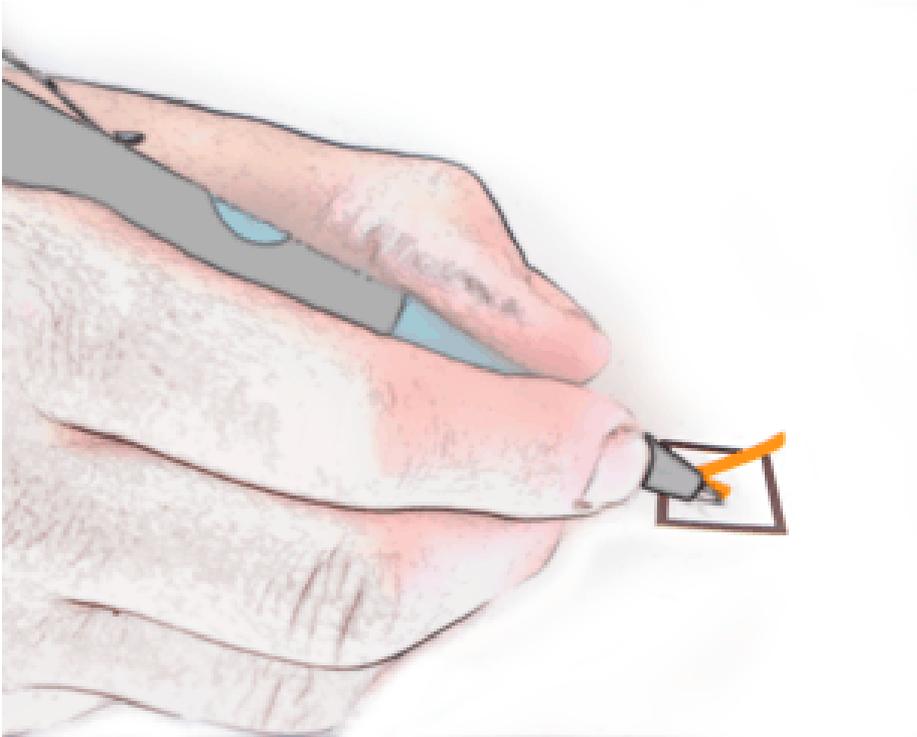


Encuestas de satisfacción a los usuarios de la Biblioteca Complutense



Curso 2014-2015

Encuestas BUC.

Alumnos:

3002 encuestas contestadas

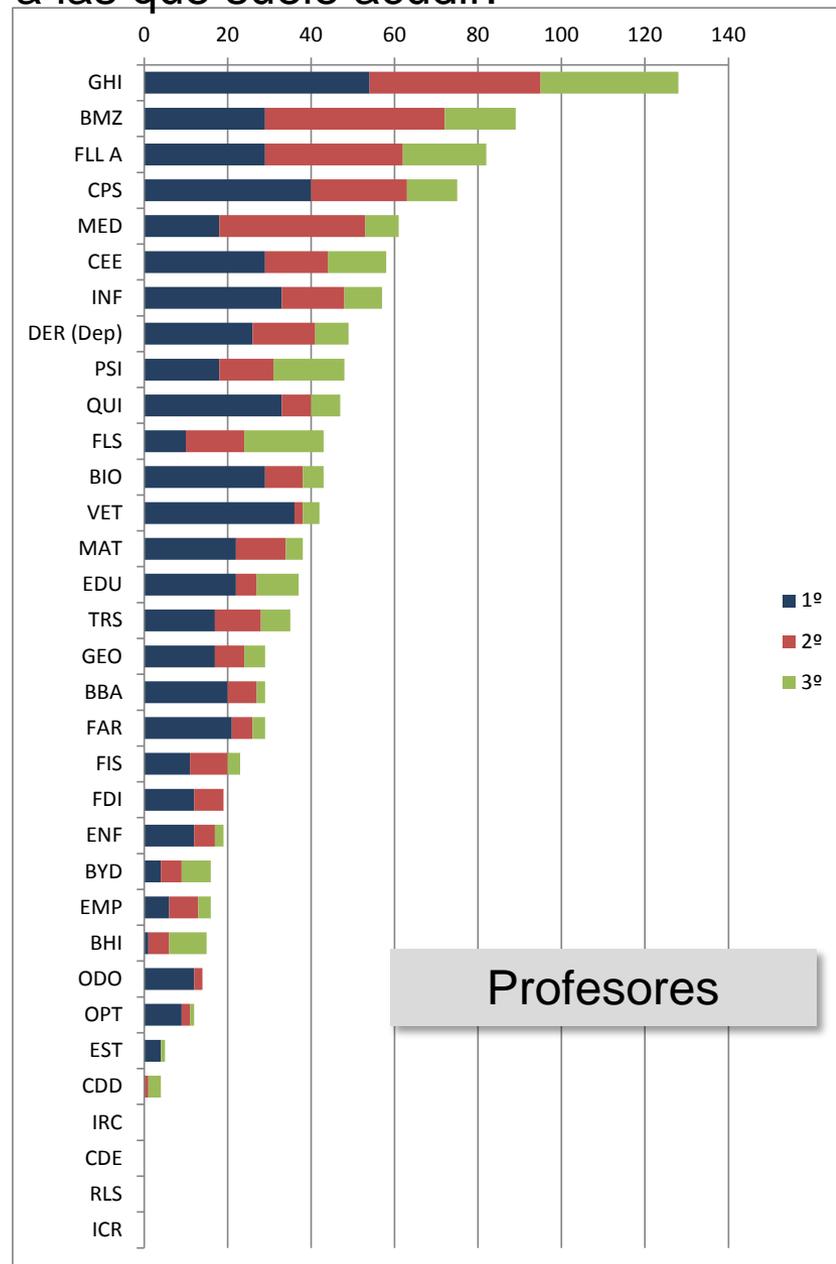
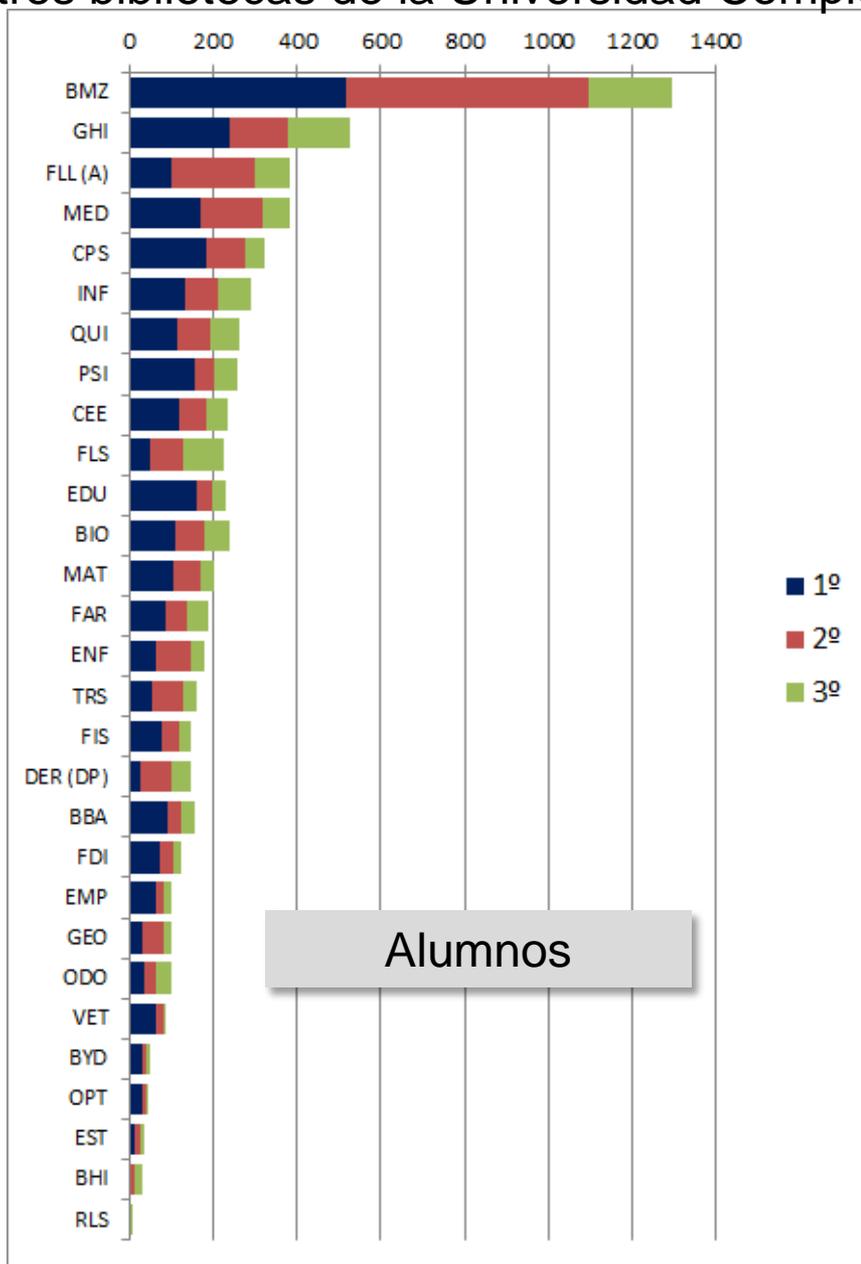
Método (encuestas 2014): Envío por correo electrónico a todos los alumnos del formulario de encuesta. Fecha: Entre el 20 de febrero y el 16 de marzo de 2015.

Profesores:

602 encuestas contestadas.

Método (encuestas 2013): Envío por correo electrónico a todos los profesores del formulario de encuesta. Fecha: Entre el 20 de febrero y el 16 de marzo de 2015.

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:



Otras bibliotecas a las que suele acudir

Alumnos

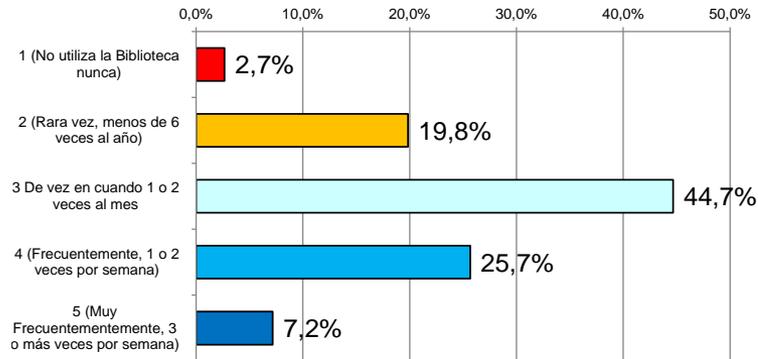
Municipales	241
CAM	95
BNE	68
UNED	33
AECID	29
C.A. Reina Sofía	23
UPM	17
CSIC	14
UAM	13
URJC	9
Hospitales	7
R. Academias	3

Profesores

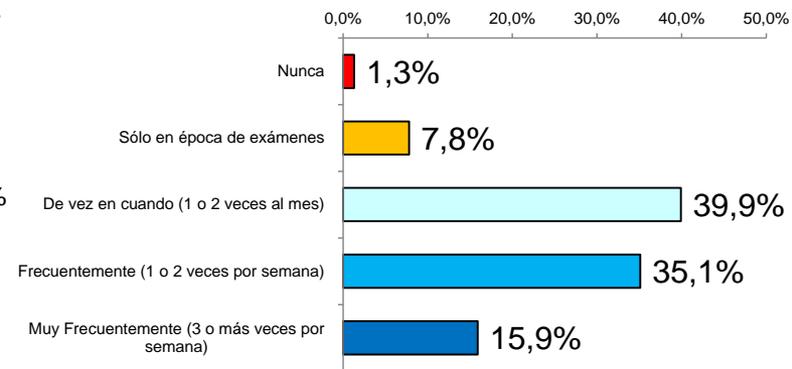
BNE	52
CSIC	21
AECID	11
Municipales	10
R. Academias	6
UAM	4
UNED	4
UPM	1
C.A. Reina Sofía	1
CAM	1

Uso de la biblioteca

Profesores

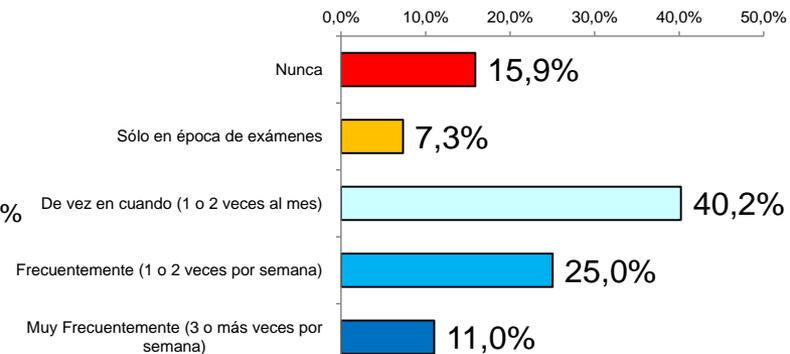
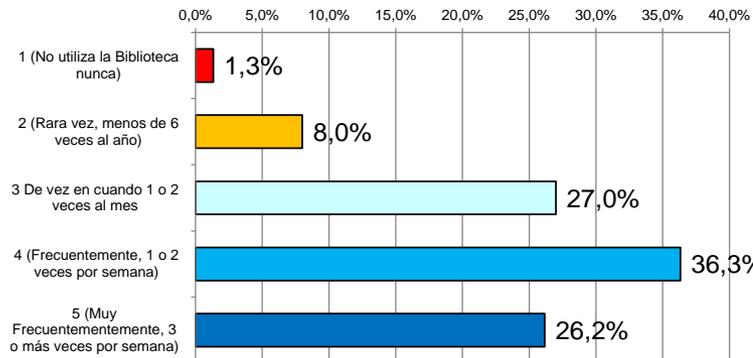


Alumnos



1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

1.4 Utilizando la Biblioteca de forma virtual:



Evolución anual de los resultados de las valoraciones

- NOTA: Para visualizar la evolución anual de los datos tenemos en cuenta que el método empleado para las encuestas a los alumnos ha sido el mismo en los últimos seis años y para los profesores en los últimos cuatro años. Las encuestas se realizaron en el primer trimestre de cada año y hacen referencia al año anterior.

Encuestas contestadas

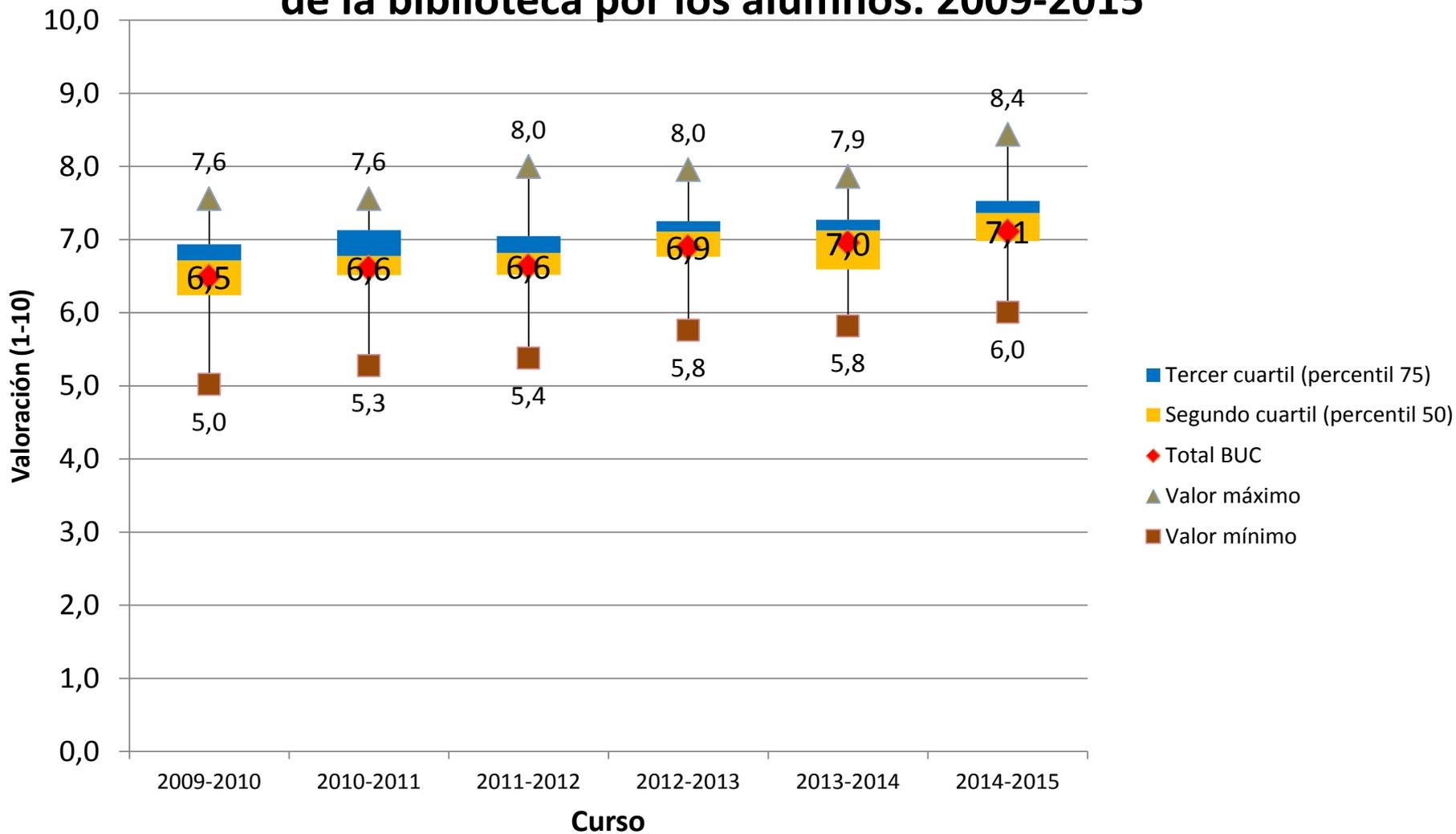
Alumnos

AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
4523	3262	3233	3273	3241	3002

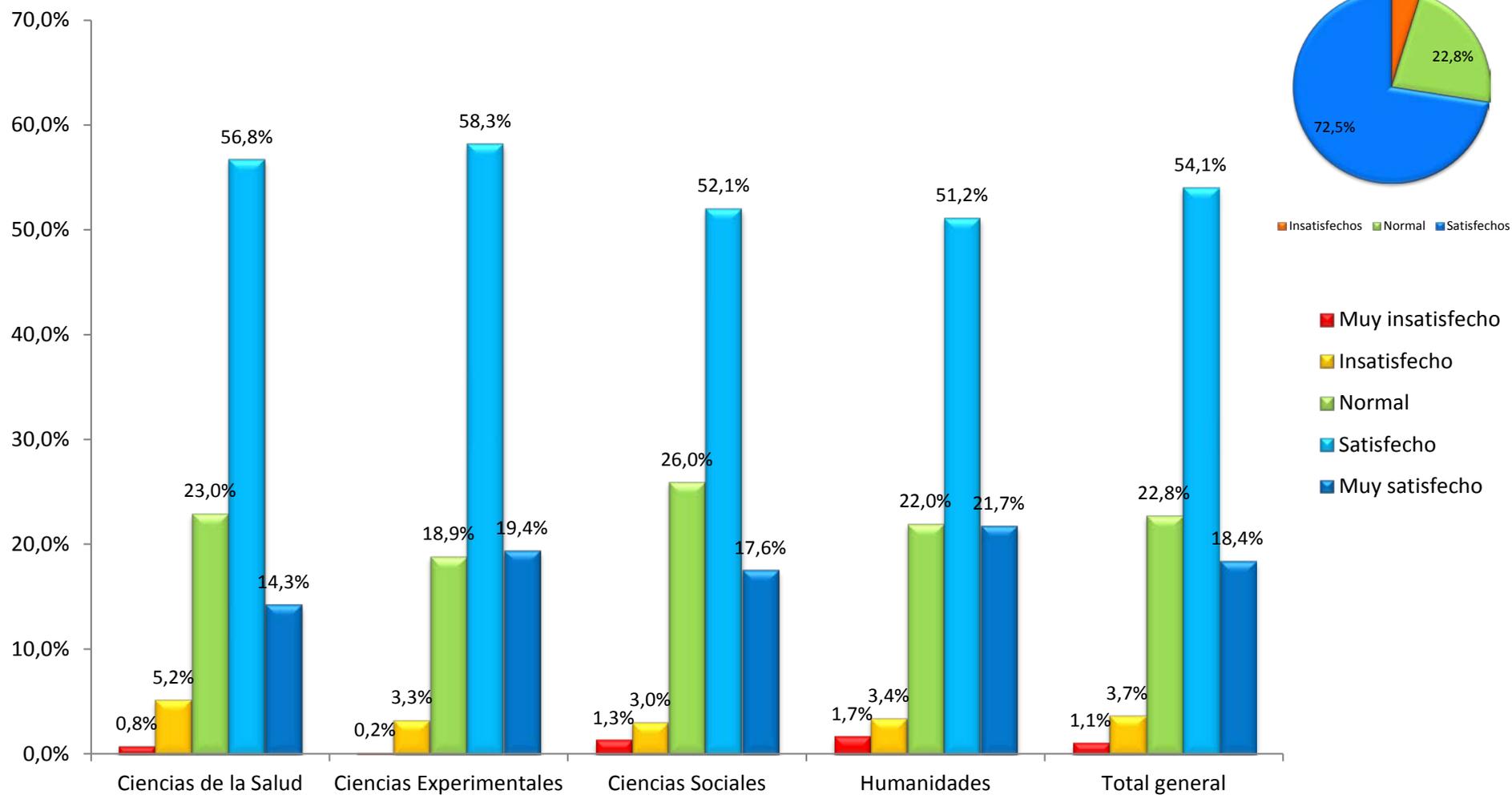
Profesores

AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
790	675	644	602

Biblioteca Complutense. Dispersión de la valoración global de la biblioteca por los alumnos. 2009-2015



7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?

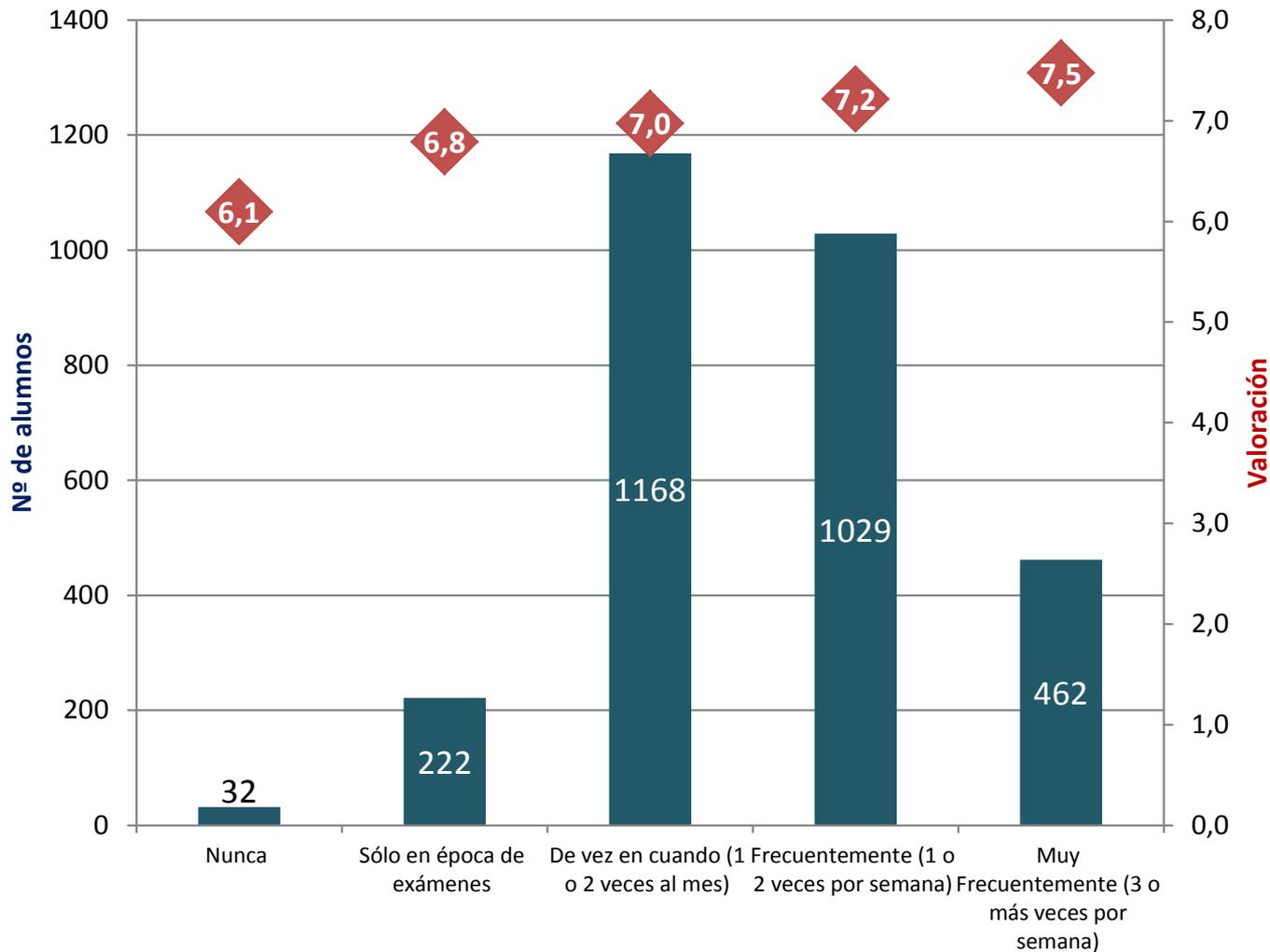


Más del 72,5

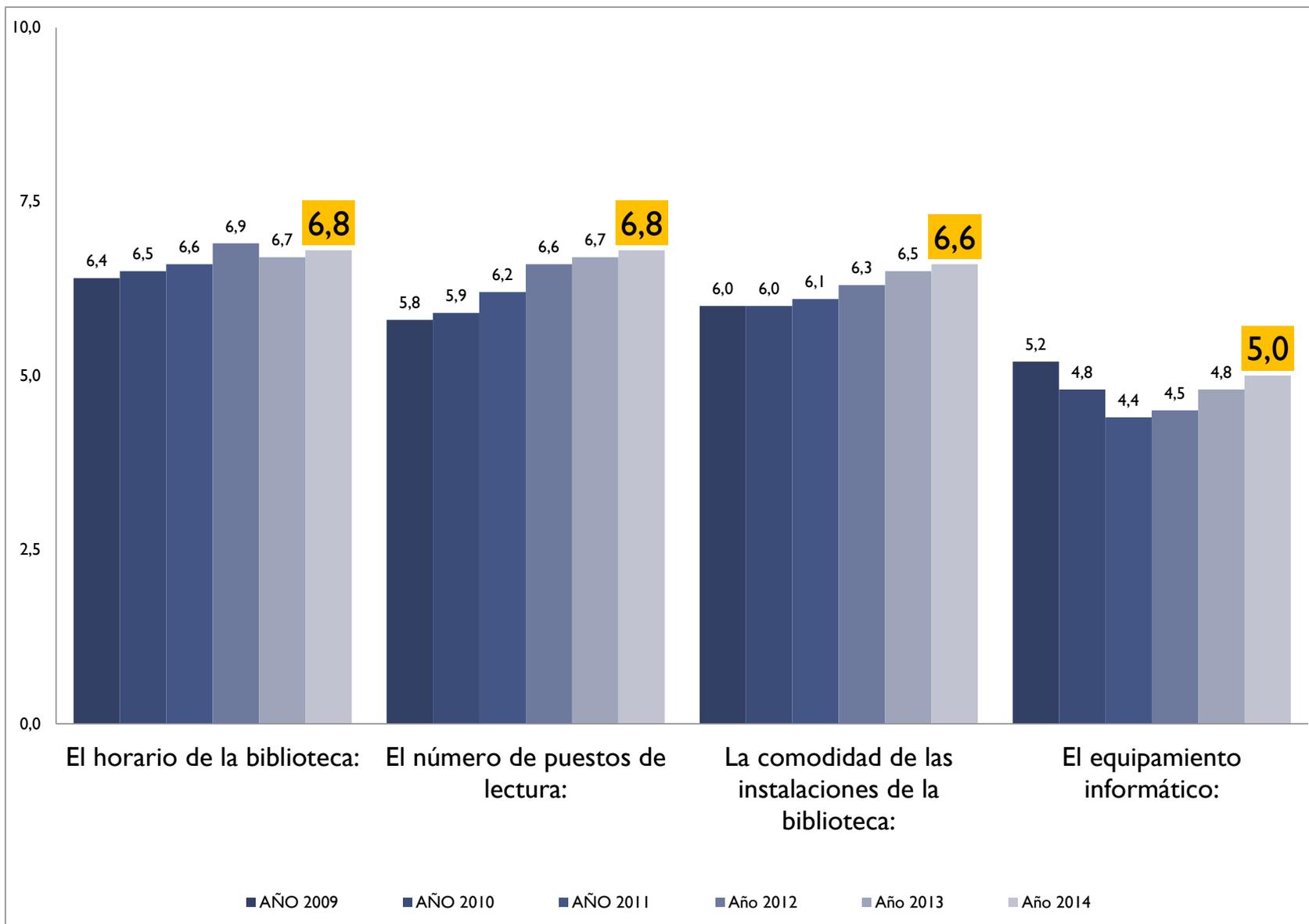
% de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos. 4,8% insatisfechos o muy insatisfechos

Valoración general según uso

7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?



Alumnos. Instalaciones

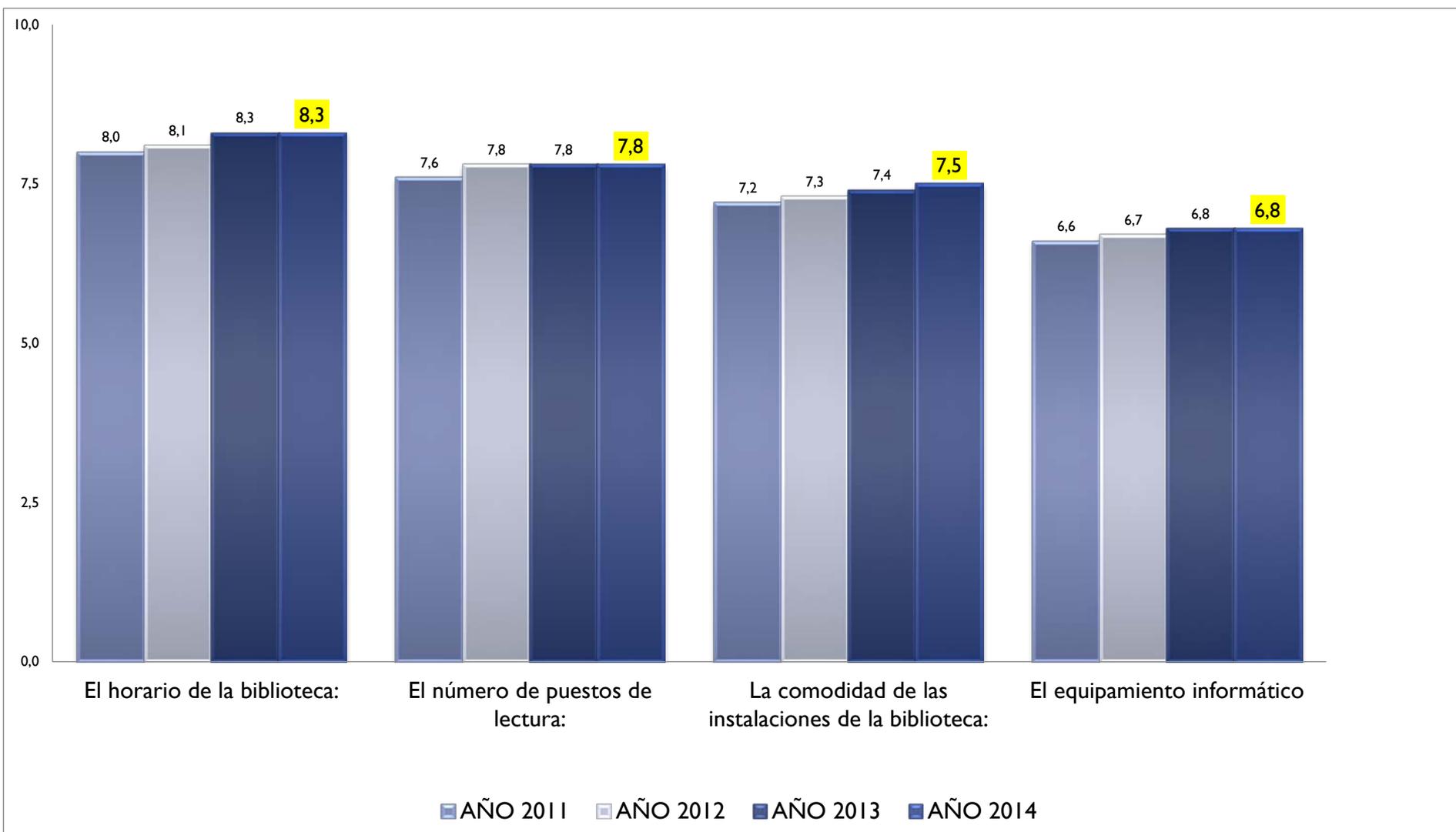


Ampliación del horario

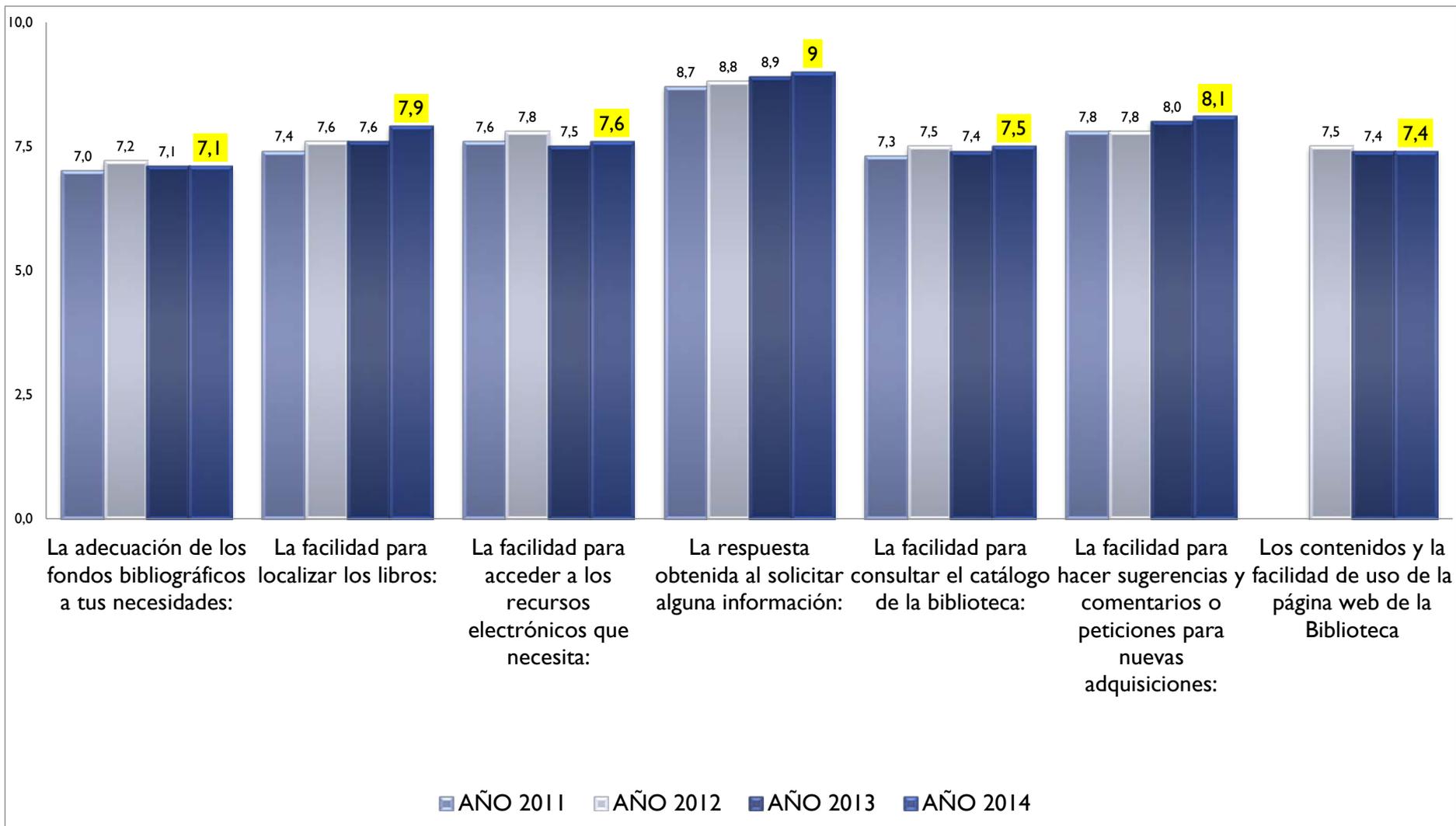
2.6 Si la biblioteca estuviera abierta más allá del horario habitual, yo acudiría...(puede elegir varias opciones)

sólo entre lunes y viernes y entre las 9 y 21 h.	974	32%
muchos sábados y domingos en época de exámenes	1423	47%
muchos sábados durante todo el curso	973	32%
en exámenes por la noche más allá de las 21h.	555	18%

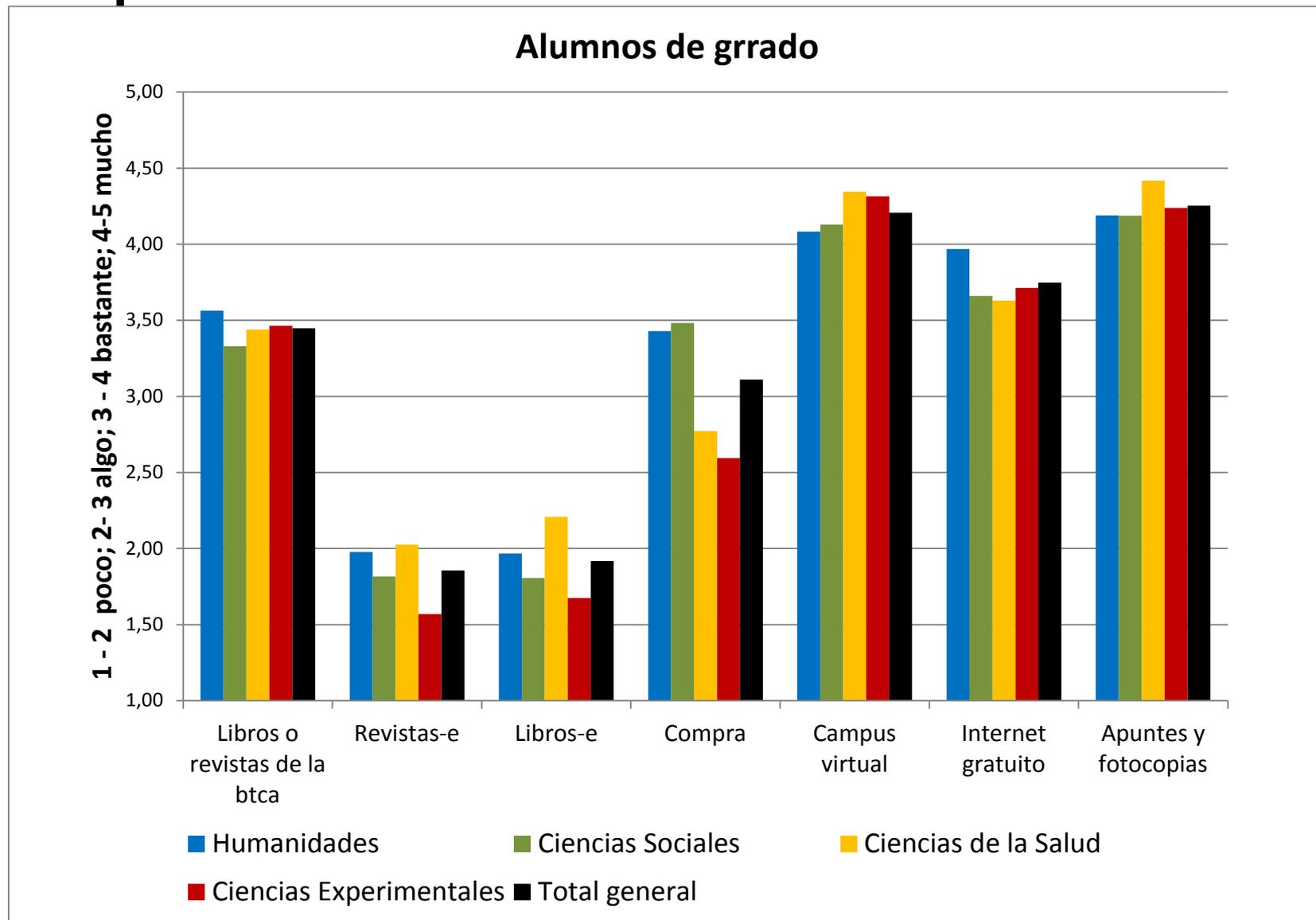
Profesores. Instalaciones



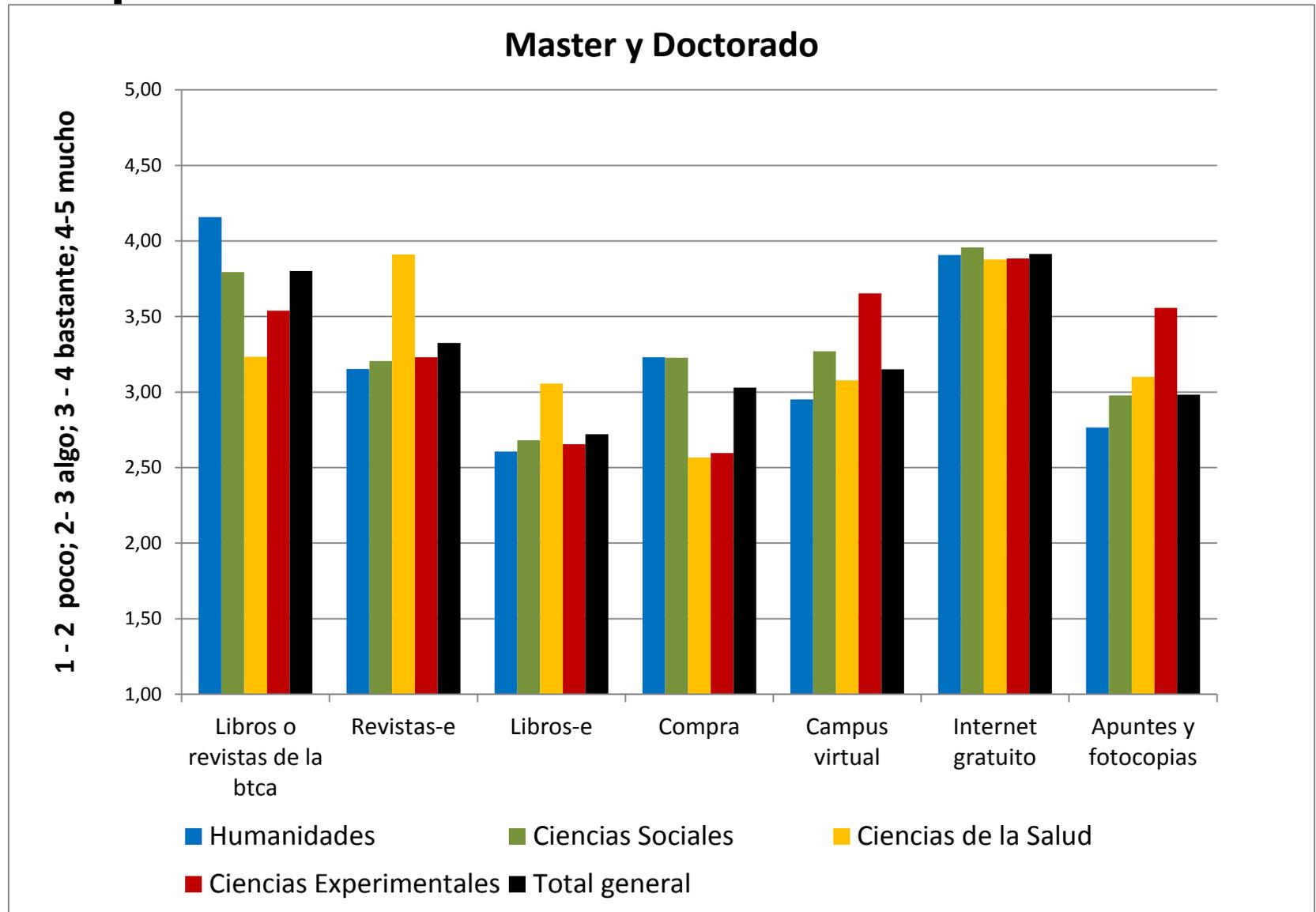
Profesores. Recursos de información



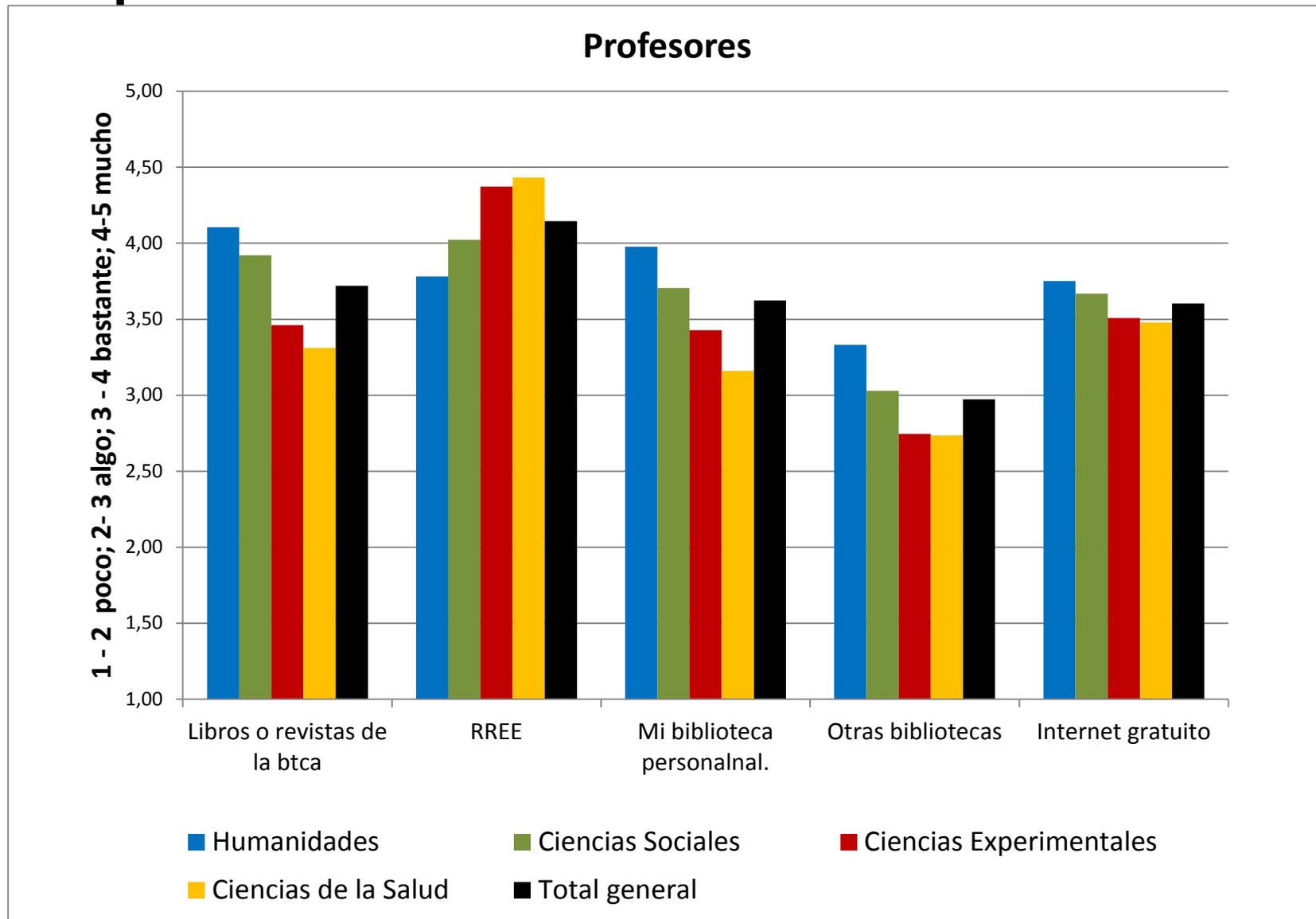
¿De donde obtiene la información para su actividad académica?



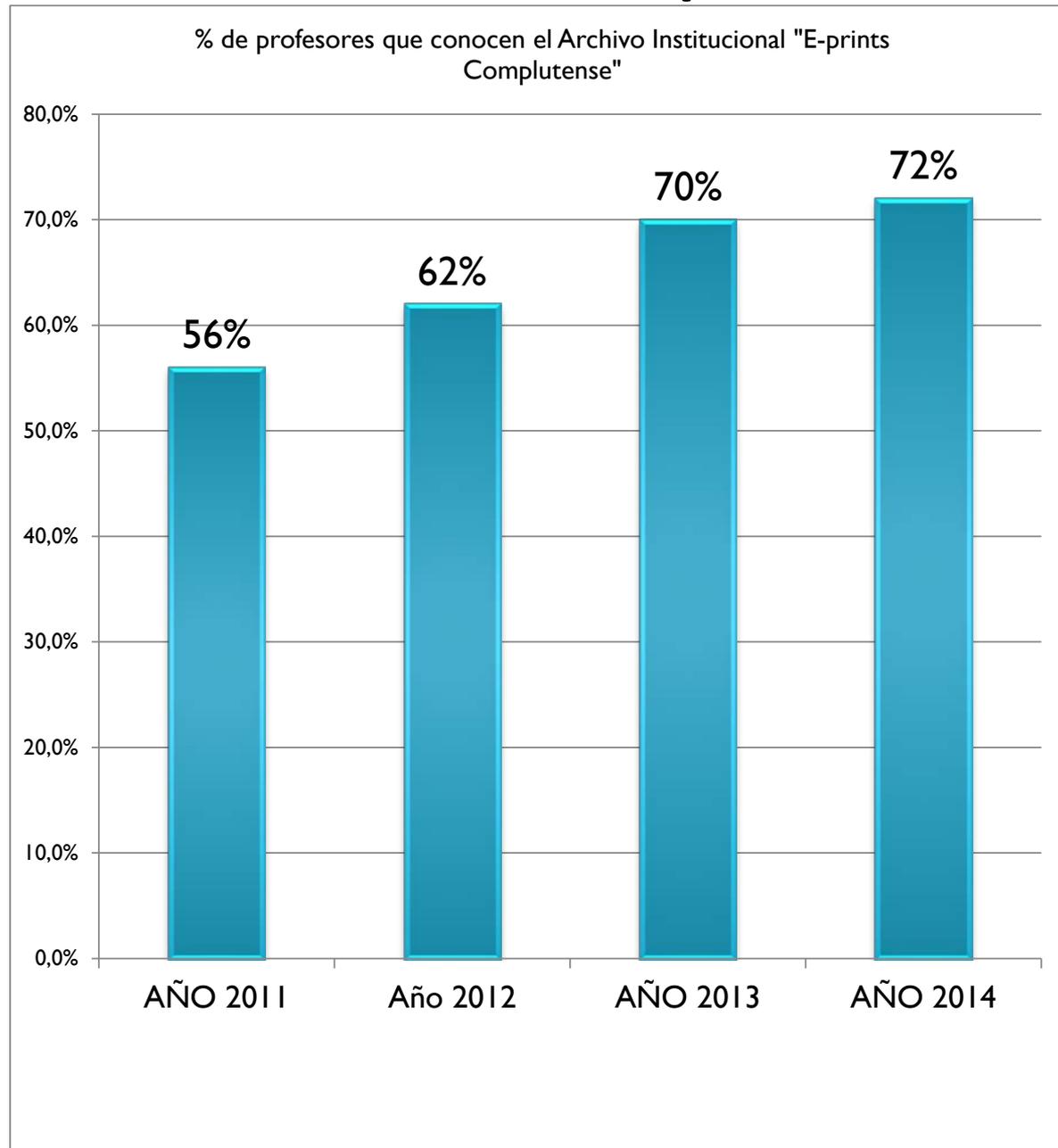
¿De donde obtiene la información para su actividad académica?



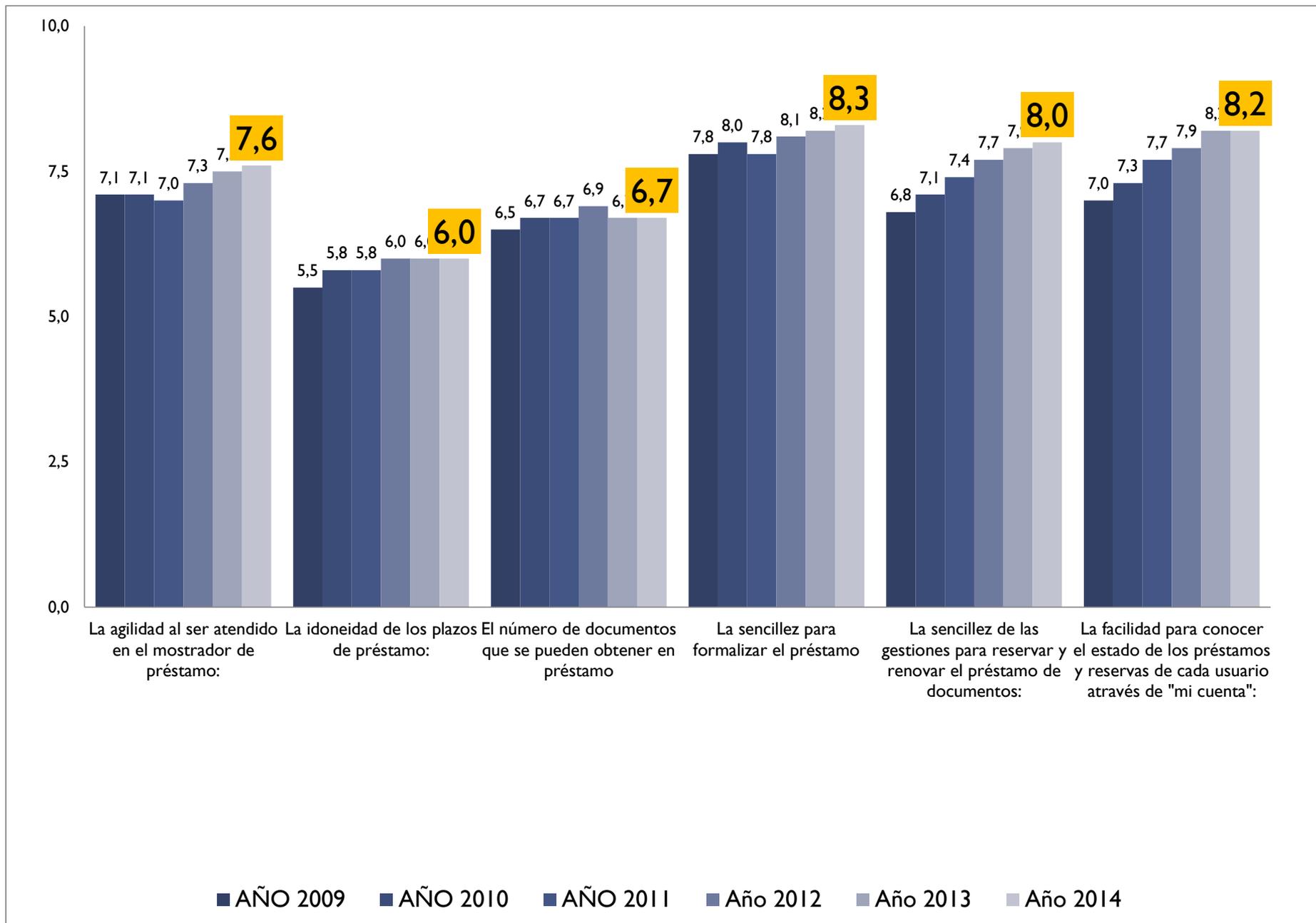
¿De donde obtiene la información para su actividad académica?



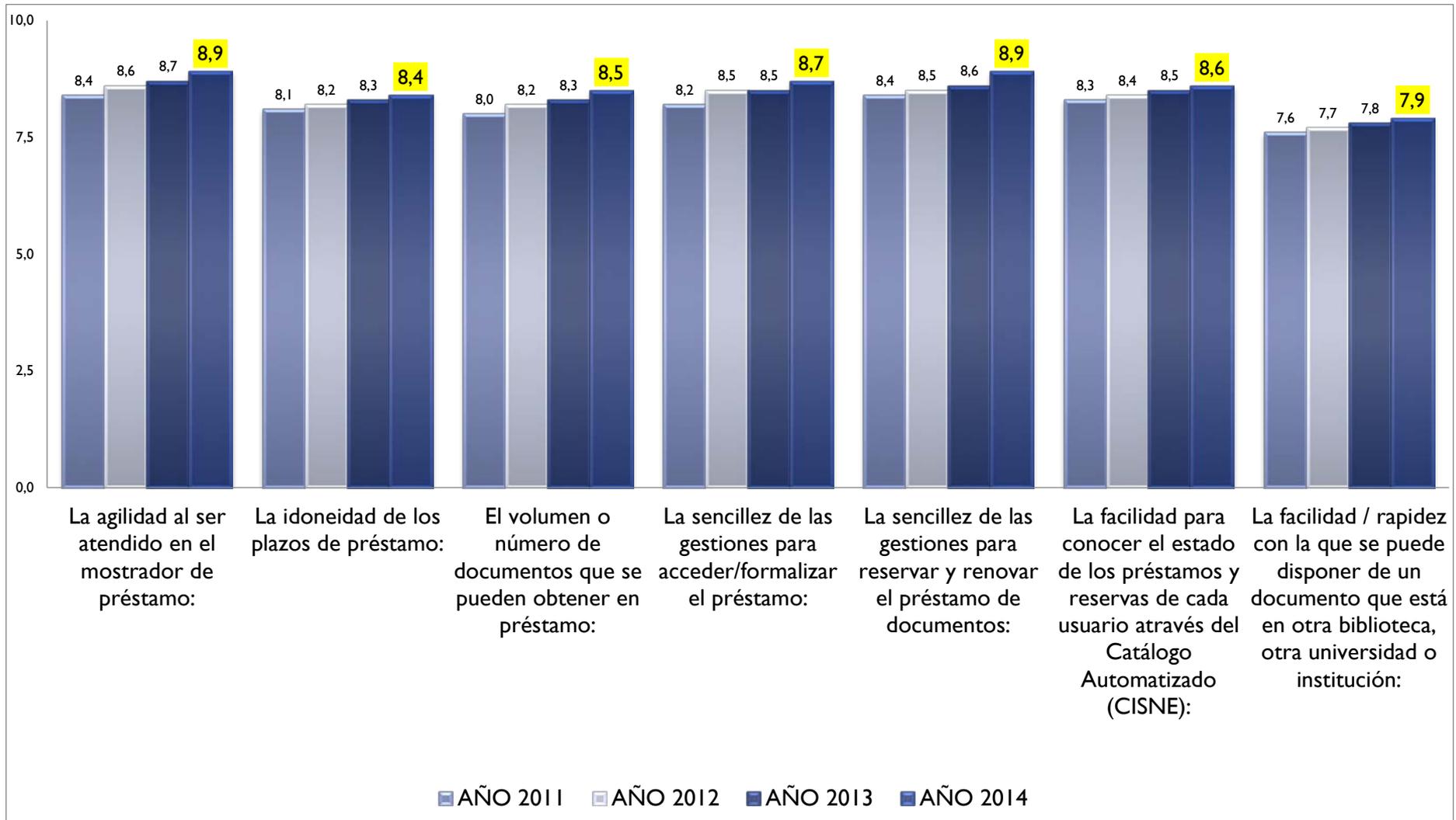
Profesores. Eprints



Alumnos. Préstamo

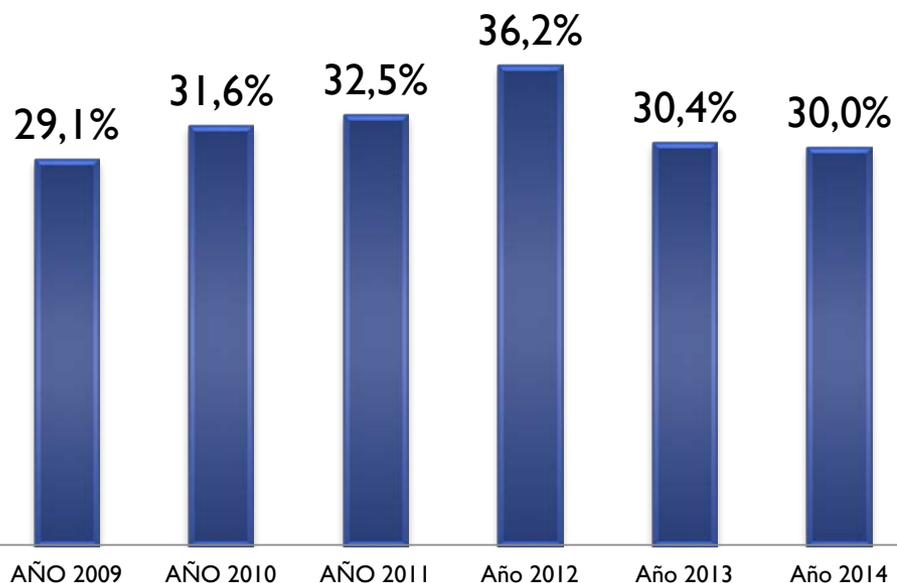


Profesores. Préstamo

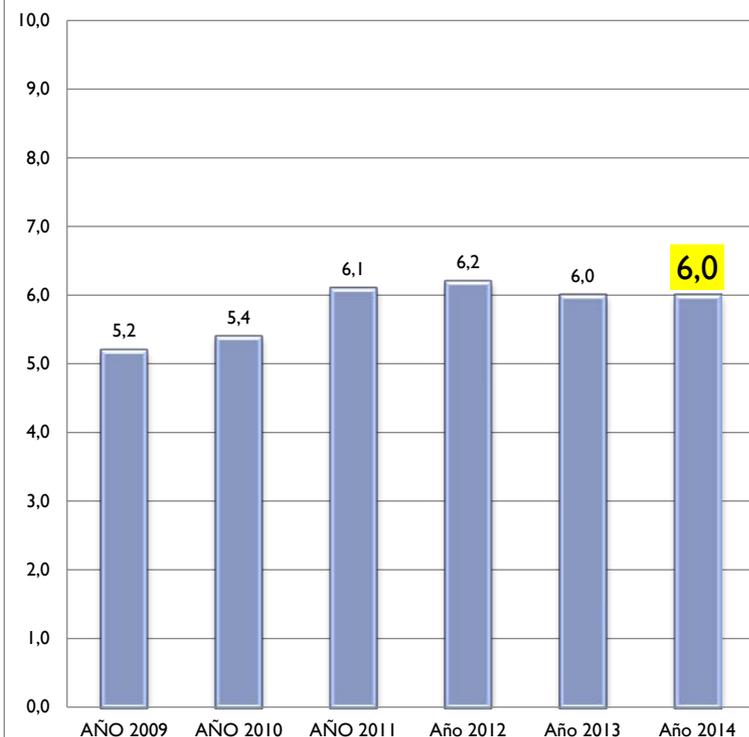


Alumnos. Formación de usuarios

Porcentaje de alumnos encuestados que conocen la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca



Valoración de la utilidad de la información básica que se recibe al inicio de los estudios



NOTA: Un 18% dice que no ha recibido ninguna información básica

Profesores

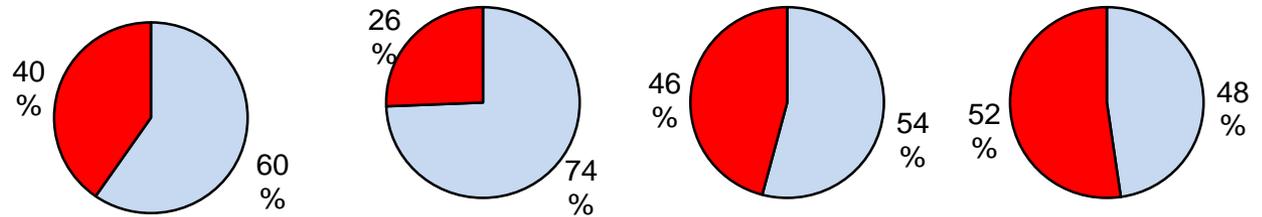
CC Salud
(125)

Experimentales
(126)

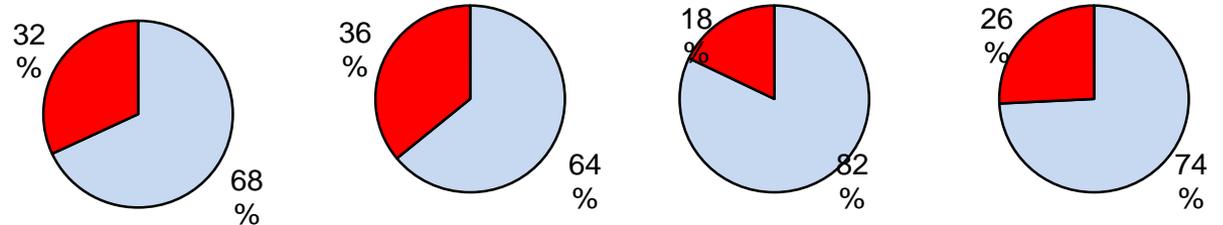
Sociales
(139)

Humanidades
(133)

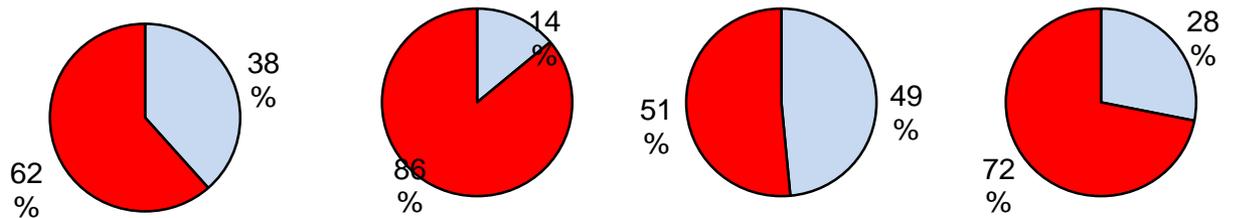
5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?



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



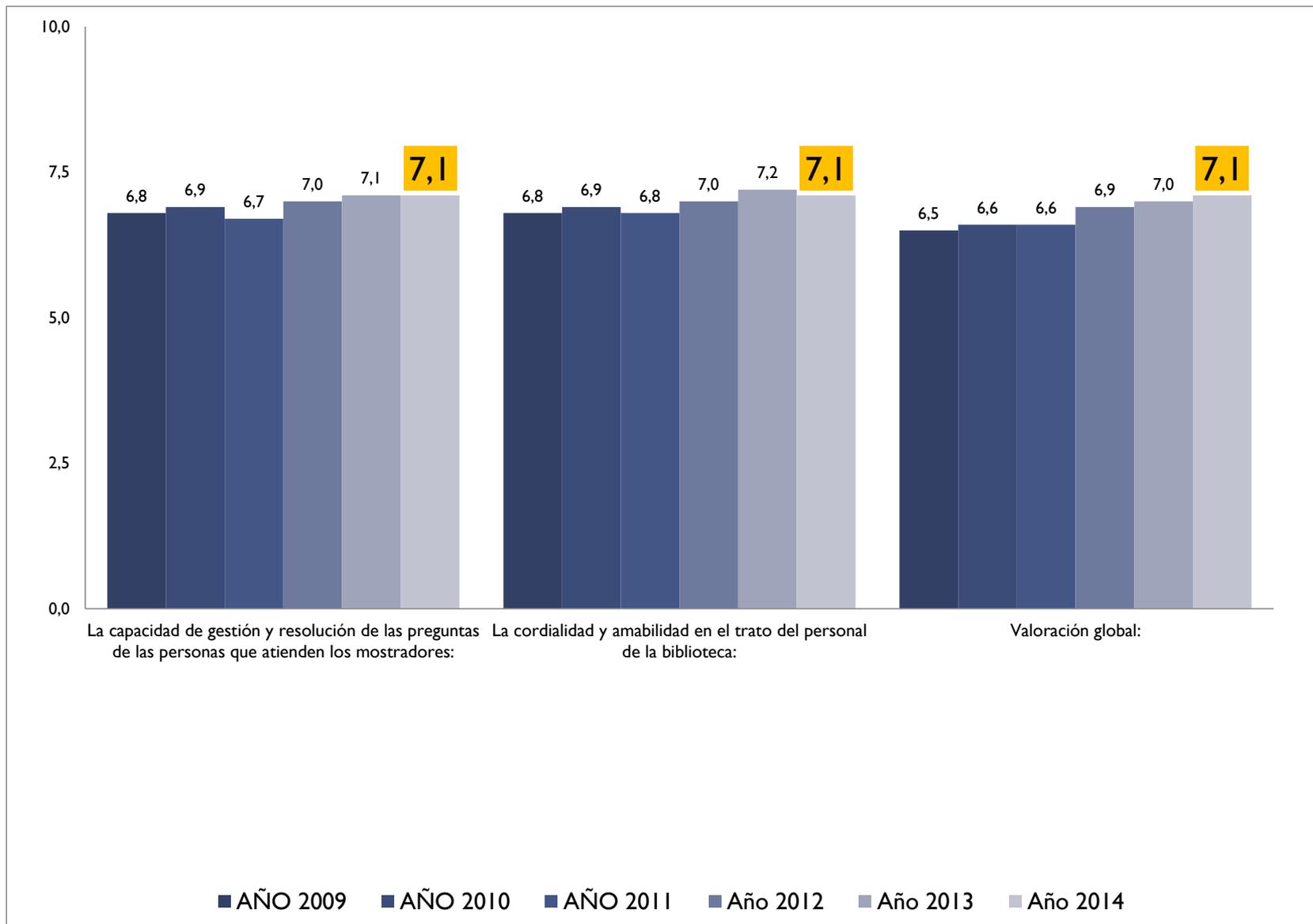
5.9 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?



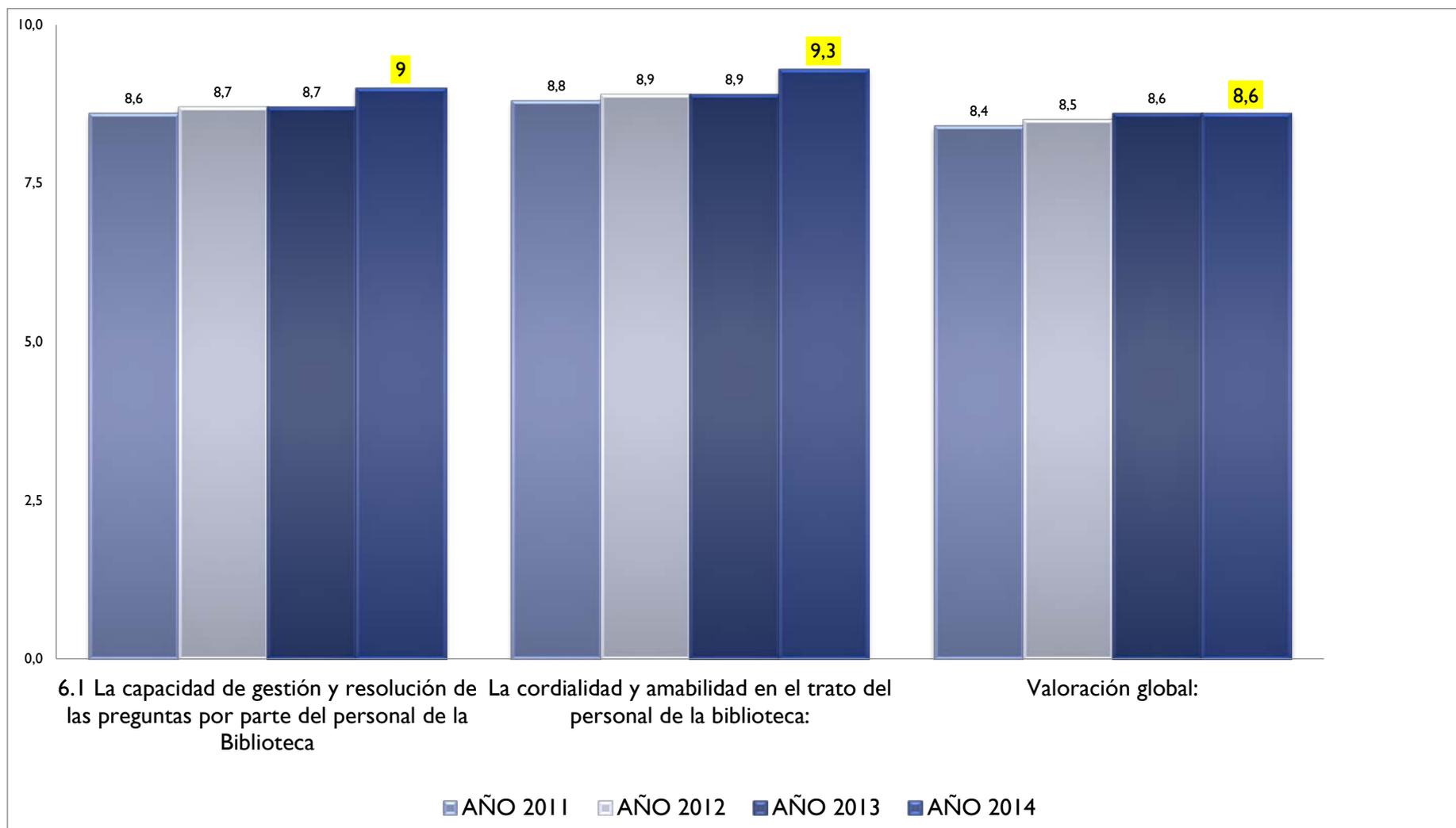
NO

SI

Alumnos. Valoración global



Profesores valoración global



Observaciones

Alumnos
(1050)

46.000 palabras. 72
páginas (en calibri 11)

Palabra	Nº de veces
biblioteca	696
libros	287
curso	207
cursos	200
formación	193
facultad	189
usuarios	135
tiempo	126
bibliotecas	125
horario	117
asistido	114
personal	104
servicio	96
alumnos	95
semana	93
exámenes	93
ordenadores	89
préstamo	88
libro	86
información	85
zambrano	69
estudio	69
estudiantes	66
época	66
universidad	65

finés	64
ejemplares	62
gracias	59
trabajo	54
sala	54
estudiar	53
recursos	47
gente	46
facultades	45
apertura	45
personas	43
acceso	42
complutense	41
abrir	41
espacio	40
puesto	38
ampliar	37
mesas	35
grado	35
medicina	34
enchufes	34
horas	34
salas	33
mejorar	33
clases	33
sábados	32

ciencias	31
revistas	30
ruido	30
horarios	30
día	30
abierta	30
puestos	29
instalaciones	29
encontrar	29
historia	29
demasiado	29
cuenta	29
clase	29
profesores	28
trato	28
ucm	28
plazo	28
derecho	28
trabajos	27
usuario	27
grupo	27
estudios	27
renovar	26
portátiles	26
servicios	24
silencio	24

sugerencia	24
mal	24
lectura	24
internet	24
farmacia	24
asignaturas	24
pregunta	23
educación	23
material	22
mayoría	22
datos	22
filología	22
aumentar	22
tarde	21
préstamos	21
devolución	21
geografía	21
encuentran	20
web	19
opinión	19
carrera	19
catálogo	19
calor	19
ejemplar	18
bibliotecarios	18
conocimiento	18

Alumnos. Observaciones

- Más libros actualizados y más tiempo de préstamo.
- Más libros en préstamo domiciliario en lugar de solo en sala
- Libros deteriorados y subrayados
- Cursos de formación, falta de información.
- Se pide el adelanto en la apertura en muchas de las bibliotecas media hora antes, 8:30.
- Abrir los sábados y domingos.
- Préstamo intercampus.
- Ampliar la petición anticipada a todas las bibliotecas.
- El trato de ciertos miembros del personal.
- Se agradece en muchos casos de la labor de la biblioteca
- El mal funcionamiento de los ordenadores.
- Más portátiles
- Más enchufes para los cargadores.