

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA. ESTUDIANTES

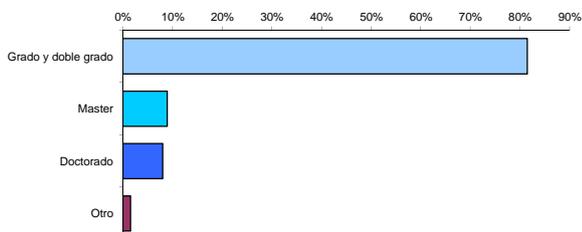
Encuestas 2015-2016

Correos electrónicos enviados
Encuestas contestadas
3400

1. Datos personales:

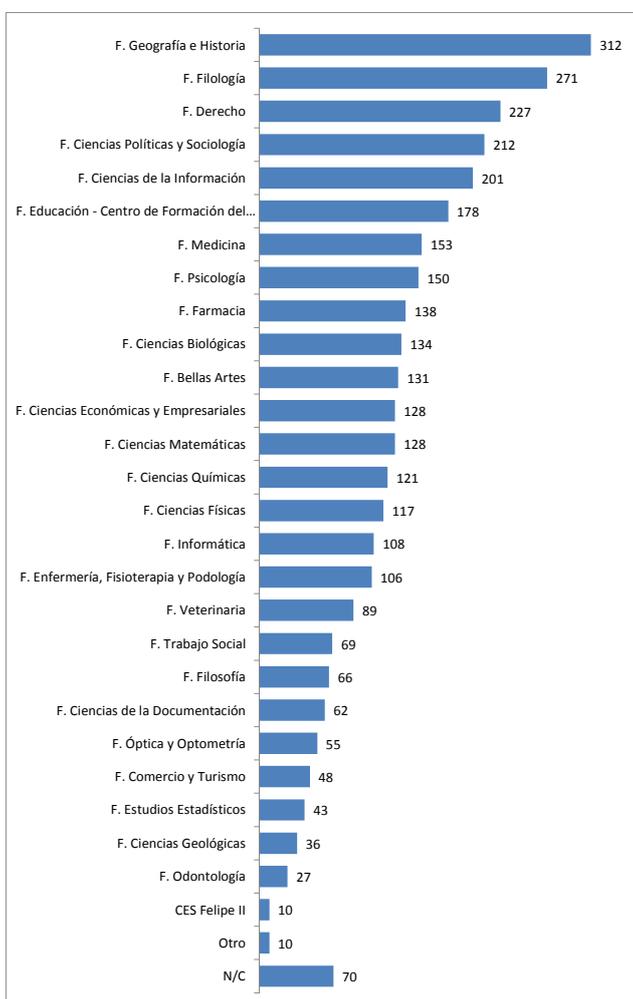
1.1 Indique los estudios en los que esta matriculado

1	Grado y doble grado	2760	82%
2	Master	303	9%
3	Doctorado	271	8%
4	Otro	52	2%



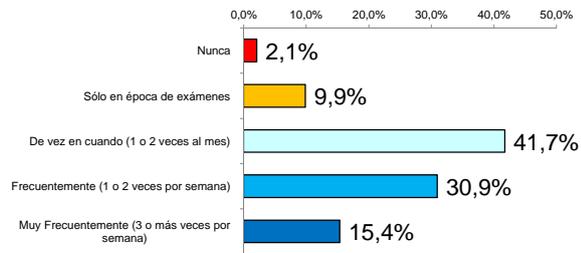
1.2 ¿A qué Facultad pertenece?

16	F. Geografía e Historia	312
14	F. Filología	271
11	F. Derecho	227
9	F. Ciencias Políticas y Sociología	212
4	F. Ciencias de la Información	201
12	F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	178
18	F. Medicina	153
20	F. Psicología	150
13	F. Farmacia	138
2	F. Ciencias Biológicas	134
1	F. Bellas Artes	131
5	F. Ciencias Económicas y Empresariales	128
8	F. Ciencias Matemáticas	128
10	F. Ciencias Químicas	121
6	F. Ciencias Físicas	117
17	F. Informática	108
22	F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	106
21	F. Veterinaria	89
26	F. Trabajo Social	69
15	F. Filosofía	66
3	F. Ciencias de la Documentación	62
25	F. Óptica y Optometría	55
24	F. Comercio y Turismo	48
23	F. Estudios Estadísticos	43
7	F. Ciencias Geológicas	36
19	F. Odontología	27
38	CES Felipe II	10
39	Otro	10
	N/C	70
		3400



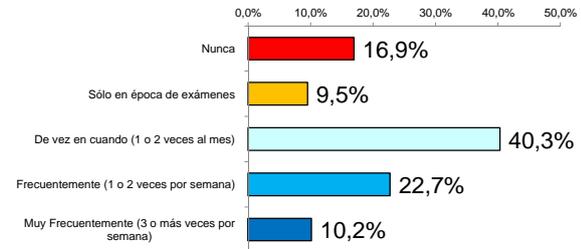
Indique, la frecuencia y tipo de utilización por su parte del servicio de biblioteca:
Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
1 Nunca	71	2,1%
2 Sólo en época de exámenes	334	9,9%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	1413	41,7%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	1048	30,9%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	521	15,4%



Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

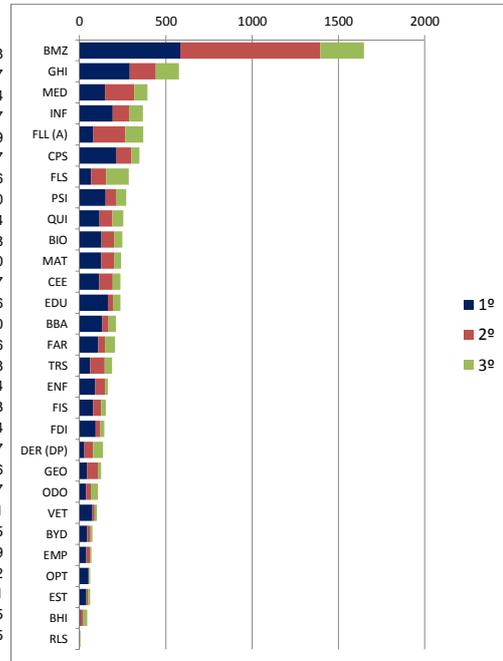
	N	%
1 Nunca	574	16,9%
2 Sólo en época de exámenes	322	9,5%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	1366	40,3%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	770	22,7%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	344	10,2%



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:

29 Biblioteca María Zambrano
16 F. Geografía e Historia
18 F. Medicina
4 F. Ciencias de la Información
14 F. Filología (sala General o Clásicas)
9 F. Ciencias Políticas y Sociología
15 F. Filosofía
20 F. Psicología
10 F. Ciencias Químicas
2 F. Ciencias Biológicas
8 F. Ciencias Matemáticas
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado
1 F. Bellas Artes
13 F. Farmacia
26 F. Trabajo Social
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología
6 F. Ciencias Físicas
17 F. Informática
11 F. Derecho (departamentos)
7 F. Ciencias Geológicas
19 F. Odontología
21 F. Veterinaria
3 F. Ciencias de la Documentación
24 F. Comercio y Turismo
25 F. Óptica y Optometría
23 F. Estudios Estadísticos
28 Biblioteca Histórica
27 E. Relaciones Laborales

	1º	2º	3º	
BMZ	583	812	253	1648
GHI	291	150	136	577
MED	148	169	77	394
INF	192	96	79	367
FLL (A)	81	184	104	369
CPS	210	91	46	347
FLS	67	88	131	286
PSI	152	59	59	270
QUI	116	74	64	254
BIO	127	73	48	248
MAT	125	74	41	240
CEE	114	79	44	237
EDU	165	29	42	236
BBA	131	37	42	210
FAR	108	39	59	206
TRS	61	84	43	188
ENF	92	56	16	164
FIS	79	47	27	153
FDI	94	28	22	144
DER (DP)	28	51	58	137
GEO	44	62	20	126
ODO	38	28	41	107
VET	74	14	13	101
BYD	45	18	12	75
EMP	39	20	10	69
OPT	53	3	6	62
EST	40	8	13	61
BHI	5	18	22	45
RLS	1	2	2	5

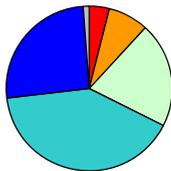


2. Instalaciones y equipos:

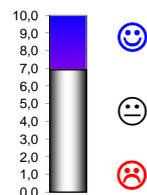
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

1	2	3	4	5	? nc
133	267	703	1384	873	40
3,9%	7,9%	20,7%	40,7%	25,7%	1,2%

2.1 El horario de la biblioteca

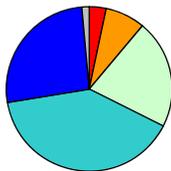


2.1 El horario de la biblioteca **6,9**

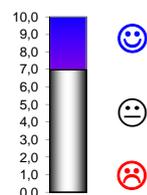


2.2 El número de puestos de lectura

1	2	3	4	5	? nc
111	266	726	1358	890	49
3,3%	7,8%	21,4%	39,9%	26,2%	1,4%

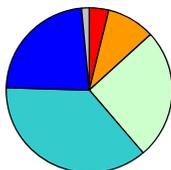


2.2 El número de puestos de lectura **7,0**

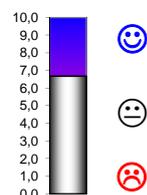


2.3 La comodidad de las instalaciones

1	2	3	4	5	? nc
129	319	869	1250	783	50
3,8%	9,4%	25,6%	36,8%	23,0%	1,5%

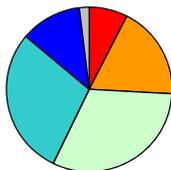


2.3 La comodidad de las instalaciones **6,7**

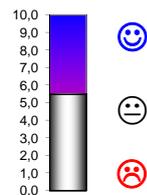


2.4 El equipamiento informático

1	2	3	4	5	? nc
255	623	1066	984	406	66
7,5%	18,3%	31,4%	28,9%	11,9%	1,9%



2.4 El equipamiento informático **5,5**



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.	1170	34%
muchos sábados y domingos en época de exámenes	1510	44%
muchos sábados durante todo el curso	1006	30%
en exámenes por la noche más allá de las 21h.	586	17%

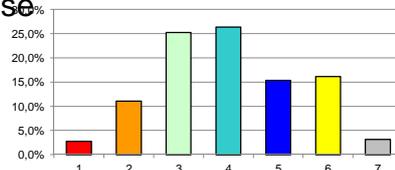
3. RECURSOS DE INFORMACIÓN (Libros, revistas, audiovisuales, etc.)

¿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	Grado de uso (1-5)
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1 De los libros impresos y revistas impresas que hay o me proporciona la biblioteca De la U. Complutense	231	411	774	1149	759		7%	12%	23%	35%	23%	3,54
2 De las revistas en línea suscritas por la biblioteca	1465	671	559	385	230		44%	20%	17%	12%	7%	2,17
3 De libros electrónicos suscritos por la biblioteca	1340	726	650	413	173		41%	22%	20%	13%	5%	2,20
4 De los libros que yo mismo me compro o De los que me presta alguien que los ha comprado	562	557	810	824	566		17%	17%	24%	25%	17%	3,08
5 De los documentos colocados en el campus virtual por los profesores	120	182	385	1024	1604		4%	5%	12%	31%	48%	4,15
6 De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	138	294	641	1155	1092		4%	9%	19%	35%	33%	3,83
7 De los apuntes y fotocopias que se obtienen en las clases	177	173	342	962	1659		5%	5%	10%	29%	50%	4,13
8 De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	1189	722	679	497	195		36%	22%	21%	15%	6%	2,33

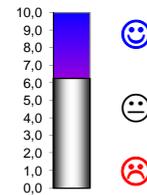
3.1 Valore la utilidad de la información básica sobre la biblioteca que se recibe al inicio de los estudios

1	2	3	4	5	? nc
93	375	859	897	521	107
2,7%	11,0%	25,3%	26,4%	15,3%	16,1%
No he recibido información					548



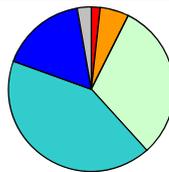
3.1 Valore la utilidad de la información básica sobre la biblioteca que se recibe al inicio de los estudios

6,3



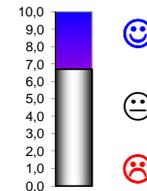
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

59	191	1053	1435	568	94
1,7%	5,6%	31,0%	42,2%	16,7%	2,8%



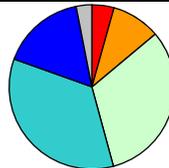
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

6,7



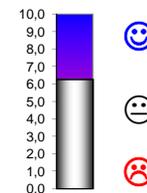
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

146	326	1086	1179	558	105
4,3%	9,6%	31,9%	34,7%	16,4%	3,1%



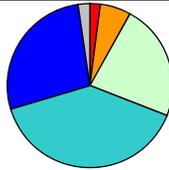
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

6,3



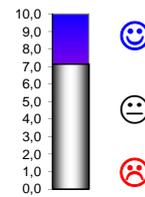
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

69	205	778	1341	928	79
2,0%	6,0%	22,9%	39,4%	27,3%	2,3%



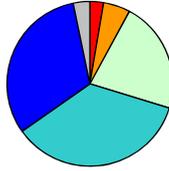
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

7,1



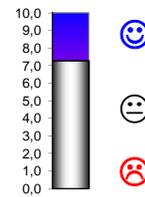
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

89	179	743	1207	1071	111
2,6%	5,3%	21,9%	35,5%	31,5%	3,3%



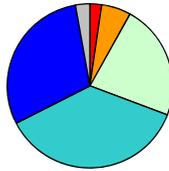
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

7,3



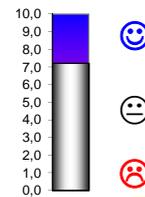
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

77	197	771	1249	1010	96
2,3%	5,8%	22,7%	36,7%	29,7%	2,8%



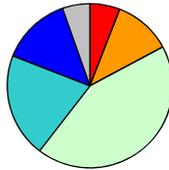
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

7,2



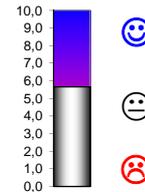
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

199	384	1471	699	465	182
5,9%	11,3%	43,3%	20,6%	13,7%	5,4%



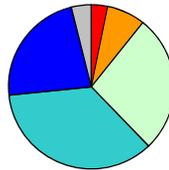
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

5,7



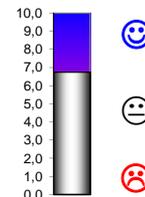
3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

108	256	922	1210	772	132
3,2%	7,5%	27,1%	35,6%	22,7%	3,9%

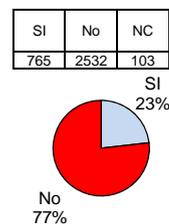


3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

6,7

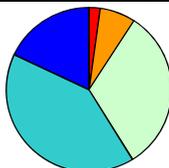


3.9. ¿Conoce el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores?



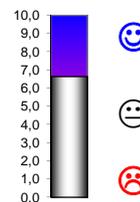
3.10 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

72	228	1053	1341	591	0
2,2%	6,9%	32,1%	40,8%	18,0%	0,0%



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

6,6

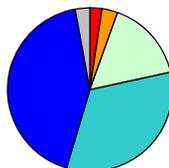


4. El préstamo:

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

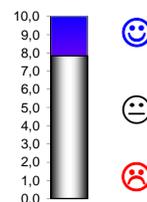
			? nc
1	2	3	4
80	105	549	1122
2,4%	3,1%	16,1%	33,0%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



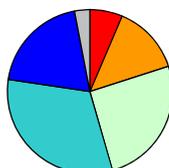
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

7,8



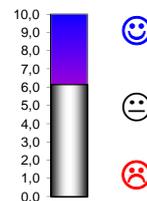
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

217	464	869	1080	668	102
6,4%	13,6%	25,6%	31,8%	19,6%	3,0%



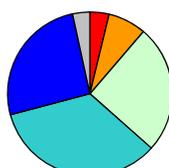
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

6,2



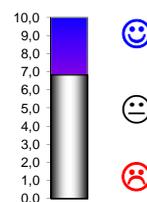
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

127	255	863	1164	875	116
3,7%	7,5%	25,4%	34,2%	25,7%	3,4%



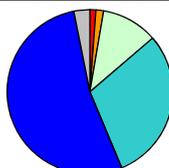
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

6,8



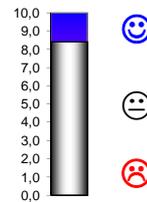
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

40	50	374	1024	1805	107
1,2%	1,5%	11,0%	30,1%	53,1%	3,1%



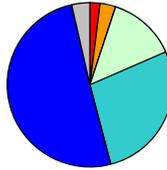
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

8,4

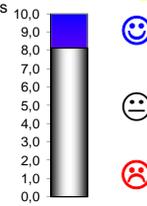


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

67	104	456	936	1716	121
2,0%	3,1%	13,4%	27,5%	50,5%	3,6%

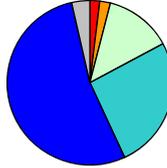


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos **8,1**

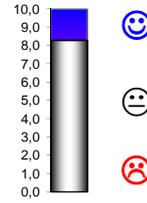


4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta"

64	72	447	884	1811	122
1,9%	2,1%	13,1%	26,0%	53,3%	3,6%

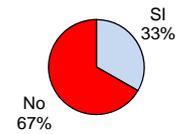


4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta" **8,3**



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

SI	No	NC
1096	2198	106



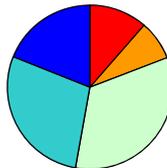
5.2 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

SI	No	NC
646	2643	111

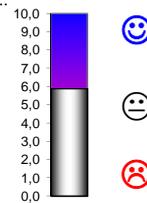


5.3 Si lo ha hecho, la información que ha recibido le ha resultado...

110	75	325	273	183	2434
3,2%	2,2%	9,6%	8,0%	5,4%	71,6%



5.3 Si lo ha hecho, la información que ha recibido le ha resultado... **5,9**

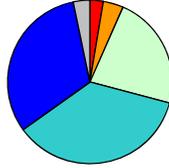


6. El personal de la biblioteca:

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

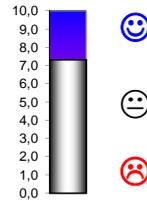
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

			? nc		
1	2	3	4	5	0
88	136	767	1221	1077	111
2,6%	4,0%	22,6%	35,9%	31,7%	3,3%



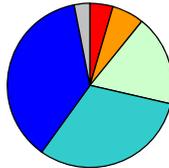
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

7,3



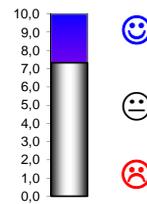
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

			? nc		
1	2	3	4	5	0
152	214	607	1064	1258	105
4,5%	6,3%	17,9%	31,3%	37,0%	3,1%



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

7,3

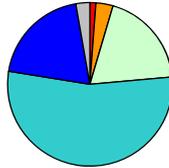


7. Valoración global:

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

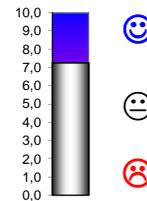
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

			? nc		
1	2	3	4	5	0
39	115	647	1836	668	95
1,1%	3,4%	19,0%	54,0%	19,6%	2,8%



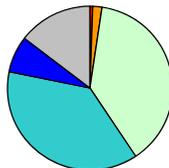
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

7,3



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

			? nc		
1	2	3	4	5	0
19	61	1303	1277	243	497
0,6%	1,8%	38,3%	37,6%	7,1%	14,6%



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

6,4

