

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

**Encuestas 2013-2014**

Correos electrónicos enviados

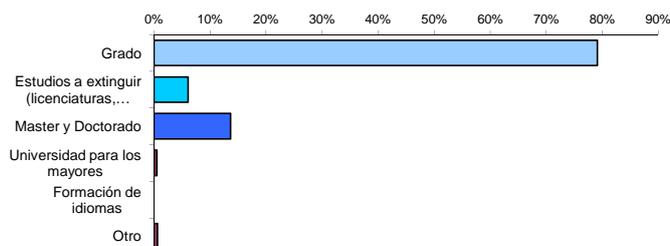
Encuestas contestadas

**3285**

### 1. Datos personales:

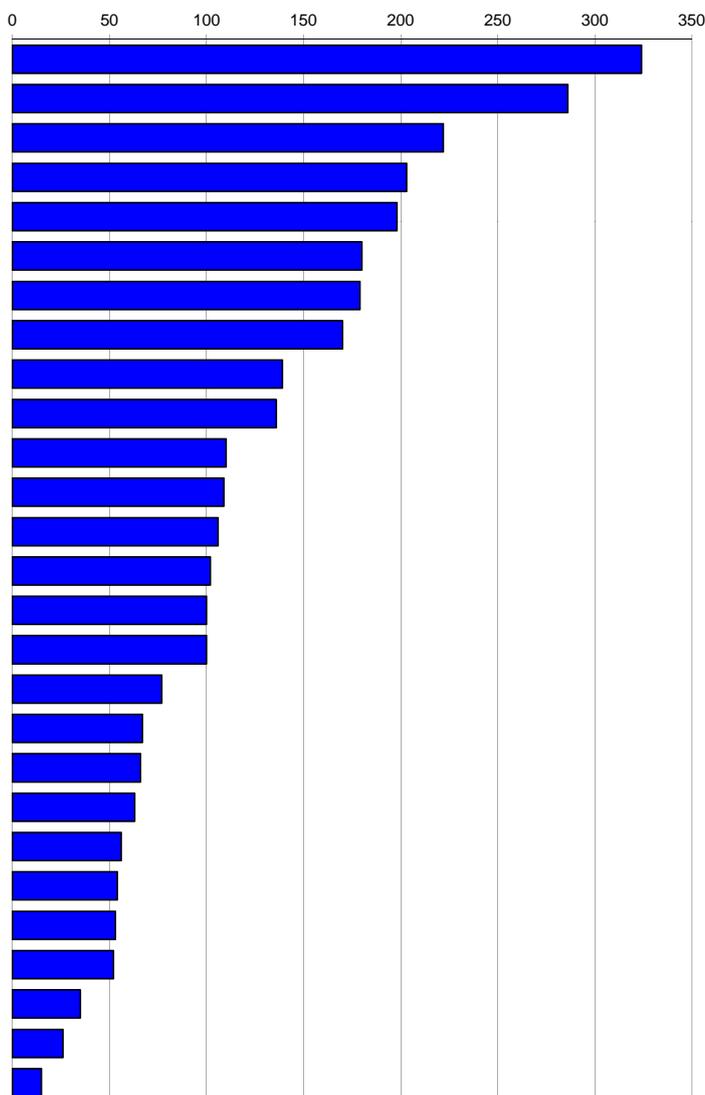
#### 1.1 Indique los estudios en los que esta matriculado

1	Grado	2590	79%
2	Estudios a extinguir (licenciaturas, diplomaturas)	199	6%
3	Master y Doctorado	447	14%
4	Universidad para los mayores	18	1%
5	Formación de idiomas	0	0%
6	Otro	21	1%



#### 1.2 ¿A qué Facultad pertenece?

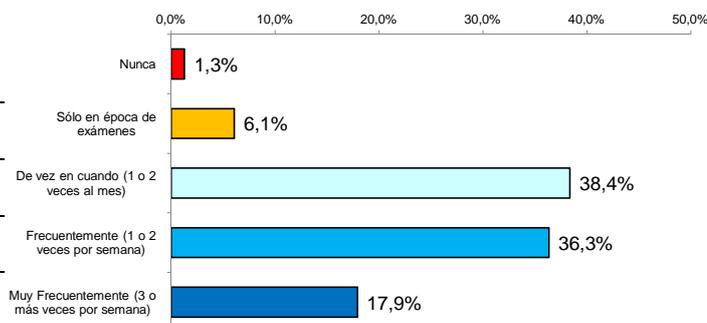
16	F. Geografía e Historia	324
14	F. Filología	286
12	F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	222
9	F. Ciencias Políticas y Sociología	203
11	F. Derecho	198
4	F. Ciencias de la Información	180
20	F. Psicología	179
18	F. Medicina	170
13	F. Farmacia	139
22	F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	136
6	F. Ciencias Físicas	110
5	F. Ciencias Económicas y Empresariales	109
2	F. Ciencias Biológicas	106
10	F. Ciencias Químicas	102
21	F. Veterinaria	100
8	F. Ciencias Matemáticas	100
1	F. Bellas Artes	77
17	F. Informática	67
26	F. Trabajo Social	66
24	F. Comercio y Turismo	63
15	F. Filosofía	56
7	F. Ciencias Geológicas	54
3	F. Ciencias de la Documentación	53
19	F. Odontología	52
25	F. Óptica y Optometría	35
23	F. Estudios Estadísticos	26
28	Otro	15
	N/C	57
		3228



Indique, la frecuencia y tipo de utilización por su parte del servicio de biblioteca:

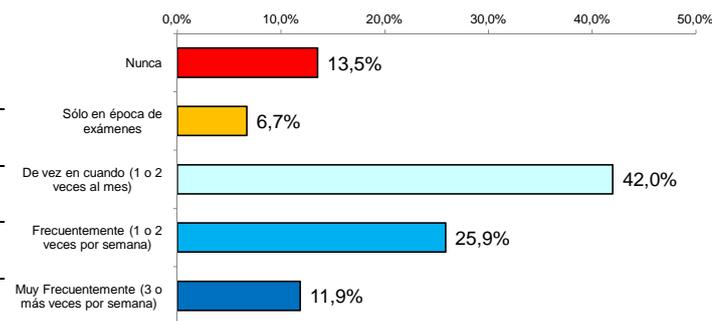
Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
1 Nunca	42	1,3%
2 Sólo en época de exámenes	198	6,1%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	1252	38,4%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	1186	36,3%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	585	17,9%



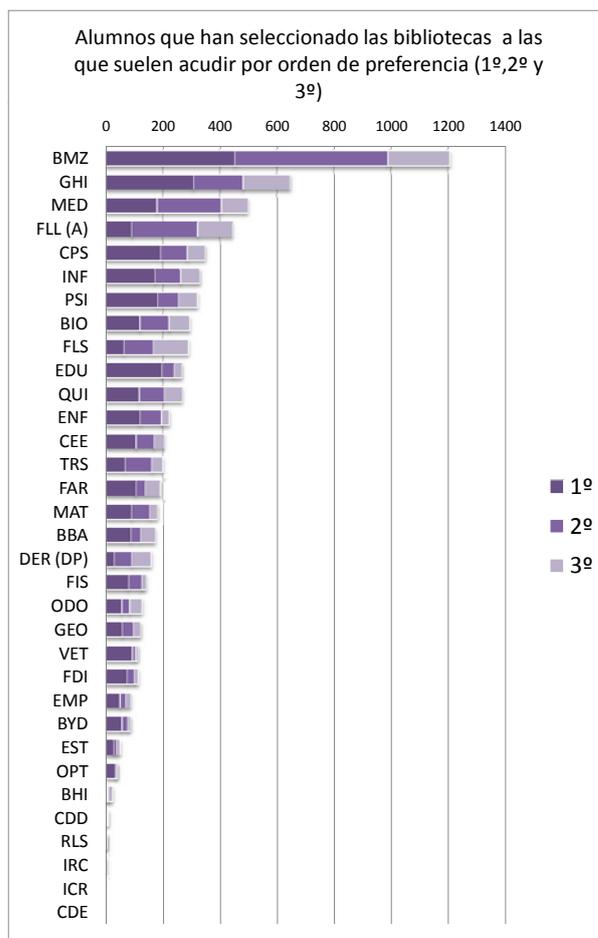
Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

	N	%
1 Nunca	441	13,5%
2 Sólo en época de exámenes	219	6,7%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	1370	42,0%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	844	25,9%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	387	11,9%



1.5 Si utiliza los servicios de la Biblioteca, elija, por orden de preferencia, hasta tres bibliotecas de la Universidad Complutense a las que suele acudir:

	1º	2º	3º
29 Biblioteca Maria Zambrano	452	536	217
16 F. Geografía e Historia	307	173	164
18 F. Medicina	180	225	94
14 F. Filología (sala General o Clásicas)	91	231	123
9 F. Ciencias Políticas y Sociología	192	94	62
4 F. Ciencias de la Información	172	89	67
20 F. Psicología	181	72	67
2 F. Ciencias Biológicas	119	101	72
15 F. Filosofía	63	102	123
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	196	43	28
10 F. Ciencias Químicas	116	87	63
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	120	75	28
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	105	62	36
26 F. Trabajo Social	68	93	39
13 F. Farmacia	106	32	53
8 F. Ciencias Matemáticas	90	64	27
1 F. Bellas Artes	88	34	52
11 F. Derecho (departamentos)	29	62	68
6 F. Ciencias Físicas	79	45	16
19 F. Odontología	55	27	44
7 F. Ciencias Geológicas	57	38	25
21 F. Veterinaria	92	11	8
17 F. Informática	75	24	15
24 F. Comercio y Turismo	49	19	18
3 F. Ciencias de la Documentación	55	20	9
23 F. Estudios Estadísticos	27	9	13
25 F. Óptica y Optometría	32	5	2
28 Biblioteca Histórica	3	5	16
31 Centro de Documentación Europea de Derecho	0	4	4
27 E. Relaciones Laborales	1	2	2
33 I. U. Ramón Castroviejo	1	0	1
34 I. U. Criminología	0	0	0
30 Centro de Documentación Europea de Económicas	0	0	0

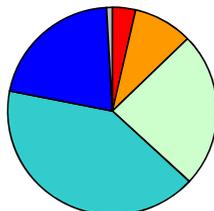


## 2. Instalaciones y equipos:

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

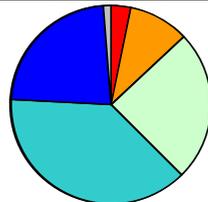
1	2	3	4	5	? nc
118	301	792	1354	690	30
3,6%	9,2%	24,1%	41,2%	21,0%	0,9%

### 2.1 El horario de la biblioteca



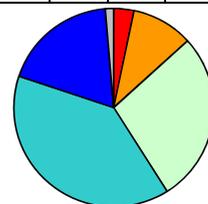
1	2	3	4	5	? nc
105	321	807	1259	752	41
3,2%	9,8%	24,6%	38,3%	22,9%	1,2%

### 2.2 El número de puestos de lectura



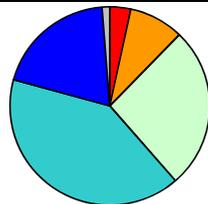
### 2.3 La comodidad de las instalaciones

1	2	3	4	5	? nc
107	328	913	1284	608	45
3,3%	10,0%	27,8%	39,1%	18,5%	1,4%



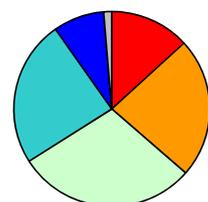
### 2.4 El ambiente de trabajo y estudio

1	2	3	4	5	? nc
111	291	866	1336	640	41
3,4%	8,9%	26,4%	40,7%	19,5%	1,2%



### 2.5 El equipamiento informático

1	2	3	4	5	? nc
433	763	971	798	276	44
13,2%	23,2%	29,6%	24,3%	8,4%	1,3%

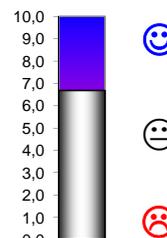


### 2.6 Si la biblioteca estuviera abierta más allá del horario habitual, yo acudiría...(puede elegir varias opciones)

sólo entre lunes y viernes y entre las 9 y 21 h.	1100	33%
muchos sábados y domingos en época de exámenes	1532	47%
muchos sábados durante todo el curso	1123	34%
en exámenes por la noche más allá de las 21h.	801	24%

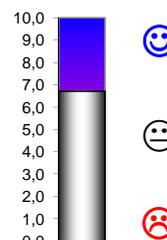
### 2.1 El horario de la biblioteca

6,7



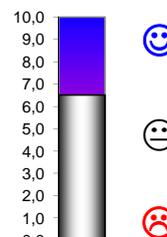
### 2.2 El número de puestos de lectura

6,7



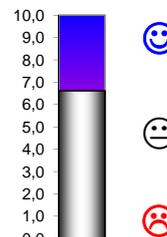
### 2.3 La comodidad de las instalaciones

6,5



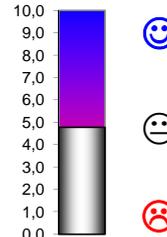
### 2.4 El ambiente de trabajo y estudio

6,6



### 2.5 El equipamiento informático

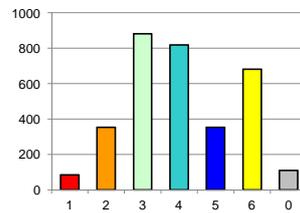
4,8



**3. RECURSOS DE INFORMACIÓN**  
(Libros, revistas, audiovisuales, etc.)

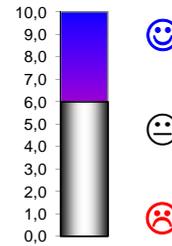
3.1 Utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios

1	2	3	4	5	?	nc
85	354	882	819	354		109
2,6%	10,8%	26,8%	24,9%	10,8%	20,8%	3,3%
No he recibido información						682



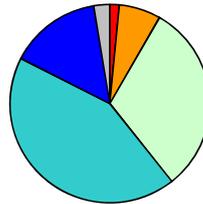
3.1 Utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios

6,0



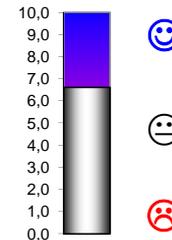
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

50	222	1021	1418	488	86
1,5%	6,8%	31,1%	43,2%	14,9%	2,6%



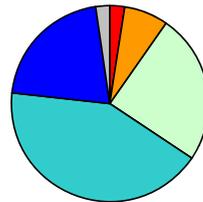
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

6,6



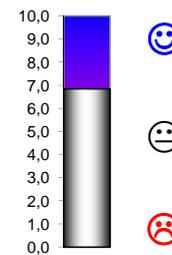
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

80	238	812	1392	687	76
2,4%	7,2%	24,7%	42,4%	20,9%	2,3%



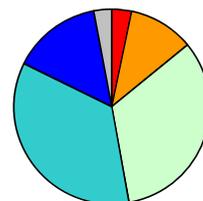
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

6,8



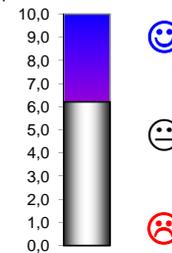
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

107	354	1090	1153	484	97
3,3%	10,8%	33,2%	35,1%	14,7%	3,0%



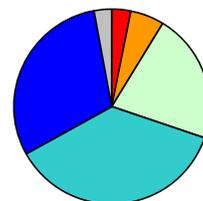
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

6,2



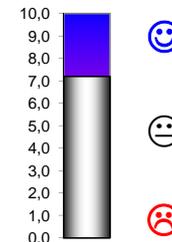
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

103	183	707	1205	991	96
3,1%	5,6%	21,5%	36,7%	30,2%	2,9%



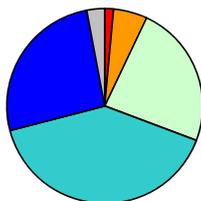
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

7,2



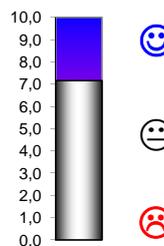
### 3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

47	183	781	1319	857	98
1,4%	5,6%	23,8%	40,2%	26,1%	3,0%



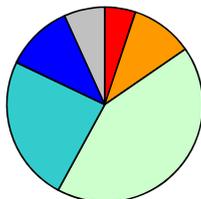
### 3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

7,2



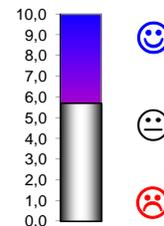
### 3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

167	338	1397	796	366	221
5,1%	10,3%	42,5%	24,2%	11,1%	6,7%



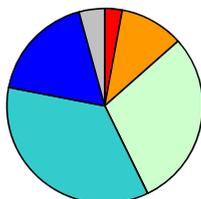
### 3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

5,7



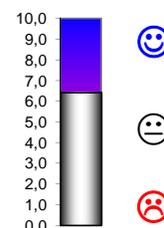
### 3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

94	347	965	1158	582	139
2,9%	10,6%	29,4%	35,3%	17,7%	4,2%



### 3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

6,4



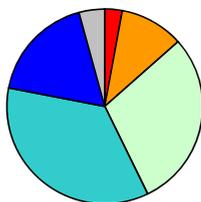
### 3.9. ¿Conoce el archivo institucional "E-Prints Complutense" que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores



SI	No	NC
708	2476	101

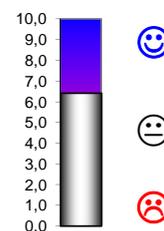
### 3.10 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

49	191	1067	1332	524	0
1,5%	6,0%	33,7%	42,1%	16,6%	0,0%



### 3.10 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

6,7

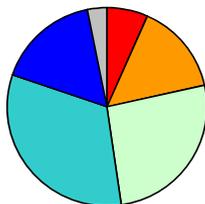


#### 4. El préstamo:

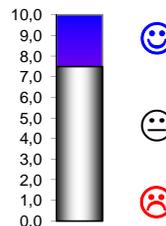
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

1	2	3	4	5	? nc
90	164	581	1188	1164	98
2,7%	5,0%	17,7%	36,2%	35,4%	3,0%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

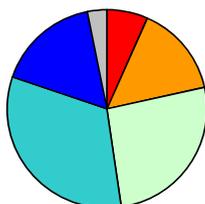


4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo 1 (Muy insatisfecho) **7,5**

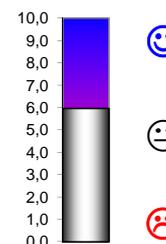


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

217	489	862	1067	546	104
6,6%	14,9%	26,2%	32,5%	16,6%	3,2%

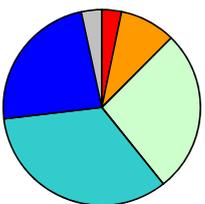


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo **6,0**

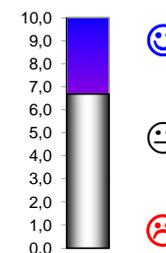


4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

105	303	882	1113	772	110
3,2%	9,2%	26,8%	33,9%	23,5%	3,3%

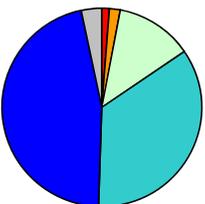


4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo **6,7**

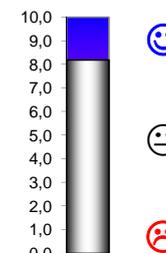


4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

39	58	411	1152	1516	109
1,2%	1,8%	12,5%	35,1%	46,1%	3,3%

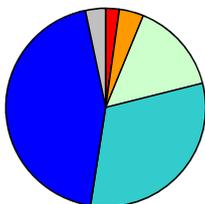


4.4 La sencillez para formalizar el préstamo **8,2**

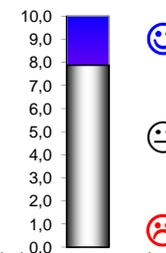


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

71	131	490	1031	1454	108
2,2%	4,0%	14,9%	31,4%	44,3%	3,3%

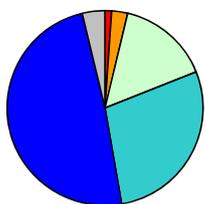


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos **7,9**

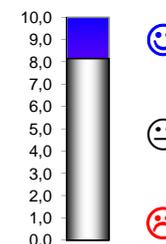


4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta"

36	86	500	931	1608	124
1,1%	2,6%	15,2%	28,3%	48,9%	3,8%

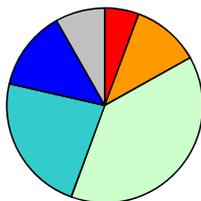


4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta" **8,2**



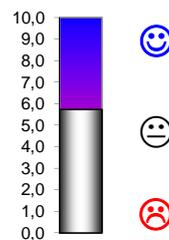
4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

185	368	1272	757	434	269
5,6%	11,2%	38,7%	23,0%	13,2%	8,2%



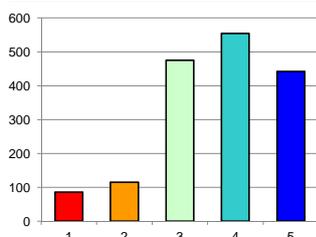
4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

5,7



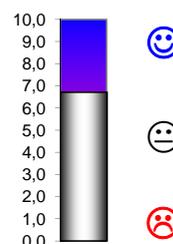
4.8. Si ha utilizado el servicio de petición anticipada de libros de depósitos. Por favor, valóreló

1	2	3	4	5	NC
86	115	475	554	442	1613
5,1%	6,9%	28,4%	33,1%	26,4%	



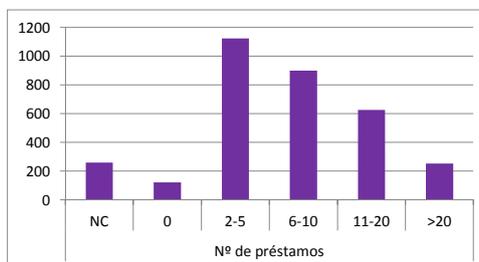
4.8. Si ha utilizado el servicio de petición anticipada de libros de depósitos. Por favor, valóreló

6,7



4.9 En lo que llevamos del curso actual, desde octubre del año pasado, ¿cuántos libros, aproximadamente, se ha llevado usted en préstamo?

Nº de préstamos					
NC	0	2-5	6-10	11-20	>20
260	122	1124	900	626	253
8%	4%	34%	27%	19%	8%



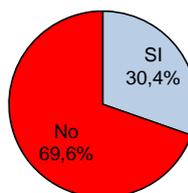
Libros prestados por usuarios (octubre a marzo)

9,4

## 5. La formación de usuarios:

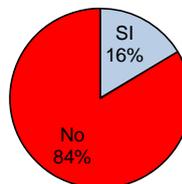
5.1 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

SI	No	NC
950	2175	160



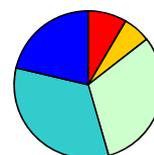
5.2 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

SI	No	NC
509	2606	170



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

1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	
58	41	215	228	147	2596
8,4%	6,0%	31,2%	33,1%	21,3%	

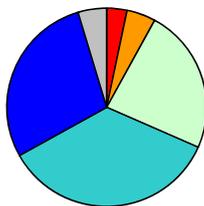


**6. El personal de la biblioteca:**

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

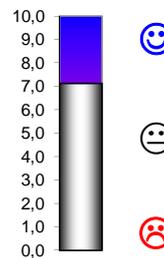
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
107	155	776	1160	935	152
3,3%	4,7%	23,6%	35,3%	28,5%	4,6%



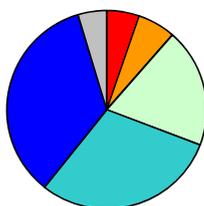
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

7,1



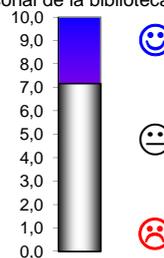
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
173	202	637	982	1138	153
5,3%	6,1%	19,4%	29,9%	34,6%	4,7%



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

7,2

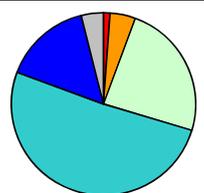


**7. Valoración global:**

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

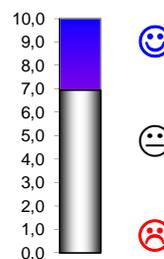
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

1	2	3	4	5	? nc
37	148	789	1675	507	129
1,1%	4,5%	24,0%	51,0%	15,4%	3,9%



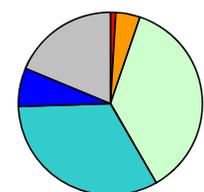
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

7,0



7.2 En su opinión, ¿Cómo ha evolucionado este servicio en los dos últimos años?

1	2	3	4	5	? nc
32	139	1199	1077	224	614
1,0%	4,2%	36,5%	32,8%	6,8%	18,7%



7.2 En su opinión, ¿Cómo ha evolucionado este servicio en los dos últimos años?

6,2

