

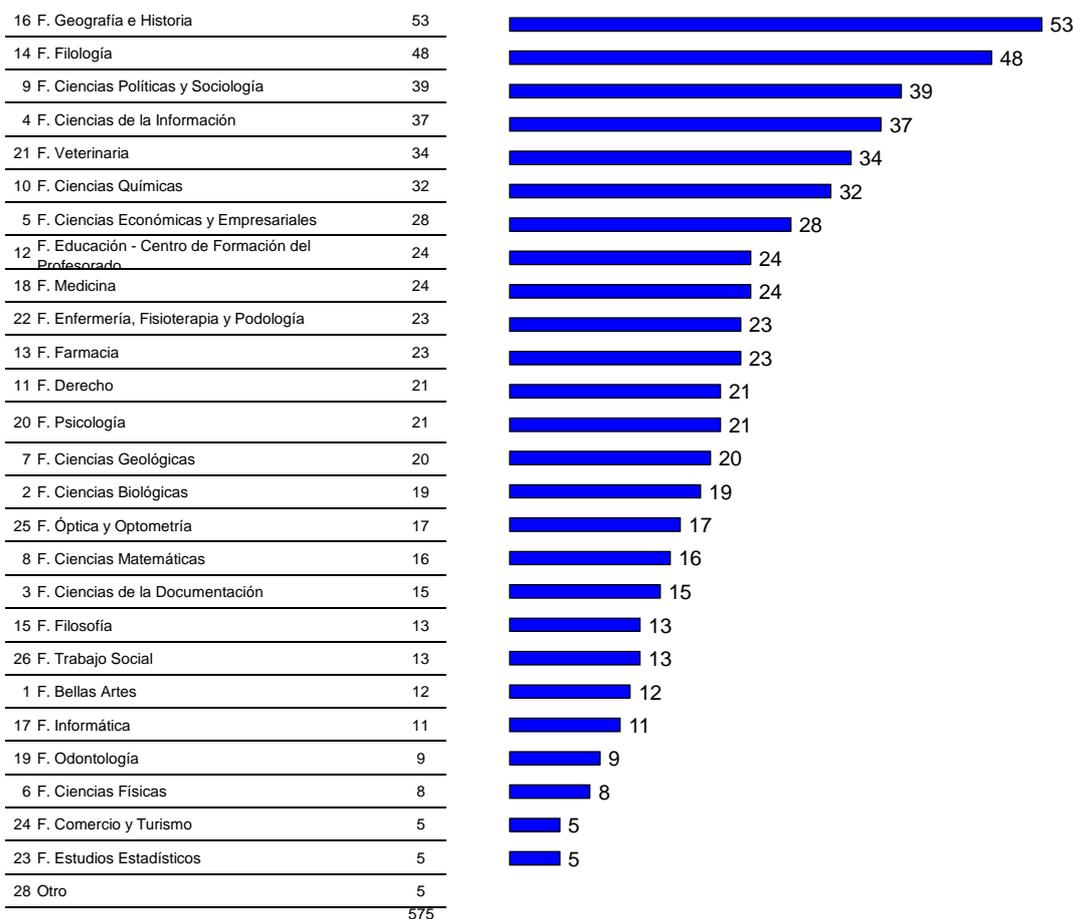
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Docentes

Encuestas 2013-2014
Correos electrónicos enviados
Encuestas contestadas
647

1. Datos personales:

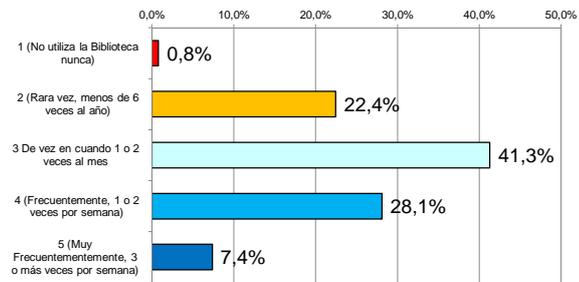
1.3 ¿En qué Facultad o Escuela desarrolla su principal actividad?



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

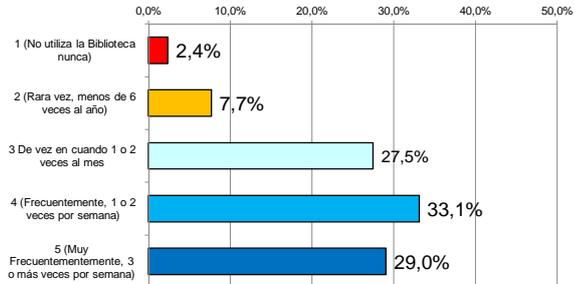
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	5	0,8%
2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	143	22,4%
3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	263	41,3%
4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	179	28,1%
5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	47	7,4%



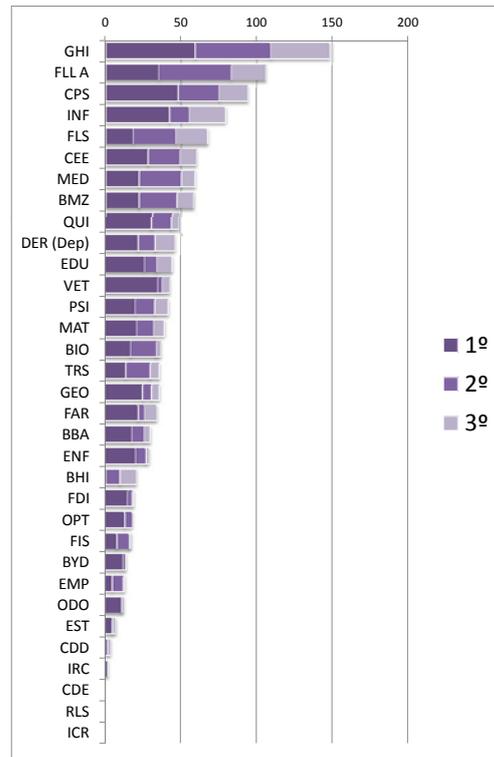
1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

	N	%
1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	15	2,4%
2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	49	7,7%
3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	175	27,5%
4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	211	33,1%
5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	185	29,0%



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	
16 F. Geografía e Historia	GHI	59	50	39
14 F. Filología (A)	FLL A	35	48	23
9 F. Ciencias Políticas y Sociología	CPS	48	27	19
4 F. Ciencias de la Información	INF	42	13	24
15 F. Filosofía	FLS	18	28	21
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	CEE	28	21	11
18 F. Medicina	MED	22	28	9
29 Biblioteca María Zambrano	BMZ	22	25	11
10 F. Ciencias Químicas	QUI	31	13	5
11 F. Derecho (Dep)	DER (Dep)	22	11	13
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	EDU	26	8	10
21 F. Veterinaria	VET	35	3	5
20 F. Psicología	PSI	20	13	9
8 F. Ciencias Matemáticas	MAT	21	11	7
2 F. Ciencias Biológicas	BIO	17	17	3
26 F. Trabajo Social	TRS	14	16	6
7 F. Ciencias Geológicas	GEO	25	6	5
13 F. Farmacia	FAR	22	4	8
1 F. Bellas Artes	BBA	18	8	4
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	ENF	20	7	2
28 Biblioteca Histórica	BHI	1	9	11
17 F. Informática	FDI	15	3	1
25 F. Óptica y Optometría	OPT	13	5	0
6 F. Ciencias Físicas	FIS	8	8	1
3 F. Ciencias de la Documentación	BYD	12	2	0
24 F. Comercio y Turismo	EMP	5	7	1
19 F. Odontología	ODO	11	1	0
23 F. Estudios Estadísticos	EST	5	0	2
31 Centro de Documentación Europea de Derecho	CDD	0	2	2
33 I. U. Ramón Castroviejo	IRC	2	0	0
30 Centro de Documentación Europea de Económicas	CDE	0	0	0
27 E. Relaciones Laborales	RLS	0	0	0
34 I. U. Criminología	ICR	0	0	0

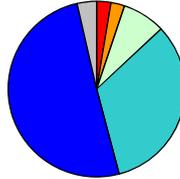


2. Instalaciones y equipos:

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

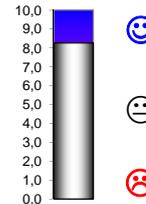
1	2	3	4	5	? nc
17	16	51	213	327	23
2.6%	2.5%	7.9%	32.9%	50.5%	3.6%

2.1 El horario de la biblioteca



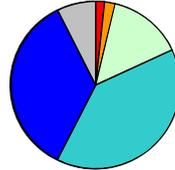
2.1 El horario de la biblioteca

8,3



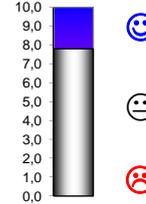
2.2 El número de puestos de lectura

1	2	3	4	5	? nc
11	13	93	255	227	48
1.7%	2.0%	14.4%	39.4%	35.1%	7.4%



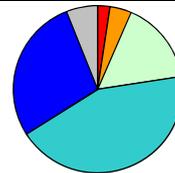
2.2 El número de puestos de lectura

7,8



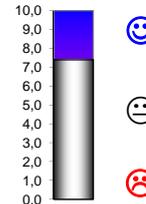
2.3 La comodidad de las instalaciones

1	2	3	4	5	? nc
15	27	104	281	181	39
2.3%	4.2%	16.1%	43.4%	28.0%	6.0%



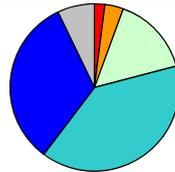
2.3 La comodidad de las instalaciones

7,4



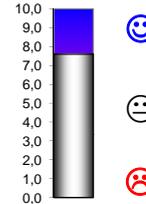
2.4 El ambiente de trabajo y estudio

1	2	3	4	5	? nc
13	23	99	255	211	46
2.0%	3.6%	15.3%	39.4%	32.6%	7.1%



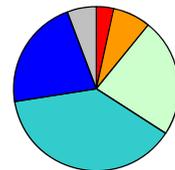
2.4 El ambiente de trabajo y estudio

7,6



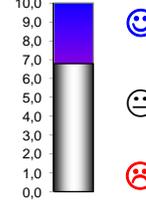
2.5 El equipamiento informático

1	2	3	4	5	? nc
22	48	151	248	141	37
3.4%	7.4%	23.3%	38.3%	21.8%	5.7%



2.5 El equipamiento informático

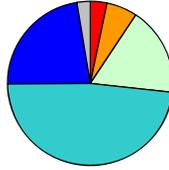
6,8



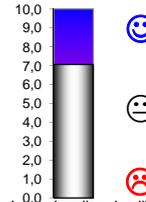
3 Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.)

1	2	3	4	5	? nc
21	39	113	312	145	17
3,2%	6,0%	17,5%	48,2%	22,4%	2,6%

3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

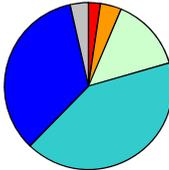


3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades **7,1**

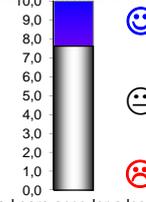


15	26	92	270	221	23
2,3%	4,0%	14,2%	41,7%	34,2%	3,8%

3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

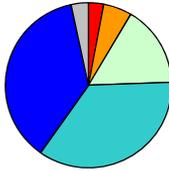


3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca **7,6**

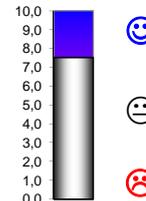


19	36	103	229	238	22
2,9%	5,6%	15,9%	35,4%	36,8%	3,4%

3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

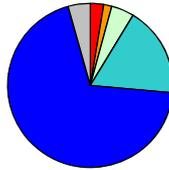


3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita **7,5**

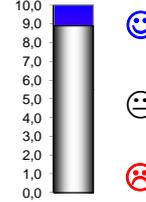


17	10	29	115	448	28
2,6%	1,5%	4,5%	17,8%	69,2%	4,3%

3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

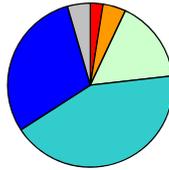


3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información **8,9**

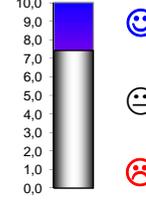


16	29	105	276	192	29
2,5%	4,8%	16,2%	42,7%	29,7%	4,5%

3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

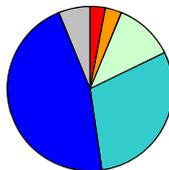


3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca **7,4**

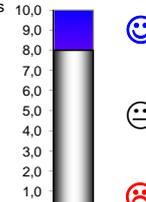


19	21	75	194	298	40
2,9%	3,2%	11,6%	30,0%	46,1%	6,2%

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

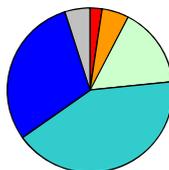


3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones **8,0**

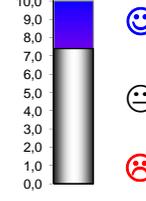


15	34	102	271	193	32
2,3%	5,3%	15,8%	41,9%	29,8%	4,9%

3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca



3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca **7,4**

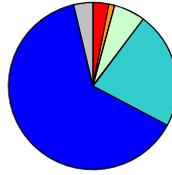


4. El préstamo:

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

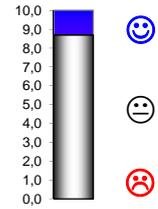
1	2	3	4	5	? nc
20	7	39	146	411	24
3,1%	1,1%	6,0%	22,6%	63,5%	3,7%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



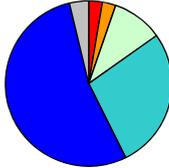
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

8,7



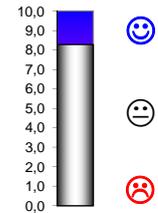
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

1	2	3	4	5	? nc
17	17	64	178	347	24
2,6%	2,6%	9,9%	27,5%	53,6%	3,7%



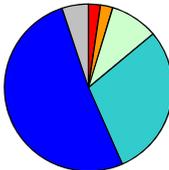
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

8,3



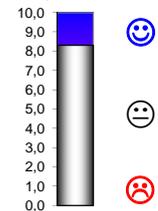
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

1	2	3	4	5	? nc
15	15	60	191	333	33
2,3%	2,3%	9,3%	29,5%	51,5%	5,1%



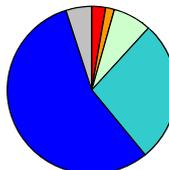
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

8,3



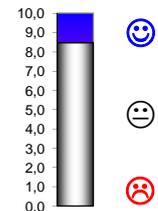
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

1	2	3	4	5	? nc
17	11	48	177	362	32
2,6%	1,7%	7,4%	27,4%	56,0%	4,9%



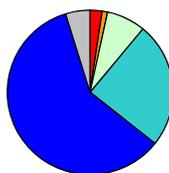
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

8,5



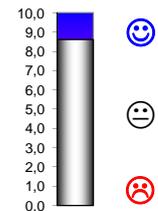
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

1	2	3	4	5	? nc
15	7	49	160	385	31
2,3%	1,1%	7,6%	24,7%	59,5%	4,8%



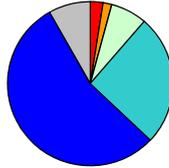
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

8,6



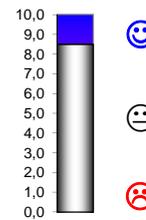
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

16	11	46	167	354	53
2,5%	1,7%	7,1%	25,8%	54,7%	8,2%



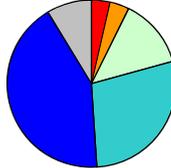
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

8,5



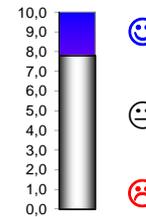
4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

23	24	87	183	274	56
3,6%	3,7%	13,4%	28,3%	42,3%	8,7%



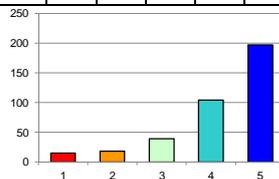
4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

7,8



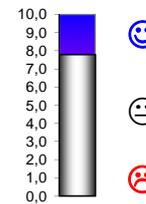
4.8. Si ha utilizado el servicio de petición anticipada de libros de depósitos. Por favor, valórelo:

1	2	3	4	5	0
15	18	39	104	197	274
4,0%	4,8%	10,5%	27,9%	52,8%	



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

8,0



5. Apoyo a la docencia y a la investigación

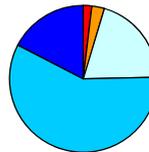
5.1 ¿Conoce el archivo institucional E-Prints Complutense que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores

SI	No	NC
434	186	27



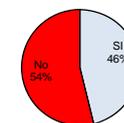
5.2 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio en una escala de 1 (Muy malo), 2 (Malo), 3 (Regular), 4 (Bueno) a 5 (excelente)?

	N	%
1 muy malo	8	1,8%
2 malo	12	2,7%
3 regular	88	20,1%
4 bueno	254	58,0%
5 muy bueno	76	17,4%



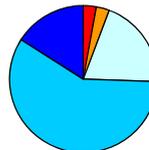
5.3 ¿Conoce el servicio de bibliografías recomendadas?

SI	No	NC
276	321	50



5.4 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	8	2,8%
2 malo	8	2,8%
3 regular	56	19,9%
4 bueno	165	58,5%
5 muy bueno	45	16,0%



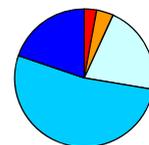
5.5 ¿Conoce la opción de incluir bibliografía adjacente en el campus virtual?

SI	No	NC
172	433	42



5.6 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	5	3,0%
2 malo	7	4,2%
3 regular	37	22,4%
4 bueno	93	56,4%
5 muy bueno	35	21,2%



5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?



SI	No	NC
305	300	42

5.8 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios de la Biblioteca?



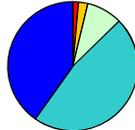
SI	No	NC
449	164	34

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



SI	No	NC
211	399	37

5.10 Si lo ha hecho. La formación le ha resultado...



1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	
3	5	19	101	86	433
1,4%	2,3%	8,9%	47,2%	40,2%	

5.11 ¿Ha utilizado las instalaciones y/o los servicios de la biblioteca con sus alumnos como apoyo a su tarea docente?



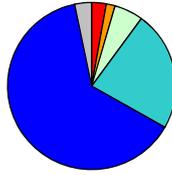
SI	No	NC
257	335	55

6. El personal de la biblioteca:

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

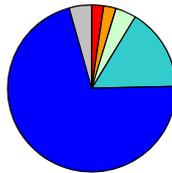
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca

					? nc
1	2	3	4	5	0
18	11	36	150	411	21
2,8%	1,7%	5,6%	23,2%	63,5%	3,2%



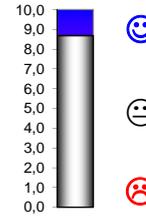
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la Biblioteca

					? nc
1	2	3	4	5	0
15	15	26	103	460	28
2,3%	2,3%	4,0%	15,9%	71,1%	4,3%



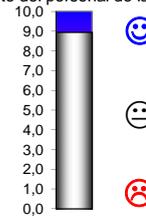
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte

8,7



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

8,9

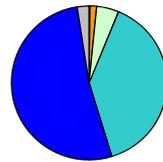


7. Valoración global:

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

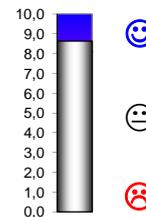
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

					? nc
1	2	3	4	5	0
1	9	30	253	338	16
0,2%	1,4%	4,6%	39,1%	52,2%	2,5%



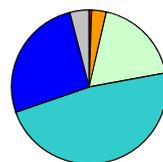
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

8,6



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

					? nc
1	2	3	4	5	0
3	20	120	308	170	26
0,5%	3,1%	18,5%	47,6%	26,3%	4,0%



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

7,5

