

Encuestas de satisfacción a los usuarios de la Biblioteca Complutense

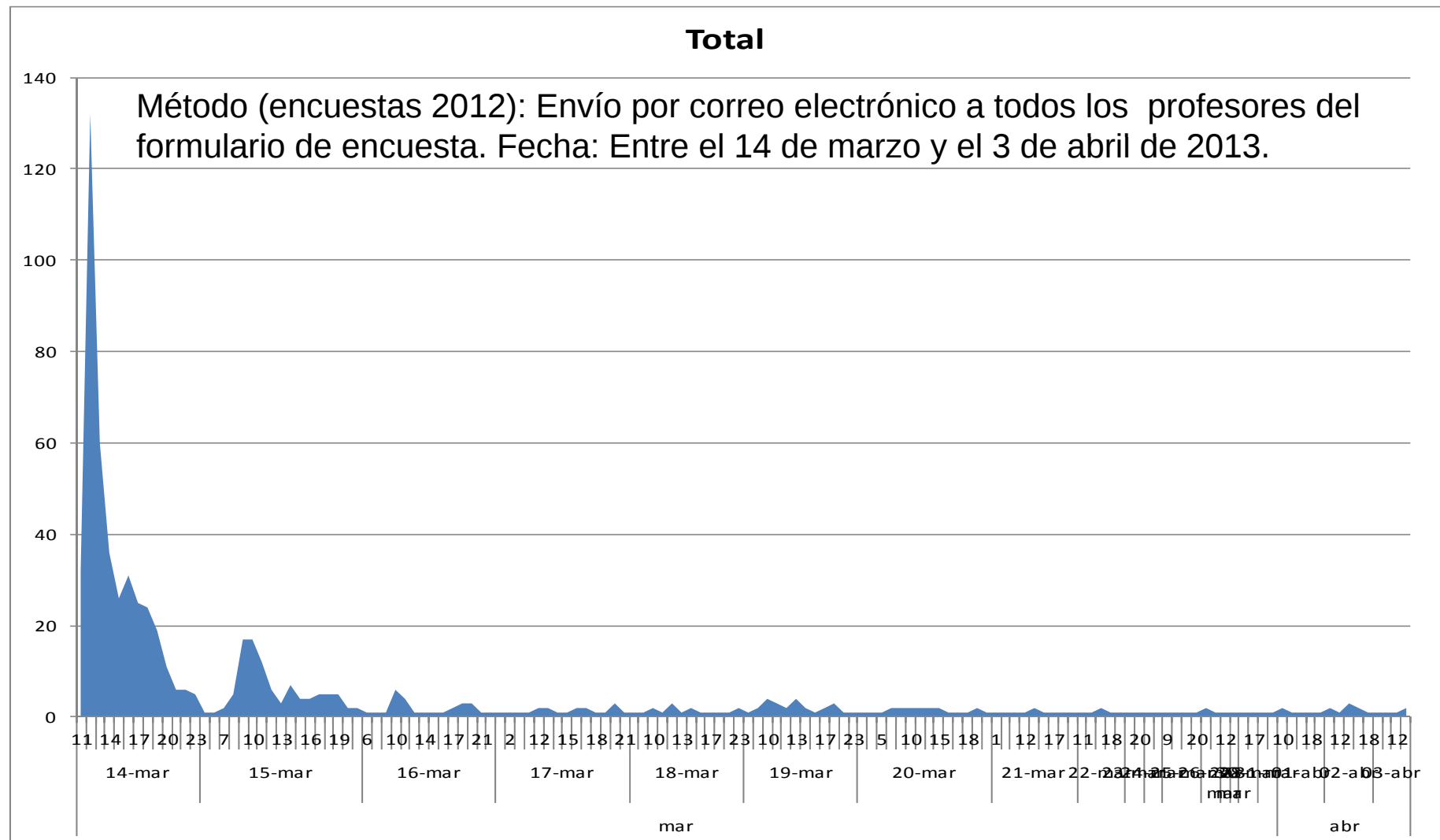


Curso 2012-2013

Alumnos. Día y hora de cumplimentación de la encuesta

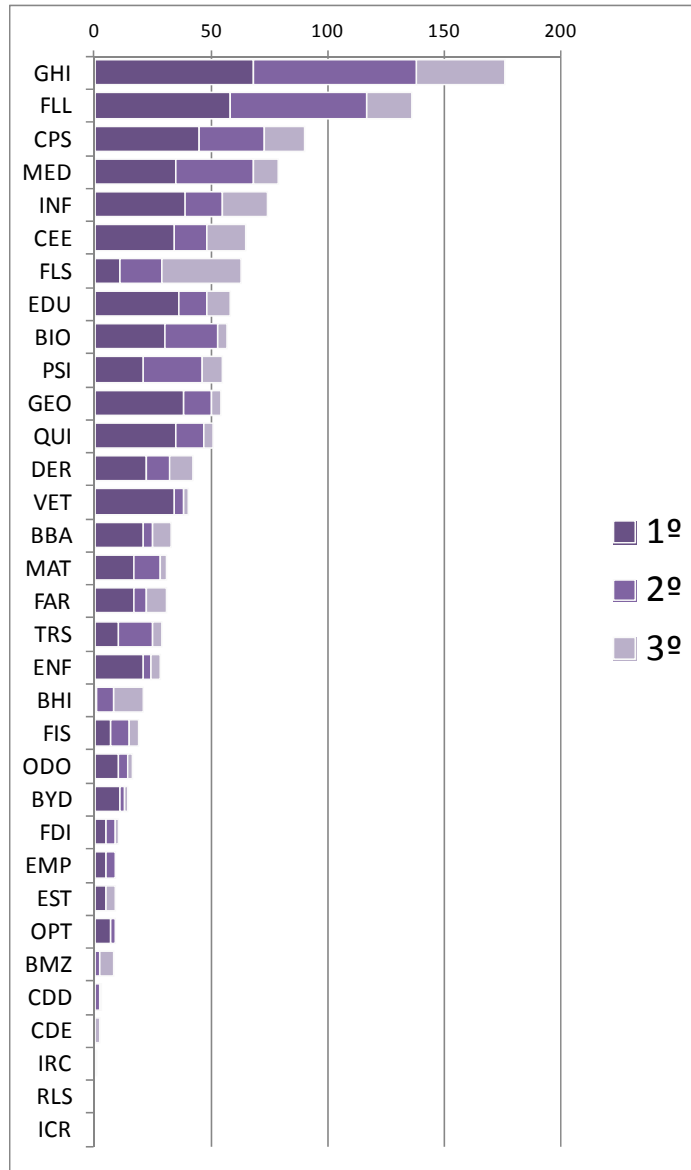


Profesores. Día y hora de cumplimentación de la encuesta

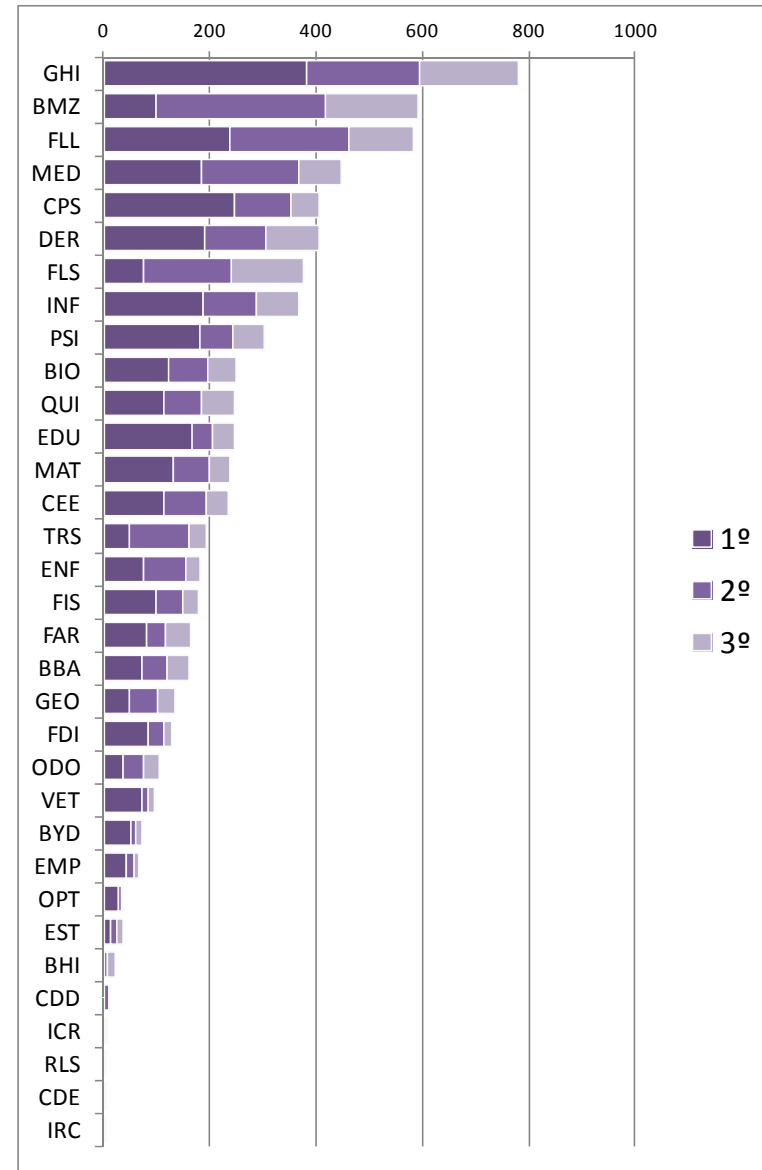


Bibliotecas a las que acuden

Profesores



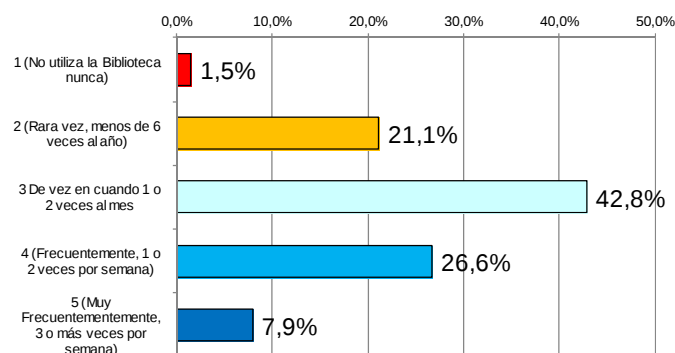
Alumnos



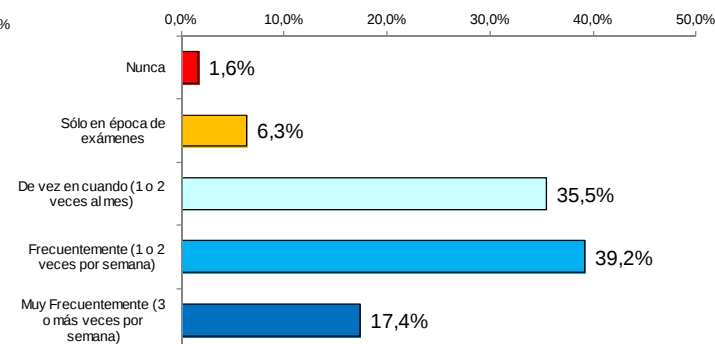
Uso de la biblioteca

1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

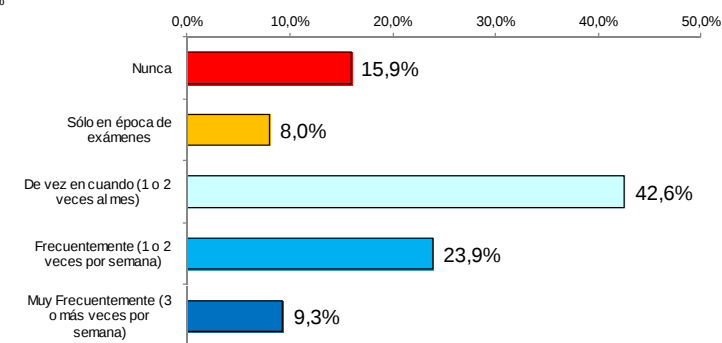
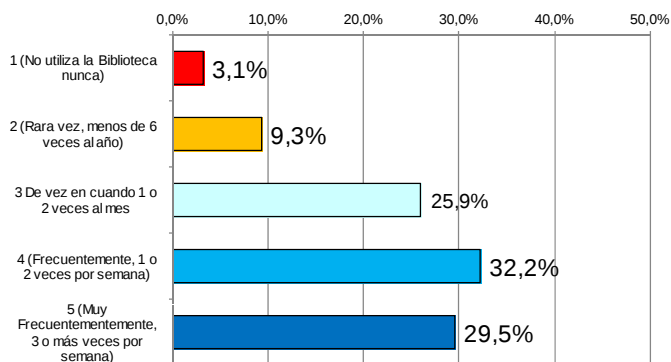
Profesores



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

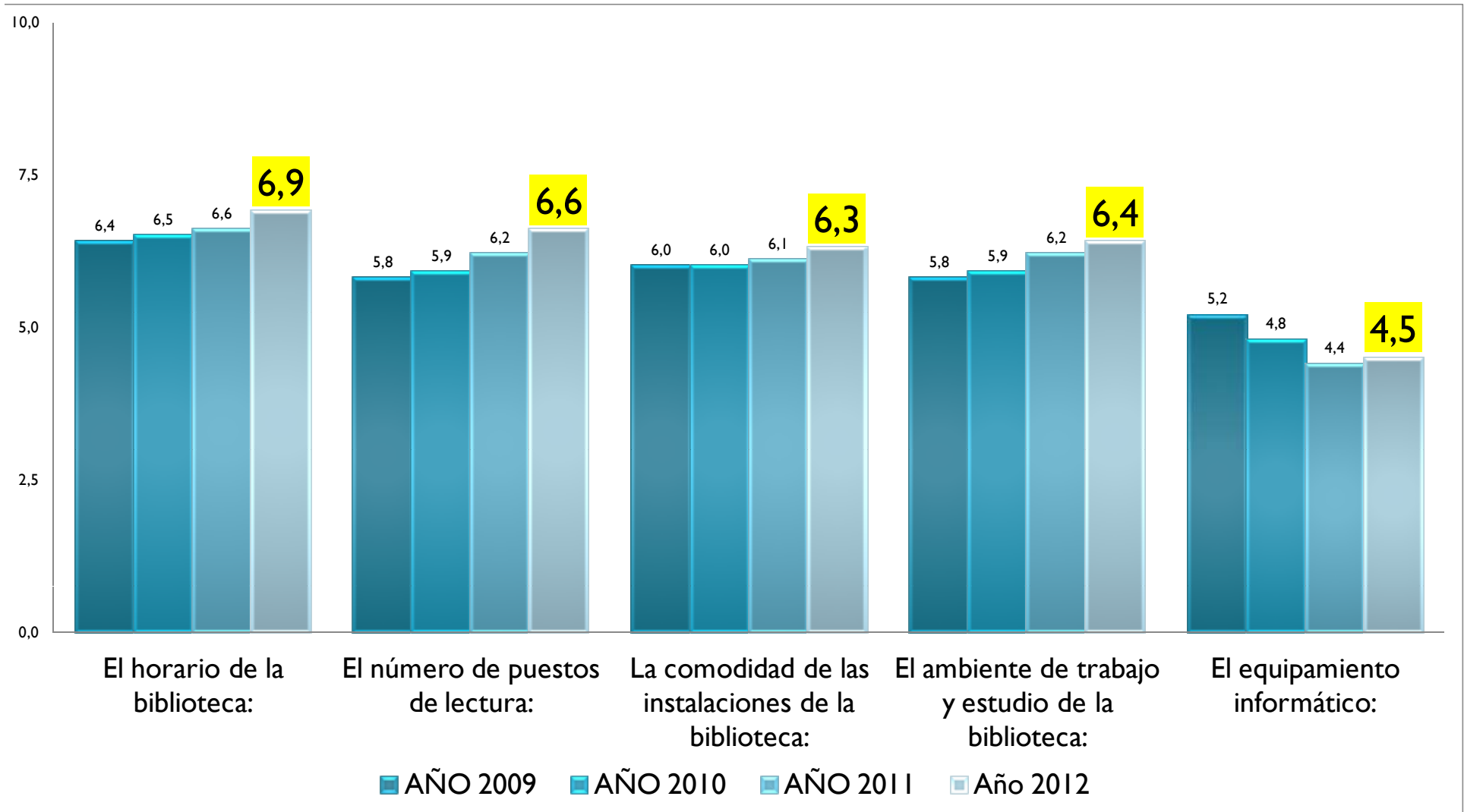
Alumnos

AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
4523	3262	3233	3273

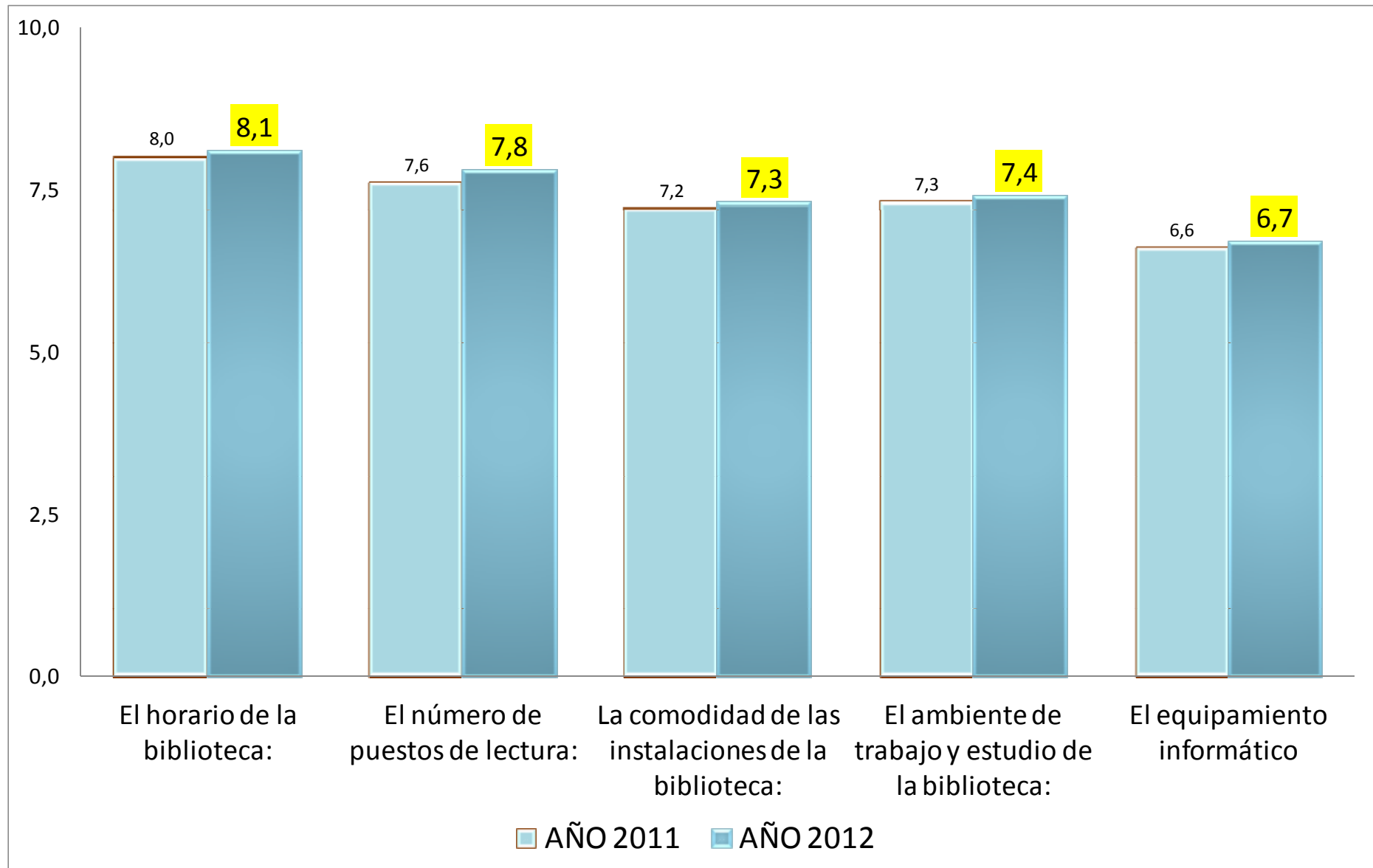
Profesores

AÑO 2011	AÑO 2012
790	675

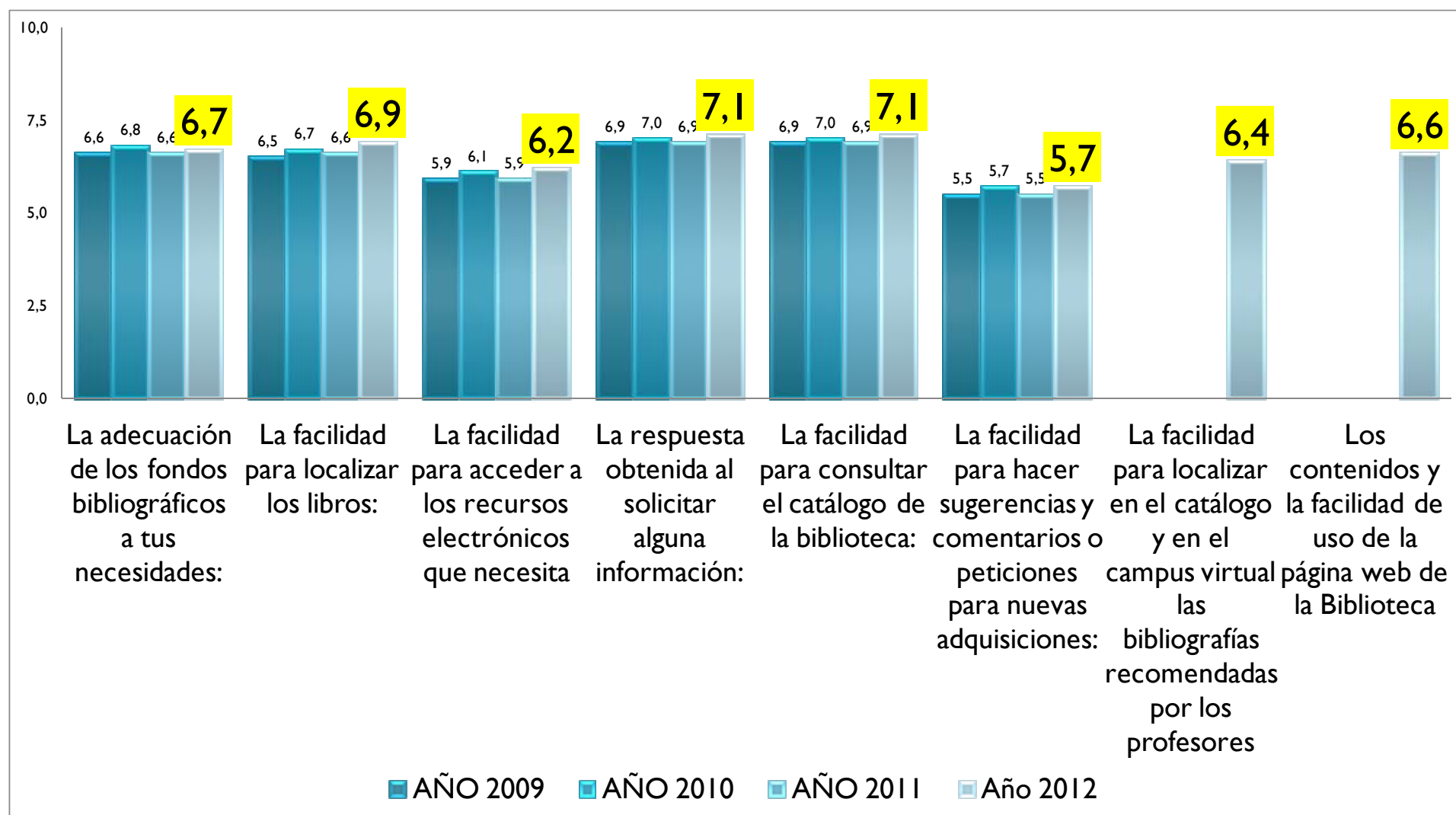
Alumnos. Instalaciones



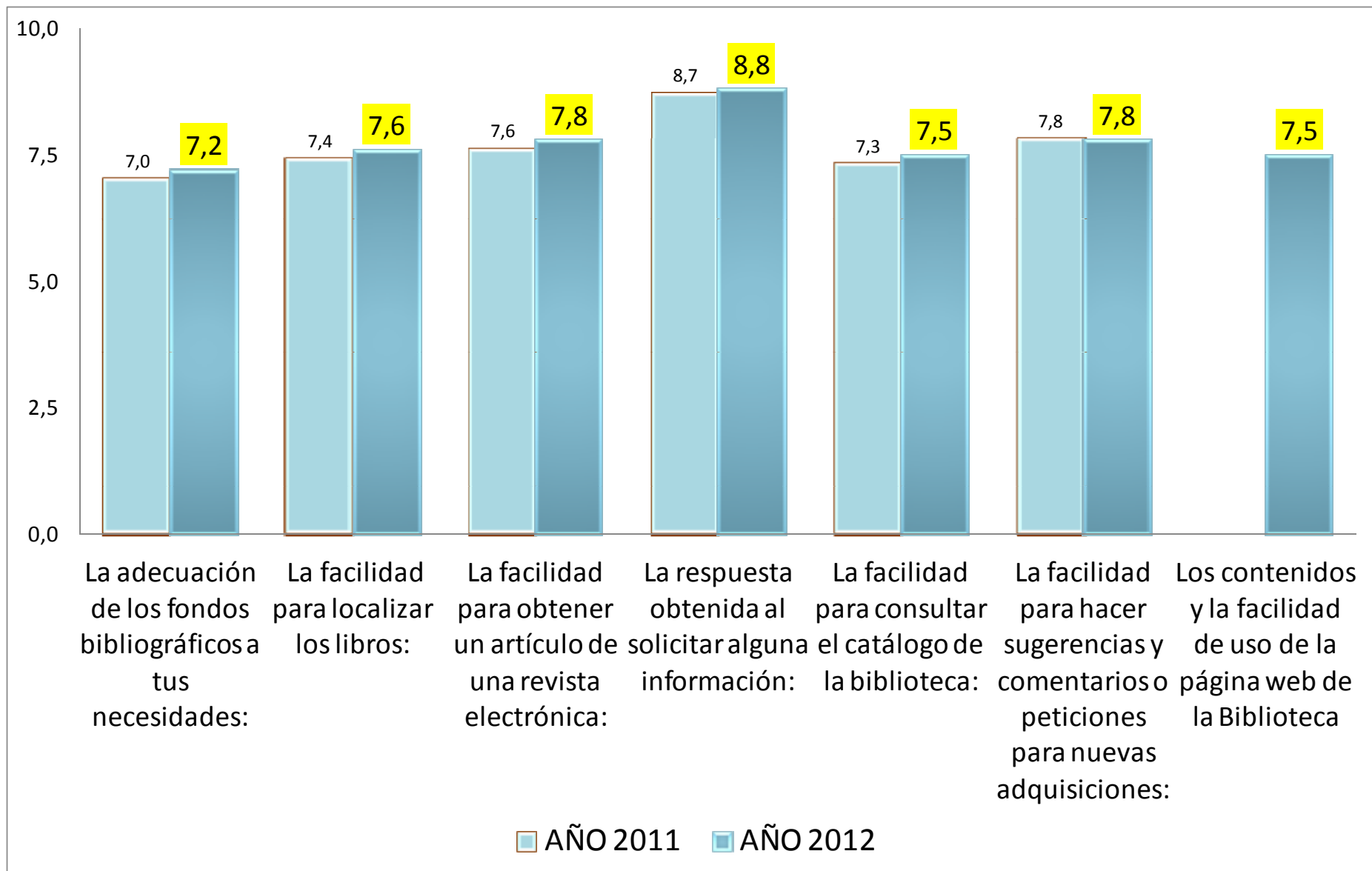
Profesores. Instalaciones



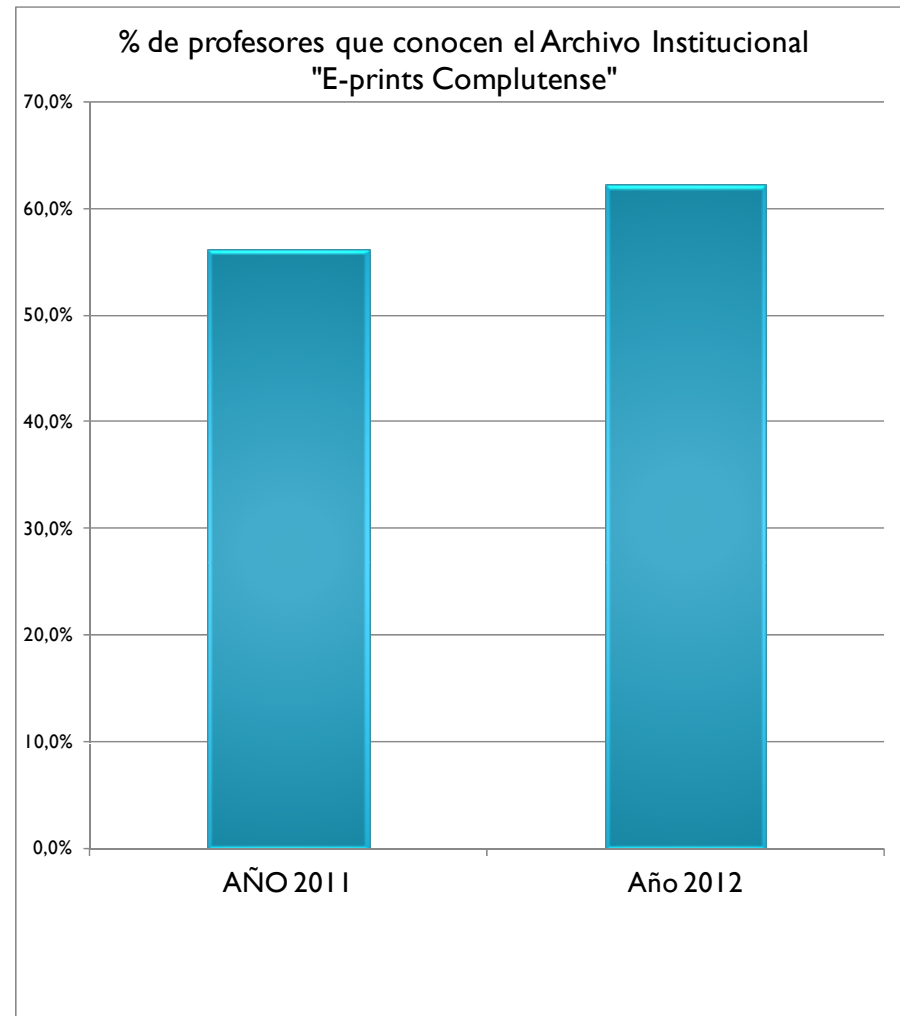
Alumnos. Recursos de información



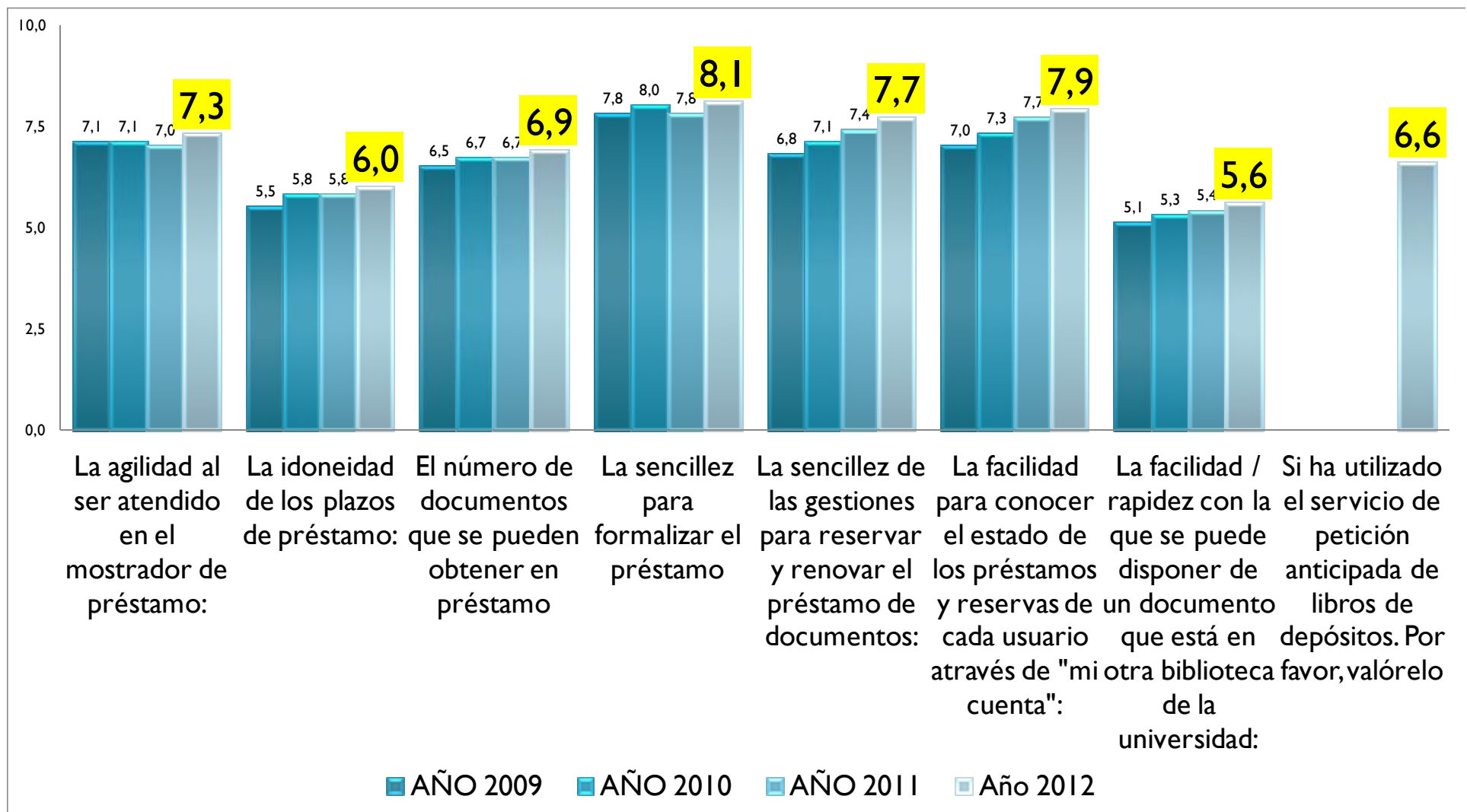
Profesores. Recursos de información



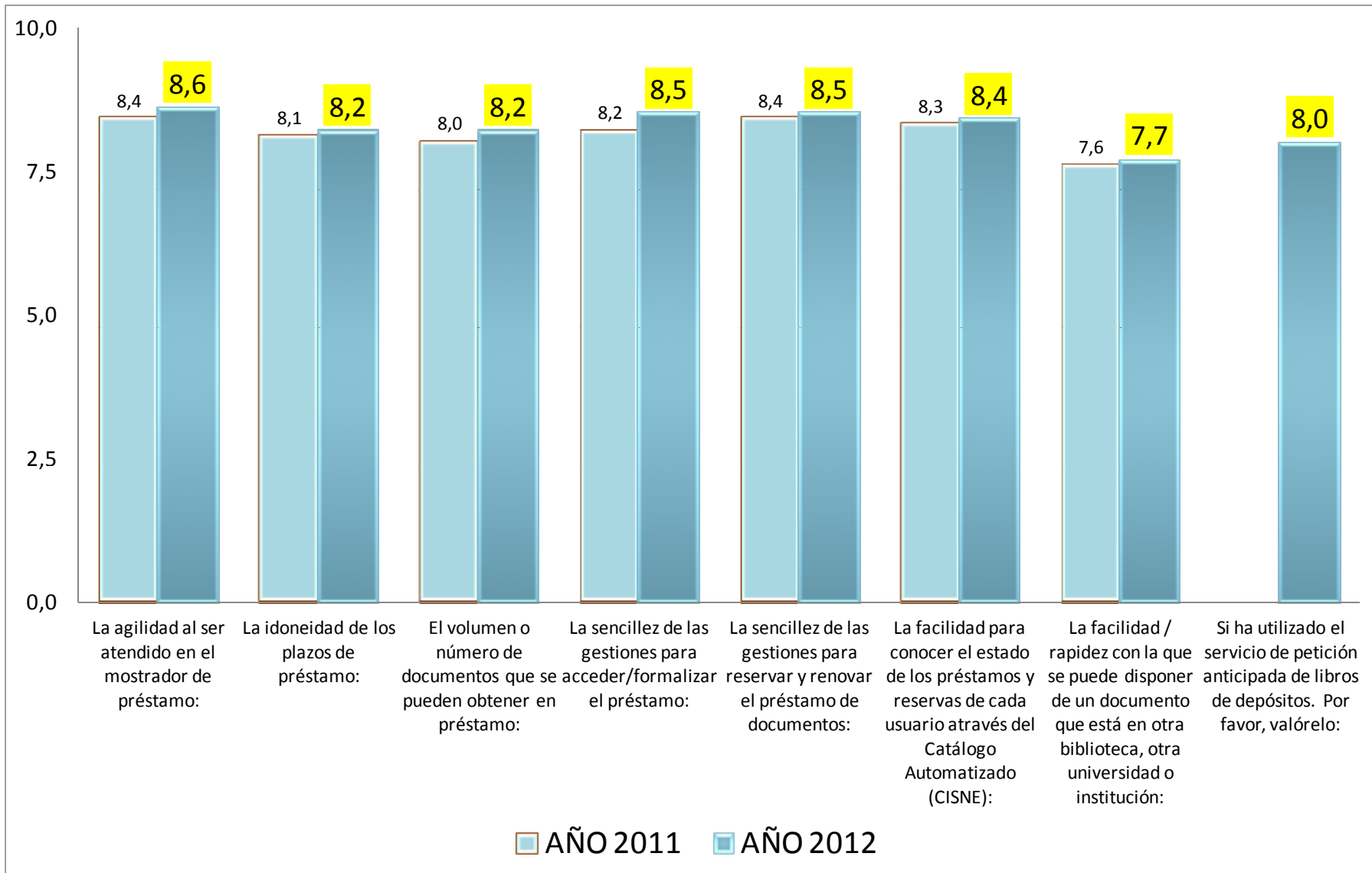
Profesores. Eprints



Alumnos. Préstamo



Profesores. Préstamo



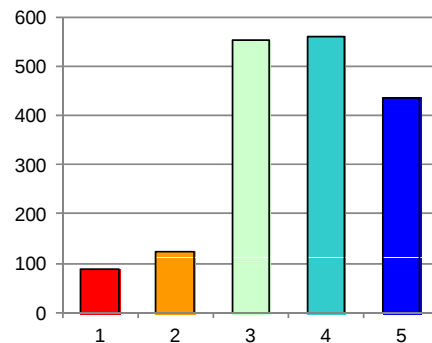
Valoración del servicio de petición anticipada

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

					? nc
1	2	3	4	5	0

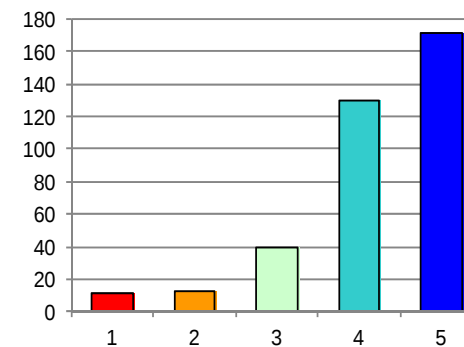
Alumnos

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

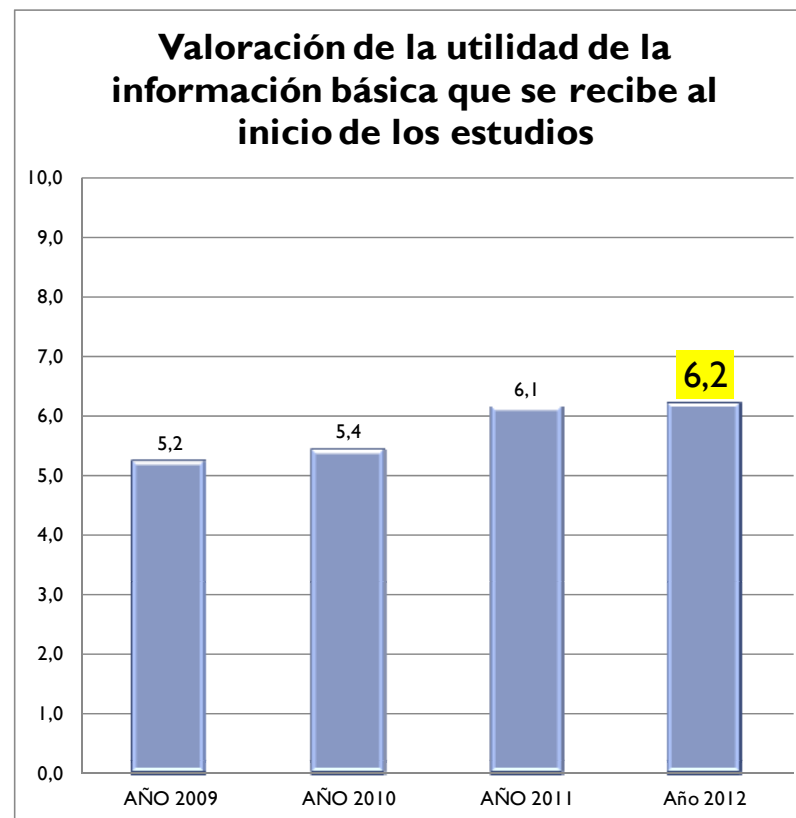
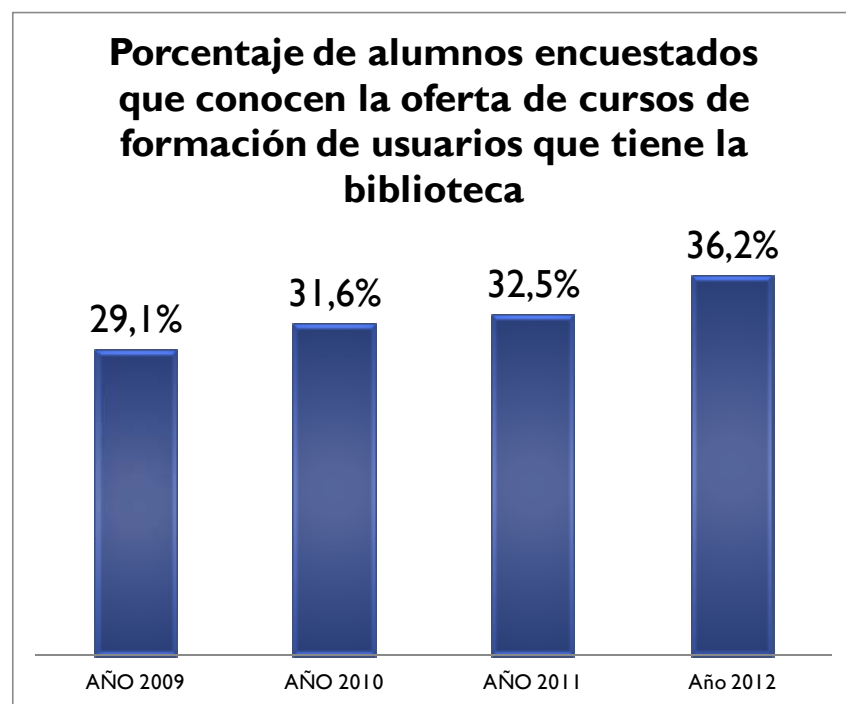


Profesores

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

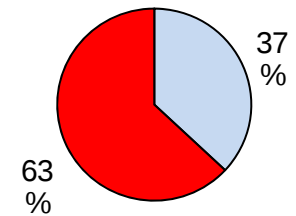
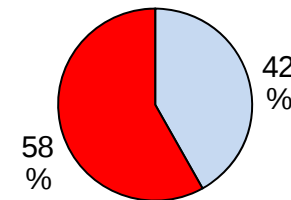
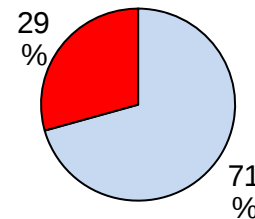
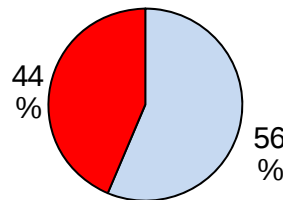
CC Salud
(137)

Experimentales
(124)

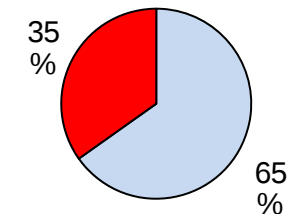
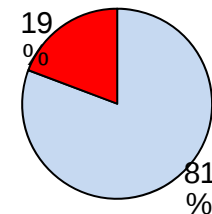
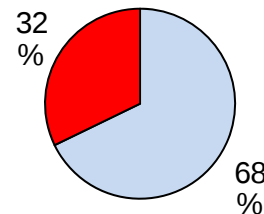
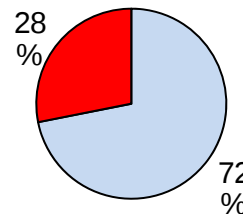
Sociales
(141)

Humanidades
(167)

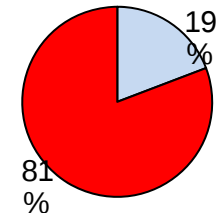
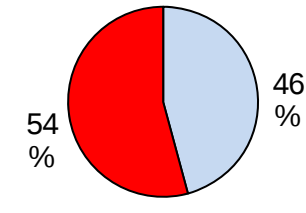
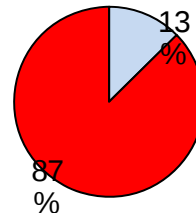
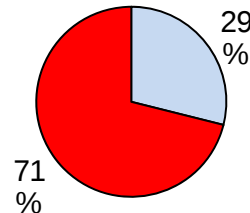
5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?



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



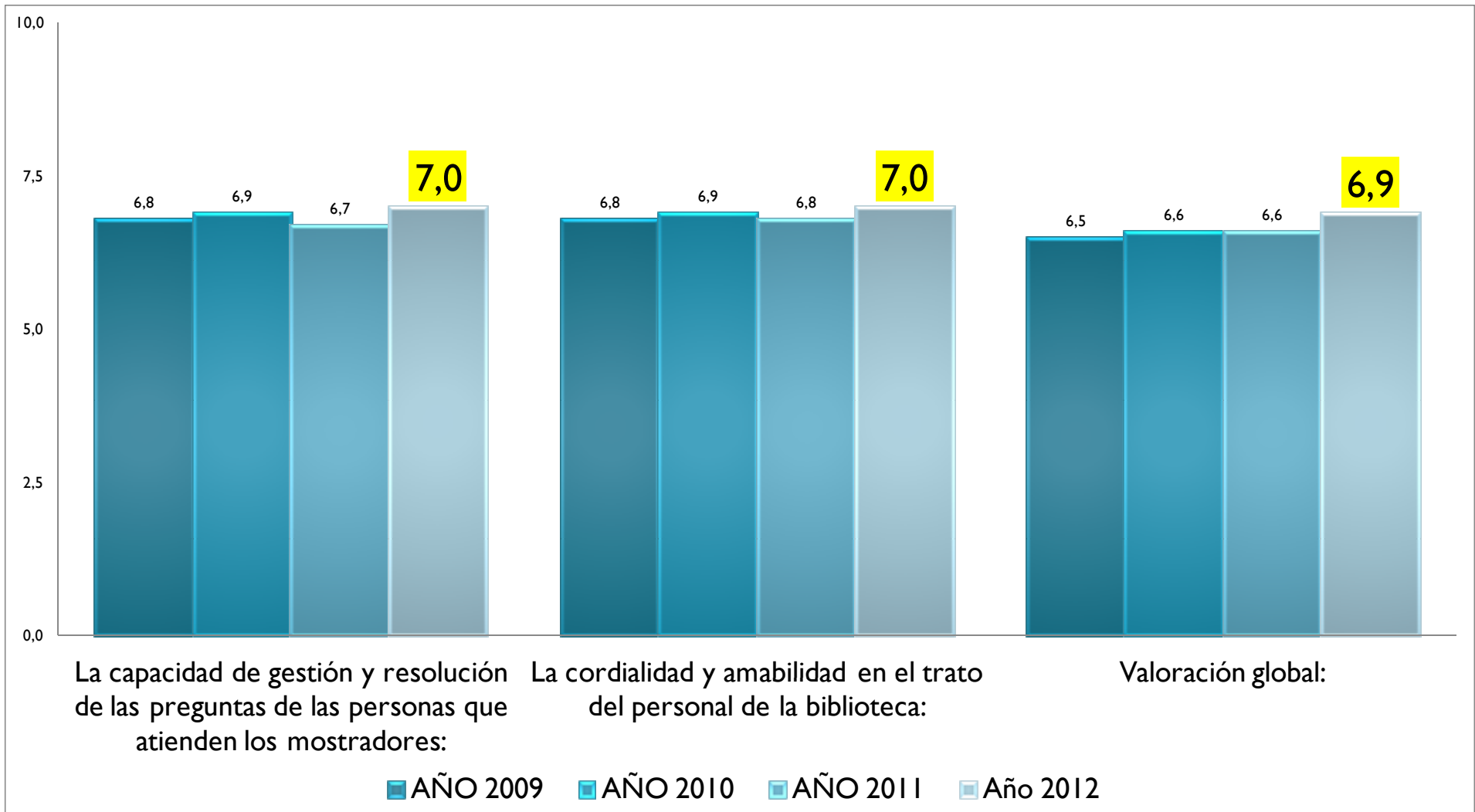
5.9 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?



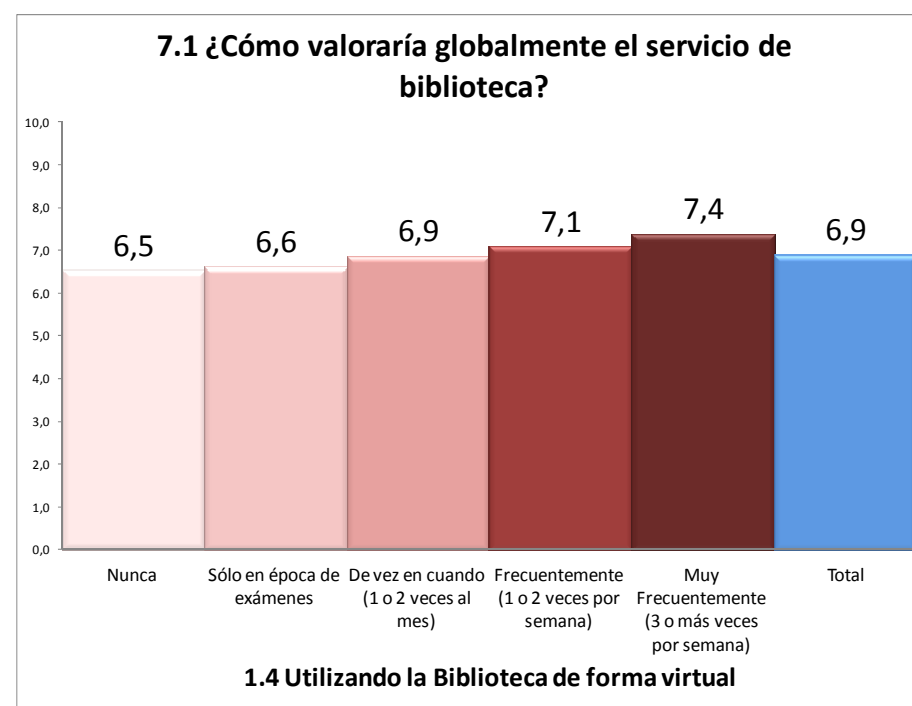
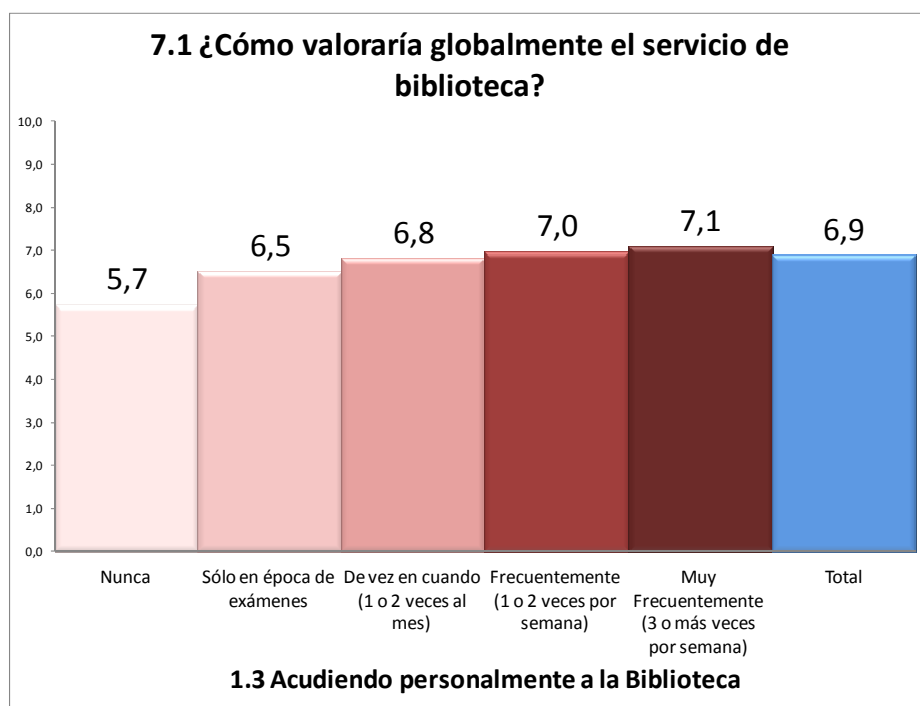
NO

SI

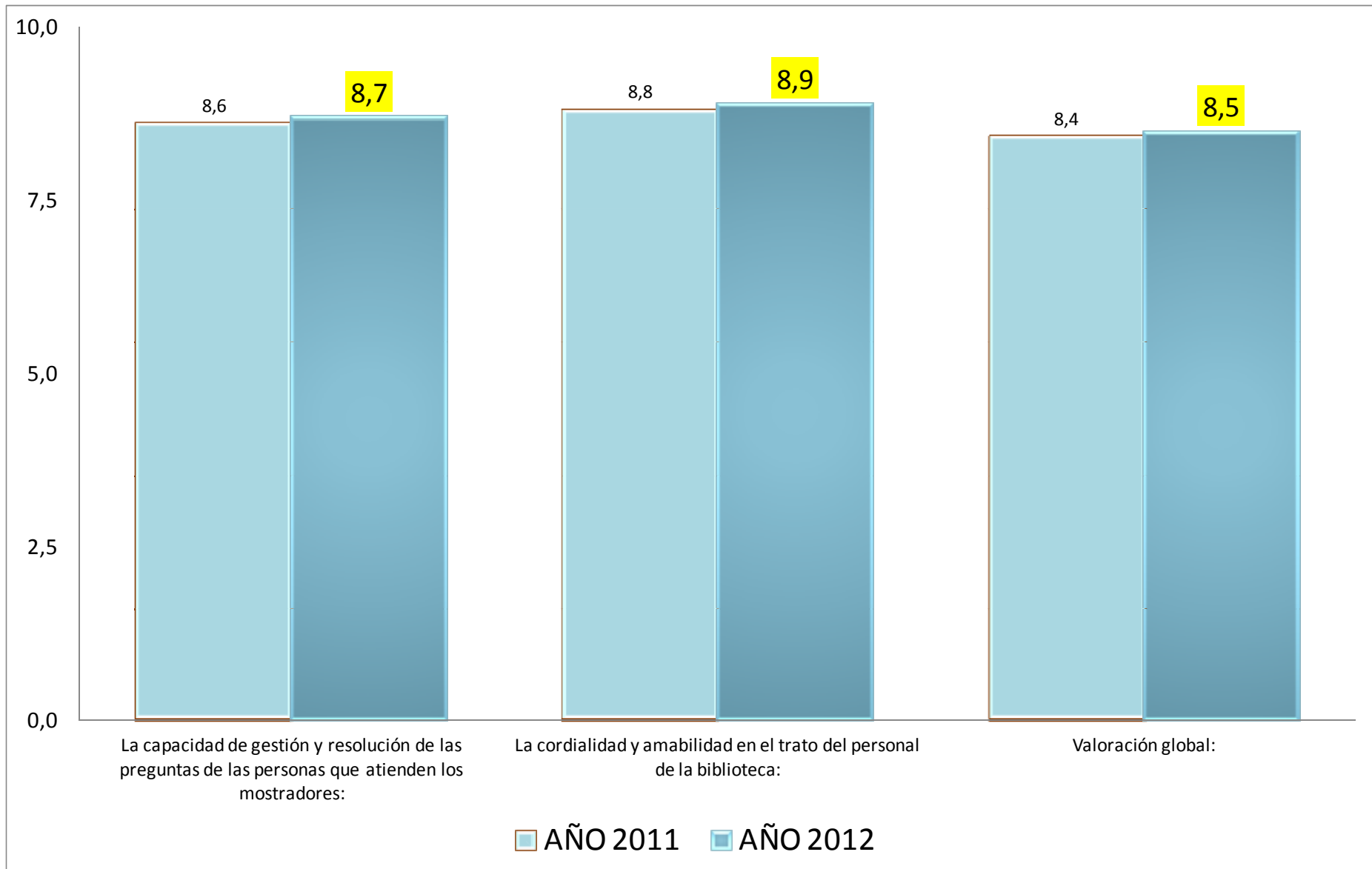
Alumnos. Valoración global



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



Profesores valoración global



Observaciones

Alumnos
(653)

47.000 palabras. 107
páginas (en arial 10)



Profesores
(268)

4.000 palabras. 8
páginas (en arial 10)



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.