

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Docentes

**Encuestas 2011-2012**

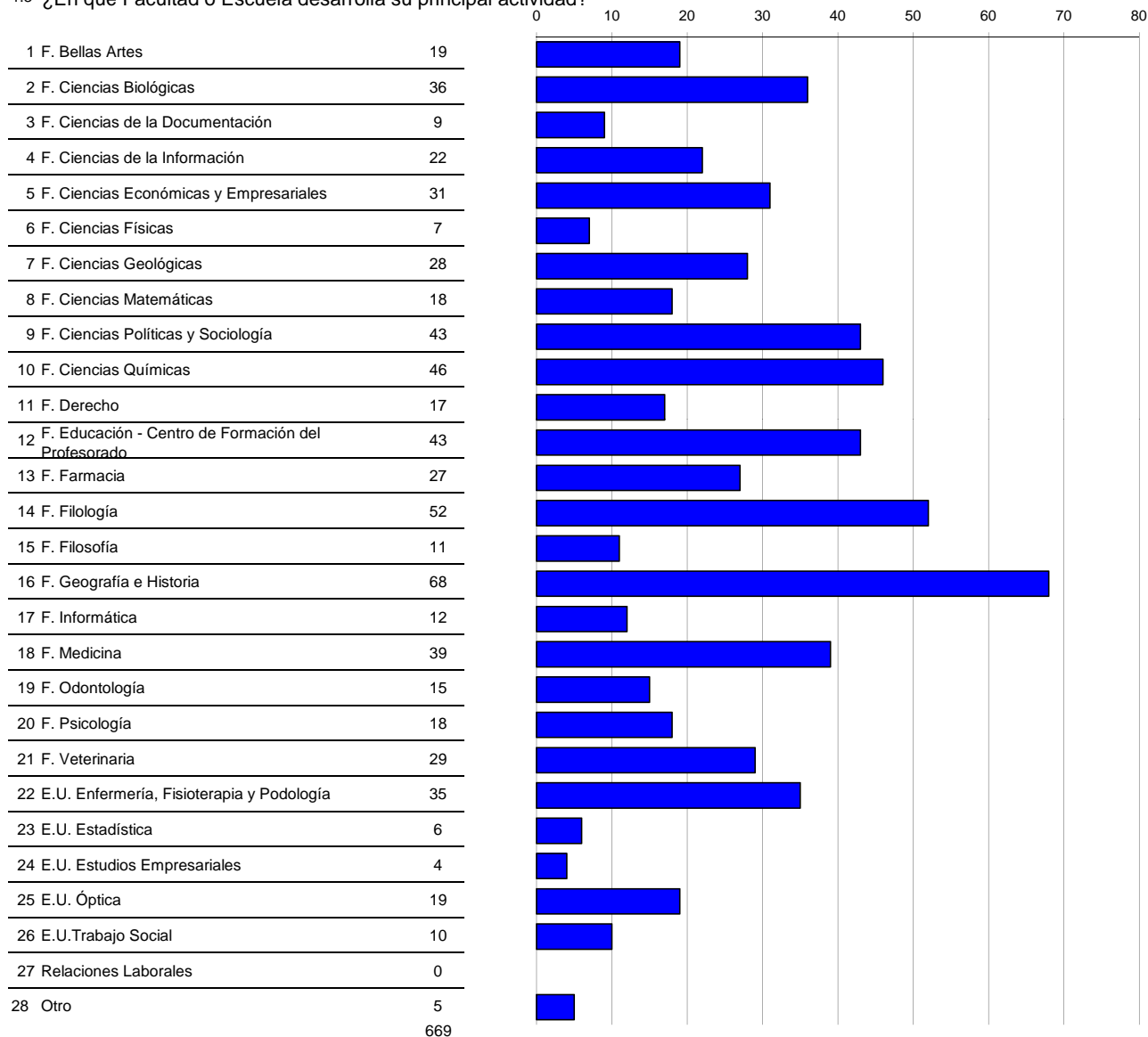
Correos electrónicos enviados

Encuestas contestadas

790

### 1. Datos personales:

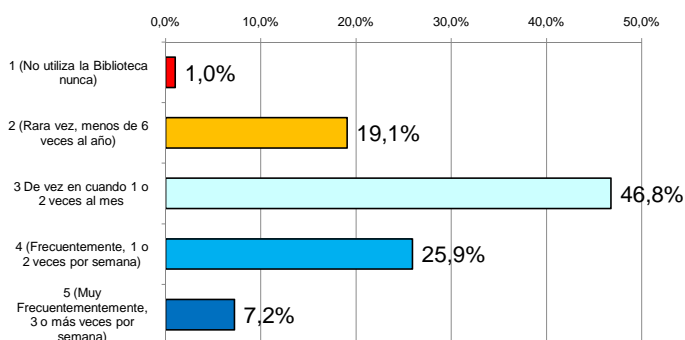
1.3 ¿En qué Facultad o Escuela desarrolla su principal actividad?



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

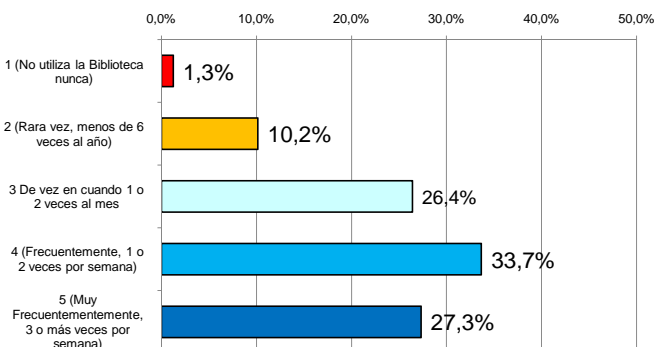
### 1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	8	1,0%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	150	19,1%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	368	46,8%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	204	25,9%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	57	7,2%



### 1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

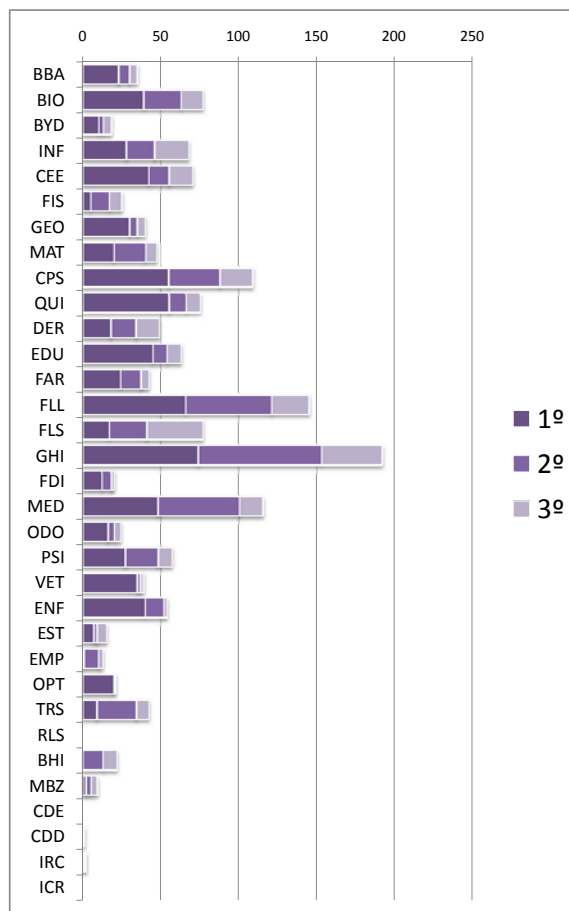
		N	%
1	1 (No utiliza la Biblioteca nunca)	10	1,3%
2	2 (Rara vez, menos de 6 veces al año)	80	10,2%
3	3 De vez en cuando 1 o 2 veces al mes	208	26,4%
4	4 (Frecuentemente, 1 o 2 veces por semana)	265	33,7%
5	5 (Muy Frecuentemente, 3 o más veces por semana)	215	27,3%



### 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:

- 1 F. Bellas Artes
- 2 F. Ciencias Biológicas
- 3 F. Ciencias de la Documentación
- 4 F. Ciencias de la Información
- 5 F. Ciencias Económicas y Empresariales
- 6 F. Ciencias Físicas
- 7 F. Ciencias Geológicas
- 8 F. Ciencias Matemáticas
- 9 F. Ciencias Políticas y Sociología
- 10 F. Ciencias Químicas
- 11 F. Derecho
- 12 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado
- 13 F. Farmacia
- 14 F. Filología
- 15 F. Filosofía
- 16 F. Geografía e Historia
- 17 F. Informática
- 18 F. Medicina
- 19 F. Odontología
- 20 F. Psicología
- 21 F. Veterinaria
- 22 E.U. Enfermería, Fisioterapia y Podología
- 23 E.U. Estadística
- 24 E.U. Estudios Empresariales
- 25 E.U. Óptica
- 26 E.U. Trabajo Social
- 27 Relaciones Laborales
- 28 Biblioteca Histórica
- 29 Biblioteca María Zambrano
- 30 Centro de Documentación Europea de Económicas
- 31 Centro de Documentación Europea de Derecho
- 33 I. U. Ramón Castroviejo
- 34 I. U. Criminología

	1º	2º	3º
BBA	23	7	5
BIO	39	24	14
BYD	10	3	5
INF	28	18	22
CEE	42	13	15
FIS	5	12	8
GEO	30	5	5
MAT	20	20	7
CPS	55	33	21
QUI	55	11	9
DER	18	16	15
EDU	45	9	9
FAR	24	13	5
FLL	66	55	24
FLS	17	24	36
GHI	74	79	39
FDI	12	6	2
MED	48	52	15
ODO	16	4	4
PSI	27	21	9
VET	35	2	2
ENF	40	12	2
EST	7	2	6
EMP	1	9	3
OPT	20	1	0
TRS	9	25	8
RLS	0	0	0
BHI	0	13	9
MBZ	2	3	4
CDE	0	0	0
CDD	0	1	0
IRC	1	0	1
ICR	0	0	0

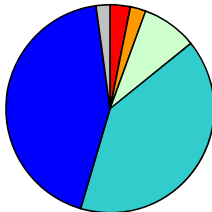


## 2. Instalaciones y equipos:

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

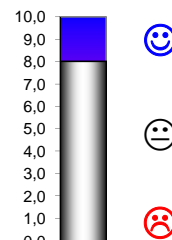
1	2	3	4	5	? nc
25	19	68	319	342	17
3,2%	2,4%	8,6%	40,4%	43,3%	2,2%

### 2.1 El horario de la biblioteca



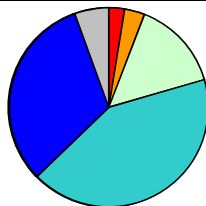
### 2.1 El horario de la biblioteca

8,0



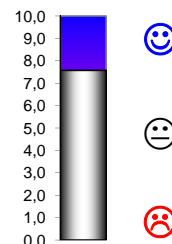
### 2.2 El número de puestos de lectura

20	26	116	334	250	44
2,5%	3,3%	14,7%	42,3%	31,6%	5,6%



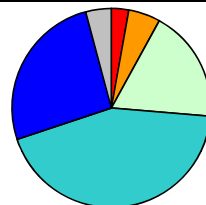
### 2.2 El número de puestos de lectura

7,6



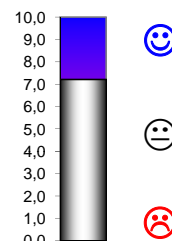
### 2.3 La comodidad de las instalaciones

22	41	145	344	205	33
2,8%	5,2%	18,4%	43,5%	25,9%	4,2%



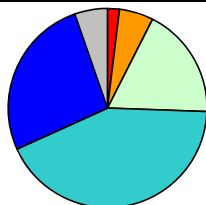
### 2.3 La comodidad de las instalaciones

7,2



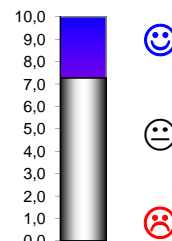
### 2.4 El ambiente de trabajo y estudio

15	44	143	337	209	42
1,9%	5,6%	18,1%	42,7%	26,5%	5,3%



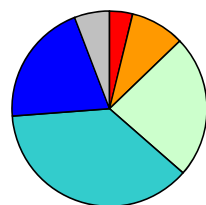
### 2.4 El ambiente de trabajo y estudio

7,3



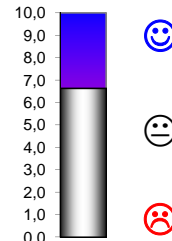
### 2.5 El equipamiento informático

30	71	187	295	161	46
3,8%	9,0%	23,7%	37,3%	20,4%	5,8%



### 2.5 El equipamiento informático

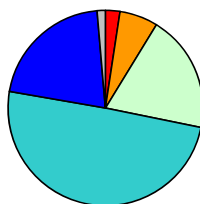
6,6



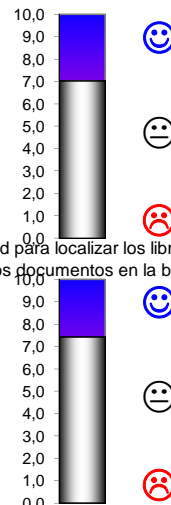
**3. RECURSOS DE INFORMACIÓN**  
(Libros, revistas, audiovisuales, etc.)

3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

1	2	3	4	5	? nc
19	50	154	391	165	11
2,4%	6,3%	19,5%	49,5%	20,9%	1,4%

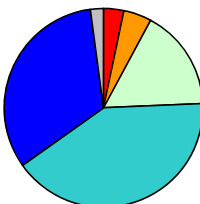


3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades **7,0**

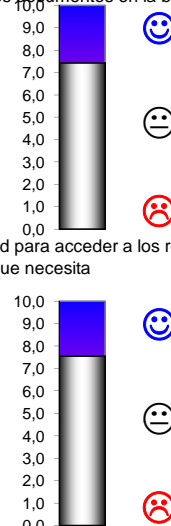


3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

26	36	130	323	258	17
3,3%	4,6%	16,5%	40,9%	32,7%	2,2%

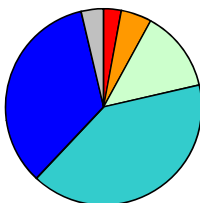


3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca **7,4**

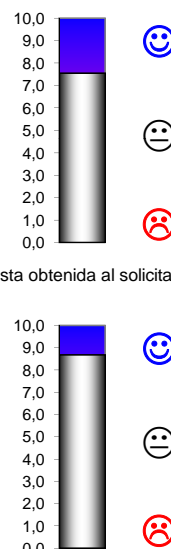


3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

23	40	106	321	271	29
2,9%	5,1%	13,4%	40,6%	34,3%	3,7%

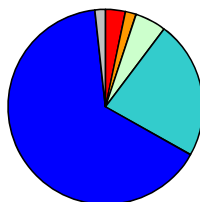


3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita **7,6**

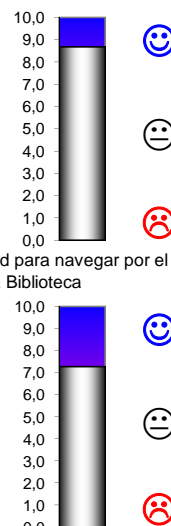


3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

26	14	41	181	514	14
3,3%	1,8%	5,2%	22,9%	65,1%	1,8%

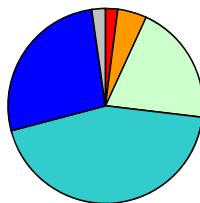


3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información **8,7**

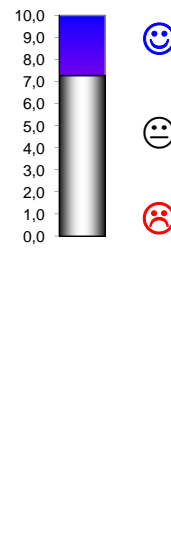


3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

16	38	158	348	212	18
2,0%	4,8%	20,0%	44,1%	26,8%	2,3%

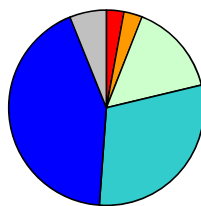


3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca **7,3**



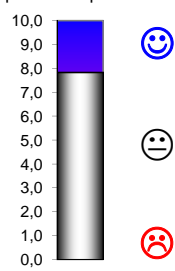
### 3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

23	24	121	236	338	48
2,9%	3,0%	15,3%	29,9%	42,8%	6,1%



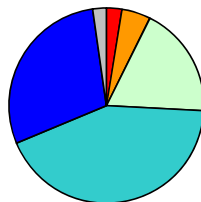
### 3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

**7,8**



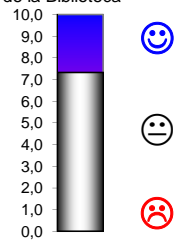
### 3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

20	38	146	339	229	18
2,5%	4,8%	18,5%	42,9%	29,0%	2,3%



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

**7,3**

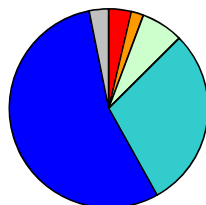


**4. El préstamo:**

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

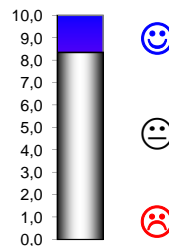
1	2	3	4	5	? nc
29	16	54	232	434	25
3,7%	2,0%	6,8%	29,4%	54,9%	3,2%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



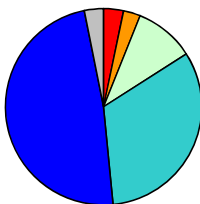
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

8,4



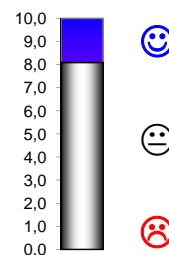
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

26	22	78	257	382	25
3,3%	2,8%	9,9%	32,5%	48,4%	3,2%



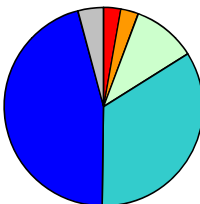
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

8,1



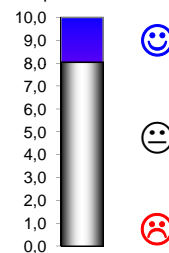
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

22	23	82	270	360	33
2,8%	2,9%	10,4%	34,2%	45,6%	4,2%



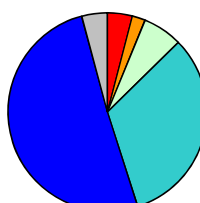
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

8,0



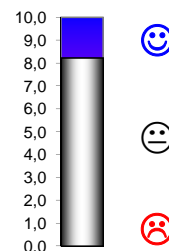
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

32	17	51	256	401	33
4,1%	2,2%	6,5%	32,4%	50,8%	4,2%



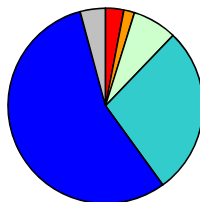
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

8,2



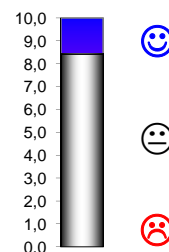
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

24	14	58	220	441	33
3,0%	1,8%	7,3%	27,8%	55,8%	4,2%



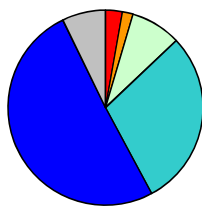
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

8,4



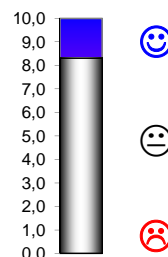
#### 4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

22	14	66	231	400	57
2,8%	1,8%	8,4%	29,2%	50,6%	7,2%



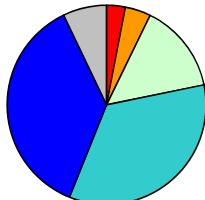
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo automatizado (CISNE)

8,3



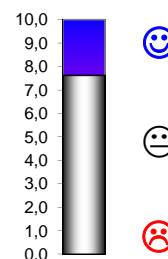
#### 4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

24	33	115	271	291	56
3,0%	4,2%	14,6%	34,3%	36,8%	7,1%



4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

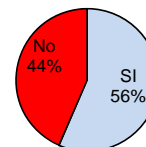
7,6



### 5. La formación de usuarios:

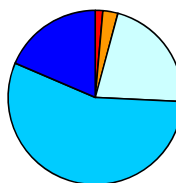
5.1 ¿Conoce el archivo institucional "E-prints Complutense" que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores?

SI	No	NC
435	335	20



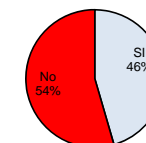
5.2 En caso afirmativo, ¿Qué opinión le merece?

	N	%
1 muy insatisfecho	6	1,4%
2 insatisfecho	12	2,8%
3 normal	93	21,6%
4 satisfecho	240	55,7%
5 muy satisfecho	80	18,6%



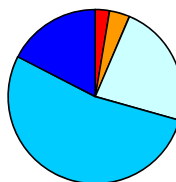
5.3 ¿Conoce el servicio de bibliografías recomendadas?

SI	No	NC
344	412	34



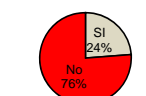
5.4 En caso afirmativo, ¿Qué opinión le merece?

	N	%
1 muy insatisfecho	9	2,6%
2 insatisfecho	13	3,8%
3 normal	79	23,0%
4 satisfecho	183	53,2%
5 muy satisfecho	60	17,4%



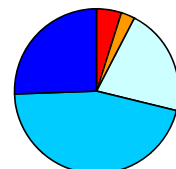
5.5 ¿Conoce la opción de incluir bibliografía adyacente en el campus virtual?

SI	No	NC
179	574	37



5.6 En caso afirmativo, ¿Qué opinión le merece?

	N	%
1 muy insatisfecho	9	5,3%
2 insatisfecho	5	2,9%
3 normal	39	22,9%
4 satisfecho	84	49,4%
5 muy satisfecho	47	27,6%



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



SI	No	NC
308	444	38

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



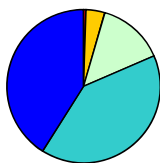
SI	No	NC
479	275	36

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



SI	No	NC
187	559	44

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	8	28	81	82	590
0,5%	4,0%	14,0%	40,5%	41,0%	

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
294	437	59

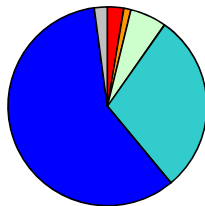


**6. El personal de la biblioteca:**

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

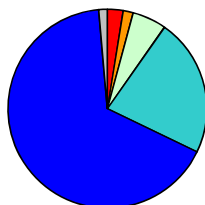
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
21	9	47	231	465	17
2,7%	1,1%	5,9%	29,2%	58,9%	2,2%

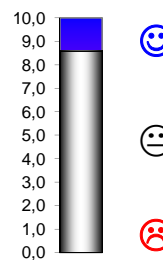


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

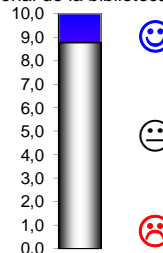
1	2	3	4	5	? nc
20	13	44	177	525	11
2,5%	1,6%	5,6%	22,4%	66,5%	1,4%



6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal **8,6**



6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca **8,8**

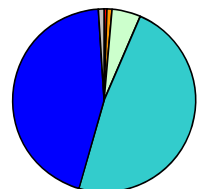


**7. Valoración global:**

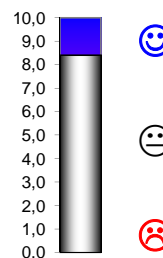
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

1	2	3	4	5	? nc
4	7	40	379	352	8
0,5%	0,9%	5,1%	48,0%	44,6%	1,0%

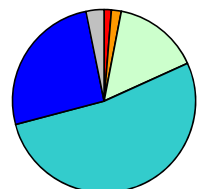


7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca? **8,4**



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

1	2	3	4	5	? nc
10	14	120	416	205	25
1,3%	1,8%	15,2%	52,7%	25,9%	3,2%



7.2 En su opinión, ¿Cómo ha evolucionado este servicio en los dos últimos años? **7,6**

