

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

Encuestas 2012-2013

Correos electrónicos enviados

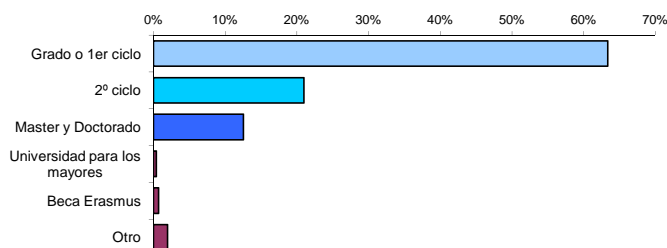
Encuestas contestadas

3273

1. Datos personales:

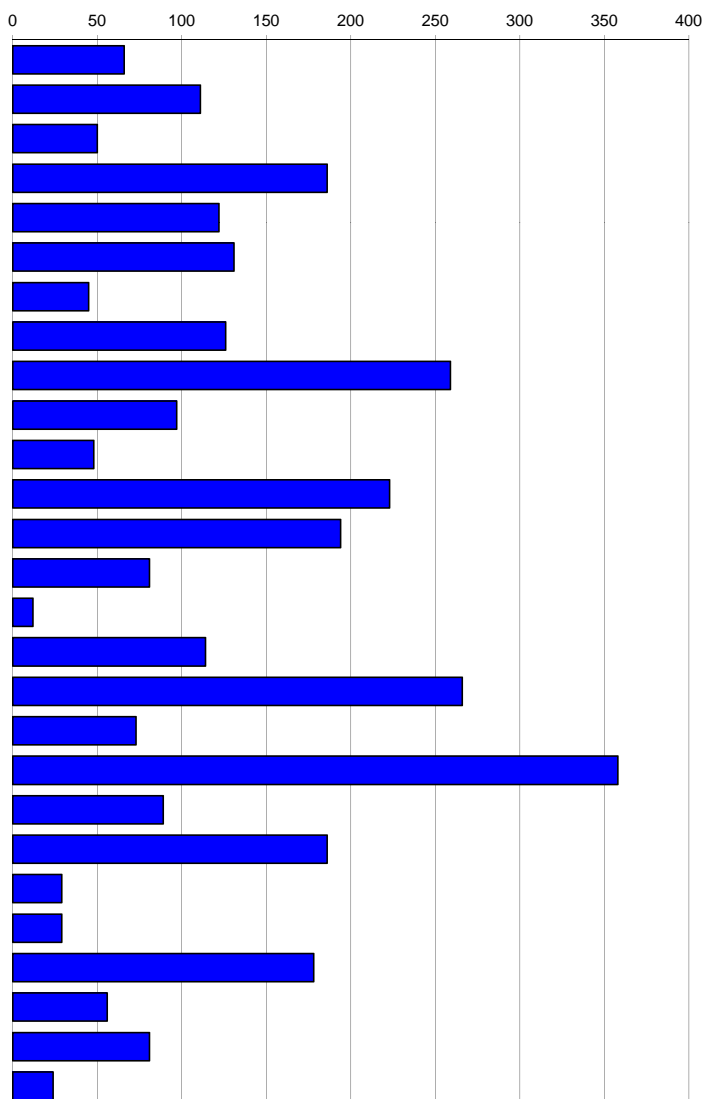
1.1 Indique el ciclo en el que esta matriculado

1	Grado o 1er ciclo	2067	63%
2	2º ciclo	684	21%
3	Master y Doctorado	410	13%
4	Universidad para los mayores	14	0%
5	Beca Erasmus	23	1%
6	Otro	64	2%



1.2 ¿A qué Facultad pertenece?

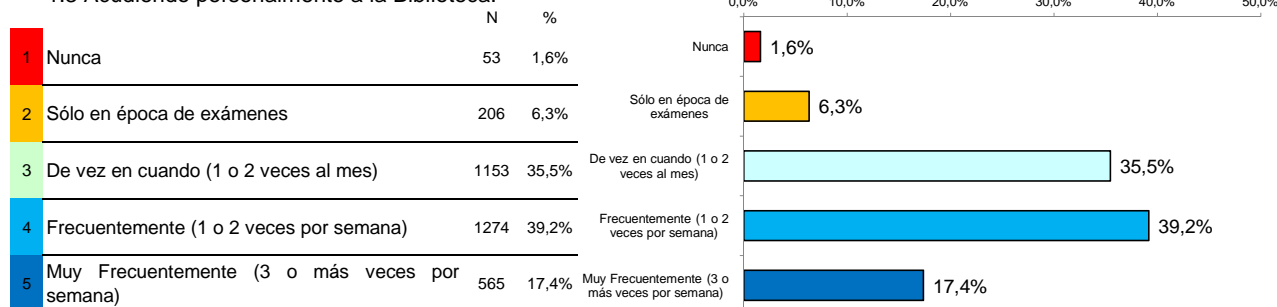
1	F. Bellas Artes	66
2	F. Ciencias Biológicas	111
3	F. Ciencias de la Documentación	50
4	F. Ciencias de la Información	186
5	F. Ciencias Económicas y Empresariales	122
6	F. Ciencias Físicas	131
7	F. Ciencias Geológicas	45
8	F. Ciencias Matemáticas	126
9	F. Ciencias Políticas y Sociología	259
10	F. Ciencias Químicas	97
24	F. Comercio y Turismo	48
11	F. Derecho	223
12	F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	194
22	F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	81
23	F. Estudios Estadísticos	12
13	F. Farmacia	114
14	F. Filología	266
15	F. Filosofía	73
16	F. Geografía e Historia	358
17	F. Informática	89
18	F. Medicina	186
19	F. Odontología	29
25	F. Óptica y Optometría	29
20	F. Psicología	178
26	F. Trabajo Social	56
21	F. Veterinaria	81
28	Otro	24
	N/C	39



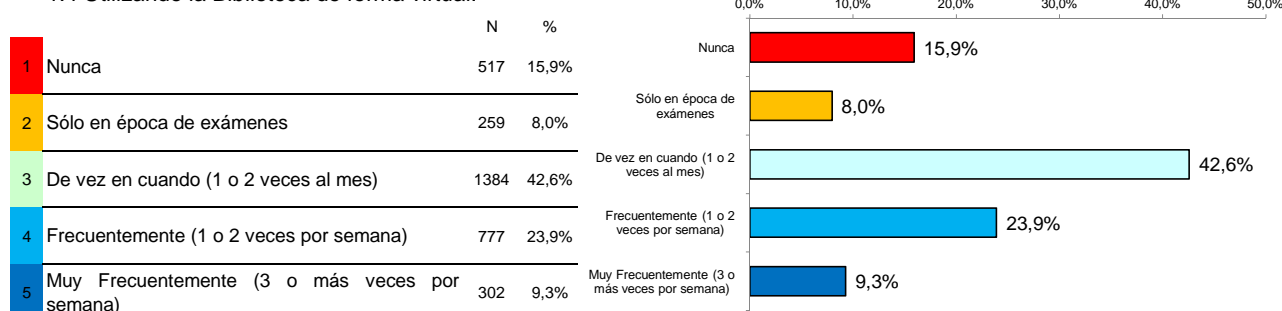
3234

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

1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:



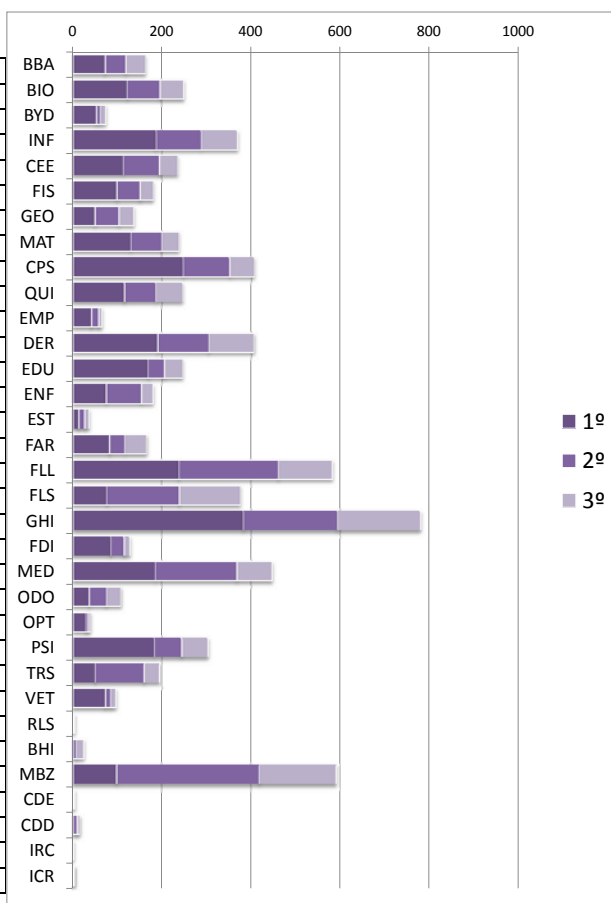
1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:



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:

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

	1º	2º	3º
BBA	72	46	44
BIO	122	74	53
BYD	52	8	12
INF	186	101	81
CEE	113	81	41
FIS	98	52	29
GEO	49	53	33
MAT	130	69	39
CPS	247	104	55
QUI	115	70	60
EMP	42	16	7
DER	190	114	101
EDU	168	36	41
ENF	75	79	26
EST	13	13	10
FAR	82	34	49
FLL	238	223	121
FLS	76	163	137
GHI	382	211	186
FDI	84	30	13
MED	185	183	79
ODO	36	38	32
OPT	28	5	5
PSI	182	61	59
TRS	50	110	34
VET	72	11	12
RLS	0	1	2
BHI	1	6	16
MBZ	98	320	173
CDE	0	1	2
CDD	1	8	5
IRC	1	1	0
ICR	1	2	1

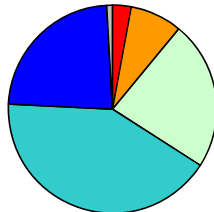


2. Instalaciones y equipos:

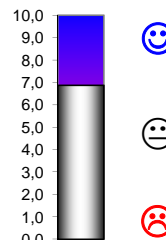
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

1	2	3	4	5	? nc
95	264	756	1365	763	30
2,9%	8,1%	23,1%	41,7%	23,3%	0,9%

2.1 El horario de la biblioteca

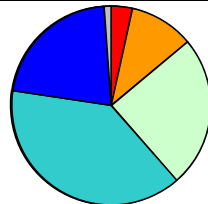


2.1 El horario de la biblioteca **6,9**

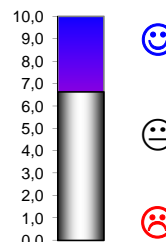


2.2 El número de puestos de lectura

113	343	806	1271	702	38
3,5%	10,5%	24,6%	38,8%	21,4%	1,2%

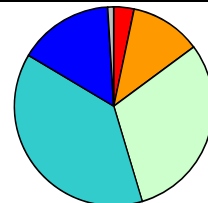


2.2 El número de puestos de lectura **6,6**

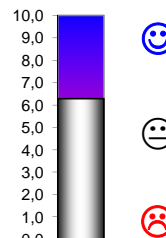


2.3 La comodidad de las instalaciones

108	377	1000	1250	506	32
3,3%	11,5%	30,6%	38,2%	15,5%	1,0%

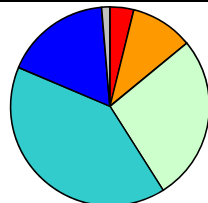


2.3 La comodidad de las instalaciones **6,3**

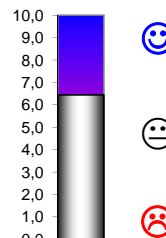


2.4 El ambiente de trabajo y estudio

126	334	882	1322	564	45
3,8%	10,2%	26,9%	40,4%	17,2%	1,4%

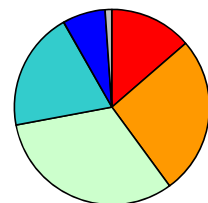


2.4 El ambiente de trabajo y estudio **6,4**

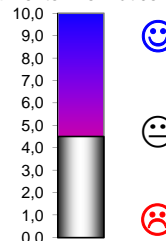


2.5 El equipamiento informático

447	860	1051	646	232	37
13,7%	26,3%	32,1%	19,7%	7,1%	1,1%



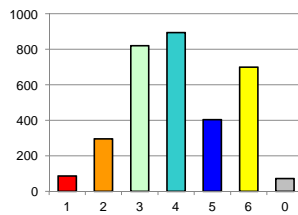
2.5 El equipamiento informático **4,5**



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

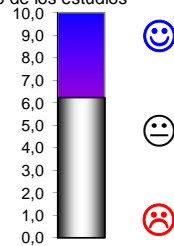
3.1 Utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios

			? nc		
1	2	3	4	5	0
86	296	821	895	404	72
2,6%	9,0%	25,1%	27,3%	12,3%	21,4%
No he recibido información					699



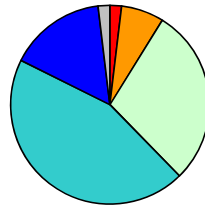
3.1 Utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios

6,2



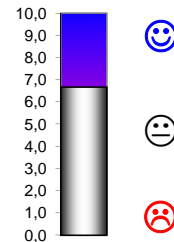
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

61	228	945	1462	514	63
1,9%	7,0%	28,9%	44,7%	15,7%	1,9%



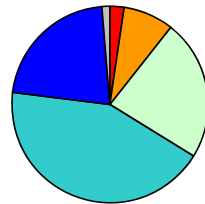
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

6,7



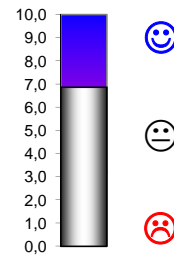
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

76	271	759	1413	710	44
2,3%	8,3%	23,2%	43,2%	21,7%	1,3%



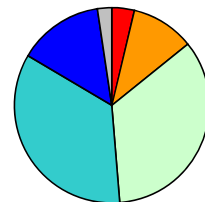
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

6,9



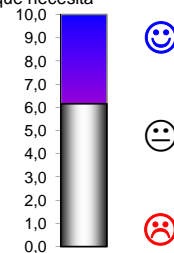
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

121	344	1130	1138	462	78
3,7%	10,5%	34,5%	34,8%	14,1%	2,4%



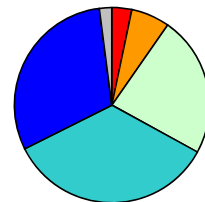
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

6,2



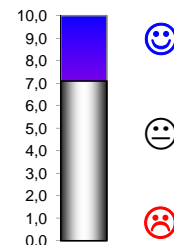
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

107	210	763	1133	992	68
3,3%	6,4%	23,3%	34,6%	30,3%	2,1%



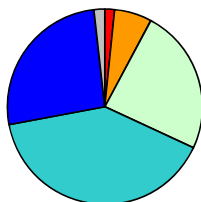
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

7,1



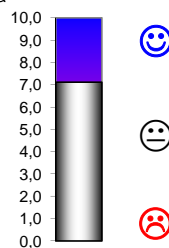
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

53	202	789	1314	856	59
1,6%	6,2%	24,1%	40,1%	26,2%	1,8%



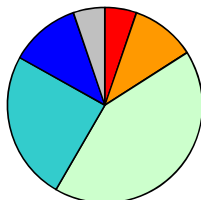
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

7,1



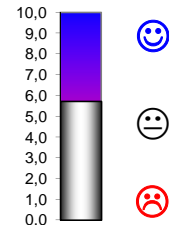
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

171	351	1388	810	382	171
5,2%	10,7%	42,4%	24,7%	11,7%	5,2%



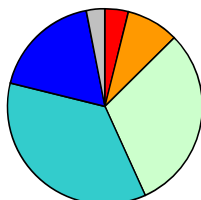
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

5,7



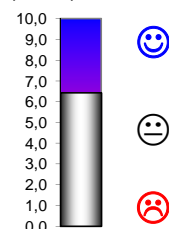
3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

127	284	1004	1166	591	101
3,9%	8,7%	30,7%	35,6%	18,1%	3,1%

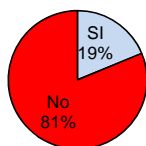


3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

6,4



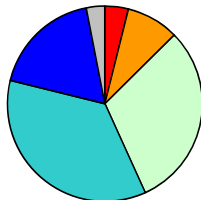
3.9. ¿Conoce el archivo institucional "E-Prints Complutense" que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores



SI	No	NC
603	2608	62

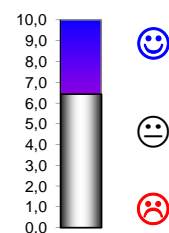
3.10 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

63	232	1044	1354	494	0
2,0%	7,3%	32,8%	42,5%	15,5%	0,0%



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

6,6

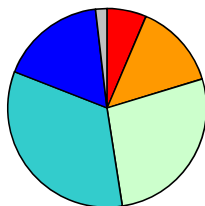


4. El préstamo:

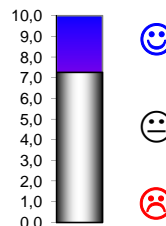
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

1	2	3	4	5	? nc
132	152	656	1212	1056	65
4,0%	4,6%	20,0%	37,0%	32,3%	2,0%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

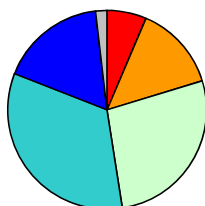


4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo 1 (Muy insatisfecho) **7,3**

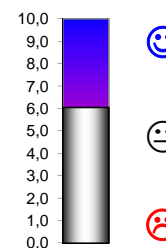


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

209	455	892	1093	563	61
6,4%	13,9%	27,3%	33,4%	17,2%	1,9%

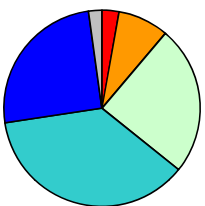


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo **6,0**

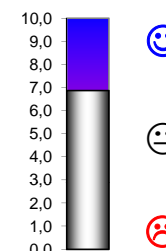


4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

91	275	804	1207	824	72
2,8%	8,4%	24,6%	36,9%	25,2%	2,2%

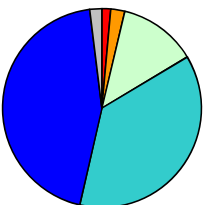


4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo **6,9**

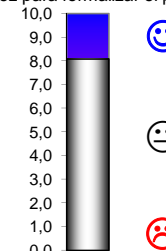


4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

47	74	416	1217	1454	65
1,4%	2,3%	12,7%	37,2%	44,4%	2,0%

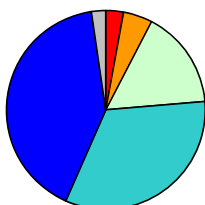


4.4 La sencillez para formalizar el préstamo **8,1**

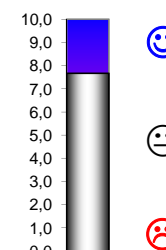


4.5 La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

94	155	525	1078	1345	76
2,9%	4,7%	16,0%	32,9%	41,1%	2,3%

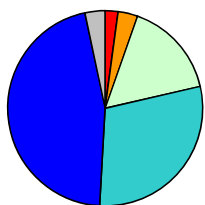


4.5 La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos **7,7**

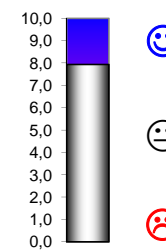


4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta"

69	107	524	967	1497	109
2,1%	3,3%	16,0%	29,5%	45,7%	3,3%

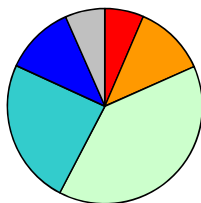


4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta" **7,9**



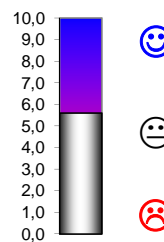
4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

211	390	1286	792	378	216
6,4%	11,9%	39,3%	24,2%	11,5%	6,6%



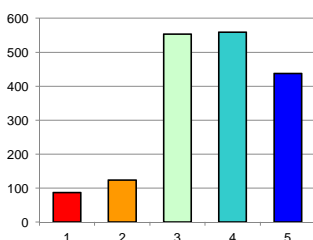
4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

5,6



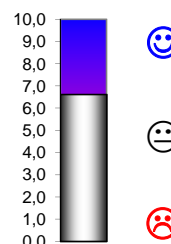
4.8. Si ha utilizado el servicio de petición anticipada de libros de depósitos. Por favor, valórelo

1	2	3	4	5	NC
87	123	553	559	437	1514
4,9%	7,0%	31,4%	31,8%	24,8%	



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

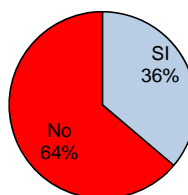
6,6



5. La formación de usuarios:

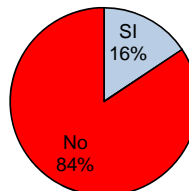
5.1 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

SI	No	NC
1159	2043	71



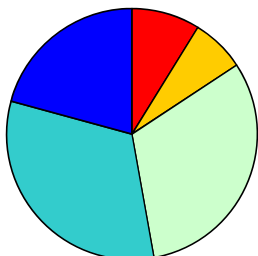
5.2 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

SI	No	NC
497	2685	91



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	
61	48	218	222	144	2580
8,8%	6,9%	31,5%	32,0%	20,8%	

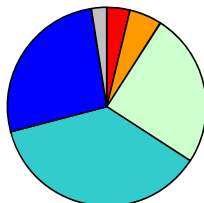


6. El personal de la biblioteca:

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

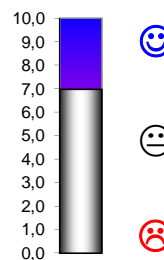
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
123	174	821	1204	870	81
3,8%	5,3%	25,1%	36,8%	26,6%	2,5%



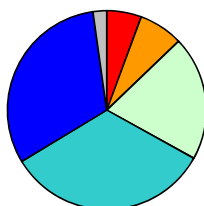
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal

7,0



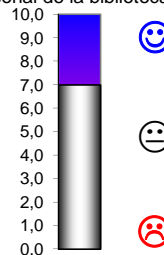
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
184	236	662	1090	1027	74
5,6%	7,2%	20,2%	33,3%	31,4%	2,3%



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

7,0

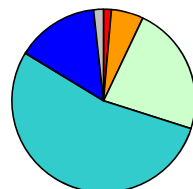


7. Valoración global:

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

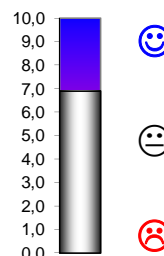
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

1	2	3	4	5	? nc
45	185	749	1761	476	57
1,4%	5,7%	22,9%	53,8%	14,5%	1,7%



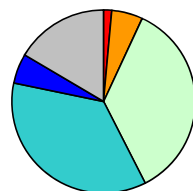
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

6,9



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

1	2	3	4	5	? nc
47	179	1165	1170	172	540
1,4%	5,5%	35,6%	35,7%	5,3%	16,5%



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

6,1

