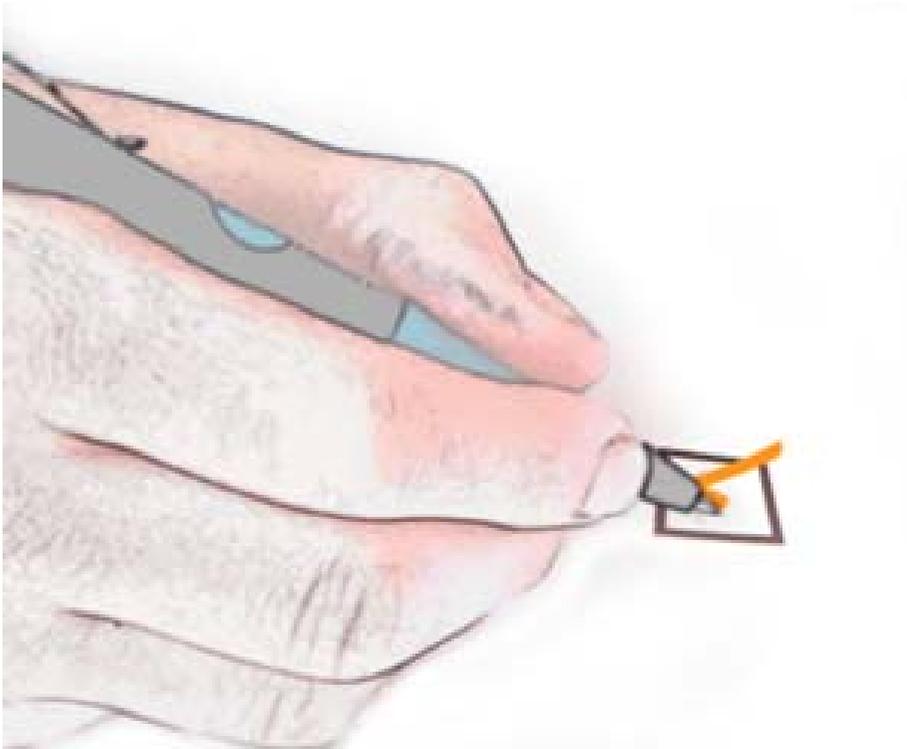
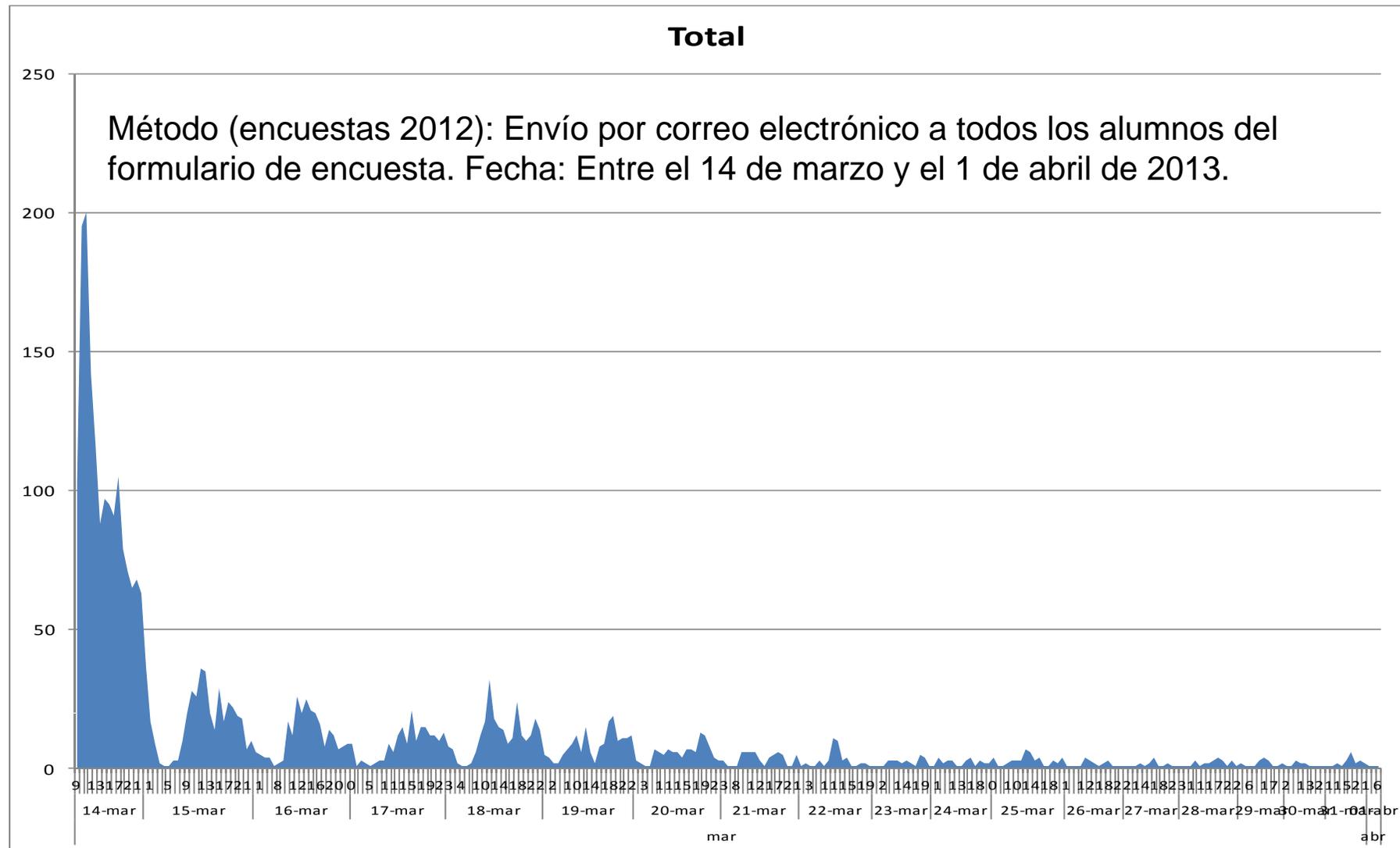


# Encuestas de satisfacción a los usuarios de la Biblioteca Complutense

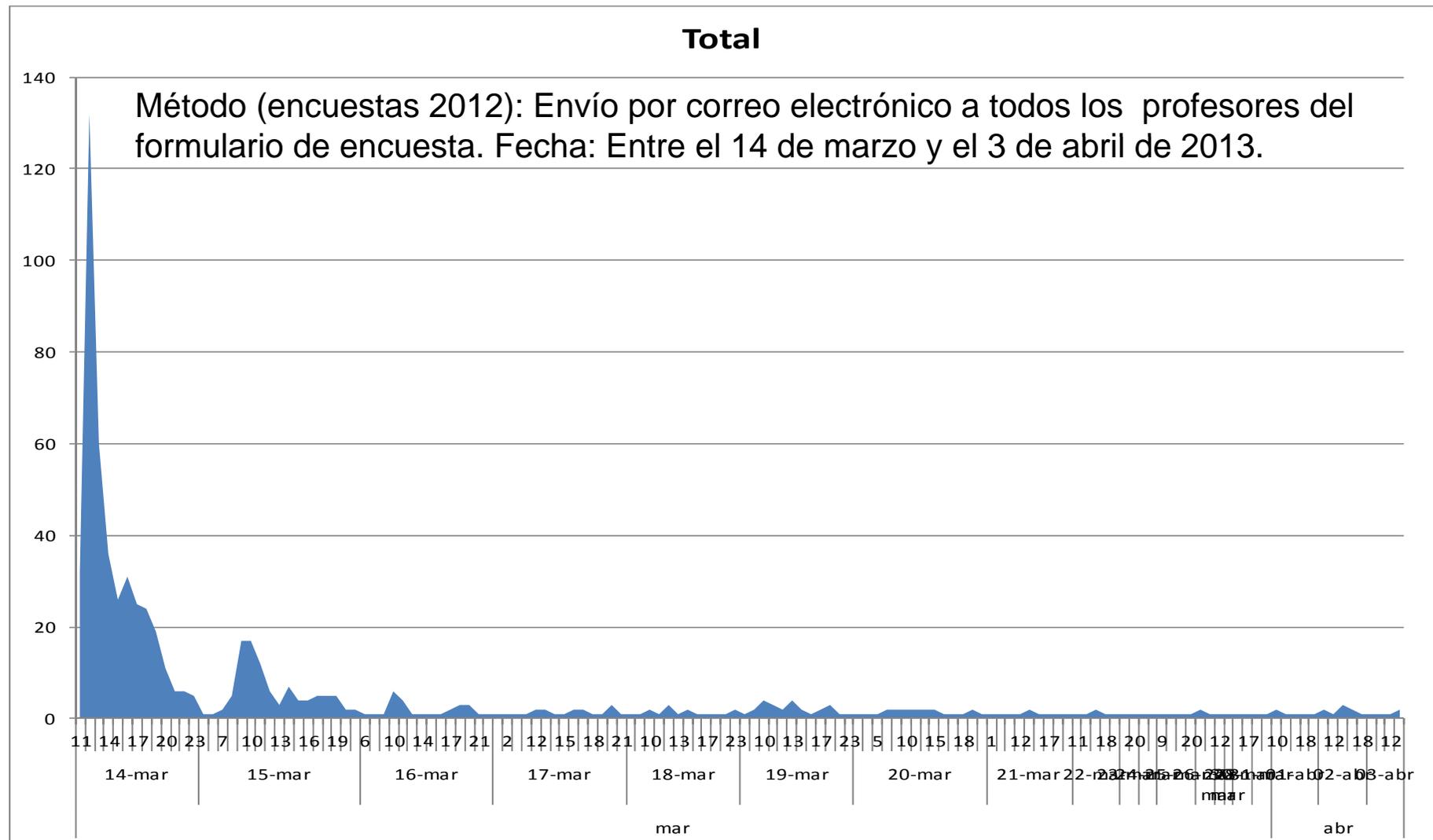


Curso 2012-2013

# Alumnos. Día y hora de cumplimentación de la encuesta

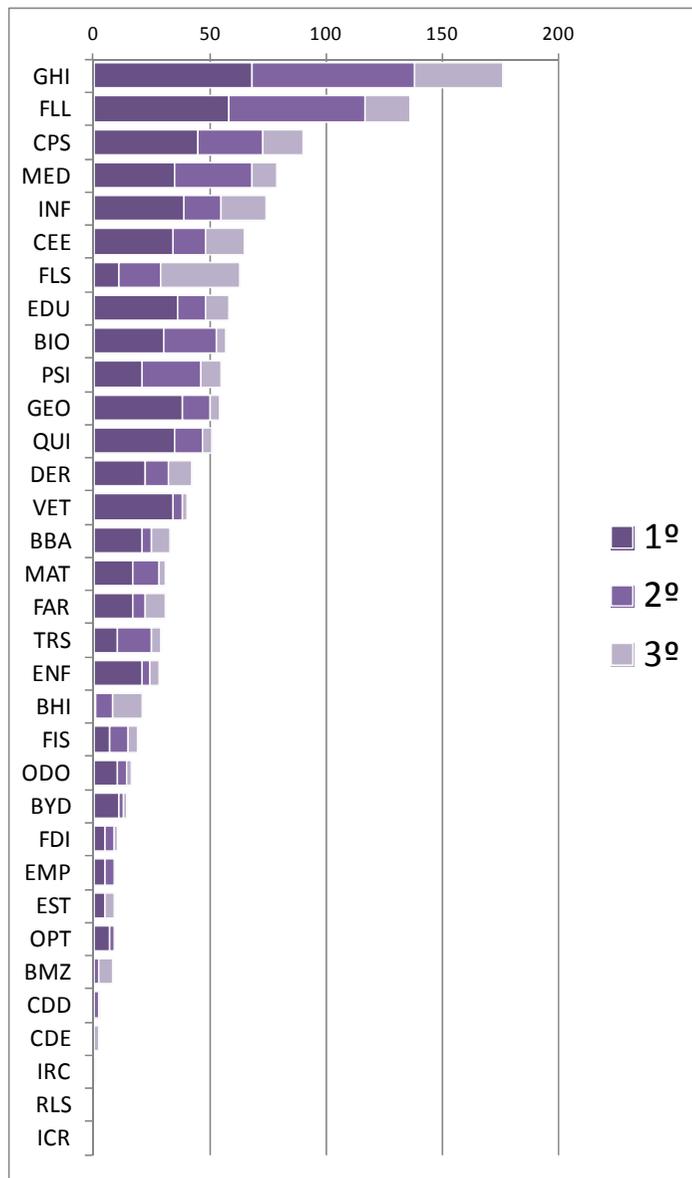


# Profesores. Día y hora de cumplimentación de la encuesta

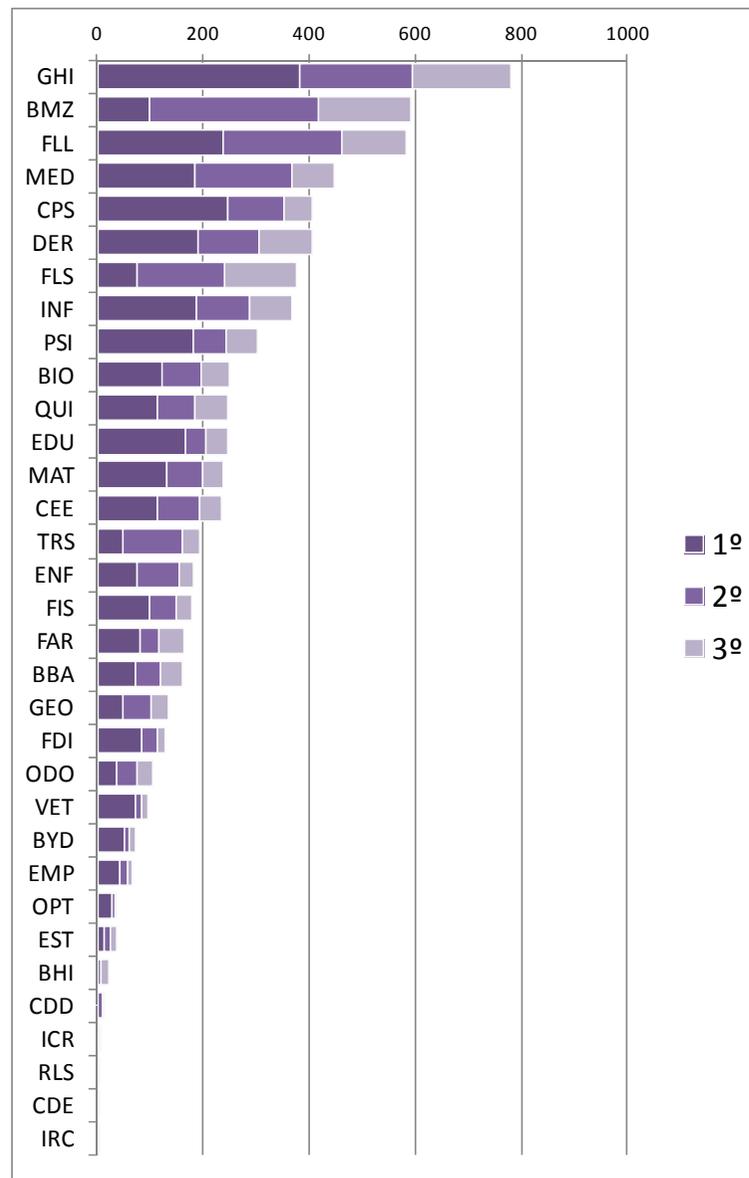


# Bibliotecas a las que acuden

Profesores



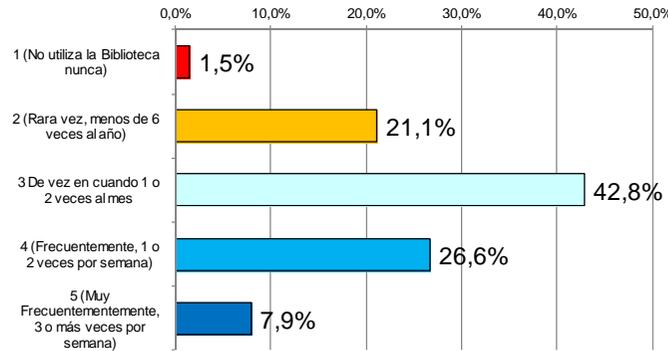
Alumnos



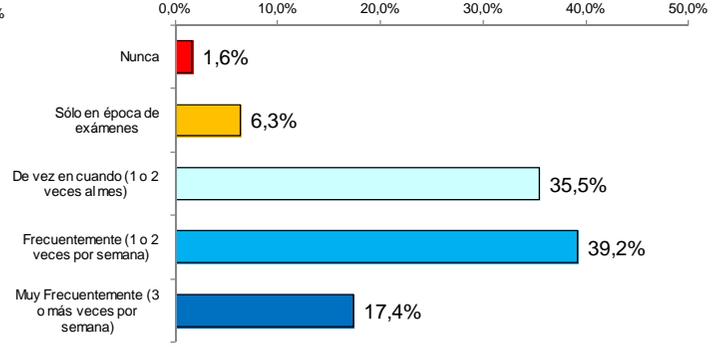
# Uso de la biblioteca

## 1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

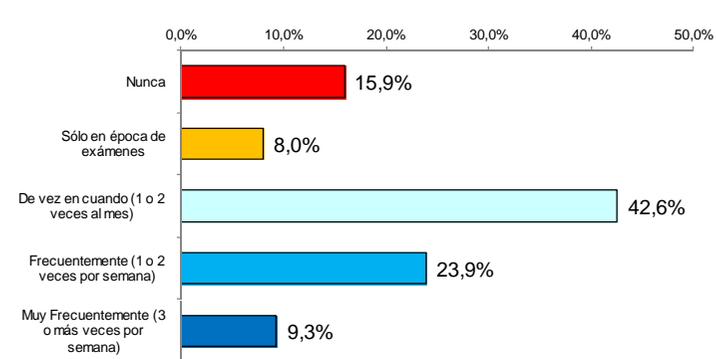
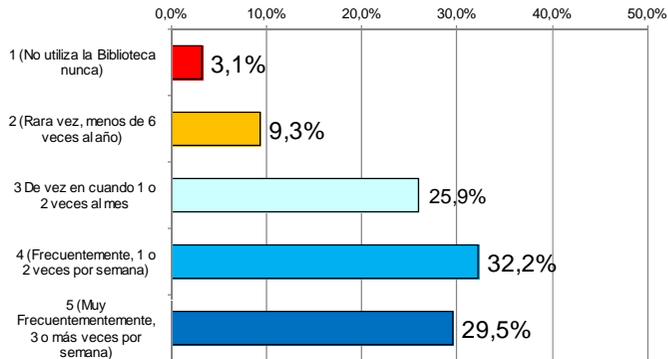
Profesores



Alumnos



## 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 cuatro años y para los profesores en los últimos dos años. Las encuestas se realizaron en el primer trimestre de cada año y hacen referencia al año anterior.

# Encuestas contestadas

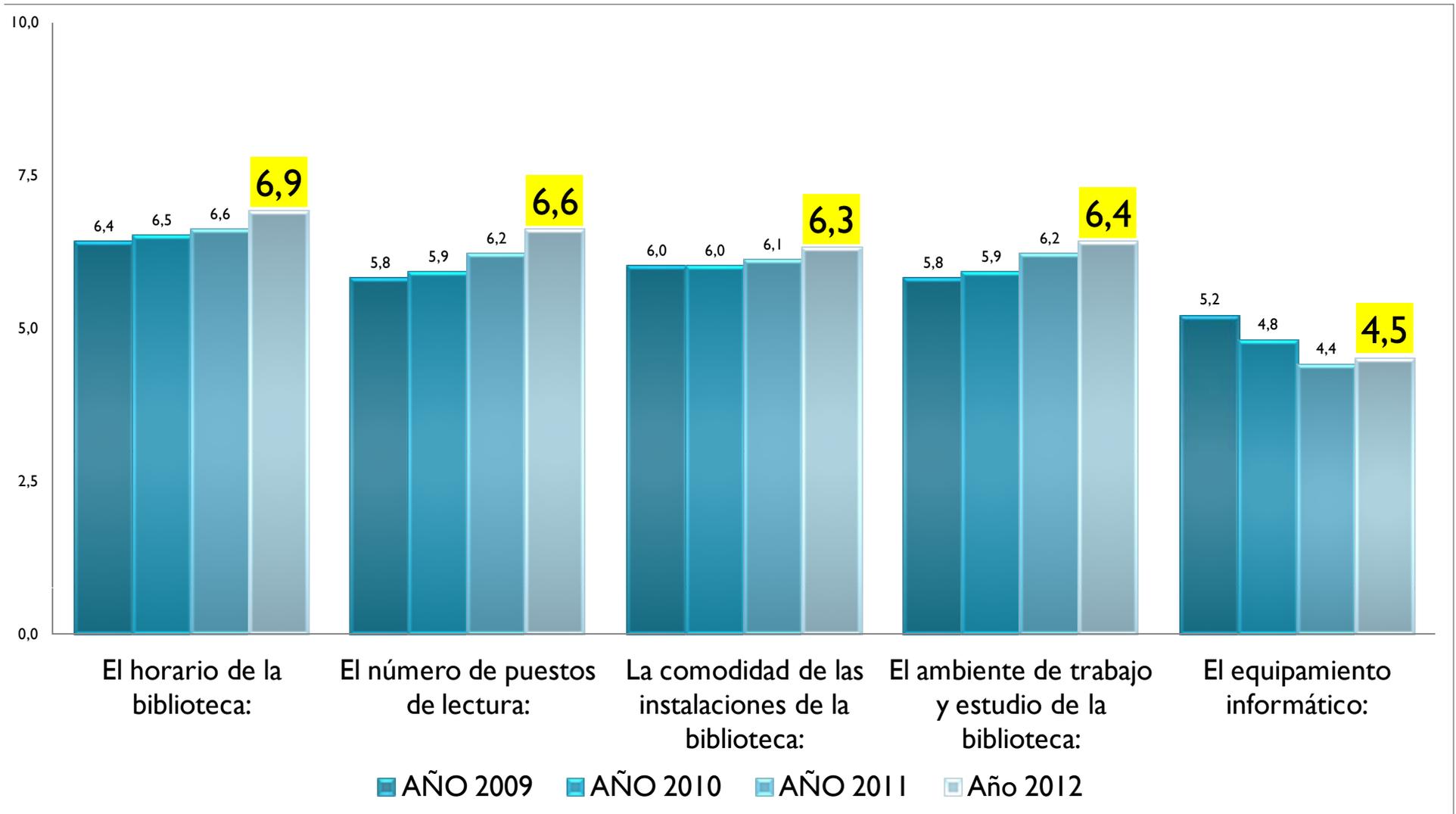
## Alumnos

AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
<b>4523</b>	<b>3262</b>	<b>3233</b>	<b>3273</b>

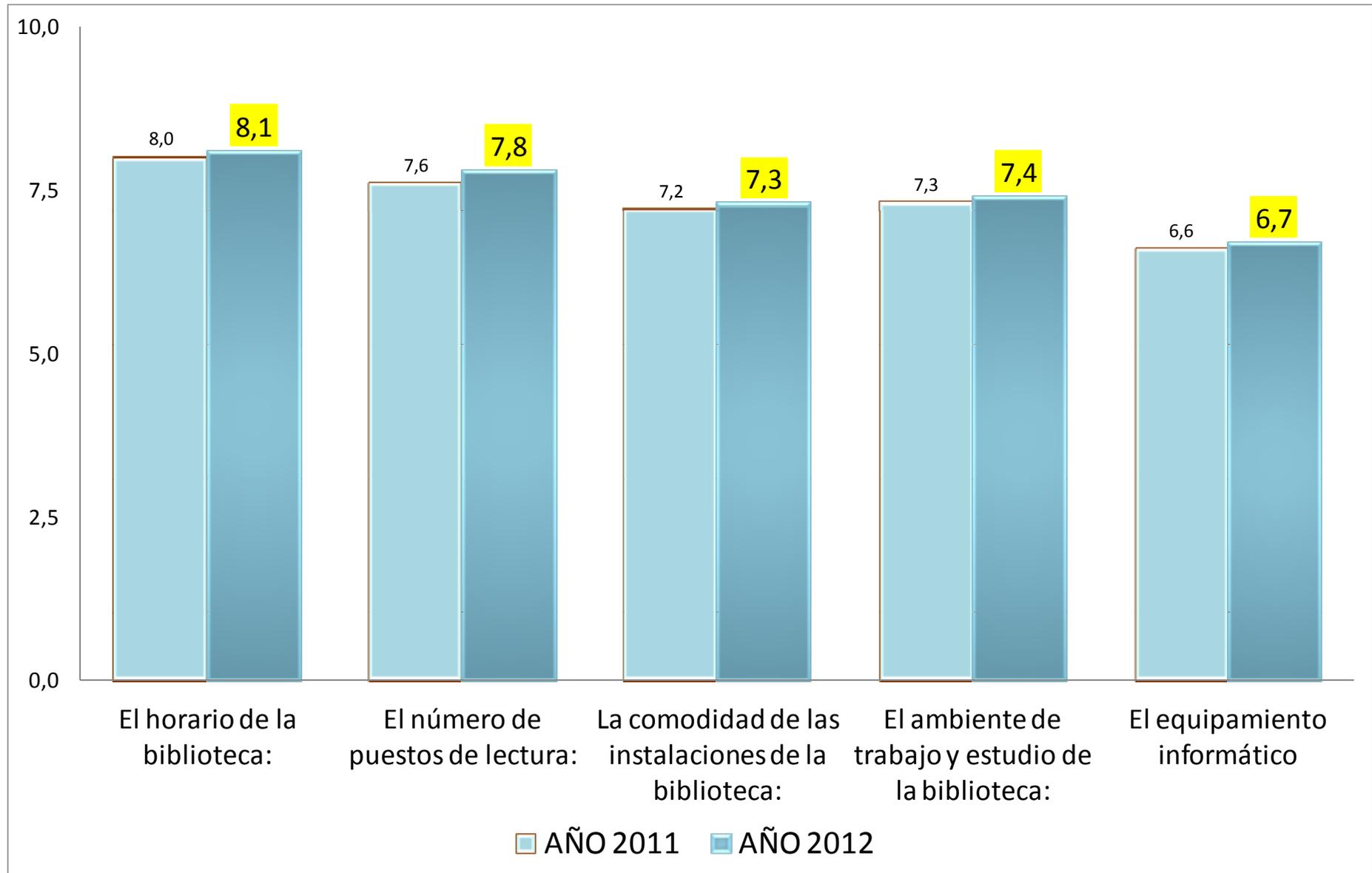
## Profesores

AÑO 2011	AÑO 2012
<b>790</b>	<b>675</b>

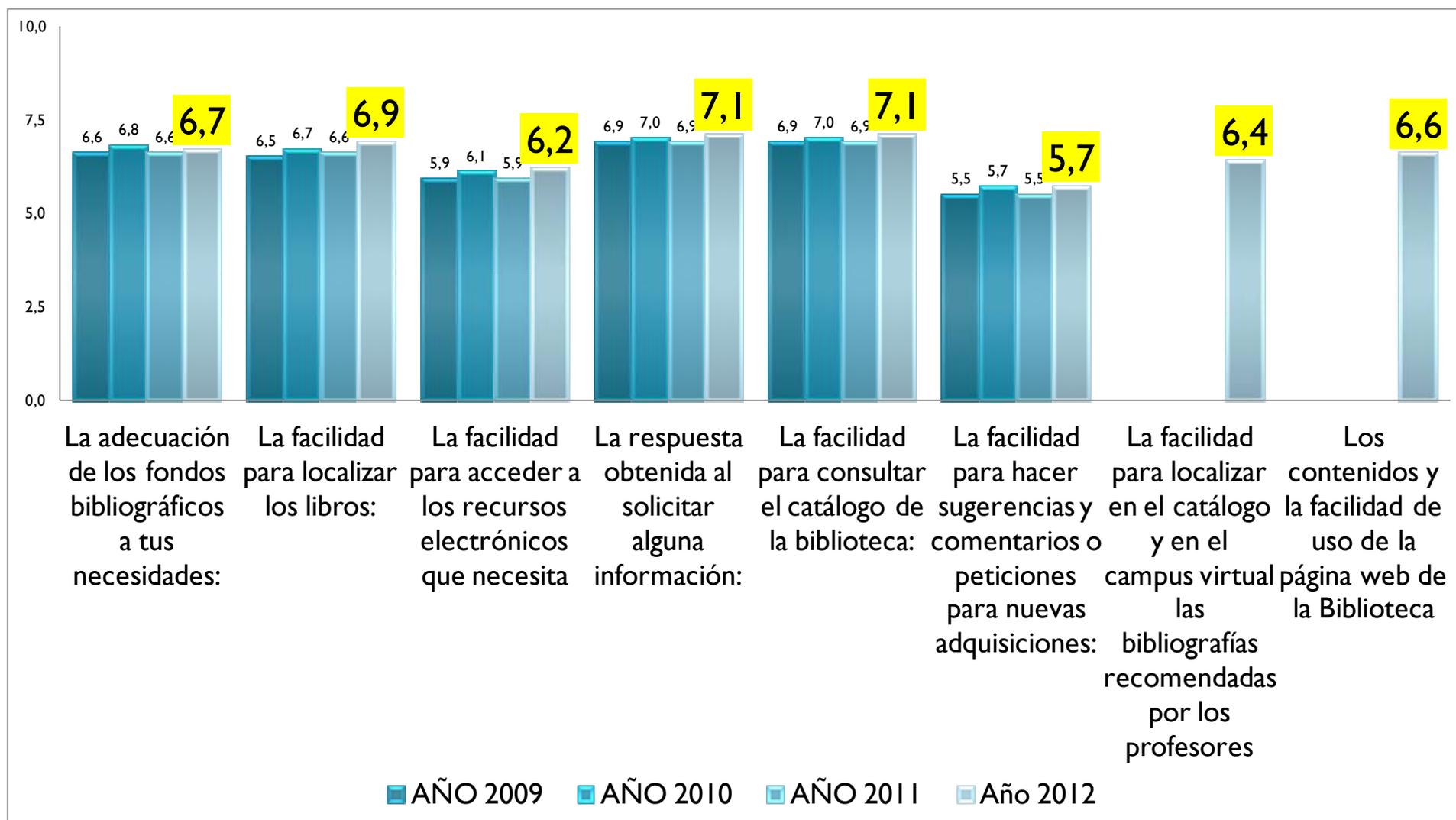
# Alumnos. Instalaciones



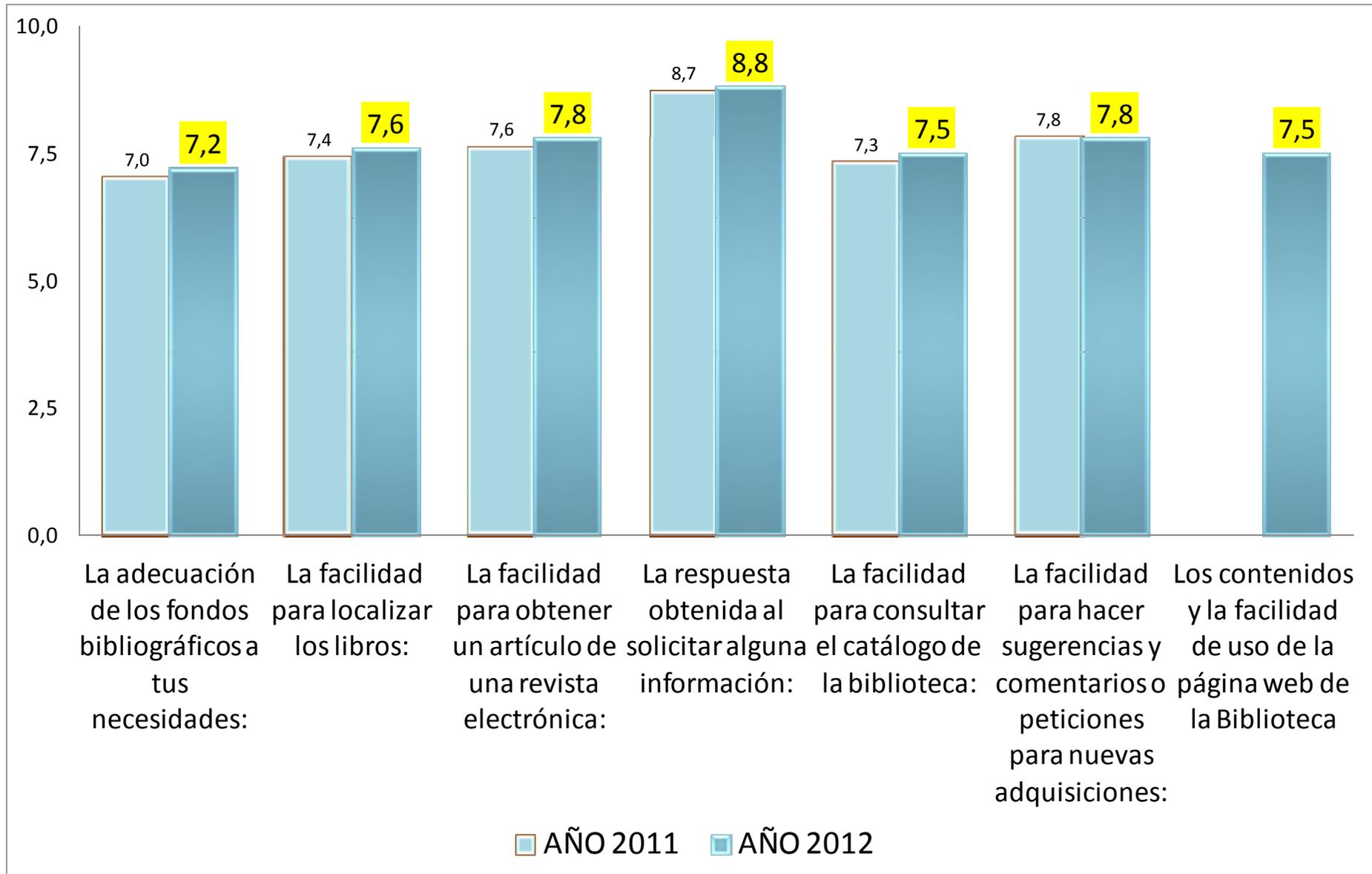
# Profesores. Instalaciones



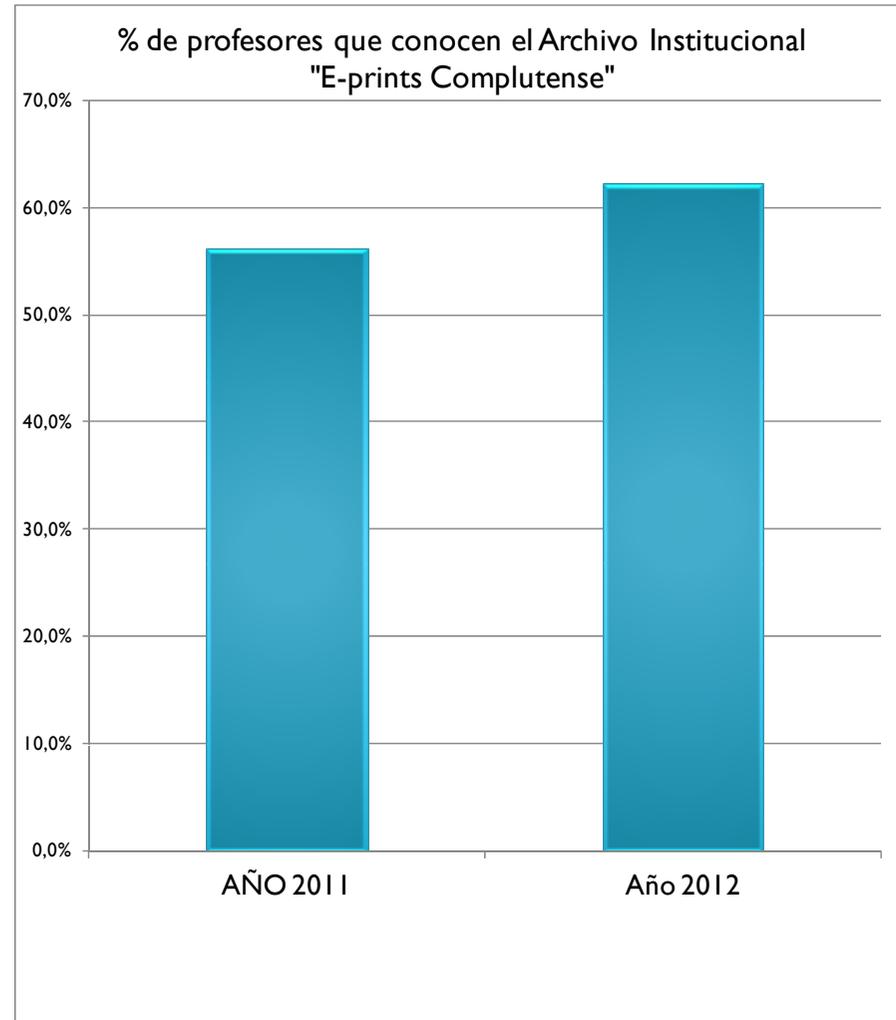
# Alumnos. Recursos de información



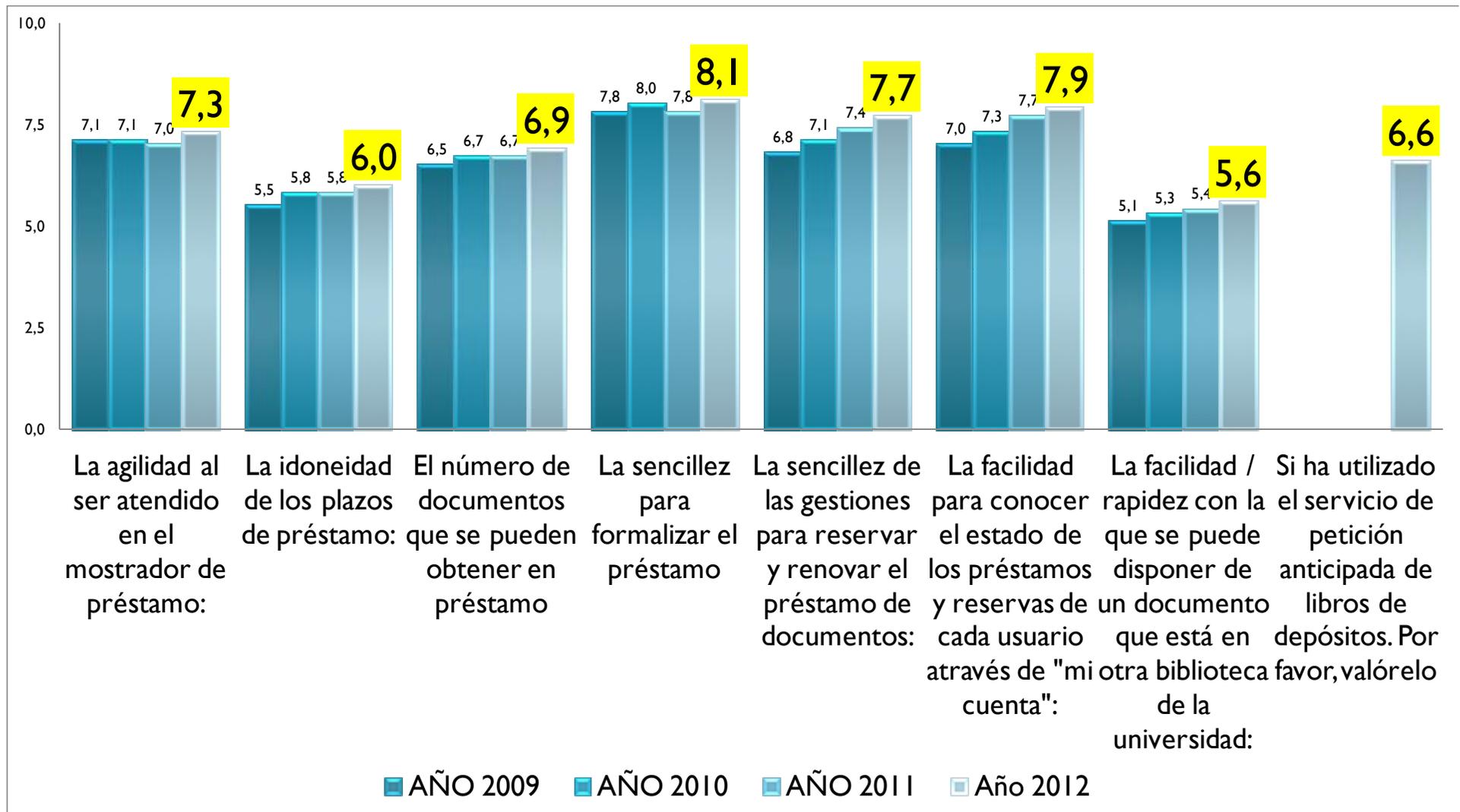
# Profesores. Recursos de información



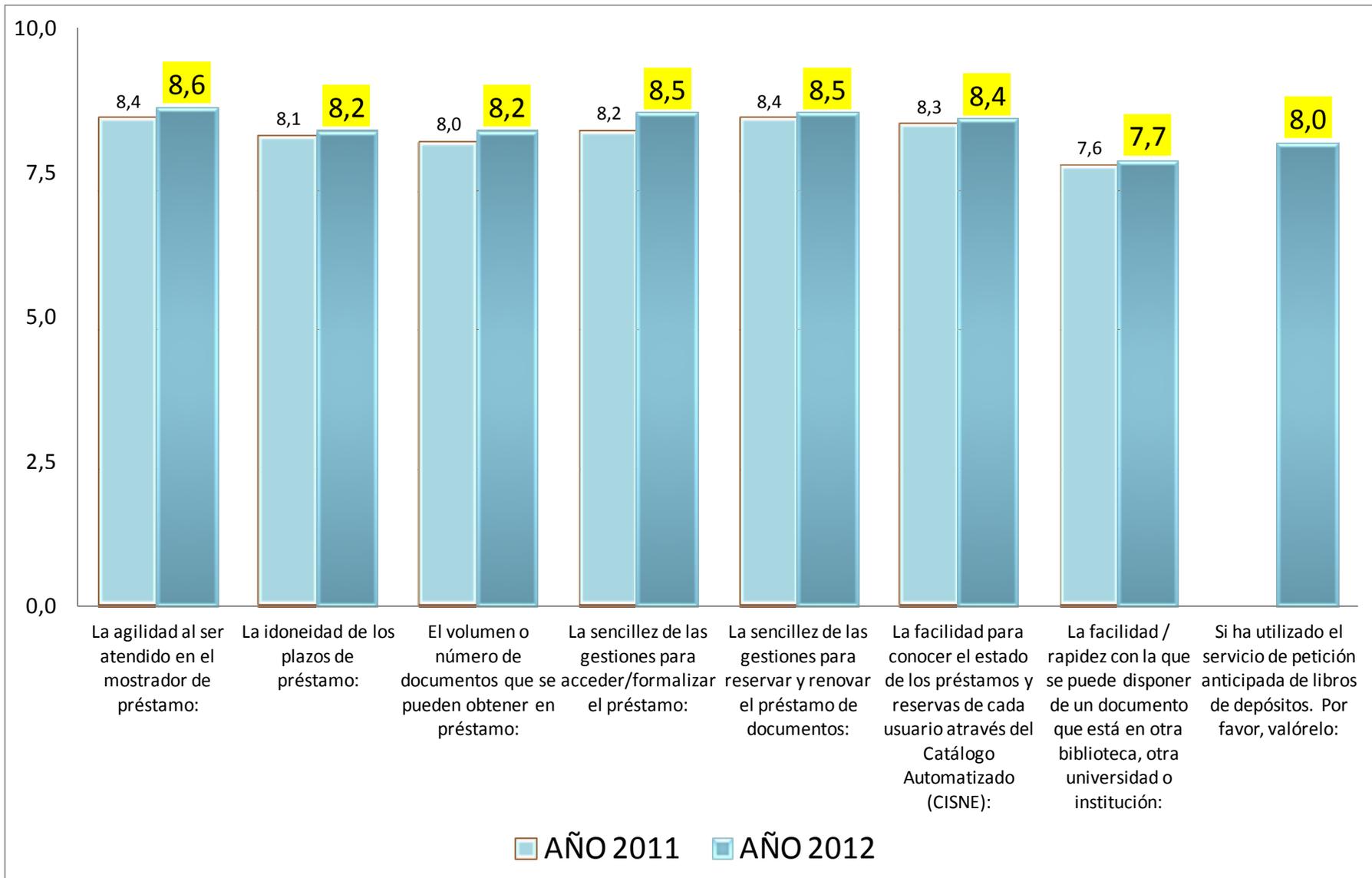
# Profesores. Eprints



# Alumnos. Préstamo



# Profesores. Préstamo



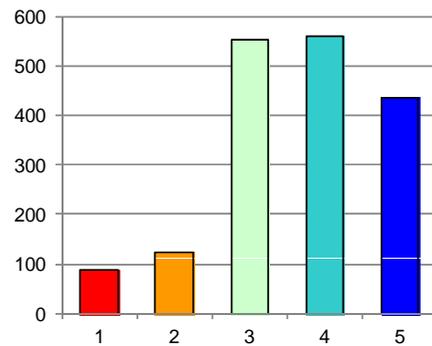
# Valoración del servicio de petición anticipada

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

					? nc
1	2	3	4	5	0

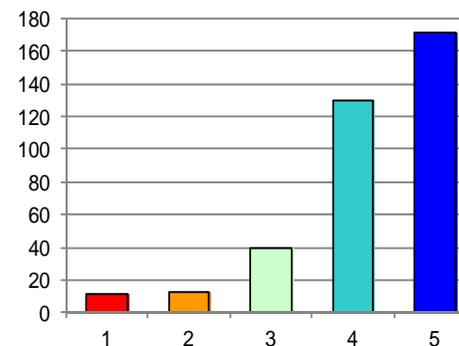
## Alumnos

1	2	3	4	5	NC
87	123	553	559	437	1514
4,9%	7,0%	31,4%	31,8%	24,8%	

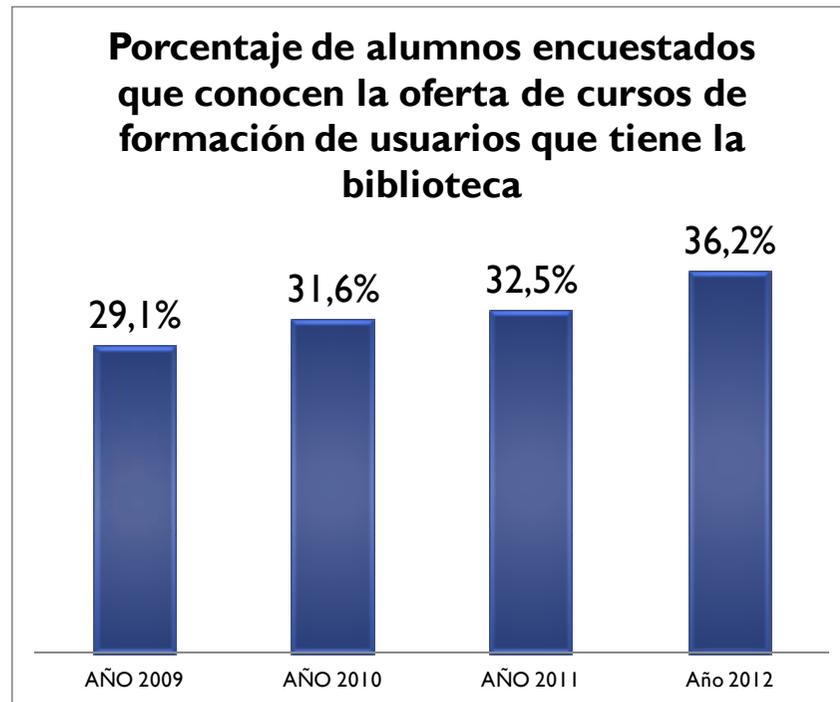


## Profesores

1	2	3	4	5	0
11	12	39	130	171	312
3,0%	3,3%	10,7%	35,8%	47,1%	



# Alumnos. Formación de usuarios



# Profesores

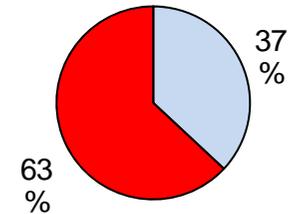
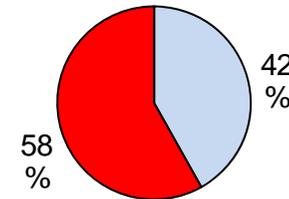
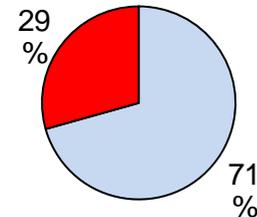
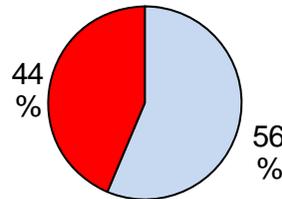
CC Salud  
(137)

Experimentales  
(124)

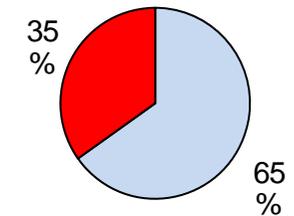
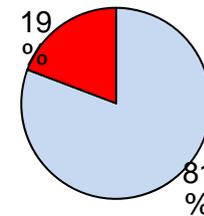
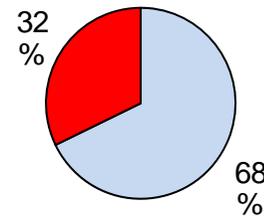
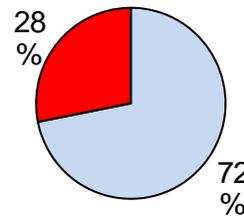
Sociales  
(141)

Humanidades  
(167)

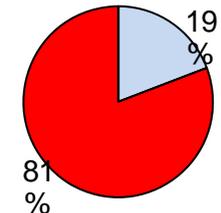
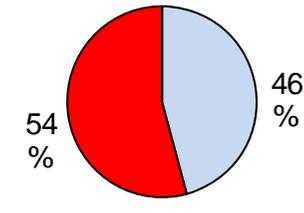
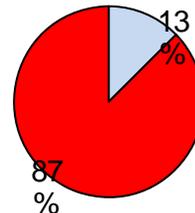
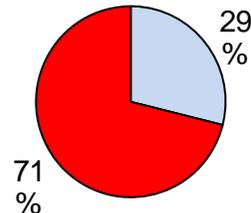
5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?



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



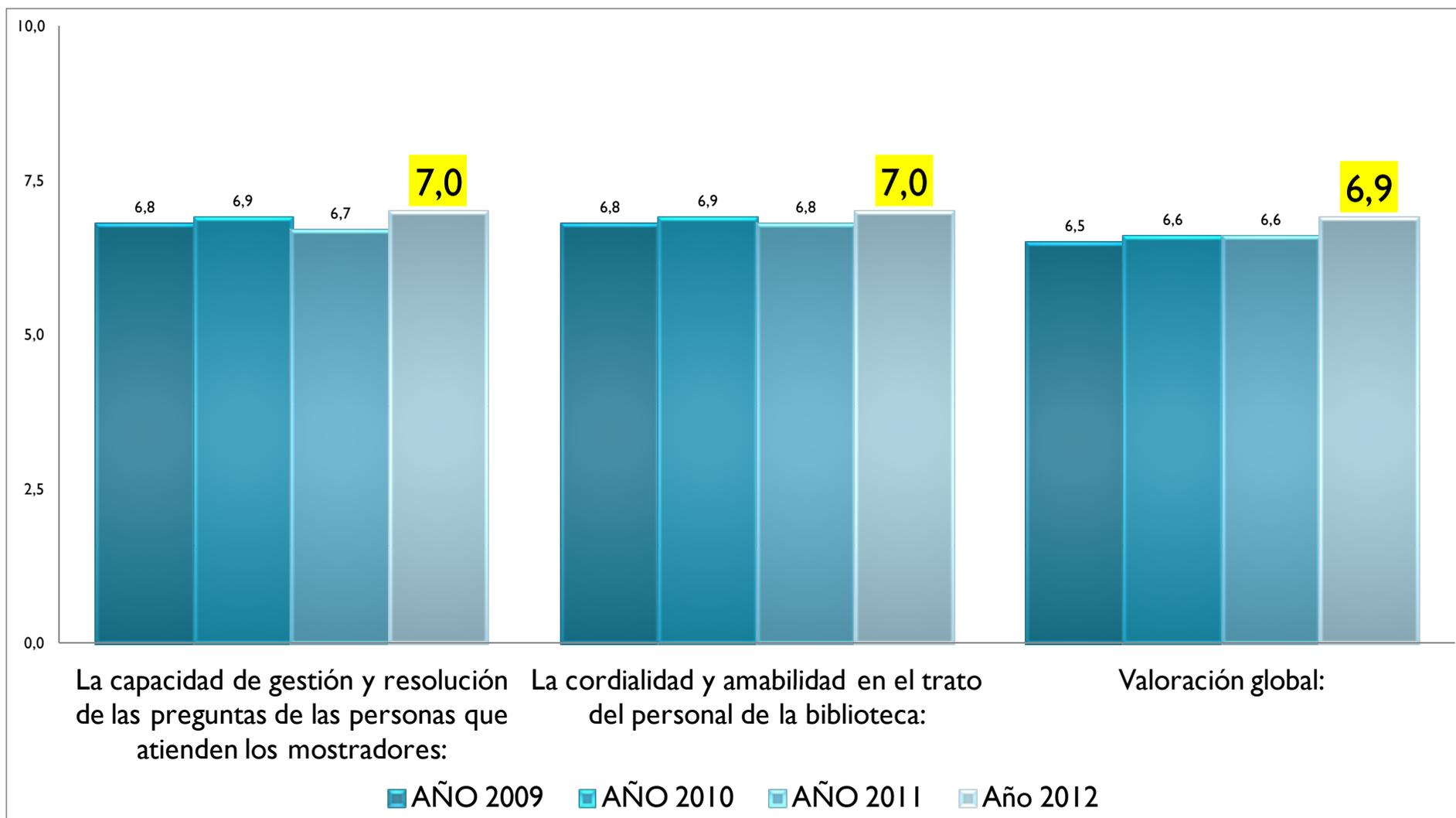
5.9 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?



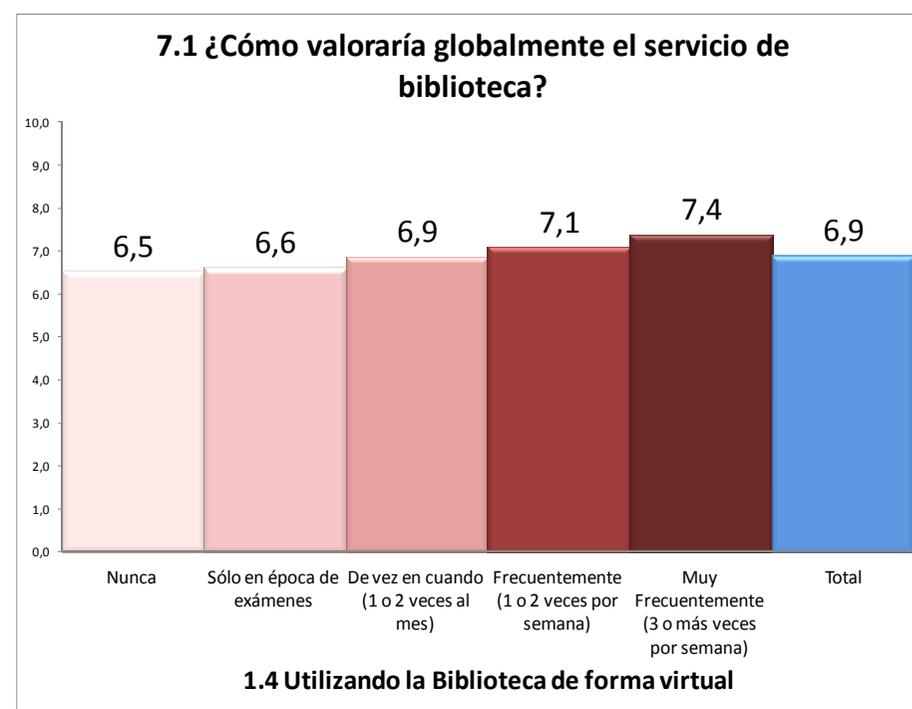
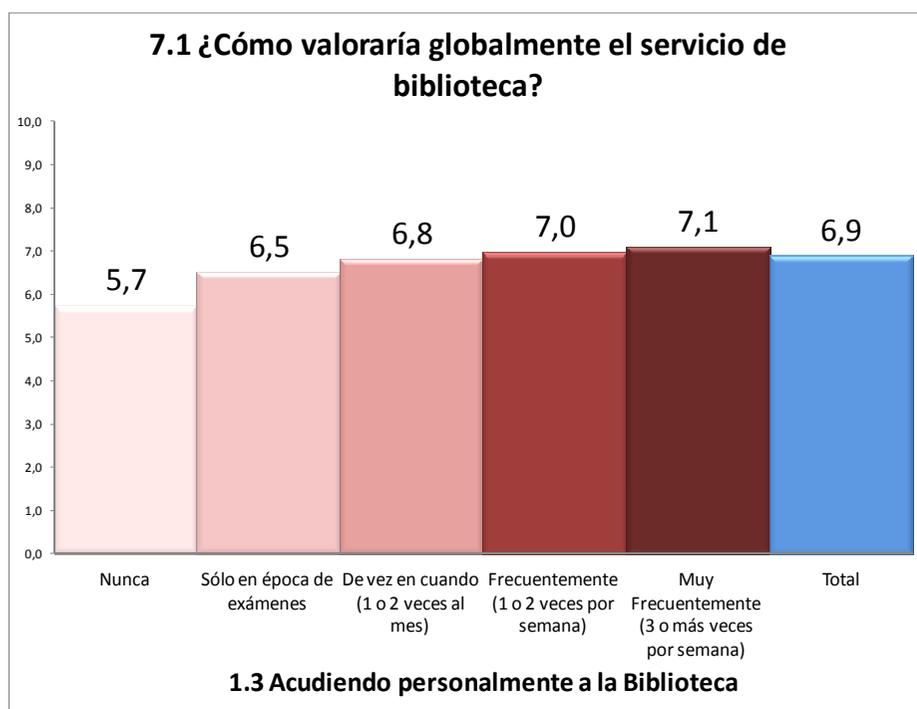
**NO**

**SI**

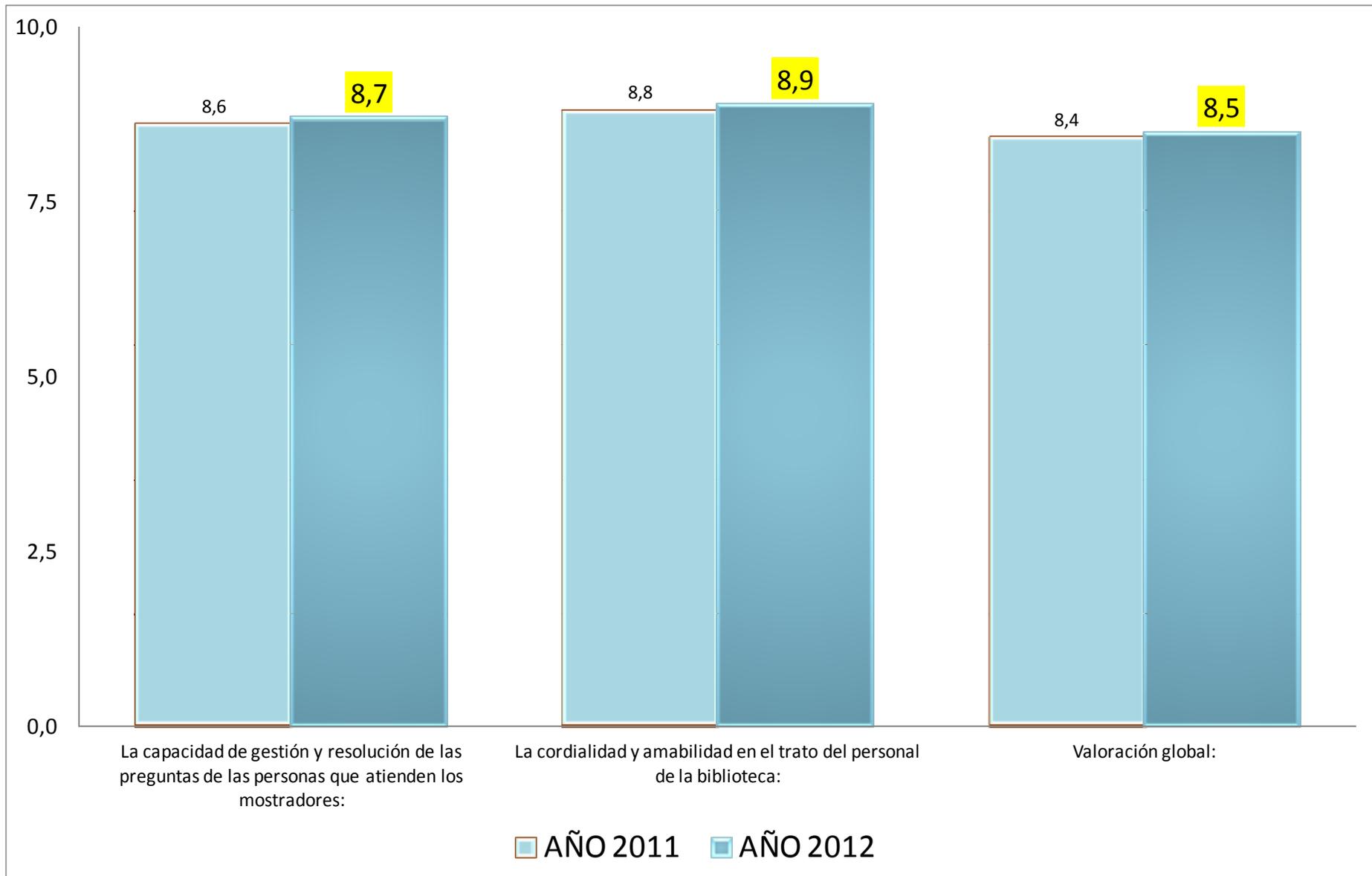
# Alumnos. Valoración global



# Valoración global agrupando a los alumnos según la frecuencia con la que acuden a la biblioteca presencialmente y virtualmente



# Profesores valoración global





# Profesores. Observaciones

- Más recursos electrónicos.
- Recordatorio de expiración del préstamo.
- Departamentos centralización.
- Más formación especializada.
- Más información de los servicios virtuales.
- Algunas quejas referidas a la petición anticipada.
- Elogios a la labor del personal

# Alumnos. Observaciones (1)

## **PRESTAMO DEVOLUCION . (140)**

Duración del préstamo (ampliar el de 1 semana). Aumentar los préstamos. Usuarios que no devuelven los libros. Buscar una solución para hacer cumplir la devolución de los libros a tiempo. Multas fijas (1 semana, 1 mes, etc.). Recibir al correo electrónico un aviso de los préstamos que están a punto de caducar. Libros devueltos que no constan como tal.

## **RENOVACION RESERVA (44)**

Poder renovar los préstamos en cualquier momento y no sólo durante la semana anterior al vencimiento del préstamo.

No estaría de más que cuando alguien reserva un libro que tienes prestado te enviaran un email informándote, para que sepas que no vas a poder renovar. Una vez me penalizaron por devolver un libro tarde, porque fui a renovarlo en internet el último día préstamo y me enteré de que no podía porque estaba reservado.

## **DEPARTAMENTO (10)**

Los horarios. La dificultad para acceder. Acaparamiento en los departamentos de libros.

## **REVISTAS HEMEROTECA (25)**

Acceso. Más revistas digitalizadas

## **CATALOGO (17)**

Falta de ordenadores para consultar. Libros en el catálogo que luego no están.

## **RECURSOS ELECTRONICOS**

Mayor número de suscripciones. Interfaz complicada.

## **COLECCIÓN MANUALES**

Más manuales, y más actualizados. Menos libros de préstamo para sala y más para casa. Libros subrayados.

## **PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

Préstamo intercentros para los alumnos.

## **ADQUISICIONES**

Desideratas no contestadas.

# Alumnos. Observaciones (2)

## **CURSOS FORMACION INFORMACIÓN**

Más información sobre la oferta de cursos.

## **SEGURIDAD ROBO VIGILANCIA**

Taquillas. Robos.

## **APERTURA HORA EXAMEN**

Más puestos de lectura en época de exámenes y horarios más amplios

## **CALOR FRIO TEMPERATURA**

Regulación de la temperatura

## **DEPOSITO**

Solicitud en línea sin papeleta- Algunas veces se tarda demasiado. Ampliar la petición anticipada a otras bibliotecas.

## **SILENCIO RUIDO (27)**

Silencio. El personal no nos damos cuenta y en los mostradores hablamos.

## **FOTOCOPIA**

Fotocopiadoras ruidosas mal funcionamiento. Disponer de escaner.

## **ESPACIO SITIO PUESTOS DE LECTURA**

Problemas con la reserva de los puestos. Insuficientes. Y en pocos casos incómodos. Más puestos de trabajo en grupo.

## **ORDENADORES PORTATILES IMPRESORAS**

Parque anticuado, e insuficiente.

## **LUZ ILUMINACION**

Luz en las mesas. Faltan enchufes.

## **PERSONAL**

Tenemos los dos extremos los que nos elogian mucho y los que nos critican. El personal debe identificarse con nombres y apellidos.