

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

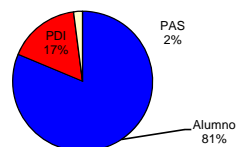
## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

**Encuestas 2010-2011**  
 Correos electrónicos enviados  
 Encuestas contestadas  
 4900

### 1. Datos personales:

1.1 Tipo de usuario

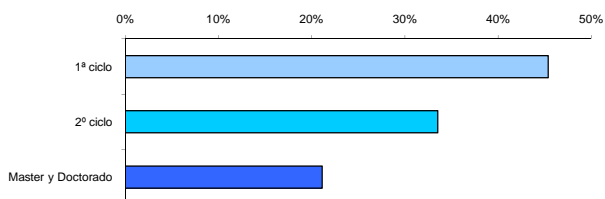
Alumno	3710
PDI	760
PAS	94
N/C	336



1.2 Si usted es alumno, indique el ciclo en el que está matriculado

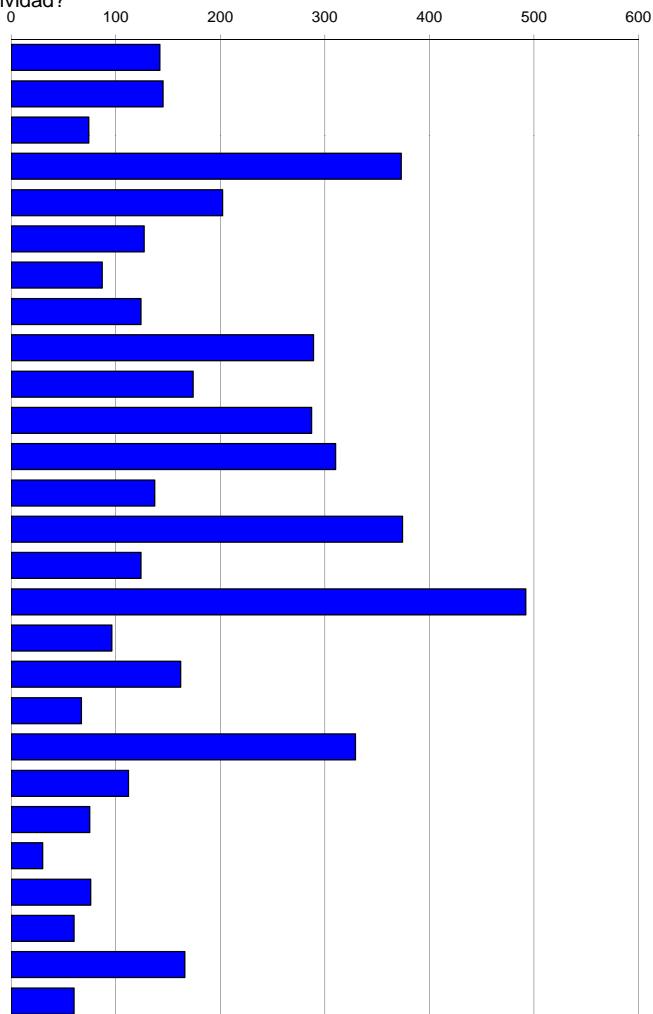
1.2.1 ¿Qué curso estudias?

1º ciclo	1783	45%
2º ciclo	1317	34%
Master y Doctorado	830	21%



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

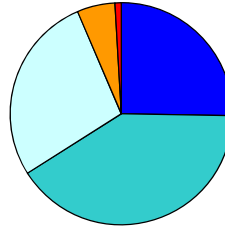
Facultad de Bellas Artes	142
Facultad de Ciencias Biológicas	145
Facultad de Ciencias de la Documentación	74
Facultad de Ciencias de la Información	373
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	202
Facultad de Ciencias Físicas	127
Facultad de Ciencias Geológicas	87
Facultad de Ciencias Matemáticas	124
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	289
Facultad de Ciencias Químicas	174
Facultad de Derecho	287
Facultad de Educación	310
Facultad de Farmacia	137
Facultad de Filología	374
Facultad de Filosofía	124
Facultad de Geografía e Historia	492
Facultad de Informática	96
Facultad de Medicina	162
Facultad de Odontología	67
Facultad de Psicología	329
Facultad de Veterinaria	112
Escuela Universitaria de Enfermería, Fisioterapia y Podología	75
Escuela Universitaria de Estadística	30
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales	76
Escuela Universitaria de Óptica	60
Escuela Universitaria de Trabajo Social	166
Otros Centros (Servicios Centrales, Rectorado, Centros adscritos, etc)	60
N/C	206



4900

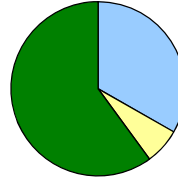
¿Con qué frecuencia utiliza cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
1 Tres o más veces por semana	1215	25,3%
2 Una o dos veces por semana	1957	40,7%
3 Una o dos veces al mes	1323	27,5%
4 Sólo en época de exámenes	264	5,5%
5 Nunca	45	0,9%



Usa los recursos disponibles en la biblioteca de la siguiente forma

	N	%
1 Acudiendo directamente	1643	34,2%
2 De forma remota a través de Internet	333	6,9%
3 De ambas formas	2969	61,8%

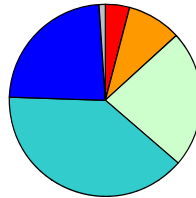


## 2. Instalaciones y equipos:

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

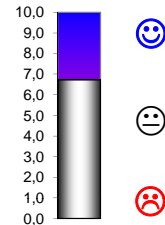
1	2	3	4	5	? n/c
200	448	1132	1922	1147	51
4,1%	9,1%	23,1%	39,2%	23,4%	1,0%

### 2.1 El horario de la biblioteca



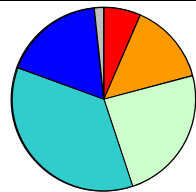
### 2.1 El horario de la biblioteca

6,7



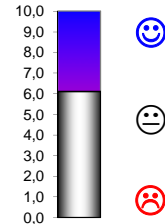
### 2.2 El número de puestos de lectura

1	2	3	4	5	6
317	705	1179	1747	868	84
6,5%	14,4%	24,1%	35,7%	17,7%	1,7%



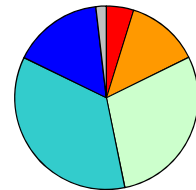
### 2.2 El número de puestos de lectura

6,1



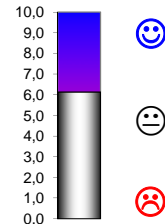
### 2.3 La comodidad de las instalaciones

1	2	3	4	5	6
235	633	1425	1736	779	92
4,8%	12,9%	29,1%	35,4%	15,9%	1,9%



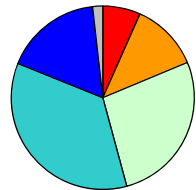
### 2.3 La comodidad de las instalaciones

6,1



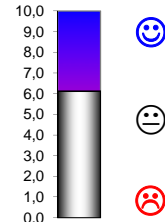
### 2.4 El ambiente de trabajo y estudio

1	2	3	4	5	6
326	591	1327	1730	838	88
6,7%	12,1%	27,1%	35,3%	17,1%	1,8%



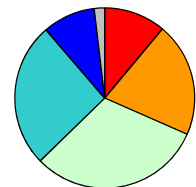
### 2.4 El ambiente de trabajo y estudio

6,1



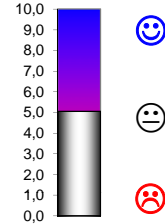
### 2.5 El equipamiento informático

1	2	3	4	5	6
542	1006	1525	1271	464	92
11,1%	20,5%	31,1%	25,9%	9,5%	1,9%



### 2.5 El equipamiento informático

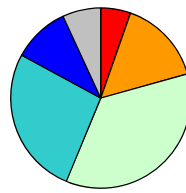
5,1



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

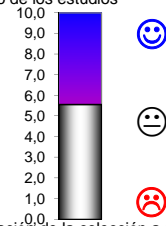
3.1 Utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios

1	2	3	4	5	? nc
263	751	1742	1306	502	336
5,4%	15,3%	35,6%	26,7%	10,2%	6,9%



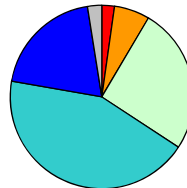
3.1 Utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios

5,6



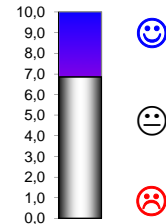
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

1	2	3	4	5	? nc
110	306	1261	2133	967	123
2,2%	6,2%	25,7%	43,5%	19,7%	2,5%



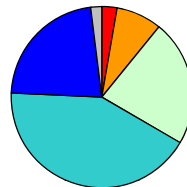
3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

6,9



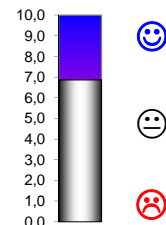
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

1	2	3	4	5	? nc
133	399	1104	2075	1093	96
2,7%	8,1%	22,5%	42,3%	22,3%	2,0%



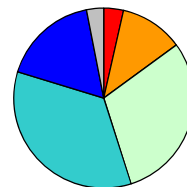
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

6,9



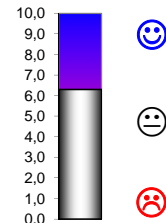
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

1	2	3	4	5	? nc
174	558	1477	1698	842	151
3,6%	11,4%	30,1%	34,7%	17,2%	3,1%



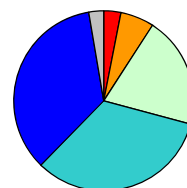
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

6,3



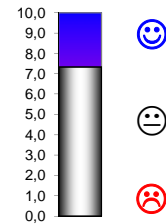
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

1	2	3	4	5	? nc
150	298	981	1624	1717	130
3,1%	6,1%	20,0%	33,1%	35,0%	2,7%



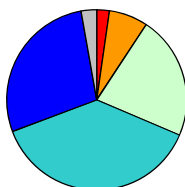
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

7,3



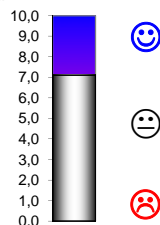
### 3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

111	343	1085	1856	1368	137
2.3%	7.0%	22.1%	37.9%	27.9%	2.8%



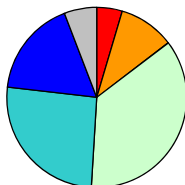
### 3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

7,1



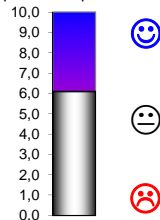
### 3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

224	493	1779	1269	849	286
4,6%	10,1%	36,3%	25,9%	17,3%	5,8%

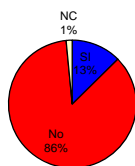


### 3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

6,1



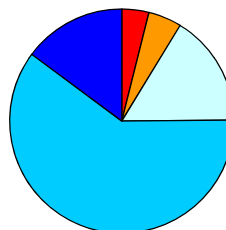
### 3.8 ¿Conoce el nuevo servicio de chat que ofrece la Biblioteca?



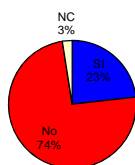
SI	No	NC
616	4209	75

### 3.9 En caso afirmativo, ¿Qué opinión le merece?

	N	%
5 muy insatisfecho	27	0,6%
4 insatisfecho	33	0,7%
3 poco satisfecho	111	2,3%
2 satisfecho	415	8,6%
1 muy satisfecho	102	2,1%



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



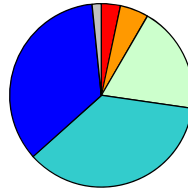
SI	No	NC
1138	3639	123

#### 4. El préstamo:

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

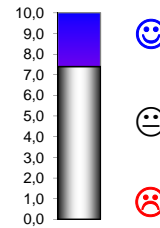
1	2	3	4	5	? nc
164	245	926	1771	1714	80
3,3%	5,0%	18,9%	36,1%	35,0%	1,6%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



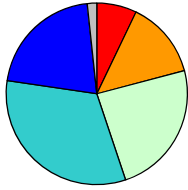
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

7,4



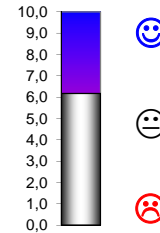
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

1	2	3	4	5	? nc
349	675	1173	1592	1027	84
7,1%	13,8%	23,9%	32,5%	21,0%	1,7%



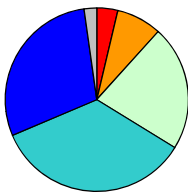
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

6,2



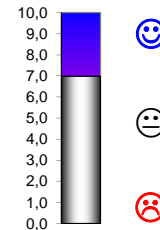
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

1	2	3	4	5	? nc
181	391	1083	1708	1428	109
3,7%	8,0%	22,1%	34,9%	29,1%	2,2%



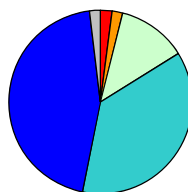
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

7,0



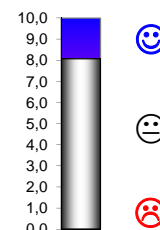
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

1	2	3	4	5	? nc
101	91	598	1816	2201	93
2,1%	1,9%	12,2%	37,1%	44,9%	1,9%



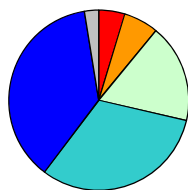
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

8,1



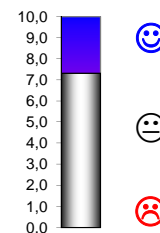
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

1	2	3	4	5	? nc
229	308	867	1551	1820	125
4,7%	6,3%	17,7%	31,7%	37,1%	2,6%



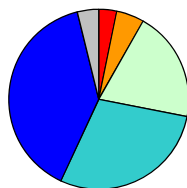
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

7,3



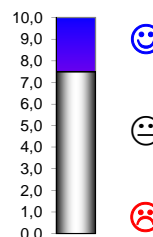
4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de Mi Cuenta

158	244	975	1412	1923	188
3,2%	5,0%	19,9%	28,8%	39,2%	3,8%



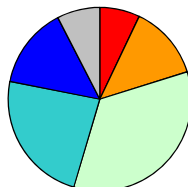
4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de Mi Cuenta

7,5



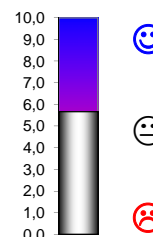
4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra universidad o institución

347	641	1687	1153	702	370
7,1%	13,1%	34,4%	23,5%	14,3%	7,6%



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

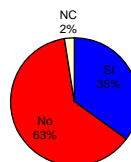
5,7



5. La formación de usuarios:

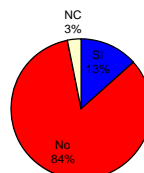
5.1 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

SI	No	NC
1712	3065	123



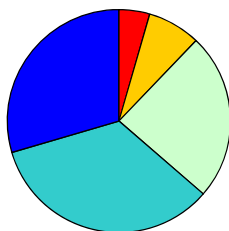
5.3 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

SI	No	NC
657	4089	154



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

1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
36	62	195	275	238	4094
4%	8%	24%	34%	30%	

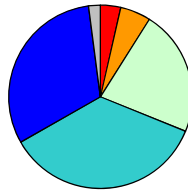


**6. El personal de la biblioteca:**

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

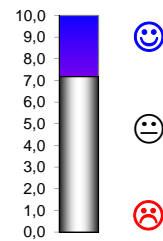
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
174	265	1086	1747	1527	101
3,6%	5,4%	22,2%	35,7%	31,2%	2,1%



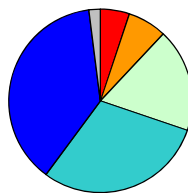
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal

7,2



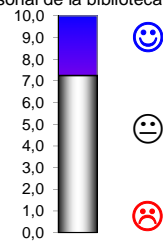
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
251	337	892	1467	1853	100
5,1%	6,9%	18,2%	29,9%	37,8%	2,0%



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

7,3

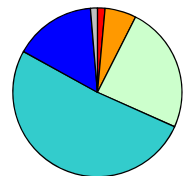


**7. Valoración global:**

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

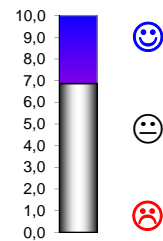
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

1	2	3	4	5	? nc
70	296	1186	2516	767	65
1,4%	6,0%	24,2%	51,3%	15,7%	1,3%



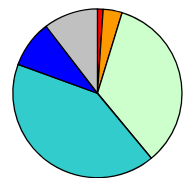
7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

6,9



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

1	2	3	4	5	? nc
53	178	1680	2036	444	509
1,1%	3,6%	34,3%	41,6%	9,1%	10,4%



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

6,5

