

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

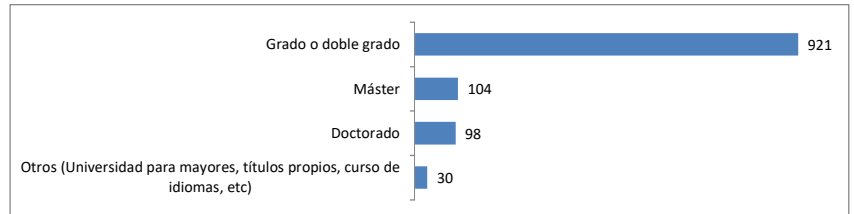
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA Estudiantes

Encuestas 2022-2023
Correos electrónicos enviados
Encuestas contestadas
1168

1. Datos personales:

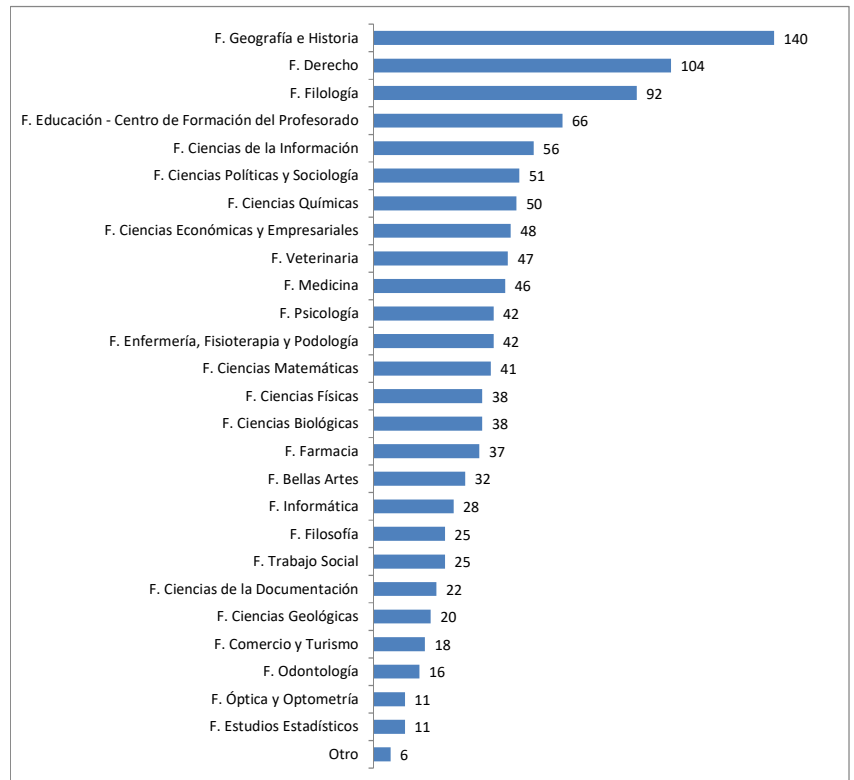
1.1 Indica los estudios en los que estás matriculado:

Grado o doble grado	921
Máster	104
Doctorado	98
Otros (Universidad para mayores, títulos propios, curso de idiomas, etc)	30



1.2 ¿A qué Facultad perteneces?

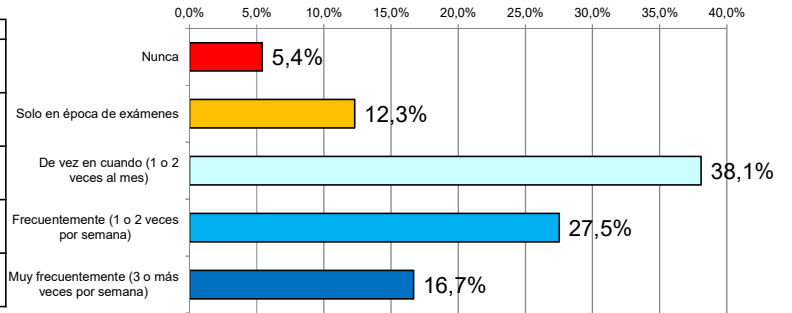
14 F. Geografía e Historia	140
4 F. Derecho	104
9 F. Filología	92
16 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	66
12 F. Ciencias de la Información	56
21 F. Ciencias Políticas y Sociología	51
25 F. Ciencias Químicas	50
17 F. Ciencias Económicas y Empresariales	48
5 F. Veterinaria	47
13 F. Medicina	46
18 F. Psicología	42
6 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	42
10 F. Ciencias Matemáticas	41
7 F. Ciencias Físicas	38
2 F. Ciencias Biológicas	38
11 F. Farmacia	37
1 F. Bellas Artes	32
8 F. Informática	28
20 F. Filosofía	25
3 F. Trabajo Social	25
26 F. Ciencias de la Documentación	22
24 F. Ciencias Geológicas	20
15 F. Comercio y Turismo	18
23 F. Odontología	16
22 F. Óptica y Optometría	11
19 F. Estudios Estadísticos	11
28 Otro	6
Total	1152



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

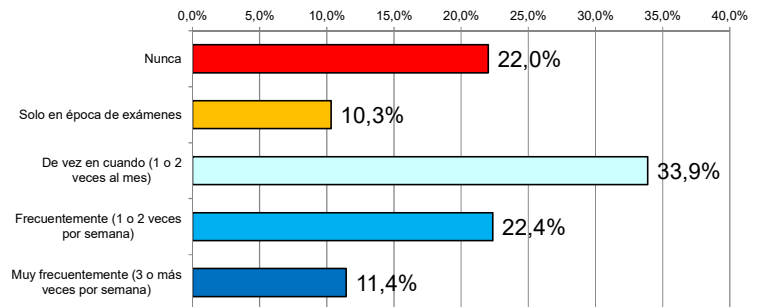
1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	N	%
Nunca	63	5,4%
Solo en época de exámenes	143	12,3%
De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	443	38,1%
Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	320	27,5%
Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	194	16,7%



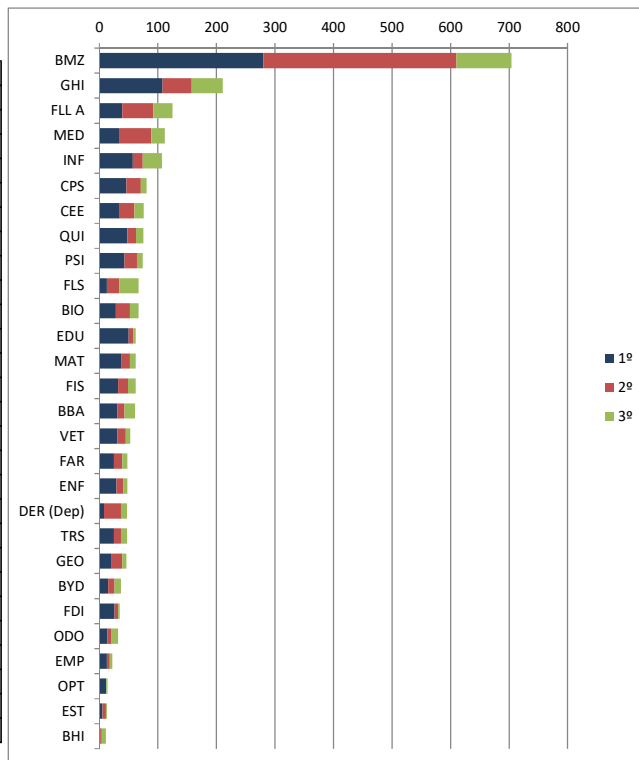
1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

	N	%
Nunca	256	22,0%
Solo en época de exámenes	120	10,3%
De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	394	33,9%
Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	260	22,4%
Muy frecuentemente (3 o más veces por semana)	133	11,4%



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:

	1º	2º	3º	
29 Biblioteca Maria Zambrano (Filología / Derecho)	BMZ	280	330	94
16 F. Geografía e Historia	GHI	108	50	53
14 F. Filología (Clásicas o General)	FLL A	39	53	33
9 F. Medicina	MED	35	54	23
15 F. Ciencias de la Información	INF	57	17	33
4 F. Ciencias Políticas y Sociología	CPS	46	25	10
18 F. Ciencias Económicas y Empresariales	CEE	35	25	16
5 F. Ciencias Químicas	QUI	48	15	12
11 F. Psicología	PSI	43	21	10
12 F. Filosofía	FLS	13	21	33
10 F. Ciencias Biológicas	BIO	28	24	15
2 F. Educación - Centro de Formación del Profesorado	EDU	50	8	4
6 F. Ciencias Matemáticas	MAT	38	14	10
20 F. Ciencias Físicas	FIS	32	17	13
8 F. Bellas Artes	BBA	31	12	18
7 F. Veterinaria	VET	31	14	8
1 F. Farmacia	FAR	25	14	9
13 F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	ENF	29	12	7
21 F. Derecho (Departamentos, Criminología)	DER (Dep)	8	29	10
26 F. Trabajo Social	TRS	25	12	10
25 F. Ciencias Geológicas	GEO	20	19	7
17 F. Ciencias de la Documentación	BYD	15	11	11
3 F. Informática	FDI	26	6	3
28 F. Odontología	ODO	14	6	12
24 F. Comercio y Turismo	EMP	13	5	4
22 F. Óptica y Optometría	OPT	12	0	2
19 F. Estudios Estadísticos	EST	5	6	2
23 Biblioteca Histórica	BHI	1	3	7

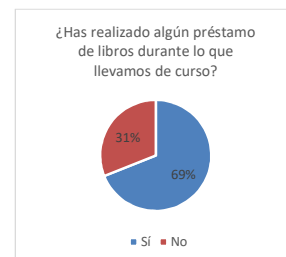
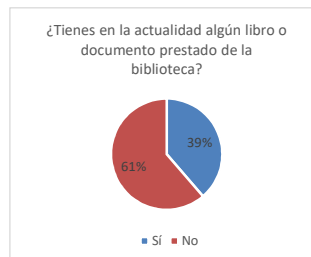


¿Tienes en la actualidad algún libro o documento prestado de la biblioteca?

Sí	449	39%
No	712	61%

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




Sí	795	69%
No	358	31%

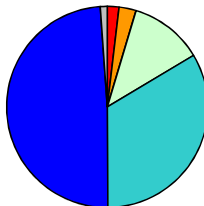


2. Instalaciones y equipos:

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

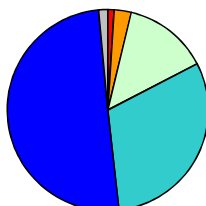
2.1 El horario de la biblioteca:

			? nc		
1	2	3	4	5	0
22	32	138	391	572	13
1,9%	2,7%	11,8%	33,5%	49,0%	1,1%



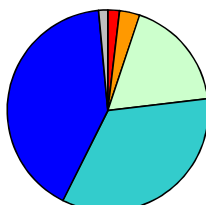
2.2 El número de puestos de lectura:

12	32	159	360	588	17
1,0%	2,7%	13,6%	30,8%	50,3%	1,5%



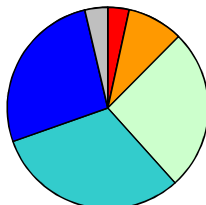
2.3 La comodidad de las instalaciones:

22	38	210	400	481	17
1,9%	3,3%	18,0%	34,2%	41,2%	1,5%



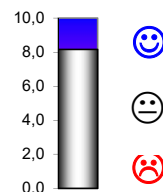
2.4 El equipamiento informático:

40	105	303	365	312	43
3,4%	9,0%	25,9%	31,3%	26,7%	3,7%



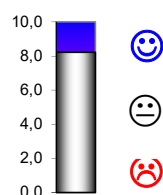
2.1 El horario de la biblioteca:

8,2



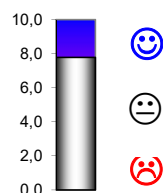
2.2 El número de puestos de lectura:

8,2



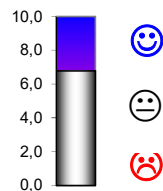
2.3 La comodidad de las instalaciones:

7,8



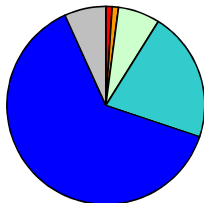
2.4 El equipamiento informático:

6,8



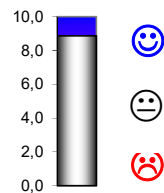
2.5 El horario de la Biblioteca María Zambrano durante todo el año (sábados y domingos y horario ampliado por exámenes):

12	12	80	248	737	79
1,0%	1,0%	6,8%	21,2%	63,1%	6,8%



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

8,9






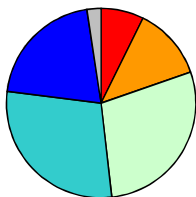
3 Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

¿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:	238	185	240	258	222	21%	16%	21%	23%	19%
3.2 De las revistas en línea suscritas por la biblioteca:	468	181	184	158	133	42%	16%	16%	14%	12%
3.3 De libros electrónicos suscritos por la biblioteca:	311	174	230	232	188	27%	15%	20%	20%	17%
3.4 De los libros que yo mismo me compro o que me presta alguien que los ha comprado:	322	187	187	217	223	28%	16%	16%	19%	20%
3.5 De los documentos colocados en el Campus Virtual UCM por los docentes:	67	67	120	271	616	6%	6%	11%	24%	54%
3.6 De los recursos libres y gratuitos que encuentro en internet:	54	76	178	335	498	5%	7%	16%	29%	44%
3.7 De los apuntes y fotocopias que se obtienen en las clases:	123	82	125	279	529	11%	7%	11%	25%	46%
3.8 De los documentos que encuentro en otros archivos o bibliotecas que no son de la Universidad Complutense:	216	171	214	268	276	19%	15%	19%	23%	24%

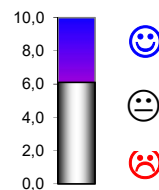
3.9 Información básica que recibes en la propia biblioteca al inicio de tus estudios:

					? nc
1	2	3	4	5	0
85	145	333	336	241	28
7,3%	12,4%	28,5%	28,8%	20,6%	2,4%



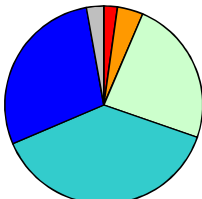
3.9 Información básica que recibes en la propia biblioteca al inicio de tus estudios:

6,1



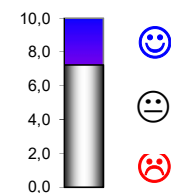
3.10 La adecuación de la colección a tus necesidades:

26	49	279	447	334	33
2,2%	4,2%	23,9%	38,3%	28,6%	2,8%



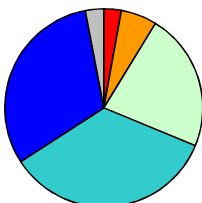
3.10 La adecuación de la colección a tus necesidades:

7,2



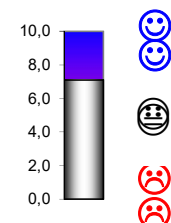
3.11 Localización de documentos

33	69	263	404	364	35
2,8%	5,9%	22,5%	34,6%	31,2%	3,0%



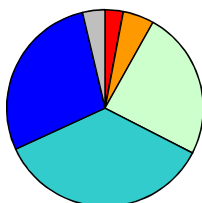
3.11 Localización de documentos

7,2



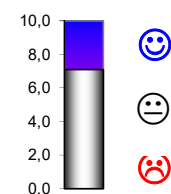
3.12 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesitas:

35	60	285	416	329	43
3,0%	5,1%	24,4%	35,6%	28,2%	3,7%



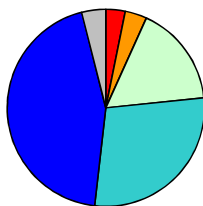
3.12 La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesitas:

7,1



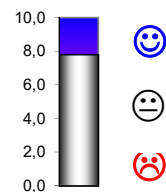
3.13 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

37	42	194	332	517	46
3,2%	3,6%	16,6%	28,4%	44,3%	3,9%



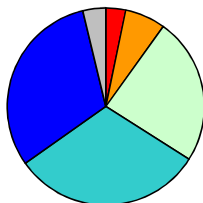
3.13 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

7,8



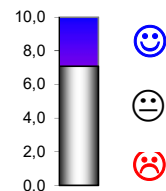
3.14 La facilidad para navegar en el buscador Cisne de la Biblioteca:

38	78	281	365	362	44
3,3%	6,7%	24,1%	31,3%	31,0%	3,8%



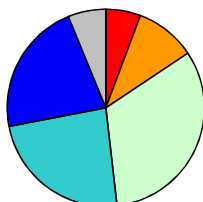
3.14 La facilidad para navegar en el buscador Cisne de la Biblioteca:

7,1



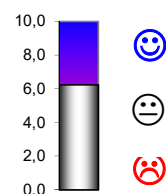
3.15 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

67	116	380	278	255	72
5,7%	9,9%	32,5%	23,8%	21,8%	6,2%



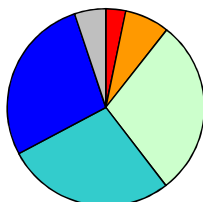
3.15 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

6,2



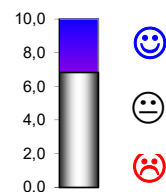
3.16 La facilidad para localizar las bibliografías recomendadas por el personal docente:

38	86	338	323	323	60
3,3%	7,4%	28,9%	27,7%	27,7%	5,1%



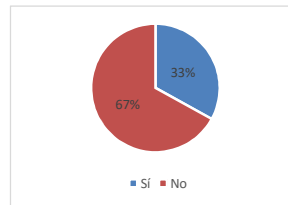
3.16 La facilidad para localizar las bibliografías recomendadas por el personal docente:

6,8



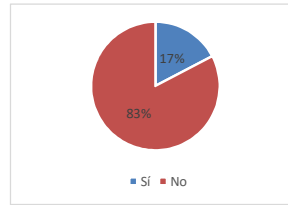
3.17 ¿Conoces el repositorio institucional E-Prints Complutense que recoge la producción académica de nuestros docentes, investigadores y estudiantes?

Sí	No	NC
373	757	38



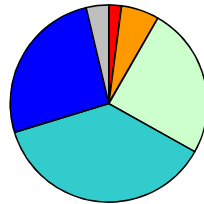
¿Conoces el portal Patrimonio Digital Complutense (<https://patrimoniodigital.ucm.es/>), que difunde en acceso abierto el patrimonio bibliográfico digitalizado de la Universidad?

Sí	No	NC
195	932	41



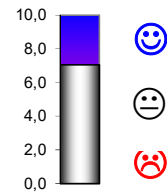
3.18 Los contenidos y la facilidad de uso de la web de la Biblioteca:

1	2	3	4	5	? nc
24	73	290	434	304	43
2,1%	6,3%	24,8%	37,2%	26,0%	3,7%



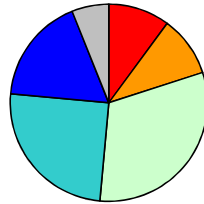
3.18 Los contenidos y la facilidad de uso de la web de la Biblioteca:

7,0



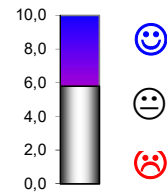
3.19 Valora la información que recibes de la Biblioteca a través de nuestras redes sociales

1	2	3	4	5	? nc
118	116	367	292	204	71
10,1%	9,9%	31,4%	25,0%	17,5%	6,1%



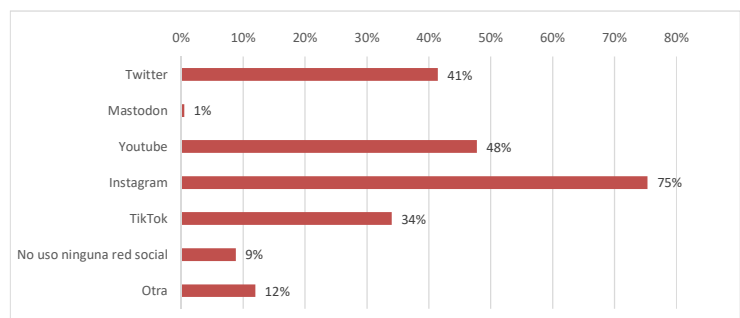
3.19 Valora la información que recibes de la Biblioteca a través de nuestras redes

5,8






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

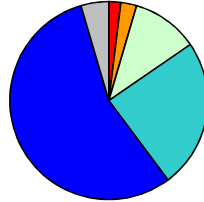
Twitter	484	41%
Mastodon	6	1%
Youtube	558	48%
Instagram	880	75%
TikTok	397	34%
No uso ninguna red social	103	9%
Otra	140	12%



4. Servicio de préstamo

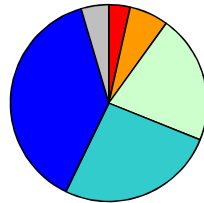
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

					? nc
1	2	3	4	5	0
23	30	127	285	650	53
2,0%	2,6%	10,9%	24,4%	55,7%	4,5%



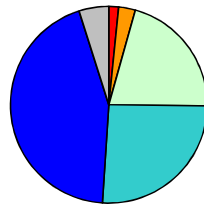
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

41	75	247	305	447	53
3,5%	6,4%	21,1%	26,1%	38,3%	4,5%



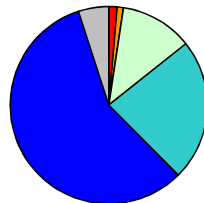
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

19	32	243	302	515	57
1,6%	2,7%	20,8%	25,9%	44,1%	4,9%



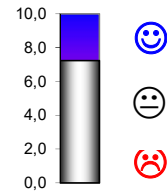
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo:

16	12	139	272	671	58
1,4%	1,0%	11,9%	23,3%	57,4%	5,0%



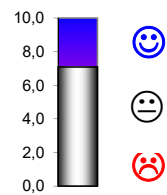
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

8,4



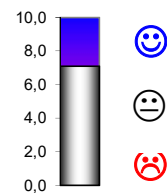
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

7,3



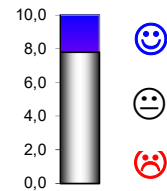
4.3 El número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

7,8



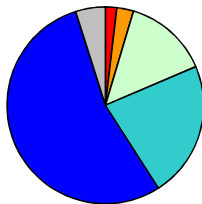
4.4 La sencillez para formalizar el préstamo:

8,5



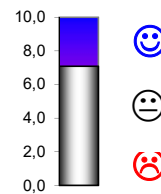
4.5 La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos:

22	32	163	261	633	57
1,9%	2,7%	14,0%	22,3%	54,2%	4,9%



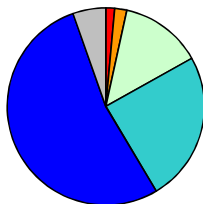
4.5 La sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos:

8,3



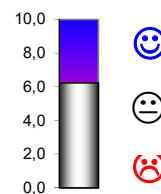
4.6 La facilidad para conocer el estado de tus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta":

17	23	157	287	621	63
1,5%	2,0%	13,4%	24,6%	53,2%	5,4%



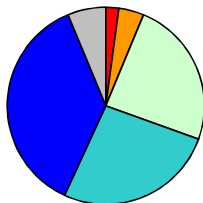
4.6 La facilidad para conocer el estado de tus préstamos y reservas a través de "Mi Cuenta":

8,3



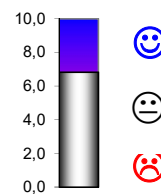
4.7 La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento localizado en otras bibliotecas de la UCM:

25	48	283	308	431	73
2,1%	4,1%	24,2%	26,4%	36,9%	6,3%



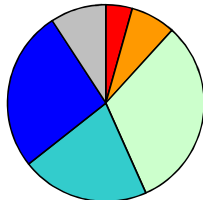
4.7 La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento localizado en otras bibliotecas de la UCM:

7,4



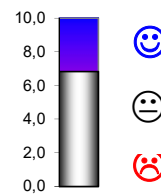
4.8 La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento que está en la biblioteca de otra universidad o institución que no sea de la UCM:

51	86	369	246	309	107
4,4%	7,4%	31,6%	21,1%	26,5%	9,2%



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

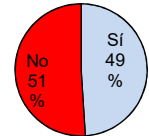
6,6



5. Apoyo a la docencia y a la investigación:

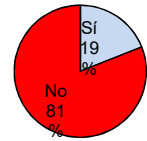
5.1 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios de la biblioteca?

Sí	No	NC
557	580	31



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

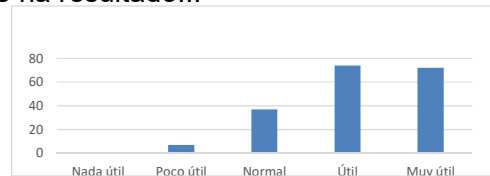
Sí	No	NC
216	921	31



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

Nada útil
Poco útil
Normal
Útil
Muy útil




N	%
0	0,0%
7	3,7%
37	19,5%
74	38,9%
72	37,9%

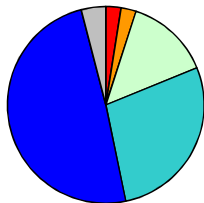


6. El personal de la biblioteca:

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

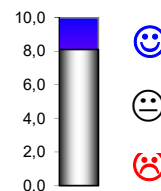
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la Biblioteca:

					? nc
1	2	3	4	5	0
29	29	162	326	575	47
2,5%	2,5%	13,9%	27,9%	49,2%	4,0%






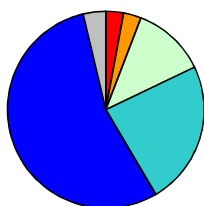
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la

8,1



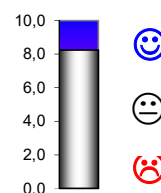
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca:

					? nc
1	2	3	4	5	0
34	34	141	276	640	43
2,9%	2,9%	12,1%	23,6%	54,8%	3,7%



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




8,2

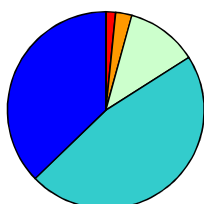


7. Valoración global:

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
19	31	137	546	435	0
1,6%	2,7%	11,7%	46,7%	37,2%	0,0%



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

7,9

