

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA. ESTUDIANTES

### Encuestas 2016-2017

Correos electrónicos enviados

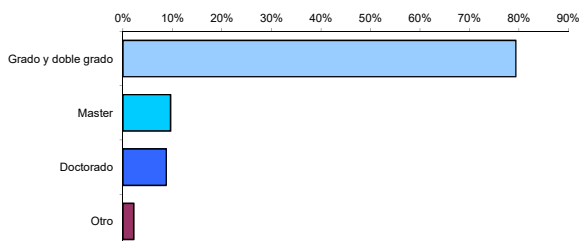
Encuestas contestadas

2600

#### 1. Datos personales:

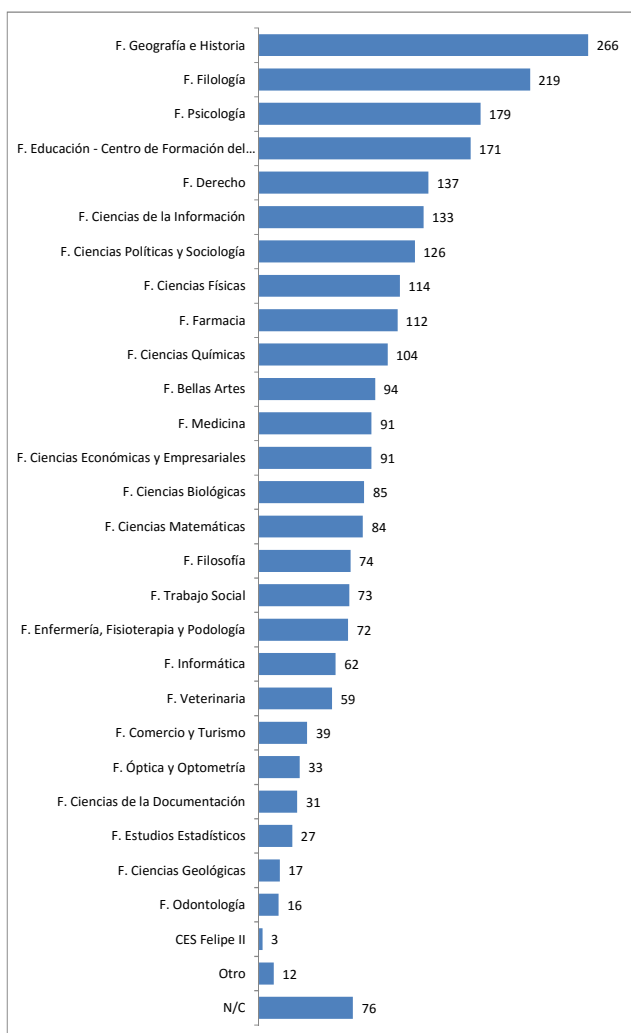
##### 1.1 Indique los estudios en los que esta matriculado

1	Grado y doble grado	2009	79%
2	Master	244	10%
3	Doctorado	222	9%
4	Otro	55	2%



##### 1.2 ¿A qué Facultad pertenece?

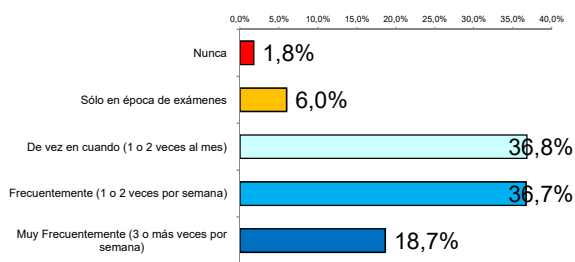
16	F. Geografía e Historia	266
14	F. Filología	219
20	F. Psicología	179
12	F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	171
11	F. Derecho	137
4	F. Ciencias de la Información	133
9	F. Ciencias Políticas y Sociología	126
6	F. Ciencias Físicas	114
13	F. Farmacia	112
10	F. Ciencias Químicas	104
1	F. Bellas Artes	94
18	F. Medicina	91
5	F. Ciencias Económicas y Empresariales	91
2	F. Ciencias Biológicas	85
8	F. Ciencias Matemáticas	84
15	F. Filosofía	74
26	F. Trabajo Social	73
22	F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	72
17	F. Informática	62
21	F. Veterinaria	59
24	F. Comercio y Turismo	39
25	F. Óptica y Optometría	33
3	F. Ciencias de la Documentación	31
23	F. Estudios Estadísticos	27
7	F. Ciencias Geológicas	17
19	F. Odontología	16
38	CES Felipe II	3
39	Otro	12
	N/C	76
		2600



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

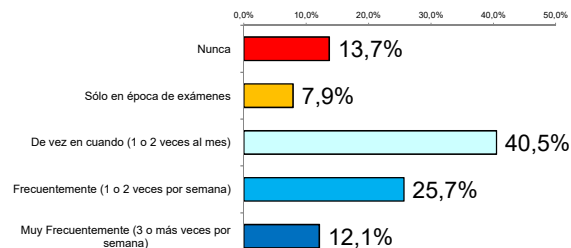
Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
1 Nunca	46	1,8%
2 Sólo en época de exámenes	155	6,0%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	952	36,8%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	949	36,7%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	482	18,7%

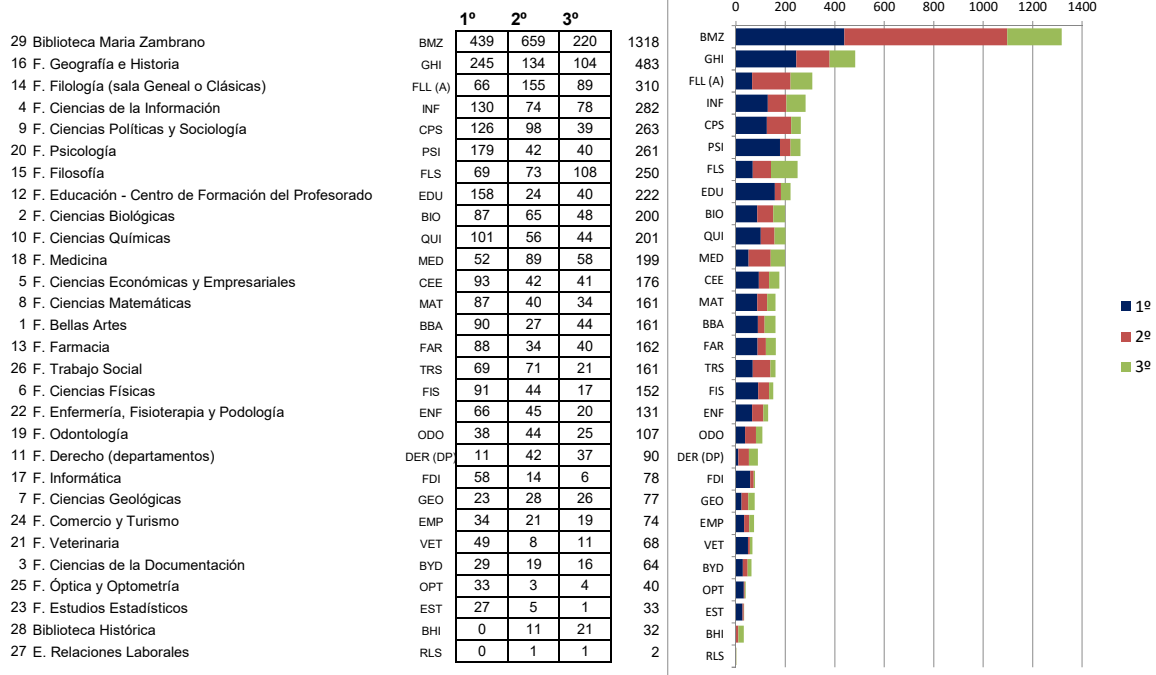


Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

	N	%
1 Nunca	354	13,7%
2 Sólo en época de exámenes	204	7,9%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	1047	40,5%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	664	25,7%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	313	12,1%



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:

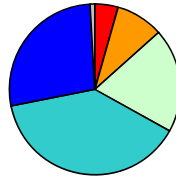


## 2. Instalaciones y equipos:

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

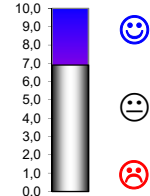
1	2	3	4	5	? nc
114	234	512	1009	707	24
4,4%	9,0%	19,7%	38,8%	27,2%	0,9%

### 2.1 El horario de la biblioteca



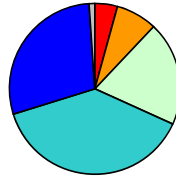
### 2.1 El horario de la biblioteca

6,9



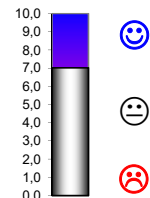
### 2.2 El número de puestos de lectura

111	202	513	999	747	28
4,3%	7,8%	19,7%	38,4%	28,7%	1,1%



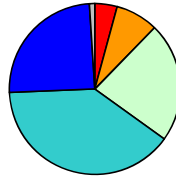
### 2.2 El número de puestos de lectura

7,0



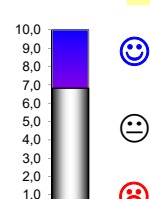
### 2.3 La comodidad de las instalaciones

110	209	590	1025	639	27
4,2%	8,0%	22,7%	39,4%	24,6%	1,0%



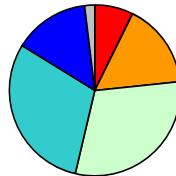
### 2.3 La comodidad de las instalaciones

6,8



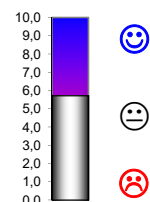
### 2.4 El equipamiento informático

189	418	789	782	372	50
7,3%	16,1%	30,3%	30,1%	14,3%	1,9%



### 2.4 El equipamiento informático

5,7



### 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.	854	33%
muchos sábados y domingos en época de exámenes	1142	44%
muchos sábados durante todo el curso	929	36%
en exámenes por la noche más allá de las 21h.	468	18%

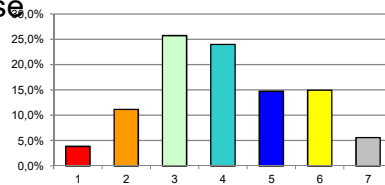
### 3. RECURSOS DE INFORMACIÓN (Libros, revistas, audiovisuales, etc.)

¿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	Grado de uso (1-5)
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1 De los libros impresos y revistas impresas que hay o me proporciona la biblioteca De la U. Complutense	167	316	551	930	579		7%	12%	22%	37%	23%	3,57
2 De las revistas en línea suscritas por la biblioteca	1053	510	400	342	220		42%	20%	16%	14%	9%	2,27
3 De libros electrónicos suscritos por la biblioteca	902	536	512	355	148		37%	22%	21%	14%	6%	2,31
4 De los libros que yo mismo me compro o De los que me presta alguien que los ha comprado	481	431	609	629	385		19%	17%	24%	25%	15%	3,00
5 De los documentos colocados en el campus virtual por los profesores	132	161	338	784	1112		5%	6%	13%	31%	44%	4,02
6 De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	115	216	484	840	883		5%	9%	19%	33%	35%	3,85
7 De los apuntes y fotocopias que se obtienen en las clases	172	139	303	694	1161		7%	6%	12%	28%	47%	4,03
8 De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	889	560	498	356	146		36%	23%	20%	15%	6%	2,31

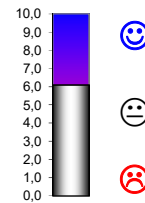
#### 3.1 Valore la utilidad de la información básica sobre la biblioteca que se recibe al inicio de los estudios

1	2	3	4	5	? nc
100	290	669	624	383	145
3,8%	11,2%	25,7%	24,0%	14,7%	5,6%
No he recibido información					389



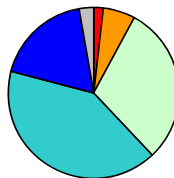
3.1 Valore la utilidad de la información básica sobre la biblioteca que se recibe al inicio de los estudios

6,1



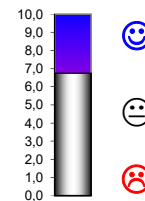
#### 3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

48	157	782	1069	473	71
1,8%	6,0%	30,1%	41,1%	18,2%	2,7%



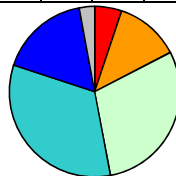
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

6,7



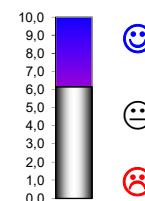
#### 3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

133	319	770	859	443	76
5,1%	12,3%	29,6%	33,0%	17,0%	2,9%



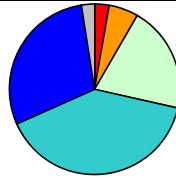
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

6,1



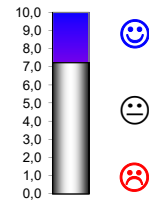
### 3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

71	146	525	1035	758	65
2,7%	5,6%	20,2%	39,8%	29,2%	2,5%



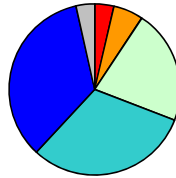
### 3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

7,2



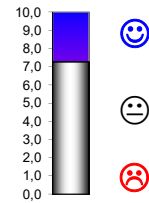
### 3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

95	147	560	808	899	91
3,7%	5,7%	21,5%	31,1%	34,6%	3,5%



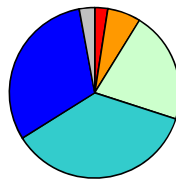
### 3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

7,3



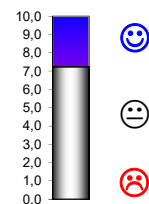
### 3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

65	164	550	939	806	76
2,5%	6,3%	21,2%	36,1%	31,0%	2,9%



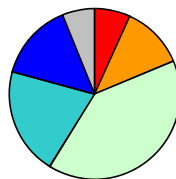
### 3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

7,2



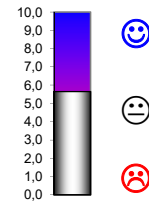
### 3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

176	310	1044	530	381	159
6,8%	11,9%	40,2%	20,4%	14,7%	6,1%



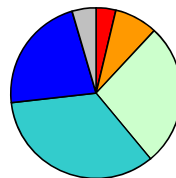
### 3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

5,6



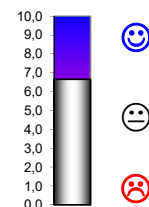
### 3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

97	213	704	890	578	118
3,7%	8,2%	27,1%	34,2%	22,2%	4,5%



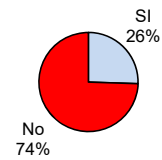
### 3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

6,7



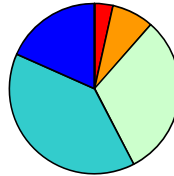
3.9. ¿Conoce el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores?

SI	No	NC
628	1833	139



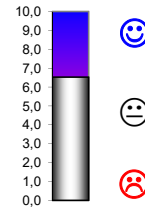
3.10 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

86	195	755	960	449	0
3,5%	8,0%	30,9%	39,3%	18,4%	0,0%



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

6,5

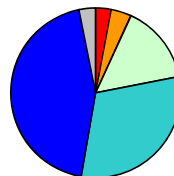


4. El préstamo:

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

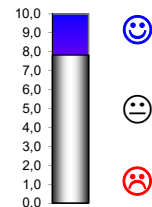
☹		☺		😊	? nc
1	2	3	4	5	0
77	101	392	801	1147	82
3,0%	3,9%	15,1%	30,8%	44,1%	3,2%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



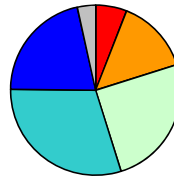
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

7,8



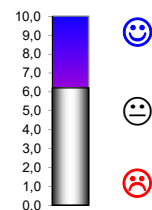
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

154	370	650	780	555	91
5,9%	14,2%	25,0%	30,0%	21,3%	3,5%



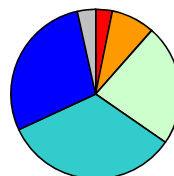
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

6,2



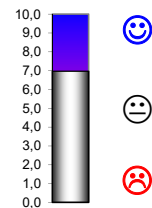
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

82	217	601	870	739	91
3,2%	8,3%	23,1%	33,5%	28,4%	3,5%



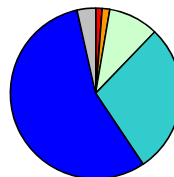
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

7,0



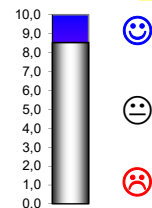
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

32	37	248	739	1453	91
1,2%	1,4%	9,5%	28,4%	55,9%	3,5%



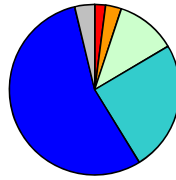
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

8,5

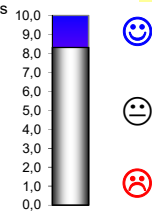


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

54	78	297	643	1430	98
2,1%	3,0%	11,4%	24,7%	55,0%	3,8%

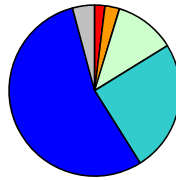


4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos **8,3**

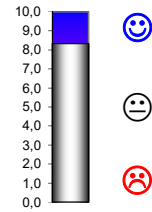


4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta"

50	72	299	647	1423	109
1,9%	2,8%	11,5%	24,9%	54,7%	4,2%

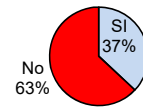


4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta" **8,3**



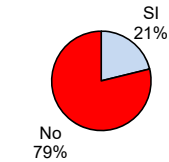
5.1 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

SI	No	NC
926	1578	96



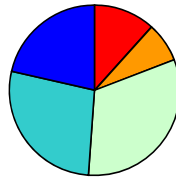
5.2 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

SI	No	NC
528	1972	100

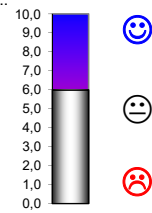


5.3 Si lo ha hecho, la información que ha recibido le ha resultado...

88	57	242	207	162	1844
3,4%	2,2%	9,3%	8,0%	6,2%	70,9%



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

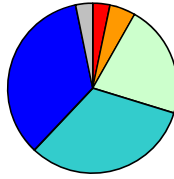


**6. El personal de la biblioteca:**

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

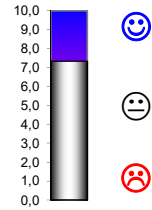
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
85	128	560	840	903	84
3,3%	4,9%	21,5%	32,3%	34,7%	3,2%



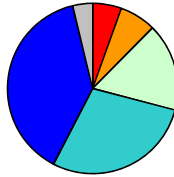
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

**7,3**



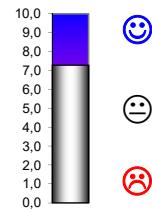
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
143	179	434	742	1004	98
5,5%	6,9%	16,7%	28,5%	38,6%	3,8%



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

**7,3**

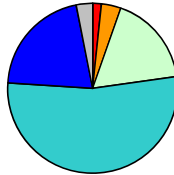


**7. Valoración global:**

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

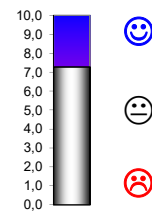
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

1	2	3	4	5	? nc
43	97	453	1383	543	81
1,7%	3,7%	17,4%	53,2%	20,9%	3,1%



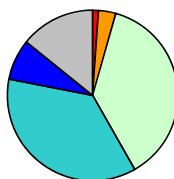
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

**7,3**



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

1	2	3	4	5	? nc
29	85	972	944	201	369
1,1%	3,3%	37,4%	36,3%	7,7%	14,2%



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

**6,3**

