

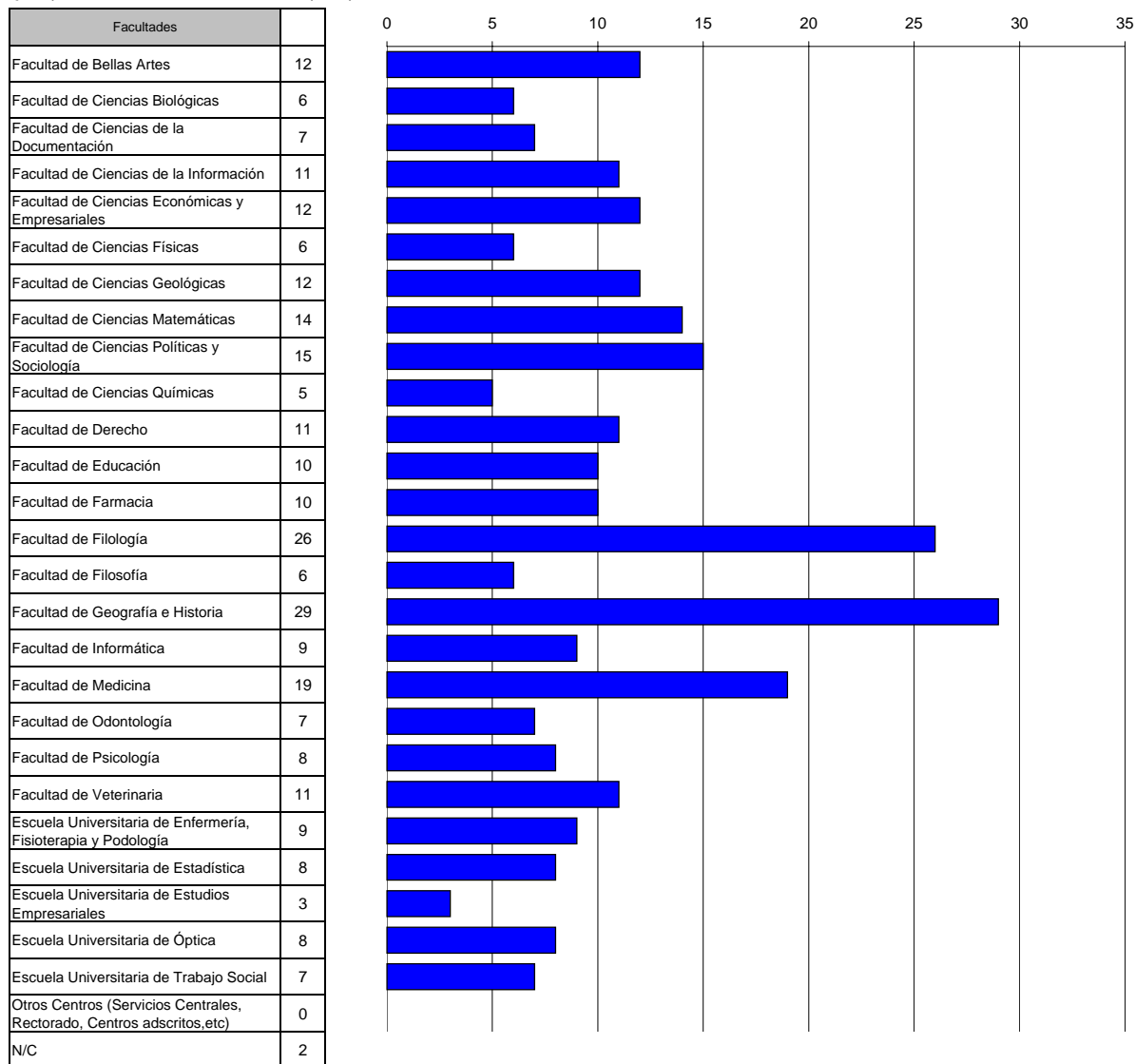
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

PROFESORES Encuestas del 2009-2010

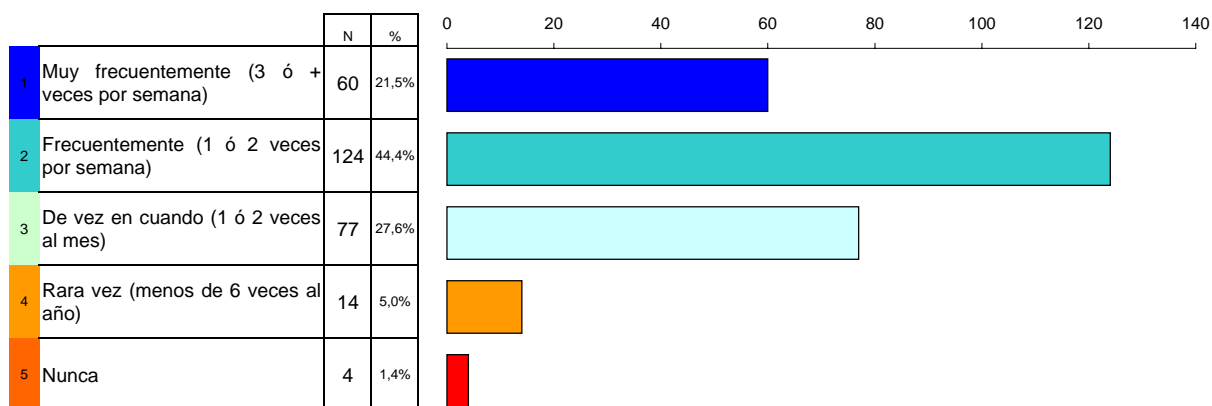
Encuestas contestadas	283	23%
Encuestas enviadas	1239	

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?



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	NOTA (1-10)		1	2	3	4	5	? nc	NOTA (1-10)
2.1 El horario de la biblioteca	7	8	17	101	145	5	8,3		5	14	39	105	103	17	7,7
2.2 El número de puestos de lectura	7	8	17	101	145	5	8,3		5	14	39	105	103	17	7,7
2.3 La comodidad de las instalaciones	5	16	48	96	105	13	7,6		5	9	45	107	103	14	7,7
2.4 El ambiente de trabajo y estudio	5	16	48	96	105	13	7,6		5	9	45	107	103	14	7,7
2.5 El equipamiento informático	9	13	70	96	82	13	7,1		9	13	70	96	82	13	7,1

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

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

	1	2	3	4	5	? nc	NOTA (1-10)		1	2	3	4	5	? nc	NOTA (1-10)
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades	3	19	40	139	76	6	7,4		4	8	29	129	106	7	7,9
3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otro documento en la biblioteca.	3	19	40	139	76	6	7,4		4	8	29	129	106	7	7,9
3.3 La actualización de los recursos de información	3	3	28	123	113	13	8,1		2	13	45	102	115	6	7,8
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita	3	3	28	123	113	13	8,1		2	13	45	102	115	6	7,8
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información	1	5	14	78	182	3	8,9		2	4	23	107	141	6	8,4
3.6 La facilidad para consultar en el catálogo de la biblioteca	1	5	14	78	182	3	8,9		2	4	23	107	141	6	8,4
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones	2	7	40	81	138	15	8,2		2	7	40	81	138	15	8,2
3.8 ¿Conoce el Archivo Institucional "E-prints Complutense" servicio para depositar y difundir su producción científica (artículos, ponencias de congresos, etc)?	Sí	No							3	3	40	61	30	146	7,0
3.9 En caso afirmativo. ¿Cómo valora el servicio "E-prints Complutense"?	1	2	3	4	5	? nc			3	3	40	61	30	146	7,0

4. El préstamo:

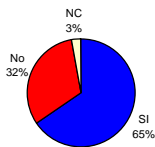
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos (" 1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

	1	2	3	4	5	? nc	NOTA (1-10)		1	2	3	4	5	? nc	NOTA (1-10)
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo	1	4	27	86	155	10	8,6		2	12	22	102	134	11	8,3
	0,4%	1,4%	9,5%	30,4%	54,8%	3,5%			0,7%	4,2%	7,8%	36,0%	47,3%	3,9%	
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo															
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo	6	2	20	98	147	10	8,5		3	0	16	77	178	9	8,9
	2,1%	0,7%	7,1%	34,6%	51,9%	3,5%			1,1%	0,0%	5,7%	27,2%	62,9%	3,2%	
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo															
4.5. La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos	2	6	15	76	172	12	8,8		4	5	22	98	132	22	8,3
	0,7%	2,1%	5,3%	26,9%	60,8%	4,2%			1,4%	1,8%	7,8%	34,6%	46,6%	7,8%	
4.6. La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del Catálogo automatizado (CISNE)															
4.7. La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca	5	16	43	92	107	20	7,7								
	1,8%	5,7%	15,2%	32,5%	37,8%	7,1%									

5. La formación de usuarios:

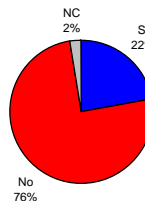
¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

SI	No	NC
185	90	8



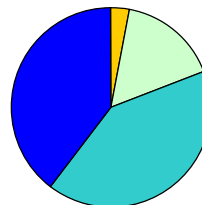
5.3 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

SI	No	NC
63	213	7



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	
0	2	10	26	25	220
0%	3%	16%	41%	40%	



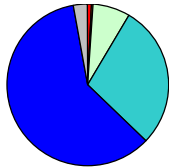
6. El personal de la biblioteca:

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

☹	☺	☺	☺	? nc	NOTA
1	2	3	4	5	0
2	1	21	81	170	8
0,7%	0,4%	7,4%	28,6%	60,1%	2,8%

NOTA
(1-10)
8,8

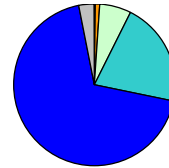
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca



☹	☺	☺	☺	? nc	NOTA
1	2	3	4	5	0
1	2	18	59	194	9
0,4%	0,7%	6,4%	20,8%	68,6%	3,2%

NOTA
(1-10)
9,0

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



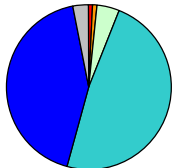
7. Valoración global:

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

☹	☺	☺	☺	? nc	NOTA
1	2	3	4	5	0
2	3	12	136	121	9
0,7%	1,1%	4,2%	48,1%	42,8%	3,2%

8,4

7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?



☹	☺	☺	☺	? nc	NOTA
1	2	3	4	5	0
2	4	18	99	147	13
0,7%	1,4%	6,4%	35,0%	51,9%	4,6%

8,6

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

