

Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

	ESTUDIANTES	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
horario	El horario de la biblioteca:	6,2	6,5	6,3	6,6	6,5	6,3	6,4	6,5	6,6	6,9	6,7	6,8	6,9	6,9	7,1	7,1		6,9	7,5	8,2	8,0
instalaciones	El número de puestos de lectura:	5,3	5,6	5,6	6,0	5,7	5,4	5,8	5,9	6,2	6,6	6,7	6,8	7,0	7,0	7,2	7,1		7,3	7,4	8,2	8,2
instalaciones	La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	6,0	5,8	6,1	6,1	6,0	5,7	6,0	6,0	6,1	6,3	6,5	6,6	6,7	6,8	7,0	7,0		7,5	7,3	7,8	7,8
instalaciones	El equipamiento informático:	4,5	4,2	4,6	5,5	5,4	5,5	5,2	4,8	4,4	4,5	4,8	5,0	5,5	5,7	6,1	5,9		5,8	6,0	6,8	6,9
instalaciones	El horario de la Biblioteca María Zambrano durante todo el año (sábados y domingos y horario ampliado por exámenes)																		7,9	8,4	8,9	8,9

Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

	ESTUDIANTES	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Recursos de información	La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	5,9	5,9	6,1	6,2	6,2	6,6	6,6	6,8	6,6	6,7	6,6	6,6	6,7	6,7	6,8	6,7	7,0	6,6	6,8	7,2	7,2
Recursos de información	La facilidad para localizar los libros:	6,0	5,9	6,0	6,2	6,1	6,6	6,5	6,7	6,6	6,9	6,9	7,0	7,2	7,2	7,3	6,9		6,9	7,0	7,2	7,3
Recursos de información	La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita	4,7	4,7	4,8	5,1	5,0	5,8	5,9	6,1	5,9	6,2	6,2	6,1	6,3	6,1	6,3	6,1	6,4	6,7	6,8	7,1	7,2
Recursos de información	La respuesta ofrecida por el personal al solicitar alguna información bibliográfica (consultas en el buscador Cisne, recursos electrónicos, gestores bibliográficos, etc)	6,7	6,8	7,0	7,1	6,9	6,8	6,9	7,0	6,9	7,1	7,2	7,1	7,3	7,3	7,5	7,4	7,5	7,3	7,7	7,8	8,0
Recursos de información	La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca	6,3	6,3	6,4	6,8	6,7	7,2	6,9	7,0	6,9	7,1	7,2	7,2	7,2	7,2	7,2	6,8	6,5	6,9	6,8	7,1	7,2
Recursos de información	La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5,2	5,2	5,5	5,8	5,6	5,7	5,5	5,7	5,5	5,7	5,7	5,5	5,7	5,6	5,8	5,4	5,7	5,7	5,7	6,2	6,4

Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

	ESTUDIANTES	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Recursos de información	La facilidad para localizar las bibliografías recomendadas por el personal docente										6,4	6,4	6,6	6,7	6,7	6,8	6,5	6,7	6,7	6,8	6,8	6,9
Recursos de información	Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca										6,6	6,7	6,6	6,6	6,5	6,5	6,2	6,5	6,9	6,9	7,0	7,2
Recursos de información	3.19 Valora la información que recibes de la Biblioteca a través de nuestras redes sociales																	4,9	5,7	5,7	5,8	6,0
Recursos de información	Valoración de la utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios							5,2	5,4	6,1	6,2	6,0	6,0	6,2	6,1	6,3	6,1	6,0	5,6	6,6	6,1	6,4

Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

	ESTUDIANTES	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Servicio de préstamo	La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	7,1	7,0	7,2	7,3	7,2	6,9	7,1	7,1	7,0	7,3	7,5	7,6	7,8	7,8	8,0	8,1		8,0	8,1	8,4	8,6
Servicio de préstamo	La idoneidad de los plazos de préstamo	5,2	5,0	5,1	5,5	5,1	5,3	5,5	5,8	5,8	6,0	6,0	6,0	6,2	6,2	6,5	6,8		7,2	7,0	7,3	7,5
Servicio de préstamo	El número de documentos que se pueden obtener en préstamo	5,3	5,2	5,1	6,5	6,3	6,5	6,5	6,7	6,7	6,9	6,7	6,7	6,8	7,0	7,0	7,4		7,5	7,8	7,8	8,0
Servicio de préstamo	La sencillez para formalizar el préstamo	7,1	7,1	7,3	7,5	7,3	7,9	7,8	8,0	7,8	8,1	8,2	8,3	8,4	8,5	8,6	8,5		8,2	8,4	8,5	8,7
Servicio de préstamo	La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5,2	5,3	5,8	6,1	6,0	6,2	6,8	7,1	7,4	7,7	7,9	8,0	8,2	8,3	8,3	8,2		8,2	7,7	8,3	8,5
Servicio de préstamo	La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través de "mi cuenta":	6,1	6,2	6,4	6,6	6,7	7,0	7,0	7,3	7,7	7,9	8,2	8,2	8,3	8,3	8,3	8,2		8,3	8,3	8,3	8,4
	4.7 La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento localizado en otras bibliotecas de la UCM:																				7,4	7,6
Servicio de préstamo	La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	4,7	4,8	5,0	5,4	5,1	4,9	5,1	5,3	5,4	5,6	5,7							6,9	6,8	6,6	6,8

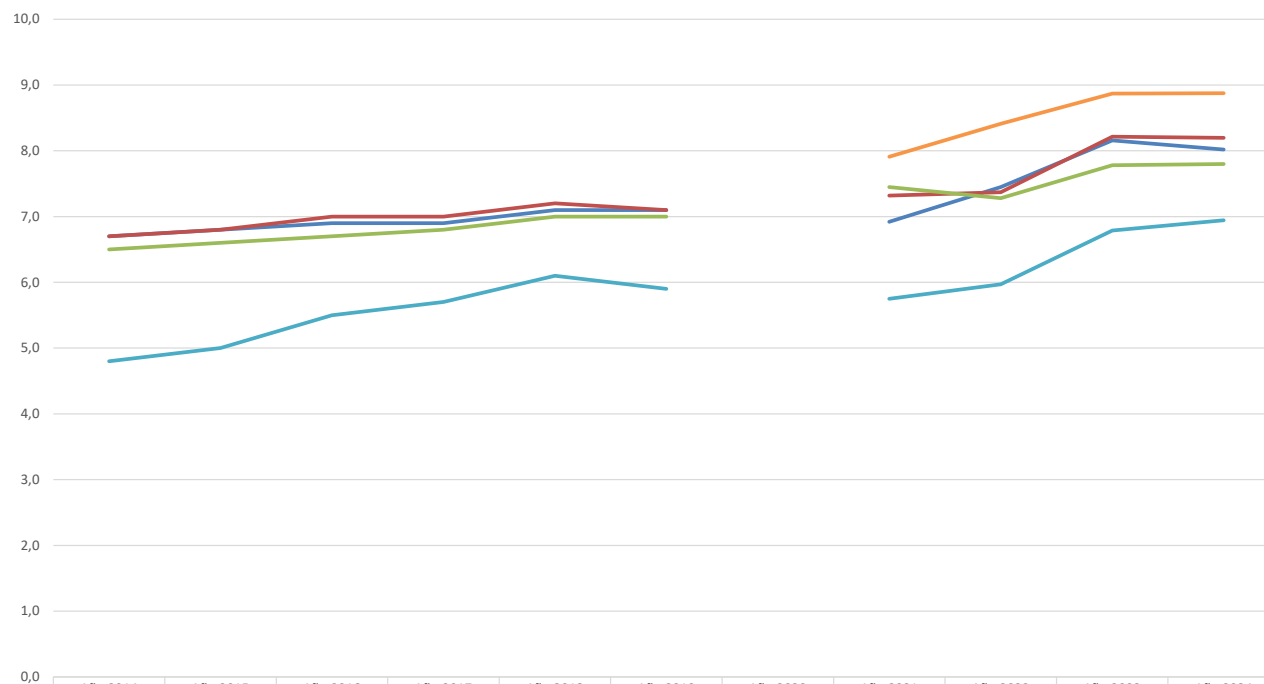
Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

	ESTUDIANTES	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Valoración del personal	La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	6,7	6,9	7,2	7,1	6,9	6,6	6,8	6,9	6,7	7,0	7,1	7,1	7,3	7,3	7,6	7,6	8,0	7,4	7,8	8,1	8,3
Valoración del personal	La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	6,9	7,1	7,4	7,4	7,1	6,5	6,8	6,9	6,8	7,0	7,2	7,1	7,3	7,3	7,5	7,7	8,0	7,8	8,0	8,2	8,4
Valoración global y de personal	Valoración global	6,4	6,4	6,6	7,0	6,7	6,3	6,5	6,6	6,6	6,9	7,0	7,1	7,3	7,3	7,4	7,3	7,6	7,4	7,5	7,9	8,1

Total encuestas	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	Año 2024
	1143	1660	1447	1225	1037	569	4523	3262	3233	3273	3241	3002	3400	2600	1740	2019	2132	1866	751	1168	1343
Porcentaje de usuarios que conocen la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
	17,6%	24,2%	32,0%	34,9%	32,8%	43,6%	29,1%	31,6%	32,5%	36,2%	30,4%	30,0%	33,2%	37,0%	42,0%	31,0%	43,3%	38,3%	61,5%	49,0%	48,4%

Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

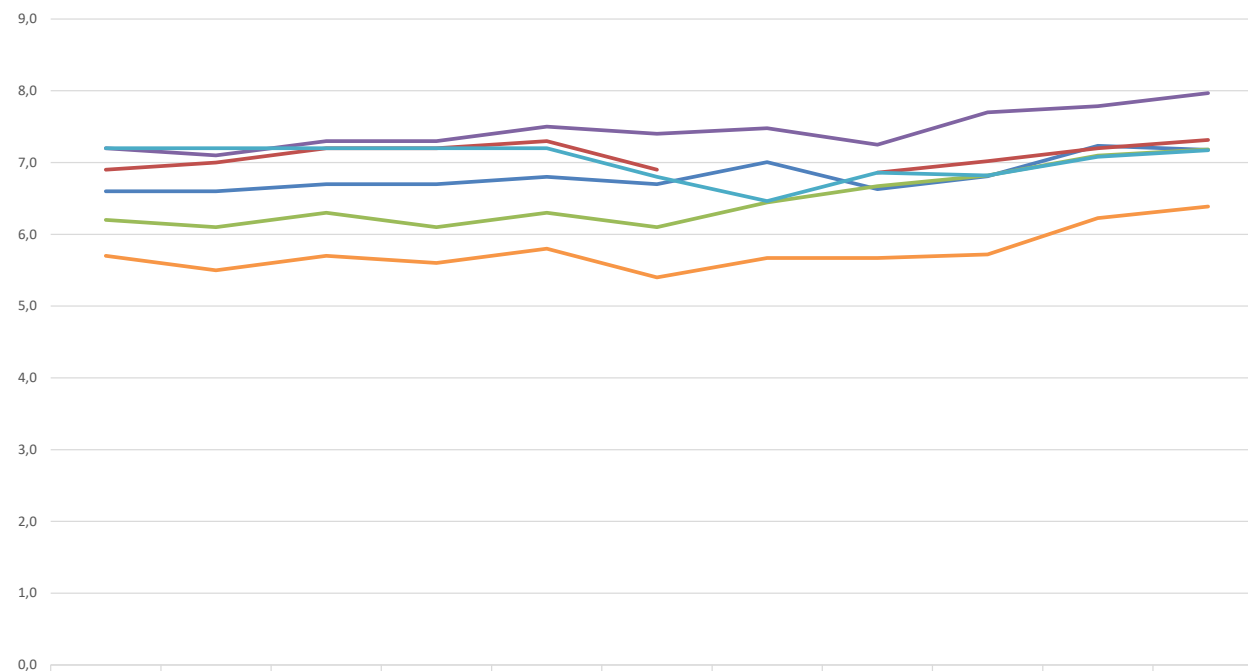
Instalaciones



	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
El horario de la biblioteca:	6,7	6,8	6,9	6,9	7,1	7,1		6,9	7,5	8,2	8,0
El número de puestos de lectura:	6,7	6,8	7,0	7,0	7,2	7,1		7,3	7,4	8,2	8,2
La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	6,5	6,6	6,7	6,8	7,0	7,0		7,5	7,3	7,8	7,8
El equipamiento informático:	4,8	5,0	5,5	5,7	6,1	5,9		5,8	6,0	6,8	6,9
El horario de la Biblioteca María Zambrano durante todo el año (sábados y domingos y horario ampliado por exámenes)								7,9	8,4	8,9	8,9

Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

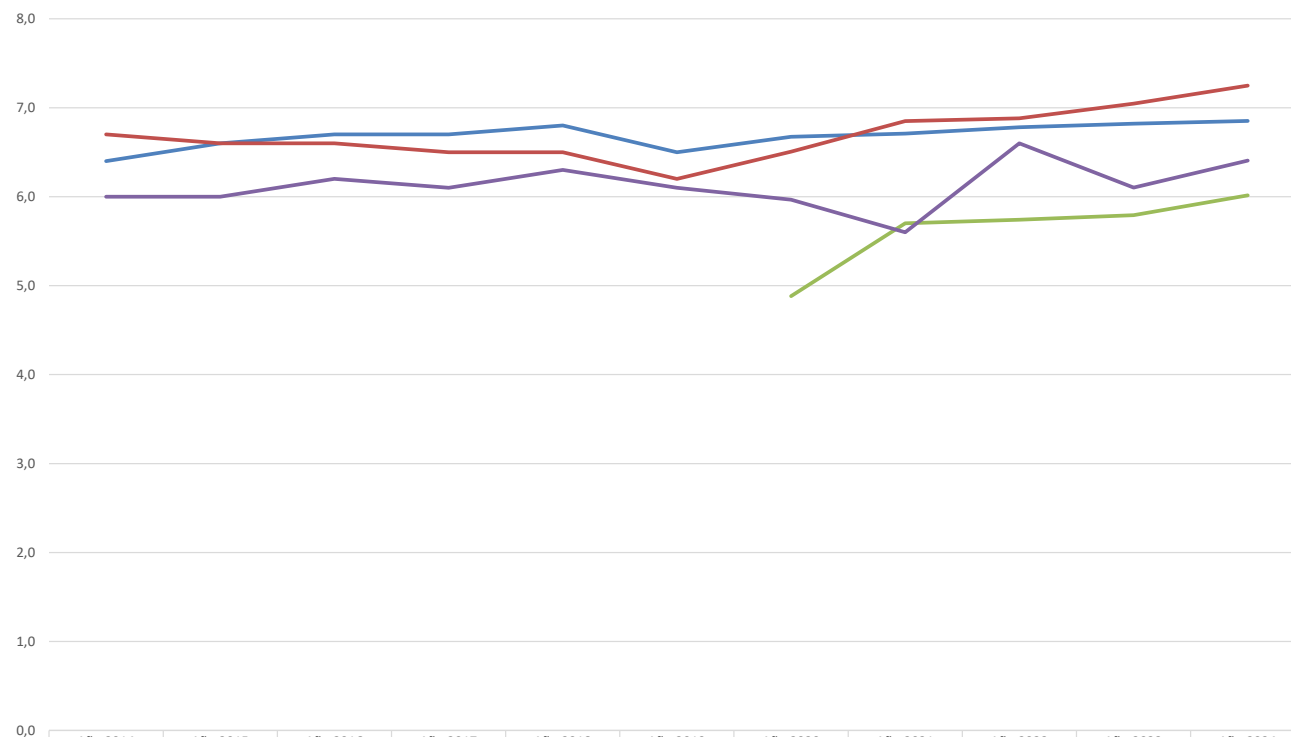
Recursos de información



	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
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	7,2	7,2
La facilidad para localizar los libros:	6,9	7,0	7,2	7,2	7,3	6,9		6,9	7,0	7,2	7,3
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	7,1	7,2
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	7,8	8,0
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	7,1	7,2
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	6,2	6,4

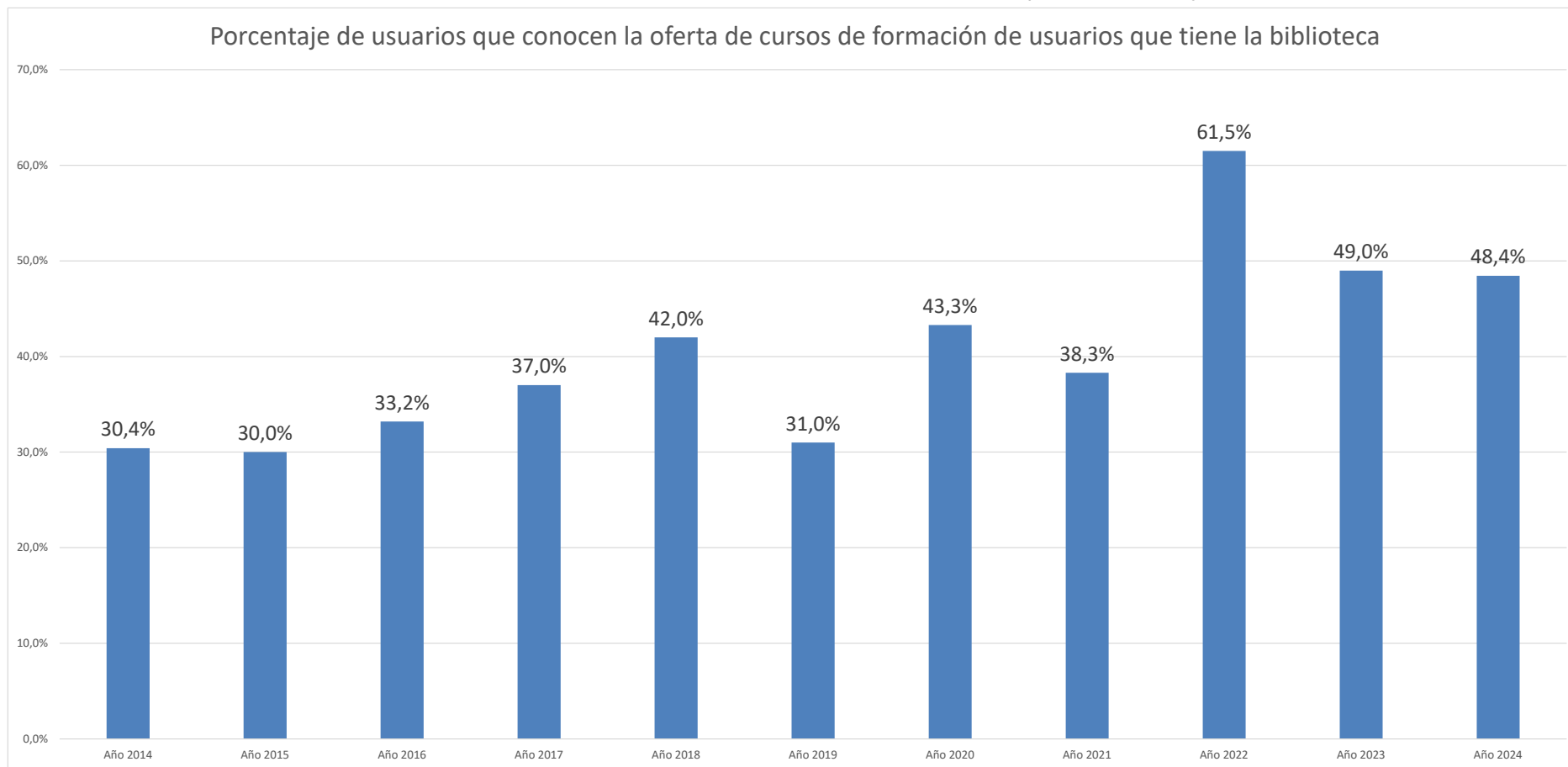
Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

Recursos de información



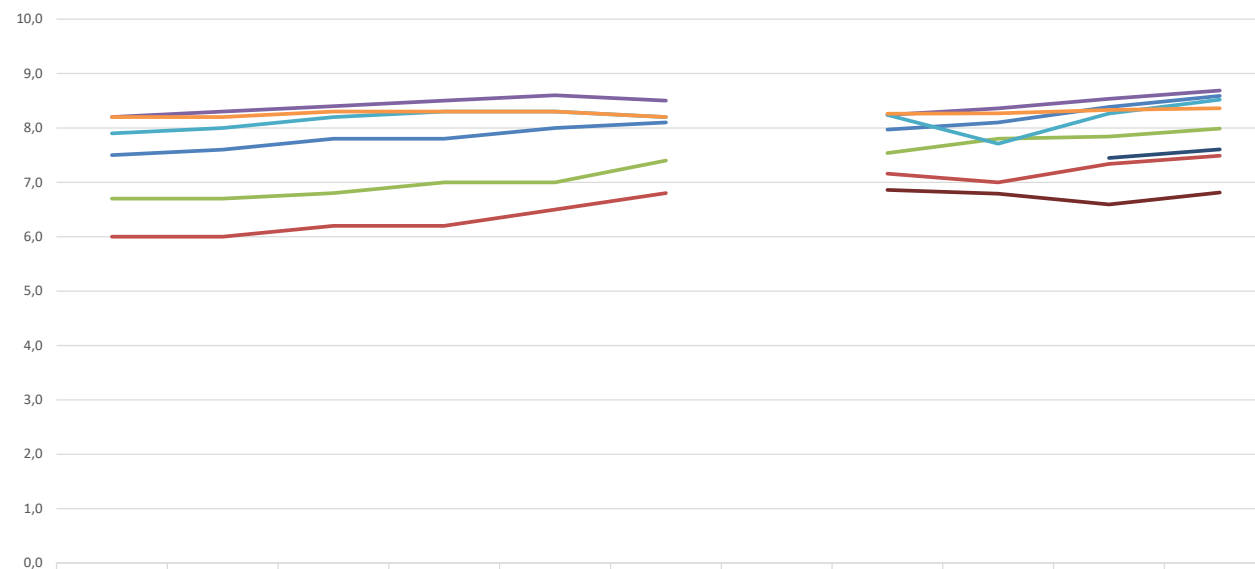
	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
La facilidad para localizar las bibliografías recomendadas por el personal docente	6,4	6,6	6,7	6,7	6,8	6,5	6,7	6,7	6,8	6,8	6,9
Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca	6,7	6,6	6,6	6,5	6,5	6,2	6,5	6,9	6,9	7,0	7,2
3.19 Valora la información que recibes de la Biblioteca a través de nuestras redes sociales							4,9	5,7	5,7	5,8	6,0
Valoración de la utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios	6,0	6,0	6,2	6,1	6,3	6,1	6,0	5,6	6,6	6,1	6,4

Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes



Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

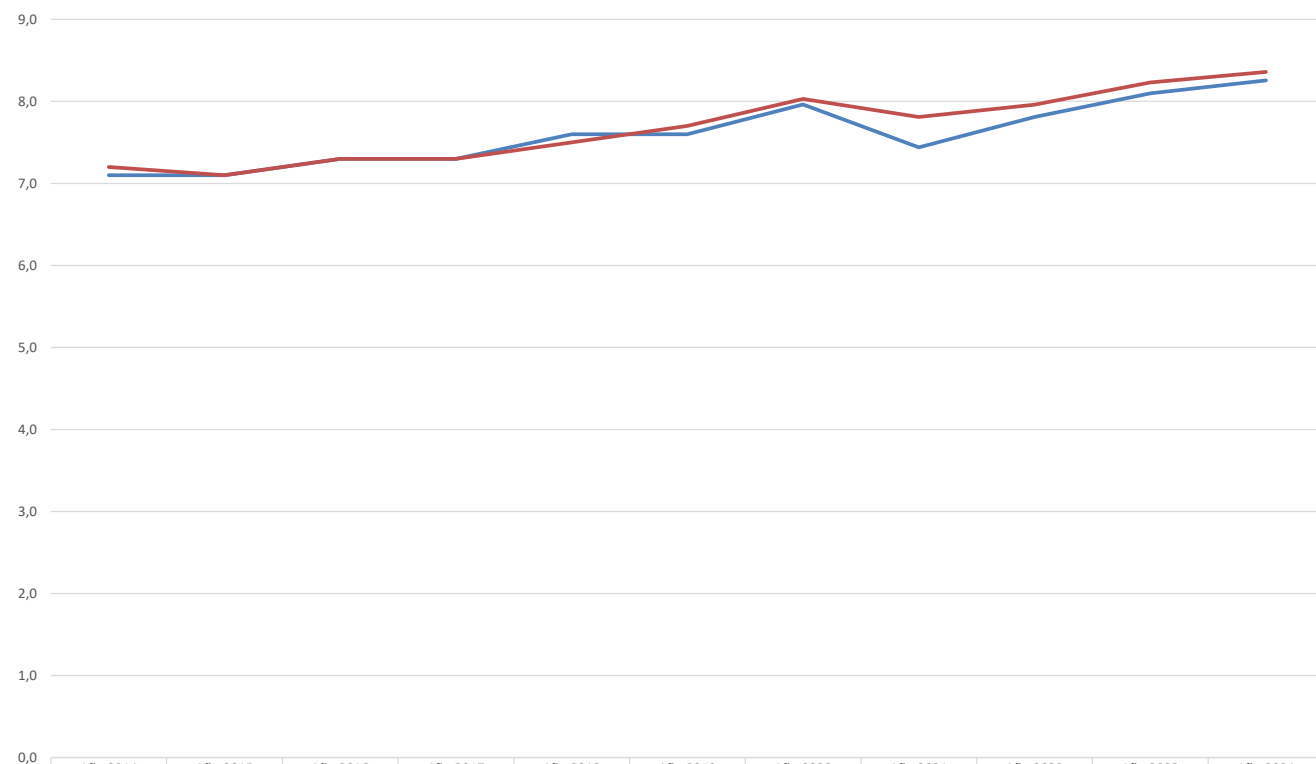
Servicio de préstamo



	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
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	8,4	8,6
La idoneidad de los plazos de préstamo	6,0	6,0	6,2	6,2	6,5	6,8		7,2	7,0	7,3	7,5
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	7,8	8,0
La sencillez para formalizar el préstamo	8,2	8,3	8,4	8,5	8,6	8,5		8,2	8,4	8,5	8,7
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	8,3	8,5
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	8,3	8,4
4.7 La facilidad y rapidez con la que se puede obtener un documento localizado en otras bibliotecas de la UCM:										7,4	7,6
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	6,6	6,8

Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

Valoración del personal



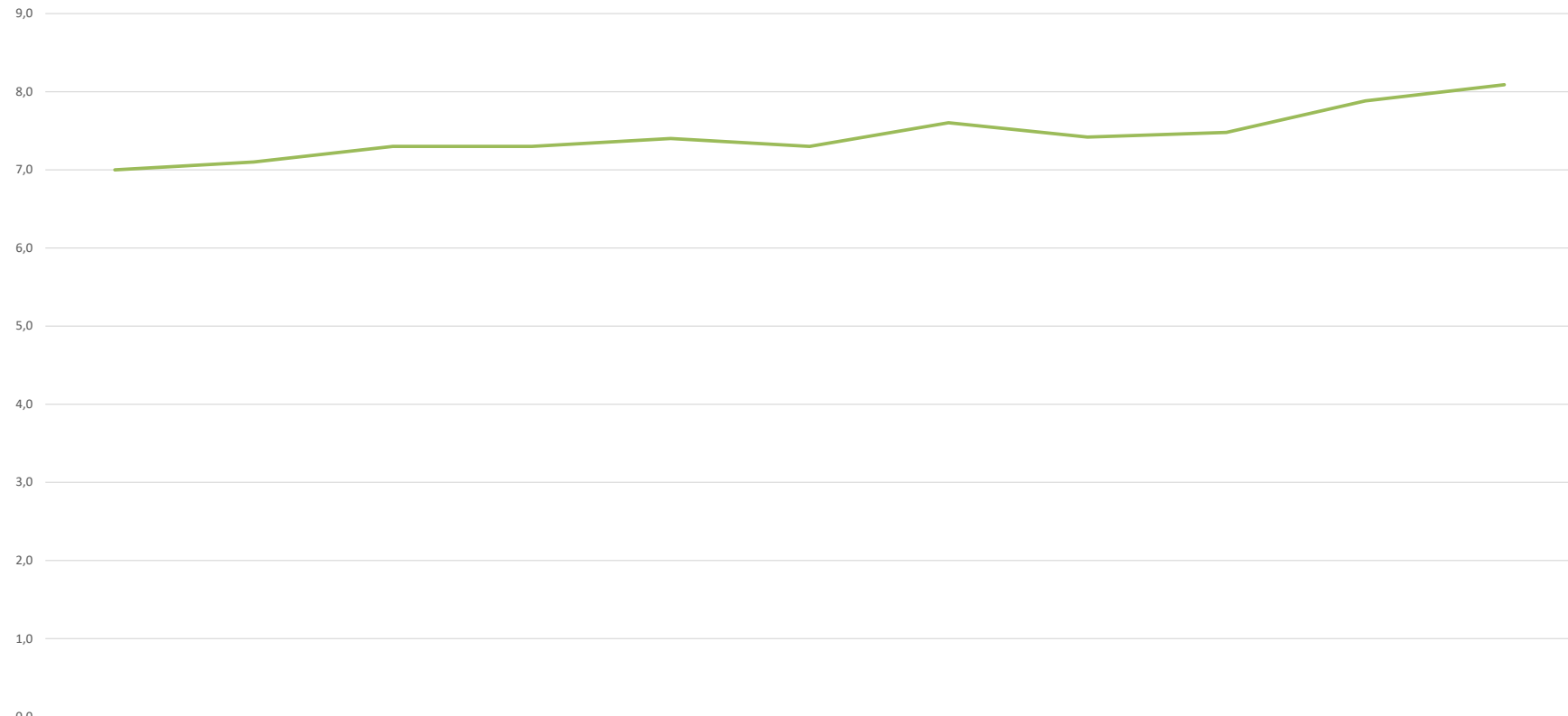
— La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

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

	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	7,1	7,1	7,3	7,3	7,6	7,6	8,0	7,4	7,8	8,1	8,3
La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	7,2	7,1	7,3	7,3	7,5	7,7	8,0	7,8	8,0	8,2	8,4

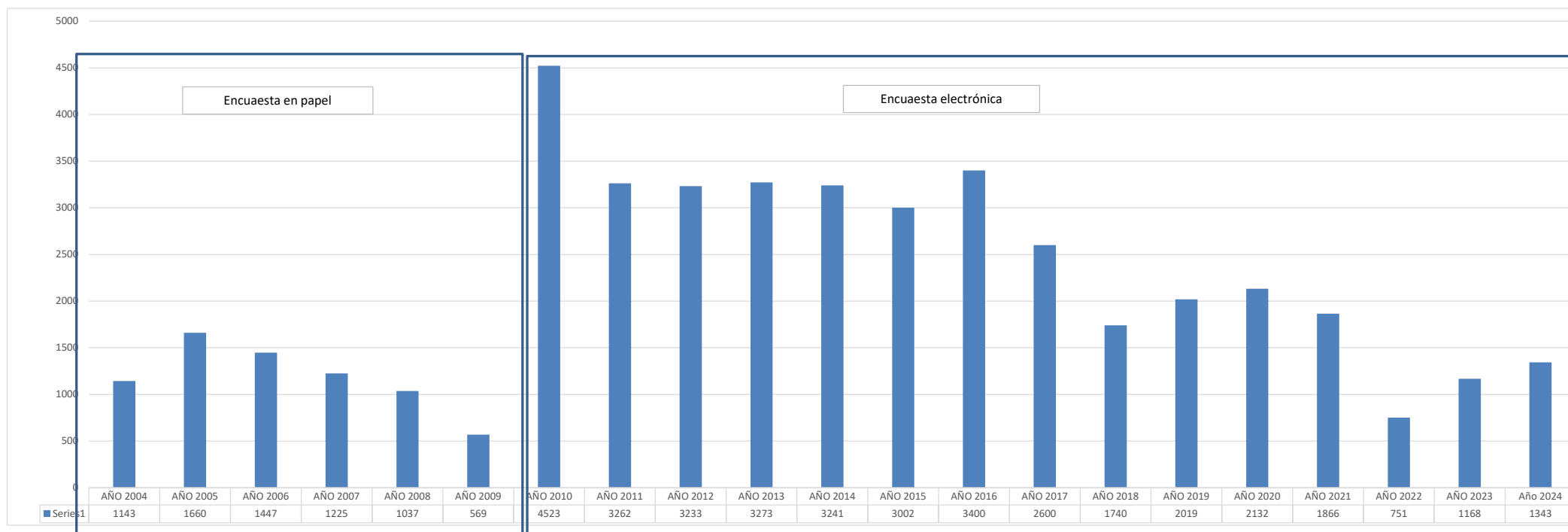
Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

Valoración global



	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Valoración global	7,0	7,1	7,3	7,3	7,4	7,3	7,6	7,4	7,5	7,9	8,1

Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes



Encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la UCM (2004-2024). Estudiantes

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

Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

	2013	2018	2024
1 Nunca	1,6%	2,4%	5,1%
2 Sólo en época de exámenes	6,3%	9,1%	11,4%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	35,5%	36,2%	36,9%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	39,2%	33,7%	30,4%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	17,4%	18,6%	16,1%

Utilizando la Biblioteca de forma virtual:

	2013	2018	2024
1 Nunca	15,9%	15,3%	23,7%
2 Sólo en época de exámenes	8,0%	9,1%	10,5%
3 De vez en cuando (1 o 2 veces al mes)	42,6%	40,4%	33,9%
4 Frecuentemente (1 o 2 veces por semana)	23,9%	23,3%	20,6%
5 Muy Frecuentemente (3 o más veces por semana)	9,3%	11,8%	11,2%

	2013	2018	2024
Presencial: (1 nunca a 5 muy frecuente)	3,6	3,6	3,4
Virtual: (1 nunca a 5 muy frecuente)	3,0	3,1	2,8

