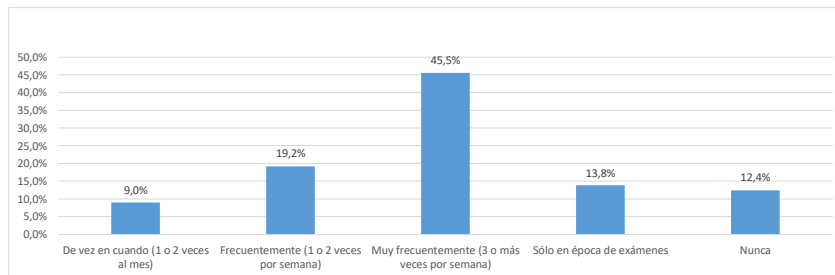


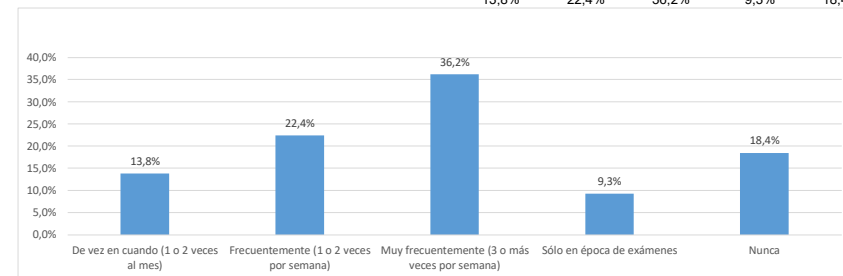
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Estudiantes. Curso 2020-21

	De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	Sólo en época de exámenes	Nunca	
¿Con qué frecuencia acudes personalmente a la Biblioteca (para un préstamo, utilizar un puesto de lectura, realizar una consulta, etc)?:	168 9,0%	358 19,2%	848 45,5%	258 13,8%	232 12,4%	1864 100,0%

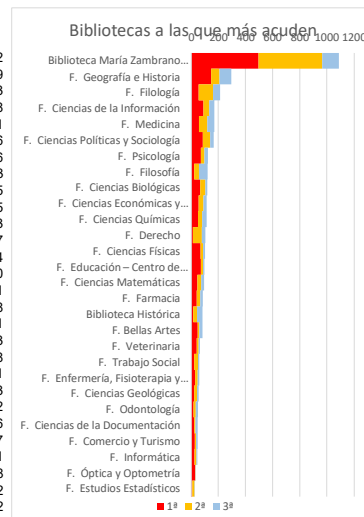


	De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	Sólo en época de exámenes	Nunca	
¿Con qué frecuencia utilizas la Biblioteca de forma virtual (consultando el buscador, las revistas electrónicas o bases de datos, etc)?	254 13,8%	412 22,4%	666 36,2%	171 9,3%	339 18,4%	1842 100,0%

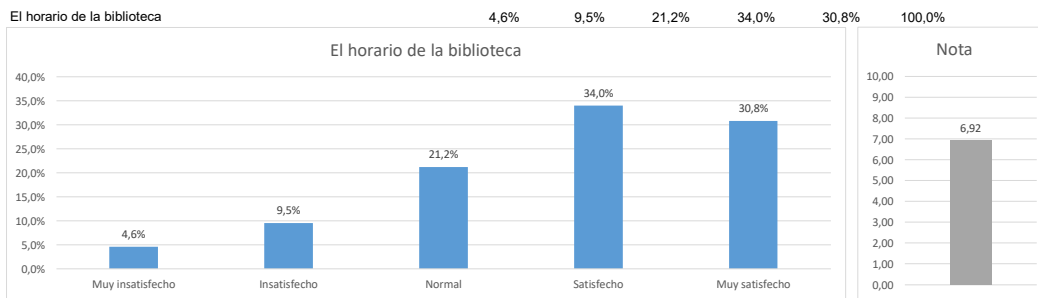


Si utilizas los servicios de la Biblioteca, elige, por orden de preferencia, hasta tres bibliotecas de centro de la Universidad Complutense a las que sueles acudir:

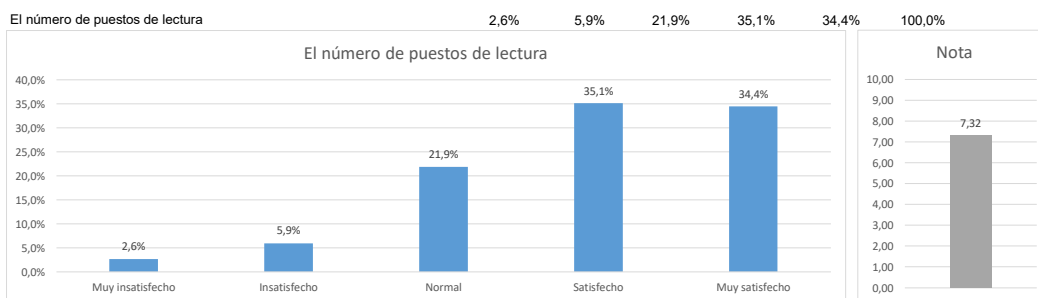
	1ª	2ª	3ª
Biblioteca María Zambrano (Filología / Derecho)	497	470	122
F. Geografía e Historia	146	62	89
F. Filología	54	107	53
F. Ciencias de la Información	90	42	38
F. Medicina	57	62	51
F. Ciencias Políticas y Sociología	85	56	26
F. Psicología	72	25	26
F. Filosofía	22	36	63
F. Ciencias Biológicas	66	38	15
F. Ciencias Económicas y Empresariales	56	34	25
F. Ciencias Químicas	51	29	33
F. Derecho	13	65	27
F. Ciencias Físicas	70	19	14
F. Educación – Centro de Formación del Profesorado	72	16	10
F. Ciencias Matemáticas	46	28	21
F. Farmacia	42	25	18
Biblioteca Histórica	16	27	41
F. Bellas Artes	47	14	23
F. Veterinaria	41	15	8
F. Trabajo Social	22	28	11
F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	28	19	13
F. Ciencias Geológicas	22	21	12
F. Odontología	18	16	16
F. Ciencias de la Documentación	23	9	17
F. Comercio y Turismo	26	11	11
F. Informática	24	14	8
F. Óptica y Optometría	29	2	2
F. Estudios Estadísticos	9	15	2



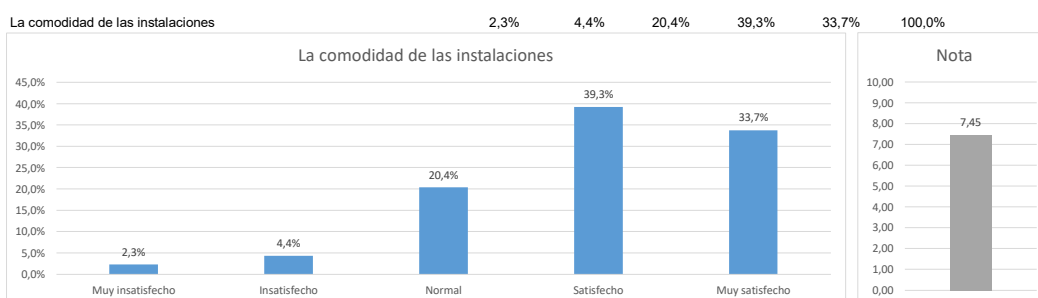
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho		Nota
Indica tu mayor o menor grado de satisfacción en relación a los siguientes aspectos. [El horario de la biblioteca]	82	169	377	605	548	1781	6,92



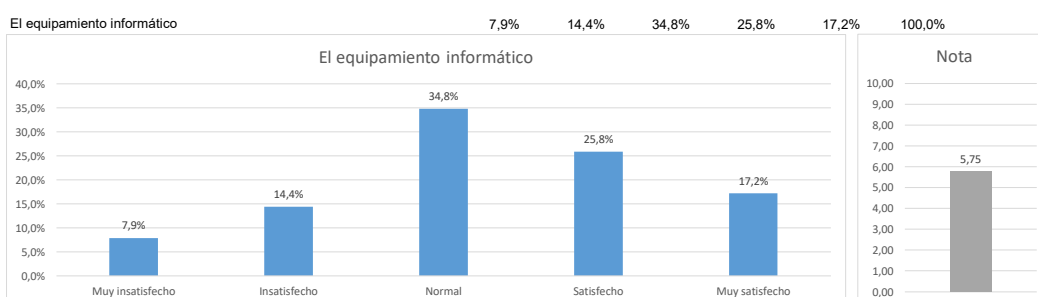
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho		Nota
Indica tu mayor o menor grado de satisfacción en relación a los siguientes aspectos. [El número de puestos de lectura]	46	104	383	615	603	1751	7,32



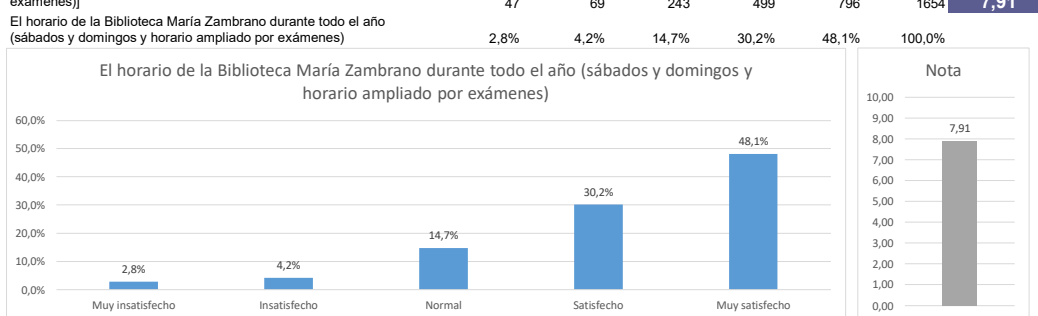
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho		Nota
Indica tu mayor o menor grado de satisfacción en relación a los siguientes aspectos. [La comodidad de las instalaciones]	40	77	359	692	595	1763	7,45



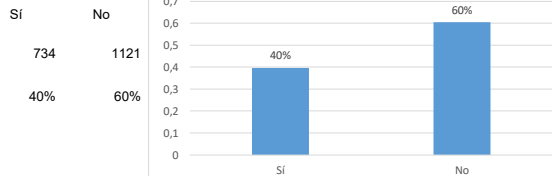
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho		Nota
Indica tu mayor o menor grado de satisfacción en relación a los siguientes aspectos. [El equipamiento informático]	134	245	594	441	293	1707	5,75



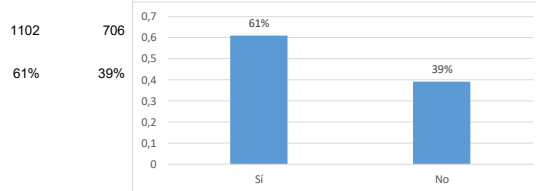
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho		Nota
Indica tu mayor o menor grado de satisfacción en relación a los siguientes aspectos. [El horario de la Biblioteca María Zambrano durante todo el año (sábados y domingos y horario ampliado por exámenes)]	47	69	243	499	796	1654	7,91



¿Tienes en la actualidad algún libro o documento prestado de la biblioteca?



¿Has realizado algún préstamo de libros durante lo que llevamos de curso?

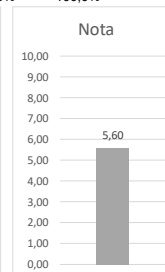
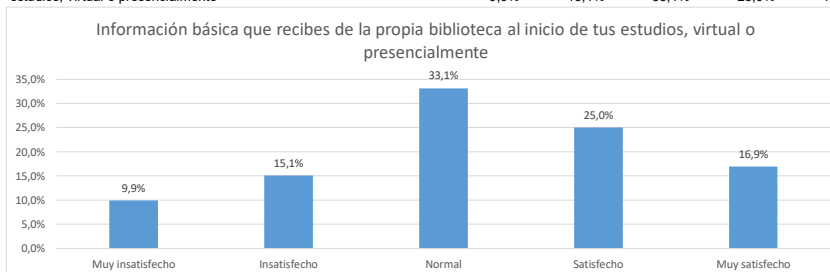


¿De dónde obtienes la mayor parte de la información que necesitas para tus estudios?

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
De los libros impresos y revistas impresas que hay o me proporciona la Biblioteca de la Universidad Complutense	20,5%	17,1%	20,4%	21,0%	21,0%
De las revistas en línea suscritas por la biblioteca	41,5%	17,8%	15,7%	12,8%	12,2%
De libros electrónicos suscritos por la biblioteca	26,7%	15,3%	19,0%	20,5%	18,4%
De los libros que yo mismo me compro o que me presta alguien que los ha comprado	25,5%	15,7%	18,7%	20,5%	19,6%
De los documentos colocados en el Campus Virtual UCM por los docentes	6,9%	5,6%	12,1%	22,5%	52,9%
De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	4,2%	6,9%	15,8%	27,3%	45,8%
De los apuntes y fotocopias que se obtienen en las clases	9,3%	5,0%	12,7%	23,8%	49,1%
De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas que no son de la Universidad Complutense	34,5%	19,5%	20,5%	12,7%	12,8%

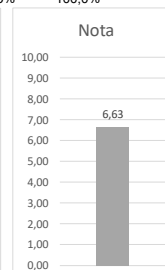
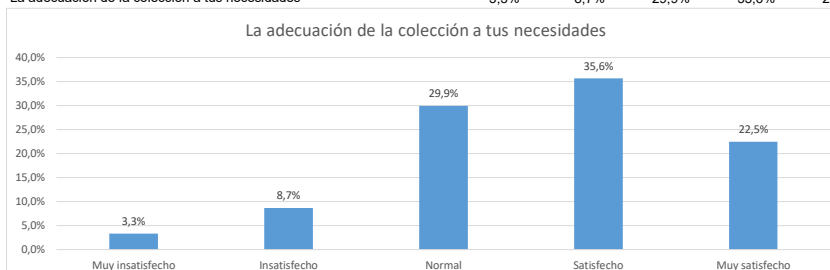
Valora también los siguientes aspectos relacionados con el acceso a la colección y herramientas de consulta. [Información básica que recibes de la propia biblioteca al inicio de tus estudios, virtual o presencialmente]

	174	266	583	440	298	1761	5,60
Información básica que recibes de la propia biblioteca al inicio de tus estudios, virtual o presencialmente	9,9%	15,1%	33,1%	25,0%	16,9%	100,0%	



Valora también los siguientes aspectos relacionados con el acceso a la colección y herramientas de consulta. [La adecuación de la colección a tus necesidades]

	57	150	517	616	388	1728	6,63
La adecuación de la colección a tus necesidades	3,3%	8,7%	29,9%	35,6%	22,5%	100,0%	

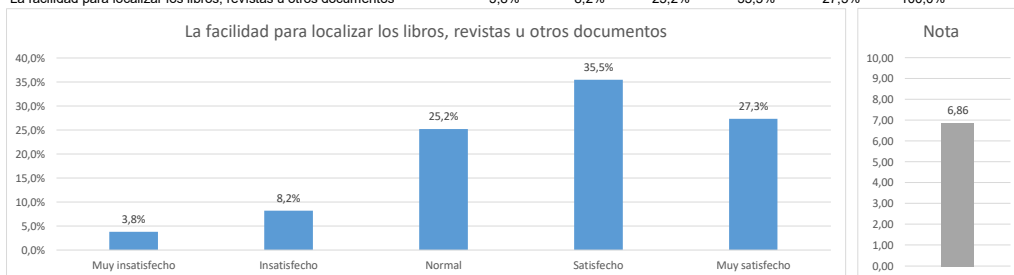


Valora también los siguientes aspectos relacionados con el acceso a la colección y herramientas de consulta. [La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos]

66 144 442 622 479 1753

6,86

La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos 3,8% 8,2% 25,2% 35,5% 27,3% 100,0%

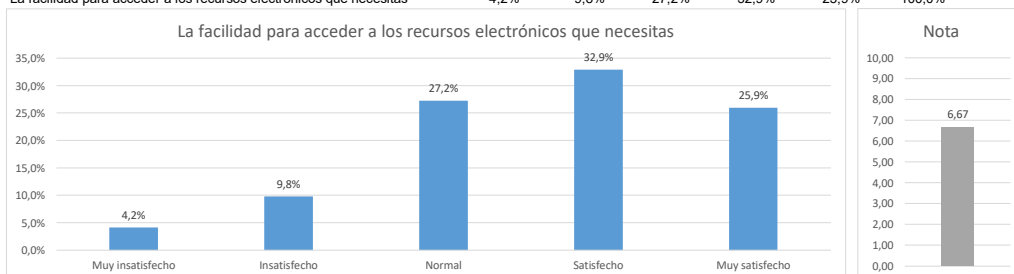


Valora también los siguientes aspectos relacionados con el acceso a la colección y herramientas de consulta. [La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesitas]

73 172 479 579 456 1759

6,67

La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesitas 4,2% 9,8% 27,2% 32,9% 25,9% 100,0%

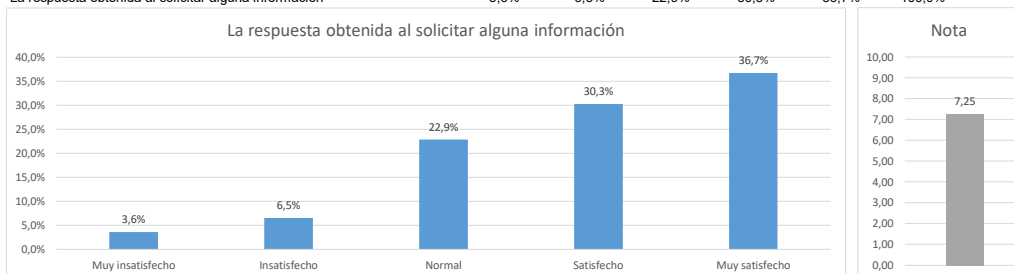


Valora también los siguientes aspectos relacionados con el acceso a la colección y herramientas de consulta. [La respuesta obtenida al solicitar alguna información]

62 112 393 520 631 1718

7,25

La respuesta obtenida al solicitar alguna información 3,6% 6,5% 22,9% 30,3% 36,7% 100,0%

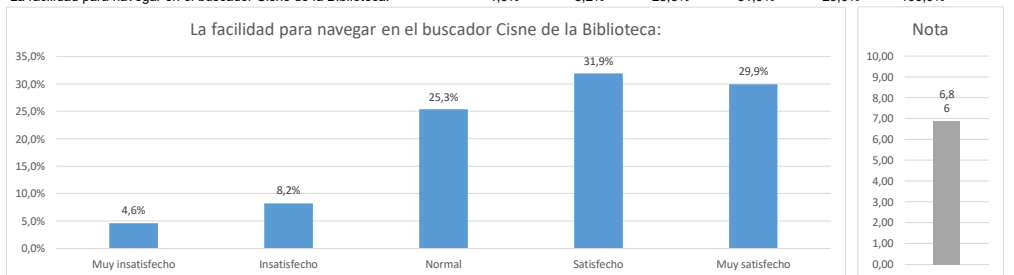


Valora también los siguientes aspectos relacionados con el acceso a la colección y herramientas de consulta. [La facilidad para navegar en el buscador Cisne de la Biblioteca:]

81 145 446 561 527 1760

6,86

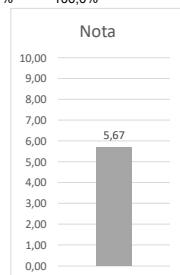
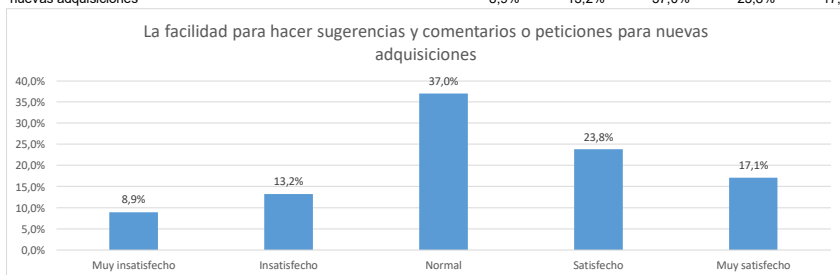
La facilidad para navegar en el buscador Cisne de la Biblioteca: 4,6% 8,2% 25,3% 31,9% 29,9% 100,0%



Valora también los siguientes aspectos relacionados con el acceso a la colección y herramientas de consulta. [La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones]

	144	213	595	383	275	1610
La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones	8,9%	13,2%	37,0%	23,8%	17,1%	100,0%

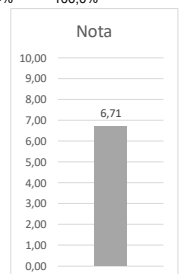
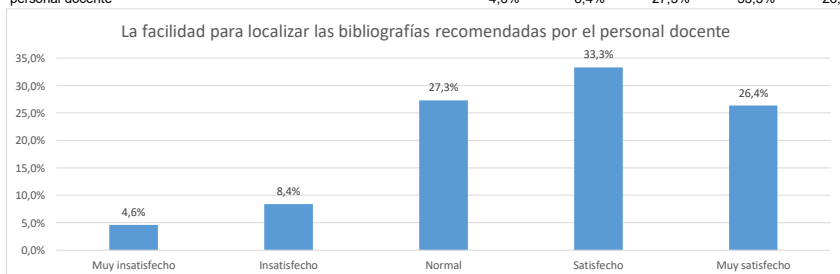
5,67



Valora también los siguientes aspectos relacionados con el acceso a la colección y herramientas de consulta. [La facilidad para localizar las bibliografías recomendadas por el personal docente]

	79	144	468	571	452	1714
La facilidad para localizar las bibliografías recomendadas por el personal docente	4,6%	8,4%	27,3%	33,3%	26,4%	100,0%

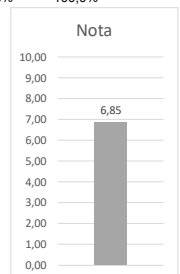
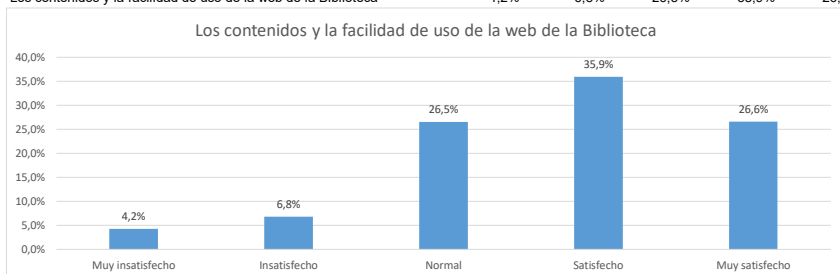
6,71



Valora también los siguientes aspectos relacionados con el acceso a la colección y herramientas de consulta. [Los contenidos y la facilidad de uso de la web de la Biblioteca]

	73	117	459	621	460	1730
Los contenidos y la facilidad de uso de la web de la Biblioteca	4,2%	6,8%	26,5%	35,9%	26,6%	100,0%

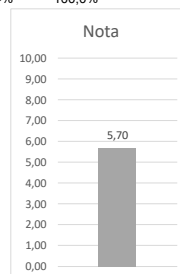
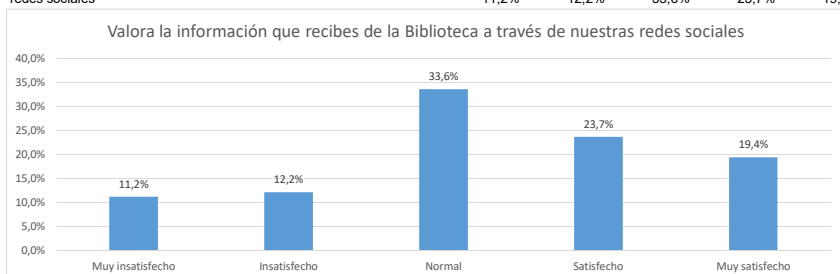
6,85



Valora también los siguientes aspectos relacionados con el acceso a la colección y herramientas de consulta. [Valora la información que recibes de la Biblioteca a través de nuestras redes sociales]

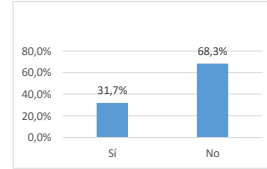
	180	196	542	382	313	1613
Valora la información que recibes de la Biblioteca a través de nuestras redes sociales	11,2%	12,2%	33,6%	23,7%	19,4%	100,0%

5,70



¿Conoces el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción académica y científica de nuestros docentes, investigadores y estudiantes?

	Sí	No	
	586	1265	1851
	31,7%	68,3%	



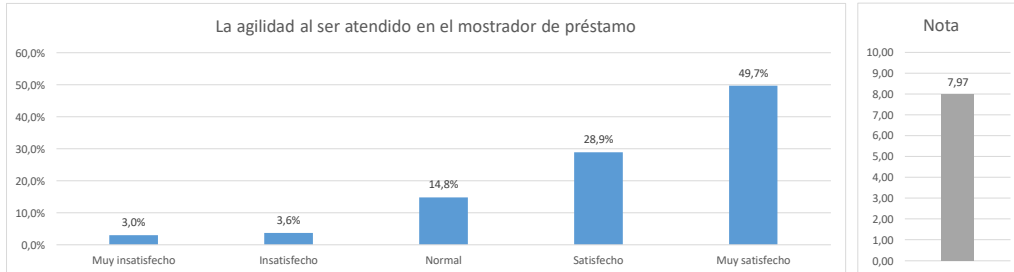
Señala las redes sociales que usas con frecuencia.

	Sí	No	
Twitter	979	0	979
Facebook	377	0	377
Youtube	1196	0	1196
Instagram	1455	0	1455
LinkedIn	240	0	240
No uso ninguna red social	92	0	92
Señala las redes sociales que usas con frecuencia. [Otra]	245	0	245

Por favor, valora ahora unos aspectos relacionados con el proceso de préstamo, indicando tu mayor o menor grado de satisfacción. [La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo]

	51	62	252	492	846	1703	7,97
--	----	----	-----	-----	-----	------	-------------

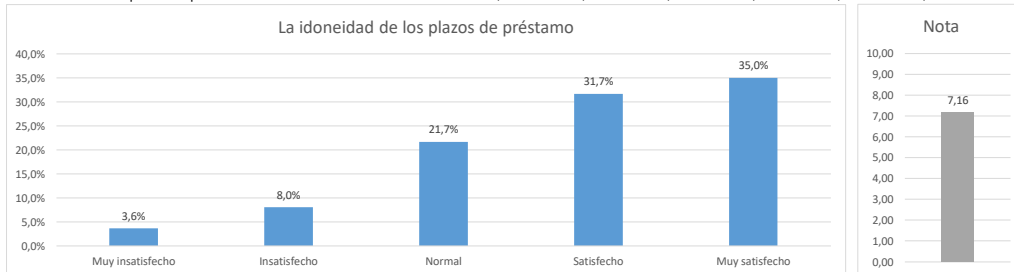
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo 3,0% 3,6% 14,8% 28,9% 49,7% 100,0%



Por favor, valora ahora unos aspectos relacionados con el proceso de préstamo, indicando tu mayor o menor grado de satisfacción. [La idoneidad de los plazos de préstamo]

	62	137	369	539	596	1703	7,16
--	----	-----	-----	-----	-----	------	-------------

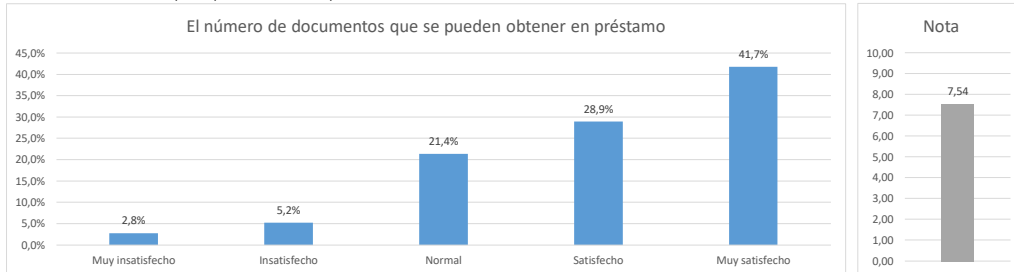
La idoneidad de los plazos de préstamo 3,6% 8,0% 21,7% 31,7% 35,0% 100,0%



Por favor, valora ahora unos aspectos relacionados con el proceso de préstamo, indicando tu mayor o menor grado de satisfacción. [El número de documentos que se pueden obtener en préstamo]

	46	87	357	483	697	1670	7,54
--	----	----	-----	-----	-----	------	-------------

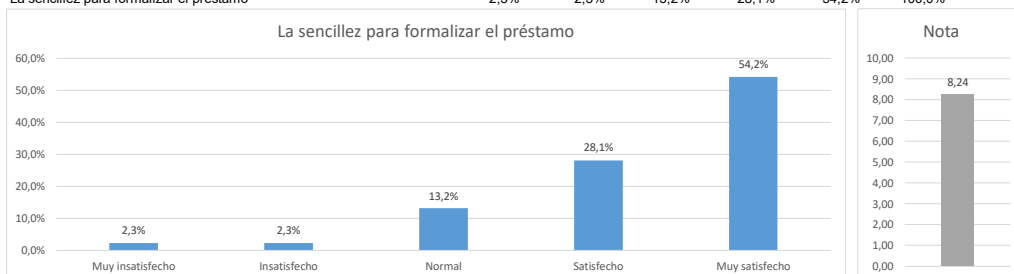
El número de documentos que se pueden obtener en préstamo 2,8% 5,2% 21,4% 28,9% 41,7% 100,0%



Por favor, valora ahora unos aspectos relacionados con el proceso de préstamo, indicando tu mayor o menor grado de satisfacción. [La sencillez para formalizar el préstamo]

39 39 224 478 922 1702 **8,24**

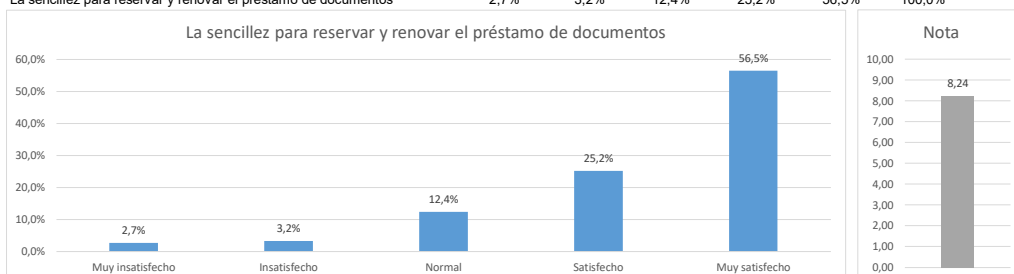
La sencillez para formalizar el préstamo 2,3% 2,3% 13,2% 28,1% 54,2% 100,0%



Por favor, valora ahora unos aspectos relacionados con el proceso de préstamo, indicando tu mayor o menor grado de satisfacción. [La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos]

45 54 208 422 946 1675 **8,24**

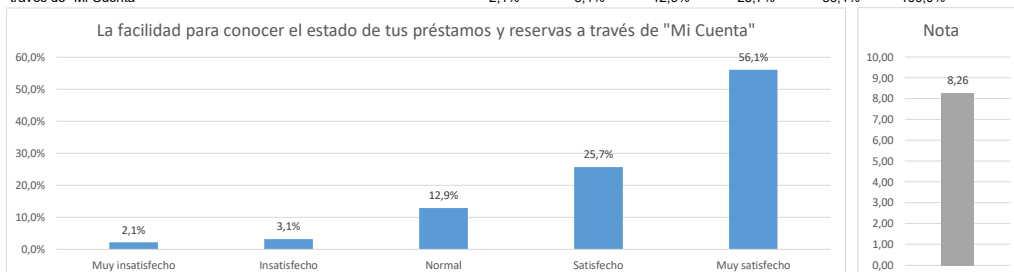
La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos 2,7% 3,2% 12,4% 25,2% 56,5% 100,0%



Por favor, valora ahora unos aspectos relacionados con el proceso de préstamo, indicando tu mayor o menor grado de satisfacción. [La facilidad para conocer el estado de tus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta"]

36 53 218 434 947 1688 **8,26**

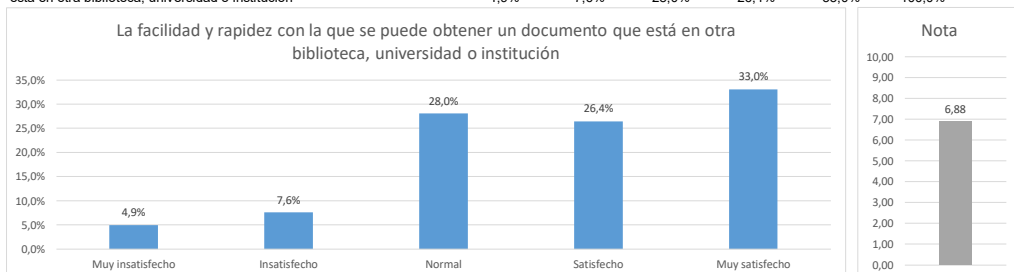
La facilidad para conocer el estado de tus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta" 2,1% 3,1% 12,9% 25,7% 56,1% 100,0%

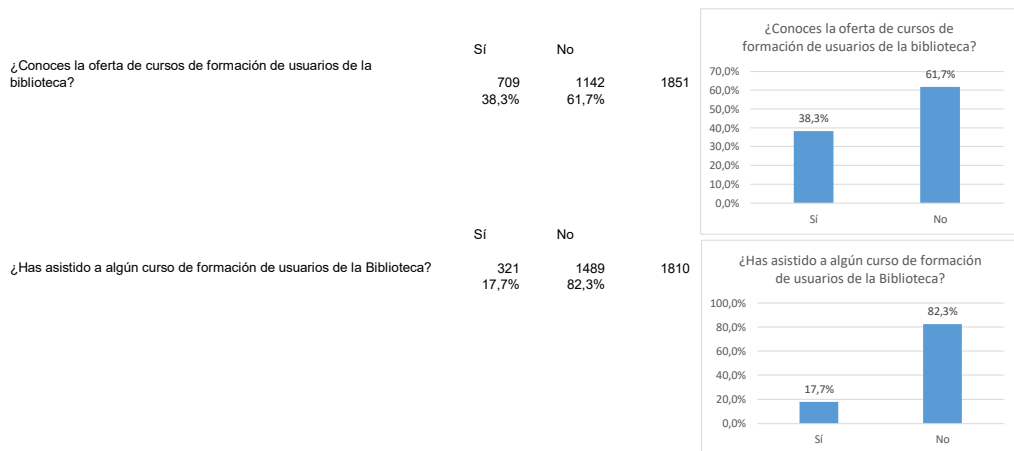


Por favor, valora ahora unos aspectos relacionados con el proceso de préstamo, indicando tu mayor o menor grado de satisfacción. [La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución]

79 121 448 422 528 1598 **6,88**

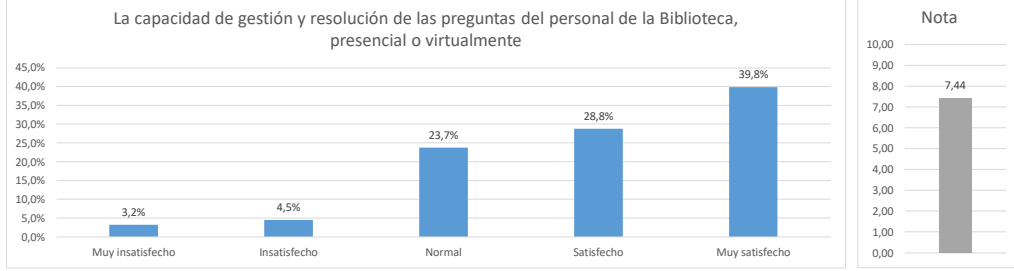
La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución 4,9% 7,6% 28,0% 26,4% 33,0% 100,0%





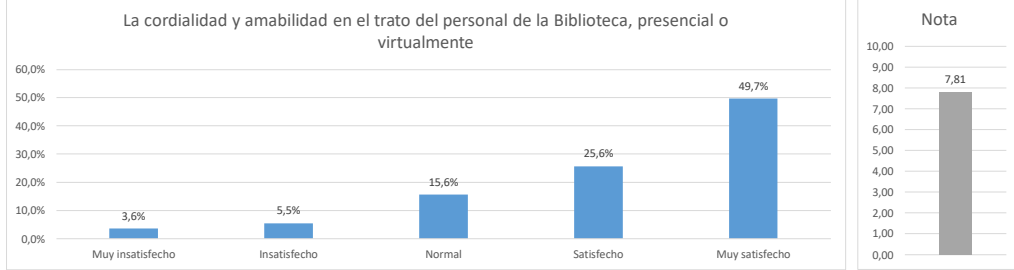
Indica tu mayor o menor grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el personal de Biblioteca. [La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la Biblioteca, presencial o virtualmente]

La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la Biblioteca, presencial o virtualmente	56	78	410	498	689	1731	7,44
	3,2%	4,5%	23,7%	28,8%	39,8%	100,0%	



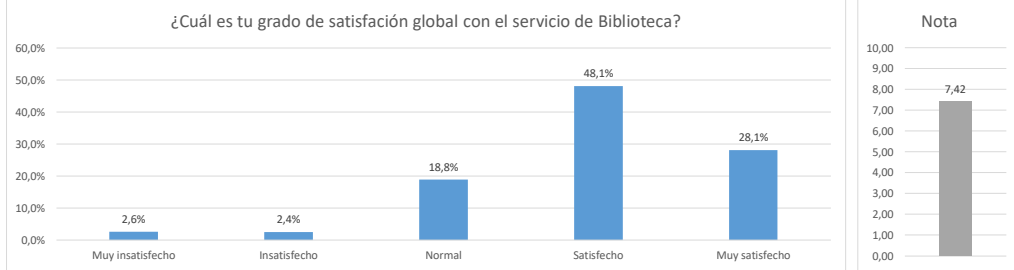
Indica tu mayor o menor grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el personal de Biblioteca. [La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca, presencial o virtualmente]

La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca, presencial o virtualmente	65	98	280	460	892	1795	7,81
	3,6%	5,5%	15,6%	25,6%	49,7%	100,0%	



¿Cuál es tu grado de satisfacción global con el servicio de Biblioteca?

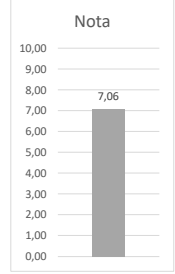
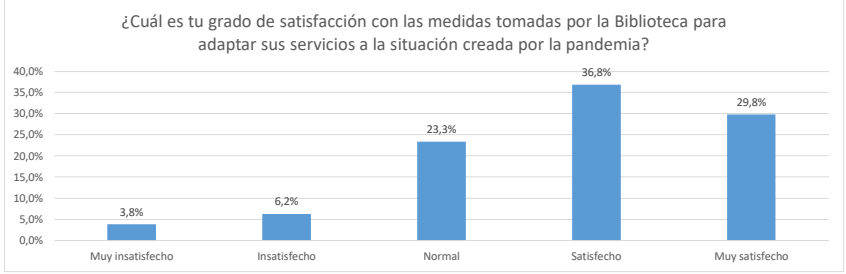
¿Cuál es tu grado de satisfacción global con el servicio de Biblioteca?	47	45	346	883	516	1837	7,42
	2,6%	2,4%	18,8%	48,1%	28,1%	100,0%	



¿Cuál es tu grado de satisfacción con las medidas tomadas por la Biblioteca para adaptar sus servicios a la situación creada por la pandemia?

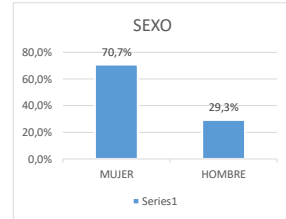
69	113	423	667	540	1812
3,8%	6,2%	23,3%	36,8%	29,8%	100,0%

7,06



SEXO

MUJER	HOMBRE	1866
1320	546	
70,7%	29,3%	



TIPOESTUDIO

DOCTORADO	GRADO	MÁSTER UNIVERSITARIO OFICIAL	1866
193	1509	164	
10,3%	80,9%	8,8%	

