

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Docentes

Encuestas 2018-2019

Correos electrónicos enviados

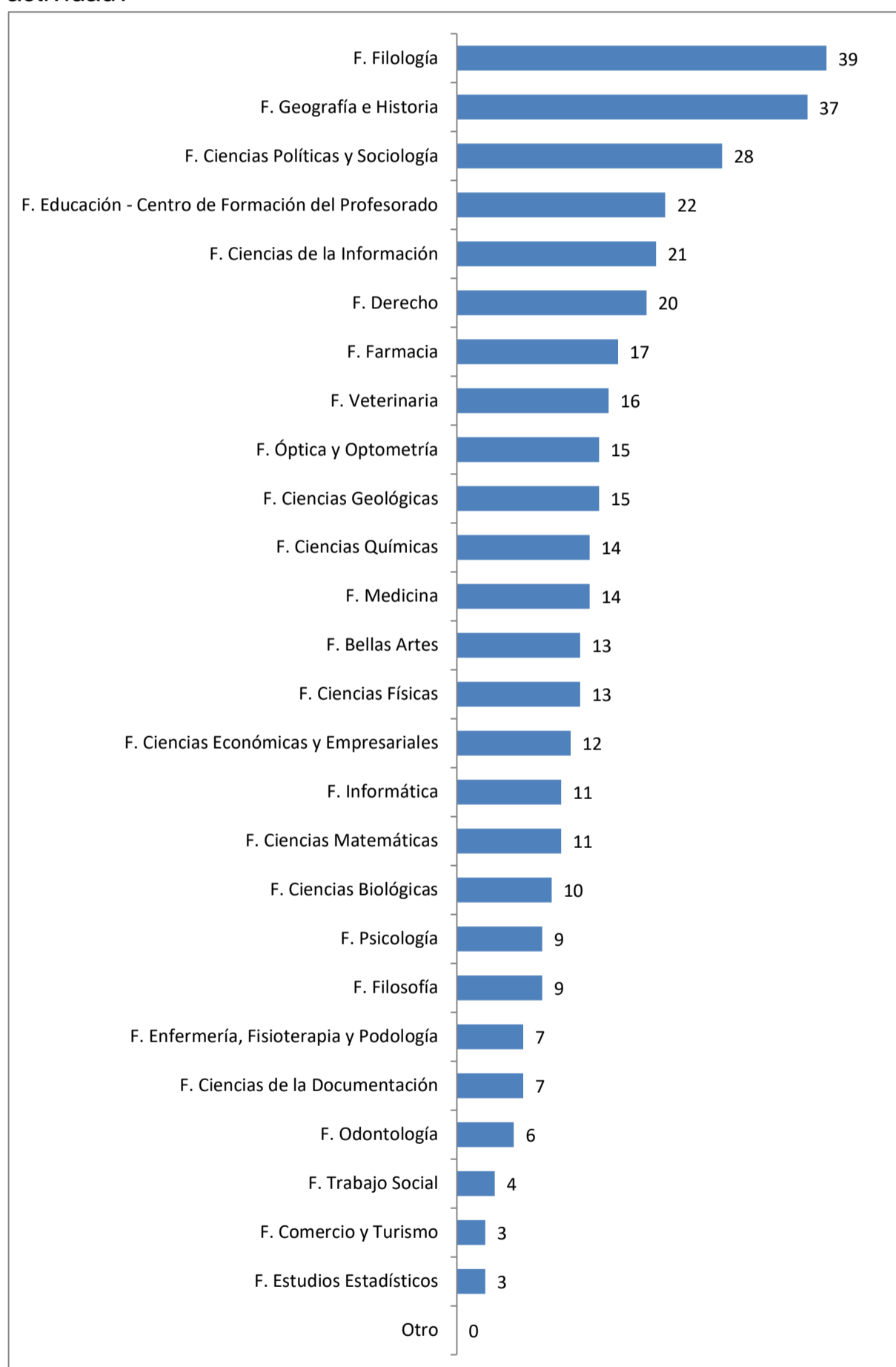
Encuestas contestadas

410

1. Datos personales:

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

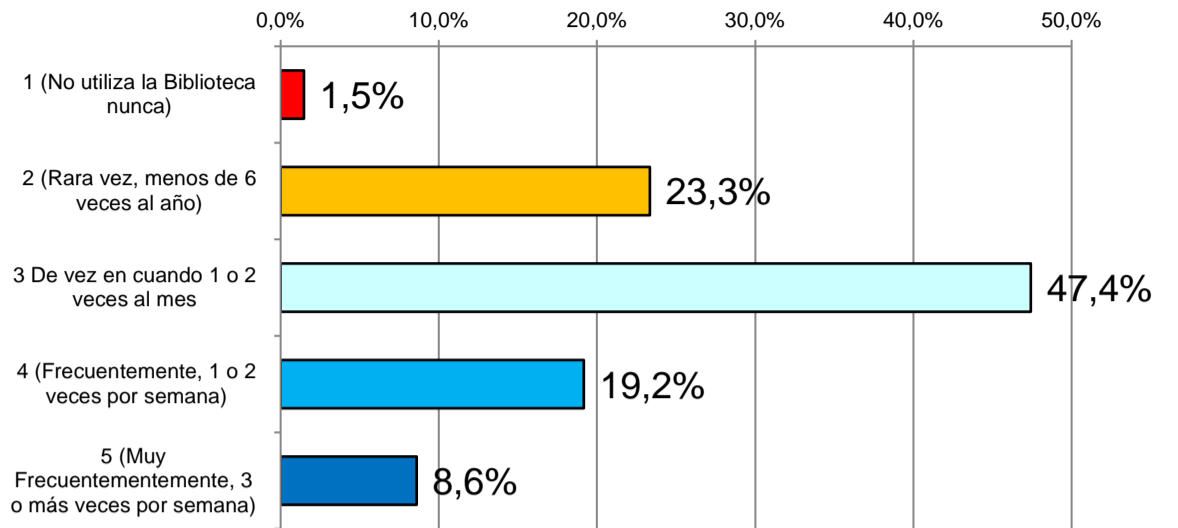
14 F. Filología	39
16 F. Geografía e Historia	37
9 F. Ciencias Políticas y Sociología	28
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	22
4 F. Ciencias de la Información	21
11 F. Derecho	20
13 F. Farmacia	17
21 F. Veterinaria	16
25 F. Óptica y Optometría	15
7 F. Ciencias Geológicas	15
10 F. Ciencias Químicas	14
18 F. Medicina	14
1 F. Bellas Artes	13
6 F. Ciencias Físicas	13
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	12
17 F. Informática	11
8 F. Ciencias Matemáticas	11
2 F. Ciencias Biológicas	10
20 F. Psicología	9
15 F. Filosofía	9
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	7
3 F. Ciencias de la Documentación	7
19 F. Odontología	6
26 F. Trabajo Social	4
24 F. Comercio y Turismo	3
23 F. Estudios Estadísticos	3
28 Otro	0
	376



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

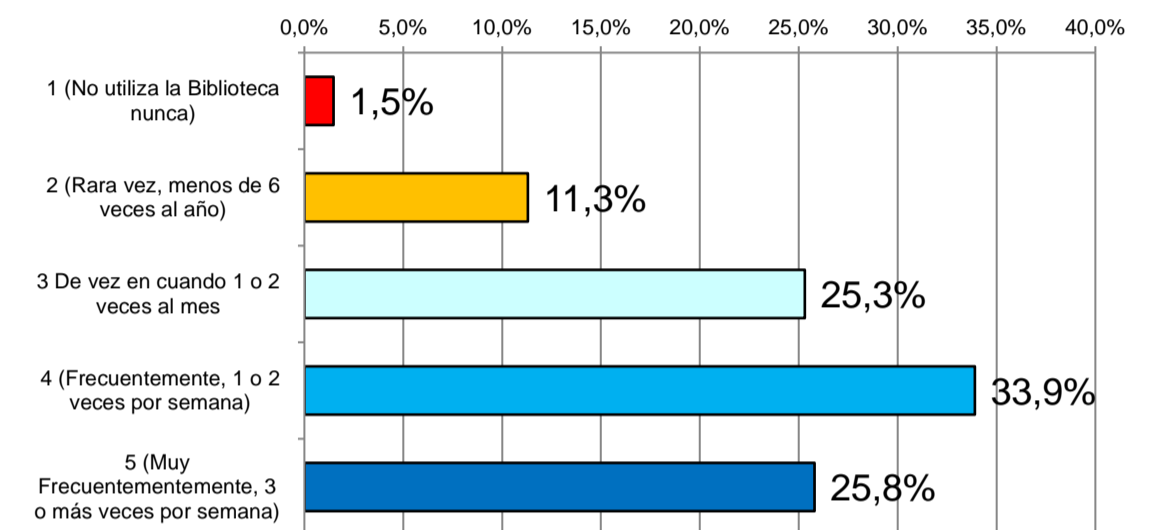
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	6	1,5%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	95	23,3%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	193	47,4%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	78	19,2%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	35	8,6%



1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

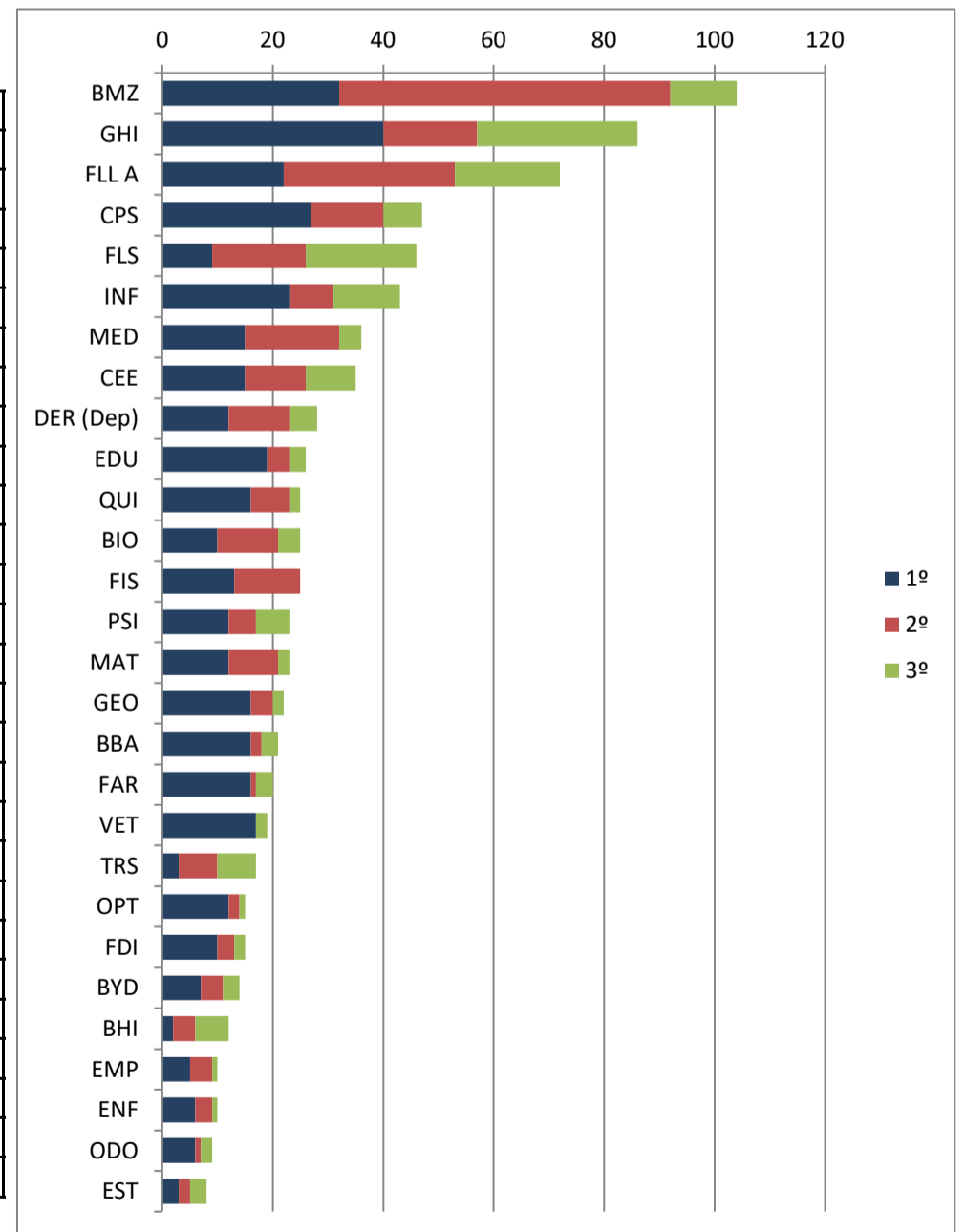
		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	6	1,5%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	46	11,3%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	103	25,3%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	138	33,9%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	105	25,8%



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

	1º	2º	3º
BMZ	32	60	12
GHI	40	17	29
FLL A	22	31	19
CPS	27	13	7
FLS	9	17	20
INF	23	8	12
MED	15	17	4
CEE	15	11	9
DER (Dep)	12	11	5
EDU	19	4	3
QUI	16	7	2
BIO	10	11	4
FIS	13	12	0
PSI	12	5	6
MAT	12	9	2
GEO	16	4	2
BBA	16	2	3
FAR	16	1	3
VET	17	0	2
TRS	3	7	7
OPT	12	2	1
FDI	10	3	2
BYD	7	4	3
BHI	2	4	6
EMP	5	4	1
ENF	6	3	1
ODO	6	1	2
EST	3	2	3

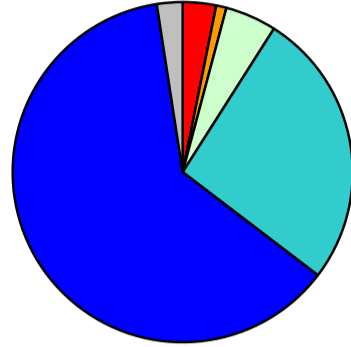


2. Instalaciones y equipos:

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

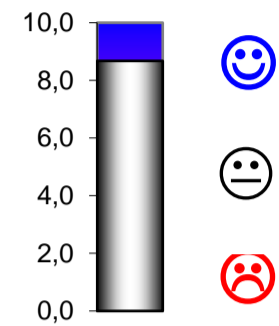
1	2	3	4	5	? nc
13	4	20	108	255	10
3,2%	1,0%	4,9%	26,3%	62,2%	2,4%

2.1 El horario de la Biblioteca



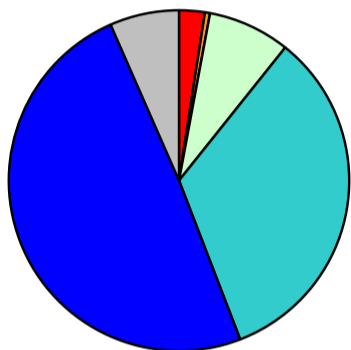
2.1 El horario de la Biblioteca

8,7



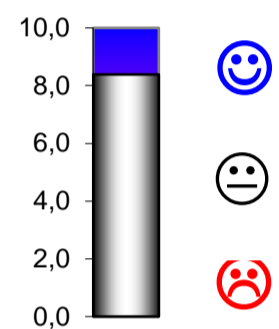
2.2 El número de puestos de lectura

10	2	32	137	202	27
2,4%	0,5%	7,8%	33,4%	49,3%	6,6%



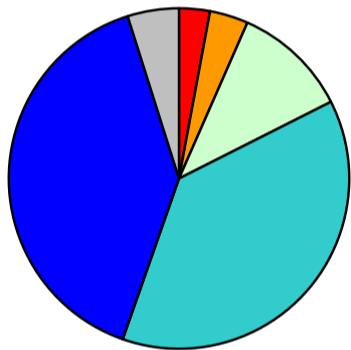
2.2 El número de puestos de lectura

8,4



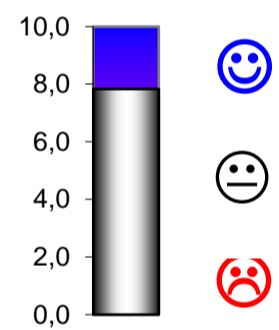
2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

12	15	45	155	163	20
2,9%	3,7%	11,0%	37,8%	39,8%	4,9%



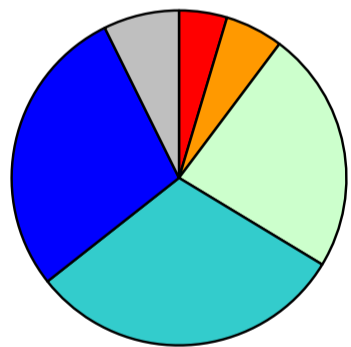
2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

7,8



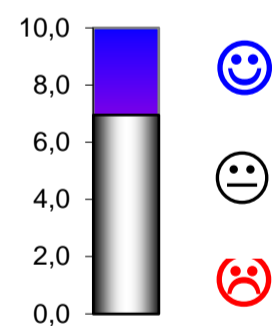
2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

19	23	96	126	116	30
4,6%	5,6%	23,4%	30,7%	28,3%	7,3%



2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

7,0



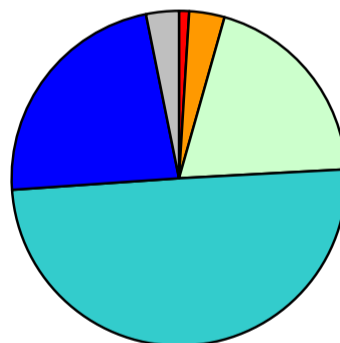
3 Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

¿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	16	49	71	133	137	4%	12%	17%	33%	34%
De las revistas en línea o libros electrónicos suscritos por la biblioteca	6	19	56	124	196	1%	5%	14%	31%	49%
De mi propia biblioteca personal	7	40	105	142	107	2%	10%	26%	35%	27%
De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	43	95	109	109	42	11%	24%	27%	27%	11%
De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	8	47	111	134	102	2%	12%	28%	33%	25%

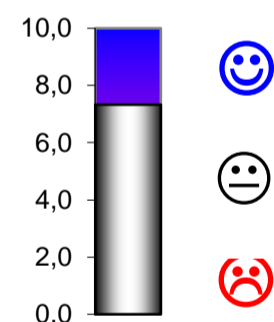
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
4	14	81	204	94	13
1,0%	3,4%	19,8%	49,8%	22,9%	3,2%



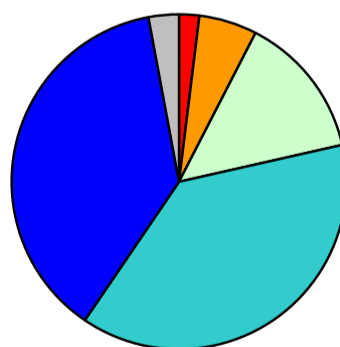
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

7,3



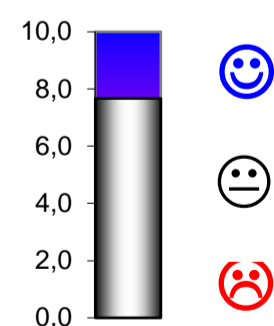
3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

8	23	57	156	154	12
2,0%	5,6%	13,9%	38,0%	37,6%	2,9%



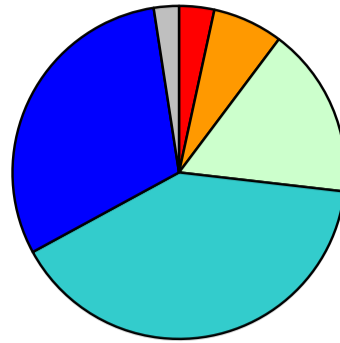
3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

7,7

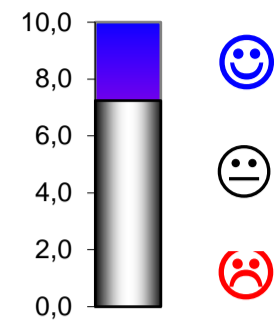


3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

14	28	68	165	125	10
3,4%	6,8%	16,6%	40,2%	30,5%	2,4%

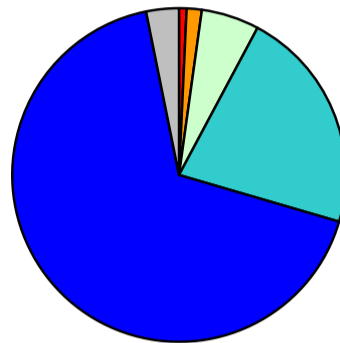


3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita **7,2**

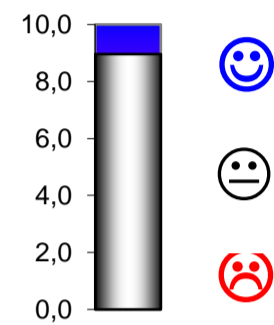


3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

3	6	23	89	276	13
0,7%	1,5%	5,6%	21,7%	67,3%	3,2%

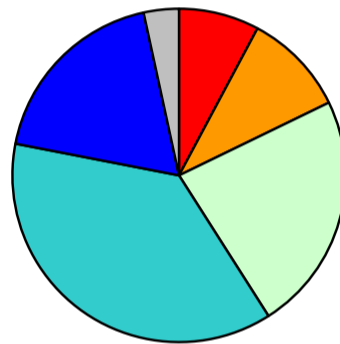


3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información **9,0**

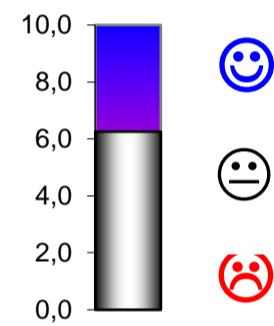


3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

32	41	95	152	76	14
7,8%	10,0%	23,2%	37,1%	18,5%	3,4%

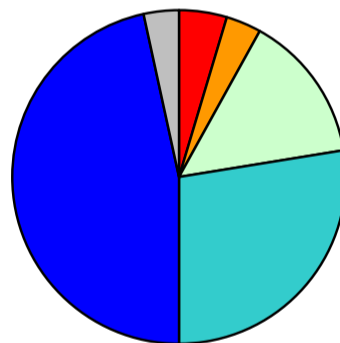


3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca **6,3**

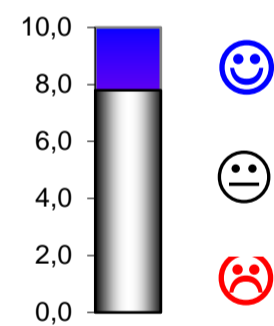


3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

19	14	59	113	191	14
4,6%	3,4%	14,4%	27,6%	46,6%	3,4%

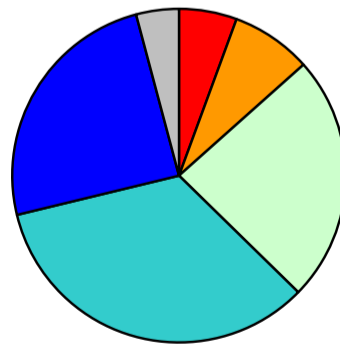


3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones **7,8**

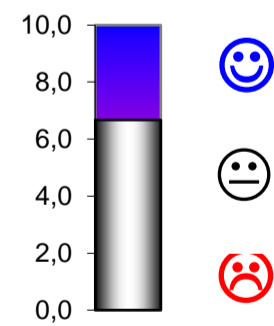


3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

23	32	98	139	101	17
5,6%	7,8%	23,9%	33,9%	24,6%	4,1%



3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca **6,7**

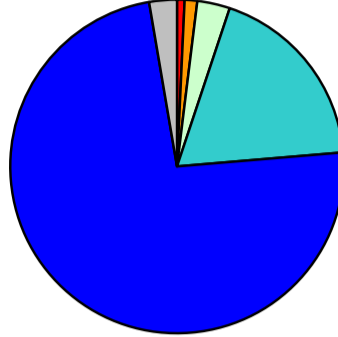


4. El préstamo:

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

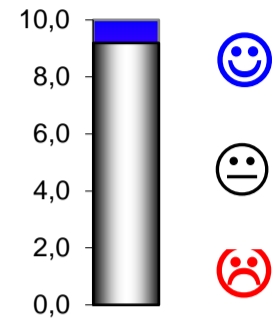
1	2	3	4	5	? nc
3	5	13	76	302	11
0,7%	1,2%	3,2%	18,5%	73,7%	2,7%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



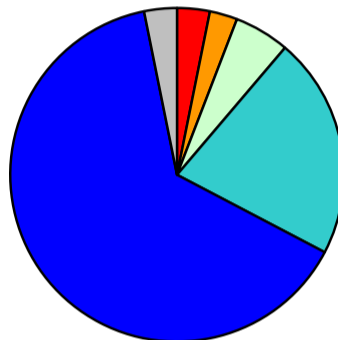
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

9,2



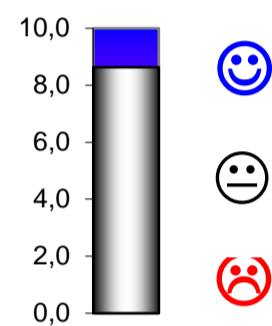
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

1	2	3	4	5	? nc
13	11	22	88	263	13
3,2%	2,7%	5,4%	21,5%	64,1%	3,2%



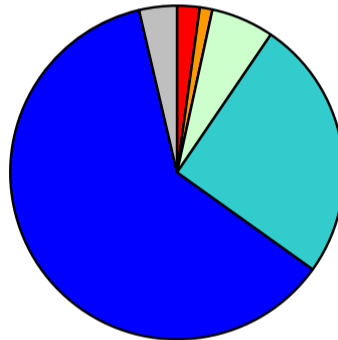
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

8,6



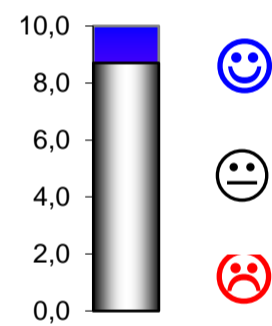
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

1	2	3	4	5	? nc
9	5	25	104	252	15
2,2%	1,2%	6,1%	25,4%	61,5%	3,7%



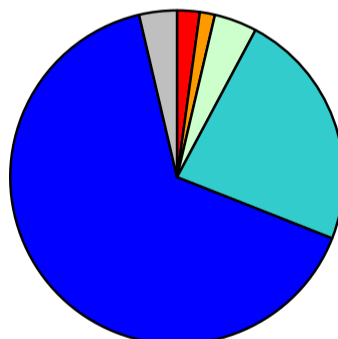
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

8,7



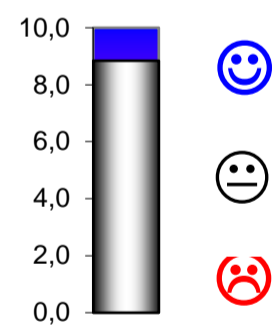
4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

1	2	3	4	5	? nc
9	6	17	95	268	15
2,2%	1,5%	4,1%	23,2%	65,4%	3,7%



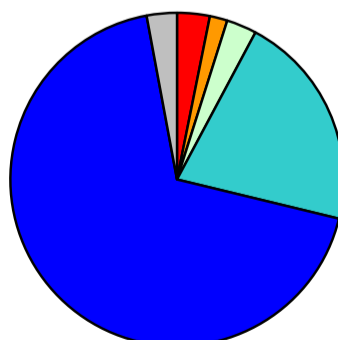
4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

8,8



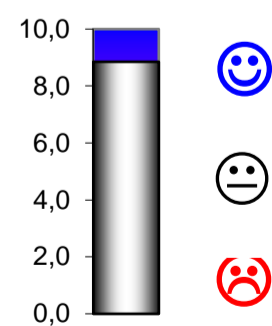
4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

1	2	3	4	5	? nc
13	7	12	86	280	12
3,2%	1,7%	2,9%	21,0%	68,3%	2,9%



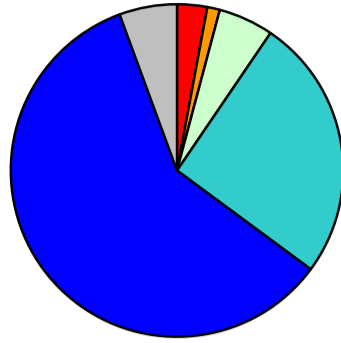
4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

8,9



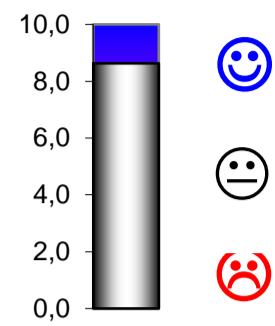
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo

12	5	22	105	243	23
2,9%	1,2%	5,4%	25,6%	59,3%	5,6%



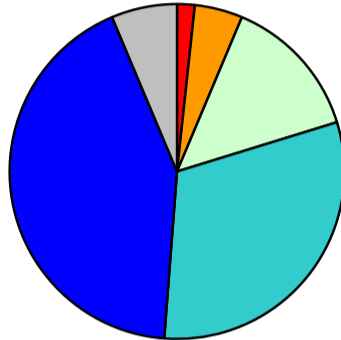
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo

8,6



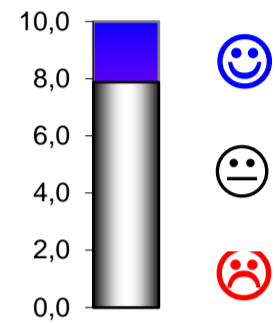
4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución

7	19	57	127	174	26
1,7%	4,6%	13,9%	31,0%	42,4%	6,3%



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

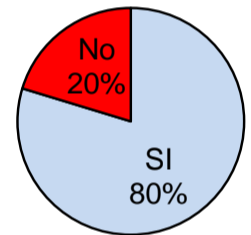
7,9



5. Apoyo a la docencia y a la investigación:

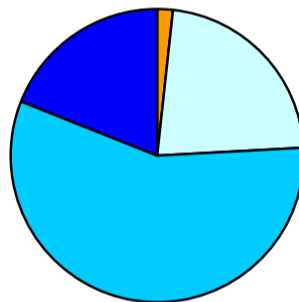
5.1 Conoce el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción académica de nuestros docentes e investigadores?

SI	No	NC
314	80	16



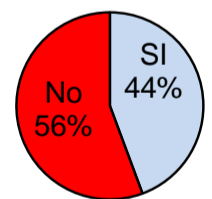
5.2 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio en una escala de 1 (Muy malo), 2 (Malo), 3 (Regular), 4 (Bueno) a 5 (Excelente)?

	N	%
1 muy malo	2	0,6%
2 malo	12	3,7%
3 regular	75	23,4%
4 bueno	160	49,8%
5 muy bueno	72	22,4%



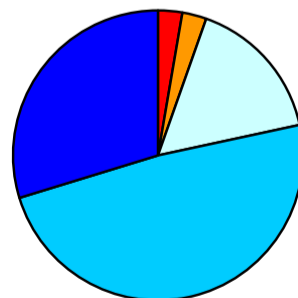
5.3 ¿Conoce el servicio de bibliografías recomendadas?

Sí	No	NC
176	221	13



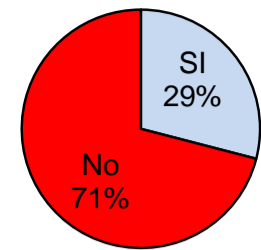
5.4 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	4	2,3%
2 malo	8	4,5%
3 regular	44	24,9%
4 bueno	79	44,6%
5 muy bueno	42	23,7%



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

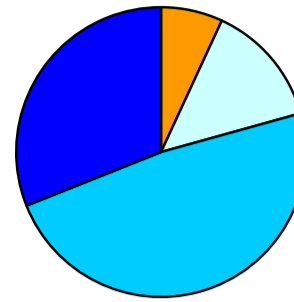
Sí	No	NC
115	281	14



5.6 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

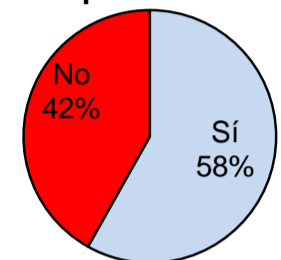
1	muy malo
2	malo
3	regular
4	bueno
5	muy bueno

N	%
1	0,9%
5	4,4%
32	28,3%
49	43,4%
32	28,3%



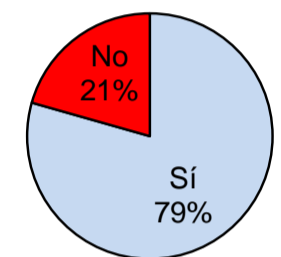
5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?

Sí	No	NC
232	167	11



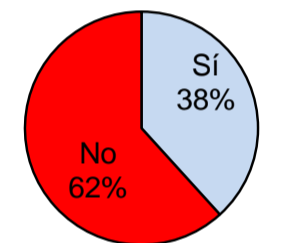
5.8 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios de la Biblioteca?

Sí	No	NC
316	82	12



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

Sí	No	NC
150	242	18

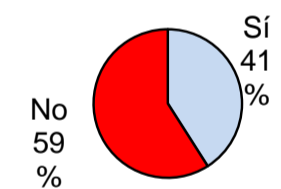


5.10 Si lo ha hecho. La formación le ha resultado...

1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
1	7	24	63	65	250
0,6%	4,4%	15,0%	39,4%	40,6%	

5.11 ¿Ha utilizado las instalaciones y/o los servicios de la biblioteca con sus estudiantes como apoyo a su tarea docente?




Sí	No	NC
161	232	17

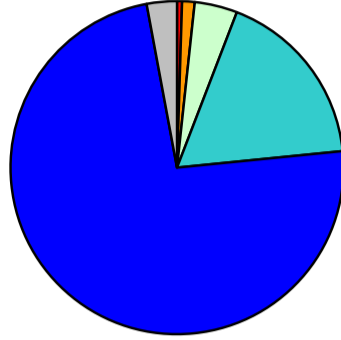


6. El personal de la biblioteca:

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

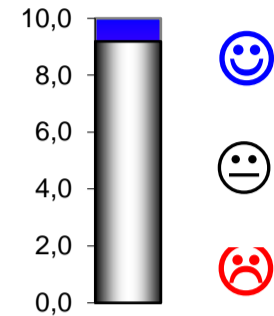
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca

					? nc
1	2	3	4	5	0
2	5	17	72	302	12
0,5%	1,2%	4,1%	17,6%	73,7%	2,9%






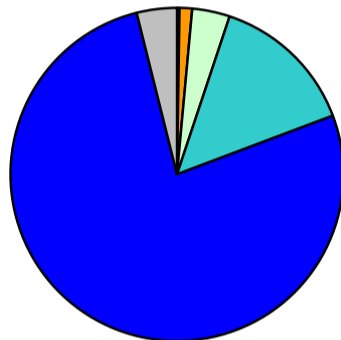
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte

9,2



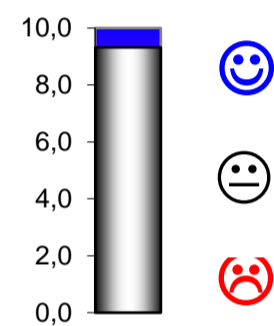
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la Biblioteca

					? nc
1	2	3	4	5	0
1	5	15	58	315	16
0,2%	1,2%	3,7%	14,1%	76,8%	3,9%



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




9,3

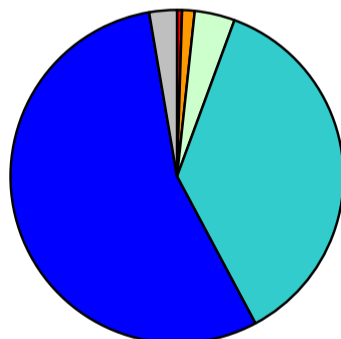


7. Valoración global:

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

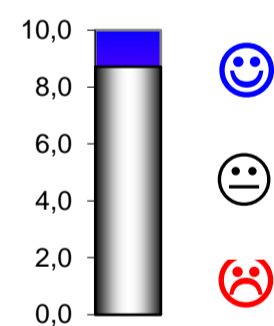
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

					? nc
1	2	3	4	5	0
2	5	16	150	226	11
0,5%	1,2%	3,9%	36,6%	55,1%	2,7%






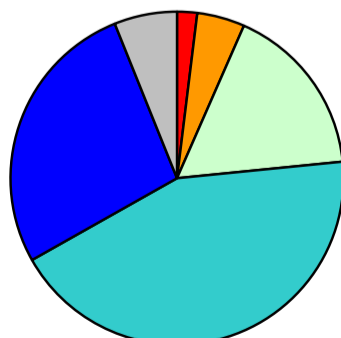
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

8,7



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

					? nc
1	2	3	4	5	0
8	19	69	178	111	25
2,0%	4,6%	16,8%	43,4%	27,1%	6,1%



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

7,4

