

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Docentes

**Encuestas 2019-2020**

Correos electrónicos enviados

Encuestas contestadas

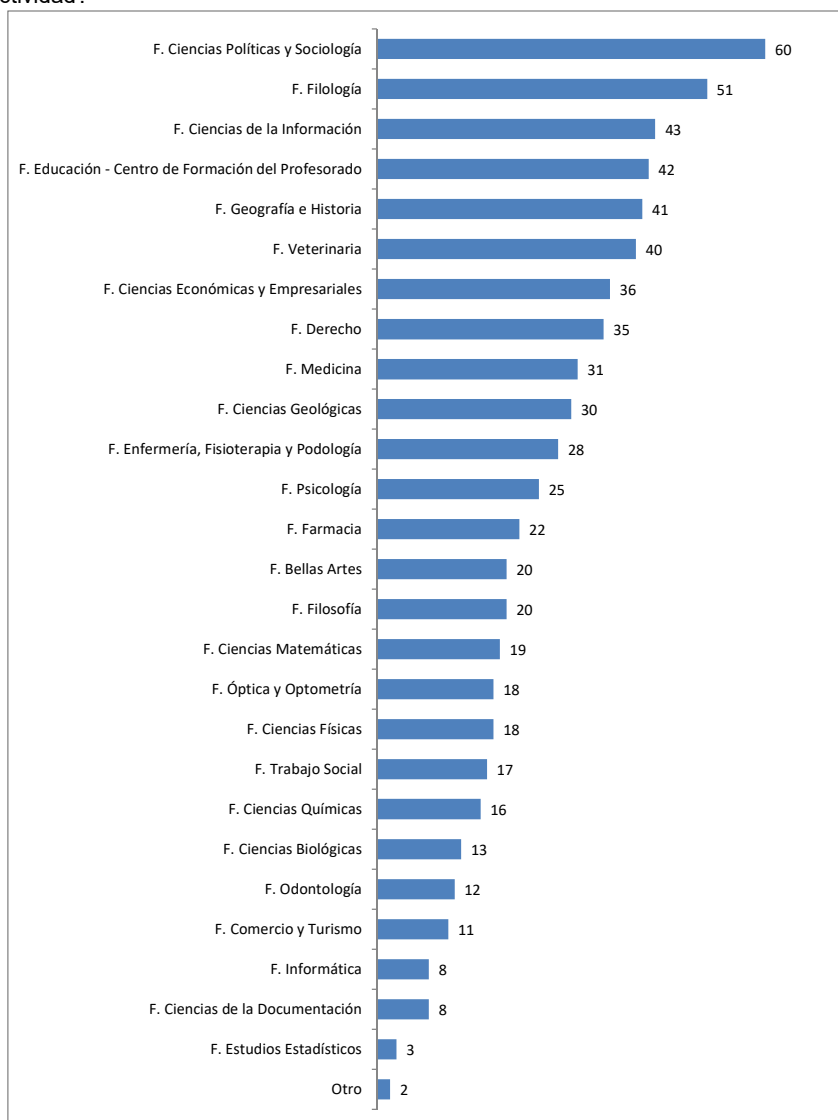
678

### 1. Datos personales:

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

9 F. Ciencias Políticas y Sociología	60
14 F. Filología	51
4 F. Ciencias de la Información	43
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	42
16 F. Geografía e Historia	41
21 F. Veterinaria	40
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	36
11 F. Derecho	35
18 F. Medicina	31
7 F. Ciencias Geológicas	30
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	28
20 F. Psicología	25
13 F. Farmacia	22
1 F. Bellas Artes	20
15 F. Filosofía	20
8 F. Ciencias Matemáticas	19
25 F. Óptica y Optometría	18
6 F. Ciencias Físicas	18
26 F. Trabajo Social	17
10 F. Ciencias Químicas	16
2 F. Ciencias Biológicas	13
19 F. Odontología	12
24 F. Comercio y Turismo	11
17 F. Informática	8
3 F. Ciencias de la Documentación	8
23 F. Estudios Estadísticos	3
28 Otro	2

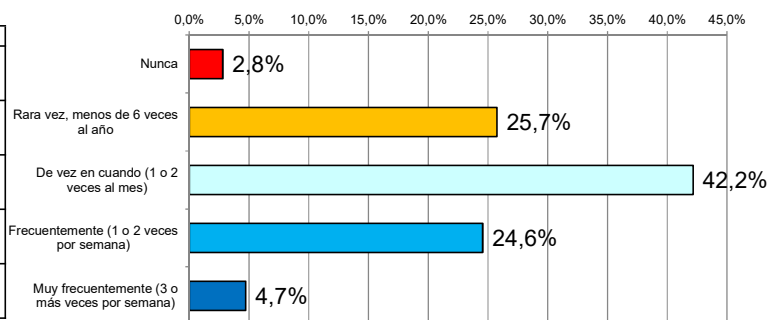
669



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

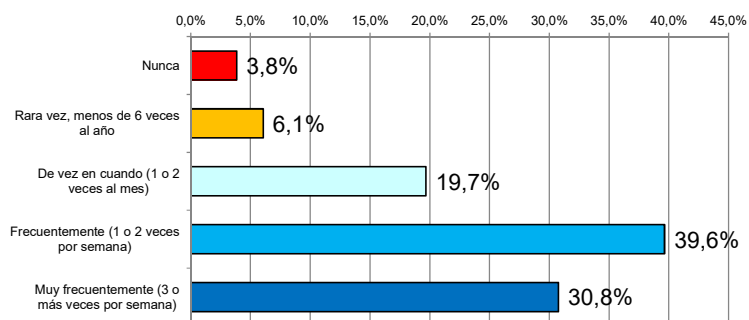
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
Nunca	19	2,8%
Rara vez, menos de 6 veces al año	174	25,7%
De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	285	42,2%
Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	166	24,6%
Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	32	4,7%

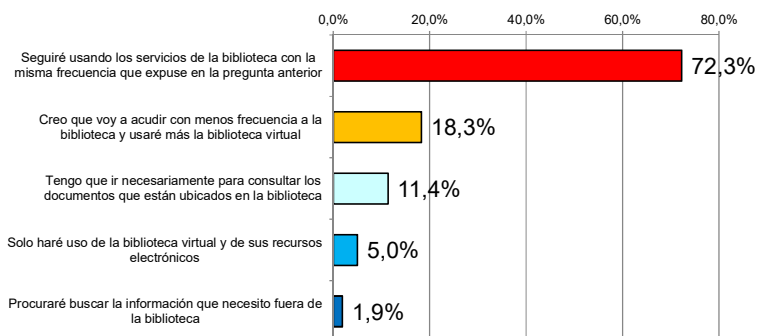


1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

	N	%
Nunca	26	3,8%
Rara vez, menos de 6 veces al año	41	6,1%
De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	133	19,7%
Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	268	39,6%
Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	208	30,8%

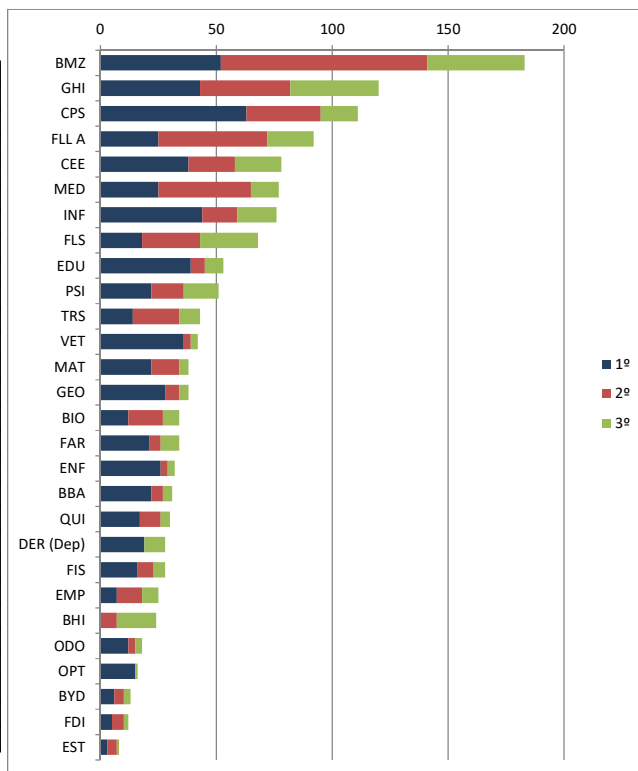


Seguiré usando los servicios de la biblioteca con la misma frecuencia que expuse en la pregunta anterior	490	72,3%
Creo que voy a acudir con menos frecuencia a la biblioteca y usaré más la biblioteca virtual	124	18,3%
Tengo que ir necesariamente para consultar los documentos que están ubicados en la biblioteca	77	11,4%
Solo haré uso de la biblioteca virtual y de sus recursos electrónicos	34	5,0%
Procuraré buscar la información que necesito fuera de la biblioteca	13	1,9%



**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 Maria Zambrano (Filología / Derecho)	BMZ	52	89	42
16 F. Geografía e Historia	GHI	43	39	38
9 F. Ciencias Políticas y Sociología	CPS	63	32	16
14 F. Filología (Clásicas o General)	FLL A	25	47	20
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	CEE	38	20	20
18 F. Medicina	MED	25	40	12
4 F. Ciencias de la Información	INF	44	15	17
15 F. Filosofía	FLS	18	25	25
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	EDU	39	6	8
20 F. Psicología	PSI	22	14	15
26 F. Trabajo Social	TRS	14	20	9
21 F. Veterinaria	VET	36	3	3
8 F. Ciencias Matemáticas	MAT	22	12	4
7 F. Ciencias Geológicas	GEO	28	6	4
2 F. Ciencias Biológicas	BIO	12	15	7
13 F. Farmacia	FAR	21	5	8
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	ENF	26	3	3
1 F. Bellas Artes	BBA	22	5	4
10 F. Ciencias Químicas	QUI	17	9	4
11 F. Derecho (Departamentos, Criminología)	DER (Dep)	19	0	9
6 F. Ciencias Físicas	FIS	16	7	5
24 F. Comercio y Turismo	EMP	7	11	7
28 Biblioteca Histórica	BHI	0	7	17
19 F. Odontología	ODO	12	3	3
25 F. Óptica y Optometría	OPT	15	0	1
3 F. Ciencias de la Documentación	BYD	6	4	3
17 F. Informática	FDI	5	5	2
23 F. Estudios Estadísticos	EST	3	4	1






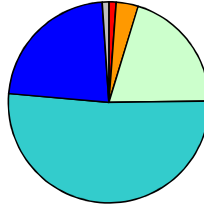
### 3 Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

¿De dónde obtiene la mayor parte de la información que necesita para su actividad docente e investigadora?

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	Nada	Poco	Algo	Bastante	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	57	107	113	199	191	9%	16%	17%	30%	29%
De las revistas en línea o libros electrónicos suscritos por la biblioteca	17	41	89	199	317	3%	6%	13%	30%	48%
De mi propia biblioteca personal	39	91	185	185	160	6%	14%	28%	28%	24%
De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	83	136	184	158	78	13%	21%	29%	25%	12%
De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	27	82	162	211	186	4%	12%	24%	32%	28%

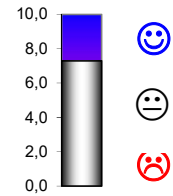
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

					? nc
1	2	3	4	5	0
8	24	136	350	153	7
1,2%	3,5%	20,1%	51,6%	22,6%	1,0%



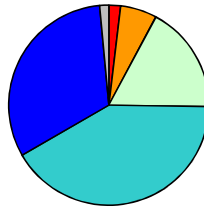
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

7,3



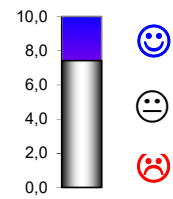
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

13	40	118	281	216	10
1,9%	5,9%	17,4%	41,4%	31,9%	1,5%



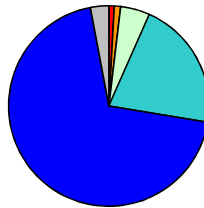
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

7,4



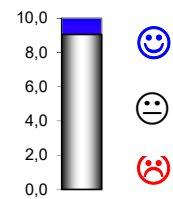
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

6	7	32	142	471	20
0,9%	1,0%	4,7%	20,9%	69,5%	2,9%



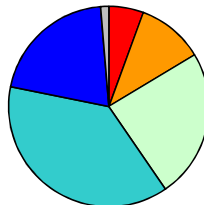
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

9,0



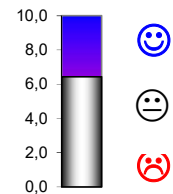
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

38	73	163	256	139	9
5,6%	10,8%	24,0%	37,8%	20,5%	1,3%



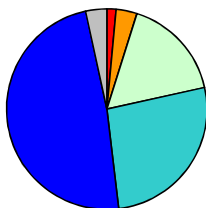
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

6,4



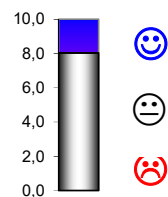
### 3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

10	23	113	180	329	23
1,5%	3,4%	16,7%	26,5%	48,5%	3,4%



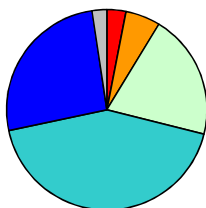
### 3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

8,0



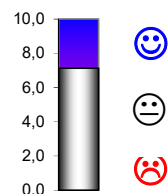
### 3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

21	38	137	290	176	16
3,1%	5,6%	20,2%	42,8%	26,0%	2,4%



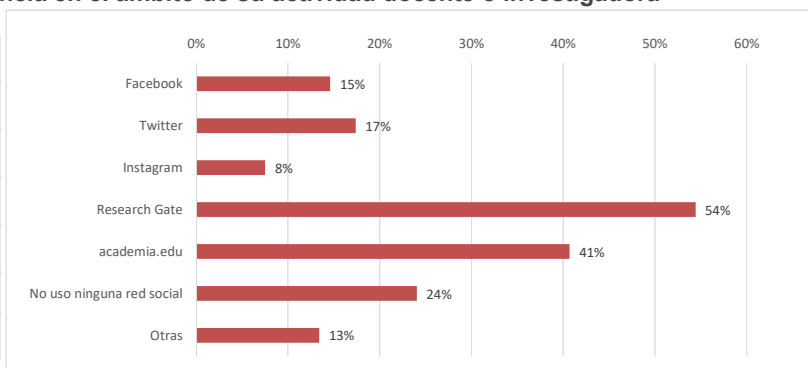
### 3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

7,1



### 3.13 Señale las redes sociales que usa con frecuencia en el ámbito de su actividad docente o investigadora

Facebook	99	15%
Twitter	118	17%
Instagram	51	8%
Research Gate	369	54%
academia.edu	276	41%
No uso ninguna red social	163	24%
Otras	91	13%

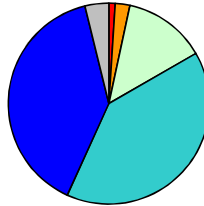


## 4. El préstamo:

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

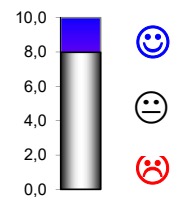
4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución

7	16	90	272	267	26
1,0%	2,4%	13,3%	40,1%	39,4%	3,8%



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

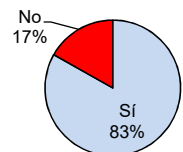
8,0



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

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

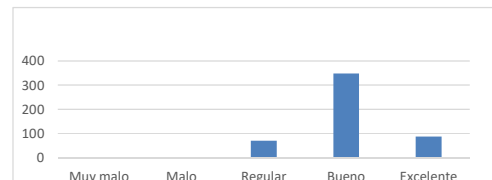
Sí	No	NC
559	113	6



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)?

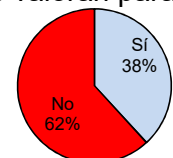
Muy malo  
Malo  
Regular  
Bueno  
Excelente

N	%
1	0,2%
3	0,6%
71	13,9%
348	68,2%
87	17,1%



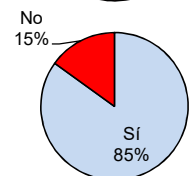
5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?

Sí	No	NC
254	411	13



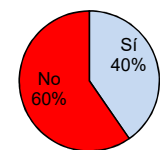
5.8 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios de la Biblioteca?

Sí	No	NC
574	102	2



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

Sí	No	NC
271	401	6

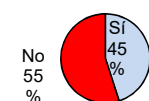


5.10 Si lo ha hecho. La formación le ha resultado...

1	2	3	4	5	
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	5	26	117	108	422
0,0%	2,0%	10,2%	45,7%	42,2%	

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

Sí	No	NC
302	369	7

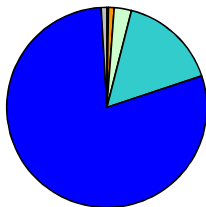


## 6. El personal de la biblioteca:

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

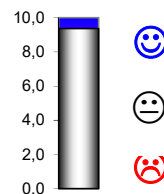
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca

					? nc
1	2	3	4	5	0
2	6	19	108	537	6
0,3%	0,9%	2,8%	15,9%	79,2%	0,9%



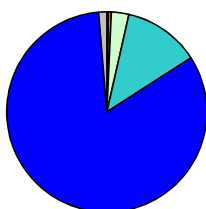
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte

9,4



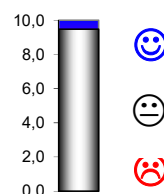
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la Biblioteca

					? nc
1	2	3	4	5	0
2	3	19	84	561	9
0,3%	0,4%	2,8%	12,4%	82,7%	1,3%



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

9,5

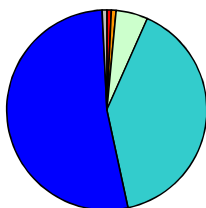


## 7. Valoración global:

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

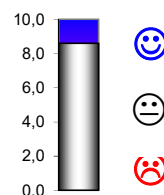
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

					? nc
1, muy insatisfecho	2, insatisfecho	3, normal	4, satisfecho	5, muy satisfecho	0
5	5	35	271	357	5
0,7%	0,7%	5,2%	40,0%	52,7%	0,7%



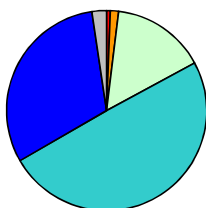
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

8,6



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

					? nc
Empeorado mucho	Empeorado	Igual	Mejorado	Mejorado mucho	0
4	9	103	336	210	16
0,6%	1,3%	15,2%	49,6%	31,0%	2,4%



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

7,8

