



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

CURSO 2018-2019

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

Centro de procedencia del usua **F. Informática**

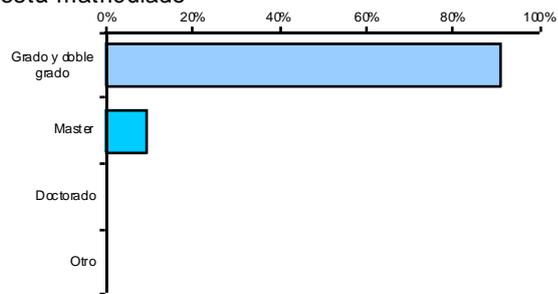
Encuestas contestadas 53

1. Datos personales:

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

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

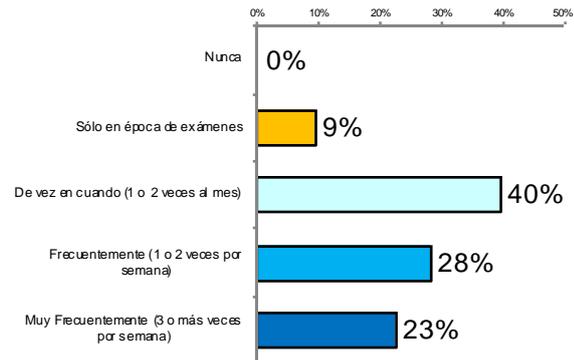
	N	%
1 Grado y doble grado	48	91%
2 Master	5	9%
3 Doctorado	0	0%
4 Otro	0	0%



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

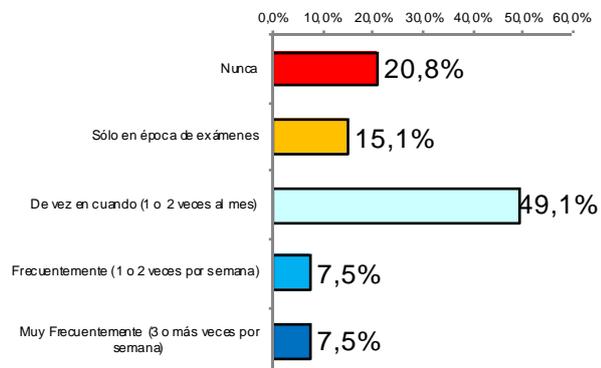
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
1 Nunca	0	0%
2 Sólo en época de exámenes	5	9%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	21	40%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	15	28%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	12	23%



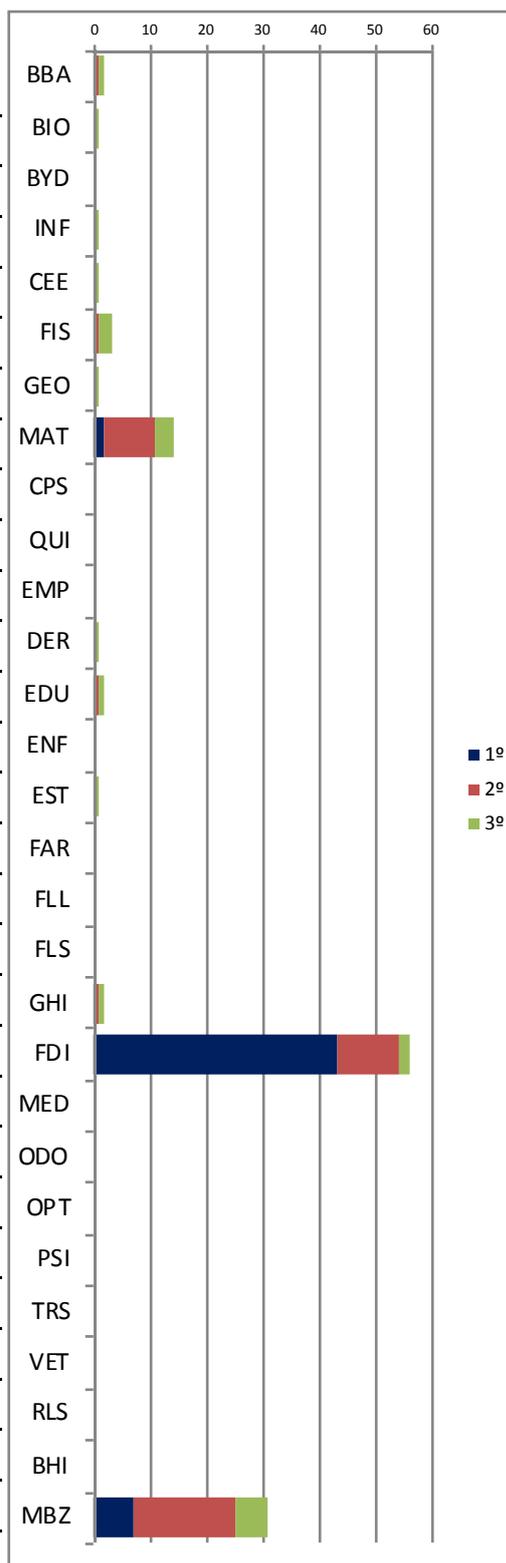
1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

	N	%
1 Nunca	11	20,8%
2 Sólo en época de exámenes	8	15,1%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	26	49,1%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	4	7,5%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	4	7,5%



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
1 F. Bellas Artes	BBA	1	1	
2 F. Ciencias Biológicas	BIO			1
3 F. Ciencias de la Documentación	BYD			
4 F. Ciencias de la Información	INF			1
5 F. Ciencias Económicas y Empresariales	CEE			1
6 F. Ciencias Físicas	FIS		1	2
7 F. Ciencias Geológicas	GEO			1
8 F. Ciencias Matemáticas	MAT	2	9	3
9 F. Ciencias Políticas y Sociología	CPS			
10 F. Ciencias Químicas	QUI			
24 F. Comercio y Turismo	EMP			
11 F. Derecho (Departamentos)	DER			1
12 F. Educación - Centro de Formación del Prc	EDU		1	1
22 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	ENF			
23 F. Estudios Estadísticos	EST			1
13 F. Farmacia	FAR			
14 F. Filología (Sala General o Clásicas)	FLL			
15 F. Filosofía	FLS			
16 F. Geografía e Historia	GHI		1	1
17 F. Informática	FDI	43	11	2
18 F. Medicina	MED			
19 F. Odontología	ODO			
25 F. Óptica y Optometría	OPT			
20 F. Psicología	PSI			
26 F. Trabajo Social	TRS			
21 F. Veterinaria	VET			
27 E. Relaciones Laborales	RLS			
28 Biblioteca Histórica	BHI			
29 Biblioteca María Zambrano	MBZ	7	18	6

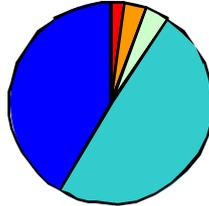


2 Instalaciones y equipos:

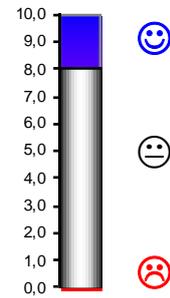
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

2.1 El horario de la biblioteca

1	2	3	4	5	? nc
1	2	2	26	22	0
1,9%	3,8%	3,8%	49,1%	41,5%	0,0%



2.1 El horario de la biblioteca



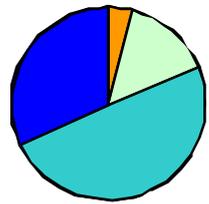
8,1

Media
BUC

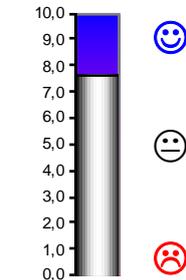
7,1

2.2 El número de puestos de lectura

0	2	8	26	17	0
0,0%	3,8%	15,1%	49,1%	32,1%	0,0%



2.2 El número de puestos de lectura

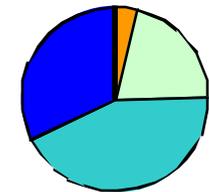


7,7

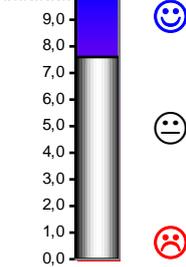
7,1

2.3 La comodidad de las instalaciones

0	2	11	23	17	0
0,0%	3,8%	20,8%	43,4%	32,1%	0,0%



2.3 La comodidad de las instalaciones

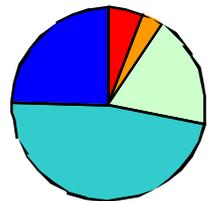


7,6

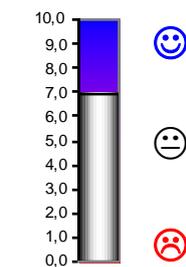
7,0

2.4 El equipamiento informático

3	2	10	25	13	0
5,7%	3,8%	18,9%	47,2%	24,5%	0,0%



2.4 El equipamiento informático



7,0

5,9

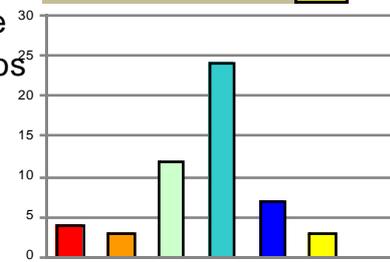
3. RECURSOS DE INFORMACIÓN (Libros, revistas, audiovisuales, etc.)

¿De dónde obtiene usted la mayor parte de la información que necesita para sus estudios? (1-nada, 2- poco, 3-algo, 4-bastante, 5-mucho).

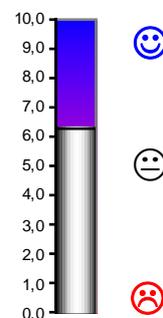
	Nada Poco Algo Bastante Mucho					Nada Poco Algo Bastante Mucho					Grado de uso (1-5)
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1 De los libros impresos y revistas impresas que hay o me proporciona la biblioteca De la U. Complutense	7	4	17	19	6	13%	8%	32%	36%	11%	3,25
2 De las revistas en línea suscritas por la biblioteca	41	5	3	2	2	77%	9%	6%	4%	4%	1,47
3 De libros electrónicos suscritos por la biblioteca	27	10	9	5	1	52%	19%	17%	10%	2%	1,90
4 De los libros que yo mismo me compro o De los que me presta alguien que los ha comprado	19	10	12	8	4	36%	19%	23%	15%	8%	2,40
5 De los documentos colocados en el campus virtual por los profesores	0	0	4	18	31	0%	0%	8%	34%	58%	4,51
6 De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	0	3	9	15	26	0%	6%	17%	28%	49%	4,21
7 De los apuntes y fotocopias que se obtienen en las clases	2	3	7	20	21	4%	6%	13%	38%	40%	4,04
8 De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	35	10	2	3	3	66%	19%	4%	6%	6%	1,66

3.1 Valore la utilidad de la información básica sobre la biblioteca que se recibe al inicio de los estudios

1	2	3	4	5	? nc	0
4	3	12	24	7	3	0
7,5%	5,7%	22,6%	45,3%	13,2%	5,7%	0,0%
No he recibido información						3



3.1 Valore la utilidad de la información básica sobre la



Media	6,1
BUC	6,4

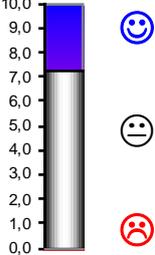
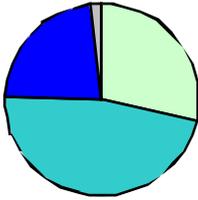
3.2 La adecuación de la

0	0	15	25	12	1
0,0%	0,0%	28,3%	47,2%	22,6%	1,9%

3.2 La adecuación de la colección a sus necesidades

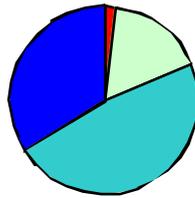
Media	6,7
BUC	7,4

colección a sus
necesidades



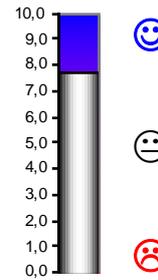
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

1	0	9	25	18	0
1,9%	0,0%	17,0%	47,2%	34,0%	0,0%



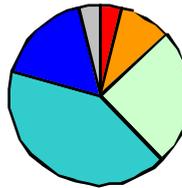
3.3 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos

7,8 6,1



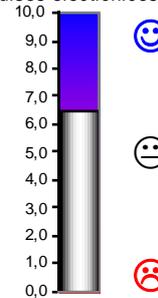
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

2	5	13	22	9	2
3,8%	9,4%	24,5%	41,5%	17,0%	3,8%



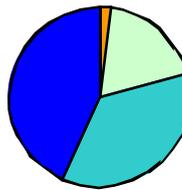
3.4 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

6,5 6,9



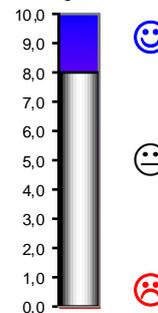
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

0	1	10	19	23	0
0,0%	1,9%	18,9%	35,8%	43,4%	0,0%



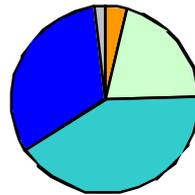
3.5 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

8,0 7,4



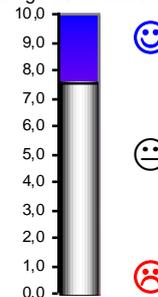
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

0	2	11	22	17	1
0,0%	3,8%	20,8%	41,5%	32,1%	1,9%



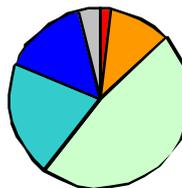
3.6 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca

7,6 6,8



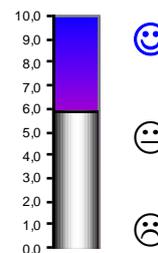
3.7 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

1	6	25	11	8	2
1,9%	11,3%	47,2%	20,8%	15,1%	3,8%



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

5,9 5,4

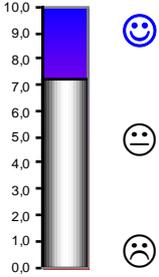
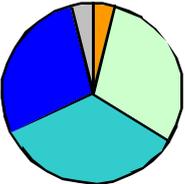


3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores

7,3 6,5

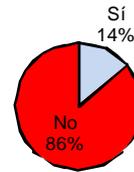
0	2	16	18	15	2
0,0%	3,8%	30,2%	34,0%	28,3%	3,8%

3.8 La facilidad para localizar en el catálogo y en el campus virtual las bibliografías recomendadas por los profesores



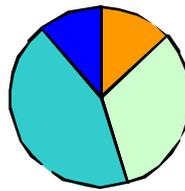
3.9. ¿Conoce el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción académica de nuestros profesores, investigadores y alumnos?

Sí	No	NC
7	44	2



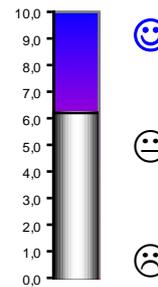
0	7	17	23	6	0
0,0%	13,2%	32,1%	43,4%	11,3%	0,0%

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



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

6,3 6,2

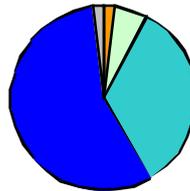


4 El préstamo:

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

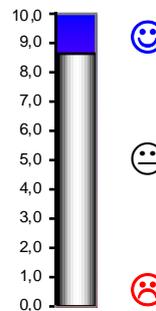
1	2	3	4	5	0
0	1	3	18	30	1
0,0%	1,9%	5,7%	34,0%	56,6%	1,9%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



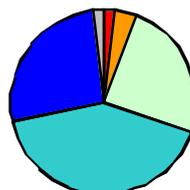
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

Media BUC 8,7 8,1



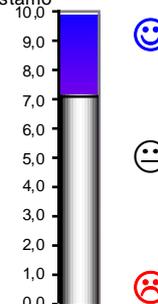
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

1	2	3	4	5	0
1	2	13	22	14	1
1,9%	3,8%	24,5%	41,5%	26,4%	1,9%



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

7,2 6,8

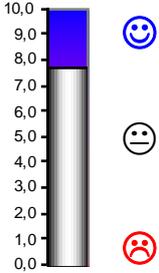
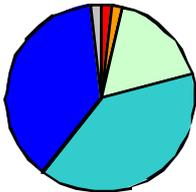


1	1	9	21	20	1
1,9%	1,9%	17,0%	39,6%	37,7%	1,9%

4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

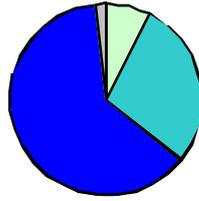
7,8 7,4

4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo



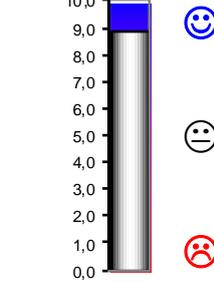
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

0	0	4	15	33	1
0,0%	0,0%	7,5%	28,3%	62,3%	1,9%



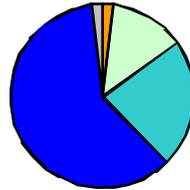
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo

8,9 8,5



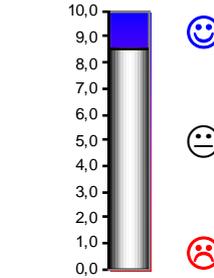
4.5 La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

0	1	7	12	32	1
0,0%	1,9%	13,2%	22,6%	60,4%	1,9%



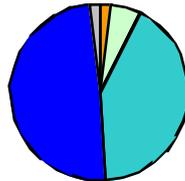
4.5 La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos

8,6 8,2



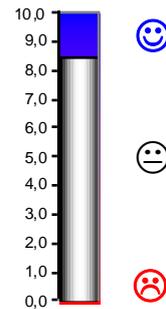
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta"

0	1	3	22	26	1
0,0%	1,9%	5,7%	41,5%	49,1%	1,9%



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

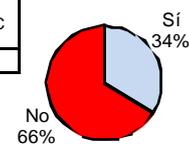
8,5 8,2



5 La formación de usuarios:

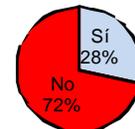
5.1 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
18	35	0



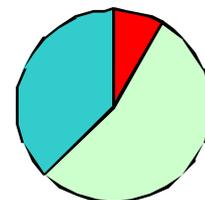
5.2 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
15	38	0



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	0	13	9	0	29
8%	0%	54%	38%	0%	

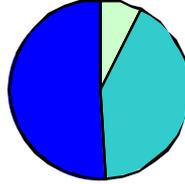


6 El personal de la biblioteca:

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

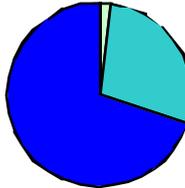
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	4	22	27	0
0,0%	0,0%	7,5%	41,5%	50,9%	0,0%

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



☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	0	1	15	37	0
0,0%	0,0%	1,9%	28,3%	69,8%	0,0%

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

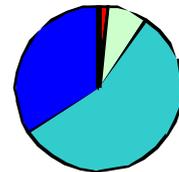


7 Valoración global:

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

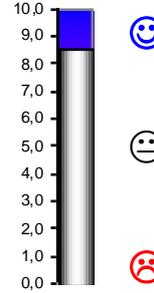
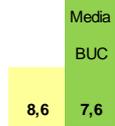
☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
1	0	4	30	18	0
1,9%	0,0%	7,5%	56,6%	34,0%	0,0%

7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

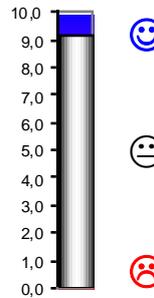
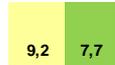


☹		☺		☺	? nc
1	2	3	4	5	0
0	1	17	27	3	5
0,0%	1,9%	32,1%	50,9%	5,7%	9,4%

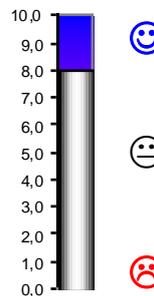
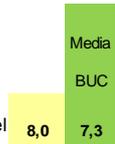
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la biblioteca



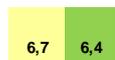
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca



7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?



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



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

