

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

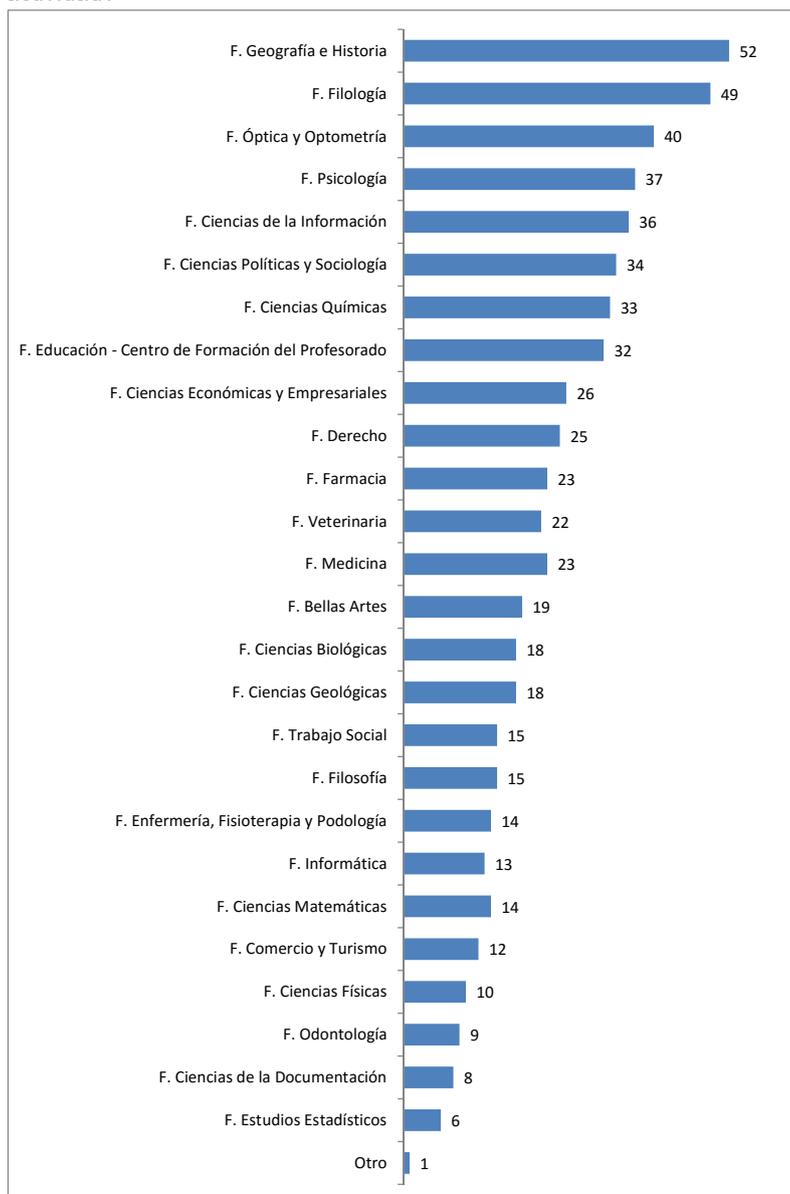
## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Docentes

**Encuestas 2017-2018**  
Correos electrónicos enviados  
Encuestas contestadas  
667

### 1. Datos personales:

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

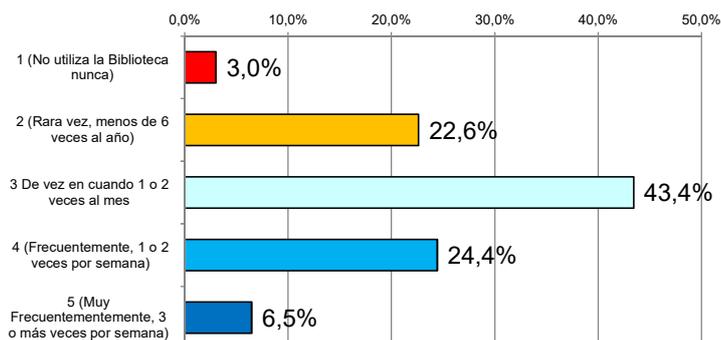
16 F. Geografía e Historia	52
14 F. Filología	49
25 F. Óptica y Optometría	40
20 F. Psicología	37
4 F. Ciencias de la Información	36
9 F. Ciencias Políticas y Sociología	34
10 F. Ciencias Químicas	33
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	32
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	26
11 F. Derecho	25
13 F. Farmacia	23
21 F. Veterinaria	22
18 F. Medicina	23
1 F. Bellas Artes	19
2 F. Ciencias Biológicas	18
7 F. Ciencias Geológicas	18
26 F. Trabajo Social	15
15 F. Filosofía	15
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	14
17 F. Informática	13
8 F. Ciencias Matemáticas	14
24 F. Comercio y Turismo	12
6 F. Ciencias Físicas	10
19 F. Odontología	9
3 F. Ciencias de la Documentación	8
23 F. Estudios Estadísticos	6
28 Otro	1
604	



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

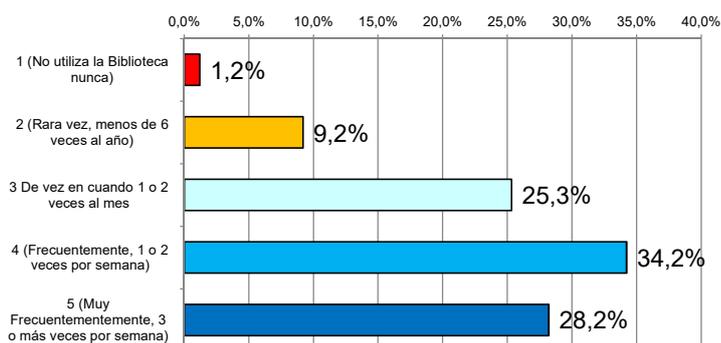
### 1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	20	3,0%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	150	22,6%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	288	43,4%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	162	24,4%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	43	6,5%



### 1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

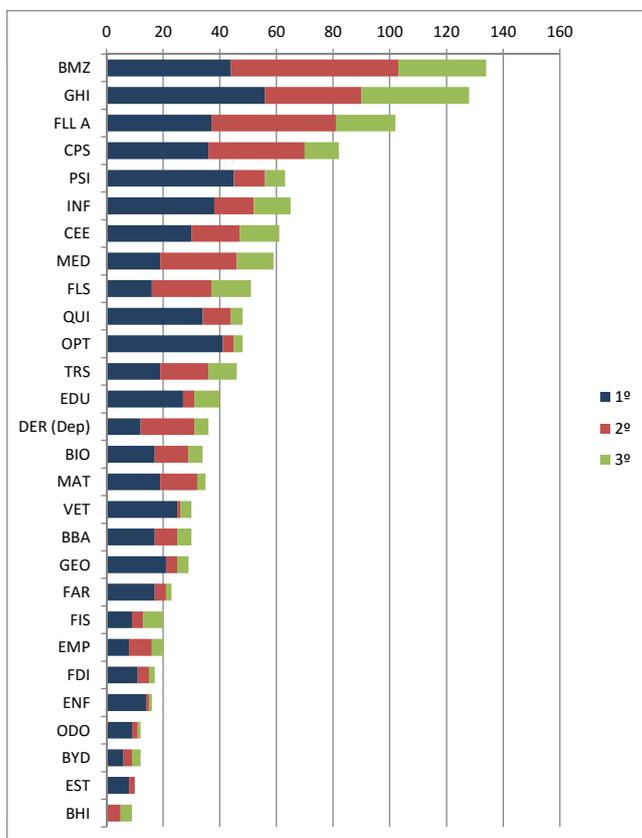
		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	8	1,2%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	61	9,2%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	168	25,3%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	227	34,2%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	187	28,2%



### 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:

29 Biblioteca Maria Zambrano
16 F. Geografía e Historia
14 F. Filología (A)
9 F. Ciencias Políticas y Sociología
20 F. Psicología
4 F. Ciencias de la Información
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales
18 F. Medicina
15 F. Filosofía
10 F. Ciencias Químicas
25 F. Óptica y Optometría
26 F. Trabajo Social
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado
11 F. Derecho (Dep)
2 F. Ciencias Biológicas
8 F. Ciencias Matemáticas
21 F. Veterinaria
1 F. Bellas Artes
7 F. Ciencias Geológicas
13 F. Farmacia
6 F. Ciencias Físicas
24 F. Comercio y Turismo
17 F. Informática
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología
19 F. Odontología
3 F. Ciencias de la Documentación
23 F. Estudios Estadísticos
28 Biblioteca Histórica

	1º	2º	3º
BMZ	44	59	31
GHI	56	34	38
FLL A	37	44	21
CPS	36	34	12
PSI	45	11	7
INF	38	14	13
CEE	30	17	14
MED	19	27	13
FLS	16	21	14
QUI	34	10	4
OPT	41	4	3
TRS	19	17	10
EDU	27	4	9
DER (Dep)	12	19	5
BIO	17	12	5
MAT	19	13	3
VET	25	1	4
BBA	17	8	5
GEO	21	4	4
FAR	17	4	2
FIS	9	4	7
EMP	8	8	4
FDI	11	4	2
ENF	14	1	1
ODO	9	2	1
BYD	6	3	3
EST	8	2	0
BHI	0	5	4

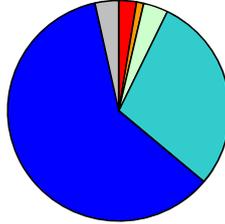


## 2. Instalaciones y equipos:

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

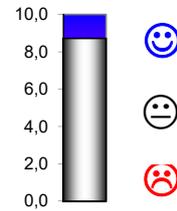
1	2	3	4	5	? nc
17	7	24	193	403	23
2,5%	1,0%	3,6%	28,9%	60,4%	3,4%

### 2.1 El horario de la Biblioteca



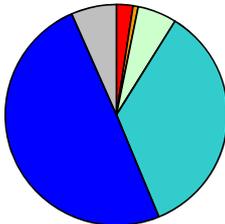
### 2.1 El horario de la Biblioteca

8,7



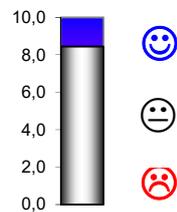
### 2.2 El número de puestos de lectura

1	2	3	4	5	? nc
16	5	38	233	331	44
2,4%	0,7%	5,7%	34,9%	49,6%	6,6%



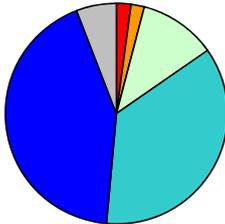
### 2.2 El número de puestos de lectura

8,4



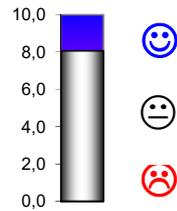
### 2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
14	13	75	241	285	39
2,1%	1,9%	11,2%	36,1%	42,7%	5,8%



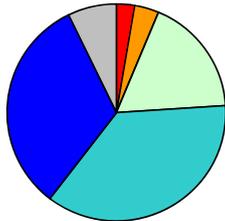
### 2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

8,1



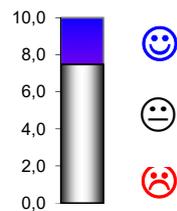
### 2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
18	24	118	243	216	48
2,7%	3,6%	17,7%	36,4%	32,4%	7,2%



### 2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

7,5



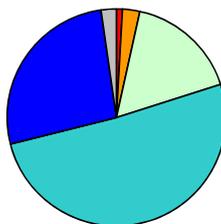
### 3 Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

¿De dónde obtiene usted la mayor parte de la información que necesita para su actividad docente e investigadora? (1-Nada, 2- Poco, 3- Algo, 4- Bastante, 5- Mucho)

	Nada	Poco	Algo	Bastant	Mucho	Nada	Poco	Algo	Bastant	Mucho
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
De los libros impresos y revistas impresas que hay en la biblioteca de la UCM o los que obtengo por préstamo interbibliotecario	19	83	131	228	190	3%	13%	20%	35%	29%
De las revistas en línea o libros electrónicos suscritos por la biblioteca	7	45	80	203	324	1%	7%	12%	31%	49%
De mi propia biblioteca personal	15	76	158	261	147	2%	12%	24%	40%	22%
De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	54	145	188	188	68	8%	23%	29%	29%	11%
De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	18	77	168	234	154	3%	12%	26%	36%	24%

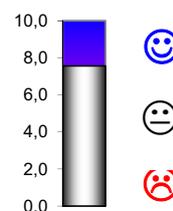
#### 3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

1	2	3	4	5	? nc
6	17	111	340	178	15
0,9%	2,5%	16,6%	51,0%	26,7%	2,2%



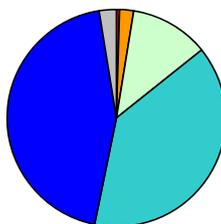
#### 3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

7,6



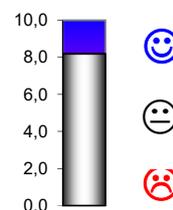
#### 3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

3	14	78	260	295	17
0,4%	2,1%	11,7%	39,0%	44,2%	2,5%



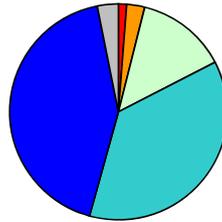
#### 3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

8,2



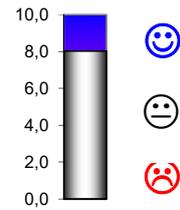
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

8	18	90	246	284	21
1,2%	2,7%	13,5%	36,9%	42,6%	3,1%



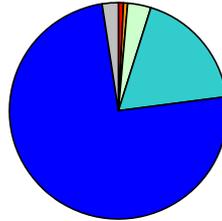
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

8,0



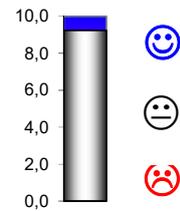
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

5	4	23	121	498	16
0,7%	0,6%	3,4%	18,1%	74,7%	2,4%



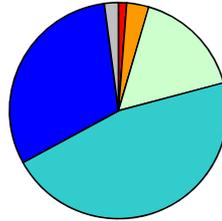
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

9,2



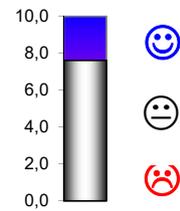
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

8	22	109	308	206	14
1,2%	3,3%	16,3%	46,2%	30,9%	2,1%



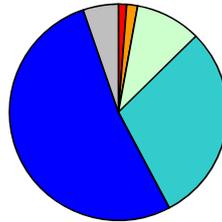
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

7,6



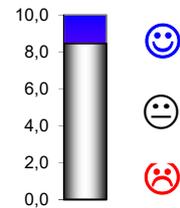
3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

8	11	65	198	350	35
1,2%	1,6%	9,7%	29,7%	52,5%	5,2%



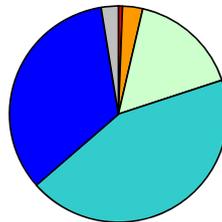
3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

8,4



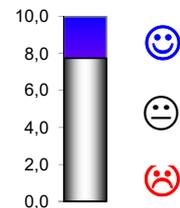
3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

4	20	109	291	226	17
0,6%	3,0%	16,3%	43,6%	33,9%	2,5%



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

7,8

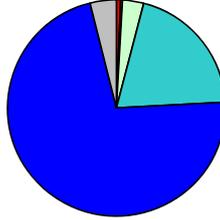


## 4. El préstamo:

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

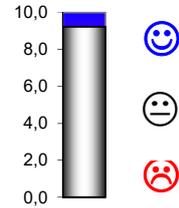
1	2	3	4	5	? nc
4	2	21	134	480	26
0,6%	0,3%	3,1%	20,1%	72,0%	3,9%

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



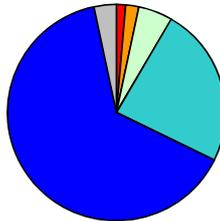
### 4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

9,2



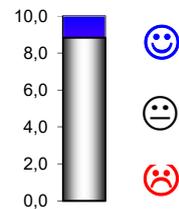
### 4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

9	13	34	159	430	22
1,3%	1,9%	5,1%	23,8%	64,5%	3,3%



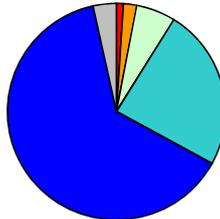
### 4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

8,8



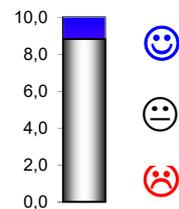
### 4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

7	13	39	161	424	23
1,0%	1,9%	5,8%	24,1%	63,6%	3,4%



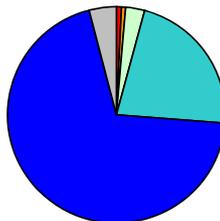
### 4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

8,8



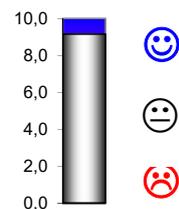
### 4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

5	4	19	147	465	27
0,7%	0,6%	2,8%	22,0%	69,7%	4,0%



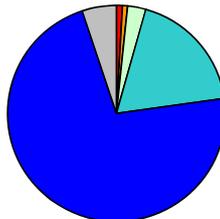
### 4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

9,2



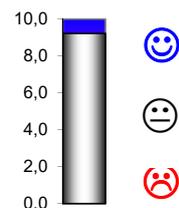
### 4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

6	5	18	123	481	34
0,9%	0,7%	2,7%	18,4%	72,1%	5,1%



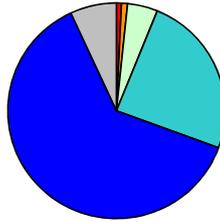
### 4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

9,2



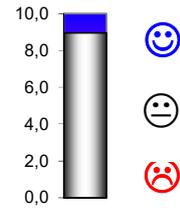
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

5	6	30	163	417	46
0,7%	0,9%	4,5%	24,4%	62,5%	6,9%



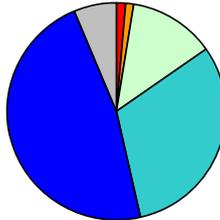
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

8,9



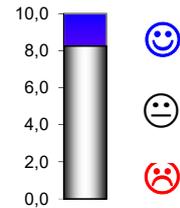
4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución

9	8	85	208	315	42
1,3%	1,2%	12,7%	31,2%	47,2%	6,3%



4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución

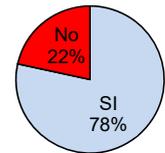
8,2



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

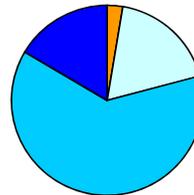
5.1 Conoce el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores?

SI	No	NC
505	139	23



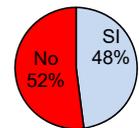
5.2 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio en una escala de 1 (Muy malo), 2 (Malo), 3 (Regular), 4 (Bueno) a 5 (excelente)?

	N	%
1 muy malo	5	1,0%
2 malo	13	2,5%
3 regular	105	20,5%
4 bueno	297	57,9%
5 muy bueno	93	18,1%



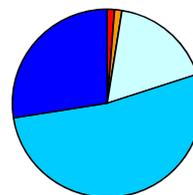
5.3 ¿Conoce el servicio de bibliografías recomendadas?

SI	No	NC
307	332	28



5.4 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	4	1,3%
2 malo	11	3,5%
3 regular	71	22,5%
4 bueno	156	49,4%
5 muy bueno	74	23,4%



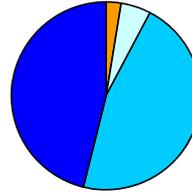
5.5 ¿Conoce la opción de incluir bibliografía adyacente en el campus virtual?

SI	No	NC
169	468	30



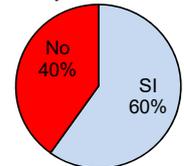
5.6 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	3	1,8%
2 malo	6	3,6%
3 regular	27	16,0%
4 bueno	86	50,9%
5 muy bueno	56	33,1%



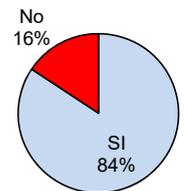
5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?

SI	No	NC
379	254	34



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

SI	No	NC
534	99	34



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

SI	No	NC
256	377	34

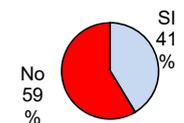


5.10 Si lo ha hecho. La formación le ha resultado...

1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	
3	5	35	115	111	398
1,1%	1,9%	13,0%	42,8%	41,3%	

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
264	374	29

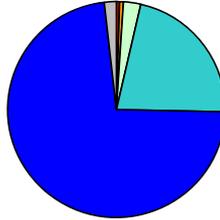


## 6. El personal de la biblioteca:

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

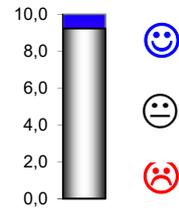
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca

			? nc		
1	2	3	4	5	0
3	4	17	145	486	12
0,4%	0,6%	2,5%	21,7%	72,9%	1,8%



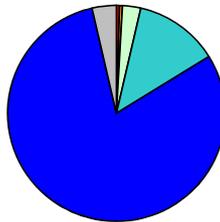
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte

9,2



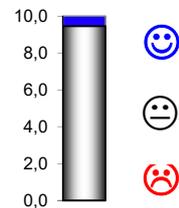
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la Biblioteca

			? nc		
1	2	3	4	5	0
3	3	18	84	535	24
0,4%	0,4%	2,7%	12,6%	80,2%	3,6%



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

9,5

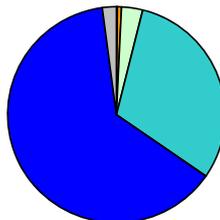


## 7. Valoración global:

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

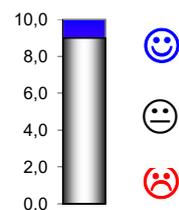
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

			? nc		
1	2	3	4	5	0
1	4	21	205	422	14
0,1%	0,6%	3,1%	30,7%	63,3%	2,1%



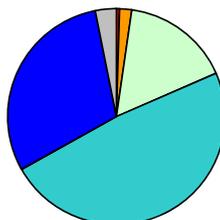
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

9,0



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

			? nc		
1	2	3	4	5	0
3	12	108	323	200	21
0,4%	1,8%	16,2%	48,4%	30,0%	3,1%



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

7,7

