

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Docentes

Encuestas 2024-2025

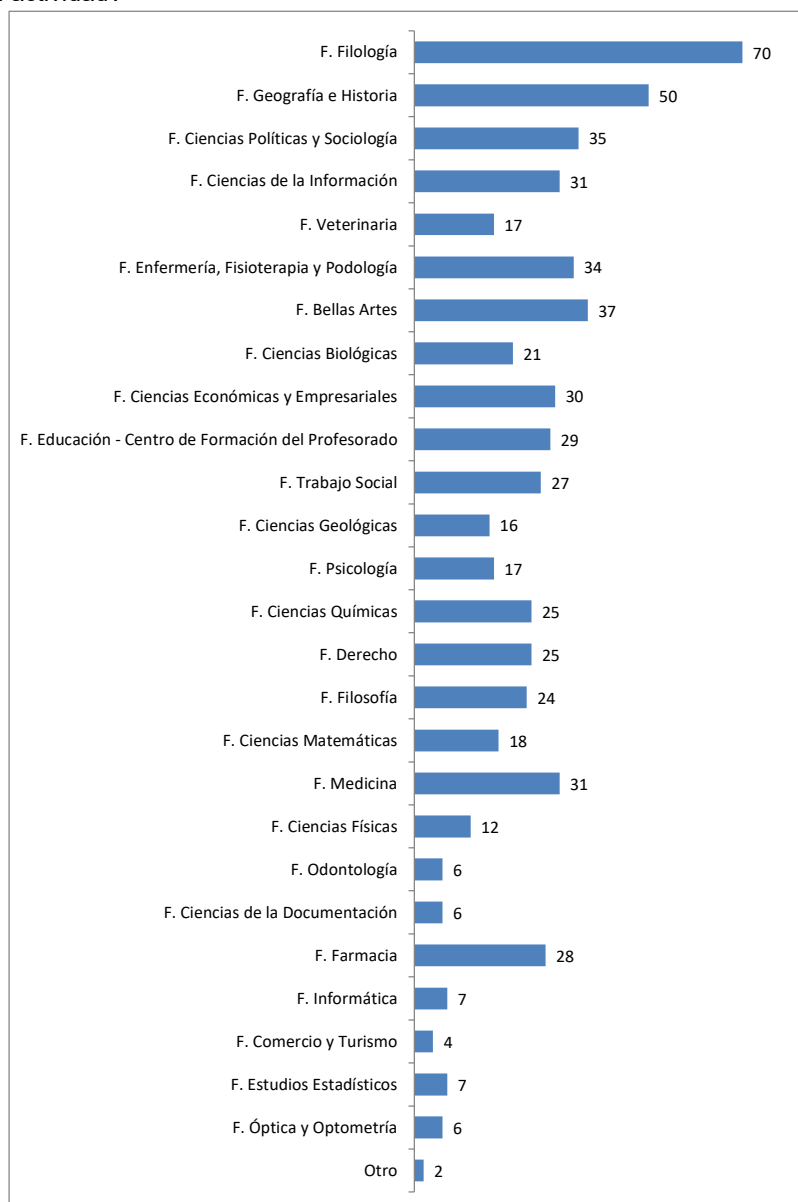
Encuestas contestadas

626

1. Datos personales:

¿En qué Facultad o Escuela desarrolla su principal actividad?

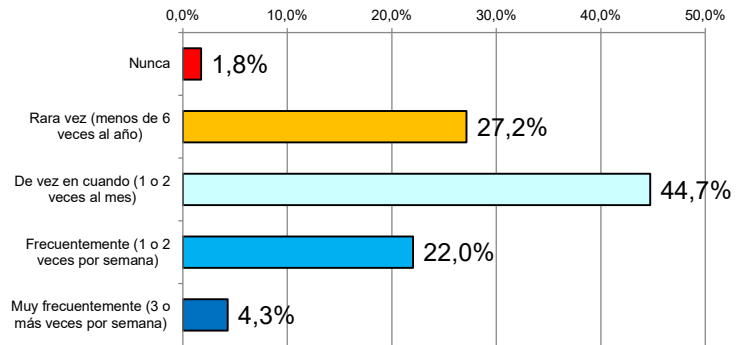
F. Filología	70
F. Geografía e Historia	50
F. Ciencias Políticas y Sociología	35
F. Ciencias de la Información	31
F. Veterinaria	17
F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	34
F. Bellas Artes	37
F. Ciencias Biológicas	21
F. Ciencias Económicas y Empresariales	30
F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	29
F. Trabajo Social	27
F. Ciencias Geológicas	16
F. Psicología	17
F. Ciencias Químicas	25
F. Derecho	25
F. Filosofía	24
F. Ciencias Matemáticas	18
F. Medicina	31
F. Ciencias Físicas	12
F. Odontología	6
F. Ciencias de la Documentación	6
F. Farmacia	28
F. Informática	7
F. Comercio y Turismo	4
F. Estudios Estadísticos	7
F. Óptica y Optometría	6
Otro	2
615	



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

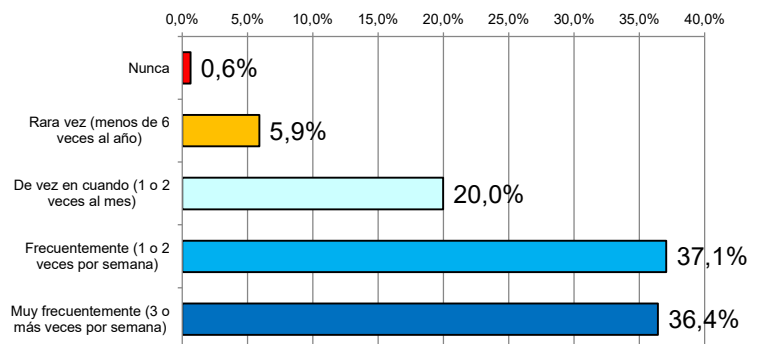
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
1 Nunca	11	1,8%
2 Rara vez (menos de 6 veces al año)	170	27,2%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	280	44,7%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	138	22,0%
5 Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	27	4,3%



1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

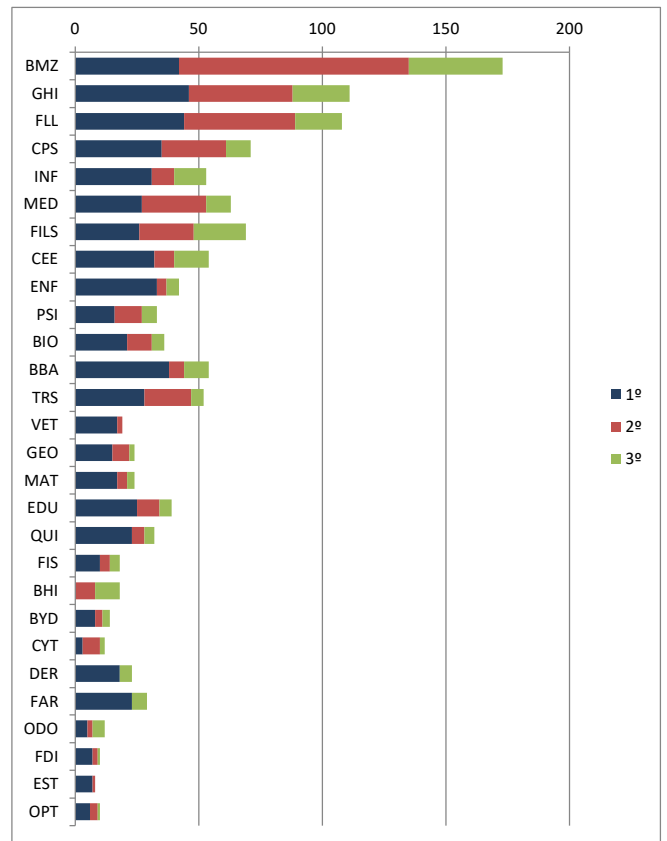
	N	%
1 Nunca	4	0,6%
2 Rara vez (menos de 6 veces al año)	37	5,9%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	125	20,0%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	232	37,1%
5 Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	228	36,4%



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:

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

	1º	2º	3º
BMZ	42	93	38
GHI	46	42	23
FLL	44	45	19
CPS	35	26	10
INF	31	9	13
MED	27	26	10
FILS	26	22	21
CEE	32	8	14
ENF	33	4	5
PSI	16	11	6
BIO	21	10	5
BBA	38	6	10
TRS	28	19	5
VET	17	2	0
GEO	15	7	2
MAT	17	4	3
EDU	25	9	5
QUI	23	5	4
FIS	10	4	4
BHI	0	8	10
BYD	8	3	3
CYT	3	7	2
DER	18	0	5
FAR	23	0	6
ODO	5	2	5
FDI	7	2	1
EST	7	1	0
OPT	6	3	1

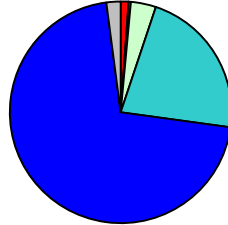


2. Instalaciones y equipos:

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

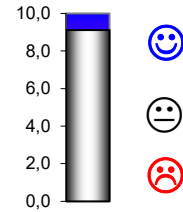
1	2	3	4	5	0
7	2	23	138	443	13
1,1%	0,3%	3,7%	22,0%	70,8%	2,1%

2.1 El horario de la Biblioteca



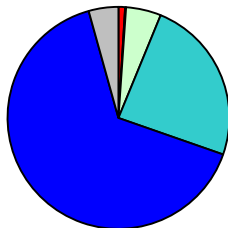
2.1 El horario de la Biblioteca

9,1



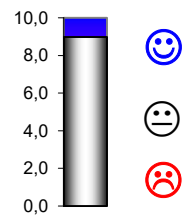
2.2 El número de puestos de lectura

6	1	32	151	409	27
1,0%	0,2%	5,1%	24,1%	65,3%	4,3%



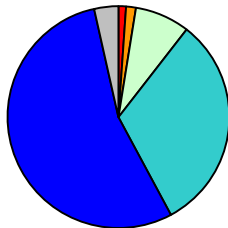
2.2 El número de puestos de lectura

9,0



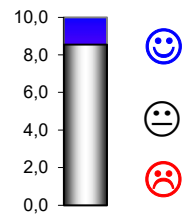
2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

7	9	50	198	340	22
1,1%	1,4%	8,0%	31,6%	54,3%	3,5%



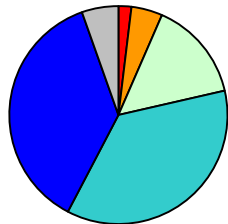
2.3 La comodidad de las instalaciones de la Biblioteca

8,5



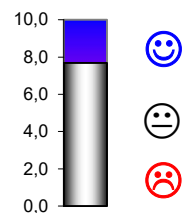
2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

12	29	93	227	231	34
1,9%	4,6%	14,9%	36,3%	36,9%	5,4%



2.5 El equipamiento informático de la Biblioteca

7,7



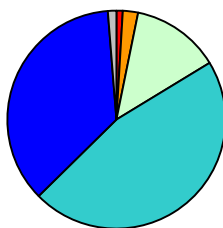
3 Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

¿De dónde obtiene usted la mayor parte de la información que necesita para su actividad docente e investigadora? (1-Nada, 2- Poco, 3- Algo, 4- Bastante, 5- Mucho)

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
De los libros impresos y revistas impresas que hay en la biblioteca de la UCM o los que obtengo por préstamo interbibliotecario	45	76	102	187	204	7%	12%	17%	30%	33%
De las revistas en línea o libros electrónicos suscritos por la biblioteca	9	30	57	166	359	1%	5%	9%	27%	58%
De mi propia biblioteca personal	34	78	134	181	183	6%	13%	22%	30%	30%
De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas	50	83	146	184	152	8%	13%	24%	30%	25%
De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet	24	55	119	195	226	4%	9%	19%	32%	37%

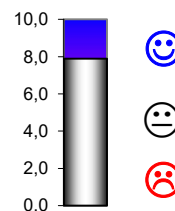
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

1	2	3	4	5	0
6	14	82	290	226	8
1,0%	2,2%	13,1%	46,3%	36,1%	1,3%



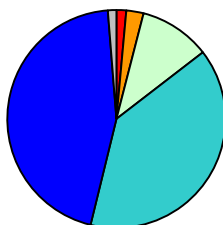
3.1 La adecuación de la colección a sus necesidades

7,9



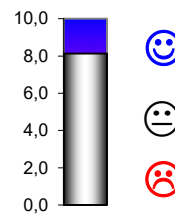
3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

9	16	66	246	281	8
1,4%	2,6%	10,5%	39,3%	44,9%	1,3%



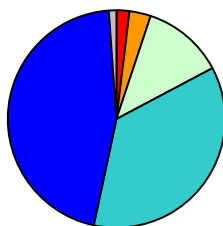
3.2 La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos en la biblioteca

8,1



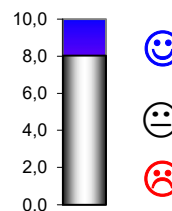
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

12	20	76	226	285	7
1,9%	3,2%	12,1%	36,1%	45,5%	1,1%



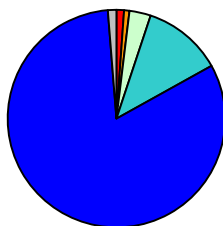
3.3 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita

8,0



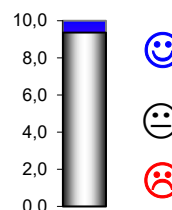
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

7	5	20	74	512	8
1,1%	0,8%	3,2%	11,8%	81,8%	1,3%



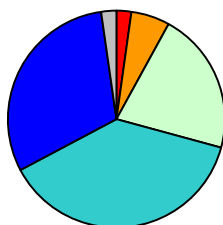
3.4 La respuesta obtenida al solicitar alguna información

9,4



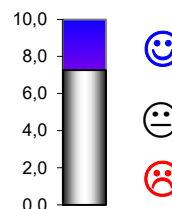
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

14	36	133	238	191	14
2,2%	5,8%	21,2%	38,0%	30,5%	2,2%



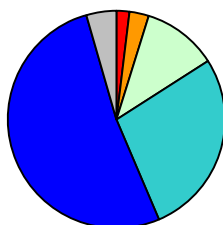
3.5 La facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca

7,3



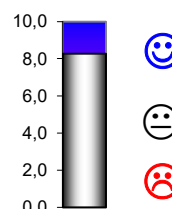
3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

12	18	70	173	325	28
1,9%	2,9%	11,2%	27,6%	51,9%	4,5%



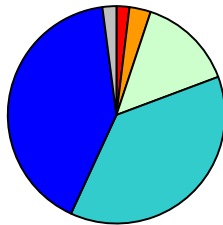
3.6 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones

8,3



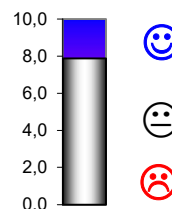
3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

12	20	89	235	257	13
1,9%	3,2%	14,2%	37,5%	41,1%	2,1%



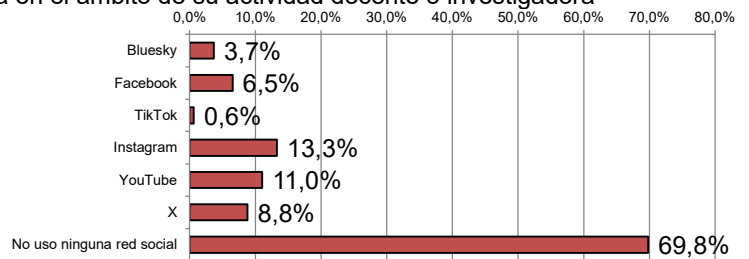
3.7 Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca

7,9



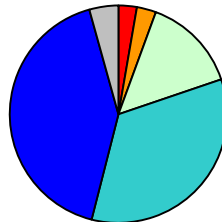
3.13 Señale las redes sociales que usa con frecuencia en el ámbito de su actividad docente o investigadora

	N	%
Bluesky	23	3,7%
Facebook	41	6,5%
TikTok	4	0,6%
Instagram	83	13,3%
YouTube	69	11,0%
X	55	8,8%
No uso ninguna red social	437	69,8%



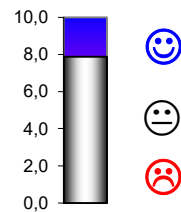
3.14 Valore la información que recibe de la Biblioteca a través de la web, newsletter, pantallas informativas, campañas especiales y redes sociales (<https://biblioteca.ucm.es/redes-sociales>)

17	18	89	214	261	27
2,7%	2,9%	14,2%	34,2%	41,7%	4,3%



3.14 Valore la información que recibe de la Biblioteca a través de la web,

7,9

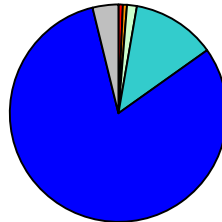


4. El préstamo:

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

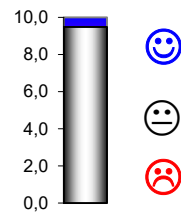
1	2	3	4	5	? nc
4	4	9	78	507	24
0,6%	0,6%	1,4%	12,5%	81,0%	3,8%

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo



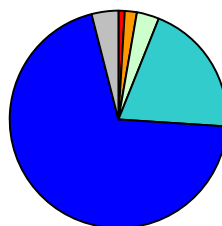
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo

9,5



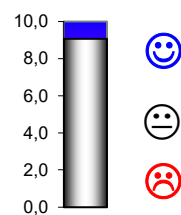
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

6	11	21	125	438	25
1,0%	1,8%	3,4%	20,0%	70,0%	4,0%



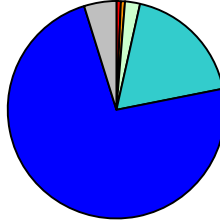
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo

9,1



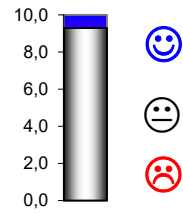
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

4	4	14	115	459	30
0,6%	0,6%	2,2%	18,4%	73,3%	4,8%



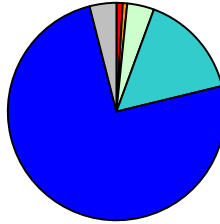
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo

9,3



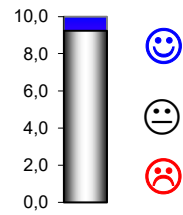
4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

6	4	25	98	468	25
1,0%	0,6%	4,0%	15,7%	74,8%	4,0%



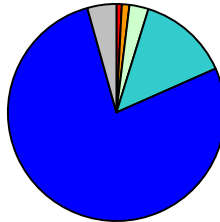
4.4 La sencillez para obtener un documento en préstamo

9,2



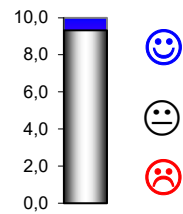
4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

5	7	18	85	484	27
0,8%	1,1%	2,9%	13,6%	77,3%	4,3%



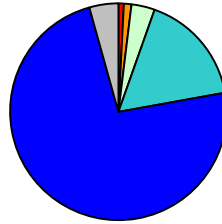
4.5 La sencillez para reservar y renovar un préstamo

9,3



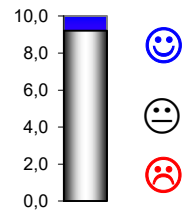
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo

5	7	22	105	460	27
0,8%	1,1%	3,5%	16,8%	73,5%	4,3%



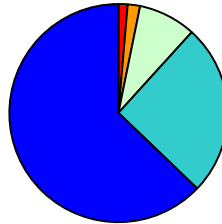
4.6 La facilidad para conocer el estado de sus préstamos y reservas a través del catálogo

9,2



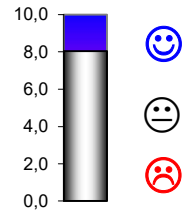
4.7 La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento localizado en otras bibliotecas de la UCM:

8	11	51	151	374	31
1,3%	1,8%	8,1%	24,1%	59,7%	5,0%



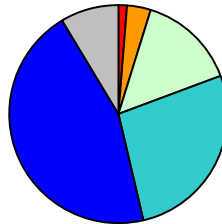
4.7 La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento localizado en otras bibliotecas de la UCM:

8,7



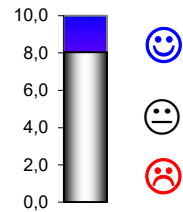
4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución

8	22	91	169	282	54
1,3%	3,5%	14,5%	27,0%	45,0%	8,6%



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

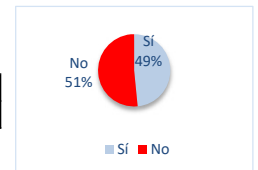
8,0



5. Apoyo a la docencia y a la investigación:

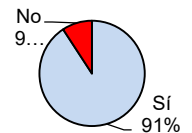
5.1 ¿Conoce el portal Patrimonio Digital Complutense

Sí	No	NC
300	318	8



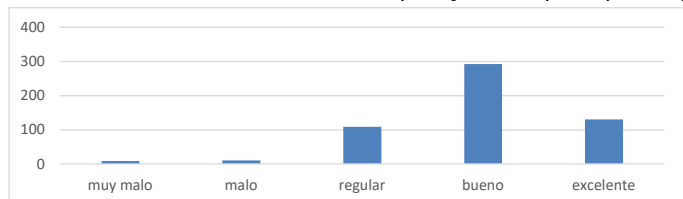
5.1 Conoce el repositorio institucional Docta Complutense

Sí	No	NC
563	57	6



5.2 En caso afirmativo. ¿cómo valora este servicio en una escala de 1 (Muy malo), 2 (Malo), 3 (Regular), 4 (Bueno) a 5 (Excelente)?

1	muy malo	N	%
2	malo	9	1,6%
3	regular	10	1,8%
4	bueno	109	19,8%
5	excelente	292	53,1%
		130	23,6%



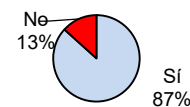
5.3 ¿Conoce el servicio de bibliografías recomendadas?

Sí	No	NC
285	334	7



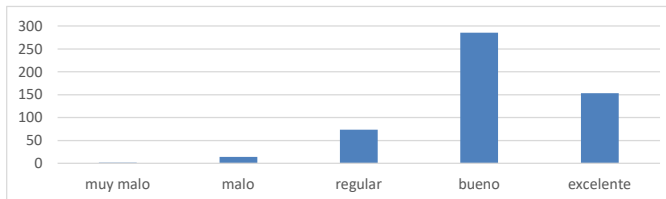
5.3 ¿Conoce el Portal de Producción Científica UCM: <https://produccioncientifica.ucm.es/>?

Sí	No	NC
537	82	7



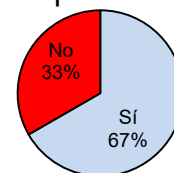
valora este servicio?

	N	%
1 muy malo	2	0,4%
2 malo	14	2,7%
3 regular	74	14,5%
4 bueno	285	55,7%
5 excelente	153	29,9%



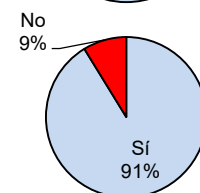
5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?

Sí	No	NC
411	205	10



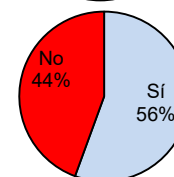
5.8 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios de la Biblioteca?

Sí	No	NC
565	54	7



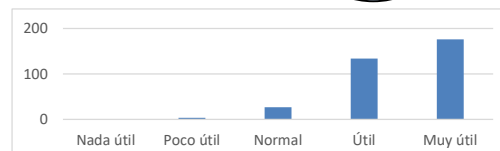
5.9 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
344	275	7



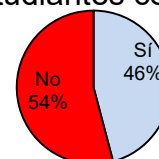
5.10 Si lo ha hecho. La formación le ha resultado...

1	2	3	4	5	NC
Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	
0	3	27	134	176	286
0,0%	0,9%	7,9%	39,4%	51,8%	



5.11 ¿Ha utilizado las instalaciones y/o los servicios de la biblioteca con sus estudiantes como apoyo a su tarea docente?




Sí	No	NC
282	333	11

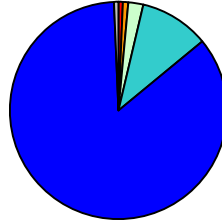


6. El personal de la biblioteca:

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

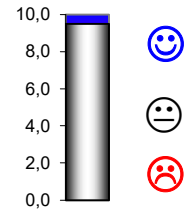
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca

					? nc
1	2	3	4	5	0
4	5	14	65	534	4
0,6%	0,8%	2,2%	10,4%	85,3%	0,6%






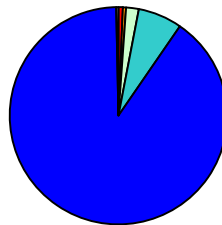
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte

9,5



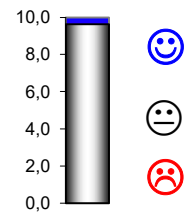
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la Biblioteca

					? nc
1	2	3	4	5	0
4	3	12	41	564	2
0,6%	0,5%	1,9%	6,5%	90,1%	0,3%



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




9,6

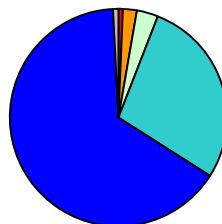


7. Valoración global:

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?

					? nc
1	2	3	4	5	0
4	13	20	176	408	5
0,6%	2,1%	3,2%	28,1%	65,2%	0,8%



7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de Biblioteca?

8,9

