

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

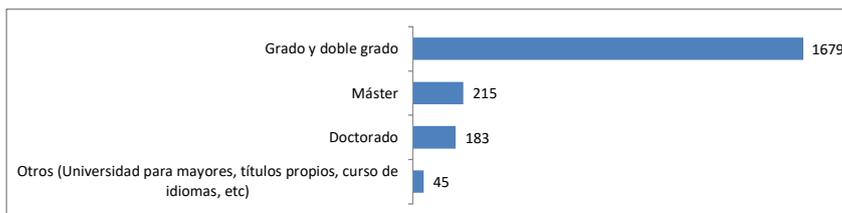
## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Estudiantes

**Encuestas 2019-2020**  
Correos electrónicos enviados  
Encuestas contestadas  
2132

### 1. Datos personales:

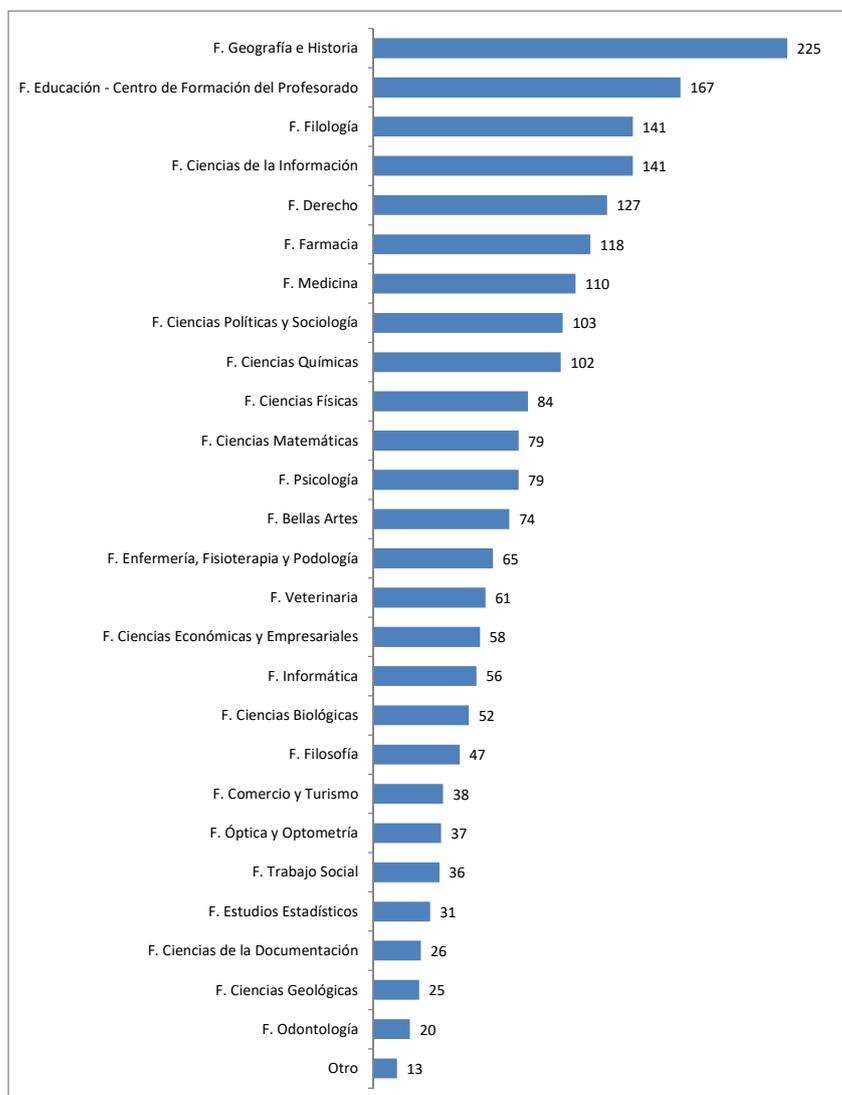
1.1 Indica los estudios en los que estás matriculado:

Grado y doble grado	1679
Máster	215
Doctorado	183
Otros (Universidad para mayores, títulos propios, curso de idiomas, etc)	45



1.2 ¿A qué Facultad perteneces?

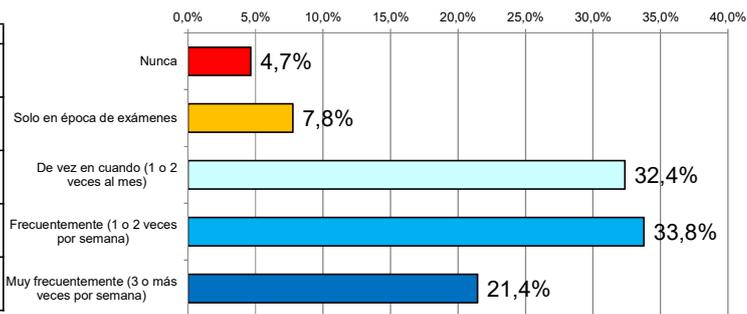
14 F. Geografía e Historia	225
16 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	167
9 F. Filología	141
12 F. Ciencias de la Información	141
4 F. Derecho	127
11 F. Farmacia	118
13 F. Medicina	110
21 F. Ciencias Políticas y Sociología	103
25 F. Ciencias Químicas	102
7 F. Ciencias Físicas	84
10 F. Ciencias Matemáticas	79
18 F. Psicología	79
1 F. Bellas Artes	74
6 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	65
5 F. Veterinaria	61
17 F. Ciencias Económicas y Empresariales	58
8 F. Informática	56
2 F. Ciencias Biológicas	52
20 F. Filosofía	47
15 F. Comercio y Turismo	38
22 F. Óptica y Optometría	37
3 F. Trabajo Social	36
19 F. Estudios Estadísticos	31
26 F. Ciencias de la Documentación	26
24 F. Ciencias Geológicas	25
23 F. Odontología	20
28 Otro	13
	2115



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

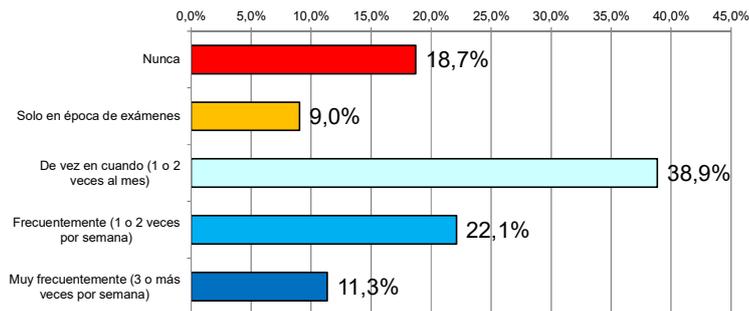
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
Nunca	99	4,7%
Solo en época de exámenes	165	7,8%
De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	688	32,4%
Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	718	33,8%
Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	456	21,4%



1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

	N	%
Nunca	398	18,7%
Solo en época de exámenes	192	9,0%
De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	826	38,9%
Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	470	22,1%
Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	241	11,3%



Seguiré usando los servicios de la biblioteca con la misma frecuencia que expuse en la pregunta anterior	1369	64,2%
Creo que voy a acudir con menos frecuencia a la biblioteca y usaré más la biblioteca virtual	436	20,5%
Tengo que ir necesariamente para consultar los documentos que están ubicados en la biblioteca	418	19,6%
Solo haré uso de la biblioteca virtual y de sus recursos electrónicos	130	6,1%
Procuraré buscar la información que necesito fuera de la biblioteca	160	7,5%

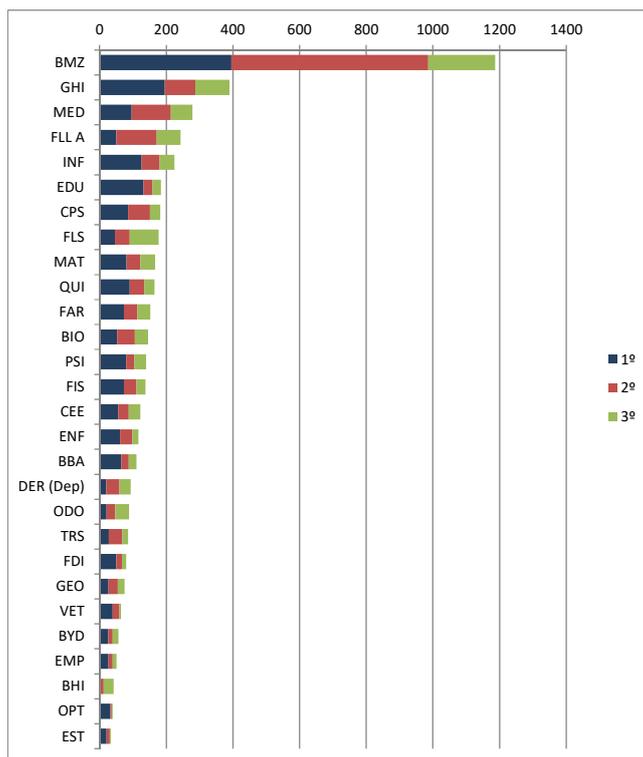


¿Qué piensan hacer los que acuden con frecuencia de forma presencial a la biblioteca?

	Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	Total
Seguiré usando los servicios de la biblioteca con la misma frecuencia que expuse en la pregunta anterior	461	307	768
Creo que voy a acudir con menos frecuencia a la biblioteca y usaré más la biblioteca virtual	165	91	256
Solo haré uso de la biblioteca virtual y de sus recursos electrónicos	31	20	51
Procuraré buscar la información que necesito fuera de la biblioteca	56	34	90

**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:**

	1º	2º	3º	
29 Biblioteca Maria Zambrano (Filología / Derecho)	BMZ	396	590	201
16 F. Geografía e Historia	GHI	196	91	103
14 F. Medicina	MED	96	118	65
9 F. Filología (Clásicas o General)	FLL A	50	121	72
15 F. Ciencias de la Información	INF	126	54	45
4 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	EDU	132	27	25
18 F. Ciencias Políticas y Sociología	CPS	86	65	31
5 F. Filosofía	FLS	46	45	86
11 F. Ciencias Matemáticas	MAT	81	41	45
12 F. Ciencias Químicas	QUI	91	44	30
10 F. Farmacia	FAR	73	41	39
2 F. Ciencias Biológicas	BIO	53	53	39
6 F. Psicología	PSI	80	24	36
20 F. Ciencias Físicas	FIS	73	38	27
8 F. Ciencias Económicas y Empresariales	CEE	56	31	35
7 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	ENF	61	37	18
1 F. Bellas Artes	BBA	66	22	23
13 F. Derecho (Departamentos, Criminología)	DER (Dep)	20	40	33
21 F. Odontología	ODO	21	26	42
26 F. Trabajo Social	TRS	28	40	18
25 F. Informática	FDI	50	17	13
17 F. Ciencias Geológicas	GEO	27	28	20
3 F. Veterinaria	VET	39	21	4
28 F. Ciencias de la Documentación	BYD	26	14	17
24 F. Comercio y Turismo	EMP	27	12	12
22 Biblioteca Histórica	BHI	3	9	30
19 F. Óptica y Optometría	OPT	33	4	3
23 F. Estudios Estadísticos	EST	21	10	3

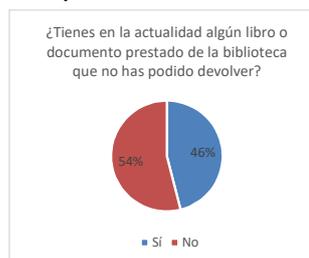


**¿Tienes en la actualidad algún libro o documento prestado de la biblioteca que no has podido devolver?**

Sí	978	46%
No	1146	54%

**¿Has realizado algún préstamo de libros durante lo que llevamos de curso?**

Sí	1575	74%
No	547	26%



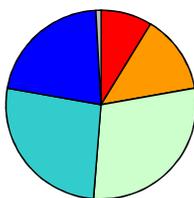
### 3 Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

¿De dónde obtiene la mayor parte de la información que necesita para su actividad docente e investigadora?

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho		Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
3.1 De los libros impresos y revistas impresas que hay o me proporciona la Biblioteca de la Universidad Complutense:	307	348	491	549	422		15%	16%	23%	26%	20%
3.2 De las revistas en línea suscritas por la biblioteca:	973	384	312	250	177		46%	18%	15%	12%	8%
3.3 De libros electrónicos suscritos por la biblioteca:	590	396	472	402	237		28%	19%	23%	19%	11%
3.4 De los libros que yo mismo me compro o que me presta alguien que los ha comprado:	598	397	388	390	328		28%	19%	18%	19%	16%
3.5 De los documentos colocados en el Campus Virtual UCM por los docentes:	137	130	264	552	1028		6%	6%	13%	26%	49%
3.6 De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet:	105	183	383	587	856		5%	9%	18%	28%	40%
3.7 De los apuntes y fotocopias que se obtienen en las clases:	200	153	242	491	1023		9%	7%	11%	23%	49%
3.8 De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas que no son de la Universidad Complutense:	776	443	391	294	191		37%	21%	19%	14%	9%

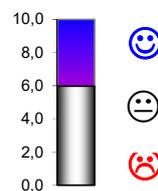
3.9 Información básica que recibes en la propia biblioteca al inicio de tus estudios:

1	2	3	4	5	? nc
186	287	620	565	455	19
8,7%	13,5%	29,1%	26,5%	21,3%	0,9%



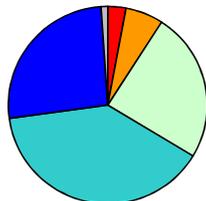
3.9 Información básica que recibes en la propia biblioteca al inicio de tus estudios:

6,0



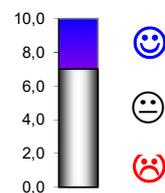
3.10 La adecuación de la colección a tus necesidades:

					? nc
1	2	3	4	5	0
63	131	523	836	556	23
3,0%	6,1%	24,5%	39,2%	26,1%	1,1%



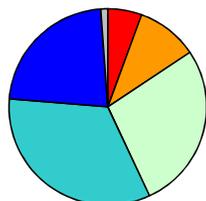
3.10 La adecuación de la colección a tus necesidades:

7,0



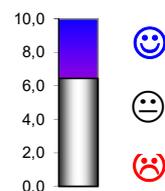
3.12 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesitas:

119	214	585	709	481	24
5,6%	10,0%	27,4%	33,3%	22,6%	1,1%



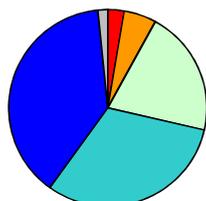
3.12 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesitas:

6,4



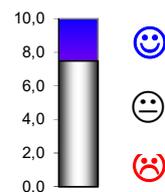
3.13 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

57	113	440	668	820	34
2,7%	5,3%	20,6%	31,3%	38,5%	1,6%



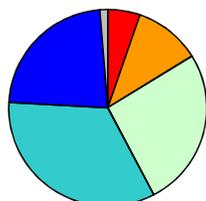
3.13 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

7,5



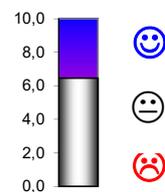
3.14 La facilidad para navegar en el buscador Cisne de la Biblioteca:

113	232	557	716	487	27
5,3%	10,9%	26,1%	33,6%	22,8%	1,3%



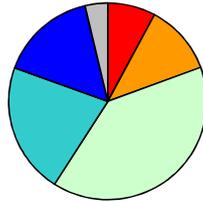
3.14 La facilidad para navegar en el buscador Cisne de la Biblioteca:

6,5



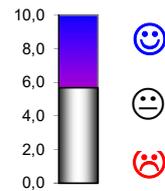
3.15 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

167	246	846	458	336	79
7,8%	11,5%	39,7%	21,5%	15,8%	3,7%



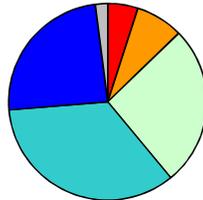
3.15 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

5,7



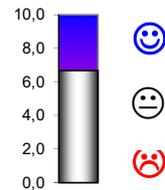
3.16 La facilidad para localizar las bibliografías recomendadas por el personal docente:

105	166	561	739	518	43
4,9%	7,8%	26,3%	34,7%	24,3%	2,0%



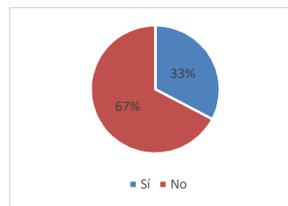
3.16 La facilidad para localizar las bibliografías recomendadas por el personal

6,7



3.17 ¿Conoces el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción académica de nuestros docentes, investigadores y estudiantes?

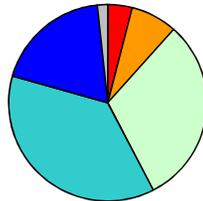
Sí	No	NC
692	1423	17



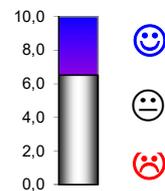
3.18 Los contenidos y la facilidad de uso de la web de la Biblioteca:

6,5

			? nc
1	2	3	4
85	162	657	789
4,0%	7,6%	30,8%	37,0%
403	36		
18,9%	1,7%		

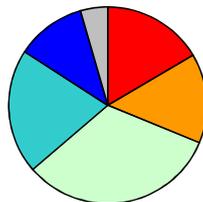


3.18 Los contenidos y la facilidad de uso de la web de la Biblioteca:



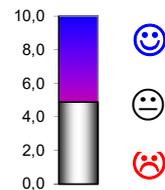
3.19 Valora la información que recibes de la Biblioteca a través de nuestras redes sociales

352	314	692	436	243	95
16,5%	14,7%	32,5%	20,5%	11,4%	4,5%



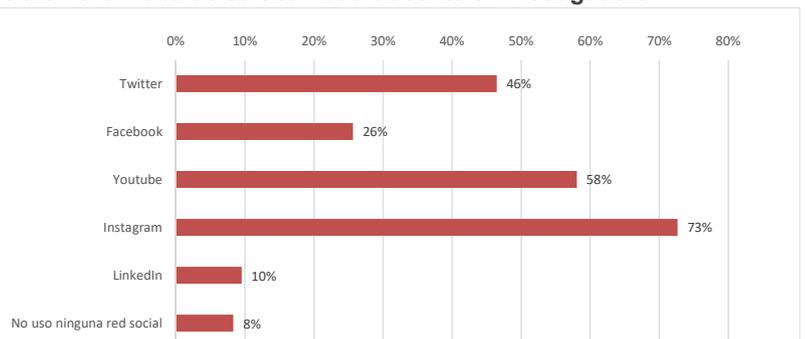
3.19 Valora la información que recibes de la Biblioteca a través de nuestras redes

4,9



3.13 Señale las redes sociales que usa con frecuencia en el ámbito de su actividad docente o investigadora

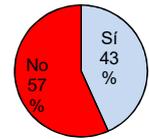
Twitter	991	46%
Facebook	547	26%
Youtube	1238	58%
Instagram	1549	73%
LinkedIn	203	10%
No uso ninguna red social	178	8%
Otra	0	0%



## 5. Apoyo a la docencia y a la investigación:

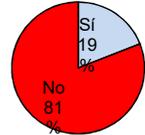
5.1 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios de la biblioteca?

Sí	No	NC
917	1201	14



5.2 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios de la Biblioteca?

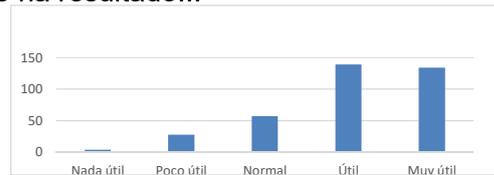
Sí	No	NC
402	1706	24



5.3 Si lo has hecho, la información que has recibido te ha resultado...

Nada útil  
Poco útil  
Normal  
Útil  
Muy útil

N	%
4	1,1%
28	7,7%
57	15,7%
139	38,4%
134	37,0%

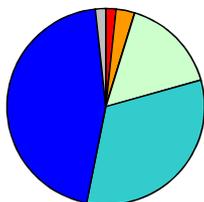


## 6. El personal de la biblioteca:

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

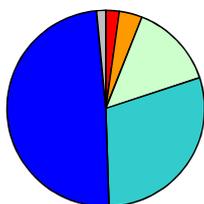
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la Biblioteca:

					? nc
1	2	3	4	5	0
36	65	339	692	964	36
1,7%	3,0%	15,9%	32,5%	45,2%	1,7%



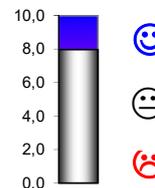
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca:

					? nc
1	2	3	4	5	0
47	80	298	630	1045	32
2,2%	3,8%	14,0%	29,5%	49,0%	1,5%



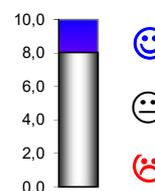
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la

8,0



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

8,0

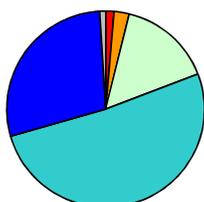


## 7. Valoración global:

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

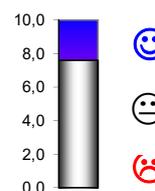
7.1 ¿Cuál es tu grado de satisfacción global con el servicio de Biblioteca?

					? nc
1, muy insatisfecho	2, insatisfecho	3, normal	4, satisfecho	5, muy satisfecho	0
29	53	327	1095	607	21
1,4%	2,5%	15,3%	51,4%	28,5%	1,0%



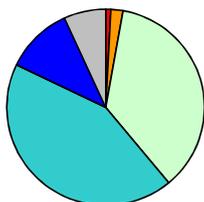
7.1 ¿Cuál es tu grado de satisfacción global con el servicio de Biblioteca?

7,6



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

					? nc
Empeorado mucho	Empeorado	Igual	Mejorado	Mejorado mucho	0
18	42	771	920	235	146
0,8%	2,0%	36,2%	43,2%	11,0%	6,8%



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

6,7

