

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Docentes

Encuestas 2014-2015

Correos electrónicos enviados

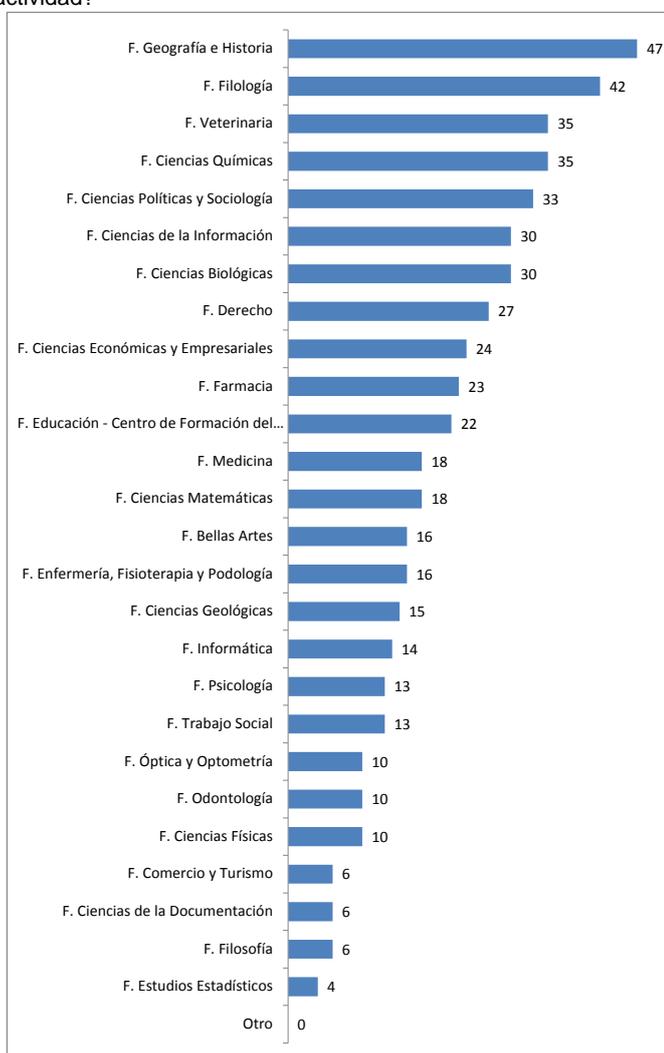
Encuestas contestadas

602

1. Datos personales:

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

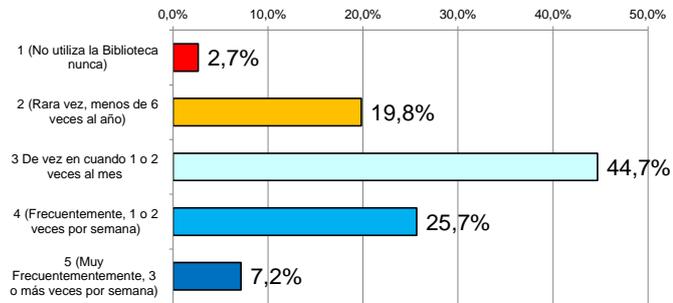
16 F. Geografía e Historia	47
14 F. Filología	42
21 F. Veterinaria	35
10 F. Ciencias Químicas	35
9 F. Ciencias Políticas y Sociología	33
4 F. Ciencias de la Información	30
2 F. Ciencias Biológicas	30
11 F. Derecho	27
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	24
13 F. Farmacia	23
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	22
18 F. Medicina	18
8 F. Ciencias Matemáticas	18
1 F. Bellas Artes	16
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	16
7 F. Ciencias Geológicas	15
17 F. Informática	14
20 F. Psicología	13
26 F. Trabajo Social	13
25 F. Óptica y Optometría	10
19 F. Odontología	10
6 F. Ciencias Físicas	10
24 F. Comercio y Turismo	6
3 F. Ciencias de la Documentación	6
15 F. Filosofía	6
23 F. Estudios Estadísticos	4
28 Otro	0
	523



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

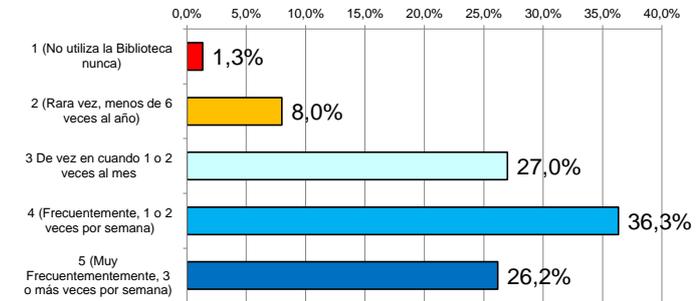
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	16	2,7%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	119	19,8%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	268	44,7%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	154	25,7%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	43	7,2%



1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

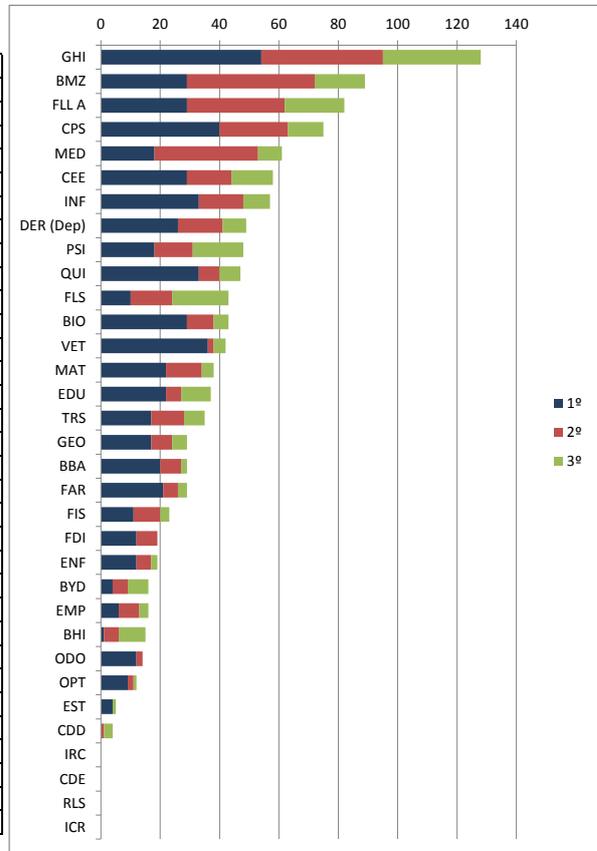
		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	8	1,3%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	48	8,0%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	162	27,0%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	218	36,3%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	157	26,2%



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:

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

	1º	2º	3º
GHI	54	41	33
BMZ	29	43	17
FLL A	29	33	20
CPS	40	23	12
MED	18	35	8
CEE	29	15	14
INF	33	15	9
DER (Dep)	26	15	8
PSI	18	13	17
QUI	33	7	7
FLS	10	14	19
BIO	29	9	5
VET	36	2	4
MAT	22	12	4
EDU	22	5	10
TRS	17	11	7
GEO	17	7	5
BBA	20	7	2
FAR	21	5	3
FIS	11	9	3
FDI	12	7	0
ENF	12	5	2
BYD	4	5	7
EMP	6	7	3
BHI	1	5	9
ODO	12	2	0
OPT	9	2	1
EST	4	0	1
CDD	0	1	3
IRC	0	0	0
CDE	0	0	0
RLS	0	0	0
ICR	0	0	0

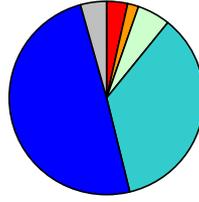


2. Instalaciones y equipos:

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

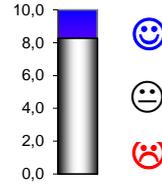
1	2	3	4	5	? nc
21	11	33	213	298	26
3,5%	1,8%	5,5%	35,4%	49,5%	4,3%

2.1 El horario de la Biblioteca



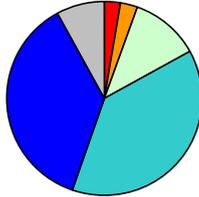
2.1 El horario de la Biblioteca

8,3



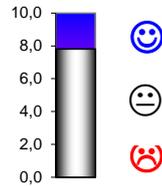
2.2 El número de puestos de lectura

16	17	69	231	221	48
2,7%	2,8%	11,5%	38,4%	36,7%	8,0%



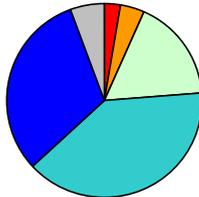
2.2 El número de puestos de lectura

7,8



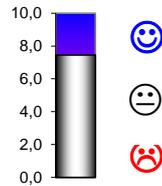
2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

16	24	103	237	188	34
2,7%	4,0%	17,1%	39,4%	31,2%	5,6%



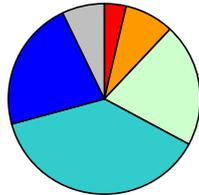
2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

7,5



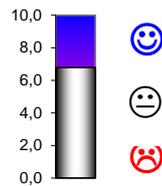
2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

22	50	126	228	133	43
3,7%	8,3%	20,9%	37,9%	22,1%	7,1%



2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

6,8



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

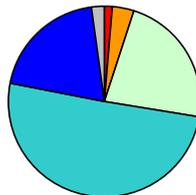
¿De dónde obtiene usted la mayor parte de la información que necesita para su actividad docente e investigadora? (1- Nada, 2- Poco, 3- Algo, 4- Bastante, 5- Mucho)

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
	1	2	3	4	5
De los libros impresos y revistas impresas que hay en la biblioteca De la UCM o los que obtengo por préstamo interbibliotecario	16	70	115	202	186
De las revistas en línea o libros electrónicos suscritos por la biblioteca	11	25	76	189	290
De mi propia biblioteca personal	14	51	148	229	141
De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	40	133	172	172	56
De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	10	66	160	233	123

Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
1	2	3	4	5
3%	12%	20%	34%	32%
2%	4%	13%	32%	49%
2%	9%	25%	39%	24%
7%	23%	30%	30%	10%
2%	11%	27%	39%	21%

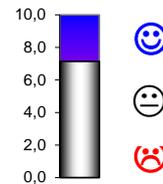
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

1	2	3	4	5	? nc
8	22	136	304	119	13
1,3%	3,7%	22,6%	50,5%	19,8%	2,2%



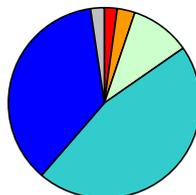
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

7,1



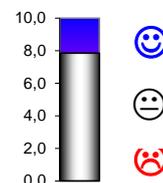
3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

13	18	61	277	219	14
2,2%	3,0%	10,1%	46,0%	36,4%	2,3%



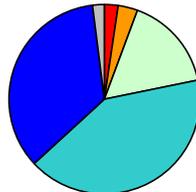
3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

7,9



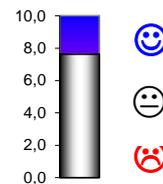
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

14	20	97	249	210	12
2,3%	3,3%	16,1%	41,4%	34,9%	2,0%



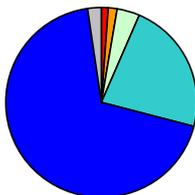
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

7,6



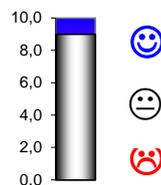
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

7	9	23	136	413	14
1,2%	1,5%	3,8%	22,6%	68,6%	2,3%



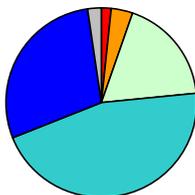
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

9,0



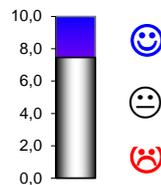
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

10	22	109	274	173	14
1,7%	3,7%	18,1%	45,5%	28,7%	2,3%



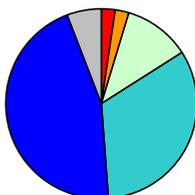
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

7,5



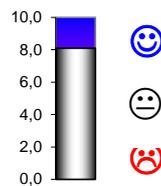
3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

14	14	68	198	273	35
2,3%	2,3%	11,3%	32,9%	45,3%	5,8%



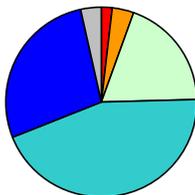
3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

8,1



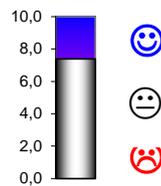
3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

11	22	115	267	166	21
1,8%	3,7%	19,1%	44,4%	27,6%	3,5%



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

7,4

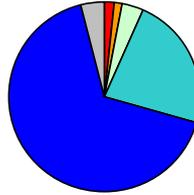


4. El préstamo:

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

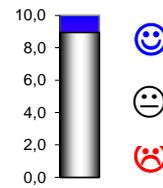
1	2	3	4	5	? nc
10	8	22	137	401	24
1,7%	1,3%	3,7%	22,8%	66,6%	4,0%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



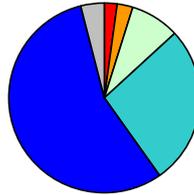
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

8,9



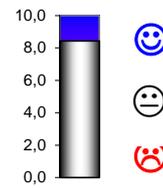
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

13	16	50	163	336	24
2,2%	2,7%	8,3%	27,1%	55,8%	4,0%



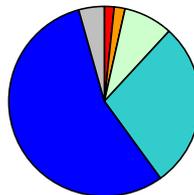
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

8,4



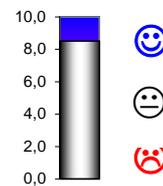
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

10	11	50	170	335	26
1,7%	1,8%	8,3%	28,2%	55,8%	4,3%



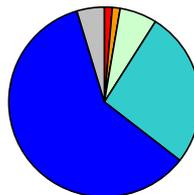
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

8,5



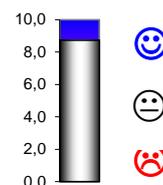
4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

8	8	38	160	360	28
1,3%	1,3%	6,3%	26,6%	59,8%	4,7%



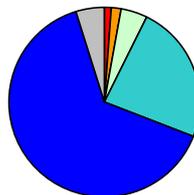
4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

8,7



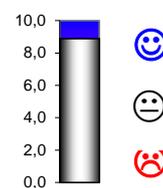
4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

7	10	27	142	387	29
1,2%	1,7%	4,5%	23,6%	64,3%	4,8%



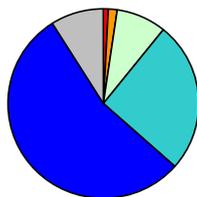
4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

8,9



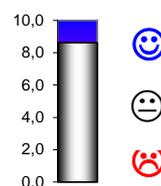
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

5	9	51	155	328	54
0,8%	1,5%	8,5%	25,7%	54,5%	9,0%



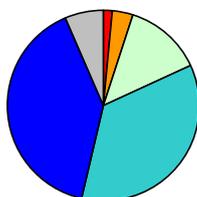
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

8,6



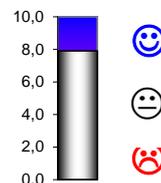
4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución

9	21	79	214	240	39
1,5%	3,5%	13,1%	35,5%	39,9%	6,5%



4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución

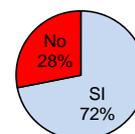
7,9



5. Apoyo a la docencia y a la investigación

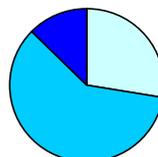
5.1 Conoce el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores?

SI	No	NC
419	164	19



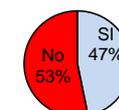
5.2 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio en una escala de 1 (Muy malo), 2 (Malo), 3 (Regular), 4 (Bueno) a 5 (excelente)?

	N	%
1 muy malo	5	1,2%
2 malo	16	3,7%
3 regular	91	21,2%
4 bueno	249	57,9%
5 muy bueno	69	16,0%



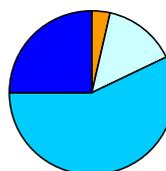
5.3 ¿Conoce el servicio de bibliografías recomendadas?

SI	No	NC
270	307	25



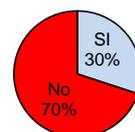
5.4 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	5	1,8%
2 malo	9	3,3%
3 regular	57	20,7%
4 bueno	157	56,9%
5 muy bueno	48	17,4%



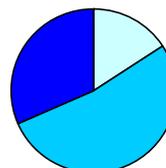
5.5 ¿Conoce la opción de incluir bibliografía adyacente en el campus virtual?

SI	No	NC
173	402	27



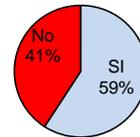
5.6 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	7	4,2%
2 malo	3	1,8%
3 regular	38	22,6%
4 bueno	85	50,6%
5 muy bueno	45	26,8%



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

SI	No	NC
339	234	29



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

SI	No	NC
415	152	35



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

SI	No	NC
180	384	38



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	
2	8	30	69	71	422
1,1%	4,4%	16,7%	38,3%	39,4%	

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
259	304	39

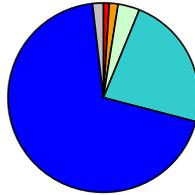


6. El personal de la biblioteca:

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

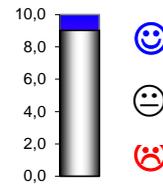
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
6	9	22	138	416	11
1,0%	1,5%	3,7%	22,9%	69,1%	1,8%



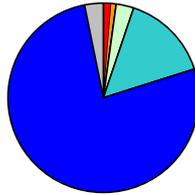
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte

9,0



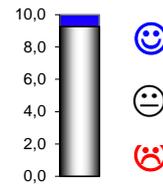
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la Biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
8	5	18	90	462	19
1,3%	0,8%	3,0%	15,0%	76,7%	3,2%



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

9,3

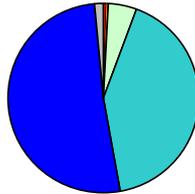


7. Valoración global:

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

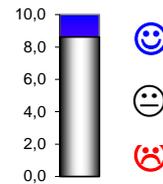
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

1	2	3	4	5	? nc
3	2	29	250	309	9
0,5%	0,3%	4,8%	41,5%	51,3%	1,5%



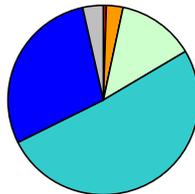
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

8,6



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

1	2	3	4	5	? nc
3	17	79	308	174	21
0,5%	2,8%	13,1%	51,2%	28,9%	3,5%



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

7,7

