



Universidad Complutense de Madrid.

Biblioteca

Servicio de Evaluación de Procesos y  
Centros



Documentos BUC

Serie: Informes

# **Evaluación del servicio de petición anticipada de libros del depósito de la Biblioteca de la Facultad de Geografía e Historia.**

**(Del 7 de octubre al 18 de noviembre de 2011)**

Noviembre 2011

Autores:

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

El contenido de este documento es propiedad de la Universidad Complutense. La información aquí contenida sólo debe ser utilizada para el fin para el que es suministrada, y este documento y todas sus copias debe ser devuelto a la Universidad si así se solicita.

## Datos de las peticiones realizadas

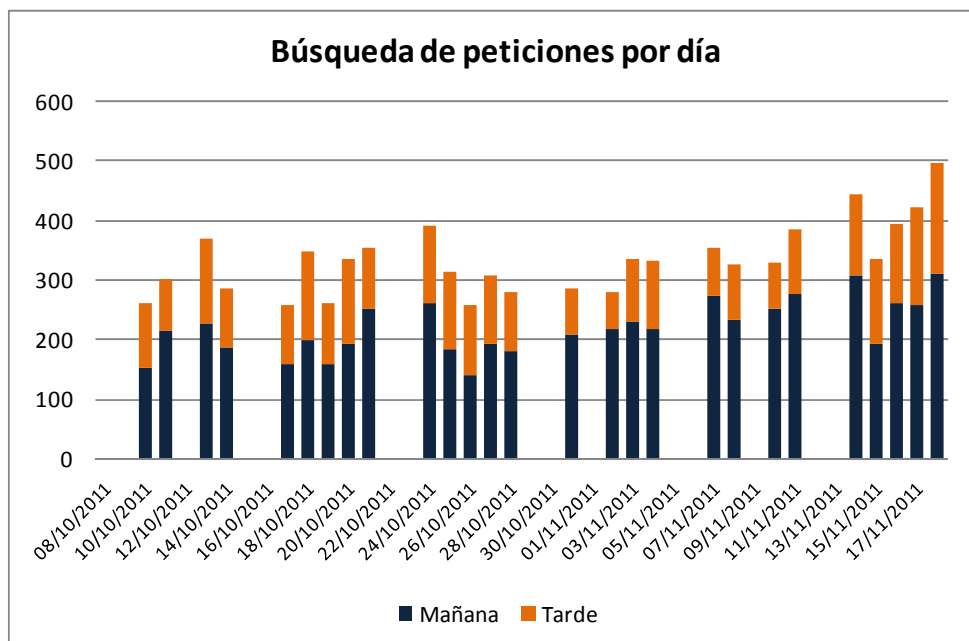
En las seis semanas se han realizado **9150 peticiones**, por **2.145 usuarios** distintos que han solicitado **6.931 títulos** distintos.

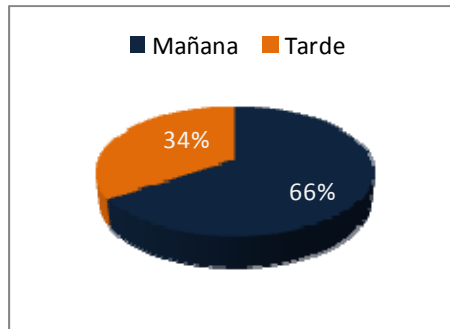
La media de **libros no recogidos** al final de cada jornada es del 10%.

**Peticiones:** Como puede observarse en el gráfico, las peticiones han ido en aumento, obsérvese sobre todo las realizadas en fines de semana y festivos (barras más cortas)

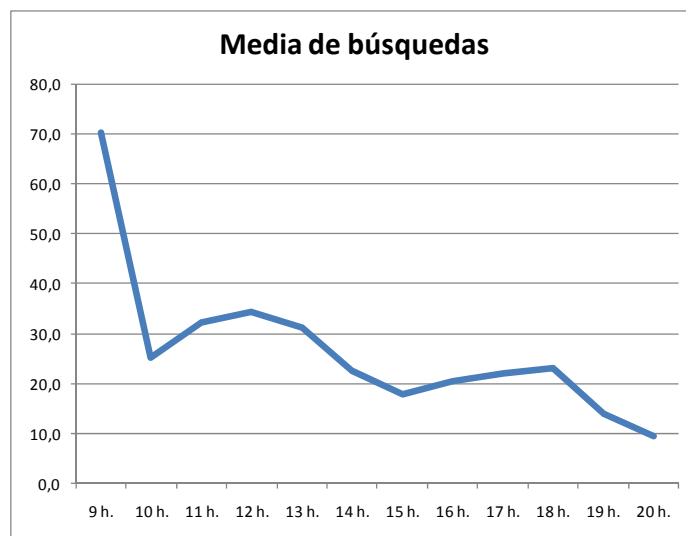


**Búsquedas en los depósitos:** El 66 % de las búsquedas se realizan en el turno de mañana. Se había previsto un máximo de 400 búsquedas diarias, límite sobrepasado el día 14, el 17 y el 18 de noviembre con un total de 446, 424 y 498.

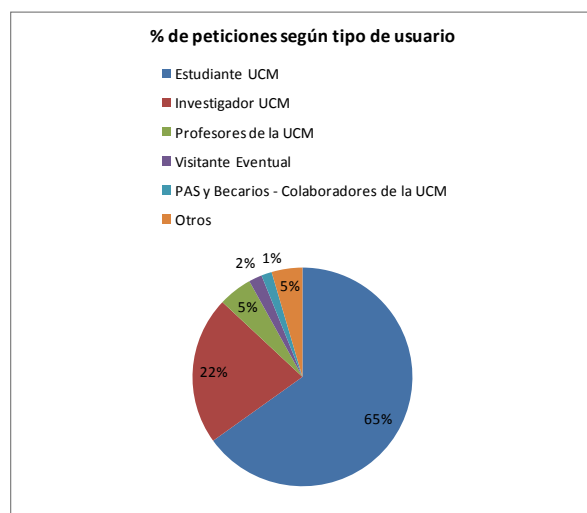
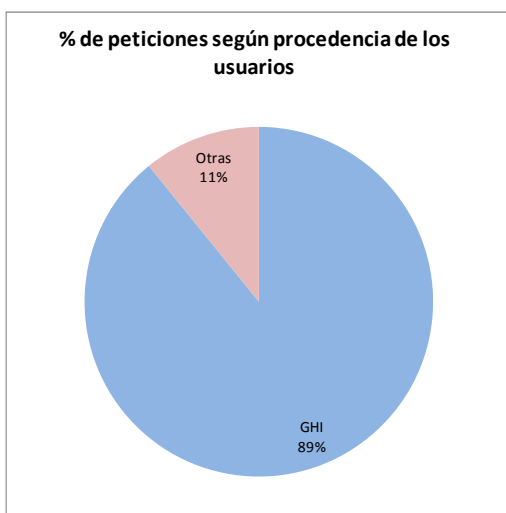




**Media de búsquedas por hora:** Como puede observarse en el gráfico, a primera hora se acumulan las peticiones realizadas durante el periodo anterior en el que la biblioteca está cerrada. Antes de las 9:15 se han realizado el 21% de las búsquedas, es decir, que en el 8% del tiempo se realiza el 21% de la actividad.



**Peticiones según procedencia de los usuarios y categoría:** el 89% de las peticiones las realizan los usuarios adscritos a la facultad de Geografía e Historia (suponen el 79% de los usuarios)



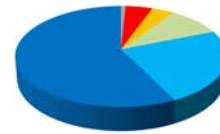
## Resultado de las encuestas a los usuarios.

Se han realizado 254 encuestas:

Alumno	Investigador	Profesor	Otro
169	47	16	5
71%	20%	7%	2%

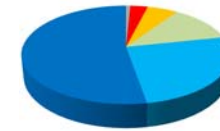
La facilidad para realizar la petición

? nc	☹		☺		☺	Nota
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho	
0	1	2	3	4	5	8,2
2	12	10	24	60	146	
1%	5%	4%	9%	23%	56%	



La claridad en las instrucciones para recoger el libro solicitado

? nc	☹		☺		☺	Nota
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho	
0	1	2	3	4	5	8,0
2	8	14	31	65	134	
1%	3%	5%	12%	25%	52%	



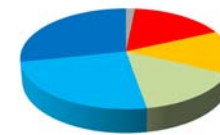
La puntualidad con respecto a la hora de entrega del libro comprometida

? nc	☹		☺		☺	Nota
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho	
0	1	2	3	4	5	7,9
2	15	12	29	60	136	
1%	6%	5%	11%	23%	52%	



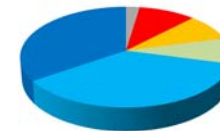
El tiempo de espera desde la petición hasta la disponibilidad del libro solicitado

? nc	☹		☺		☺	Nota
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Muy satisfecho	
0	1	2	3	4	5	5,9
4	42	35	39	62	72	
2%	16%	14%	15%	24%	28%	



Con el nuevo servicio de petición anticipada, el acceso a los libros del depósito es

? nc	Mucho peor		Igual		Mucho mejor	Nota
	☹	Insatisfecho	☺	Satisfecho	Muy satisfecho	
0	1	2	3	4	5	7,0
6	25	22	21	92	88	
2%	10%	9%	8%	36%	35%	



## **Análisis de los resultados de la encuesta a los usuarios.**

**Por lo que respecta a la parte del servicio gestionado mediante el sistema informático:**

La **facilidad** para realizar la petición y la **claridad** de las instrucciones están **muy bien valoradas** (los usuarios que están satisfechos o muy satisfechos suman el 79 % respecto a la facilidad, y un 77 % a la claridad).

**En cuanto a lo que corresponde a la parte de la Biblioteca para servir los libros solicitados:**

La **puntualidad** con respecto a la hora comprometida para entregar el libro está valorada como **muy positiva** (75% satisfechos o muy satisfechos). No ocurre lo mismo con el **tiempo de espera**, la puntuación está **un poco por encima del aprobado** (52% se consideran satisfechos o muy satisfechos).

En definitiva **un 71%** de los encuestados opina que **el nuevo servicio es mejor o mucho mejor** que el sistema de petición mediante ficha en papel.

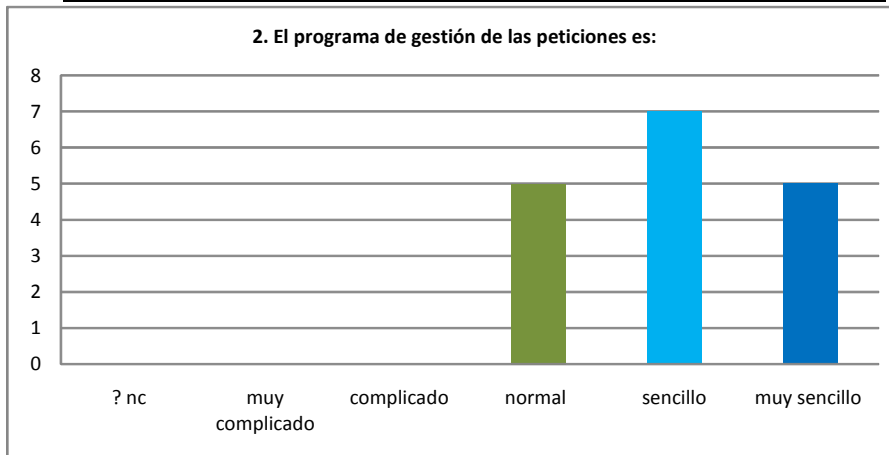
Todas las valoraciones menos positivas están condicionadas por el tiempo marcado por la Biblioteca como inicio de búsqueda de los libros en el depósito (cada hora en punto), más el tiempo de búsqueda (15 minutos), por lo que, un usuario que solicita un libro un minuto después de la hora en punto, tiene un plazo de entrega de una hora y cuarto, mientras que si ese mismo usuario lo solicita un minuto antes de la hora en punto, lo tendrá en un cuarto de hora.

## Valoración del personal de la biblioteca.

Han contestado 17 personas.

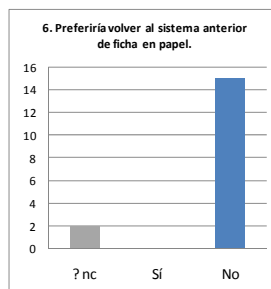
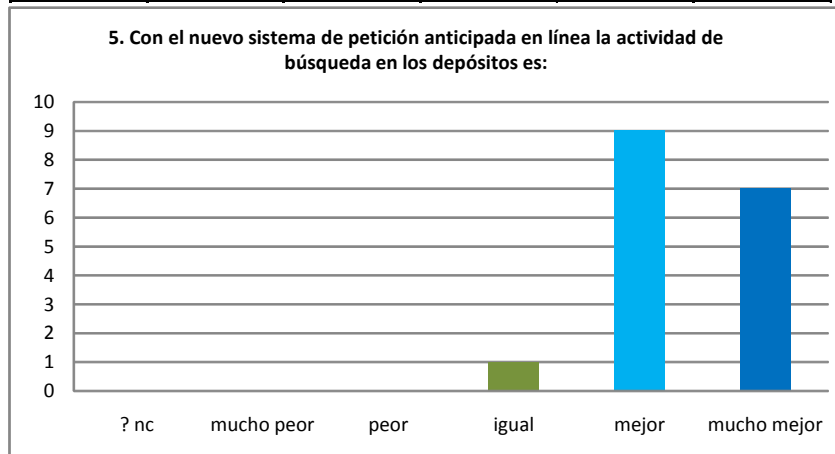
2. El programa de gestión de las peticiones es:

? nc	muy complicado	complicado	normal	sencillo	muy sencillo
0	1	2	3	4	5
0	0	0	5	7	5
0%	0%	0%	29%	41%	29%



5. Con el nuevo sistema de petición anticipada en línea la actividad de búsqueda en los depósitos es:

? nc	mucho peor	peor	igual	mejor	mucho mejor
0	1	2	3	4	5
0	0	0	1	9	7
0%	0%	0%	6%	53%	41%



## **Análisis de los resultados de la encuesta al personal.**

Opinión respecto al nuevo servicio de petición anticipada:

- El 70% de la plantilla considera que la aplicación es sencilla y muy sencilla, el 30% restante la considera normal.
- El 82% considera que con el nuevo sistema el trabajo se puede organizar mejor o mucho mejor, el 18% igual.
- El 94% opina que beneficia tanto a los usuarios como al personal.
- El 94% considera que la actividad de búsqueda en los depósitos es mejor o mucho mejor, un 4% igual.
- El 100% no quiere volver al sistema anterior de fichas en papel.

En cuanto a las observaciones:

- Piden que se extienda a las peticiones de revistas.
- Que las demás bibliotecas incorporen el servicio. Consideran que hay muchos usuarios que teniendo los libros en otras bibliotecas acuden a Geografía e Historia porque les resulta mucho más fácil obtener un ejemplar.
- La posibilidad de que los usuarios puedan cancelar, en caso necesario, sus peticiones.
- Muestran preocupación por la acumulación de peticiones realizadas en periodos prolongados de cierre (puentes y vacaciones).
- Alguno no tiene claro cómo actuar con respecto a las sanciones por ejemplares no recogidos.
- Se plantea la posibilidad de hacer más visible en la pantalla, para el usuario, la hora de recogida del libro.

