

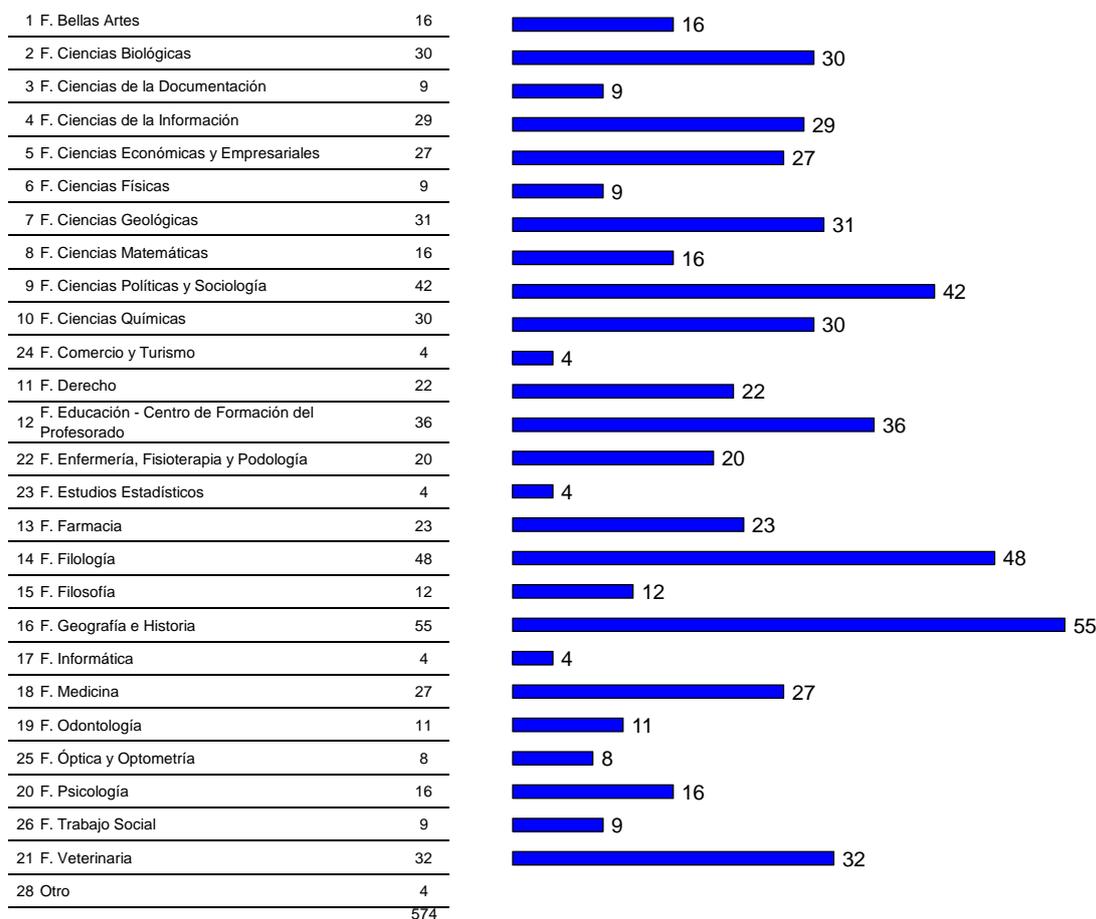
# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Docentes

**Encuestas 2012-2013**  
Correos electrónicos enviados  
Encuestas contestadas  
675

### 1. Datos personales:

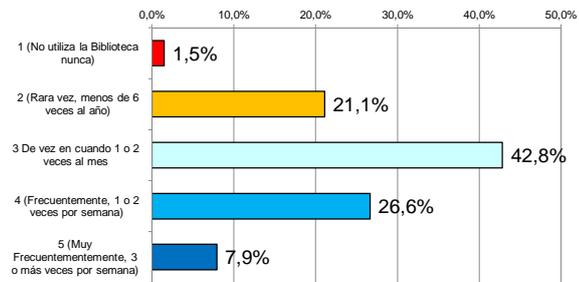
1.3 ¿En qué Facultad o Escuela desarrolla su principal actividad?



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

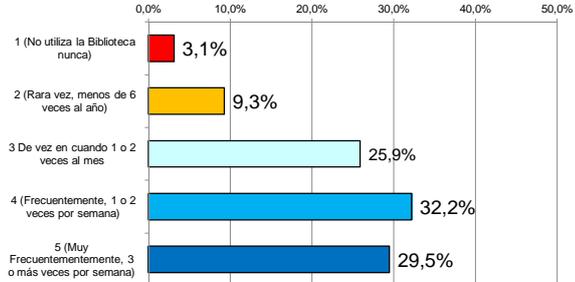
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	10	1,5%
2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	141	21,1%
3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	286	42,8%
4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	178	26,6%
5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	53	7,9%



1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

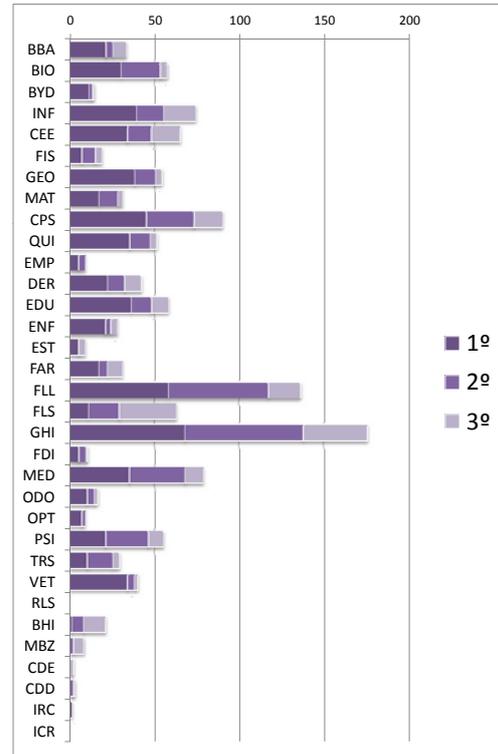
	N	%
1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	21	3,1%
2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	62	9,3%
3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	173	25,9%
4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	215	32,2%
5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	197	29,5%



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
- 24 F. Comercio y Turismo
- 11 F. Derecho
- 12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado
- 22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología
- 23 F. Estudios Estadísticos
- 13 F. Farmacia
- 14 F. Filología
- 15 F. Filosofía
- 16 F. Geografía e Historia
- 17 F. Informática
- 18 F. Medicina
- 19 F. Odontología
- 25 F. Óptica y Optometría
- 20 F. Psicología
- 26 F. Trabajo Social
- 21 F. Veterinaria
- 27 E. 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	21	4	8
BIO	30	23	4
BYD	11	2	1
INF	39	16	19
CEE	34	14	17
FIS	7	8	4
GEO	38	12	4
MAT	17	11	3
CPS	45	28	17
QUI	35	12	4
EMP	5	4	0
DER	22	10	10
EDU	36	12	10
ENF	21	3	4
EST	5	0	4
FAR	17	5	9
FLL	58	59	19
FLS	11	18	34
GHI	68	70	38
FDI	5	4	1
MED	35	33	11
ODO	10	4	2
OPT	7	2	0
PSI	21	25	9
TRS	10	15	4
VET	34	4	2
RLS	0	0	0
BHI	1	7	13
MBZ	0	2	6
CDE	0	0	2
CDD	0	2	1
IRC	1	0	0
ICR	0	0	0

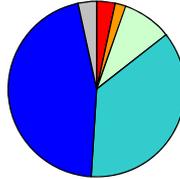


**2. Instalaciones y equipos:**

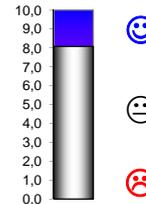
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

1	2	3	4	5	? nc
23	13	61	247	308	23
3,4%	1,9%	9,0%	36,6%	45,6%	3,4%

2.1 El horario de la biblioteca



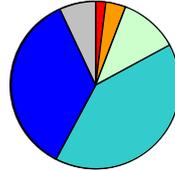
2.1 El horario de la biblioteca



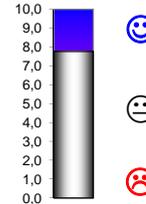
8,1

2.2 El número de puestos de lectura

13	26	76	275	238	47
1,9%	3,9%	11,3%	40,7%	35,3%	7,0%



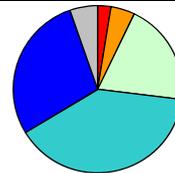
2.2 El número de puestos de lectura



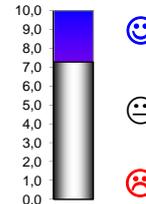
7,8

2.3 La comodidad de las instalaciones

17	31	134	266	191	36
2,5%	4,6%	19,9%	39,4%	28,3%	5,3%



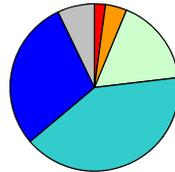
2.3 La comodidad de las instalaciones



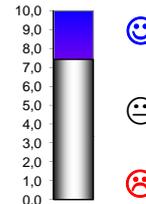
7,3

2.4 El ambiente de trabajo y estudio

14	28	114	275	196	48
2,1%	4,1%	16,9%	40,7%	29,0%	7,1%



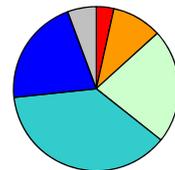
2.4 El ambiente de trabajo y estudio



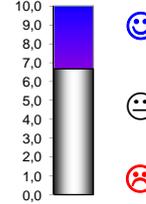
7,4

2.5 El equipamiento informático

23	66	152	254	142	38
3,4%	9,8%	22,5%	37,6%	21,0%	5,6%



2.5 El equipamiento informático

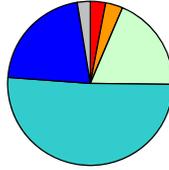


6,7

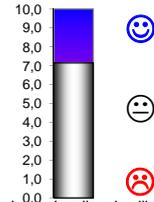
**3 Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.)**

1	2	3	4	5	? nc
20	23	127	344	144	17
3.0%	3.4%	18.8%	51.0%	21.3%	2.5%

3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

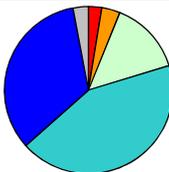


3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades **7,2**

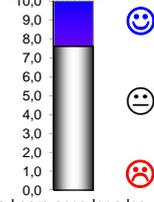


3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
17	24	96	291	227	20
2.5%	3.6%	14.2%	43.1%	33.6%	3.0%

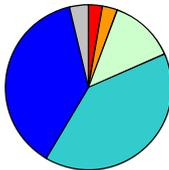


3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca **7,6**

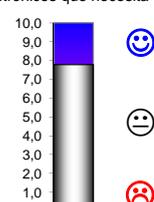


3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

1	2	3	4	5	? nc
18	20	86	271	255	25
2.7%	3.0%	12.7%	40.1%	37.8%	3.7%

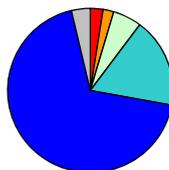


3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita **7,8**

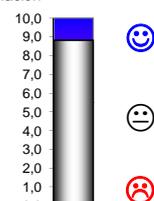


3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

1	2	3	4	5	? nc
17	14	38	119	462	25
2.5%	2.1%	5.6%	17.6%	68.4%	3.7%

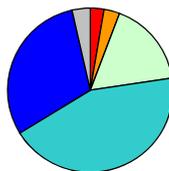


3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información **8,8**

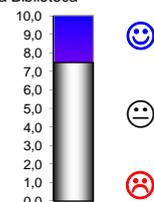


3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
18	21	114	294	204	24
2.7%	3.1%	16.9%	43.6%	30.2%	3.6%

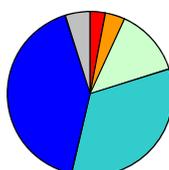


3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca **7,5**

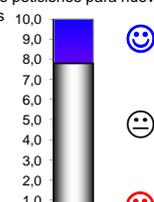


3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

1	2	3	4	5	? nc
20	26	90	226	280	33
3.0%	3.9%	13.3%	33.5%	41.5%	4.9%

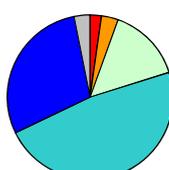


3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones **7,8**

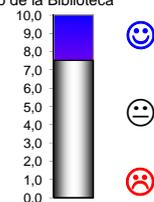


3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
15	22	99	322	196	21
2.2%	3.3%	14.7%	47.7%	29.0%	3.1%



3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca **7,5**

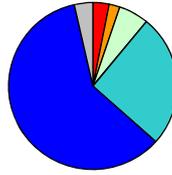


**4. El préstamo:**

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

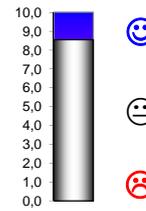
1	2	3	4	5	? nc
21	14	39	173	404	24
3,1%	2,1%	5,8%	25,6%	59,9%	3,6%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



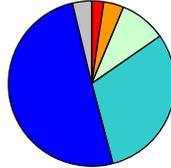
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

8,6



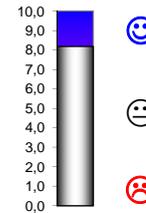
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

16	26	61	207	340	25
2,4%	3,9%	9,0%	30,7%	50,4%	3,7%



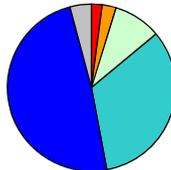
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

8,2



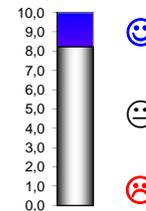
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

14	18	62	224	329	28
2,1%	2,7%	9,2%	33,2%	48,7%	4,1%



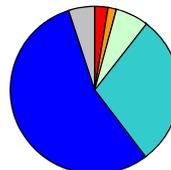
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

8,2



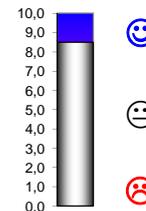
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

17	11	43	197	373	34
2,5%	1,6%	6,4%	29,2%	55,3%	5,0%



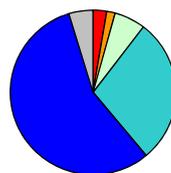
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

8,5



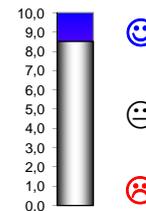
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

18	11	41	193	380	32
2,7%	1,6%	6,1%	28,6%	56,3%	4,7%



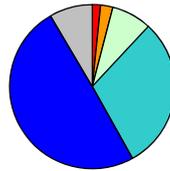
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

8,5



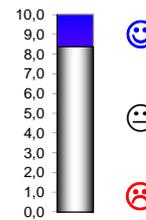
#### 4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

11	16	53	203	335	57
1,6%	2,4%	7,9%	30,1%	49,6%	8,4%



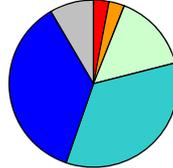
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

8,4



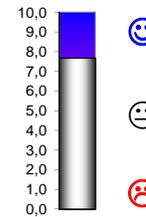
#### 4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

20	20	102	231	245	57
3,0%	3,0%	15,1%	34,2%	36,3%	8,4%



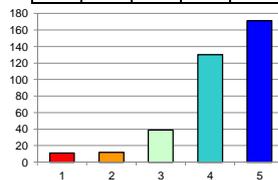
4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

7,7



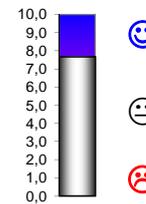
#### 4.8. Si ha utilizado el servicio de petición anticipada de libros de depósitos. Por favor, valórelo:

1	2	3	4	5	0
11	12	39	130	171	312
3,0%	3,3%	10,7%	35,8%	47,1%	



4.8. Si ha utilizado el servicio de petición anticipada de libros de depósitos. Por favor, valórelo:

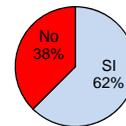
8,0



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

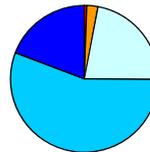
5.1 ¿Conoce el archivo institucional E-Prints Complutense que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores

SI	No	NC
408	245	22



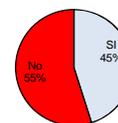
5.2 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio en una escala de 1 (Muy malo), 2 (Malo), 3 (Regular), 4 (Bueno) a 5 (excelente)?

	N	%
1 muy malo	2	0,5%
2 malo	10	2,5%
3 regular	90	22,2%
4 bueno	226	55,7%
5 muy bueno	78	19,2%



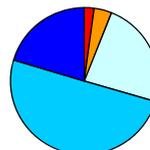
5.3 ¿Conoce el servicio de bibliografías recomendadas?

SI	No	NC
288	351	36



5.4 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	6	2,1%
2 malo	11	3,9%
3 regular	67	23,5%
4 bueno	143	50,2%
5 muy bueno	58	20,4%



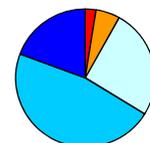
5.5 ¿Conoce la opción de incluir bibliografía adyacente en el campus virtual?

SI	No	NC
166	469	40



5.6 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	4	2,7%
2 malo	9	6,1%
3 regular	41	27,9%
4 bueno	75	51,0%
5 muy bueno	31	21,1%



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



SI	No	NC
314	327	34

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



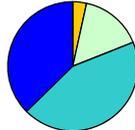
SI	No	NC
449	186	40

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



SI	No	NC
165	468	42

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
0	6	27	76	65	501
0,0%	3,4%	15,5%	43,7%	37,4%	

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



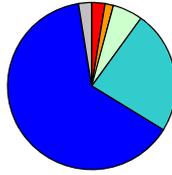
SI	No	NC
255	372	48

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

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

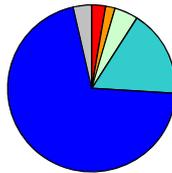
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
17	11	39	161	430	17
2,5%	1,6%	5,8%	23,9%	63,7%	2,5%



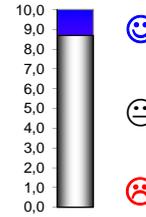
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la Biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
18	12	31	114	476	24
2,7%	1,8%	4,6%	16,9%	70,5%	3,6%



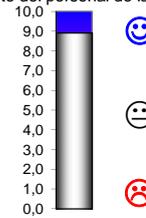
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte

**8,7**



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

**8,9**

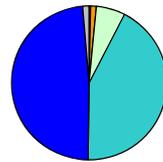


**7. Valoración global:**

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

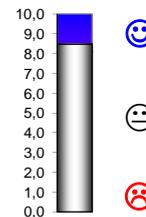
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

1	2	3	4	5	? nc
2	8	41	288	327	9
0,3%	1,2%	6,1%	42,7%	48,4%	1,3%



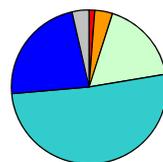
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

**8,5**



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

1	2	3	4	5	? nc
8	25	118	346	154	24
1,2%	3,7%	17,5%	51,3%	22,8%	3,6%



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

**7,4**

