

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

### Encuestas 2009-2010

Correos electrónicos enviados: 80.000

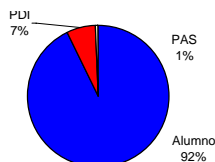
Encuestas contestadas

5131

#### 1. Datos personales:

##### 1.1 Tipo de usuario

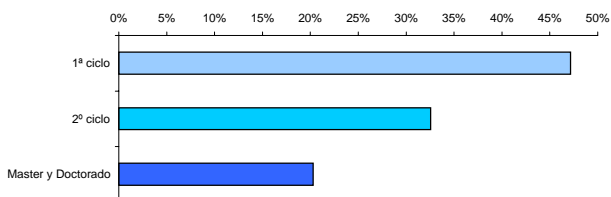
Alumno	4523
PDI	325
PAS	26
N/C	257



##### 1.2 Si usted es alumno, indique el ciclo en el que está matriculado

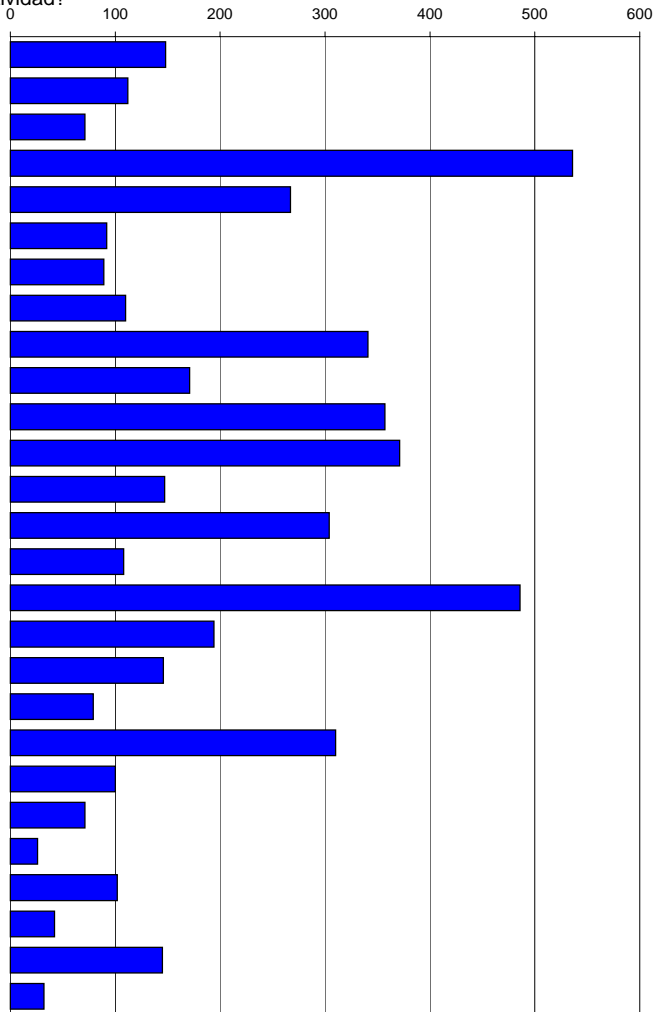
###### 1.2.1 ¿Qué curso estudias?

1º ciclo	2220	47%
2º ciclo	1533	33%
Master y Doctorado	956	20%



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

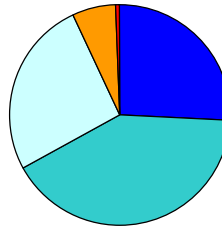
Facultad de Bellas Artes	148
Facultad de Ciencias Biológicas	112
Facultad de Ciencias de la Documentación	71
Facultad de Ciencias de la Información	536
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	267
Facultad de Ciencias Físicas	92
Facultad de Ciencias Geológicas	89
Facultad de Ciencias Matemáticas	110
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	341
Facultad de Ciencias Químicas	171
Facultad de Derecho	357
Facultad de Educación	371
Facultad de Farmacia	147
Facultad de Filología	304
Facultad de Filosofía	108
Facultad de Geografía e Historia	486
Facultad de Informática	194
Facultad de Medicina	146
Facultad de Odontología	79
Facultad de Psicología	310
Facultad de Veterinaria	100
Escuela Universitaria de Enfermería, Fisioterapia y Podología	71
Escuela Universitaria de Estadística	26
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales	102
Escuela Universitaria de Óptica	42
Escuela Universitaria de Trabajo Social	145
Otros Centros (Servicios Centrales, Rectorado, Centros adscritos, etc)	32
N/C	174



5131

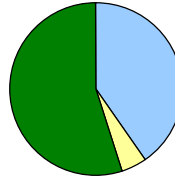
¿Con qué frecuencia utiliza cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
1 Tres o más veces por semana	1310	25,9%
2 Una o dos veces por semana	2078	41,1%
3 Una o dos veces al mes	1315	26,0%
4 Sólo en época de exámenes	323	6,4%
5 Nunca	28	0,6%



Usa los recursos disponibles en la biblioteca de la siguiente forma

	N	%
1 Acudiendo directamente	2072	41,0%
2 De forma remota a través de Internet	238	4,7%
3 De ambas formas	2833	56,1%

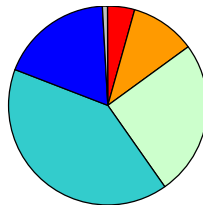


## 2. Instalaciones y equipos:

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

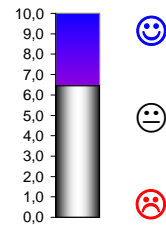
1	2	3	4	5	? n/c
233	537	1299	2078	943	41
4,5%	10,5%	25,3%	40,5%	18,4%	0,8%

### 2.1 El horario de la biblioteca



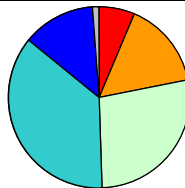
### 2.1 El horario de la biblioteca

6,5



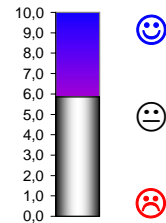
### 2.2 El número de puestos de lectura

1	2	3	4	5	6
331	793	1418	1867	668	54
6,5%	15,5%	27,6%	36,4%	13,0%	1,1%



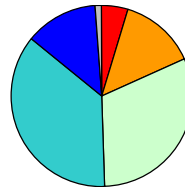
### 2.2 El número de puestos de lectura

5,9



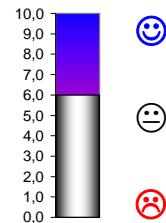
### 2.3 La comodidad de las instalaciones

1	2	3	4	5	6
237	707	1598	1863	665	61
4,6%	13,8%	31,1%	36,3%	13,0%	1,2%



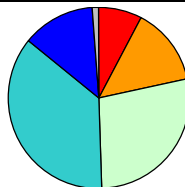
### 2.3 La comodidad de las instalaciones

6,0



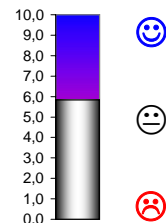
### 2.4 El ambiente de trabajo y estudio

1	2	3	4	5	6
393	715	1429	1861	674	59
7,7%	13,9%	27,9%	36,3%	13,1%	1,1%



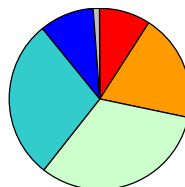
### 2.4 El ambiente de trabajo y estudio

5,8



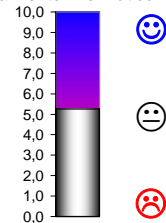
### 2.5 El equipamiento informático

1	2	3	4	5	6
474	984	1653	1462	499	59
9,2%	19,2%	32,2%	28,5%	9,7%	1,1%



### 2.5 El equipamiento informático

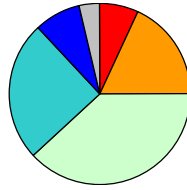
5,3



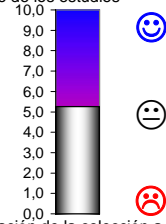
**3. RECURSOS DE INFORMACIÓN  
(Libros, revistas, audiovisuales, etc.)**

			? n/c
1	2	3	4
351	936	1950	1284
6,8%	18,2%	38,0%	25,0%

3.1 Utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios

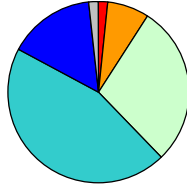


3.1 Utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios **5,3**

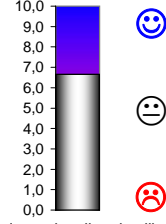


3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

86	384	1467	2308	796	90
1,7%	7,5%	28,6%	45,0%	15,5%	1,8%

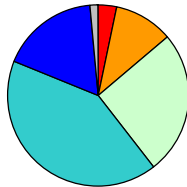


3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades **6,7**

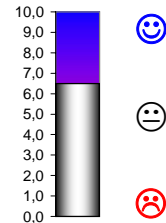


3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

175	541	1313	2130	896	76
3,4%	10,5%	25,6%	41,5%	17,5%	1,5%

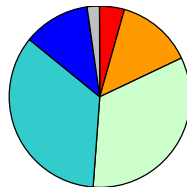


3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos **6,5**

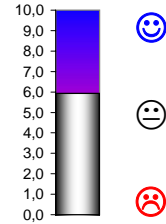


3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

224	696	1704	1783	614	110
4,4%	13,6%	33,2%	34,7%	12,0%	2,1%

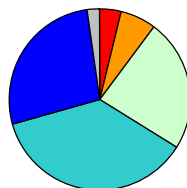


3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita **5,9**

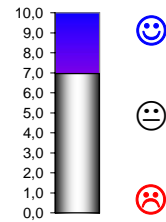


3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

198	329	1207	1888	1389	120
3,9%	6,4%	23,5%	36,8%	27,1%	2,3%

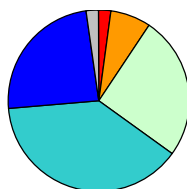


3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información **7,0**



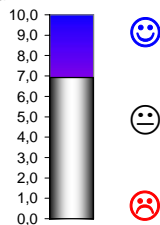
### 3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

120	361	1319	1970	1250	111
2.3%	7.0%	25.7%	38.4%	24.4%	2.2%



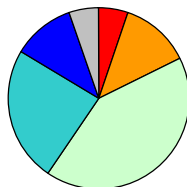
### 3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

6,9



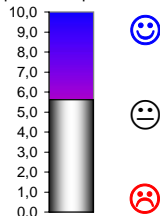
### 3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

277	635	2134	1248	565	272
5,4%	12,4%	41,6%	24,3%	11,0%	5,3%



### 3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

5,6



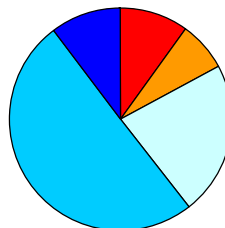
### 3.8 ¿Conoce el nuevo servicio de chat que ofrece la Biblioteca?



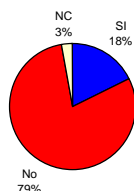
SI	No	NC
189	4871	71

### 3.9 En caso afirmativo, ¿Qué opinión le merece?

	N	%
5 muy insatisfecho	29	0,6%
4 insatisfecho	21	0,4%
3 poco satisfecho	64	1,3%
2 satisfecho	145	2,9%
1 muy satisfecho	30	0,6%



### 3.10. ¿Conoce el archivo institucional "E-prints Complutense" que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores?



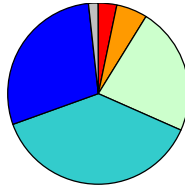
SI	No	NC
909	4085	137

**4. El préstamo:**

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

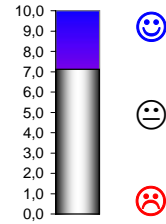
					? nc
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
175	285	1158	1947	1479	87
3,4%	5,6%	22,6%	37,9%	28,8%	1,7%

**4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo**



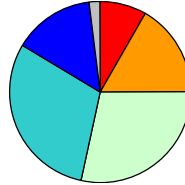
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

**7,1**



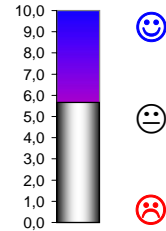
**4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo**

434	847	1457	1552	746	95
8,5%	16,5%	28,4%	30,2%	14,5%	1,9%



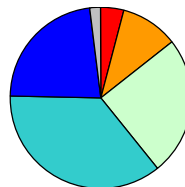
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

**5,7**



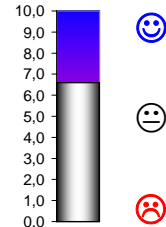
**4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo**

217	522	1274	1849	1164	105
4,2%	10,2%	24,8%	36,0%	22,7%	2,0%



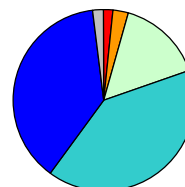
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

**6,6**



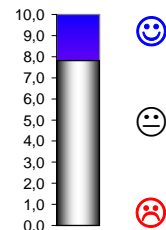
**4.4 La sencillez para formalizar el préstamo**

86	143	788	2057	1963	94
1,7%	2,8%	15,4%	40,1%	38,3%	1,8%



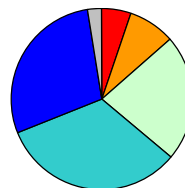
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

**7,8**



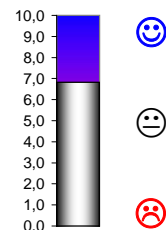
**4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos**

273	425	1155	1678	1472	128
5,3%	8,3%	22,5%	32,7%	28,7%	2,5%



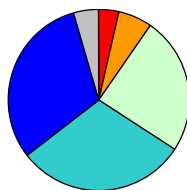
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

**6,8**



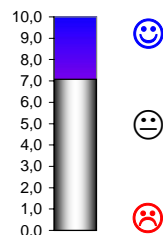
#### 4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de Mi Cuenta

181	321	1245	1566	1591	227
3,5%	6,3%	24,3%	30,5%	31,0%	4,4%



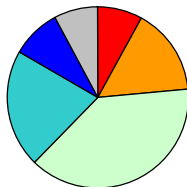
#### 4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de Mi Cuenta

7,1



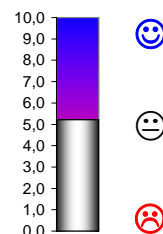
#### 4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

409	801	1976	1083	470	392
8,0%	15,6%	38,5%	21,1%	9,2%	7,6%



#### 4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

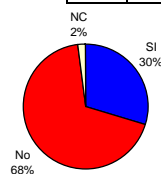
5,2



### 5. La formación de usuarios:

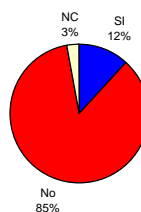
#### 5.1 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

SI	No	NC
1527	3506	98



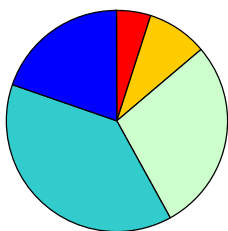
#### 5.3 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

SI	No	NC
610	4376	145



#### 5.4 Si lo ha hecho, la información que ha recibido ¿le ha resultado...

1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Util	Muy útil	
37	64	206	281	145	4398
5%	9%	28%	38%	20%	

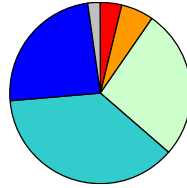


**6. El personal de la biblioteca:**

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

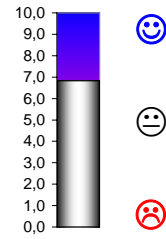
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
198	306	1362	1911	1238	116
3,9%	6,0%	26,5%	37,2%	24,1%	2,3%



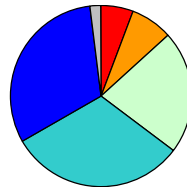
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal

6,8



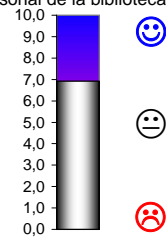
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
294	385	1128	1620	1602	102
5,7%	7,5%	22,0%	31,6%	31,2%	2,0%



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

6,9

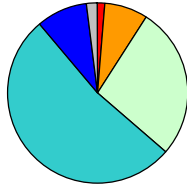


**7. Valoración global:**

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

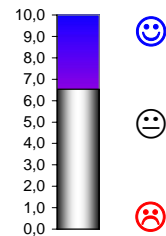
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

1	2	3	4	5	? nc
73	399	1401	2683	481	94
1,4%	7,8%	27,3%	52,3%	9,4%	1,8%



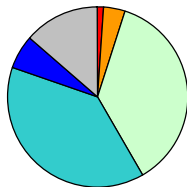
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

6,5



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

1	2	3	4	5	? nc
62	192	1879	1991	314	693
1,2%	3,7%	36,6%	38,8%	6,1%	13,5%



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

6,3

