

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Docentes

Encuestas 2015-2016

Correos electrónicos enviados

Encuestas contestadas

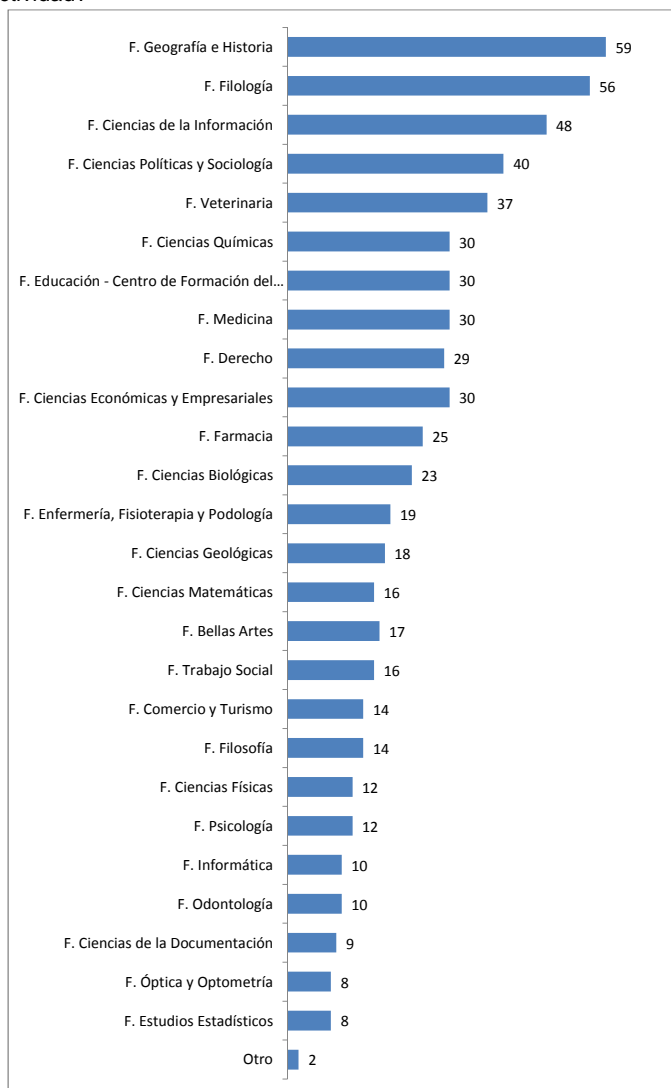
684

1. Datos personales:

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

16 F. Geografía e Historia	59
14 F. Filología	56
4 F. Ciencias de la Información	48
9 F. Ciencias Políticas y Sociología	40
21 F. Veterinaria	37
10 F. Ciencias Químicas	30
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	30
18 F. Medicina	30
11 F. Derecho	29
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	30
13 F. Farmacia	25
2 F. Ciencias Biológicas	23
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	19
7 F. Ciencias Geológicas	18
8 F. Ciencias Matemáticas	16
1 F. Bellas Artes	17
26 F. Trabajo Social	16
24 F. Comercio y Turismo	14
15 F. Filosofía	14
6 F. Ciencias Físicas	12
20 F. Psicología	12
17 F. Informática	10
19 F. Odontología	10
3 F. Ciencias de la Documentación	9
25 F. Óptica y Optometría	8
23 F. Estudios Estadísticos	8
28 Otro	2

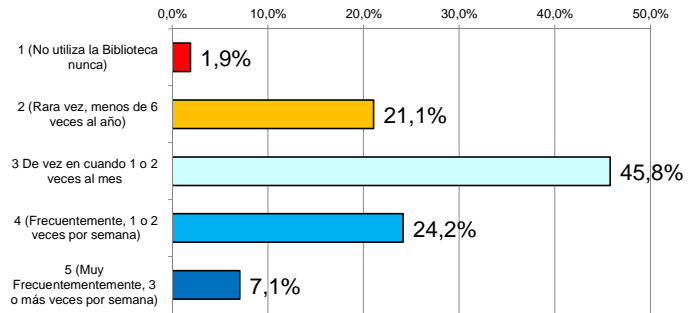
622



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

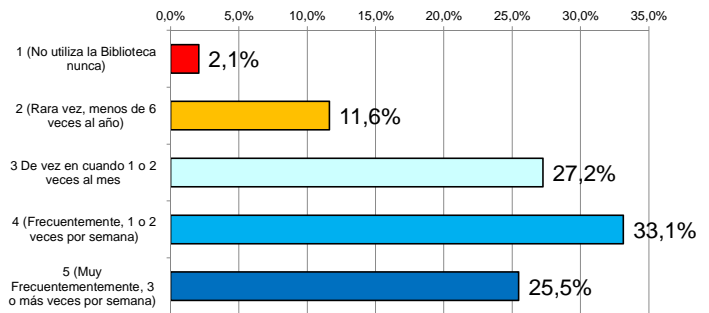
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	13	1,9%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	143	21,1%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	311	45,8%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	164	24,2%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	48	7,1%



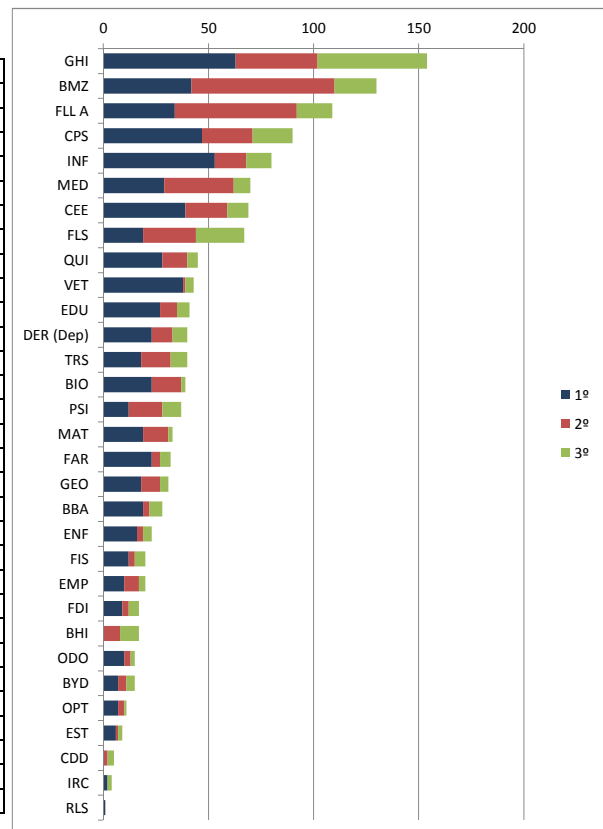
1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	14	2,1%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	79	11,6%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	185	27,2%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	225	33,1%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	173	25,5%



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	
16 F. Geografía e Historia	GHI	63	39	52
29 Biblioteca Maria Zambrano	BMZ	42	68	20
14 F. Filología (A)	FLL A	34	58	17
9 F. Ciencias Políticas y Sociología	CPS	47	24	19
4 F. Ciencias de la Información	INF	53	15	12
18 F. Medicina	MED	29	33	8
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	CEE	39	20	10
15 F. Filosofía	FLS	19	25	23
10 F. Ciencias Químicas	QUI	28	12	5
21 F. Veterinaria	VET	38	1	4
12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	EDU	27	8	6
11 F. Derecho (Dep)	DER (Dep)	23	10	7
26 F. Trabajo Social	TRS	18	14	8
2 F. Ciencias Biológicas	BIO	23	14	2
20 F. Psicología	PSI	12	16	9
8 F. Ciencias Matemáticas	MAT	19	12	2
13 F. Farmacia	FAR	23	4	5
7 F. Ciencias Geológicas	GEO	18	9	4
1 F. Bellas Artes	BBA	19	3	6
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	ENF	16	3	4
6 F. Ciencias Físicas	FIS	12	3	5
24 F. Comercio y Turismo	EMP	10	7	3
17 F. Informática	FDI	9	3	5
28 Biblioteca Histórica	BHI	0	8	9
19 F. Odontología	ODO	10	3	2
3 F. Ciencias de la Documentación	BYD	7	4	4
25 F. Óptica y Optometría	OPT	7	3	1
23 F. Estudios Estadísticos	EST	6	1	2
31 Centro de Documentación Europea de Derecho	CDD	0	2	3
33 I. U. Ramón Castroviejo	IRC	2	0	2
27 E. Relaciones Laborales	RLS	1	0	0

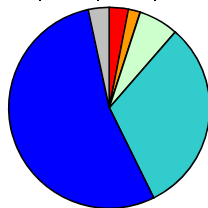


2. Instalaciones y equipos:

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

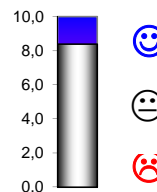
1	2	3	4	5	? nc
21	13	44	214	369	23
3,1%	1,9%	6,4%	31,3%	53,9%	3,4%

2.1 El horario de la Biblioteca



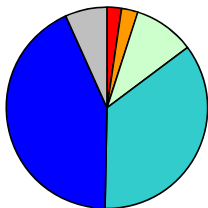
2.1 El horario de la Biblioteca

8,4



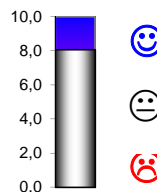
2.2 El número de puestos de lectura

16	18	67	243	294	46
2,3%	2,6%	9,8%	35,5%	43,0%	6,7%



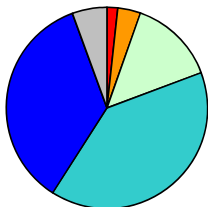
2.2 El número de puestos de lectura

8,1



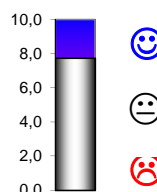
2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

12	25	95	272	242	38
1,8%	3,7%	13,9%	39,8%	35,4%	5,6%



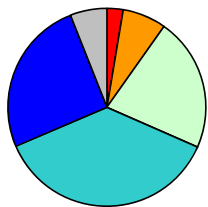
2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

7,7



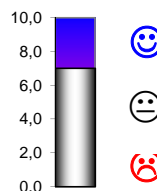
2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

18	49	149	253	174	41
2,6%	7,2%	21,8%	37,0%	25,4%	6,0%



2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

7,0



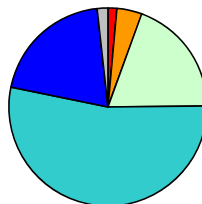
3 Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

¿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	26	77	111	271	188		4%	11%	16%	40%	28%
De las revistas en línea o libros electrónicos suscritos por la biblioteca	12	44	88	231	289		2%	7%	13%	35%	44%
De mi propia biblioteca personal	15	65	169	246	171		2%	10%	25%	37%	26%
De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	63	165	182	168	76		10%	25%	28%	26%	12%
De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	5	72	176	238	170		1%	11%	27%	36%	26%

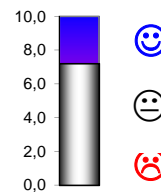
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

1	2	3	4	5	? nc
10	28	132	365	137	12
1,5%	4,1%	19,3%	53,4%	20,0%	1,8%



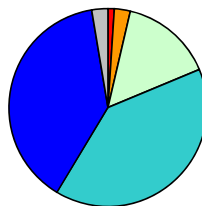
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

7,2



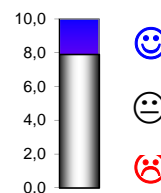
3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

7	18	103	273	265	18
1,0%	2,6%	15,1%	39,9%	38,7%	2,6%



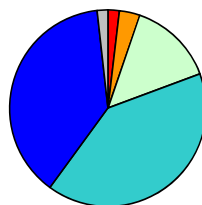
3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

7,9



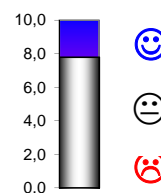
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

13	23	96	279	261	12
1,9%	3,4%	14,0%	40,8%	38,2%	1,8%



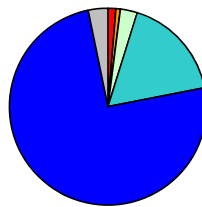
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

7,8



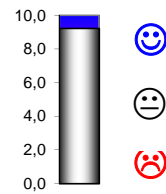
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

9	5	19	117	512	22
1,3%	0,7%	2,8%	17,1%	74,9%	3,2%



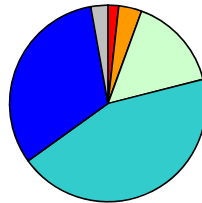
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

9,2



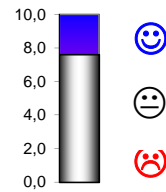
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

12	26	106	301	220	19
1,8%	3,8%	15,5%	44,0%	32,2%	2,8%



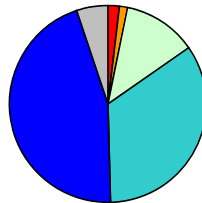
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

7,6



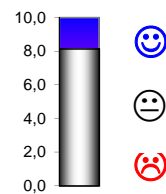
3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

13	9	83	234	310	35
1,9%	1,3%	12,1%	34,2%	45,3%	5,1%



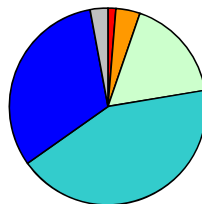
3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

8,2



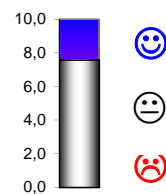
3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

9	27	117	293	218	20
1,3%	3,9%	17,1%	42,8%	31,9%	2,9%



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

7,6

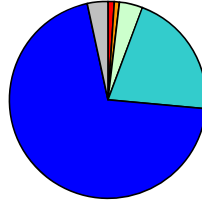


4. El préstamo:

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

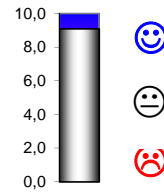
1	2	3	4	5	? nc
7	6	26	142	480	23
1,0%	0,9%	3,8%	20,8%	70,2%	3,4%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



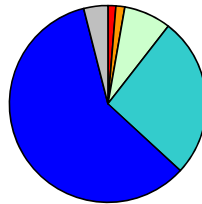
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

9,1



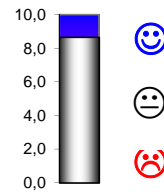
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

9	10	53	180	405	27
1,3%	1,5%	7,7%	26,3%	59,2%	3,9%



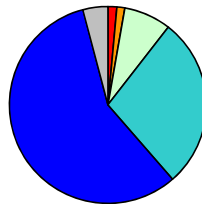
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

8,7



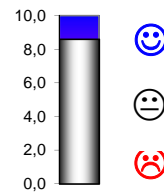
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

10	9	53	192	392	28
1,5%	1,3%	7,7%	28,1%	57,3%	4,1%



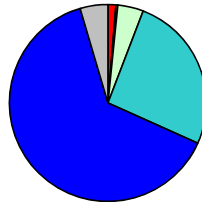
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

8,6



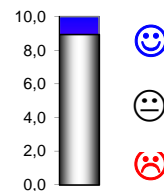
4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

9	2	29	177	436	31
1,3%	0,3%	4,2%	25,9%	63,7%	4,5%



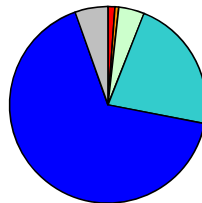
4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

8,9



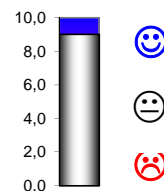
4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

8	4	29	151	455	37
1,2%	0,6%	4,2%	22,1%	66,5%	5,4%



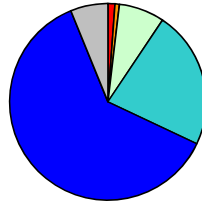
4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

9,0



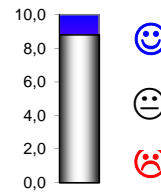
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

8	5	51	155	423	42
1,2%	0,7%	7,5%	22,7%	61,8%	6,1%



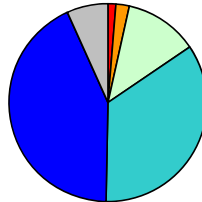
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

8,8



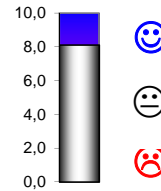
4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución

9	15	82	238	294	46
1,3%	2,2%	12,0%	34,8%	43,0%	6,7%



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

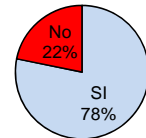
8,1



5. Apoyo a la docencia y a la investigación:

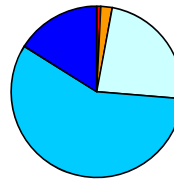
5.1 Conoce el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores?

SI	No	NC
513	143	28



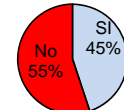
5.2 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio en una escala de 1 (Muy malo), 2 (Malo), 3 (Regular), 4 (Bueno) a 5 (excelente)?

	N	%
1 muy malo	4	0,8%
2 malo	15	2,9%
3 regular	126	24,4%
4 bueno	287	55,5%
5 muy bueno	85	16,4%



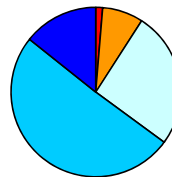
5.3 ¿Conoce el servicio de bibliografías recomendadas?

SI	No	NC
295	362	27



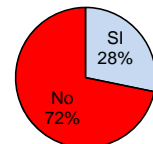
5.4 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	5	1,7%
2 malo	12	4,1%
3 regular	65	22,0%
4 bueno	160	54,1%
5 muy bueno	54	18,2%



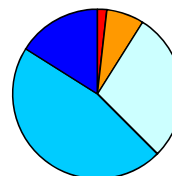
5.5 ¿Conoce la opción de incluir bibliografía adyacente en el campus virtual?

SI	No	NC
187	475	22



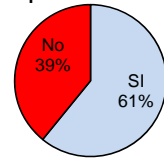
5.6 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	2	1,1%
2 malo	11	6,1%
3 regular	40	22,2%
4 bueno	101	56,1%
5 muy bueno	39	21,7%



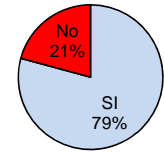
5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?

SI	No	NC
395	254	35



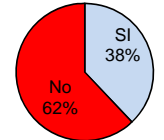
5.8 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios de la Biblioteca?

SI	No	NC
519	136	29



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

SI	No	NC
249	407	28

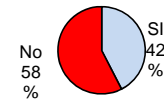


5.10 Si lo ha hecho. La formación le ha resultado...

1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	
1	7	34	101	115	426
0,4%	2,7%	13,2%	39,1%	44,6%	

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
271	368	45

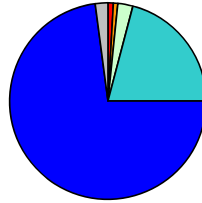


6. El personal de la biblioteca:

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

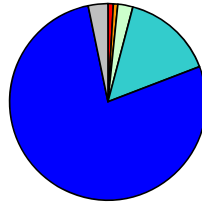
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
6	5	17	143	499	14
0,9%	0,7%	2,5%	20,9%	73,0%	2,0%



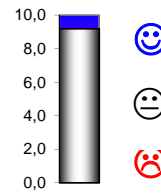
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la Biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
6	5	17	103	531	22
0,9%	0,7%	2,5%	15,1%	77,6%	3,2%



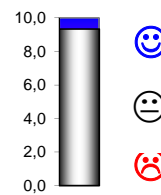
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte

9,2



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

9,3

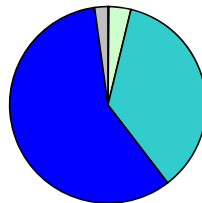


7. Valoración global:

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

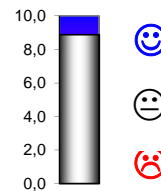
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

1	2	3	4	5	? nc
0	1	25	245	398	15
0,0%	0,1%	3,7%	35,8%	58,2%	2,2%



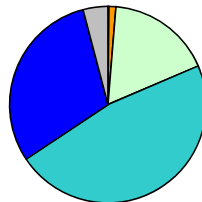
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

8,9



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

1	2	3	4	5	? nc
1	8	118	322	207	28
0,1%	1,2%	17,3%	47,1%	30,3%	4,1%



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

7,8

