

# ENCUESTA A USUARIOS

Resultado de la encuesta realizada a los usuarios de la Biblioteca María Zambrano el sábado 28 de enero de 2018 con 193 encuestas tabuladas de un total de 374 encuestas.

Total respuestas encuestas tabuladas **193**  
Total encuestas (preguntando centro de origen) **374**

## A. ¿Es usted alumno de la Universidad Complutense?

|         |     |       |
|---------|-----|-------|
| UCM     | 188 | 97,4% |
| No UCM* | 5   | 2,6%  |

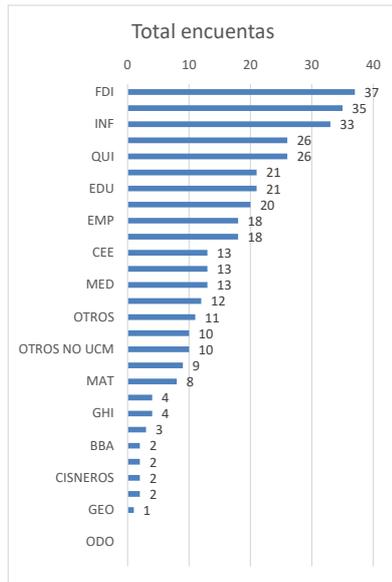
\* el acceso estaba restringido a usuarios UCM



■ UCM  
■ No UCM\*

### Alumnos de la UCM según centro de origen

|              | Tabuladas | Total encuestas |      |
|--------------|-----------|-----------------|------|
| FDI          | 19        | 37              | 9,9% |
| FLL          | 18        | 35              | 9,4% |
| INF          | 17        | 33              | 8,8% |
| FIS          | 13        | 26              | 7,0% |
| QUI          | 13        | 26              | 7,0% |
| DER          | 11        | 21              | 5,6% |
| EDU          | 11        | 21              | 5,6% |
| CPS          | 10        | 20              | 5,3% |
| EMP          | 9         | 18              | 4,8% |
| PSI          | 9         | 18              | 4,8% |
| CEE          | 7         | 13              | 3,5% |
| FSL          | 7         | 13              | 3,5% |
| MED          | 7         | 13              | 3,5% |
| VET          | 6         | 12              | 3,2% |
| OTROS        | 6         | 11              | 2,9% |
| EST          | 5         | 10              | 2,7% |
| OTROS NO UCM | 5         | 10              | 2,7% |
| FAR          | 5         | 9               | 2,4% |
| MAT          | 4         | 8               | 2,1% |
| ENF          | 2         | 4               | 1,1% |
| GHI          | 2         | 4               | 1,1% |
| OPT          | 2         | 3               | 0,8% |
| BBA          | 1         | 2               | 0,5% |
| BIO          | 1         | 2               | 0,5% |
| CISNEROS     | 1         | 2               | 0,5% |
| DON BOSCO    | 1         | 2               | 0,5% |
| GEO          | 1         | 1               | 0,3% |
| BYD          |           |                 |      |
| ODO          |           |                 |      |
| TRS          |           |                 |      |
| TOTALES      | 193       | 374             |      |

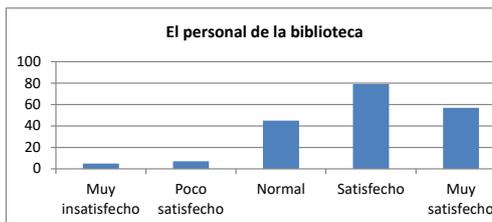
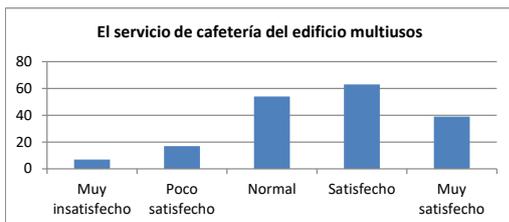
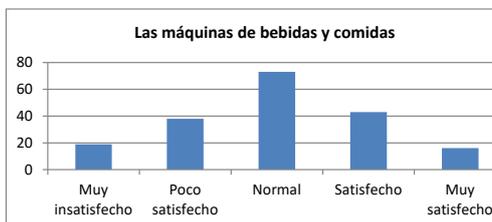
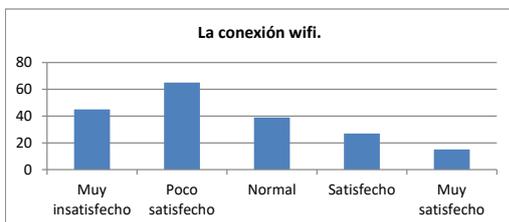
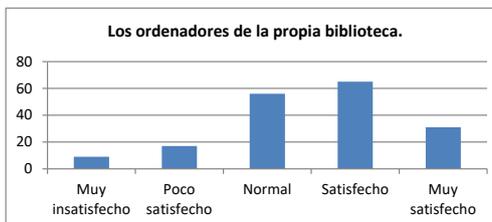
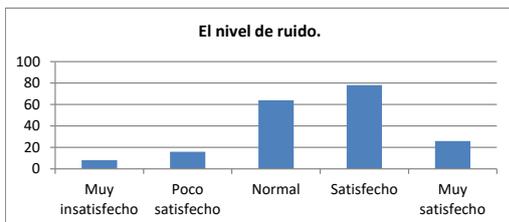
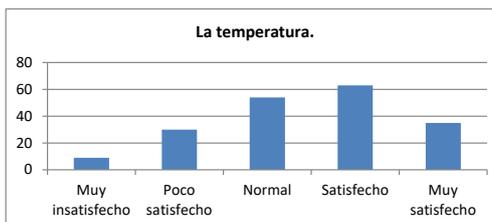
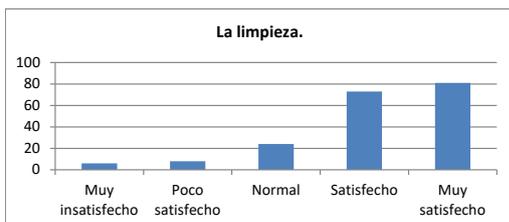
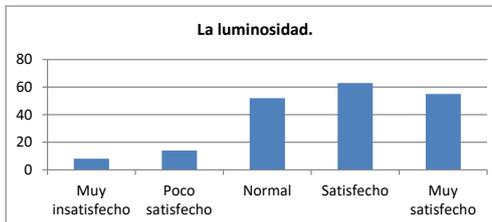
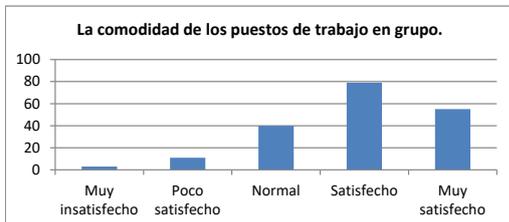
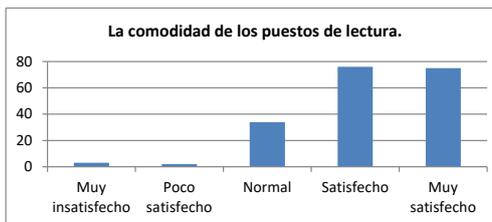
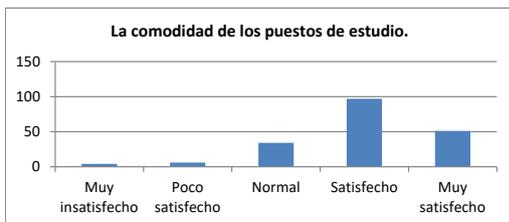


## B. Valore los siguientes aspectos

|  | Muy insatisfecho | Poco satisfecho | Normal | Satisfecho | Muy satisfecho |
|--|------------------|-----------------|--------|------------|----------------|
| 3 La comodidad de los puestos de estudio.          | 4                | 6               | 34     | 97         | 51             |
| 4 La comodidad de los puestos de lectura.          | 3                | 2               | 34     | 76         | 75             |
| 5 La comodidad de los puestos de trabajo en grupo. | 3                | 11              | 40     | 79         | 55             |
| 6 La luminosidad.                                  | 8                | 14              | 52     | 63         | 55             |
| 7 La limpieza.                                     | 6                | 8               | 24     | 73         | 81             |
| 8 La temperatura.                                  | 9                | 30              | 54     | 63         | 35             |
| 9 El nivel de ruido.                               | 8                | 16              | 64     | 78         | 26             |
| 10 Los ordenadores de la propia biblioteca.        | 9                | 17              | 56     | 65         | 31             |
| 11 La conexión wifi.                               | 45               | 65              | 39     | 27         | 15             |
| 12 Las máquinas de bebidas y comidas               | 19               | 38              | 73     | 43         | 16             |
| 13 El servicio de cafetería del edificio multiusos | 7                | 17              | 54     | 63         | 39             |
| 14 El personal de la biblioteca                    | 5                | 7               | 45     | 79         | 57             |
| 22 Funcionalidad fotocopias                        | 23               | 11              | 61     | 35         | 12             |
| 23 Mantenimiento fotocopias                        | 20               | 9               | 60     | 32         | 8              |

|  | Muy insatisfecho | Poco satisfecho | Normal | Satisfecho | Muy satisfecho |
|--|------------------|-----------------|--------|------------|----------------|
| 3 La comodidad de los puestos de estudio.          | 2,1%             | 3,1%            | 17,6%  | 50,3%      | 26,4%          |
| 4 La comodidad de los puestos de lectura.          | 1,6%             | 1,0%            | 17,6%  | 39,4%      | 38,9%          |
| 5 La comodidad de los puestos de trabajo en grupo. | 1,6%             | 5,7%            | 20,7%  | 40,9%      | 28,5%          |
| 6 La luminosidad.                                  | 4,1%             | 7,3%            | 26,9%  | 32,6%      | 28,5%          |
| 7 La limpieza.                                     | 3,1%             | 4,1%            | 12,4%  | 37,8%      | 42,0%          |
| 8 La temperatura.                                  | 4,7%             | 15,5%           | 28,0%  | 32,6%      | 18,1%          |
| 9 El nivel de ruido.                               | 4,1%             | 8,3%            | 33,2%  | 40,4%      | 13,5%          |
| 10 Los ordenadores de la propia biblioteca.        | 4,7%             | 8,8%            | 29,0%  | 33,7%      | 16,1%          |
| 11 La conexión wifi.                               | 23,3%            | 33,7%           | 20,2%  | 14,0%      | 7,8%           |
| 12 Las máquinas de bebidas y comidas               | 9,8%             | 19,7%           | 37,8%  | 22,3%      | 8,3%           |
| 13 El servicio de cafetería del edificio multiusos | 3,6%             | 8,8%            | 28,0%  | 32,6%      | 20,2%          |
| 14 El personal de la biblioteca                    | 2,6%             | 3,6%            | 23,3%  | 40,9%      | 29,5%          |
| 22 Funcionalidad fotocopias                        | 11,9%            | 5,7%            | 31,6%  | 18,1%      | 6,2%           |
| 23 Mantenimiento fotocopias                        | 10,4%            | 4,7%            | 31,1%  | 16,6%      | 4,1%           |



**C. Con respecto al horario de la Biblioteca (puede elegir varias opciones)**

NOTA: Los porcentajes son sobre el total en cada uno de los ítems ya que se pueden elegir varias opciones.

| Opción   | Valor      | Porcentaje  |
|--|------------|-------------|
| 12 Creo que es suficiente con el actual: horario ordinario de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 y en exámenes de lunes a domingo hasta la 1:00 de la madrugada y lunes y miércoles ininterrumpido de 24 horas. | 101        | 52,3%       |
| 13 Necesito que se abra los sábados y domingos durante todo el periodo lectivo.  | 85         | 44,0%       |
| 14 Necesito que se abra todos los sábados durante todo el periodo lectivo.   | 31         | 16,1%       |
| 15 No es suficiente. Indique cual se adaptaría mejor a sus necesidades:  | 10         | 5,2%        |
| <b>Total</b>   | <b>193</b> | <b>100%</b> |

**D. Señale la razón por la que ha venido a la Biblioteca María Zambrano**

NOTA: Los porcentajes son sobre el total en cada uno de los ítems ya que se pueden elegir varias opciones.

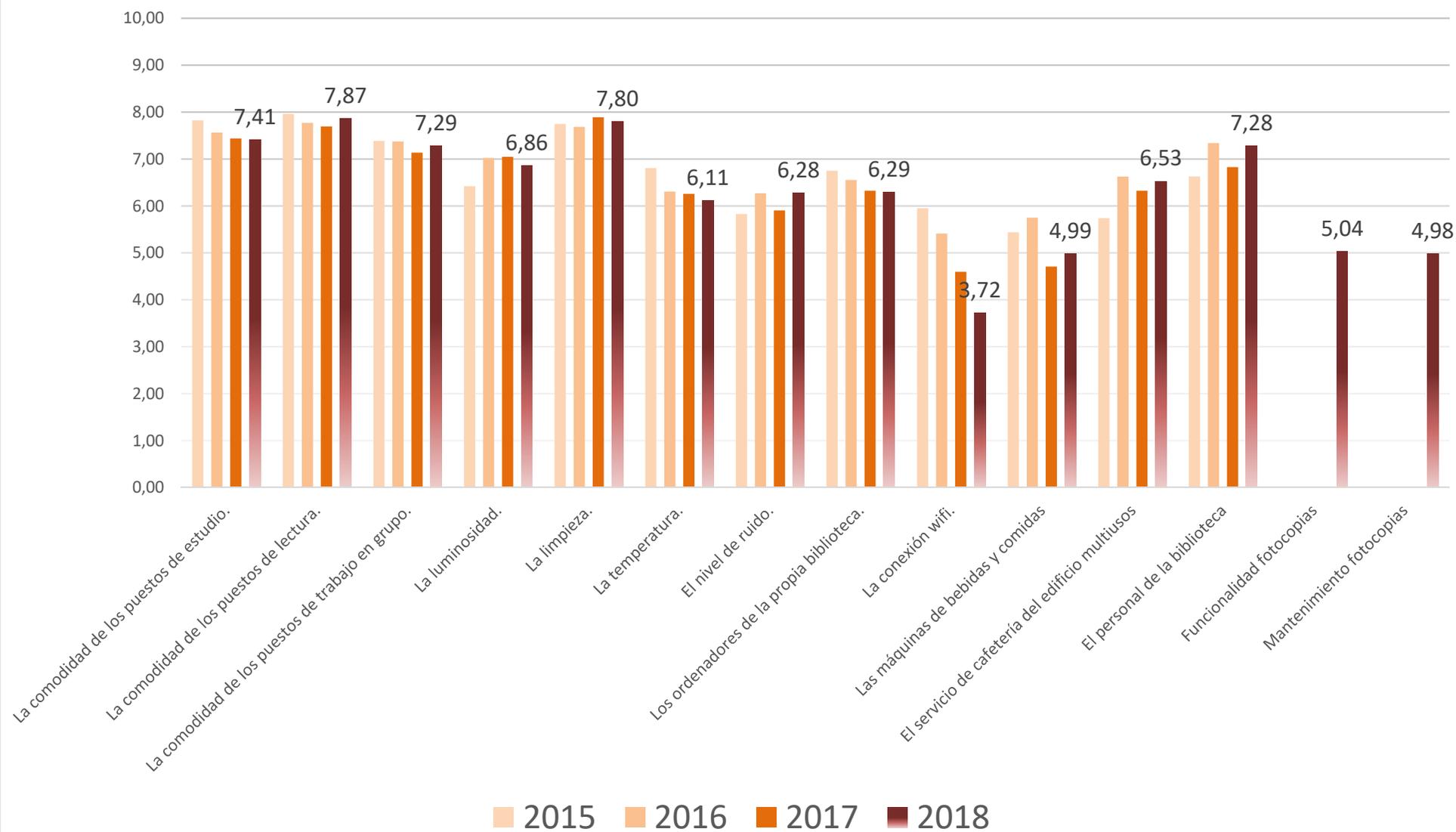
| Opción  | Valor | Porcentaje |
|---|-------|------------|
| 16 Necesito un lugar para trabajar en grupo con otros compañeros.             | 57    | 29,5%      |
| 17 Necesito un puesto de lectura en silencio para concentrarme en el estudio. | 149   | 77,2%      |

**E. En cuanto al equipamiento informático**

NOTA: Los porcentajes son sobre el total en cada uno de los ítems ya que se pueden elegir varias opciones.

| Opción  | Valor | Porcentaje |
|---|-------|------------|
| 18 No necesito ordenador ni ningún dispositivo similar. | 36    | 18,7%      |
| 19 Necesito utilizar los ordenadores de la biblioteca.  | 44    | 22,8%      |
| 20 Me he traído mi propio portátil.                     | 114   | 59,1%      |

## EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DE LA BMZ DURANTE LA APERTURA EXTRA DE JUNIO DE LOS AÑOS 2015, 2016, 2017 Y 2018



| <b>SUGERENCIAS / INCIDENCIAS</b>  |            |
|---|------------|
|   |            |
| <b>Mejorar la capacidad y cobertura de la WIFI</b>  | <b>21</b>  |
| <b>Más días de apertura y más horario a lo largo del año</b>                                | <b>19</b>  |
| <b>Mayor horario de apertura</b>  | <b>15</b>  |
| <b>Mejorar la limpieza de las salas y aseos (sobre todo los aseos)</b>                      | <b>10</b>  |
| <b>Mejor control de la climatización</b>  | <b>9</b>   |
| <b>Máquinas fotocopadoras con servicio técnico deficiente</b>                               | <b>9</b>   |
| <b>Mejorar la calidad de la iluminación</b>   | <b>8</b>   |
| <b>Mayor variedad de productos en las máquinas de comida y bebida (productos más sanos)</b> | <b>7</b>   |
| <b>En general es buena Biblioteca</b>   | <b>6</b>   |
|   |            |
| <b>Más mesas iluminadas / enchufes en más mesas (sobre todo junto a las ventanas)</b>       | <b>6</b>   |
| <b>Máquinas de comida y bebida muy caras</b>  | <b>4</b>   |
| <b>Poner microondas en la entrada</b>   | <b>4</b>   |
| <b>Hay en ocasiones mucho ruido</b>   | <b>3</b>   |
| <b>Portátiles y equipos informáticos lentos</b>   | <b>3</b>   |
| <b>Abrir más bibliotecas en época de exámenes</b>   | <b>3</b>   |
| <b>Más microondas en la cafetería del Edificio Multiusos</b>                                | <b>3</b>   |
| <b>Personal a veces ruidoso</b>   | <b>2</b>   |
| <b>Mayor vigilancia para evitar la reserva de puestos con apuntes</b>                       | <b>2</b>   |
| <b>Una máquina con material de oficina (cuadernos, bolígrafos...)</b>                       | <b>2</b>   |
| <b>Máquinas de comida y bebida averiadas con frecuencia</b>                                 | <b>2</b>   |
| <b>Mesas y sillas incómodas</b>   | <b>1</b>   |
| <b>Que haya puestos individuales de estudio</b>   | <b>1</b>   |
| <b>Dejar pasar a usuarios no UCM los fines de semana</b>                                    | <b>1</b>   |
| <b>Más aseos</b>  | <b>1</b>   |
| <b>Prioridad para alumnos de Filología y Derecho</b>  | <b>1</b>   |
| <b>Poder pagar con tarjeta en las máquinas de comida y bebida</b>                           | <b>1</b>   |
| <b>Falta de autobuses los fines de semana</b>   | <b>1</b>   |
|   | <b>145</b> |