

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA. ESTUDIANTES

**Encuestas 2017-2018**

Correos electrónicos enviados

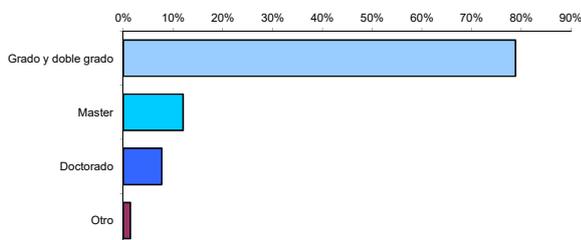
Encuestas contestadas

1740

### 1. Datos personales:

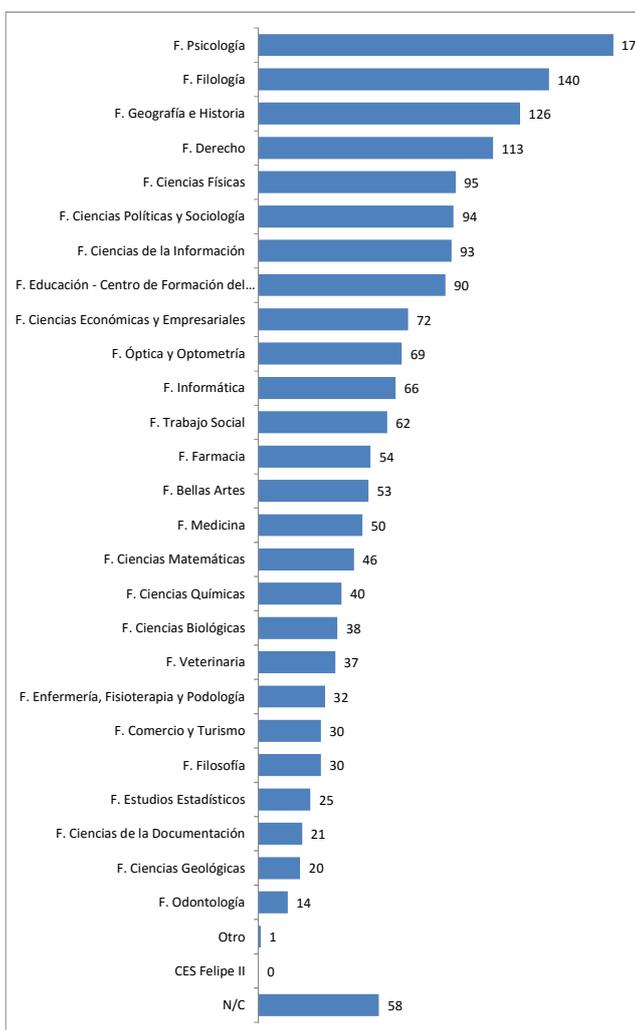
#### 1.1 Indique los estudios en los que esta matriculado

1	Grado y doble grado	1365	79%
2	Master	208	12%
3	Doctorado	134	8%
4	Otro	24	1%



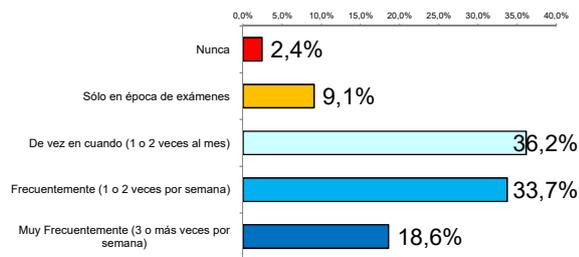
#### 1.2 ¿A qué Facultad pertenece?

20	F. Psicología	171
14	F. Filología	140
16	F. Geografía e Historia	126
11	F. Derecho	113
6	F. Ciencias Físicas	95
9	F. Ciencias Políticas y Sociología	94
4	F. Ciencias de la Información	93
12	F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	90
5	F. Ciencias Económicas y Empresariales	72
25	F. Óptica y Optometría	69
17	F. Informática	66
26	F. Trabajo Social	62
13	F. Farmacia	54
1	F. Bellas Artes	53
18	F. Medicina	50
8	F. Ciencias Matemáticas	46
10	F. Ciencias Químicas	40
2	F. Ciencias Biológicas	38
21	F. Veterinaria	37
22	F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	32
24	F. Comercio y Turismo	30
15	F. Filosofía	30
23	F. Estudios Estadísticos	25
3	F. Ciencias de la Documentación	21
7	F. Ciencias Geológicas	20
19	F. Odontología	14
39	Otro	1
38	CES Felipe II	0
	N/C	58
		1740



Indique, la frecuencia y tipo de utilización por su parte del servicio de biblioteca:  
Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
1 Nunca	42	2,4%
2 Sólo en época de exámenes	157	9,1%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	626	36,2%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	584	33,7%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	322	18,6%

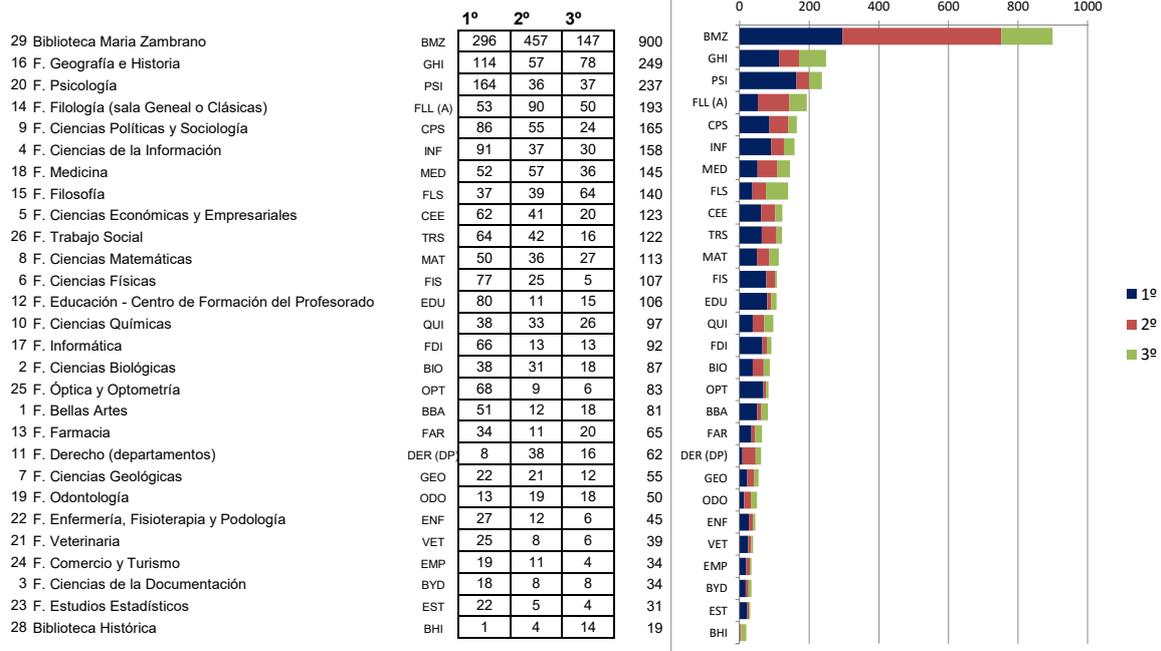


Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

	N	%
1 Nunca	264	15,3%
2 Sólo en época de exámenes	157	9,1%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	699	40,4%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	403	23,3%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	205	11,8%



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:

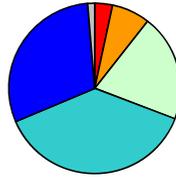


**2. Instalaciones y equipos:**

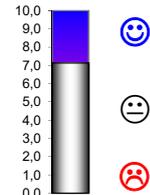
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

1	2	3	4	5	? nc
58	125	353	658	523	23
3,3%	7,2%	20,3%	37,8%	30,1%	1,3%

**2.1 El horario de la biblioteca**

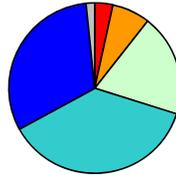


2.1 El horario de la biblioteca **7,1**

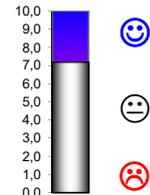


**2.2 El número de puestos de lectura**

59	125	336	646	546	28
3,4%	7,2%	19,3%	37,1%	31,4%	1,6%

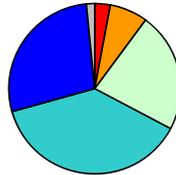


2.2 El número de puestos de lectura **7,2**

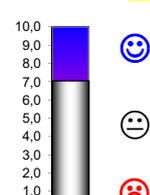


**2.3 La comodidad de las instalaciones**

51	125	394	660	483	27
2,9%	7,2%	22,6%	37,9%	27,8%	1,6%

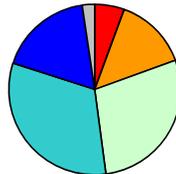


2.3 La comodidad de las instalaciones **7,0**

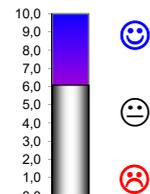


**2.4 El equipamiento informático**

97	241	496	558	307	41
5,6%	13,9%	28,5%	32,1%	17,6%	2,4%



2.4 El equipamiento informático **6,1**



**2.6 Si la biblioteca estuviera abierta más allá del horario habitual, yo acudiría...(puede elegir varias opciones)**

sólo entre lunes y viernes y entre las 9 y 21 h.	625	36%
muchos sábados y domingos en época de exámenes	768	44%
muchos sábados durante todo el curso	579	33%
en exámenes por la noche más allá de las 21h.	298	17%



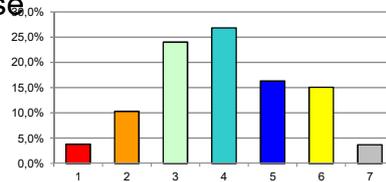
### 3. RECURSOS DE INFORMACIÓN (Libros, revistas, audiovisuales, etc.)

¿De dónde obtiene usted la mayor parte de la información que necesita para sus estudios? (1-nada, 2- poco, 3-algo, 4- bastante, 5-mucho).

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho		Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	Grado de uso (1-5)
1 De los libros impresos y revistas impresas que hay o me proporciona la biblioteca De la U. Complutense	127	239	418	563	353		7%	14%	25%	33%	21%	3,46
2 De las revistas en línea suscritas por la biblioteca	707	339	269	228	154		42%	20%	16%	13%	9%	2,28
3 De libros electrónicos suscritos por la biblioteca	554	348	361	270	151		33%	21%	21%	16%	9%	2,48
4 De los libros que yo mismo me compro o De los que me presta alguien que los ha comprado	303	343	380	402	267		18%	20%	22%	24%	16%	2,99
5 De los documentos colocados en el campus virtual por los profesores	67	116	186	496	831		4%	7%	11%	29%	49%	4,13
6 De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	76	164	339	532	588		4%	10%	20%	31%	35%	3,82
7 De los apuntes y fotocopias que se obtienen en las clases	96	119	211	449	822		6%	7%	12%	26%	48%	4,05
8 De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	651	374	328	224	109		39%	22%	19%	13%	6%	2,27

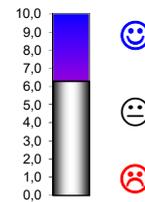
#### 3.1 Valore la utilidad de la información básica sobre la biblioteca que se recibe al inicio de los estudios

	1	2	3	4	5	? nc
	66	179	418	467	284	64
	3,8%	10,3%	24,0%	26,8%	16,3%	15,1%
No he recibido información						262
						3,7%



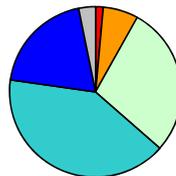
3.1 Valore la utilidad de la información básica sobre la biblioteca que se recibe al inicio de los estudios

6,3



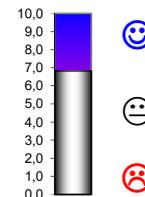
#### 3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

	25	116	494	709	341	55
	1,4%	6,7%	28,4%	40,7%	19,6%	3,2%



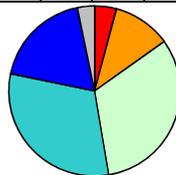
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

6,8



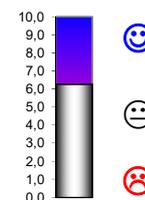
#### 3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

	72	191	561	538	322	56
	4,1%	11,0%	32,2%	30,9%	18,5%	3,2%



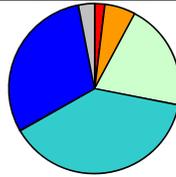
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

6,3



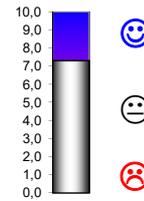
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

34	101	354	673	525	53
2,0%	5,8%	20,3%	38,7%	30,2%	3,0%



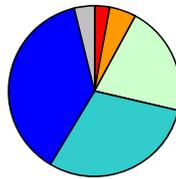
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

7,3



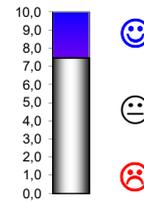
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

49	88	362	520	655	66
2,8%	5,1%	20,8%	29,9%	37,6%	3,8%



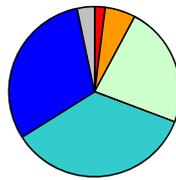
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

7,5



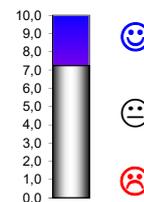
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

35	100	400	614	534	57
2,0%	5,7%	23,0%	35,3%	30,7%	3,3%



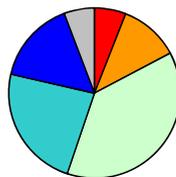
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

7,2



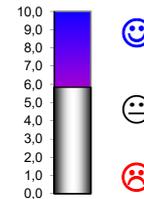
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

103	197	660	407	273	100
5,9%	11,3%	37,9%	23,4%	15,7%	5,7%



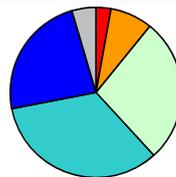
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

5,8



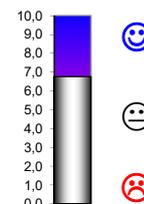
3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

49	139	477	587	409	79
2,8%	8,0%	27,4%	33,7%	23,5%	4,5%



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

6,8



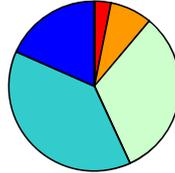
3.9. ¿Conoce el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción académica de nuestros profesores, investigadores y alumnos?

SI	No	NC
445	1232	63



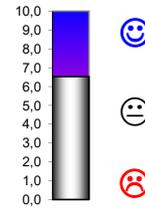
3.10 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

53	133	538	646	308	0
3,2%	7,9%	32,1%	38,5%	18,4%	0,0%



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

6,5

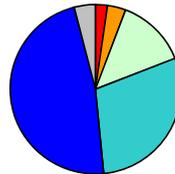


4. El préstamo:

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

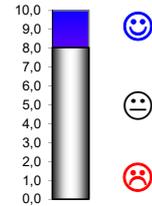
1	2	3	4	5	? nc
39	61	232	511	827	70
2,2%	3,5%	13,3%	29,4%	47,5%	4,0%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



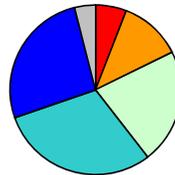
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

8,0



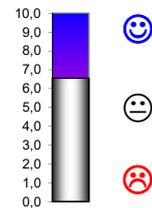
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

102	206	380	524	459	69
5,9%	11,8%	21,8%	30,1%	26,4%	4,0%



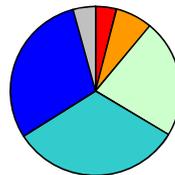
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

6,5



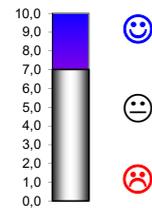
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

69	122	394	564	517	74
4,0%	7,0%	22,6%	32,4%	29,7%	4,3%



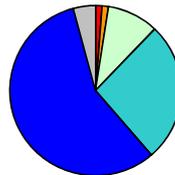
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

7,0



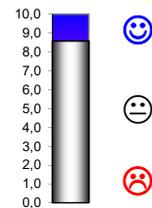
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

21	21	169	462	994	73
1,2%	1,2%	9,7%	26,6%	57,1%	4,2%



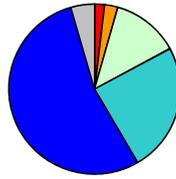
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

8,6

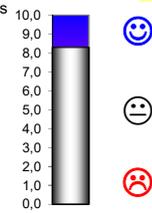


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

33	43	222	426	938	78
1,9%	2,5%	12,8%	24,5%	53,9%	4,5%

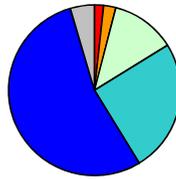


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos **8,3**

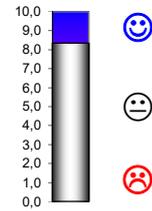


4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta"

30	40	211	437	943	79
1,7%	2,3%	12,1%	25,1%	54,2%	4,5%



4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta" **8,3**



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

SI	No	NC
712	970	58



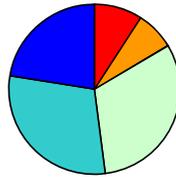
5.2 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

SI	No	NC
370	1302	68

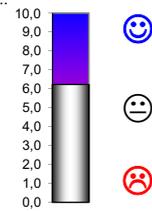


5.3 Si lo ha hecho, la información que ha recibido le ha resultado...

47	38	163	153	116	1223
2,7%	2,2%	9,4%	8,8%	6,7%	70,3%



5.3 Si lo ha hecho, la información que ha recibido le ha resultado... **6,2**

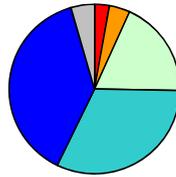


**6. El personal de la biblioteca:**

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

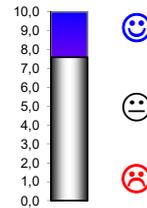
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

			? nc		
1	2	3	4	5	0
49	68	323	555	667	78
2,8%	3,9%	18,6%	31,9%	38,3%	4,5%



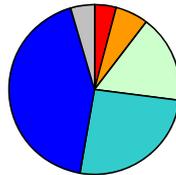
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

**7,6**



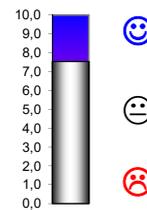
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

			? nc		
1	2	3	4	5	0
71	109	290	448	743	79
4,1%	6,3%	16,7%	25,7%	42,7%	4,5%



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

**7,5**

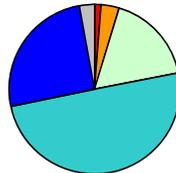


**7. Valoración global:**

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

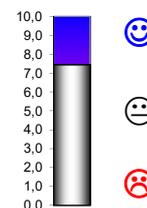
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

			? nc		
1	2	3	4	5	0
21	60	301	866	442	50
1,2%	3,4%	17,3%	49,8%	25,4%	2,9%



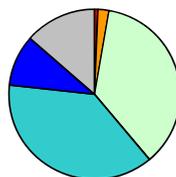
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

**7,4**



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

			? nc		
1	2	3	4	5	0
11	36	630	658	169	236
0,6%	2,1%	36,2%	37,8%	9,7%	13,6%



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

**6,6**

