

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA. ESTUDIANTES

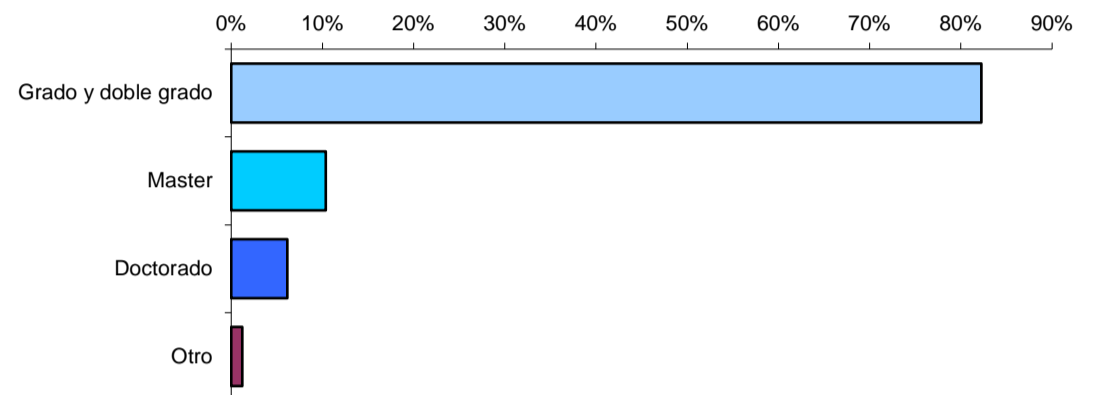
Encuestas 2018-2019

Correos electrónicos enviados
Encuestas contestadas
2020

1. Datos personales:

1.1 Indique los estudios en los que esta matriculado

1	Grado y doble grado	1658	82%
2	Master	209	10%
3	Doctorado	124	6%
4	Otro	25	1%



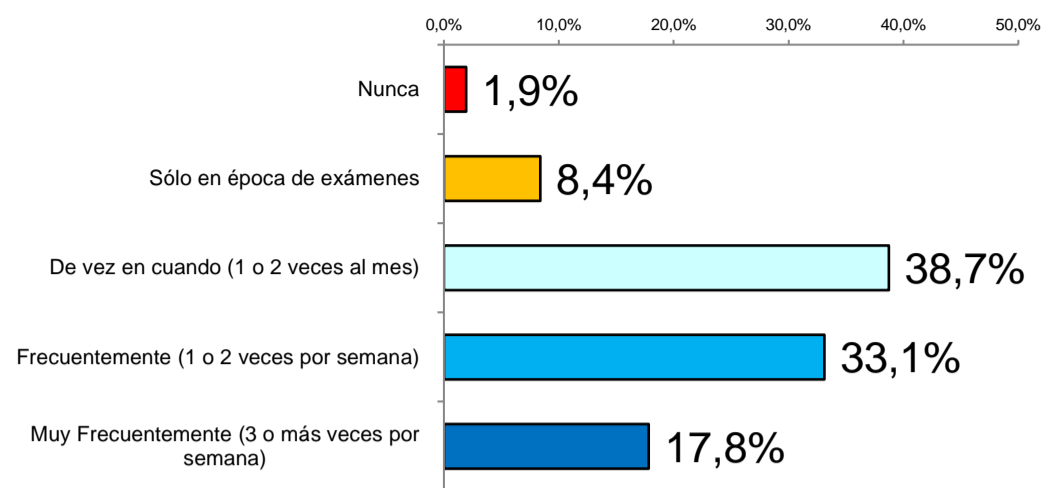
1.2 ¿A qué Facultad pertenece?

14	F. Filología	192
16	F. Geografía e Historia	167
20	F. Psicología	118
11	F. Derecho	112
4	F. Ciencias de la Información	110
12	F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	109
9	F. Ciencias Políticas y Sociología	101
18	F. Medicina	101
6	F. Ciencias Físicas	93
13	F. Farmacia	87
8	F. Ciencias Matemáticas	84
21	F. Veterinaria	79
5	F. Ciencias Económicas y Empresariales	64
10	F. Ciencias Químicas	62
17	F. Informática	53
2	F. Ciencias Biológicas	53
1	F. Bellas Artes	51
15	F. Filosofía	51
26	F. Trabajo Social	47
22	F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	47
25	F. Óptica y Optometría	42
24	F. Comercio y Turismo	35
7	F. Ciencias Geológicas	26
23	F. Estudios Estadísticos	24
3	F. Ciencias de la Documentación	18
19	F. Odontología	14
39	Otro	4
	N/C	76



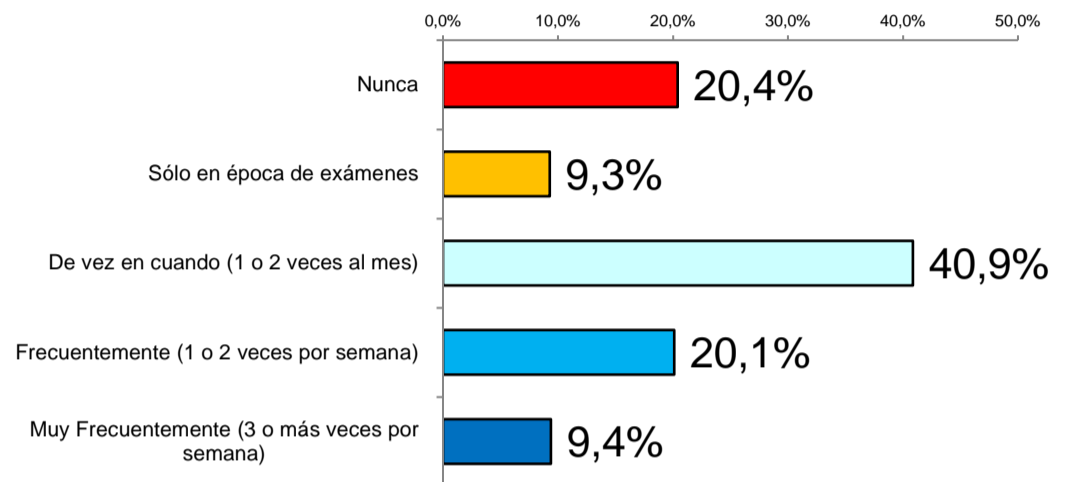
Indique, la frecuencia y tipo de utilización por su parte del servicio de biblioteca:
Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
1 Nunca	39	1,9%
2 Sólo en época de exámenes	169	8,4%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	780	38,7%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	667	33,1%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	359	17,8%



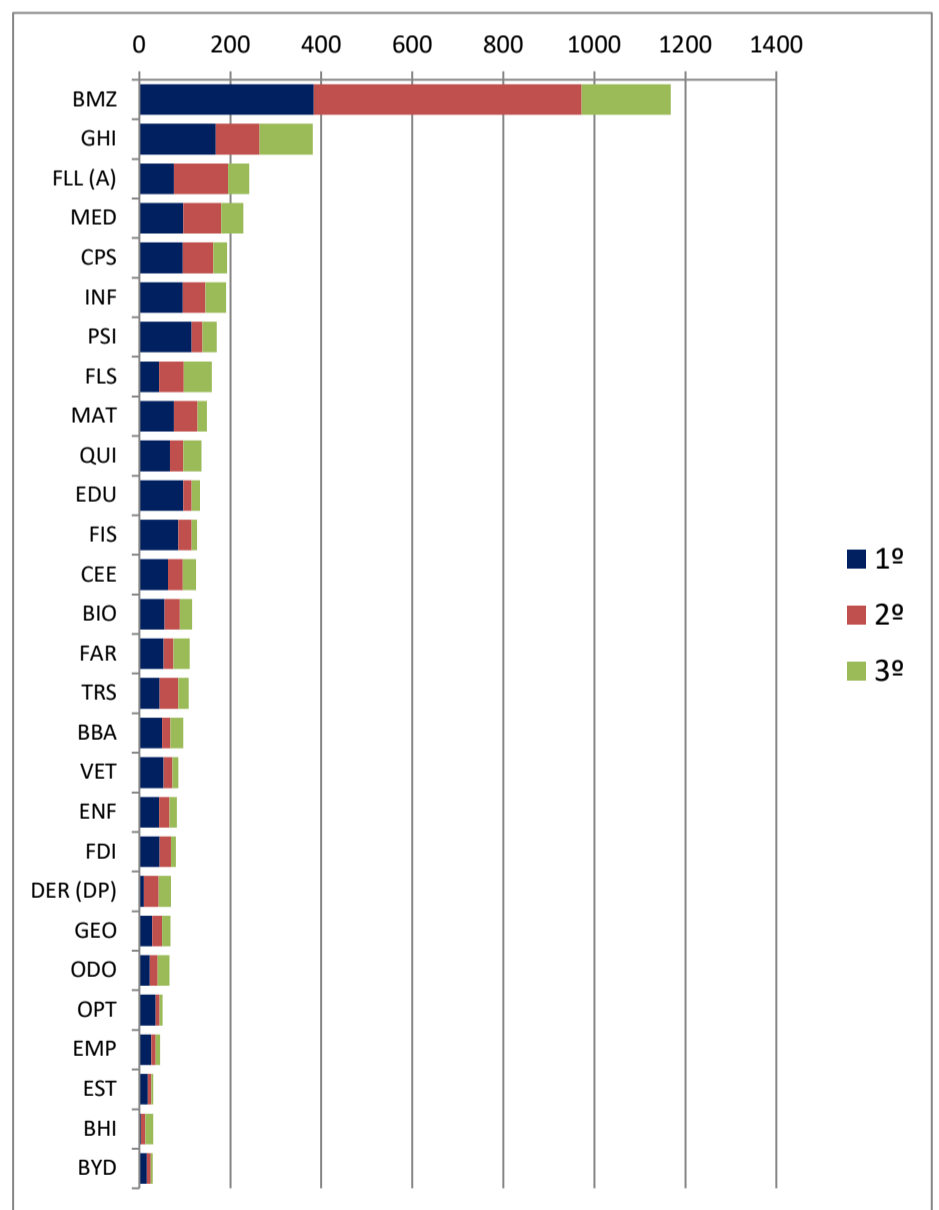
Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

	N	%
1 Nunca	411	20,4%
2 Sólo en época de exámenes	187	9,3%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	823	40,9%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	405	20,1%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	189	9,4%



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:

	1º	2º	3º		
29 Biblioteca María Zambrano	BMZ	383	589	196	1168
16 F. Geografía e Historia	GHI	168	96	117	381
14 F. Filología (sala Geneal o Clásicas)	FLL (A)	76	119	46	241
18 F. Medicina	MED	96	84	49	229
9 F. Ciencias Políticas y Sociología	CPS	95	68	30	193
4 F. Ciencias de la Información	INF	95	50	46	191
20 F. Psicología	PSI	115	24	31	170
15 F. Filosofía	FLS	43	55	61	159
8 F. Ciencias Matemáticas	MAT	76	52	20	148
10 F. Ciencias Químicas	QUI	67	29	40	136
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	EDU	96	19	18	133
6 F. Ciencias Físicas	FIS	86	29	12	127
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	CEE	63	32	30	125
2 F. Ciencias Biológicas	BIO	55	34	27	116
13 F. Farmacia	FAR	53	22	35	110
26 F. Trabajo Social	TRS	44	42	22	108
1 F. Bellas Artes	BBA	50	18	28	96
21 F. Veterinaria	VET	53	20	13	86
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	ENF	43	23	16	82
17 F. Informática	FDI	45	24	11	80
11 F. Derecho (departamentos)	DER (DP)	10	32	27	69
7 F. Ciencias Geológicas	GEO	28	22	18	68
19 F. Odontología	ODO	23	17	26	66
25 F. Óptica y Optometría	OPT	36	8	7	51
24 F. Comercio y Turismo	EMP	26	10	10	46
23 F. Estudios Estadísticos	EST	18	8	4	30
28 Biblioteca Histórica	BHI	3	10	17	30
3 F. Ciencias de la Documentación	BYD	16	9	4	29

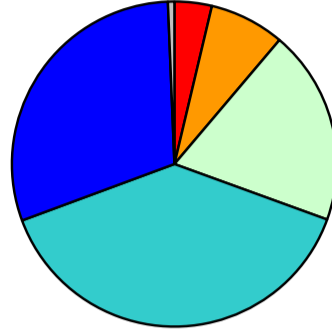


2. Instalaciones y equipos:

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

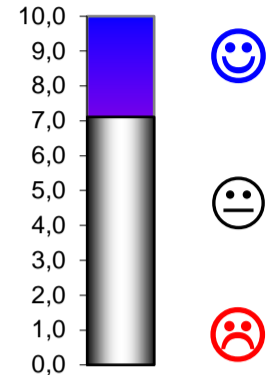
					? nc
1	2	3	4	5	0
75	151	391	784	606	13
3,7%	7,5%	19,4%	38,8%	30,0%	0,6%

2.1 El horario de la biblioteca



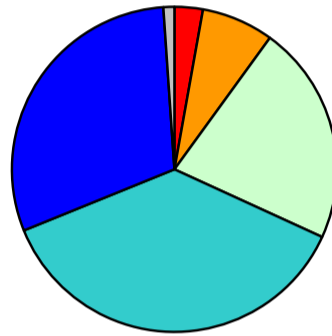
2.1 El horario de la biblioteca

7,1



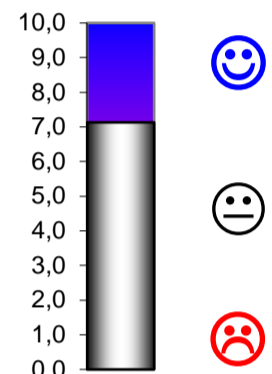
2.2 El número de puestos de lectura

57	145	441	748	607	22
2,8%	7,2%	21,8%	37,0%	30,0%	1,1%



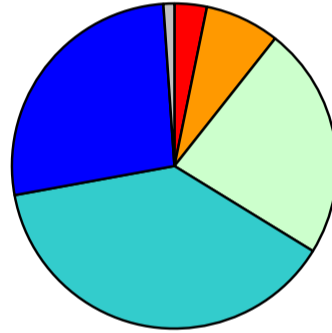
2.2 El número de puestos de lectura

7,1



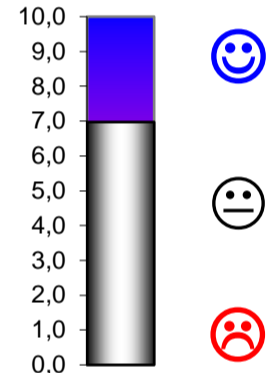
2.3 La comodidad de las instalaciones

65	150	467	775	541	22
3,2%	7,4%	23,1%	38,4%	26,8%	1,1%



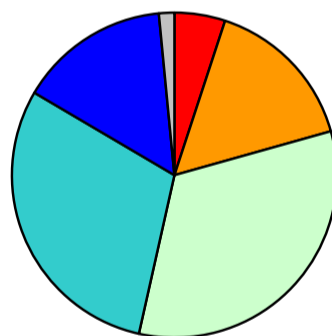
2.3 La comodidad de las instalaciones

7,0



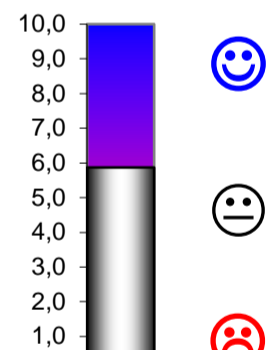
2.4 El equipamiento informático

102	315	664	605	303	31
5,0%	15,6%	32,9%	30,0%	15,0%	1,5%



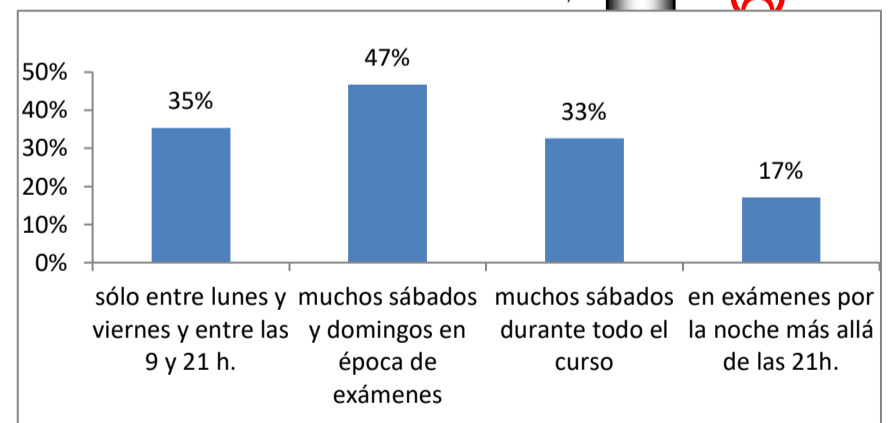
2.4 El equipamiento informático

5,9



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.	713	35%
muchos sábados y domingos en época de exámenes	944	47%
muchos sábados durante todo el curso	658	33%
en exámenes por la noche más allá de las 21h.	345	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).

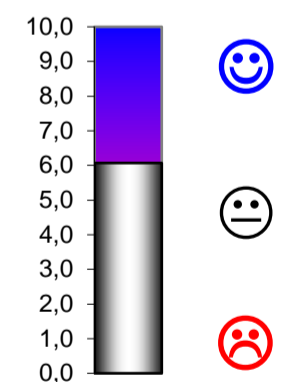
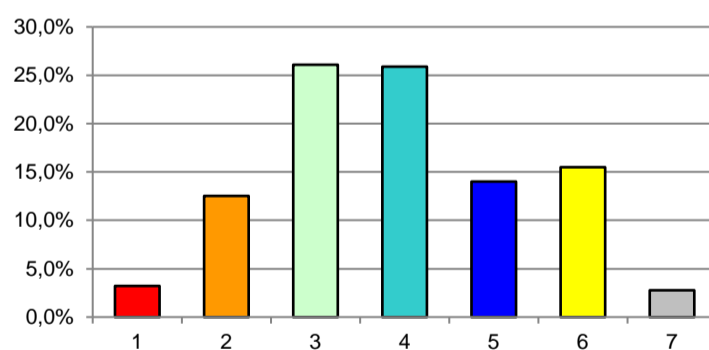
	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho		Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	Grado de uso (1-5)
1 De los libros impresos y revistas impresas que hay o me proporciona la biblioteca De la U. Complutense	188	287	477	639	392		9%	14%	24%	32%	20%	3,38
2 De las revistas en línea suscritas por la biblioteca	946	381	267	236	146		48%	19%	14%	12%	7%	2,12
3 De libros electrónicos suscritos por la biblioteca	666	409	404	326	166		34%	21%	20%	17%	8%	2,45
4 De los libros que yo mismo me compro o De los que me presta alguien que los ha comprado	415	363	417	443	340		21%	18%	21%	22%	17%	2,96
5 De los documentos colocados en el campus virtual por los profesores	70	104	232	588	986		4%	5%	12%	30%	50%	4,17
6 De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	86	177	361	620	741		4%	9%	18%	31%	37%	3,88
7 De los apuntes y fotocopias que se obtienen en las clases	95	107	221	514	1044		5%	5%	11%	26%	53%	4,16
8 De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	776	434	378	257	122		39%	22%	19%	13%	6%	2,25

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

☹		☺		😊		? nc
1	2	3	4	5		0
65	253	527	523	283		56
3,2%	12,5%	26,1%	25,9%	14,0%	15,5%	2,8%
No he recibido información						313

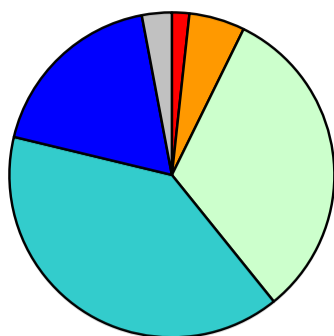
3.1 Valore la utilidad de la información básica sobre la biblioteca que se recibe al inicio de los estudios

6,1



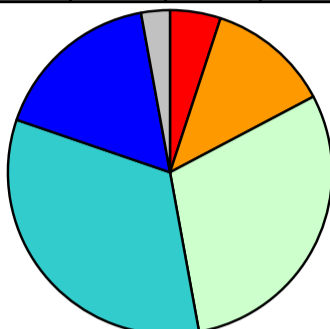
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

35	112	645	799	369	60
1,7%	5,5%	31,9%	39,6%	18,3%	3,0%



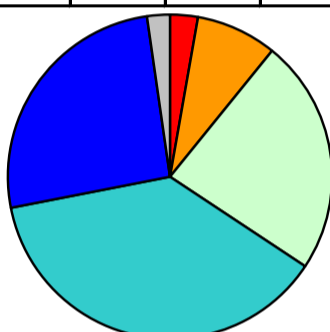
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

102	247	603	669	341	58
5,0%	12,2%	29,9%	33,1%	16,9%	2,9%



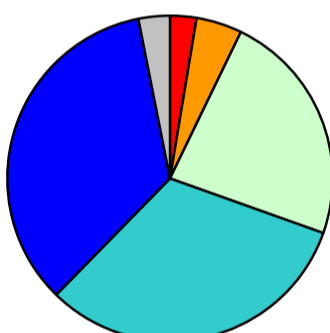
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

56	163	474	760	521	46
2,8%	8,1%	23,5%	37,6%	25,8%	2,3%



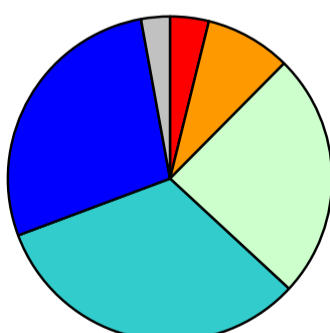
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

53	92	470	644	698	63
2,6%	4,6%	23,3%	31,9%	34,6%	3,1%



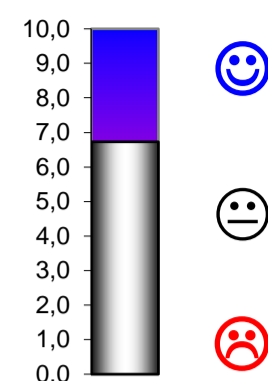
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

78	173	494	655	562	58
3,9%	8,6%	24,5%	32,4%	27,8%	2,9%



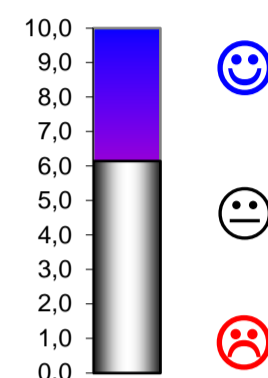
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

6,7



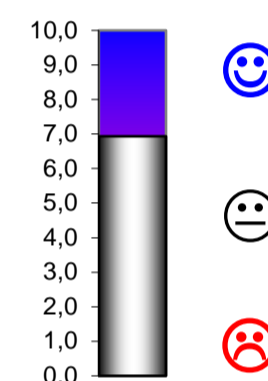
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

6,1



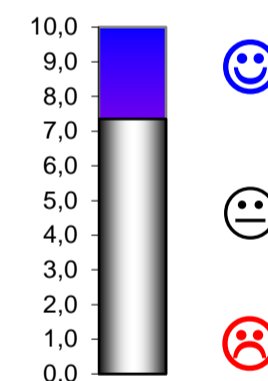
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

6,9



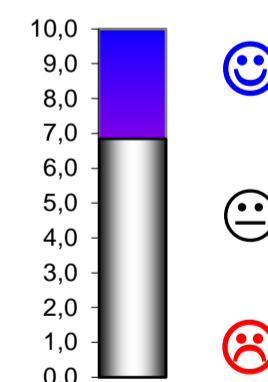
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

7,4



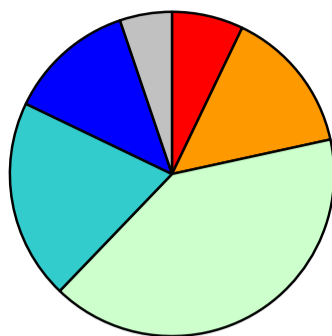
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

6,8



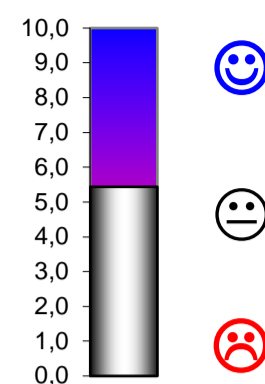
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

144	292	820	403	256	105
7,1%	14,5%	40,6%	20,0%	12,7%	5,2%



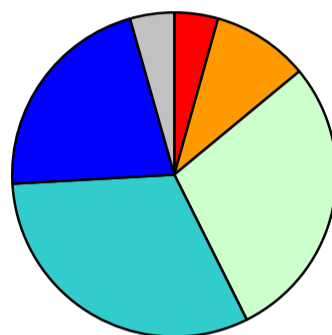
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

5,4



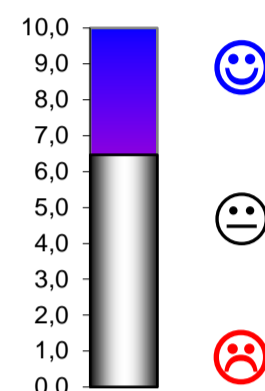
3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

88	195	578	636	434	89
4,4%	9,7%	28,6%	31,5%	21,5%	4,4%



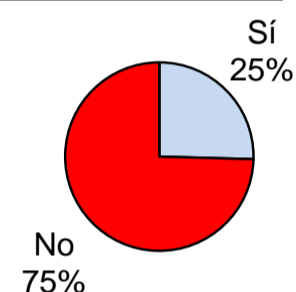
3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

6,5



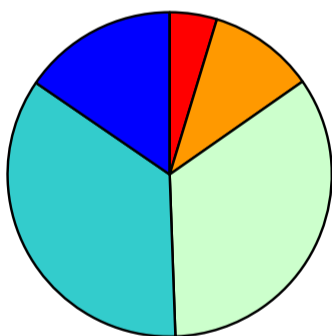
3.9. ¿Conoce el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción académica de nuestros profesores, investigadores y alumnos?

Sí	No	NC
497	1457	66



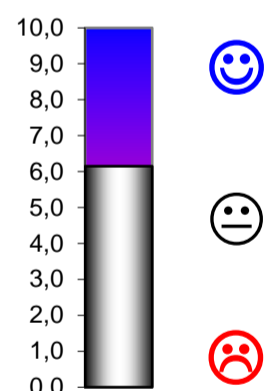
3.10 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

92	207	668	687	302	0
4,7%	10,6%	34,2%	35,1%	15,4%	0,0%






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

6,2

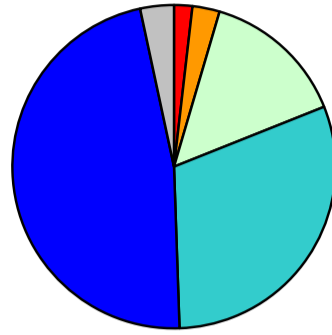


4. El préstamo:

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

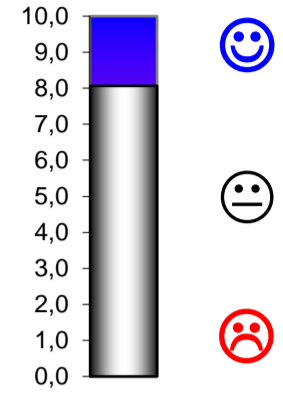
					? nc
1	2	3	4	5	0
37	55	291	616	953	68
1,8%	2,7%	14,4%	30,5%	47,2%	3,4%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



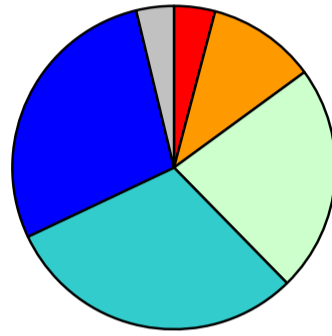
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

8,1



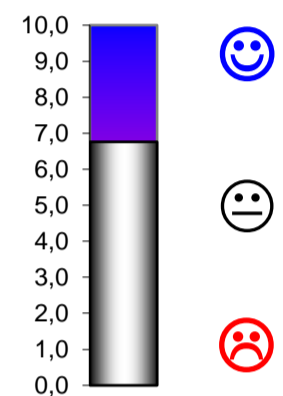
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

83	219	459	612	571	76
4,1%	10,8%	22,7%	30,3%	28,3%	3,8%



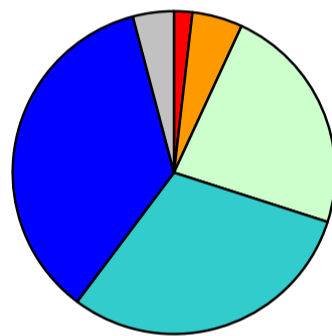
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

6,8



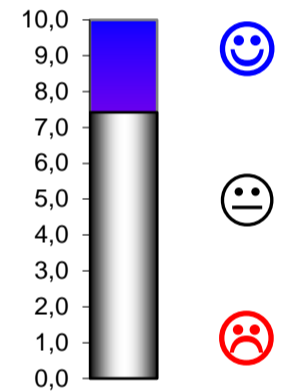
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

37	102	466	612	720	83
1,8%	5,0%	23,1%	30,3%	35,6%	4,1%



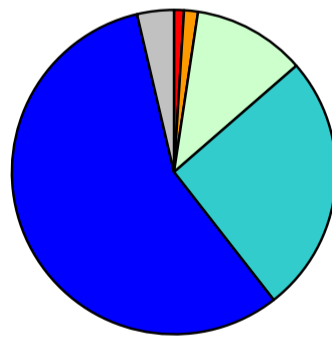
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

7,4



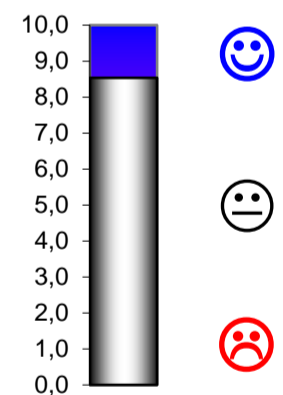
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

20	28	227	522	1149	74
1,0%	1,4%	11,2%	25,8%	56,9%	3,7%



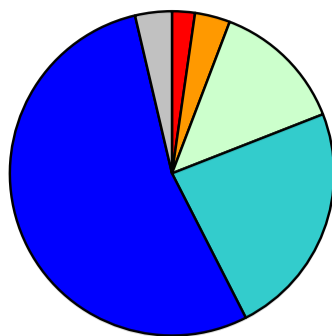
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

8,5

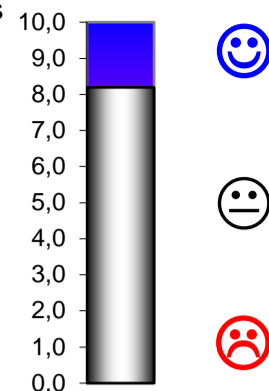


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

46	71	268	473	1088	74
2,3%	3,5%	13,3%	23,4%	53,9%	3,7%

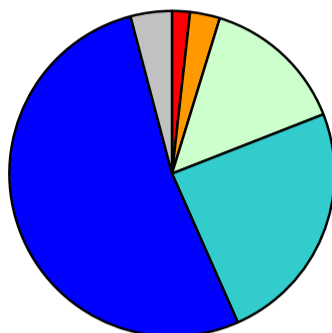


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos **8,2**

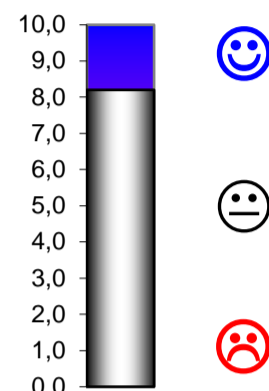


4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta"

36	60	289	491	1061	83
1,8%	3,0%	14,3%	24,3%	52,5%	4,1%

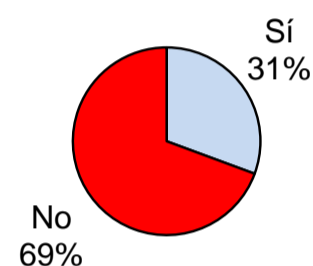


4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta" **8,2**



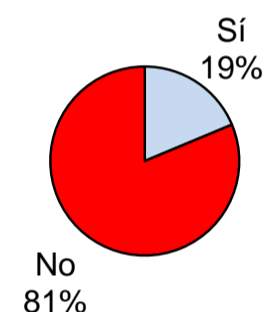
5.1 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
600	1359	61



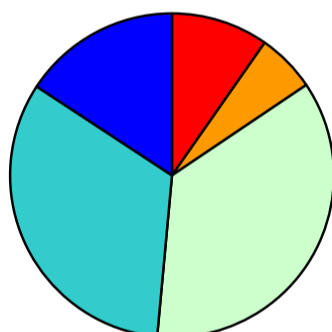
5.2 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
366	1590	64

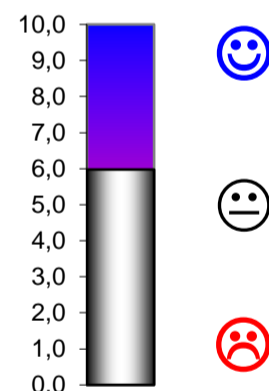


5.3 Si lo ha hecho, la información que ha recibido le ha resultado...

53	32	196	179	86	1474
2,6%	1,6%	9,7%	8,9%	4,3%	73,0%






5.3 Si lo ha hecho, la información que ha recibido le ha resultado... **6,0**

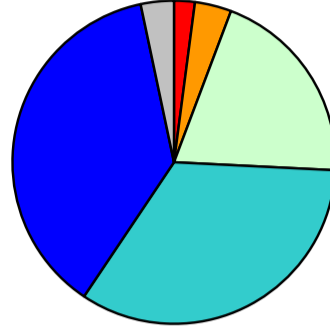


6. El personal de la biblioteca:

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

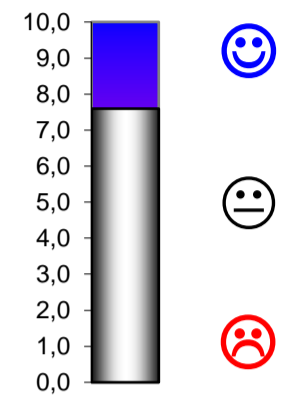
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

					? nc
1	2	3	4	5	0
42	74	405	679	753	67
2,1%	3,7%	20,0%	33,6%	37,3%	3,3%






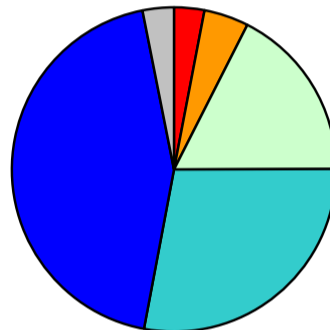
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

7,6



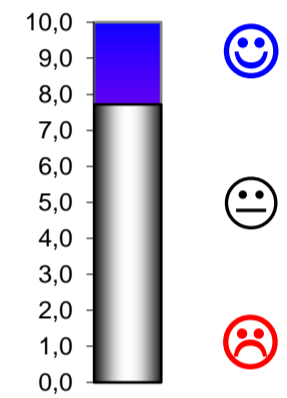
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

					? nc
1	2	3	4	5	0
61	90	353	566	887	63
3,0%	4,5%	17,5%	28,0%	43,9%	3,1%



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




7,7

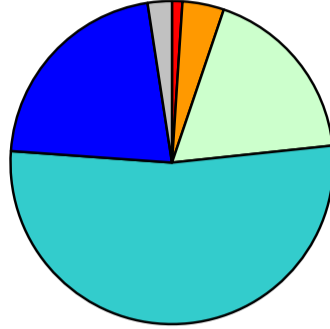


7. Valoración global:

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

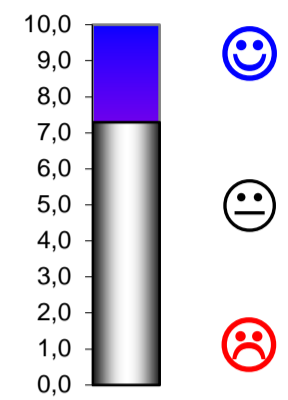
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

					? nc
1	2	3	4	5	0
21	84	366	1067	433	49
1,0%	4,2%	18,1%	52,8%	21,4%	2,4%






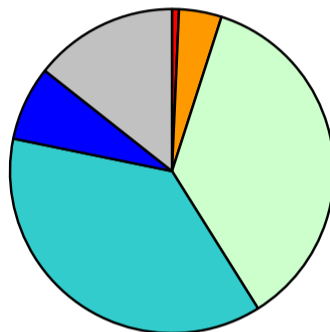
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

7,3



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

					? nc
1	2	3	4	5	0
14	86	730	750	150	290
0,7%	4,3%	36,1%	37,1%	7,4%	14,4%



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

6,4

