

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

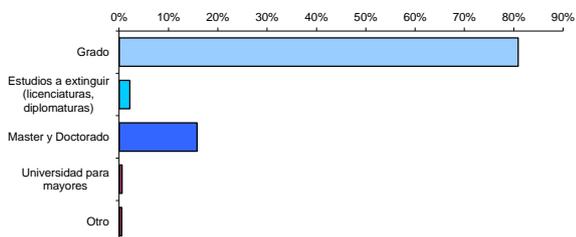
Encuestas 2014-2015

Correos electrónicos enviados
Encuestas contestadas
3002

1. Datos personales:

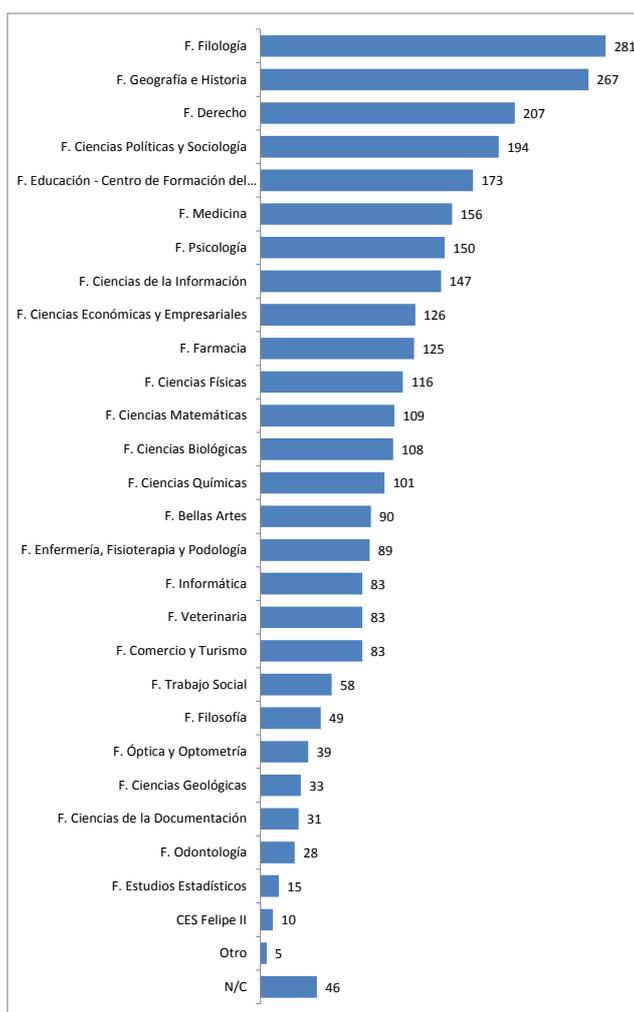
1.1 Indique los estudios en los que está matriculado

| | | | |
|---|--|------|-----|
| 1 | Grado | 2418 | 81% |
| 2 | Estudios a extinguir (licenciaturas, diplomaturas) | 65 | 2% |
| 3 | Master y Doctorado | 473 | 16% |
| 4 | Universidad para mayores | 17 | 1% |
| 6 | Otro | 16 | 1% |



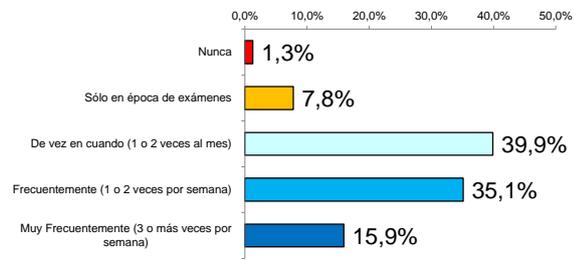
1.2 ¿A qué Facultad pertenece?

| | | |
|----|--|------|
| 14 | F. Filología | 281 |
| 16 | F. Geografía e Historia | 267 |
| 11 | F. Derecho | 207 |
| 9 | F. Ciencias Políticas y Sociología | 194 |
| 12 | F. Educación - Centro de Formación del Profesorado | 173 |
| 18 | F. Medicina | 156 |
| 20 | F. Psicología | 150 |
| 4 | F. Ciencias de la Información | 147 |
| 5 | F. Ciencias Económicas y Empresariales | 126 |
| 13 | F. Farmacia | 125 |
| 6 | F. Ciencias Físicas | 116 |
| 8 | F. Ciencias Matemáticas | 109 |
| 2 | F. Ciencias Biológicas | 108 |
| 10 | F. Ciencias Químicas | 101 |
| 1 | F. Bellas Artes | 90 |
| 22 | F. Enfermería, Fisioterapia y Podología | 89 |
| 17 | F. Informática | 83 |
| 21 | F. Veterinaria | 83 |
| 24 | F. Comercio y Turismo | 83 |
| 26 | F. Trabajo Social | 58 |
| 15 | F. Filosofía | 49 |
| 25 | F. Óptica y Optometría | 39 |
| 7 | F. Ciencias Geológicas | 33 |
| 3 | F. Ciencias de la Documentación | 31 |
| 19 | F. Odontología | 28 |
| 23 | F. Estudios Estadísticos | 15 |
| 38 | CES Felipe II | 10 |
| 39 | Otro | 5 |
| | N/C | 46 |
| | | 3002 |



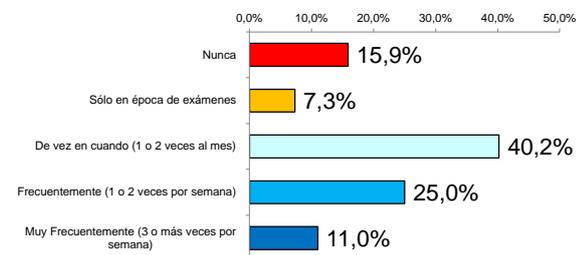
Indique, la frecuencia y tipo de utilización por su parte del servicio de biblioteca:
Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

| | N | % |
|---|------|-------|
| 1 Nunca | 39 | 1,3% |
| 2 Sólo en época de exámenes | 233 | 7,8% |
| 3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes) | 1192 | 39,9% |
| 4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana) | 1049 | 35,1% |
| 5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana) | 475 | 15,9% |

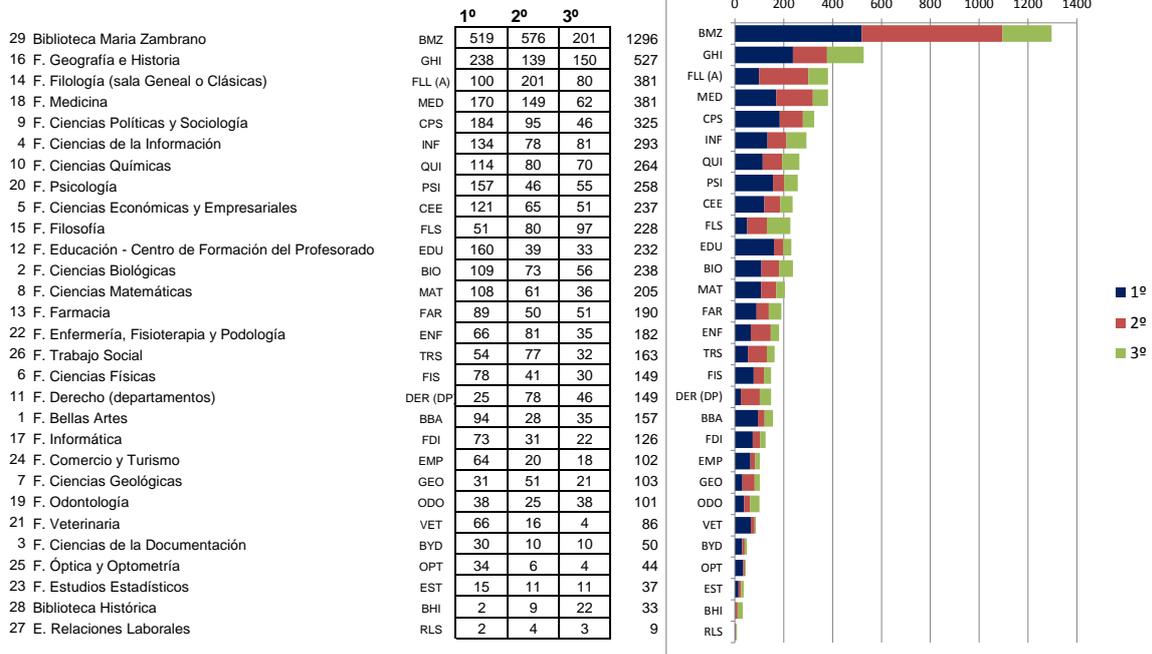


Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

| | N | % |
|---|------|-------|
| 1 Nunca | 475 | 15,9% |
| 2 Sólo en época de exámenes | 219 | 7,3% |
| 3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes) | 1202 | 40,2% |
| 4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana) | 748 | 25,0% |
| 5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana) | 329 | 11,0% |



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:

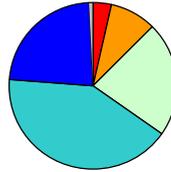


2. Instalaciones y equipos:

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

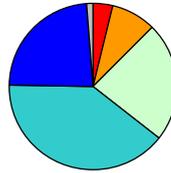
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 106 | 268 | 669 | 1245 | 691 | 23 |
| 3,5% | 8,9% | 22,3% | 41,5% | 23,0% | 0,8% |

2.1 El horario de la biblioteca



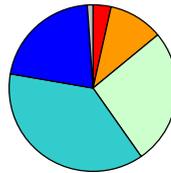
2.2 El número de puestos de lectura

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 114 | 259 | 696 | 1191 | 705 | 37 |
| 3,8% | 8,6% | 23,2% | 39,7% | 23,5% | 1,2% |



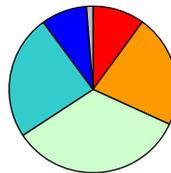
2.3 La comodidad de las instalaciones

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 104 | 316 | 790 | 1124 | 635 | 33 |
| 3,5% | 10,5% | 26,3% | 37,4% | 21,2% | 1,1% |



2.4 El equipamiento informático

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? nc |
|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 300 | 656 | 1017 | 726 | 265 | 38 |
| 10,0% | 21,9% | 33,9% | 24,2% | 8,8% | 1,3% |

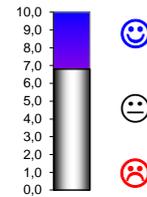


2.6 Si la biblioteca estuviera abierta más allá del horario habitual, yo acudiría...(puede elegir varias opciones)

| | | |
|--|------|-----|
| sólo entre lunes y viernes y entre las 9 y 21 h. | 974 | 32% |
| muchos sábados y domingos en época de exámenes | 1423 | 47% |
| muchos sábados durante todo el curso | 973 | 32% |
| en exámenes por la noche más allá de las 21h. | 555 | 18% |

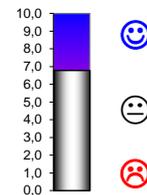
2.1 El horario de la biblioteca

6,8



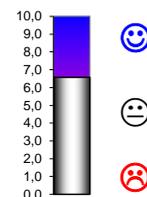
2.2 El número de puestos de lectura

6,8



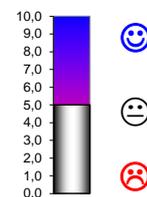
2.3 La comodidad de las instalaciones

6,6



2.4 El equipamiento informático

5,0



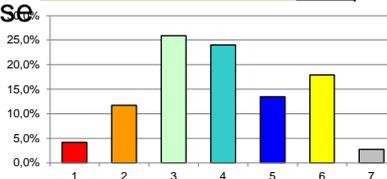
3. RECURSOS DE INFORMACIÓN (Libros, revistas, audiovisuales, etc.)

¿De dónde obtiene usted la mayor parte de la información que necesita para sus estudios? (1-nada, 2- poco, 3-algo, 4-bastante, 5-mucho).

| | Nada | Poco | Algo | Bastante | Mucho | | Nada | Poco | Algo | Bastante | Mucho | |
|--|------|------|------|----------|-------|--|------|------|------|----------|-------|--------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Grado de uso (1-5) |
| 1 De los libros impresos y revistas impresas que hay o me proporciona la biblioteca De la U. Complutense | 191 | 358 | 692 | 1028 | 682 | | 6% | 12% | 23% | 35% | 23% | 3,56 |
| 2 De las revistas en línea suscritas por la biblioteca | 1313 | 605 | 458 | 331 | 212 | | 45% | 21% | 16% | 11% | 7% | 2,15 |
| 3 De libros electrónicos suscritos por la biblioteca | 1270 | 664 | 523 | 320 | 135 | | 44% | 23% | 18% | 11% | 5% | 2,10 |
| 4 De los libros que yo mismo me compro o De los que me presta alguien que los ha comprado | 442 | 466 | 694 | 780 | 550 | | 15% | 16% | 24% | 27% | 19% | 3,18 |
| 5 De los documentos colocados en el campus virtual por los profesores | 123 | 145 | 337 | 949 | 1366 | | 4% | 5% | 12% | 33% | 47% | 4,13 |
| 6 De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet | 125 | 229 | 586 | 990 | 995 | | 4% | 8% | 20% | 34% | 34% | 3,86 |
| 7 De los apuntes y fotocopias que se obtienen en las clases | 146 | 125 | 355 | 824 | 1461 | | 5% | 4% | 12% | 28% | 50% | 4,14 |
| 8 De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas | 722 | 702 | 708 | 538 | 234 | | 25% | 24% | 24% | 19% | 8% | 2,61 |

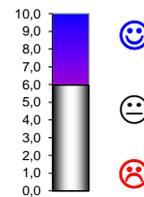
3.1 Valore la utilidad de la información básica sobre la biblioteca que se recibe al inicio de los estudios

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? n/c |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 125 | 353 | 778 | 721 | 405 | 83 |
| 4,2% | 11,8% | 25,9% | 24,0% | 13,5% | 17,9% |
| No he recibido información | | | | | 537 |



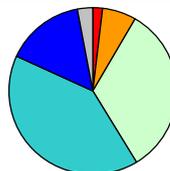
3.1 Valore la utilidad de la información básica sobre la biblioteca que se recibe al inicio de los estudios

6,0



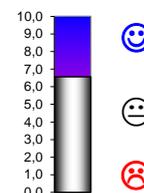
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 56 | 196 | 988 | 1217 | 456 | 89 |
| 1,9% | 6,5% | 32,9% | 40,5% | 15,2% | 3,0% |



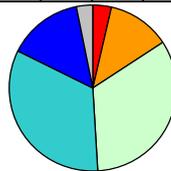
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

6,6



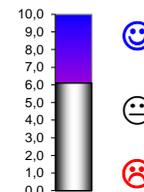
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

| | | | | | |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 108 | 365 | 1000 | 999 | 435 | 95 |
| 3,6% | 12,2% | 33,3% | 33,3% | 14,5% | 3,2% |



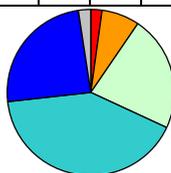
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

6,1



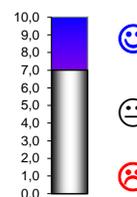
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 65 | 220 | 674 | 1239 | 732 | 72 |
| 2,2% | 7,3% | 22,5% | 41,3% | 24,4% | 2,4% |



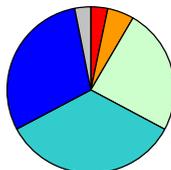
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

7,0



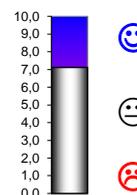
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 98 | 154 | 734 | 1032 | 891 | 93 |
| 3,3% | 5,1% | 24,5% | 34,4% | 29,7% | 3,1% |



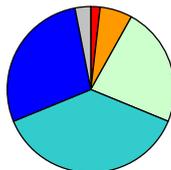
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

7,1



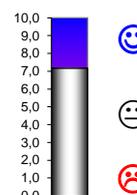
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 54 | 188 | 696 | 1126 | 847 | 91 |
| 1,8% | 6,3% | 23,2% | 37,5% | 28,2% | 3,0% |



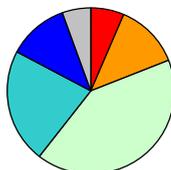
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

7,2



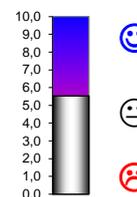
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

| | | | | | |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 193 | 377 | 1247 | 668 | 351 | 166 |
| 6,4% | 12,6% | 41,5% | 22,3% | 11,7% | 5,5% |



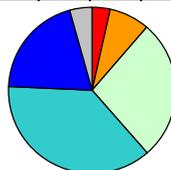
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

5,5



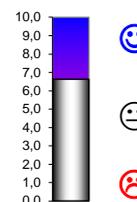
3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 105 | 234 | 819 | 1115 | 599 | 130 |
| 3,5% | 7,8% | 27,3% | 37,1% | 20,0% | 4,3% |



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

6,6



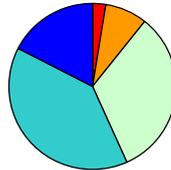
3.9. ¿Conoce el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores?

| | | |
|-----|------|----|
| SI | No | NC |
| 611 | 2301 | 90 |



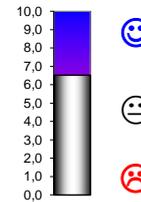
3.10 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 74 | 236 | 944 | 1139 | 505 | 0 |
| 2,6% | 8,1% | 32,6% | 39,3% | 17,4% | 0,0% |



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

6,5

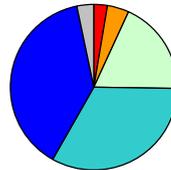


4. El préstamo:

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

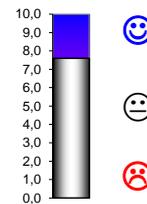
| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| ☹ | | ☺ | | 😊 | ? nc |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 79 | 126 | 553 | 989 | 1157 | 98 |
| 2,6% | 4,2% | 18,4% | 32,9% | 38,5% | 3,3% |

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



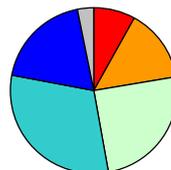
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

7,6



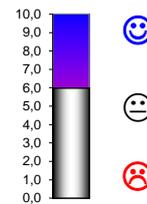
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

| | | | | | |
|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 242 | 429 | 746 | 924 | 566 | 95 |
| 8,1% | 14,3% | 24,9% | 30,8% | 18,9% | 3,2% |



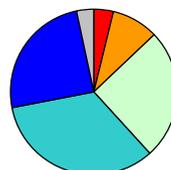
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

6,0



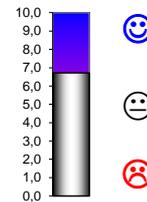
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 114 | 272 | 764 | 1010 | 742 | 100 |
| 3,8% | 9,1% | 25,4% | 33,6% | 24,7% | 3,3% |



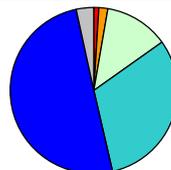
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

6,7



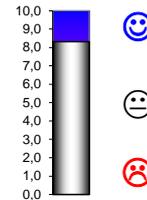
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 29 | 52 | 373 | 939 | 1507 | 102 |
| 1,0% | 1,7% | 12,4% | 31,3% | 50,2% | 3,4% |



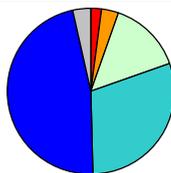
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

8,3

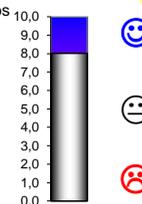


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 62 | 99 | 427 | 901 | 1408 | 105 |
| 2,1% | 3,3% | 14,2% | 30,0% | 46,9% | 3,5% |

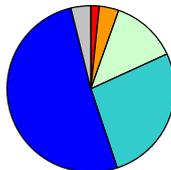


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos **8,0**

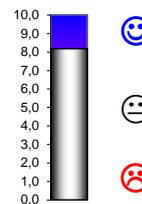


4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta"

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 49 | 113 | 382 | 804 | 1539 | 115 |
| 1,6% | 3,8% | 12,7% | 26,8% | 51,3% | 3,8% |



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



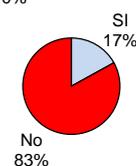
5.1 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

| | | |
|-----|------|----|
| SI | No | NC |
| 872 | 2037 | 93 |



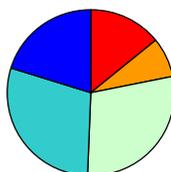
5.2 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

| | | |
|-----|------|----|
| SI | No | NC |
| 491 | 2412 | 99 |

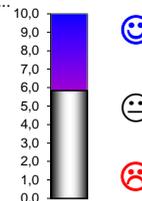


5.3 Si lo ha hecho, la información que ha recibido le ha resultado...

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|-------|
| 102 | 56 | 208 | 211 | 146 | 2279 |
| 3,4% | 1,9% | 6,9% | 7,0% | 4,9% | 75,9% |



5.3 Si lo ha hecho, la información que ha recibido le ha resultado... **5,8**

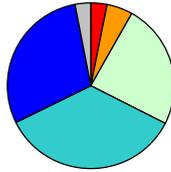


6. El personal de la biblioteca:

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

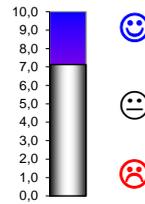
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

| | | | | | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 94 | 151 | 731 | 1056 | 879 | 91 |
| 3,1% | 5,0% | 24,4% | 35,2% | 29,3% | 3,0% |



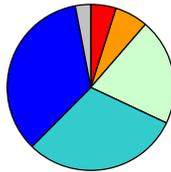
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

7,1



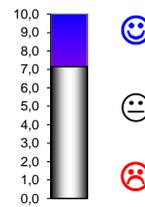
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

| | | | | | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 147 | 192 | 623 | 911 | 1039 | 90 |
| 4,9% | 6,4% | 20,8% | 30,3% | 34,6% | 3,0% |



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

7,1

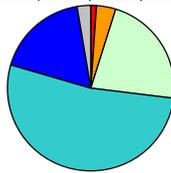


7. Valoración global:

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

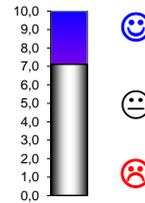
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

| | | | | | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 33 | 112 | 664 | 1579 | 535 | 79 |
| 1,1% | 3,7% | 22,1% | 52,6% | 17,8% | 2,6% |



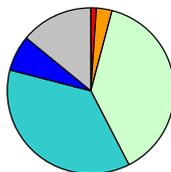
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

7,1



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

| | | | | | ? nc |
|------|------|-------|-------|------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 32 | 91 | 1152 | 1098 | 208 | 421 |
| 1,1% | 3,0% | 38,4% | 36,6% | 6,9% | 14,0% |



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

6,3

