

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

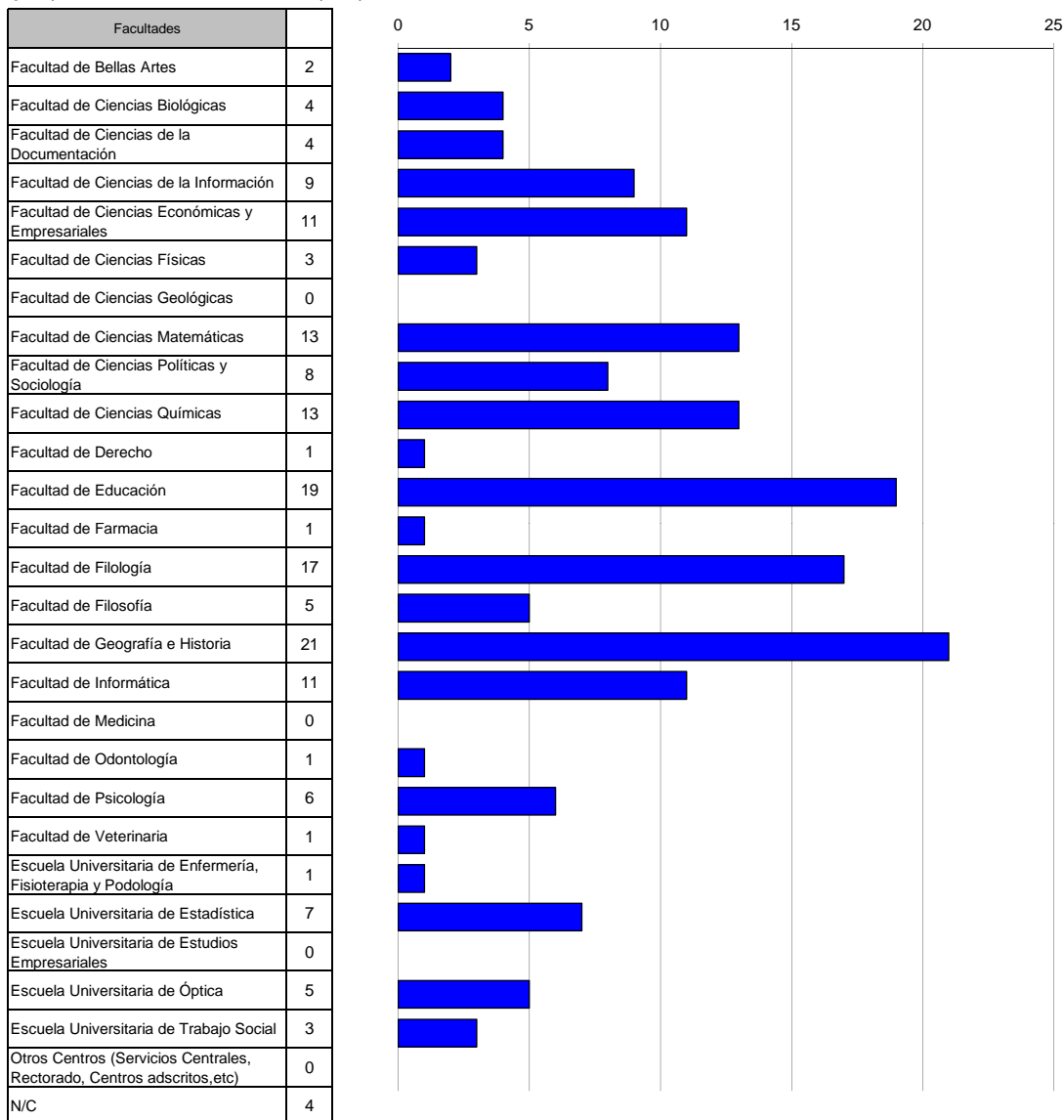
PROFESORES

Encuestas del 2010-2011

Encuestas contestadas	170	21%
Encuestas enviadas	825	

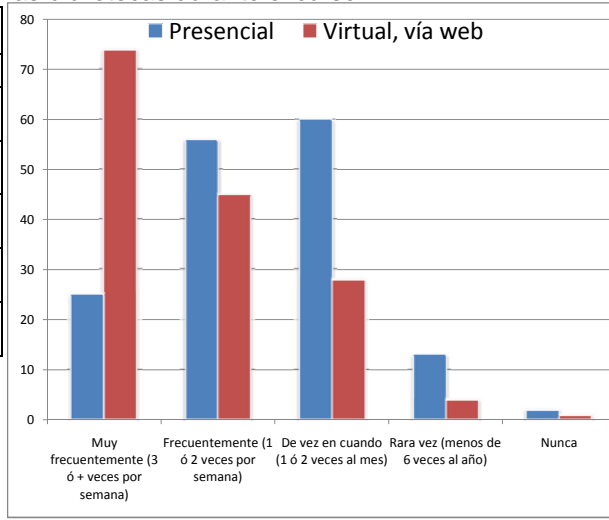
1. Datos personales:

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



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

		Presencial		Virtual, vía web	
			%		%
1	Muy frecuentemente (3 ó + veces por semana)	25	16,0%	74	48,7%
2	Frecuentemente (1 ó 2 veces por semana)	56	35,9%	45	29,6%
3	De vez en cuando (1 ó 2 veces al mes)	60	38,5%	28	18,4%
4	Rara vez (menos de 6 veces al año)	13	8,3%	4	2,6%
5	Nunca	2	1,3%	1	0,7%



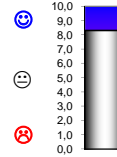
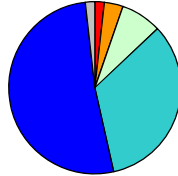
2. Instalaciones y equipos:

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

1	2	3	4	5	? nc
3	6	13	57	88	3
1,8%	3,5%	7,6%	33,5%	51,8%	1,8%

NOTA
(1-10)
8,3

2.1 El horario de la biblioteca

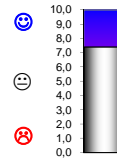
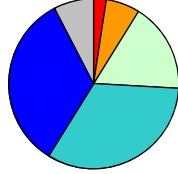


4	11	29	56	57	13
2,4%	6,5%	17,1%	32,9%	33,5%	7,6%

2.1 El horario de la biblioteca

7,4

2.2 El número de puestos de lectura

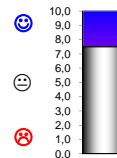
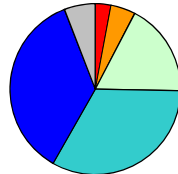


5	8	30	56	61	10
2,9%	4,7%	17,6%	32,9%	35,9%	5,9%

2.2 El número de puestos de lectura

7,5

2.3 La comodidad de las instalaciones

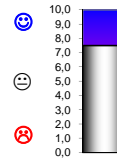
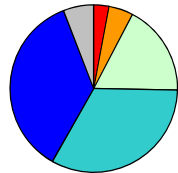


5	8	30	56	61	10
2,9%	4,7%	17,6%	32,9%	35,9%	5,9%

2.3 La comodidad de las instalaciones

7,5

2.4 El ambiente de trabajo y estudio

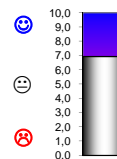
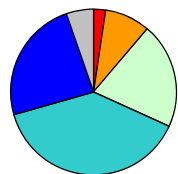


4	15	35	66	41	9
2,4%	8,8%	20,6%	38,8%	24,1%	5,3%

2.4 El ambiente de trabajo y estudio

6,9

2.5 El equipamiento informático



2.5 El equipamiento informático

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

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

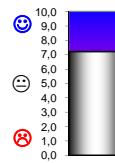
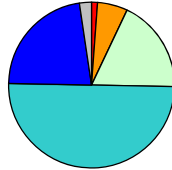
☹	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5
2	10	31	85	38
1,2%	5,9%	18,2%	50,0%	22,4%

NOTA

(1-10)

7,2

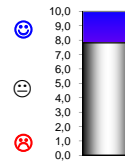
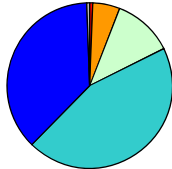
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades



3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

1	9	20	76	63	1
0,6%	5,3%	11,8%	44,7%	37,1%	0,6%

3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otro documento en la biblioteca.

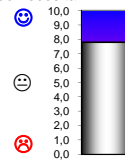
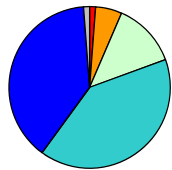


3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otro documento en la biblioteca.

7,8

3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

2	9	22	69	66	2
1,2%	5,3%	12,9%	40,6%	38,8%	1,2%

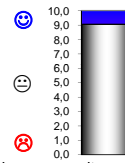
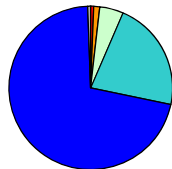


3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

7,8

3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

1	2	8	37	121	1
0,6%	1,2%	4,7%	21,8%	71,2%	0,6%

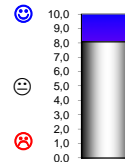
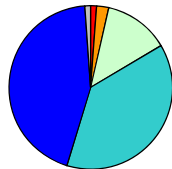


3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

9,1

3.5 La facilidad para consultar en el catálogo de la biblioteca

2	4	22	65	75	2
1,2%	2,4%	12,9%	38,2%	44,1%	1,2%

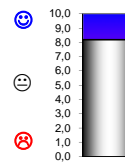
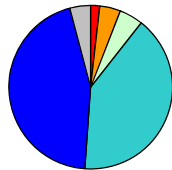


3.5 La facilidad para consultar en el catálogo de la biblioteca

8,1

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

3	7	8	69	76	7
1,8%	4,1%	4,7%	40,6%	44,7%	4,1%

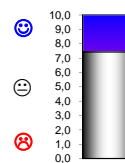
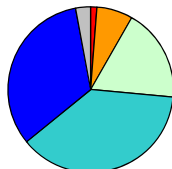


3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

8,2

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

2	12	31	64	56	5
1,2%	7,1%	18,2%	37,6%	32,9%	2,9%

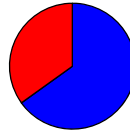


3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

7,4

3.8 ¿Conoce el Archivo Institucional "E-prints Complutense" servicio para depositar y difundir su producción científica (artículos, ponencias de congresos, etc)?

Sí	No
110	59
65,1%	34,9%

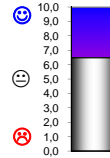
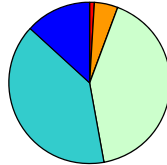


1	2	3	4	5	? nc
1	5	44	42	14	64
0,9%	4,7%	41,5%	39,6%	13,2%	

3.9 En caso afirmativo. ¿Cómo valora el servicio "E-prints Complutense"?

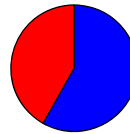
6,5

3.9 En caso afirmativo. ¿Cómo valora el servicio "E-prints Complutense"?



Sí	No
96	69
58,2%	41,8%

3.10 ¿Conoce el servicio de "bibliografías recomendadas"?

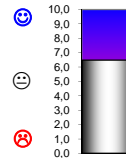
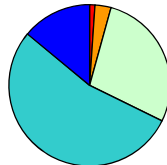


1	2	3	4	5	? nc
1	3	26	50	13	77
1,1%	3,2%	28,0%	53,8%	14,0%	

3.11 En caso afirmativo. ¿Cómo valora el servicio "Bibliografías recomendadas"?

6,7

3.11 En caso afirmativo. ¿Cómo valora el servicio "Bibliografías recomendadas"?



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
0,6%	1,8%	7,6%	31,2%	55,9%

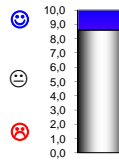
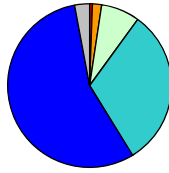
NOTA

(1-10)

8,6

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

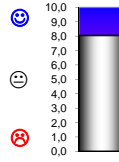
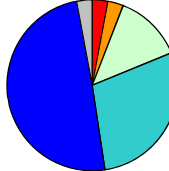


5	5	22	49	84	5
2,9%	2,9%	12,9%	28,8%	49,4%	2,9%

4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

8,1

4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

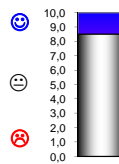
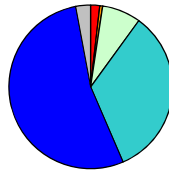


3	1	13	57	91	5
1,8%	0,6%	7,6%	33,5%	53,5%	2,9%

4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

8,5

4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

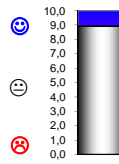
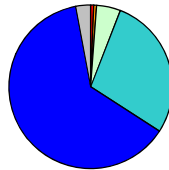


1	1	8	48	107	5
0,6%	0,6%	4,7%	28,2%	62,9%	2,9%

4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

8,9

4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

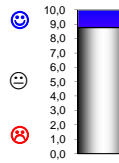
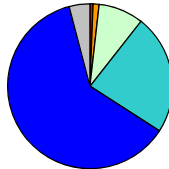


1	2	15	40	105	7
0,6%	1,2%	8,8%	23,5%	61,8%	4,1%

4.5 La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

8,8

4.5 La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

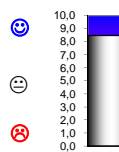
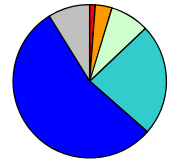


2	6	14	40	93	15
1,2%	3,5%	8,2%	23,5%	54,7%	8,8%

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

8,5

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

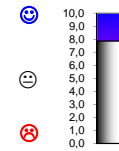
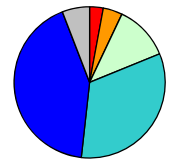


5	7	20	56	72	10
2,9%	4,1%	11,8%	32,9%	42,4%	5,9%

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

7,9

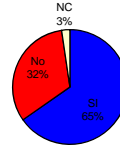
4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca, otra universidad o institución



5. Apoyo a la docencia

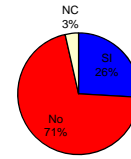
5.1 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

SI	No	NC
111	55	4



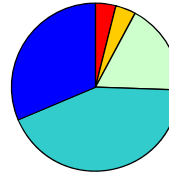
5.2 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

SI	No	NC
44	120	6



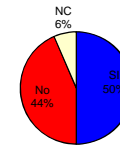
5.3 Si lo ha hecho, la información que ha recibido ¿le ha resultado...

1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	
2	2	9	22	16	119
4%	4%	18%	43%	31%	



5.4 ¿Ha utilizado las instalaciones y/o los servicios de la Biblioteca con sus alumnos como apoyo a su tarea docente?

SI	No	NC
85	74	11



6. El personal de la biblioteca:

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

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	2	10	41	113	3
0,6%	1,2%	5,9%	24,1%	66,5%	1,8%

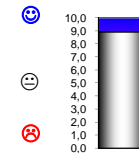
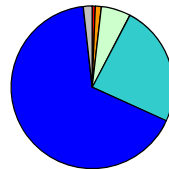
NOTA

(1-10)

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

8,9

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

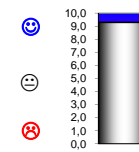
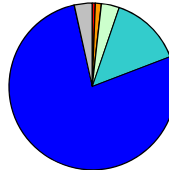


1	2	3	4	5	0
0,6%	1,2%	5,9%	24,1%	66,5%	1,8%

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

9,3

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



7. Valoración global:

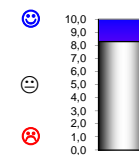
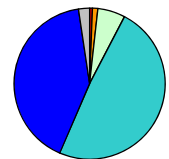
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	2	10	83	70	4
0,6%	1,2%	5,9%	48,8%	41,2%	2,4%

7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

8,3

7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?



2	2	15	58	88	5
1,2%	1,2%	8,8%	34,1%	51,8%	2,9%

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

8,5

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

