

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Docentes

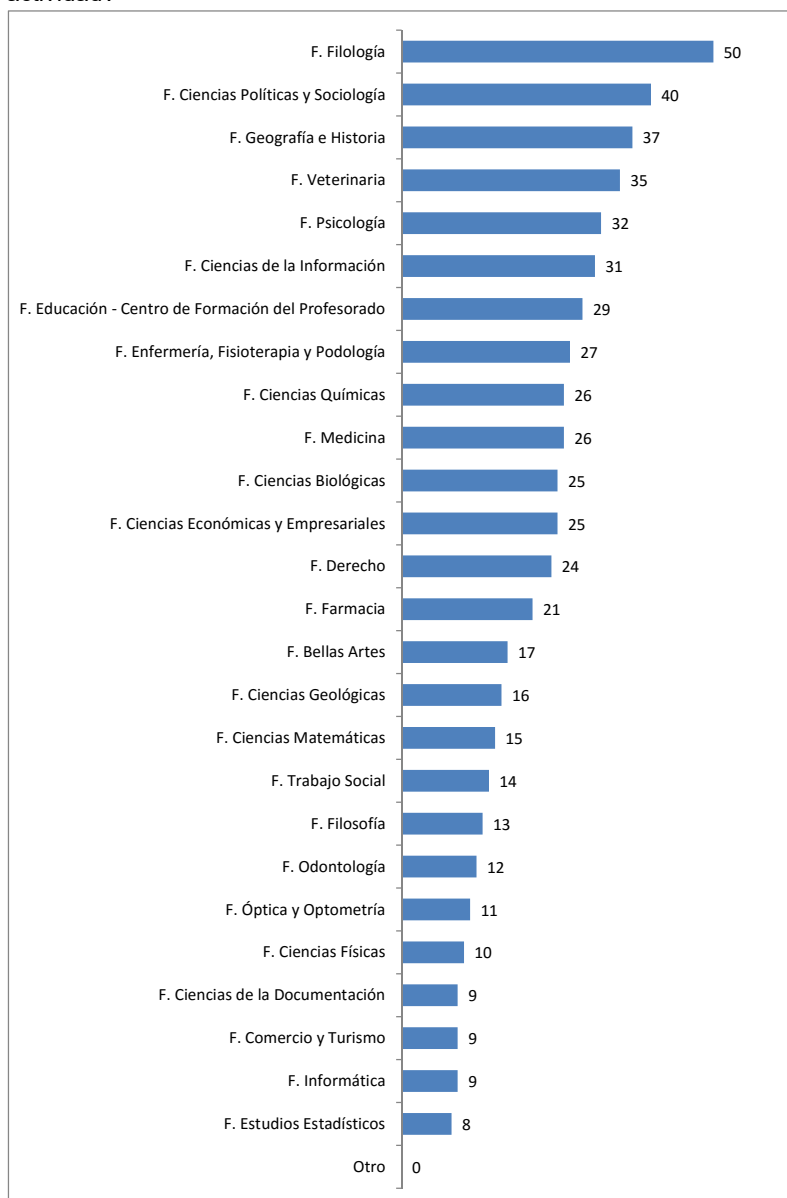
Encuestas 2016-2017
Correos electrónicos enviados
Encuestas contestadas
650

1. Datos personales:

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

14 F. Filología	50
9 F. Ciencias Políticas y Sociología	40
16 F. Geografía e Historia	37
21 F. Veterinaria	35
20 F. Psicología	32
4 F. Ciencias de la Información	31
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	29
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	27
10 F. Ciencias Químicas	26
18 F. Medicina	26
2 F. Ciencias Biológicas	25
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	25
11 F. Derecho	24
13 F. Farmacia	21
1 F. Bellas Artes	17
7 F. Ciencias Geológicas	16
8 F. Ciencias Matemáticas	15
26 F. Trabajo Social	14
15 F. Filosofía	13
19 F. Odontología	12
25 F. Óptica y Optometría	11
6 F. Ciencias Físicas	10
3 F. Ciencias de la Documentación	9
24 F. Comercio y Turismo	9
17 F. Informática	9
23 F. Estudios Estadísticos	8
28 Otro	0

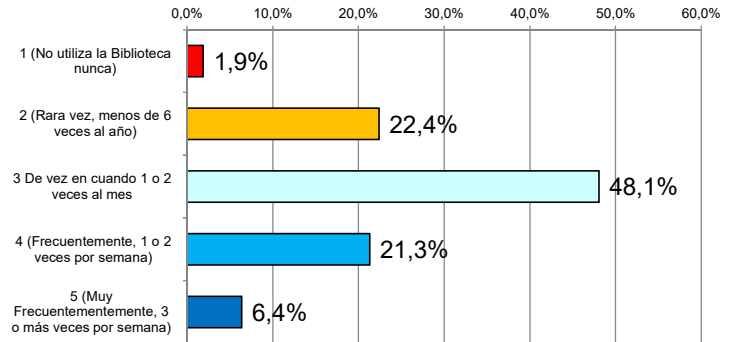
571



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

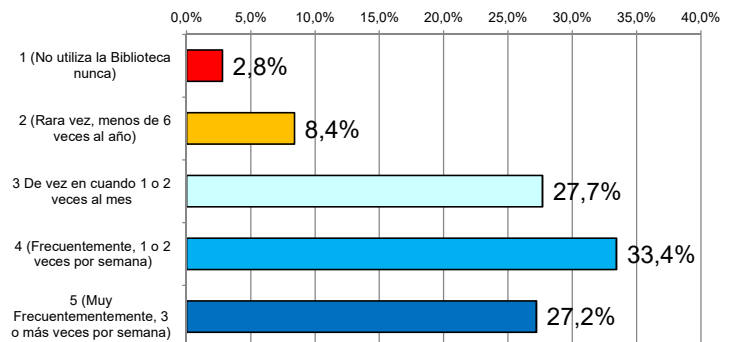
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	12	1,9%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	144	22,4%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	309	48,1%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	137	21,3%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	41	6,4%



1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

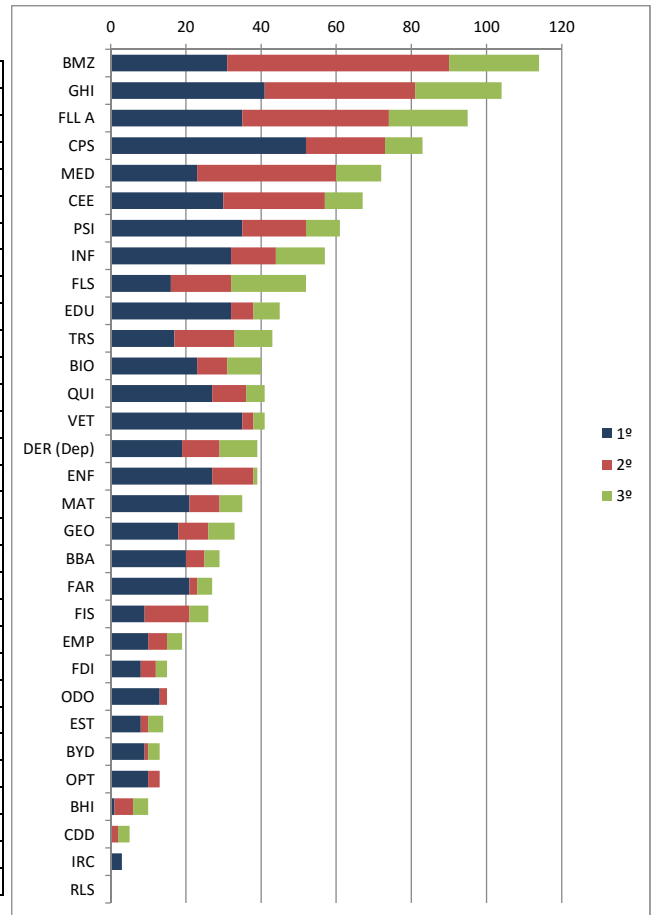
		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	18	2,8%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	54	8,4%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	178	27,7%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	215	33,4%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	175	27,2%



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

	1º	2º	3º
BMZ	31	59	24
GHI	41	40	23
FLL A	35	39	21
CPS	52	21	10
MED	23	37	12
CEE	30	27	10
PSI	35	17	9
INF	32	12	13
FLS	16	16	20
EDU	32	6	7
TRS	17	16	10
BIO	23	8	9
QUI	27	9	5
VET	35	3	3
DER (Dep)	19	10	10
ENF	27	11	1
MAT	21	8	6
GEO	18	8	7
BBA	20	5	4
FAR	21	2	4
FIS	9	12	5
EMP	10	5	4
FDI	8	4	3
ODO	13	2	0
EST	8	2	4
BYD	9	1	3
OPT	10	3	0
BHI	1	5	4
CDD	0	2	3
IRC	3	0	0
RLS	0	0	0

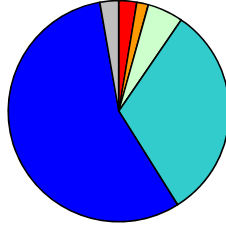


2. Instalaciones y equipos:

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

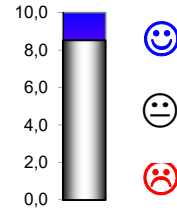
1	2	3	4	5	? nc
17	11	34	205	365	18
2,6%	1,7%	5,2%	31,5%	56,2%	2,8%

2.1 El horario de la Biblioteca



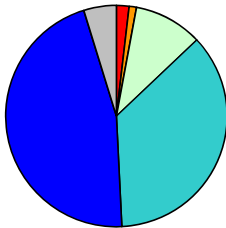
2.1 El horario de la Biblioteca

8,5



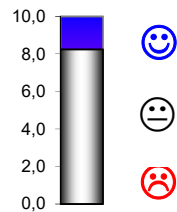
2.2 El número de puestos de lectura

12	7	65	236	299	31
1,8%	1,1%	10,0%	36,3%	46,0%	4,8%



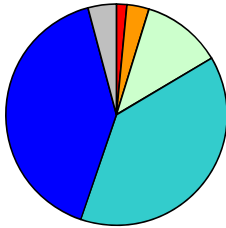
2.2 El número de puestos de lectura

8,2



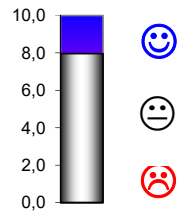
2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

10	21	76	252	264	27
1,5%	3,2%	11,7%	38,8%	40,6%	4,2%



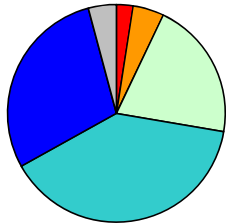
2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

8,0



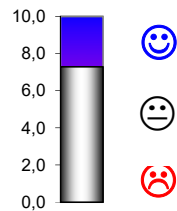
2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

16	30	134	255	188	27
2,5%	4,6%	20,6%	39,2%	28,9%	4,2%



2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

7,3



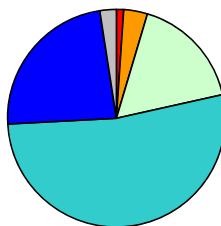
3 Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

¿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	Bastant	Mucho	Nada	Poco	Algo	Bastant	Mucho
	1	2	3	4	5	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	20	91	125	233	173	3%	14%	19%	36%	27%
De las revistas en línea o libros electrónicos suscritos por la biblioteca	13	32	95	200	300	2%	5%	15%	31%	47%
De mi propia biblioteca personal	23	65	149	258	134	4%	10%	24%	41%	21%
De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	53	152	209	165	51	8%	24%	33%	26%	8%
De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	10	70	182	239	135	2%	11%	29%	38%	21%

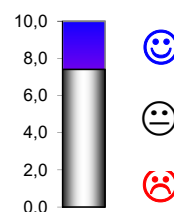
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

☹	☺	😊	?	nc	
1	2	3	4	5	0
7	23	110	342	152	16
1,1%	3,5%	16,9%	52,6%	23,4%	2,5%



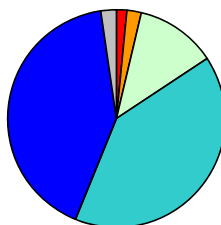
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

7,4



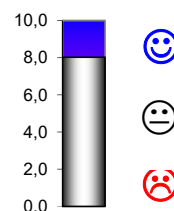
3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

10	14	78	263	270	15
1,5%	2,2%	12,0%	40,5%	41,5%	2,3%



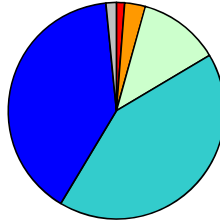
3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

8,0



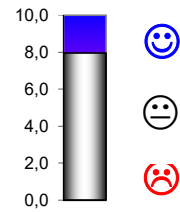
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

8	20	79	274	259	10
1,2%	3,1%	12,2%	42,2%	39,8%	1,5%



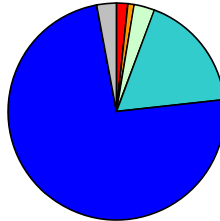
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

8,0



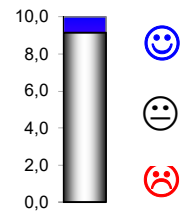
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

11	6	20	114	480	19
1,7%	0,9%	3,1%	17,5%	73,8%	2,9%



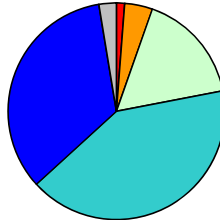
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

9,1



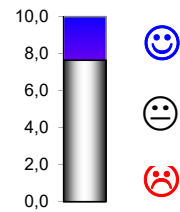
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

8	27	108	268	222	17
1,2%	4,2%	16,6%	41,2%	34,2%	2,6%



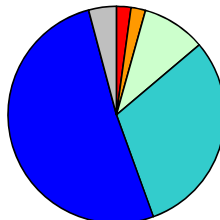
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

7,6



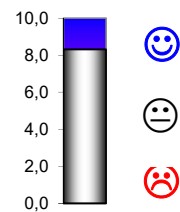
3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

14	14	62	199	334	27
2,2%	2,2%	9,5%	30,6%	51,4%	4,2%



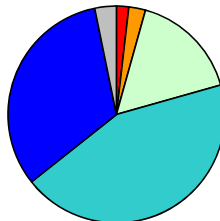
3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

8,3



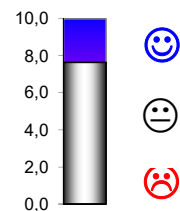
3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

12	16	106	284	211	21
1,8%	2,5%	16,3%	43,7%	32,5%	3,2%



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

7,6

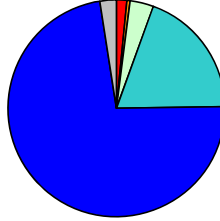


4. El préstamo:

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

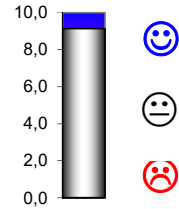
1	2	3	4	5	? nc
10	3	23	125	473	16
1,5%	0,5%	3,5%	19,2%	72,8%	2,5%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



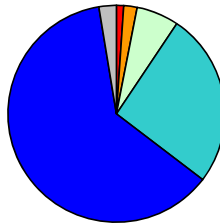
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

9,1



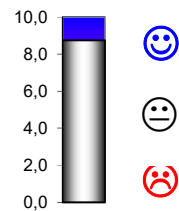
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

7	13	41	169	403	17
1,1%	2,0%	6,3%	26,0%	62,0%	2,6%



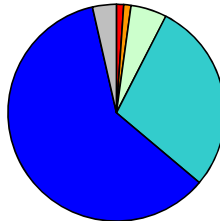
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

8,7



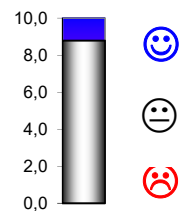
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

7	7	35	186	392	23
1,1%	1,1%	5,4%	28,6%	60,3%	3,5%



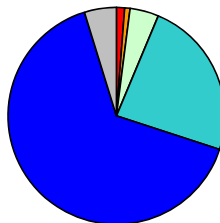
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

8,8



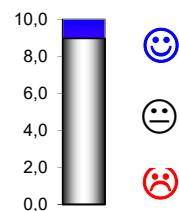
4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

8	5	28	154	424	31
1,2%	0,8%	4,3%	23,7%	65,2%	4,8%



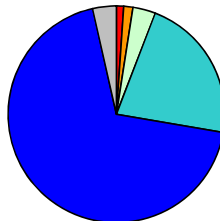
4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

9,0



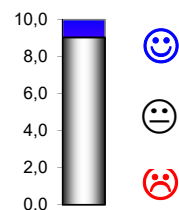
4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

7	9	22	142	447	23
1,1%	1,4%	3,4%	21,8%	68,8%	3,5%



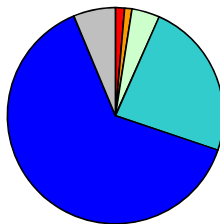
4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

9,0



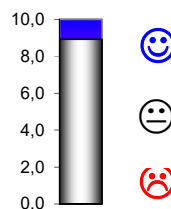
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

9	7	27	153	413	41
1,4%	1,1%	4,2%	23,5%	63,5%	6,3%



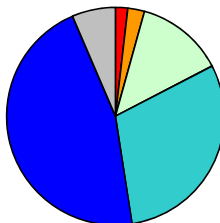
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

8,9



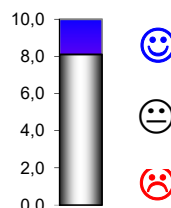
4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución

12	16	85	196	299	42
1,8%	2,5%	13,1%	30,2%	46,0%	6,5%



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

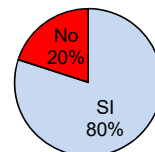
8,1



5. Apoyo a la docencia y a la investigación:

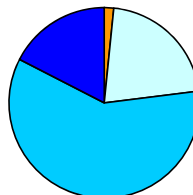
5.1 Conoce el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores?

SI	No	NC
501	125	24



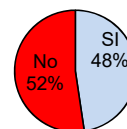
5.2 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio en una escala de 1 (Muy malo), 2 (Malo), 3 (Regular), 4 (Bueno) a 5 (excelente)?

	N	%
1 muy malo	6	1,2%
2 malo	10	1,9%
3 regular	109	21,1%
4 bueno	301	58,3%
5 muy bueno	90	17,4%



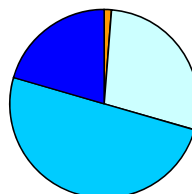
5.3 ¿Conoce el servicio de bibliografías recomendadas?

SI	No	NC
298	327	25



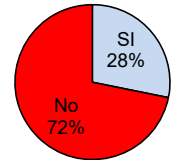
5.4 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	1	0,3%
2 malo	5	1,6%
3 regular	71	23,3%
4 bueno	164	53,8%
5 muy bueno	64	21,0%



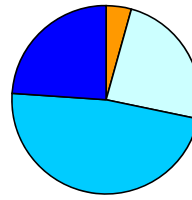
5.5 ¿Conoce la opción de incluir bibliografía adyacente en el campus virtual?

SI	No	NC
175	446	29



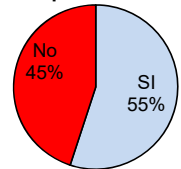
5.6 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	3	1,8%
2 malo	6	3,5%
3 regular	40	23,4%
4 bueno	82	48,0%
5 muy bueno	49	28,7%



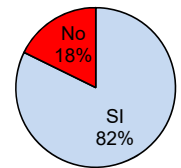
5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?

SI	No	NC
344	281	25



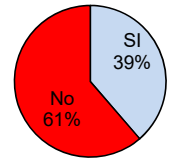
5.8 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios de la Biblioteca?

SI	No	NC
505	109	36



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

SI	No	NC
238	377	35

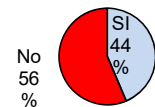


5.10 Si lo ha hecho. La formación le ha resultado...

1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	
2	7	28	94	112	407
0,8%	2,9%	11,5%	38,7%	46,1%	

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
265	342	43

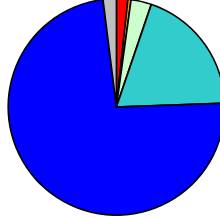


6. El personal de la biblioteca:

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

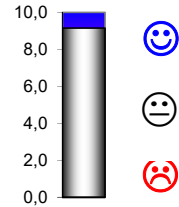
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca

			? nc		
1	2	3	4	5	0
11	3	20	125	478	13
1,7%	0,5%	3,1%	19,2%	73,5%	2,0%



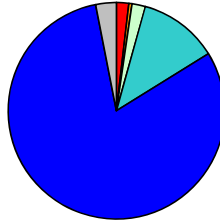
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte

9,1



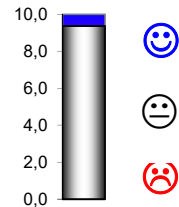
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la Biblioteca

			? nc		
1	2	3	4	5	0
12	3	13	77	525	20
1,8%	0,5%	2,0%	11,8%	80,8%	3,1%



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

9,4

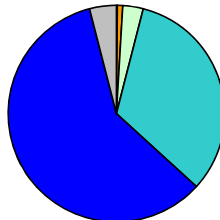


7. Valoración global:

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

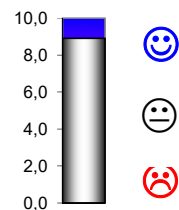
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

			? nc		
1	2	3	4	5	0
1	5	20	213	385	26
0,2%	0,8%	3,1%	32,8%	59,2%	4,0%



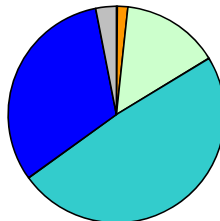
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

8,9



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

			? nc		
1	2	3	4	5	0
1	10	95	317	207	20
0,2%	1,5%	14,6%	48,8%	31,8%	3,1%



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

7,9

