

# Encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Complutense

## Resumen de resultados, año 2022

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

9 junio 2022



UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
BIBLIOTECA

# Estudiantes

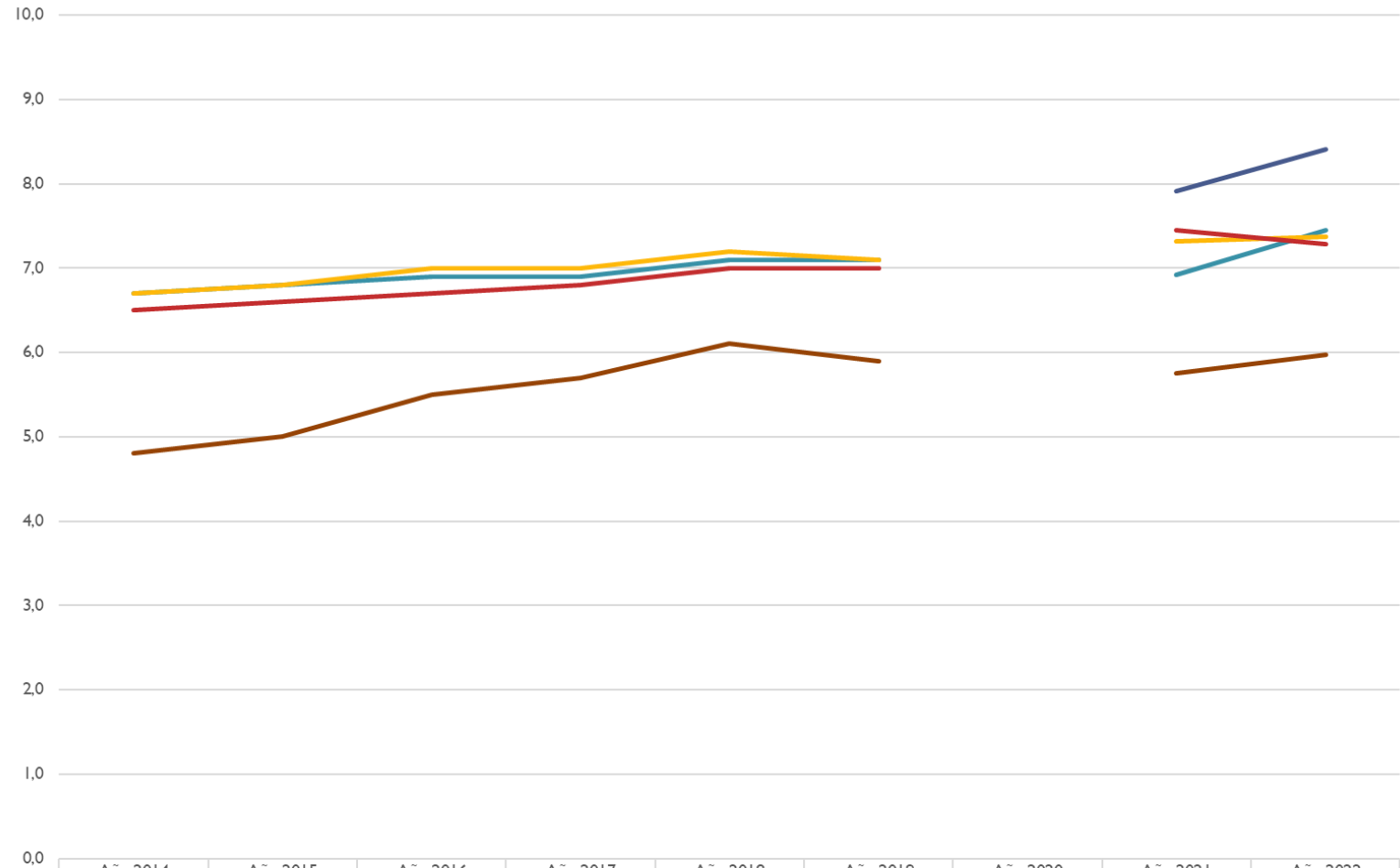
# Estudiantes: encuestas contestatadas

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
3241	3002	3400	2600	1740	2019	2132	1866	751

Fechas inadecuadas, importante bajada en el número de encuestas recibidas

# Estudiantes > Horario e instalaciones

Instalaciones

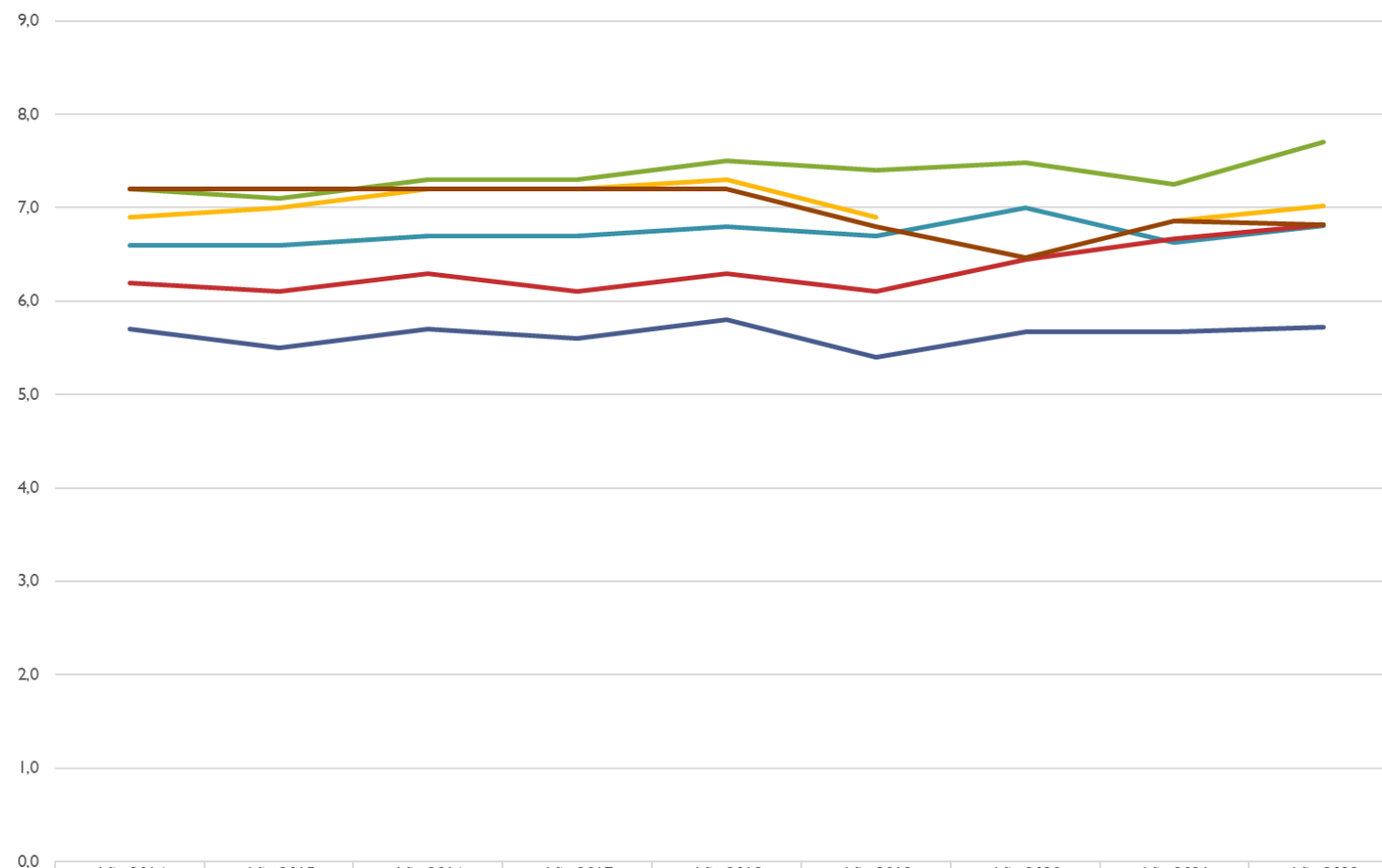


	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
El horario de la biblioteca:	6,7	6,8	6,9	6,9	7,1	7,1		6,9	7,5
El número de puestos de lectura:	6,7	6,8	7,0	7,0	7,2	7,1		7,3	7,4
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	6,5	6,6	6,7	6,8	7,0	7,0		7,5	7,3
El equipamiento informático:	4,8	5,0	5,5	5,7	6,1	5,9		5,8	6,0
El horario de la Biblioteca María Zambrano durante todo el año (sábados y domingos y horario ampliado por exámenes)								7,9	8,4

NOTA: En 2020 no se incluyeron en la encuesta anual

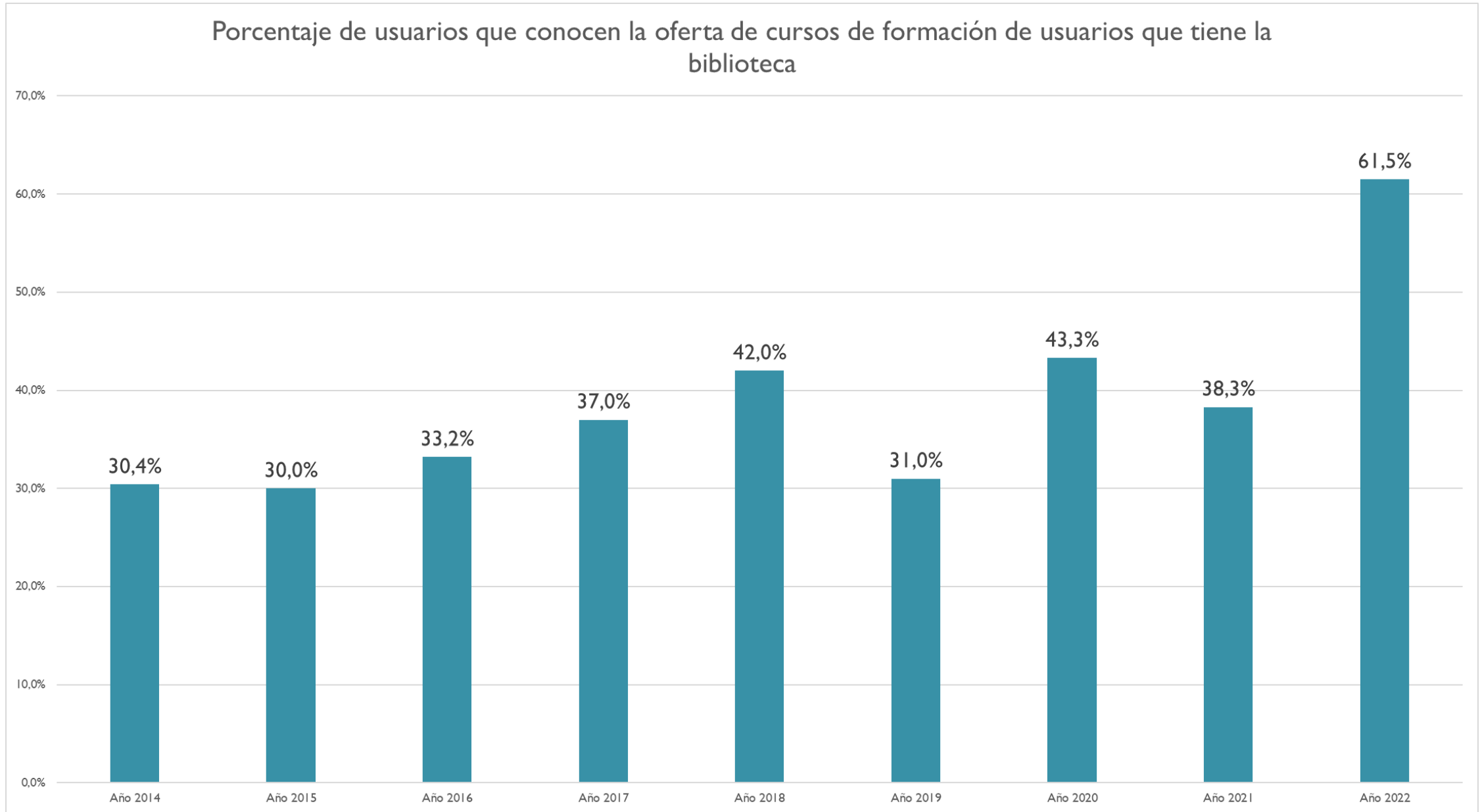
# Estudiantes > Recursos de información (1)

Recursos de información



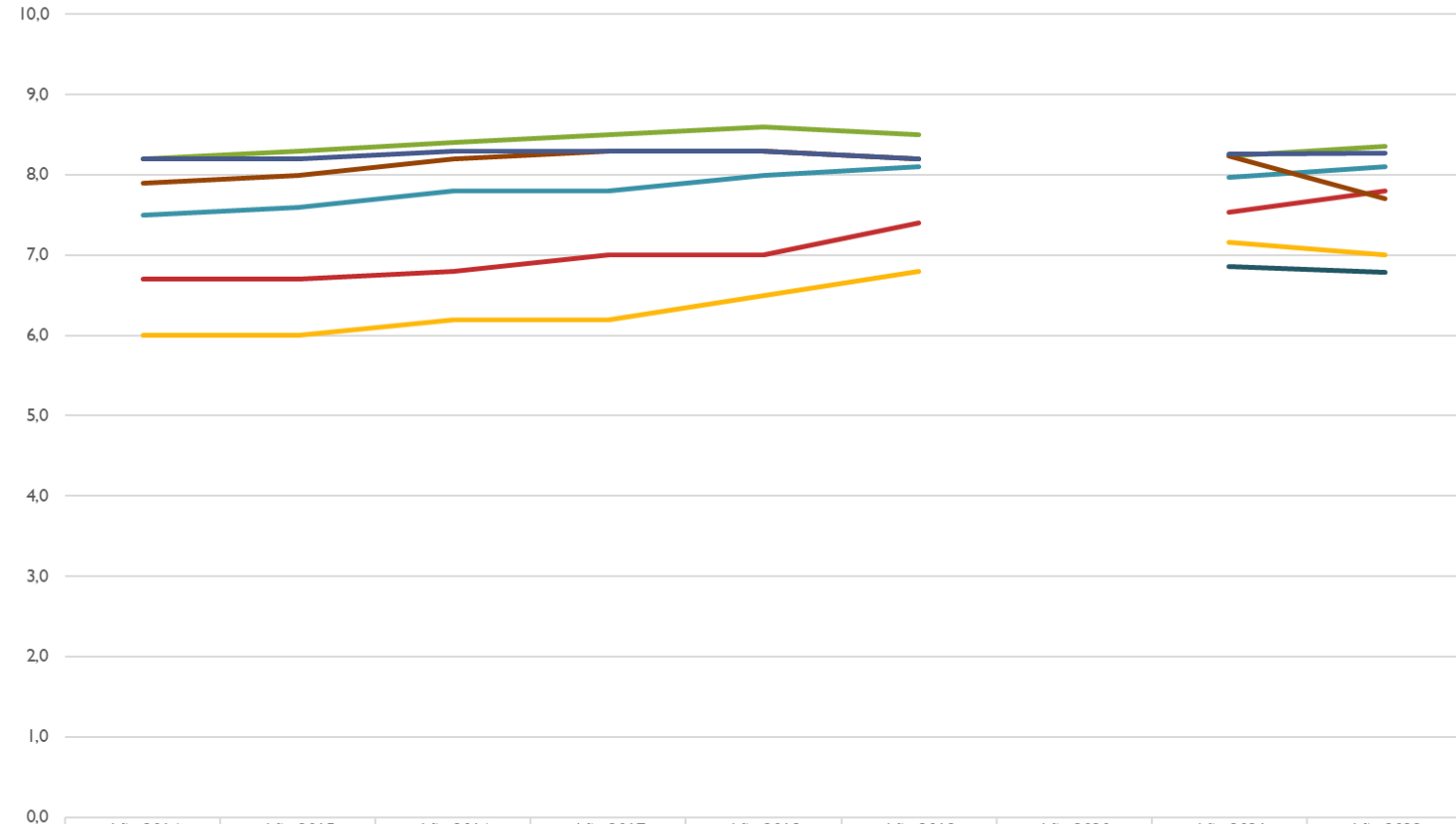
	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	6,6	6,6	6,7	6,7	6,8	6,7	7,0	6,6	6,8
La facilidad para localizar los libros:	6,9	7,0	7,2	7,2	7,3	6,9		6,9	7,0
La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita	6,2	6,1	6,3	6,1	6,3	6,1	6,4	6,7	6,8
La respuesta ofrecida por el personal al solicitar alguna información bibliográfica (consultas en el buscador Cisne, recursos electrónicos, gestores bibliográficos, etc)	7,2	7,1	7,3	7,3	7,5	7,4	7,5	7,3	7,7
La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca	7,2	7,2	7,2	7,2	7,2	6,8	6,5	6,9	6,8
La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5,7	5,5	5,7	5,6	5,8	5,4	5,7	5,7	5,7

# Estudiantes > Cursos de formación



# Estudiantes > Servicio de préstamo

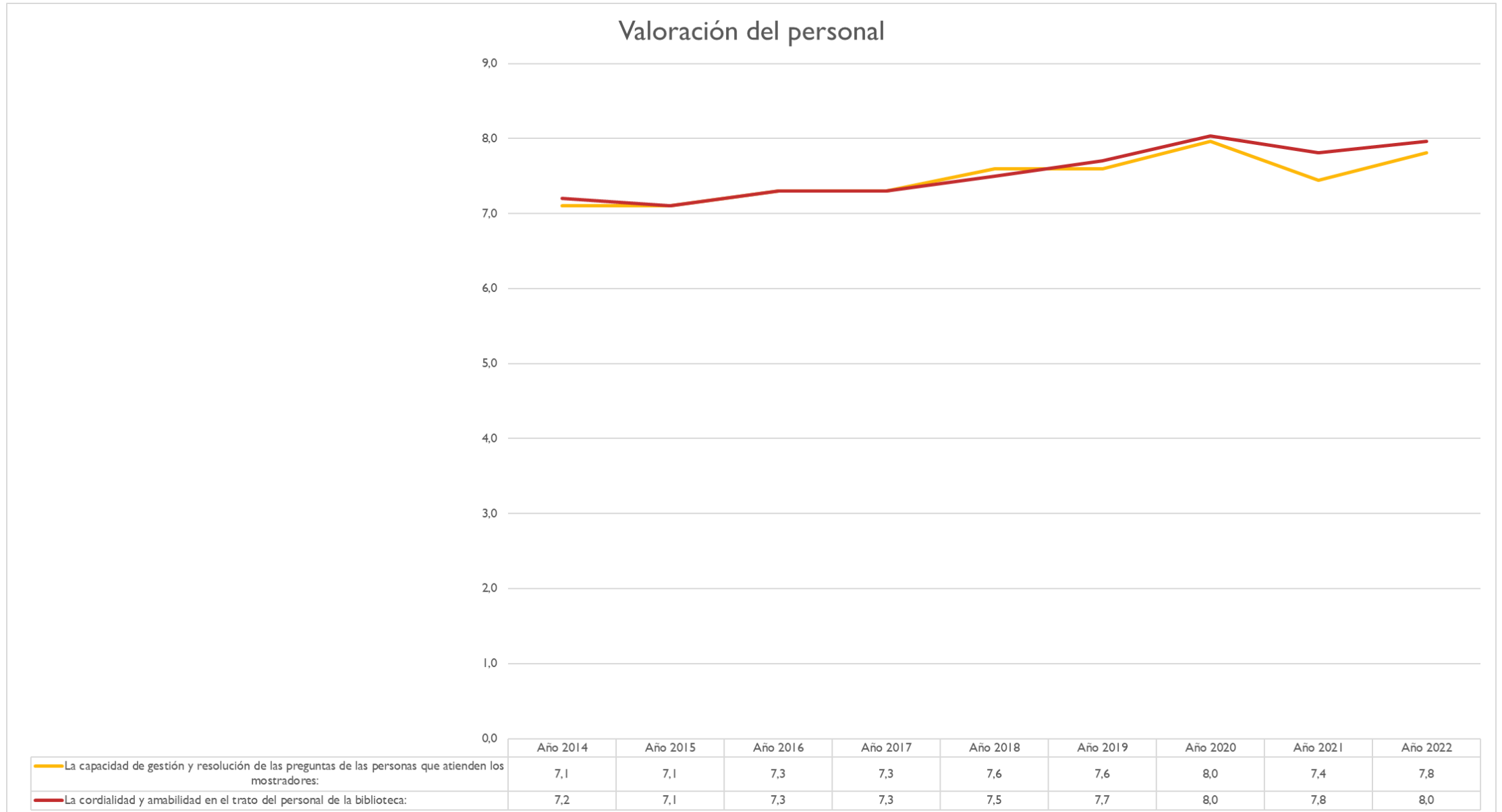
Servicio de préstamo



	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	7,5	7,6	7,8	7,8	8,0	8,1		8,0	8,1
La idoneidad de los plazos de préstamo	6,0	6,0	6,2	6,2	6,5	6,8		7,2	7,0
El número de documentos que se pueden obtener en préstamo	6,7	6,7	6,8	7,0	7,0	7,4		7,5	7,8
La sencillez para formalizar el préstamo	8,2	8,3	8,4	8,5	8,6	8,5		8,2	8,4
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	7,9	8,0	8,2	8,3	8,3	8,2		8,2	7,7
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través de "mi cuenta":	8,2	8,2	8,3	8,3	8,3	8,2		8,3	8,3
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	5,7							6,9	6,8

NOTA: En 2020 no se incluyeron en la encuesta anual

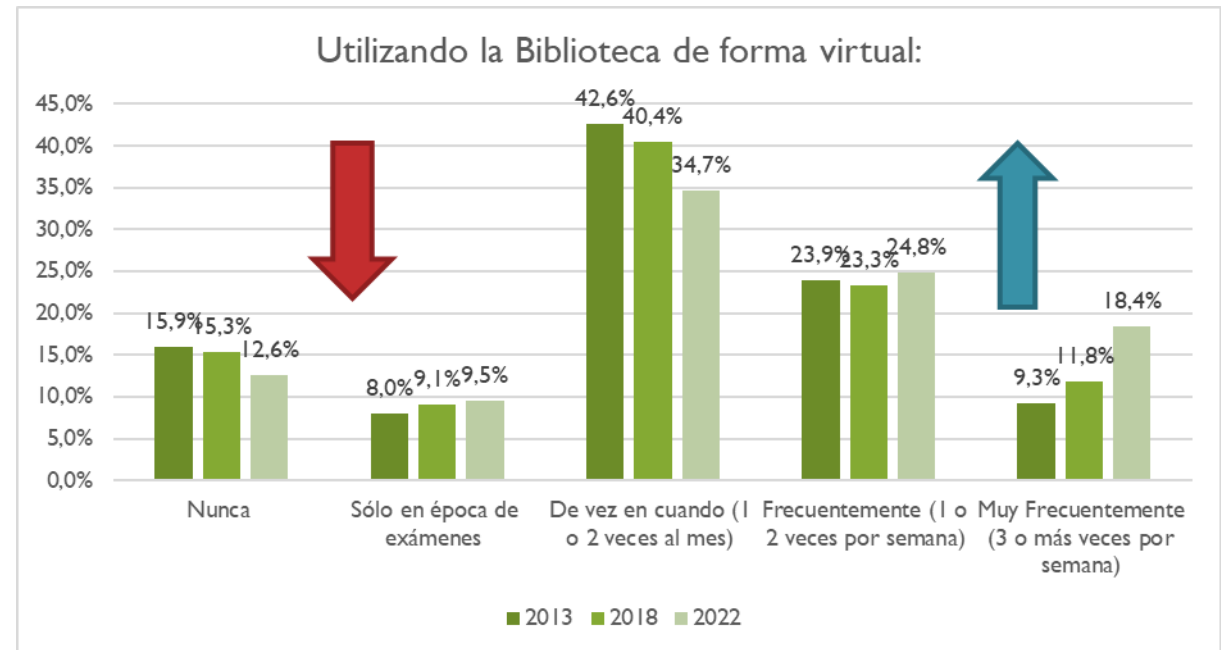
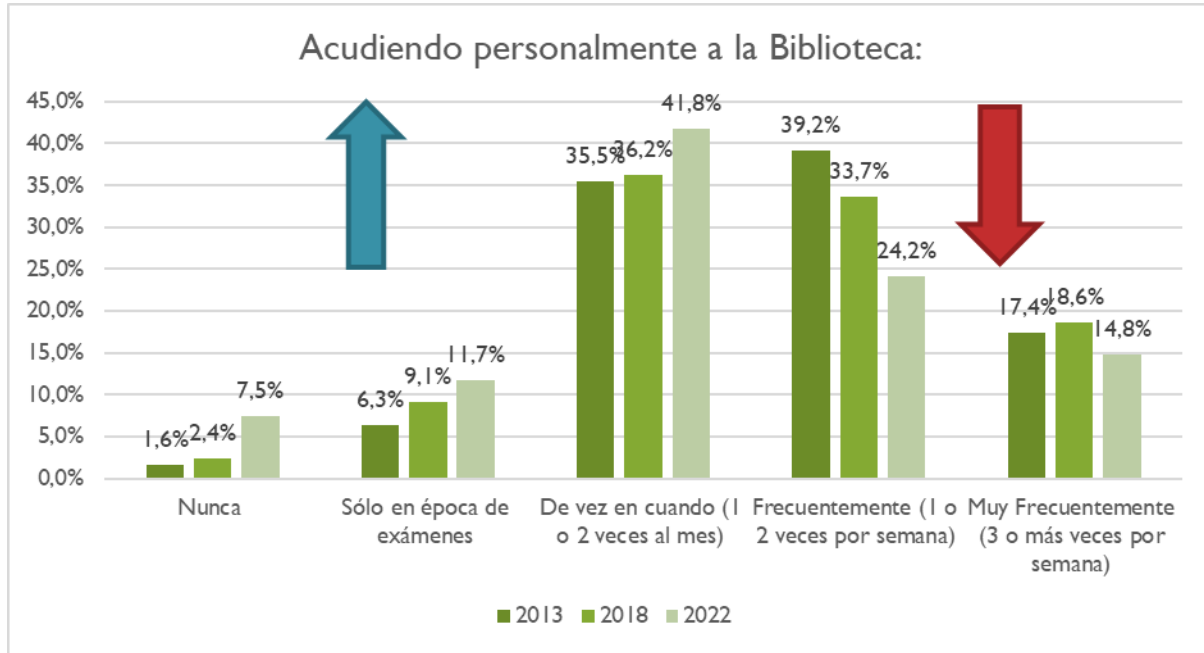
# Estudiantes > Valoración del personal



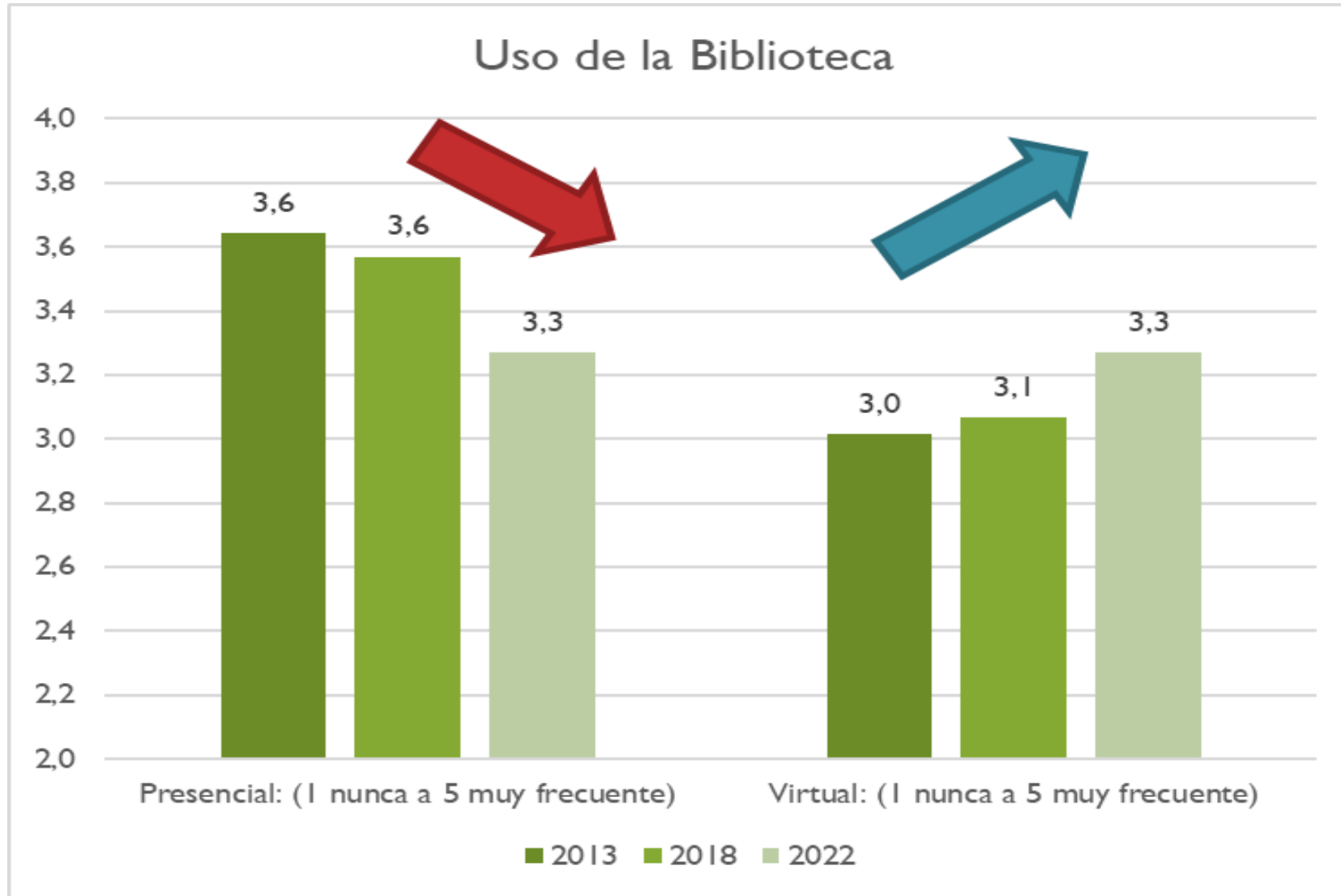
# Estudiantes > Valoración global



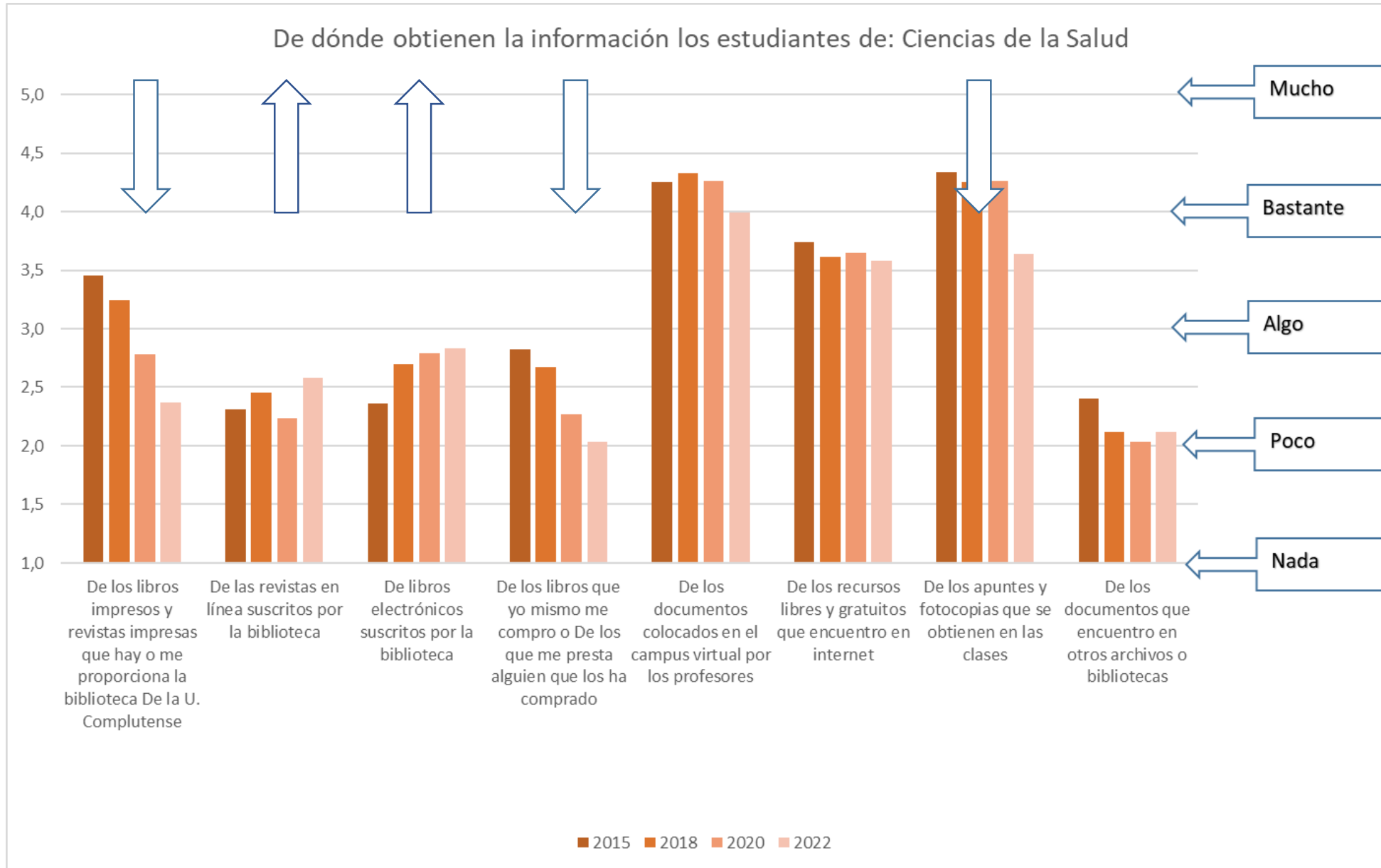
# Estudiantes > Evolución del uso de la biblioteca (2013, 2018, 2022)



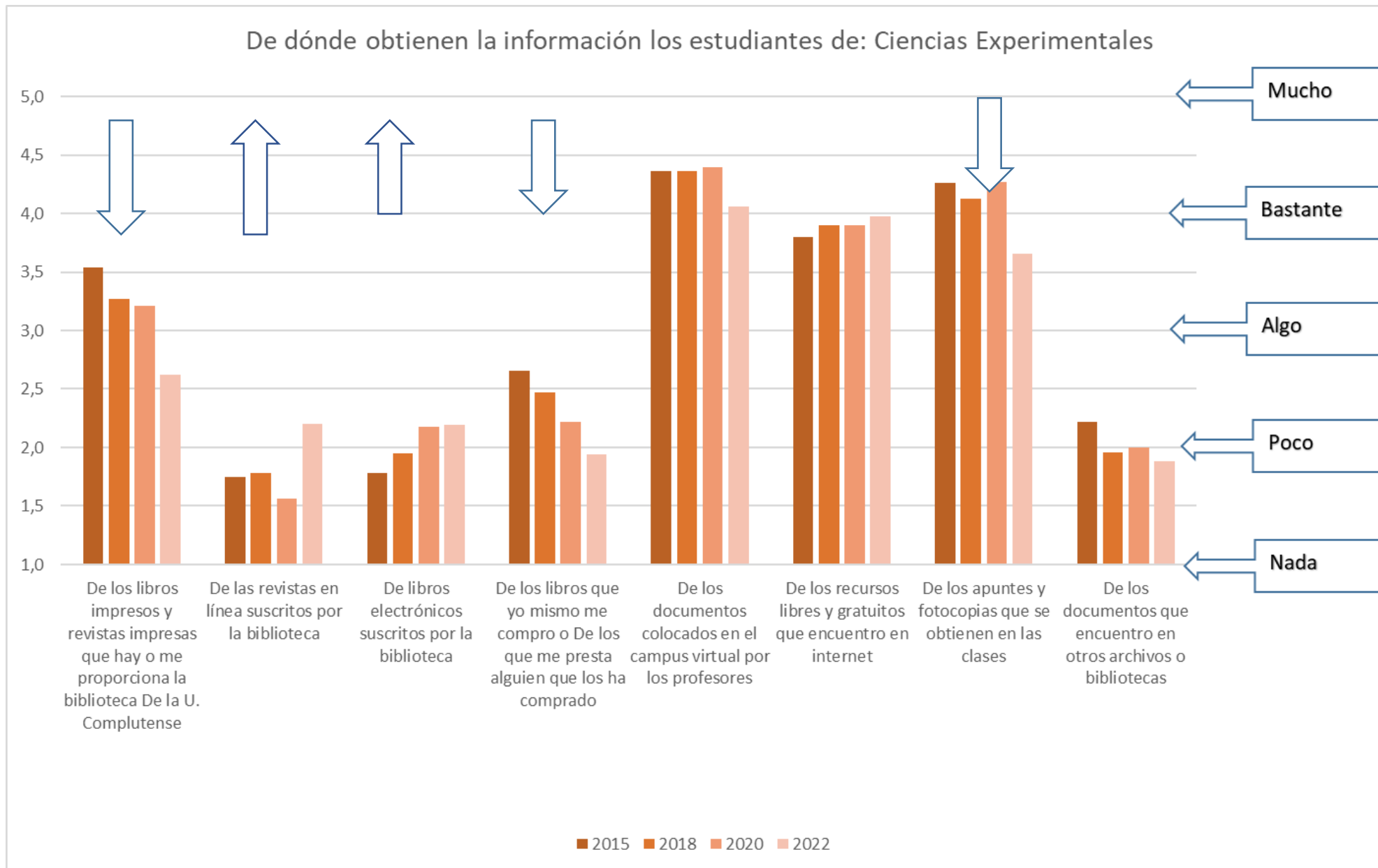
# Estudiantes > Evolución del uso de la biblioteca (2013, 2018, 2022)



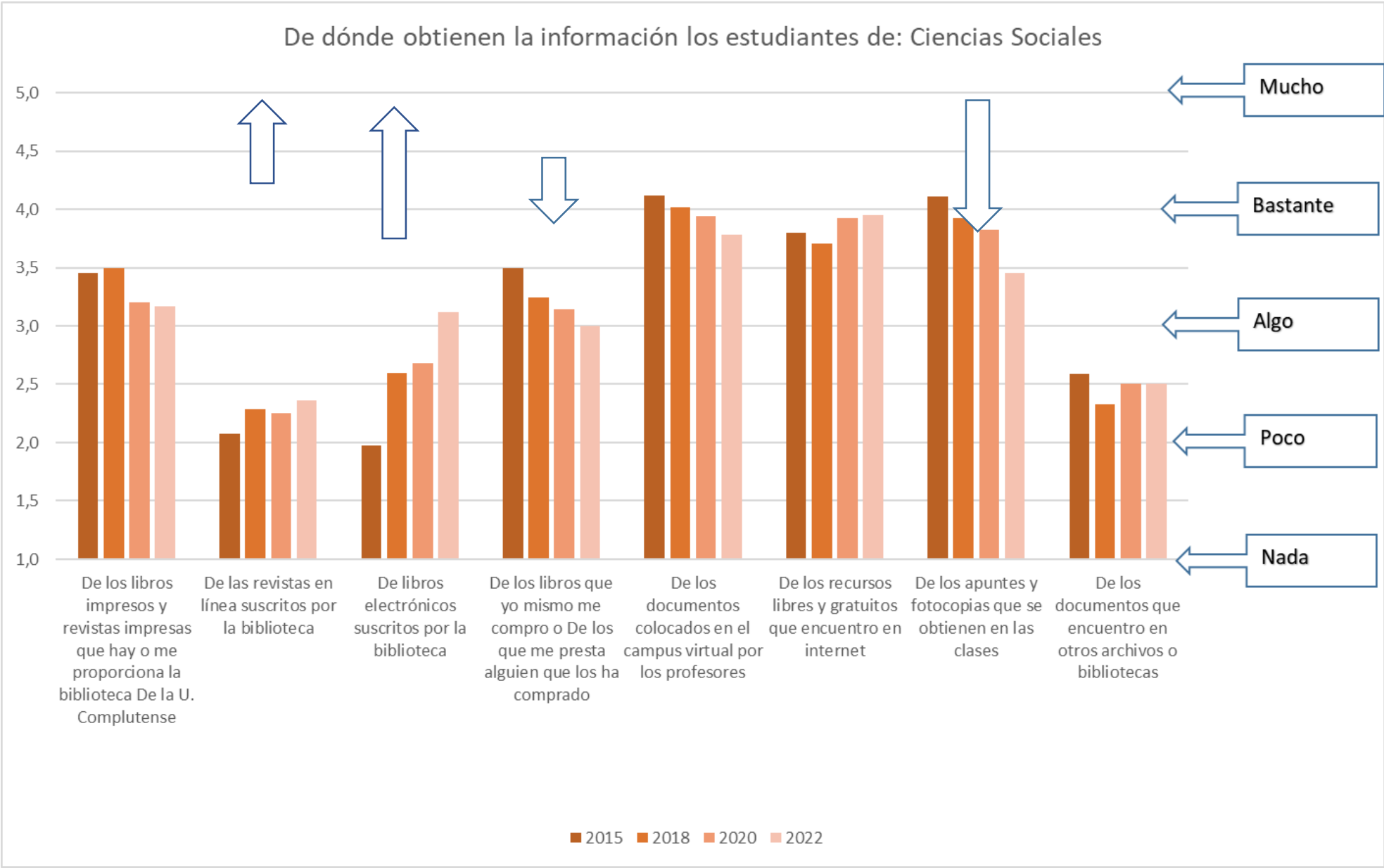
# Estudiantes de CC de la salud: ¿de dónde obtienen la información?



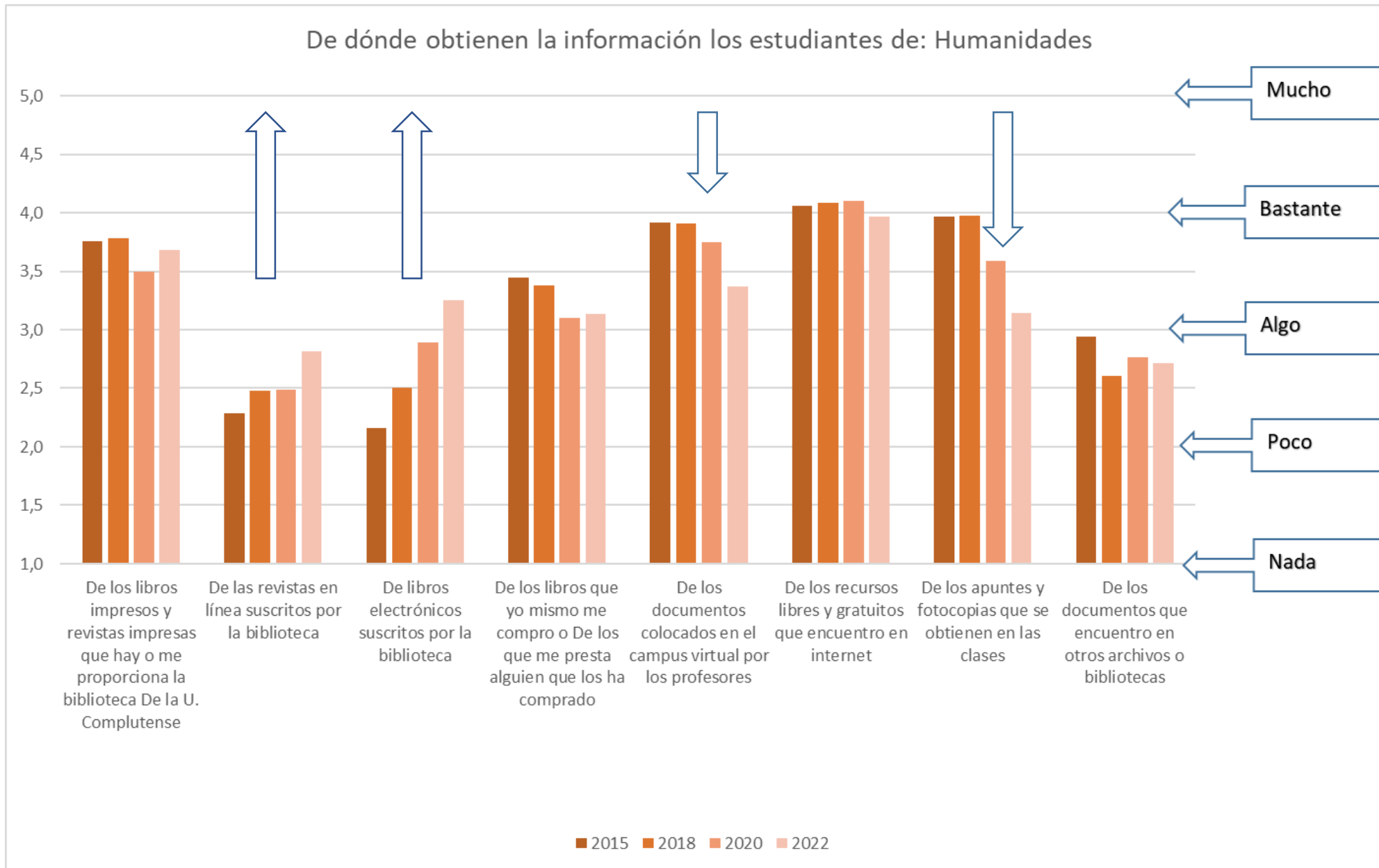
# Estudiantes de CC Experimentales: ¿de dónde obtienen la información?



# Estudiantes de CC Sociales: ¿de dónde obtienen la información?



# Estudiantes de Humanidades: ¿de dónde obtienen la información?





UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
BIBLIOTECA

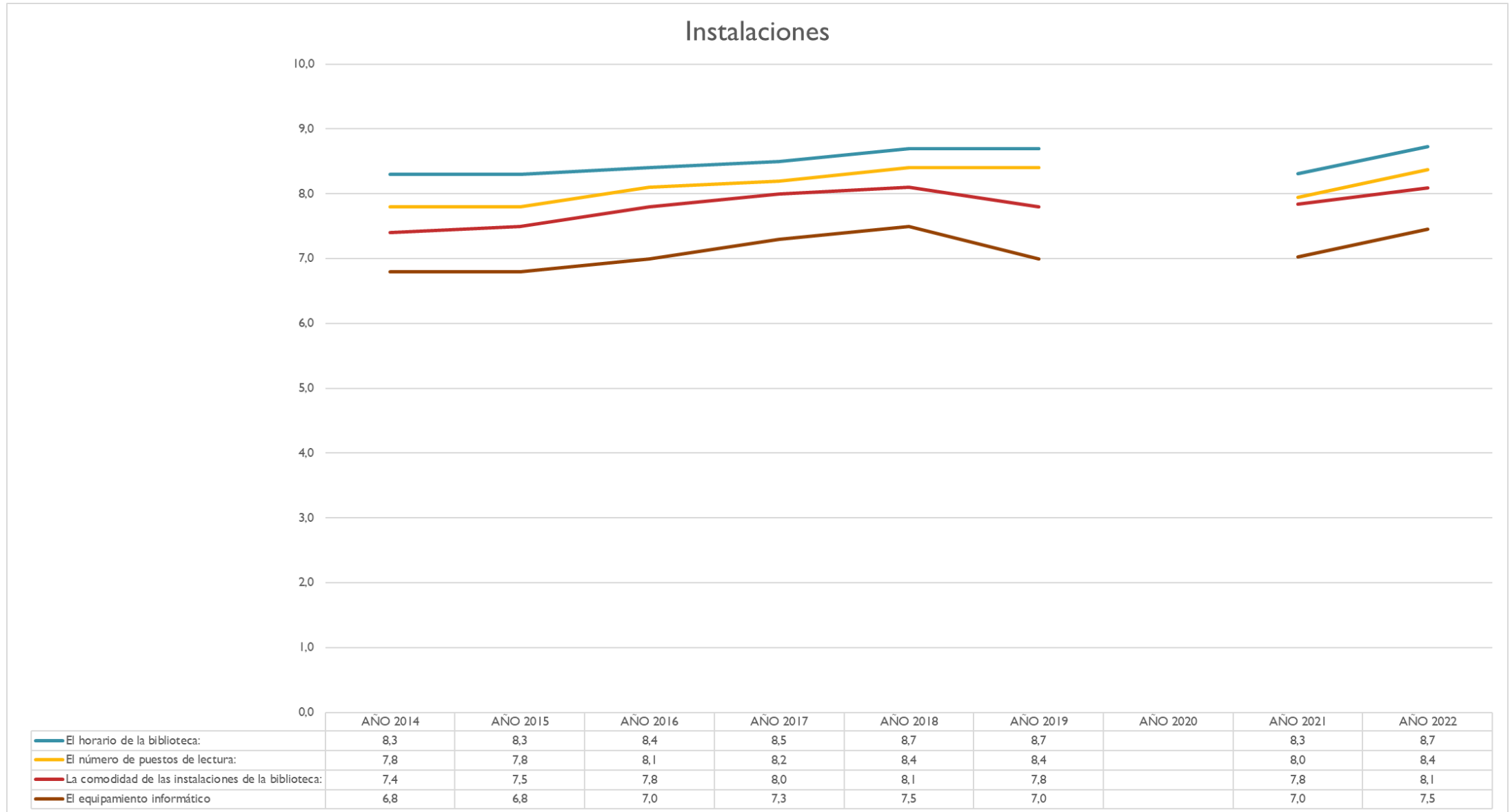
# Personal Docente e Investigador

# Docentes: encuestas contesatadas

AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	AÑO
2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
644	602	684	650	667	412	678	1022	692

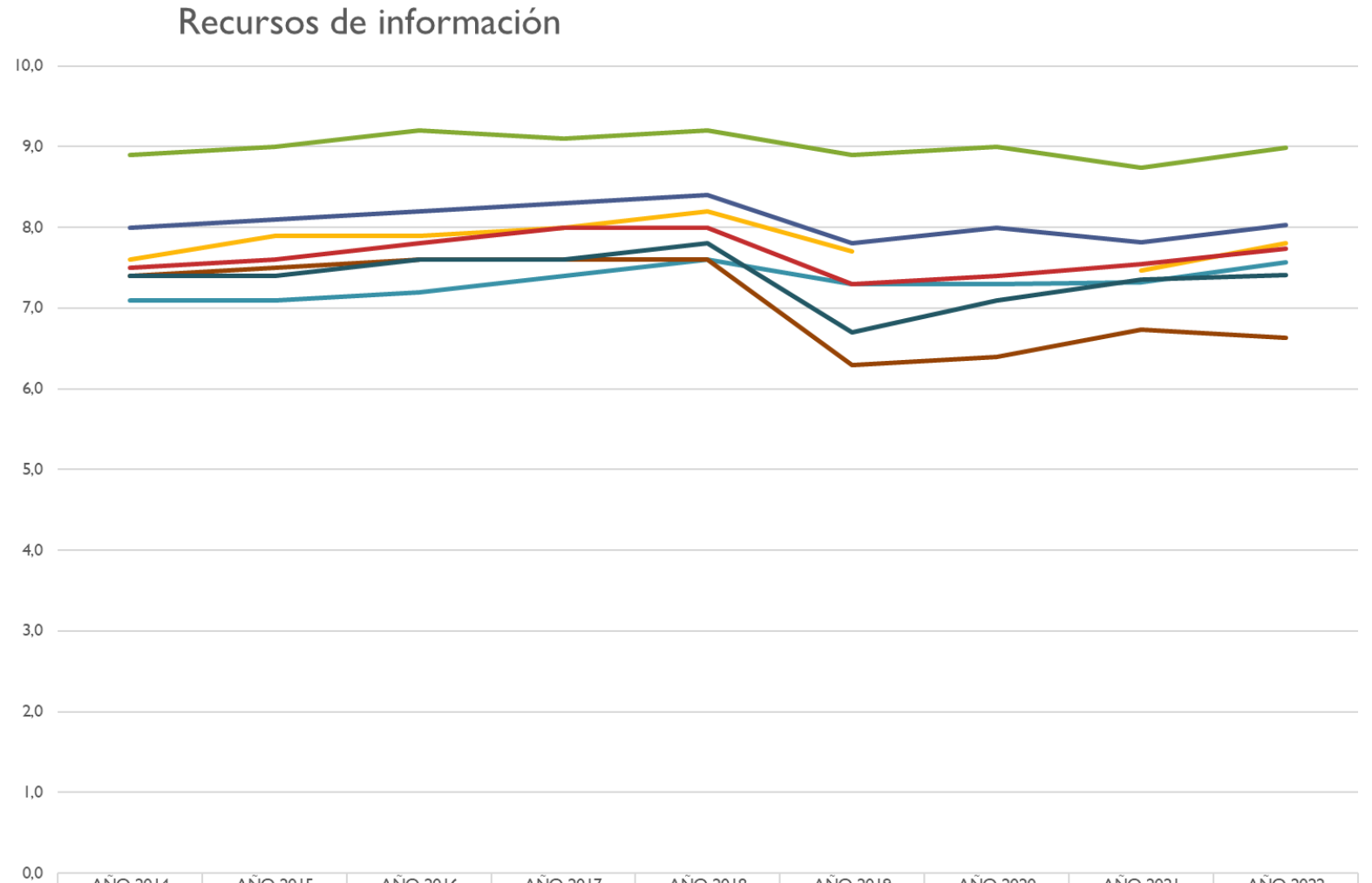
Fechas inadecuadas, importante bajada en el número de encuestas recibidas

# Docentes > Horario e instalaciones



NOTA: En 2020 no se incluyeron en la encuesta anual

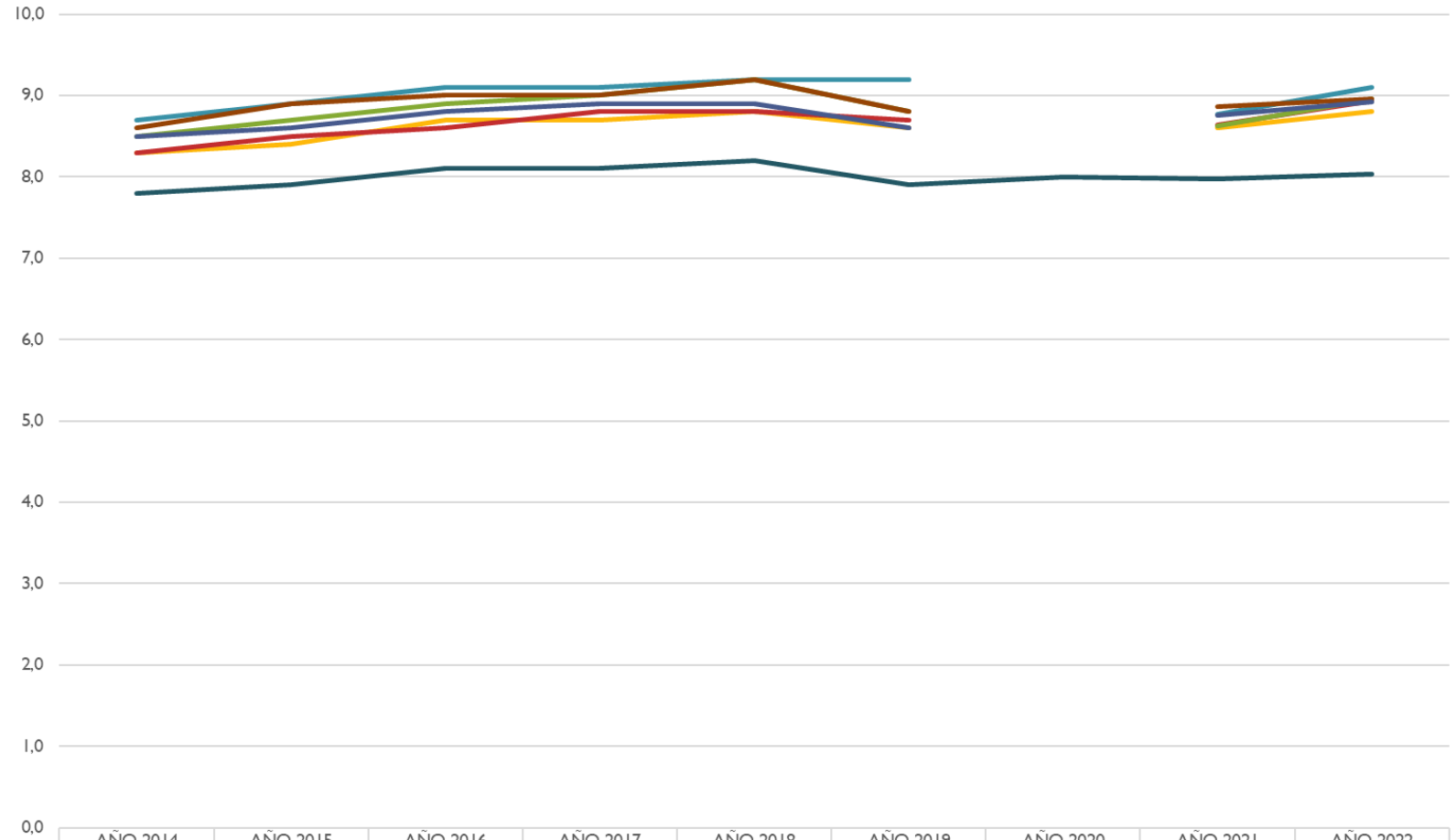
# Docentes > Recursos de información



	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades:	7,1	7,1	7,2	7,4	7,6	7,3	7,3	7,3	7,6
La facilidad para localizar los libros, revistas u otros documentos	7,6	7,9	7,9	8,0	8,2	7,7	7,3	7,5	7,8
La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita:	7,5	7,6	7,8	8,0	8,0	7,3	7,4	7,6	7,7
La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	8,9	9,0	9,2	9,1	9,2	8,9	9,0	8,7	9,0
La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	7,4	7,5	7,6	7,6	7,6	6,3	6,4	6,7	6,6
La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	8,0	8,1	8,2	8,3	8,4	7,8	8,0	7,8	8,0
Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca	7,4	7,4	7,6	7,6	7,8	6,7	7,1	7,4	7,4

# Docentes > Servicio de préstamo

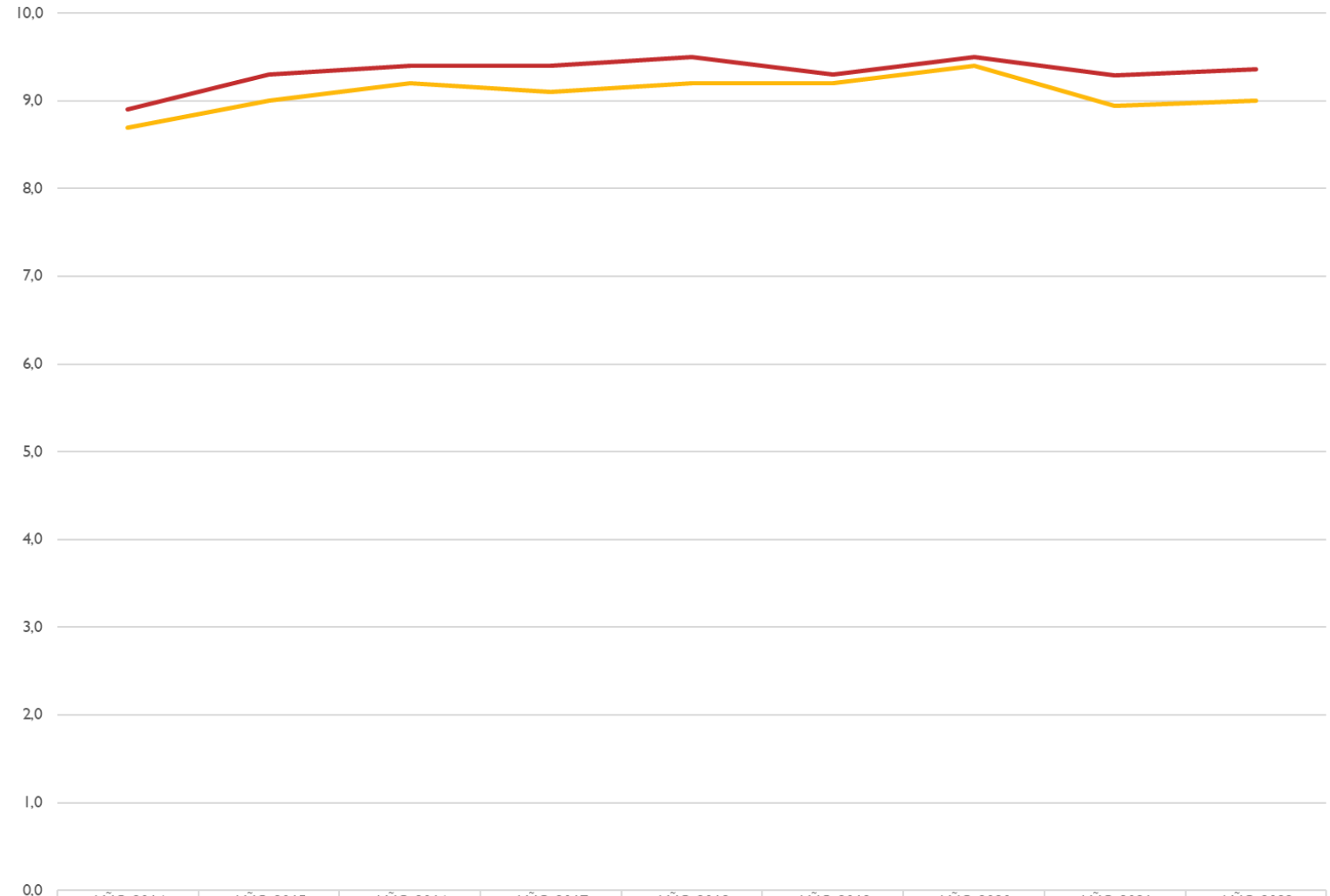
Servicio de préstamo



	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	8,7	8,9	9,1	9,1	9,2	9,2		8,8	9,1
La idoneidad de los plazos de préstamo:	8,3	8,4	8,7	8,7	8,8	8,6		8,6	8,8
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	8,3	8,5	8,6	8,8	8,8	8,7		8,6	8,9
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	8,5	8,7	8,9	9,0	9,2	8,8		8,6	9,0
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	8,6	8,9	9,0	9,0	9,2	8,8		8,9	9,0
La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	8,5	8,6	8,8	8,9	8,9	8,6		8,8	8,9
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca, otra universidad o institución:	7,8	7,9	8,1	8,1	8,2	7,9	8,0	8,0	8,0

# Docentes > Valoración del personal

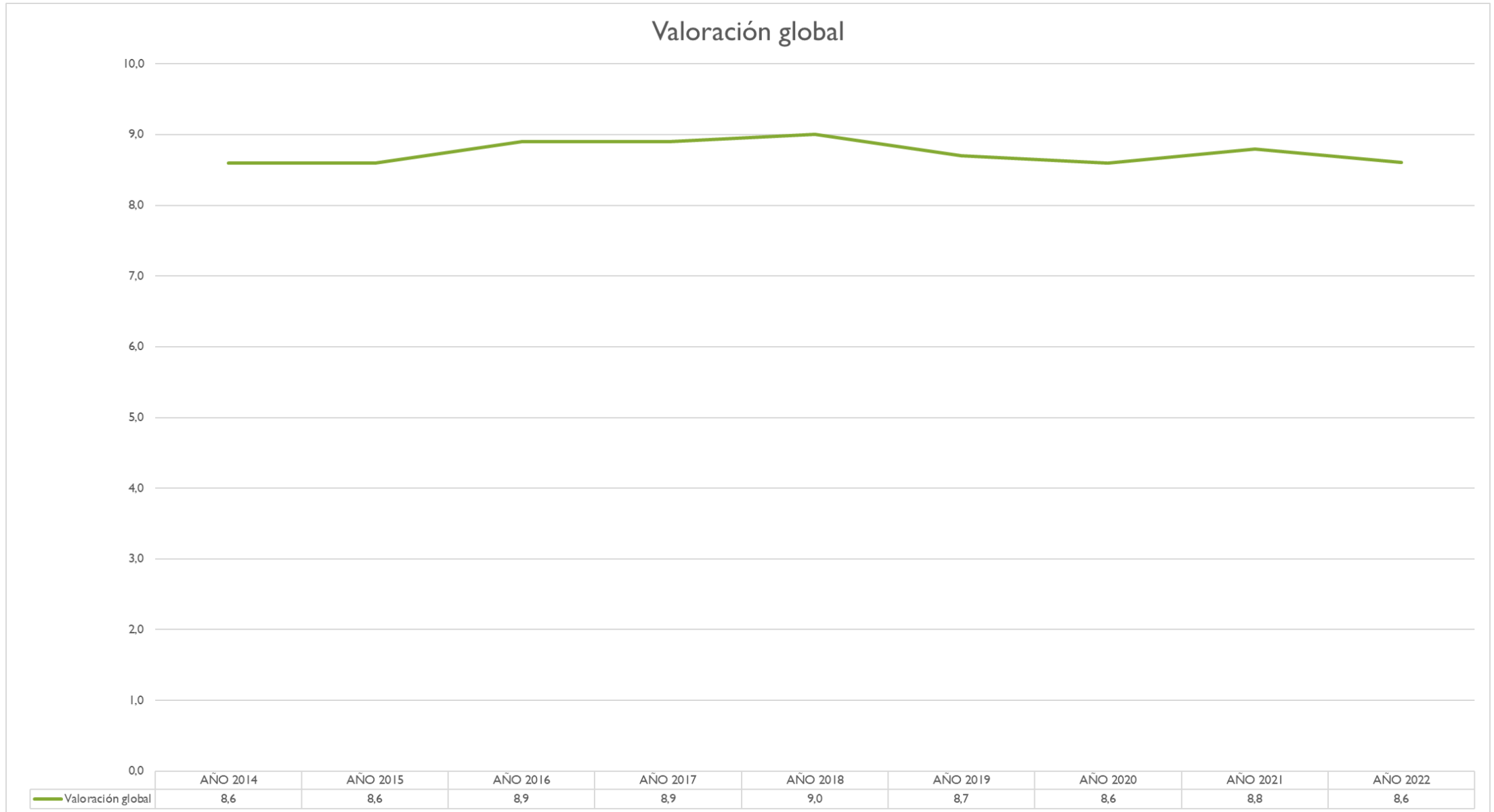
Valoración del personal



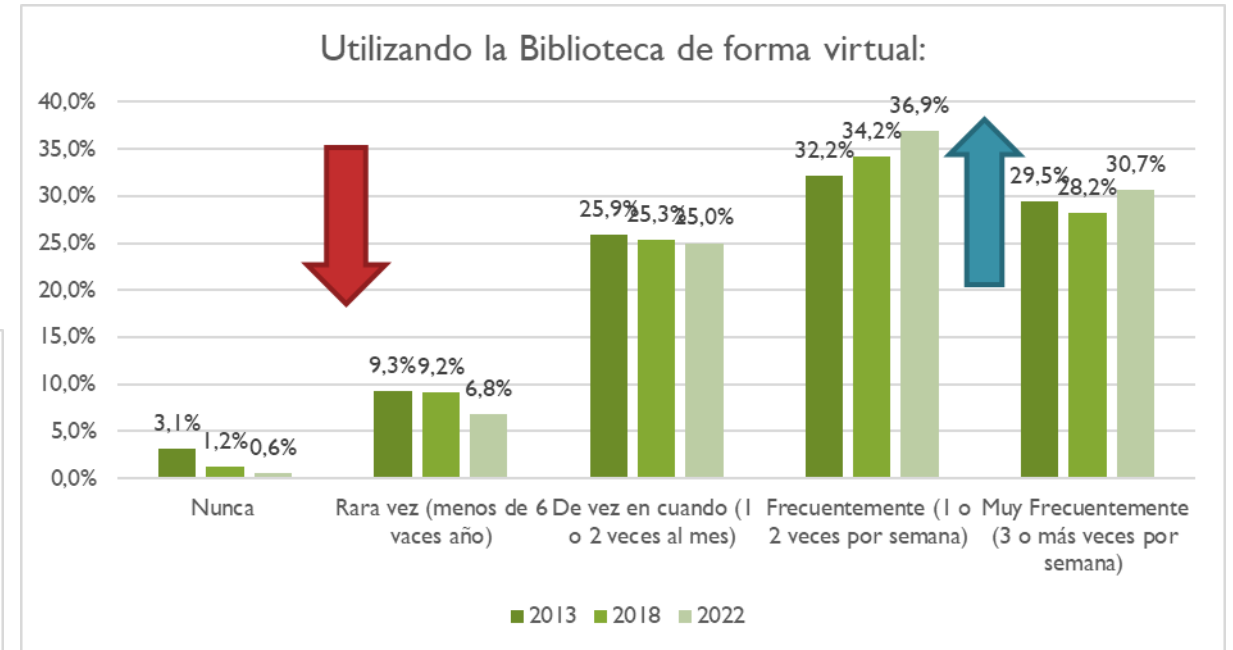
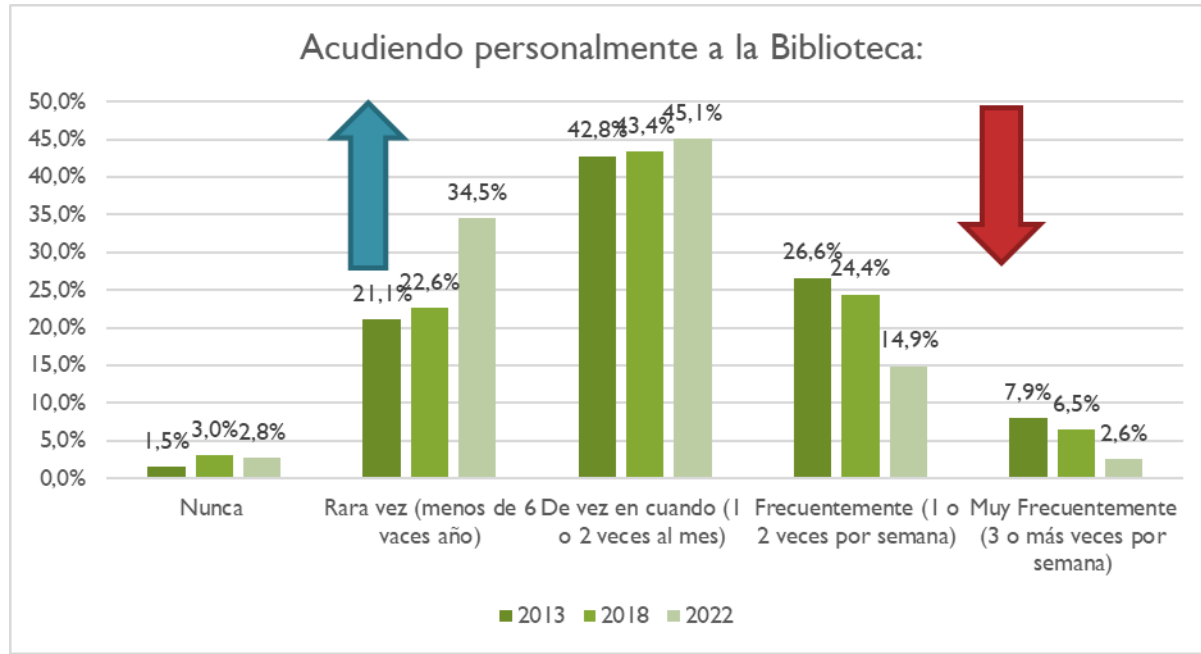
— 6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca

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

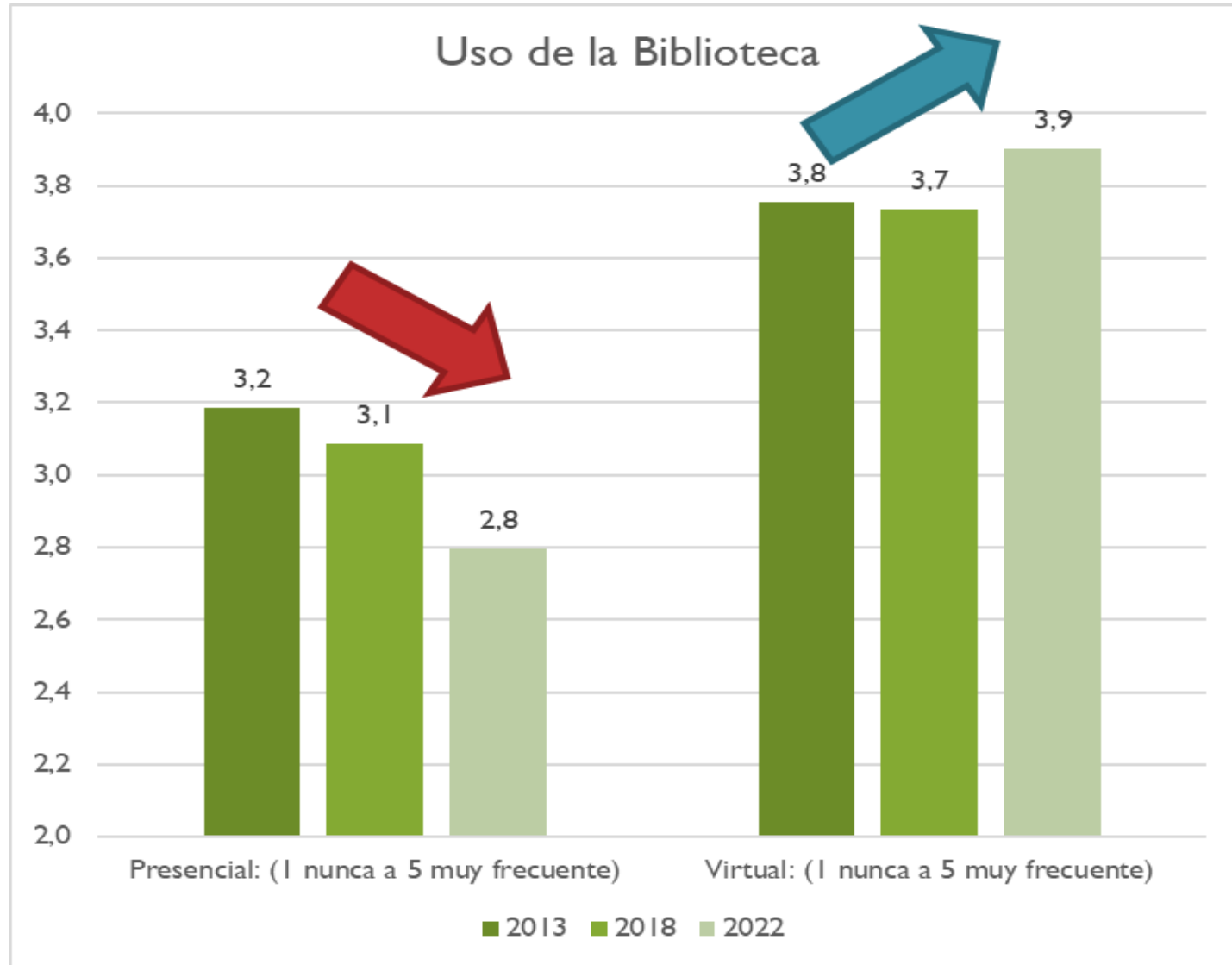
# Docentes > Valoración global



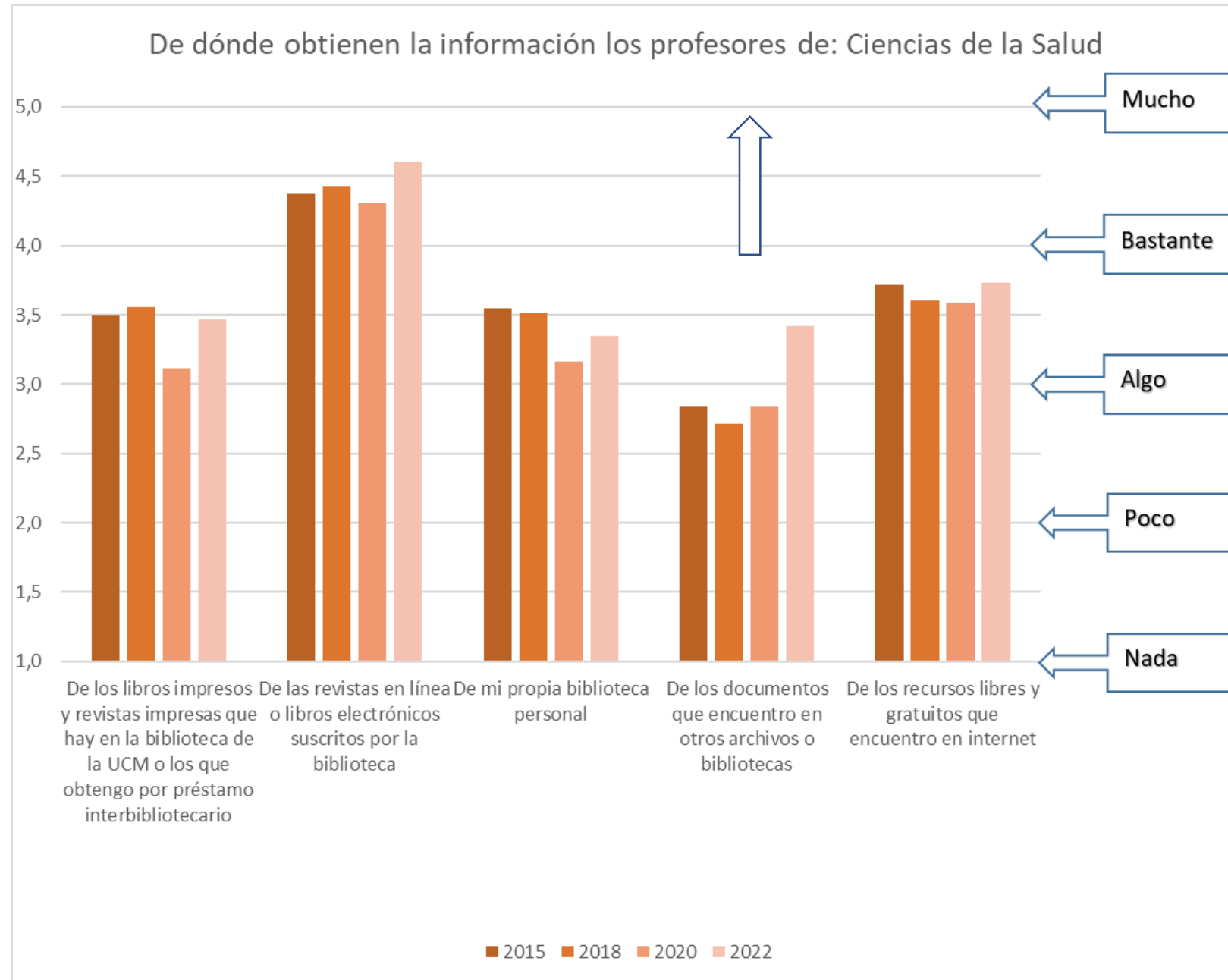
# Docentes > Evolución del uso de la biblioteca (2013, 2018, 2022)



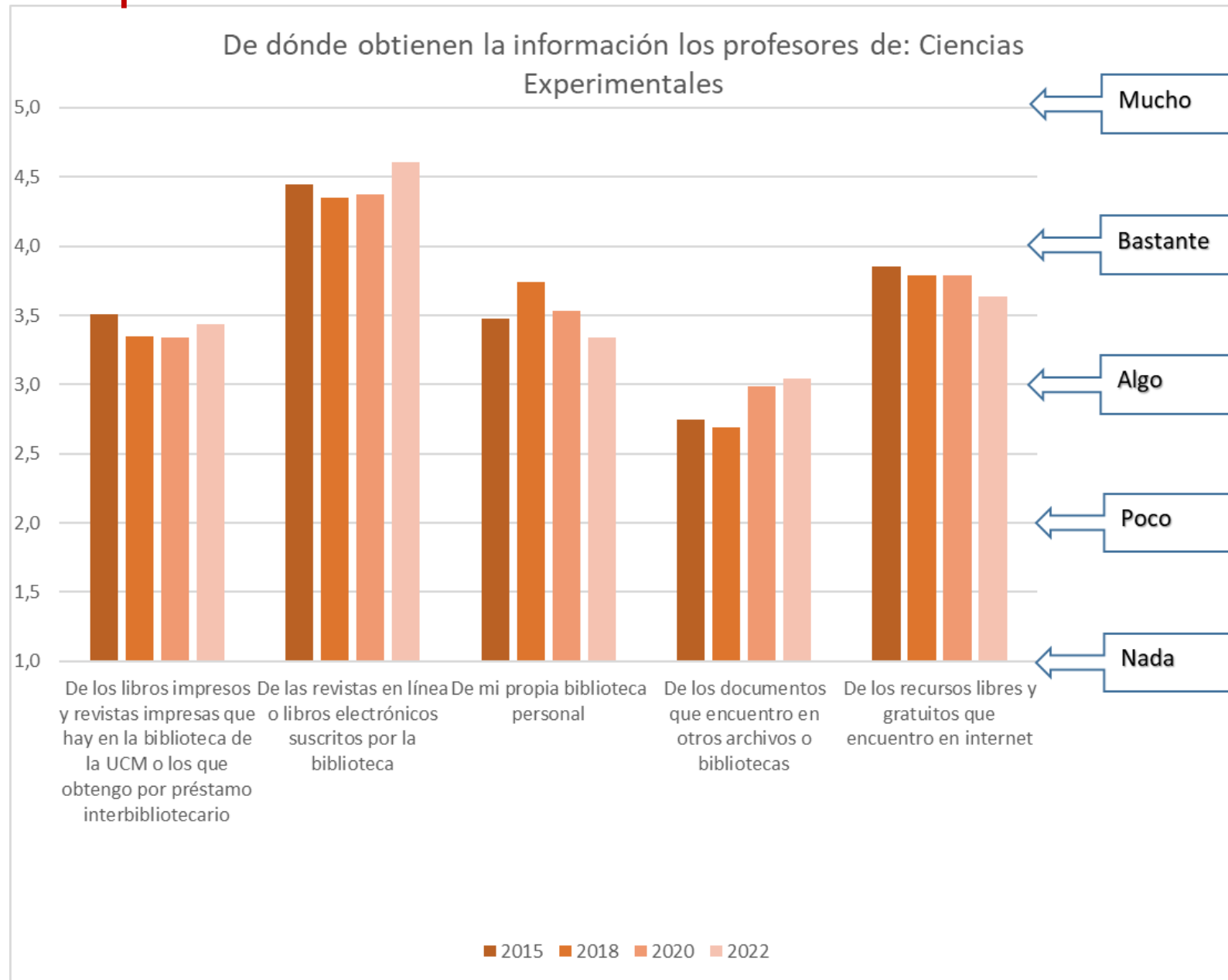
# Docentes > Evolución del uso de la biblioteca (2013, 2018, 2022)



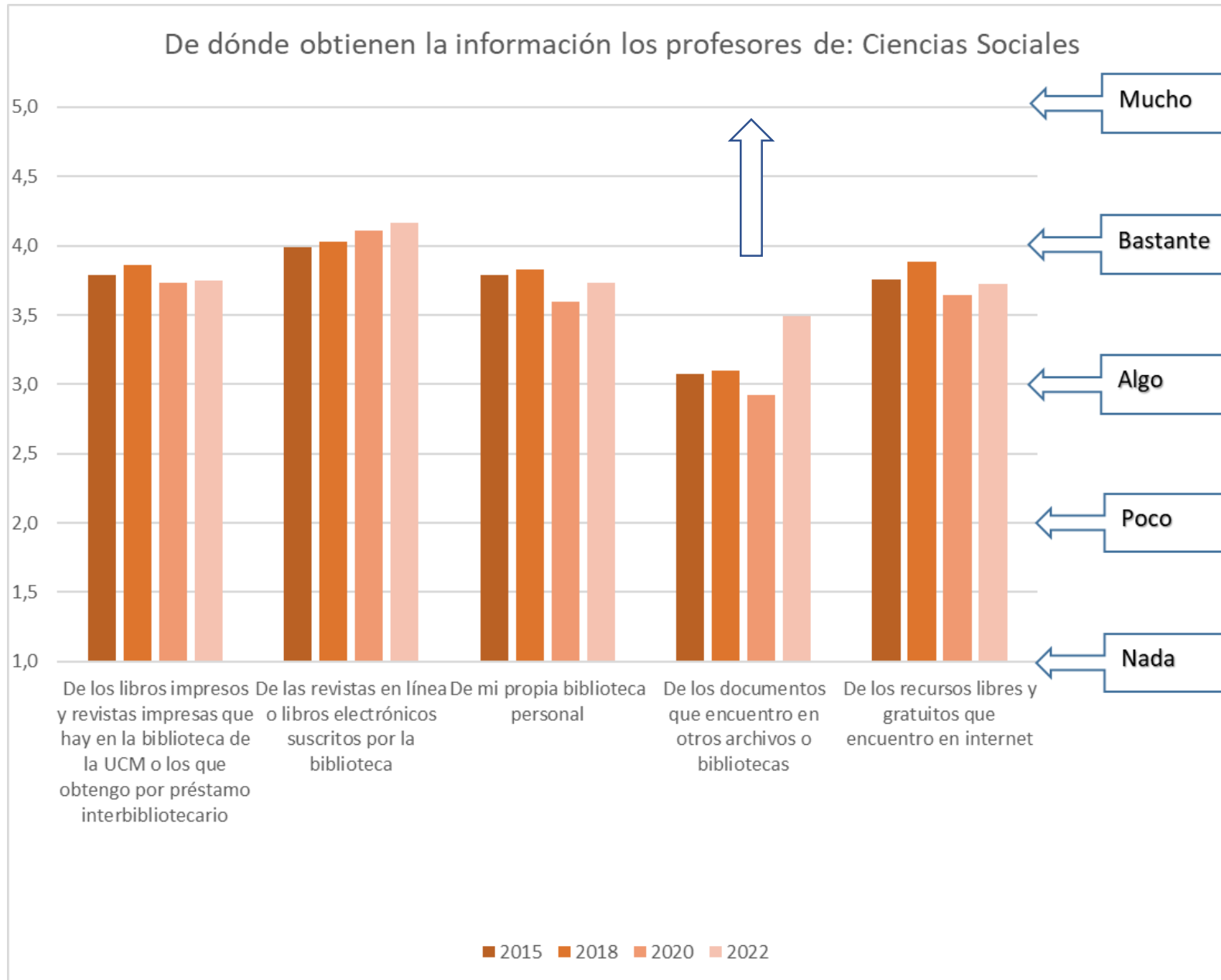
# Docentes de CC de la salud: ¿de dónde obtienen la información?



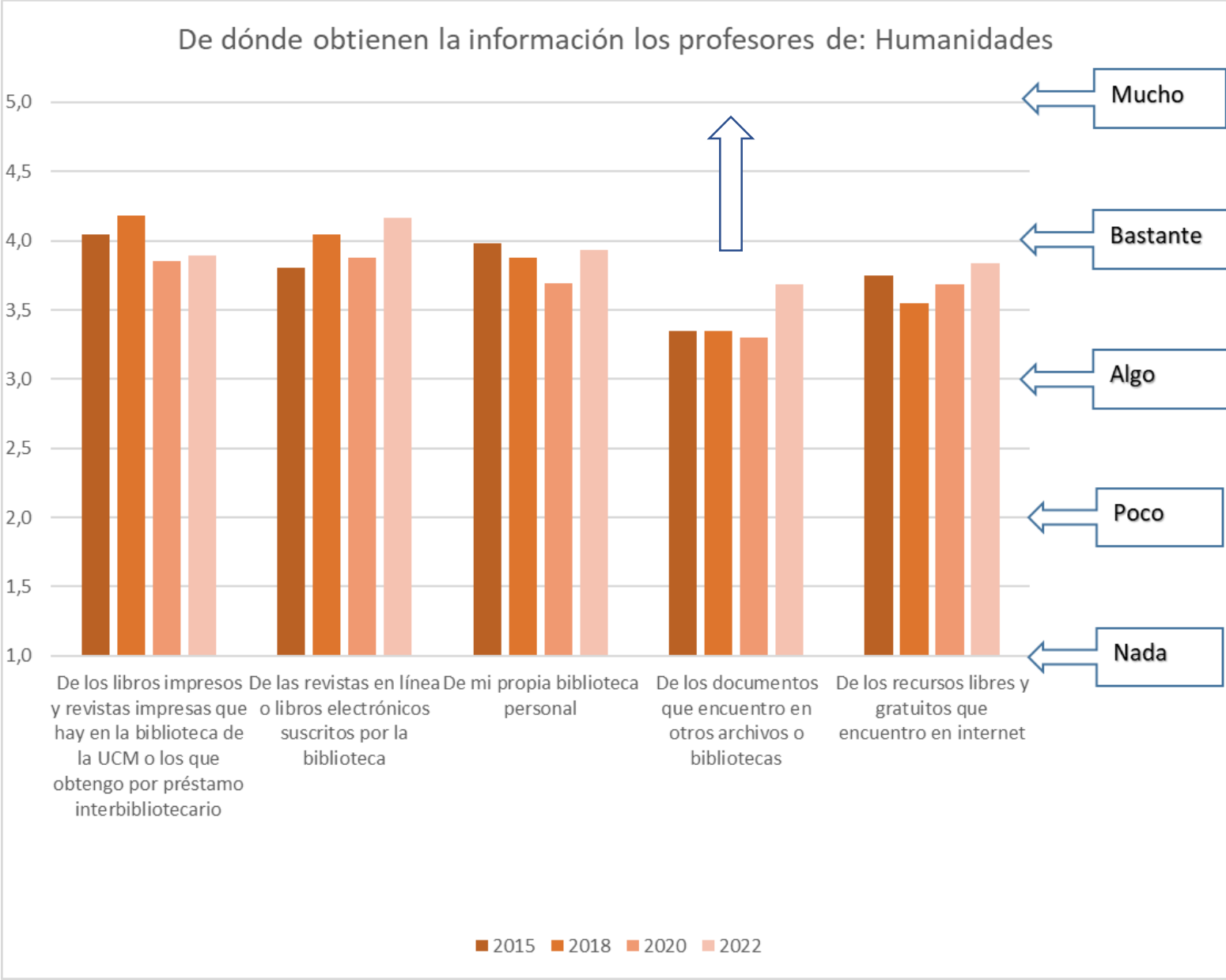
# Docentes de CC Experimentales: ¿de dónde obtienen la información?



# Docentes de CC Sociales: ¿de dónde obtienen la información?



# Docentes de Humanidades: ¿de dónde obtienen la información?





UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
BIBLIOTECA

# Observaciones

Estudiantes y PDI

# Observaciones más comunes

- Aumentar los **recursos electrónicos**, especialmente **revistas**
- Mejorar la respuesta a las **desideratas**
- Reponer los **libros deteriorados**
- La valoración de **reservas** y **renovaciones** ha empeorado respecto al año anterior
- Aumentar el **número de renovaciones**, sobre todo para los TFG y TGM
- Aumentar el préstamo y la devolución **intercentros**, enviar a los departamento (docentes)
- Mejorar el **buscador Cisne**
- **Horarios**: sábados y domingos, ampliación, etc.
- Aumentar los **puestos de lectura**
- Recuperación de los **aforos**
- Acceso a las **estanterías**
- Permitir el acceso a las **salas de trabajo en grupo**
- Préstamo de **portátiles**, mejorar los **ordenadores**
- Más **enchufes** en las mesas
- Mejorar la ventilación y la **climatización** de las salas



Se dan unas pautas muy básicas en las aulas y muy pocos suelen ir más allá para aprender a usar estos recursos, es como tener un Lamborghini en el garaje pero sin neumáticos, y que te expliquen como corre con neumáticos pero nadie te enseñe a ponerlos.

–Estudiante de grado de Geografía e Historia

Todo es mejorable, pero entiendo que la Biblioteca UCM tiene un nivel excelente en cuanto a fondos y servicios.

–Docente de Facultad de Estudios Estadísticos

# Gracias por la atención

---

