

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

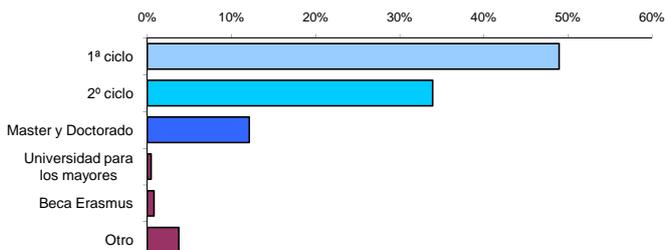
**Encuestas 2011-2012**  
Correos electrónicos enviados  
Encuestas contestadas  
3233

### 1. Datos personales:

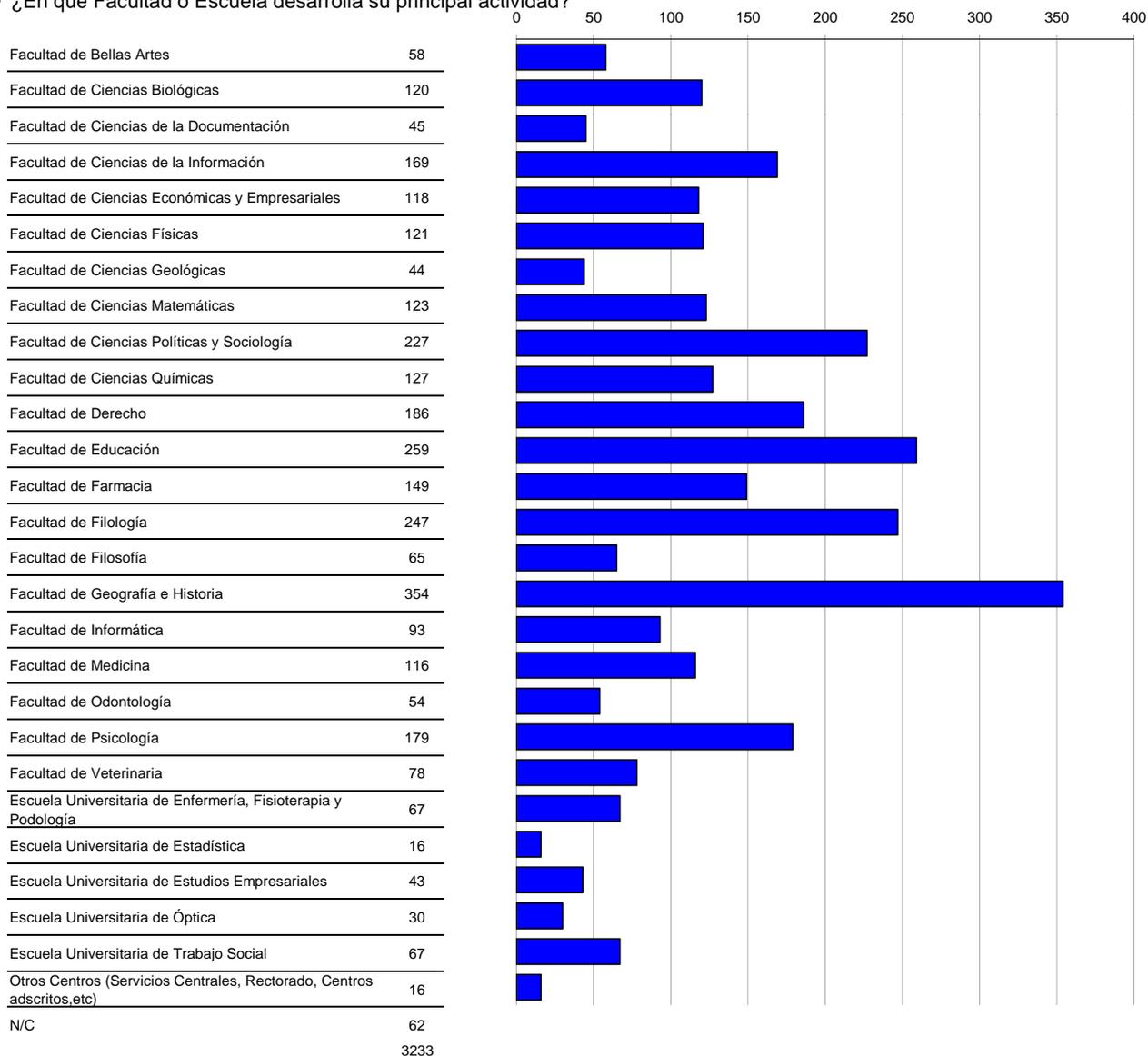
1.1 indique el ciclo en el que está matriculado

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

1	1ª ciclo	1574	49%
2	2º ciclo	1090	34%
3	Master y Doctorado	389	12%
4	Universidad para los mayores	15	0%
5	Beca Erasmus	26	1%
6	Otro	121	4%



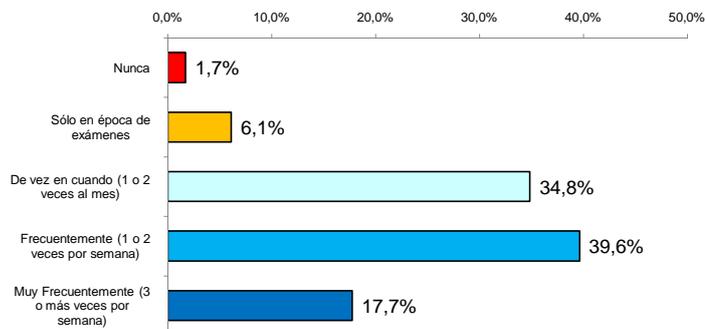
1.3 ¿En qué Facultad o Escuela desarrolla su principal actividad?



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

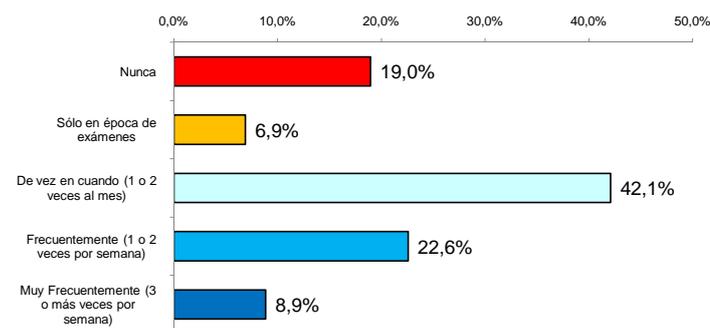
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
1 Nunca	55	1,7%
2 Sólo en época de exámenes	196	6,1%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	1121	34,8%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	1275	39,6%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	571	17,7%



1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

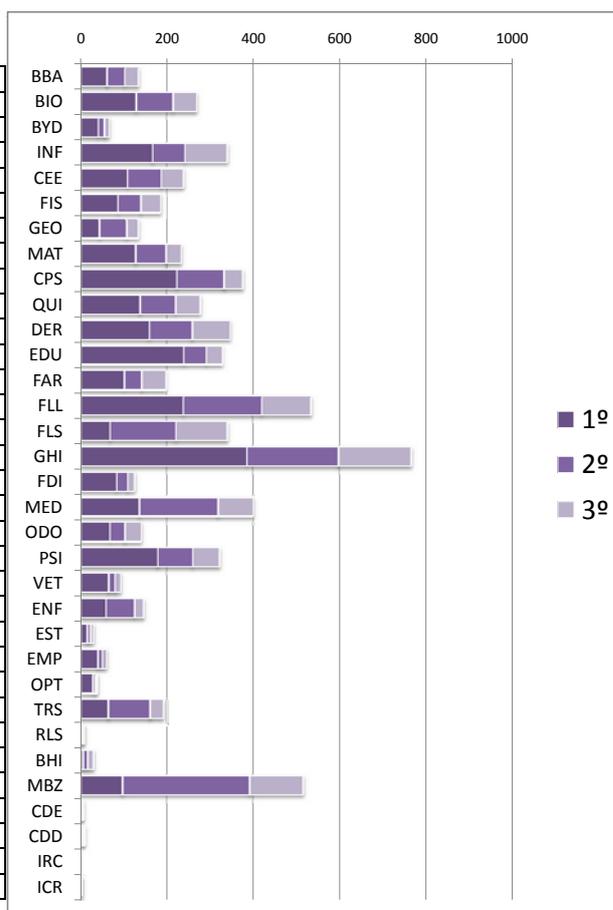
	N	%
1 Nunca	610	19,0%
2 Sólo en época de exámenes	222	6,9%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	1354	42,1%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	727	22,6%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	285	8,9%



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:

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

	1º	2º	3º
BBA	61	41	32
BIO	128	85	55
BYD	41	14	11
INF	166	75	98
CEE	108	78	51
FIS	86	53	45
GEO	43	63	27
MAT	127	70	35
CPS	223	110	43
QUI	137	82	57
DER	159	99	87
EDU	238	52	38
FAR	101	41	56
FLL	238	182	114
FLS	68	152	119
GHI	386	212	169
FDI	83	25	16
MED	136	182	81
ODO	68	35	38
PSI	178	81	62
VET	64	14	14
ENF	59	66	21
EST	15	7	7
EMP	40	10	10
OPT	28	6	5
TRS	64	97	31
RLS	1	3	4
BHI	6	10	14
MBZ	97	294	124
CDE	1	2	4
CDD	1	5	4
IRC	0	0	0
ICR	0	2	1

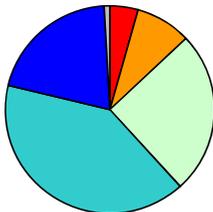


**2. Instalaciones y equipos:**

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

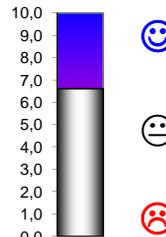
1	2	3	4	5	? nc
141	278	818	1309	659	28
4,4%	8,6%	25,3%	40,5%	20,4%	0,9%

**2.1 El horario de la biblioteca**



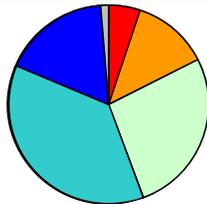
**2.1 El horario de la biblioteca**

**6,6**



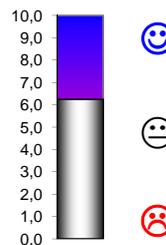
**2.2 El número de puestos de lectura**

1	2	3	4	5	? nc
165	402	868	1195	561	42
5,1%	12,4%	26,8%	37,0%	17,4%	1,3%



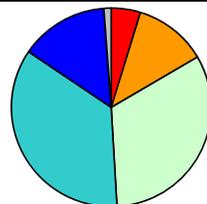
**2.2 El número de puestos de lectura**

**6,2**



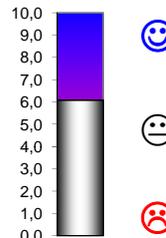
**2.3 La comodidad de las instalaciones**

1	2	3	4	5	? nc
152	382	1053	1144	463	39
4,7%	11,8%	32,6%	35,4%	14,3%	1,2%



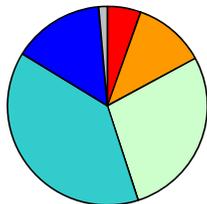
**2.3 La comodidad de las instalaciones**

**6,1**



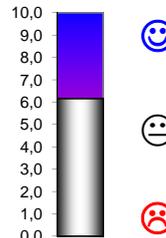
**2.4 El ambiente de trabajo y estudio**

1	2	3	4	5	? nc
174	378	904	1252	480	45
5,4%	11,7%	28,0%	38,7%	14,8%	1,4%



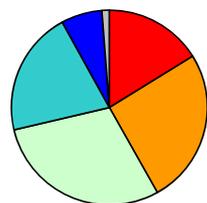
**2.4 El ambiente de trabajo y estudio**

**6,2**



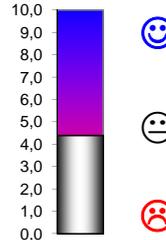
**2.5 El equipamiento informático**

1	2	3	4	5	? nc
522	832	951	670	219	39
16,1%	25,7%	29,4%	20,7%	6,8%	1,2%



**2.5 El equipamiento informático**

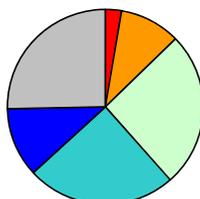
**4,4**



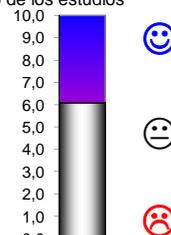
**3. RECURSOS DE INFORMACIÓN**  
(Libros, revistas, audiovisuales, etc.)

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

1	2	3	4	5	? nc
86	324	835	797	372	819
2,7%	10,0%	25,8%	24,7%	11,5%	25,3%

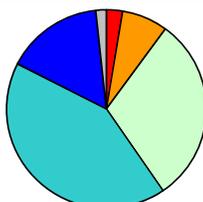


3.1 Utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios **6,1**

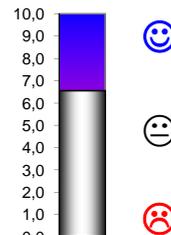


3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

84	240	983	1361	510	55
2,6%	7,4%	30,4%	42,1%	15,8%	1,7%

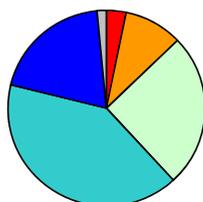


3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades **6,6**

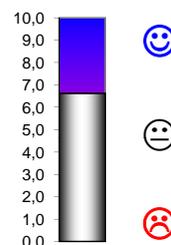


3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

104	310	819	1317	634	49
3,2%	9,6%	25,3%	40,7%	19,6%	1,5%

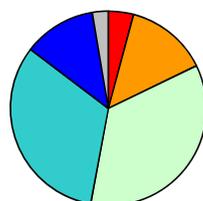


3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos **6,6**

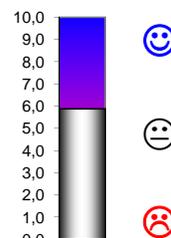


3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

134	441	1136	1049	388	85
4,1%	13,6%	35,1%	32,4%	12,0%	2,6%

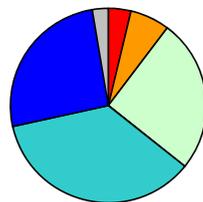


3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita **5,9**

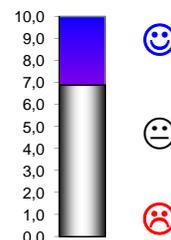


3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

120	212	823	1158	834	86
3,7%	6,6%	25,5%	35,8%	25,8%	2,7%

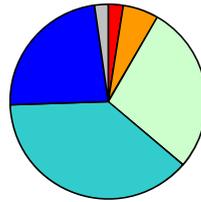


3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información **6,9**



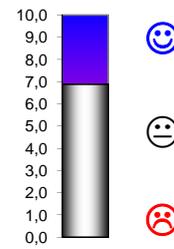
### 3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

79	190	902	1237	753	72
2,4%	5,9%	27,9%	38,3%	23,3%	2,2%



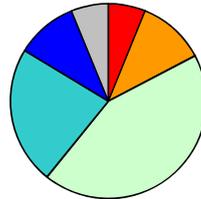
### 3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

6,9



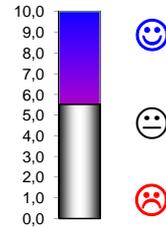
### 3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

197	362	1406	741	328	199
6,1%	11,2%	43,5%	22,9%	10,1%	6,2%



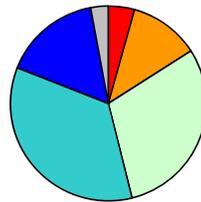
### 3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

5,5



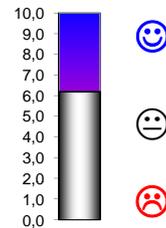
### 3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

139	376	976	1127	521	94
4,3%	11,6%	30,2%	34,9%	16,1%	2,9%



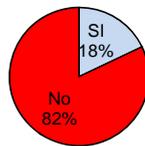
### 3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

6,2



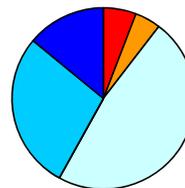
### 3.9 ¿Conoce el nuevo servicio de chat que ofrece la Biblioteca?

SI	No	NC
570	2611	52



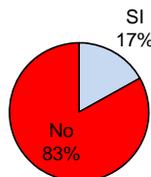
### 3.9 En caso afirmativo, ¿Qué opinión le merece?

	N	%
1 muy insatisfecho	37	5,8%
2 insatisfecho	29	4,6%
3 normal	303	47,6%
4 satisfecho	178	28,0%
5 muy satisfecho	89	14,0%



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

SI	No	NC
526	2590	117

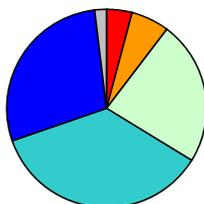


#### 4. El préstamo:

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

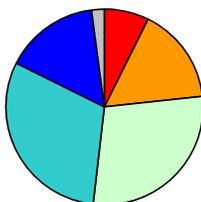
1	2	3	4	5	? nc
133	200	759	1162	916	63
4,1%	6,2%	23,5%	35,9%	28,3%	1,9%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



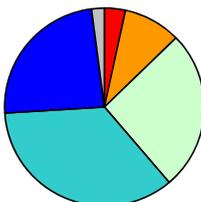
236	516	924	987	502	68
7,3%	16,0%	28,6%	30,5%	15,5%	2,1%

4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo



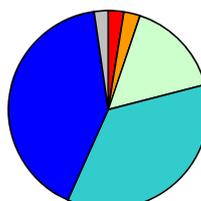
109	302	843	1140	772	67
3,4%	9,3%	26,1%	35,3%	23,9%	2,1%

4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo



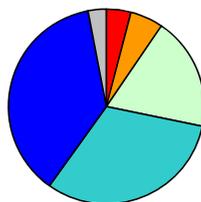
80	86	511	1155	1327	74
2,5%	2,7%	15,8%	35,7%	41,0%	2,3%

4.4 La sencillez para formalizar el préstamo



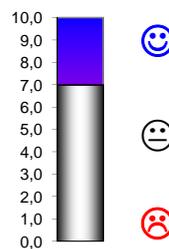
130	176	607	1023	1200	97
4,0%	5,4%	18,8%	31,6%	37,1%	3,0%

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



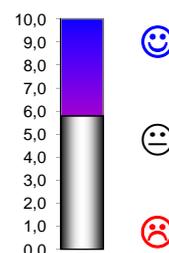
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

7,0



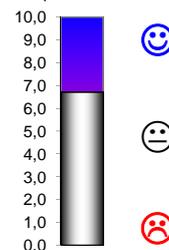
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

5,8



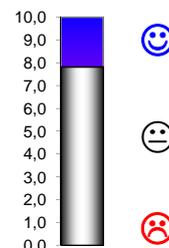
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

6,7



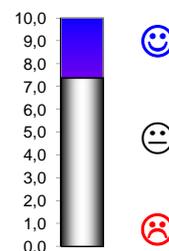
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

7,8



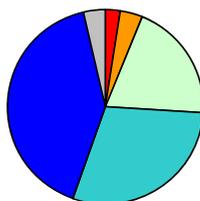
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

7,4



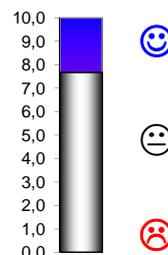
#### 4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de Mi Cuenta

79	119	641	952	1325	117
2,4%	3,7%	19,8%	29,4%	41,0%	3,6%



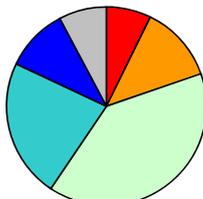
#### 4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de Mi Cuenta

7,7



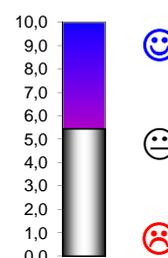
#### 4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

234	403	1284	731	331	250
7,2%	12,5%	39,7%	22,6%	10,2%	7,7%



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

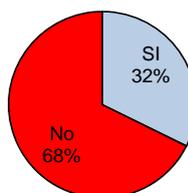
5,4



### 5. La formación de usuarios:

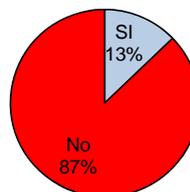
#### 5.1 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

SI	No	NC
1023	2141	69

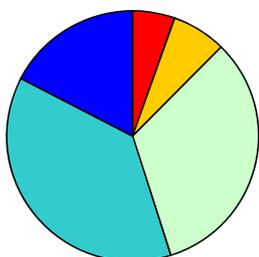


#### 5.3 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

SI	No	NC
398	2707	128



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



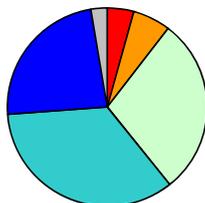
1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
27	35	164	188	87	2732
5,4%	7,0%	32,7%	37,5%	17,4%	

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

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

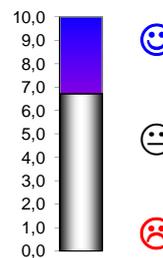
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
139	198	932	1118	760	86
4,3%	6,1%	28,8%	34,6%	23,5%	2,7%



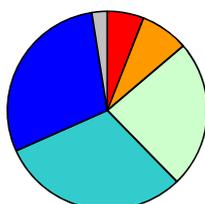
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal

6,7



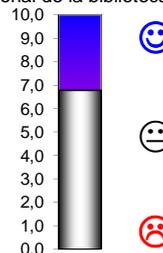
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
191	253	776	989	944	80
5,9%	7,8%	24,0%	30,6%	29,2%	2,5%



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

6,8

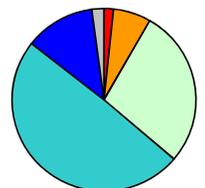


**7. Valoración global:**

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

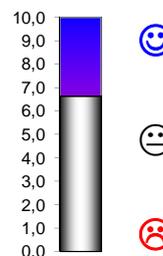
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

1	2	3	4	5	? nc
54	215	903	1595	398	68
1,7%	6,7%	27,9%	49,3%	12,3%	2,1%



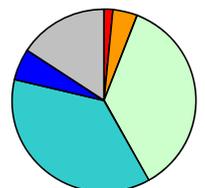
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

6,6



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

1	2	3	4	5	? nc
50	140	1164	1190	180	509
1,5%	4,3%	36,0%	36,8%	5,6%	15,7%



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

6,2

