

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Estudiantes

Encuestas 2024-2025

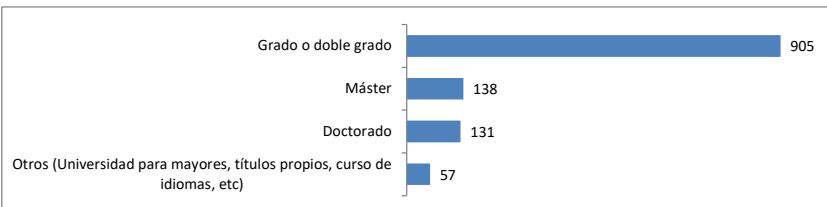
Encuestas contestadas

1237

### 1. Datos personales:

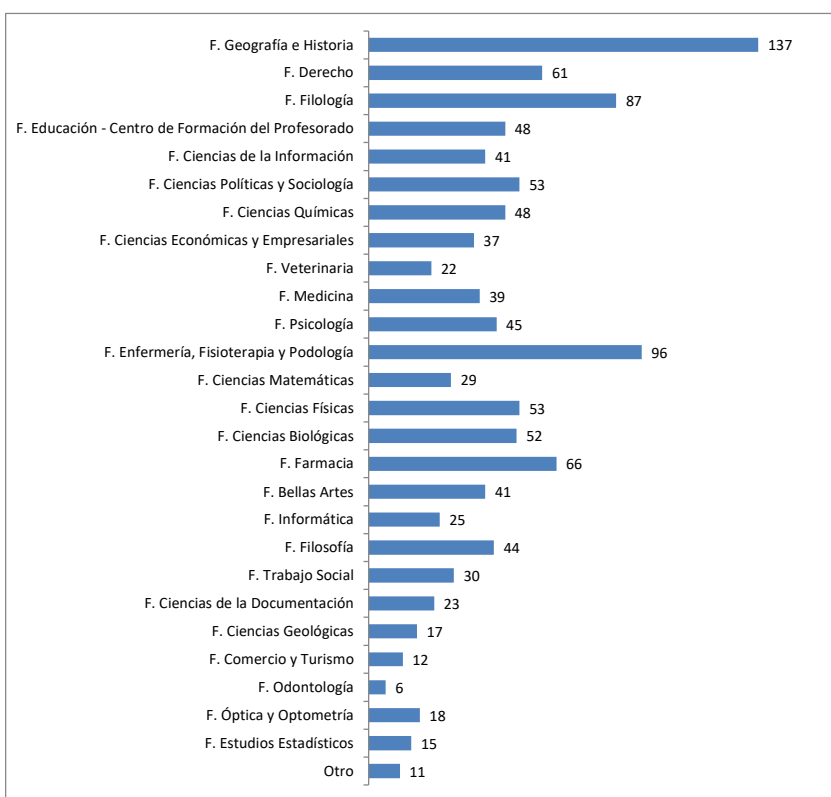
#### 1.1 Indica los estudios en los que estás matriculado:

Grado o doble grado	905
Máster	138
Doctorado	131
Otros (Universidad para mayores, títulos propios, curso de idiomas, etc)	57
	1231



#### 1.2 ¿A qué Facultad perteneces?

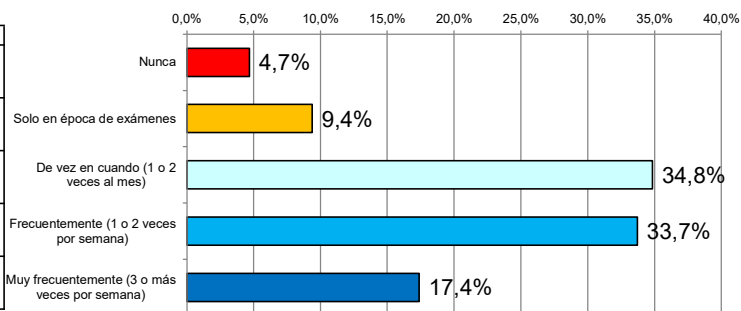
14 F. Geografía e Historia	137
4 F. Derecho	61
9 F. Filología	87
16 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	48
12 F. Ciencias de la Información	41
21 F. Ciencias Políticas y Sociología	53
25 F. Ciencias Químicas	48
17 F. Ciencias Económicas y Empresariales	37
5 F. Veterinaria	22
13 F. Medicina	39
18 F. Psicología	45
6 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	96
10 F. Ciencias Matemáticas	29
7 F. Ciencias Físicas	53
2 F. Ciencias Biológicas	52
11 F. Farmacia	66
1 F. Bellas Artes	41
8 F. Informática	25
20 F. Filosofía	44
3 F. Trabajo Social	30
26 F. Ciencias de la Documentación	23
24 F. Ciencias Geológicas	17
15 F. Comercio y Turismo	12
23 F. Odontología	6
22 F. Óptica y Optometría	18
19 F. Estudios Estadísticos	15
28 Otro	11
	1156



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

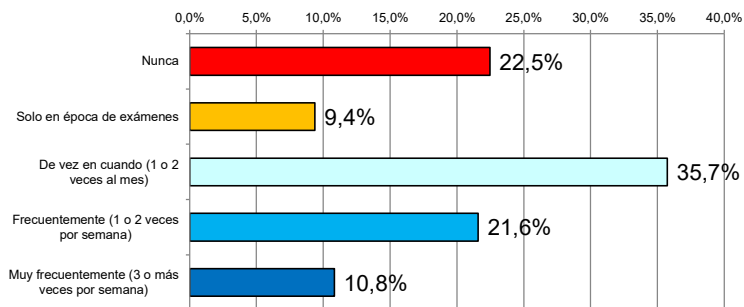
**1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:**

	N	%
Nunca	58	4,7%
Solo en época de exámenes	116	9,4%
De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	431	34,8%
Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	417	33,7%
Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	215	17,4%



**1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:**

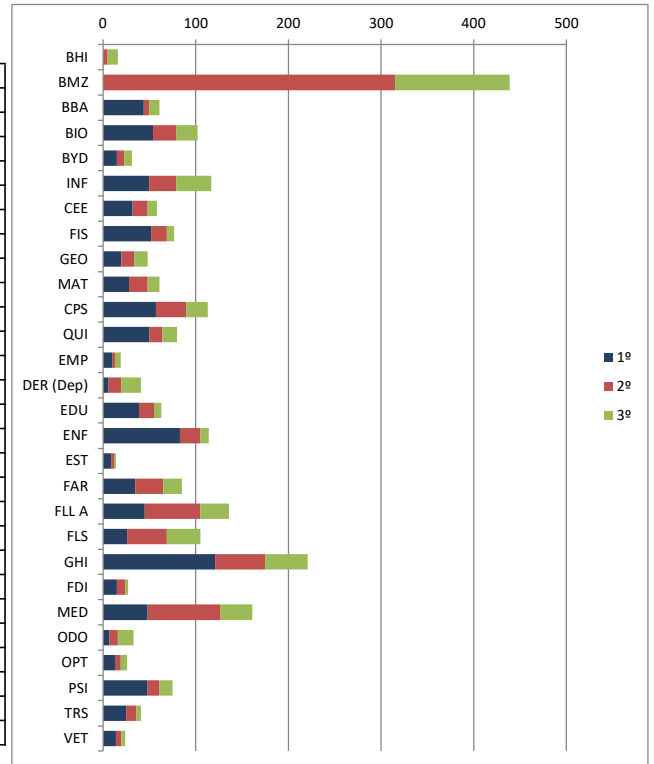
	N	%
Nunca	278	22,5%
Solo en época de exámenes	116	9,4%
De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	442	35,7%
Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	267	21,6%
Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	134	10,8%



**1.5 Si utiliza los servicios de la Biblioteca, elige, por orden de preferencia, hasta tres bibliotecas de la Universidad Complutense a las que suele acudir:**

- 23 Biblioteca Histórica
- 29 Biblioteca Maria Zambrano (Derecho, Filología)
- 8 F. Bellas Artes
- 10 F. Ciencias Biológicas
- 17 F. Ciencias de la Documentación
- 15 F. Ciencias de la Información
- 18 F. Ciencias Económicas y Empresariales
- 20 F. Ciencias Físicas
- 25 F. Ciencias Geológicas
- 6 F. Ciencias Matemáticas
- 4 F. Ciencias Políticas y Sociología
- 5 F. Ciencias Químicas
- 24 F. Comercio y Turismo
- 21 F. Derecho (Departamentos, Criminología)
- 2 F. Educación
- 13 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología
- 19 F. Estudios Estadísticos
- 1 F. Farmacia
- 14 F. Filología (Clásicas, General)
- 12 F. Filosofía
- 16 F. Geografía e Historia
- 3 F. Informática
- 9 F. Medicina
- 28 F. Odontología
- 22 F. Óptica y Optometría
- 11 F. Psicología
- 26 F. Trabajo Social
- 7 F. Veterinaria

	1º	2º	3º
BHI	0	5	11
BMZ	0	315	124
BBA	44	6	11
BIO	54	25	23
BYD	15	8	8
INF	50	29	38
CEE	32	16	10
FIS	52	17	8
GEO	20	14	14
MAT	28	20	13
CPS	57	33	23
QUI	50	14	16
EMP	10	3	6
DER (Dep)	6	14	21
EDU	39	16	8
ENF	83	22	9
EST	9	3	2
FAR	35	30	20
FLL A	45	60	31
FLS	26	43	36
GHI	121	54	46
FDI	15	9	3
MED	48	79	34
ODO	7	9	17
OPT	13	6	7
PSI	48	13	14
TRS	25	11	5
VET	14	6	4

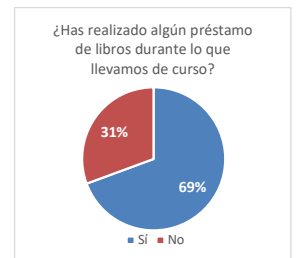
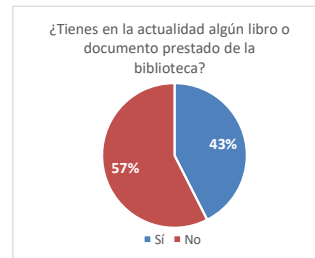


**¿Tienes en la actualidad algún libro o documento prestado de la biblioteca?**

Sí	523	43%
No	707	57%

**¿Has realizado algún préstamo de libros durante lo que llevamos de curso?**

Sí	853	69%
No	377	31%

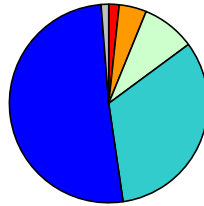


## 2. Instalaciones y equipos:

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

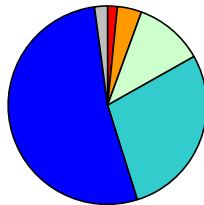
2.1 El horario de la biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
21	55	108	406	632	15
1,7%	4,4%	8,7%	32,8%	51,1%	1,2%



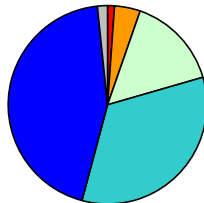
2.2 El número de puestos de lectura:

20	49	139	350	653	26
1,6%	4,0%	11,2%	28,3%	52,8%	2,1%



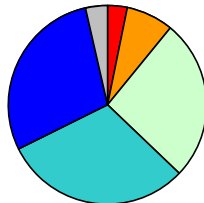
2.3 La comodidad de las instalaciones:

14	52	188	416	547	20
1,1%	4,2%	15,2%	33,6%	44,2%	1,6%



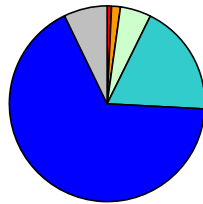
2.4 El equipamiento informático:

40	95	324	378	356	44
3,2%	7,7%	26,2%	30,6%	28,8%	3,6%



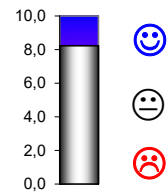
2.5 El horario de la Biblioteca María Zambrano durante todo el año (sábados y domingos y horario ampliado por exámenes):

9	18	63	230	828	89
0,7%	1,5%	5,1%	18,6%	66,9%	7,2%



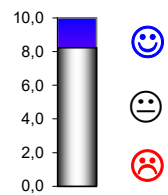
2.1 El horario de la biblioteca:

8,2



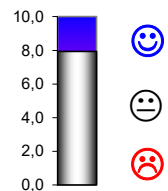
2.2 El número de puestos de lectura:

8,2



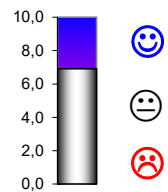
2.3 La comodidad de las instalaciones:

7,9



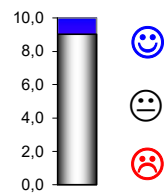
2.4 El equipamiento informático:

6,9



2.5 El horario de la Biblioteca María Zambrano durante todo el año (sábados y domingos y horario ampliado por exámenes):

9,0






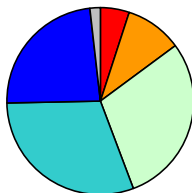
### 3 Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

¿De dónde obtiene la mayor parte de la información que necesita para su actividad docente e investigadora?

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.1 De los libros impresos y revistas impresas que hay o me proporciona la Biblioteca de la Universidad Complutense:	235	180	256	278	270	19%	15%	21%	23%	22%
3.2 De las revistas en línea suscritas por la biblioteca:	430	196	218	188	173	36%	16%	18%	16%	14%
3.3 De libros electrónicos suscritos por la biblioteca:	329	181	237	255	206	27%	15%	20%	21%	17%
3.4 De los libros que yo mismo me compro o que me presta alguien que los ha comprado:	338	195	237	240	205	28%	16%	20%	20%	17%
3.5 De los documentos colocados en el Campus Virtual UCM por los docentes:	70	48	128	299	664	6%	4%	11%	25%	55%
3.6 De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet:	56	98	154	352	555	5%	8%	13%	29%	46%
3.7 De los apuntes y fotocopias que se obtienen en las clases:	115	99	171	277	548	10%	8%	14%	23%	45%
3.8 De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas que no son de la Universidad Complutense:	244	186	212	281	292	20%	15%	17%	23%	24%

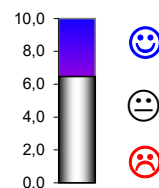
3.9 Información básica que recibes en la propia biblioteca al inicio de tus estudios:

					? nc
1	2	3	4	5	0
62	122	363	377	291	22
5,0%	9,9%	29,3%	30,5%	23,5%	1,8%



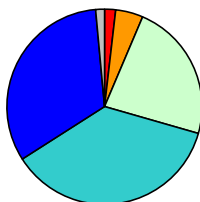
3.9 Información básica que recibes en la propia biblioteca al inicio de tus estudios:

6,5



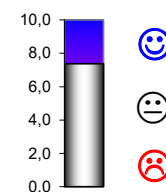
3.10 La adecuación de la colección a tus necesidades:

23	56	285	452	403	18
1,9%	4,5%	23,0%	36,5%	32,6%	1,5%



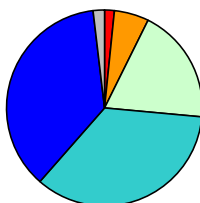
3.10 La adecuación de la colección a tus necesidades:

7,4



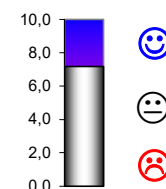
3.11 Localización de documentos

20	71	236	433	454	23
1,6%	5,7%	19,1%	35,0%	36,7%	1,9%



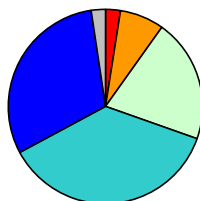
3.11 Localización de documentos

7,5



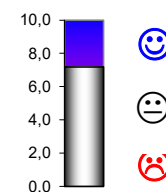
3.12 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesitas:

31	91	254	455	377	29
2,5%	7,4%	20,5%	36,8%	30,5%	2,3%



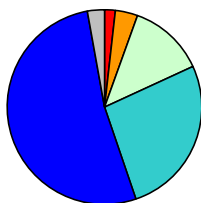
3.12 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesitas:

7,2



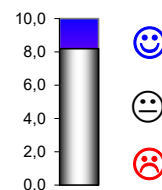
3.13 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

22	46	157	329	648	35
1,8%	3,7%	12,7%	26,6%	52,4%	2,8%



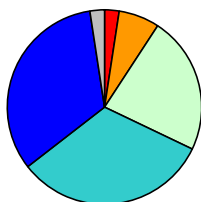
3.13 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

8,2



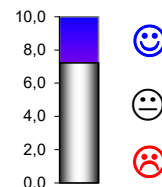
3.14 La facilidad para navegar en el buscador Cisne de la Biblioteca:

30	84	283	401	409	30
2,4%	6,8%	22,9%	32,4%	33,1%	2,4%



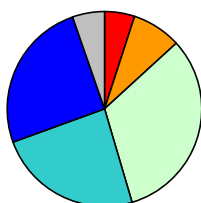
3.14 La facilidad para navegar en el buscador Cisne de la Biblioteca:

7,2



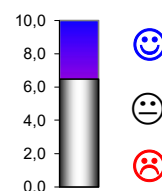
3.15 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

62	101	399	297	312	66
5,0%	8,2%	32,3%	24,0%	25,2%	5,3%



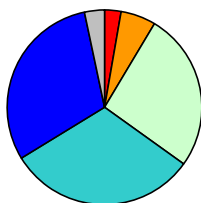
3.15 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

6,5



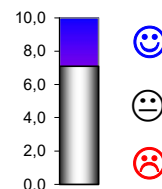
3.16 La facilidad para localizar las bibliografías recomendadas por el personal docente:

34	72	325	389	376	41
2,7%	5,8%	26,3%	31,4%	30,4%	3,3%



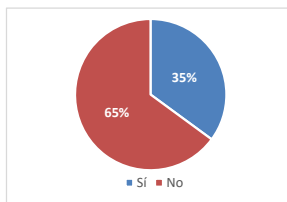
3.16 La facilidad para localizar las bibliografías recomendadas por el personal docente:

7,1



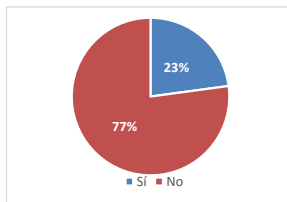
3.17 ¿Conoces el repositorio institucional Docta Complutense que recoge la producción académica de nuestros docentes, investigadores y estudiantes?

Sí	No	NC
428	792	17



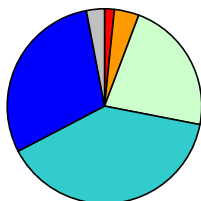
¿Conoces el portal Patrimonio Digital Complutense (<https://patrimonioidigital.ucm.es/>), que difunde en acceso abierto el patrimonio bibliográfico digitalizado de la Universidad?

Sí	No	NC
279	941	17

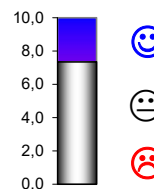


3.18 Los contenidos y la facilidad de uso de la web de la Biblioteca:

1 (frown)	2 (neutral)	3 (neutral)	4 (neutral)	5 (smile)	? nc
20	51	276	486	367	37
1,6%	4,1%	22,3%	39,3%	29,7%	3,0%

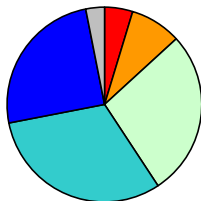


3.18 Los contenidos y la facilidad de uso de la web de la Biblioteca: **7,4**

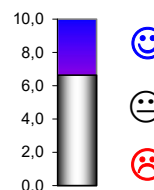


3.19 Valora la información que recibes de la Biblioteca a través de la web, newsletter, pantallas informativas, campañas especiales y redes sociales. (<https://biblioteca.ucm.es/redes-sociales>)

58	105	341	386	309	38
4,7%	8,5%	27,6%	31,2%	25,0%	3,1%

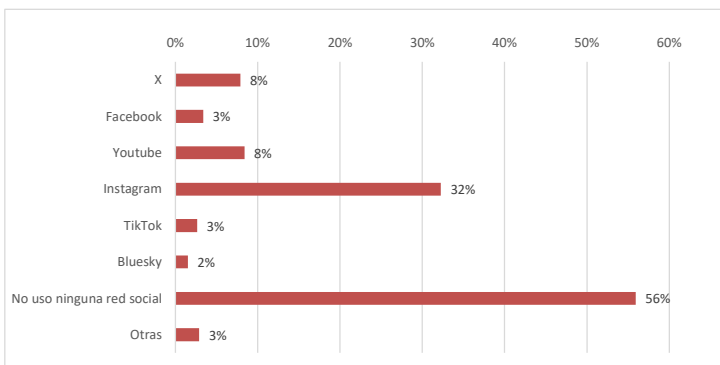


3.19 Valora la información que recibes de la Biblioteca a través de la web, newsletter, **6,6**






3.13 Señale las redes sociales que usa con frecuencia en el ámbito de su actividad docente o investigadora

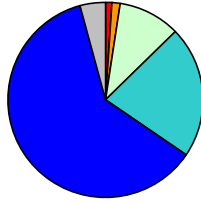
X	98	8%
Facebook	42	3%
Youtube	104	8%
Instagram	399	32%
TikTok	33	3%
Bluesky	19	2%
No uso ninguna red social	692	56%
Otras	36	3%



## 4. Servicio de préstamo

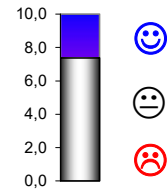
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

					? nc
1	2	3	4	5	0
13	17	127	270	758	52
1,1%	1,4%	10,3%	21,8%	61,3%	4,2%



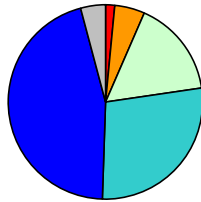
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

8,7



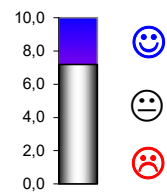
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

19	62	200	344	561	51
1,5%	5,0%	16,2%	27,8%	45,4%	4,1%



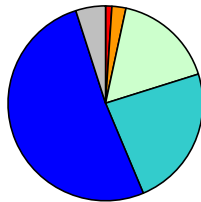
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

7,9



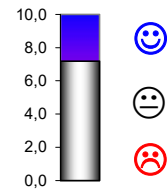
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

13	29	207	291	636	61
1,1%	2,3%	16,7%	23,5%	51,4%	4,9%



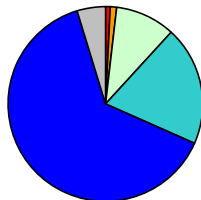
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

8,2



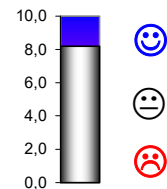
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo:

10	13	123	245	788	58
0,8%	1,1%	9,9%	19,8%	63,7%	4,7%



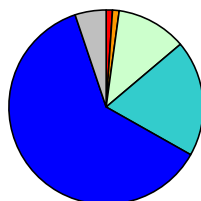
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo:

8,8



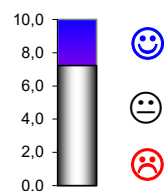
4.5 La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos:

13	14	144	239	763	64
1,1%	1,1%	11,6%	19,3%	61,7%	5,2%



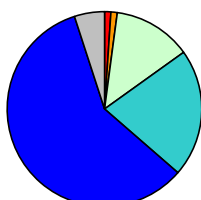
4.5 La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos:

8,7



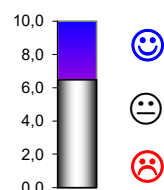
4.6 La facilidad para conocer el estado de tus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta":

13	13	161	263	725	62
1,1%	1,1%	13,0%	21,3%	58,6%	5,0%



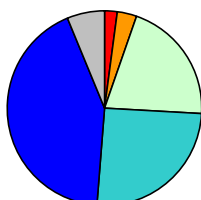
4.6 La facilidad para conocer el estado de tus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta":

8,6



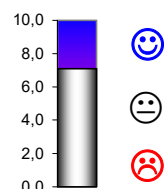
4.7 La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento localizado en otras bibliotecas de la UCM:

26	40	254	314	526	77
2,1%	3,2%	20,5%	25,4%	42,5%	6,2%



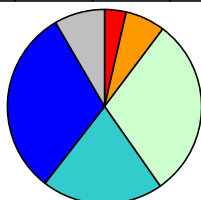
4.7 La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento localizado en otras bibliotecas de la UCM:

7,7



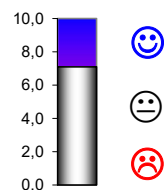
4.8 La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento que está en la biblioteca de otra universidad o institución que no sea de la UCM:

45	82	371	250	385	104
3,6%	6,6%	30,0%	20,2%	31,1%	8,4%



4.8 La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento que está en la biblioteca de otra universidad o institución

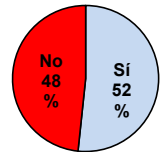
6,9



## 5. Apoyo a la docencia y a la investigación:

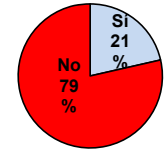
5.1 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios de la biblioteca?

Sí	No	NC
630	589	18



5.2 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios de la Biblioteca?

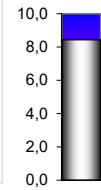
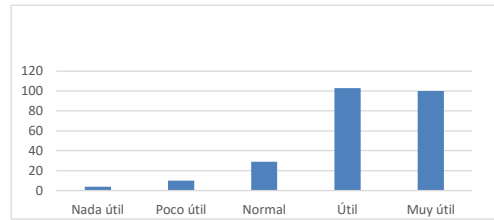
Sí	No	NC
261	957	19



5.3 Si lo has hecho, la información que has recibido te ha resultado...

Nada útil  
Poco útil  
Normal  
Útil  
Muy útil

N	%
4	1,6%
10	4,1%
29	11,8%
103	41,9%
100	40,7%






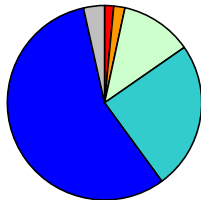
7,9

## 6. El personal de la biblioteca:

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

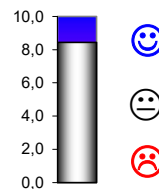
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la Biblioteca:

					? nc
1	2	3	4	5	0
19	23	148	304	700	43
1,5%	1,9%	12,0%	24,6%	56,6%	3,5%






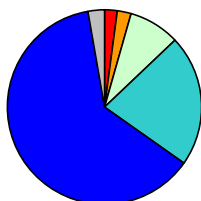
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal

8,4



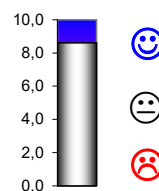
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca:

					? nc
1	2	3	4	5	0
26	29	105	270	773	34
2,1%	2,3%	8,5%	21,8%	62,5%	2,7%



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




8,6

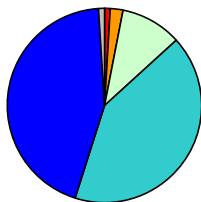


## 7. Valoración global:

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

7.1 ¿Cuál es tu grado de satisfacción global con el servicio de Biblioteca?

					? nc
1, muy insatisfecho	2, insatisfecho	3, normal	4, satisfecho	5, muy satisfecho	0
12	26	126	515	546	12
1,0%	2,1%	10,2%	41,6%	44,1%	1,0%



7.1 ¿Cuál es tu grado de satisfacción global con el servicio de Biblioteca?

8,2

