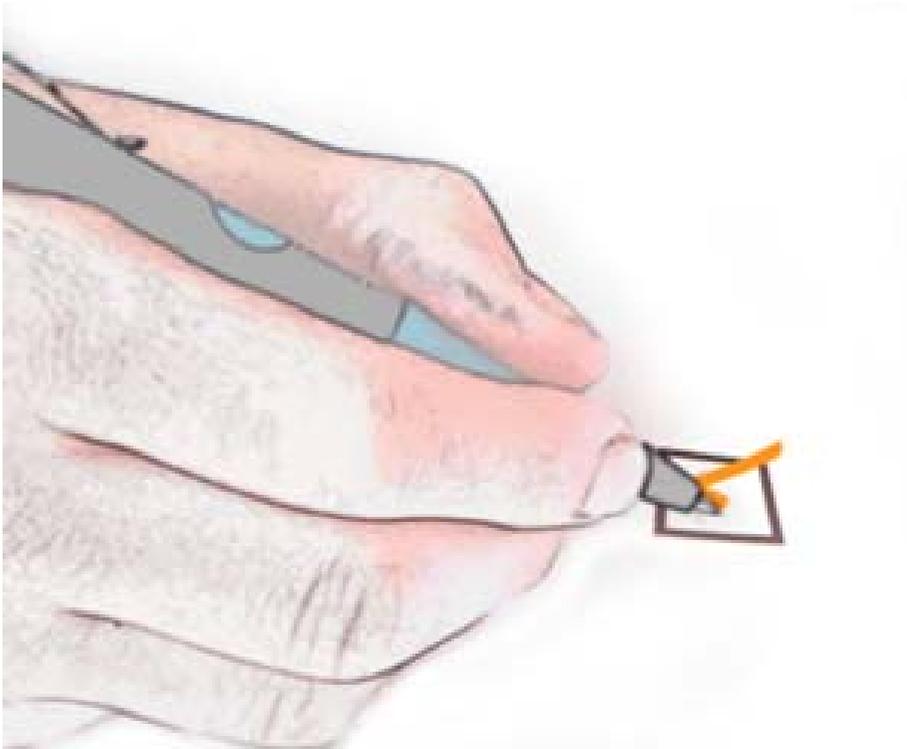


Encuestas de satisfacción a los usuarios de la Biblioteca Complutense



Curso 2013-2014

Encuestas BUC.

Alumnos:

3285 encuestas contestadas

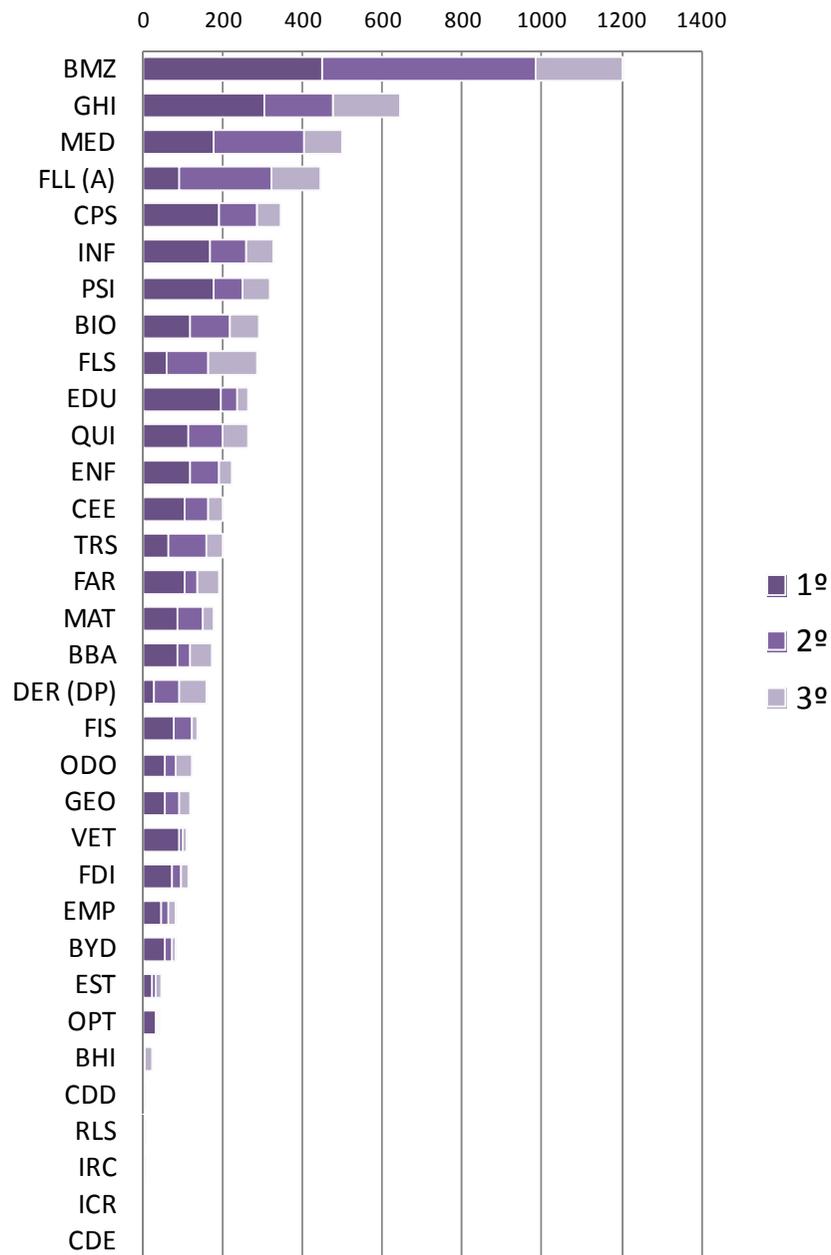
Método (encuestas 2013): Envío por correo electrónico a todos los alumnos del formulario de encuesta. Fecha: Entre el 21 de marzo y el 10 de abril de 2014.

Profesores:

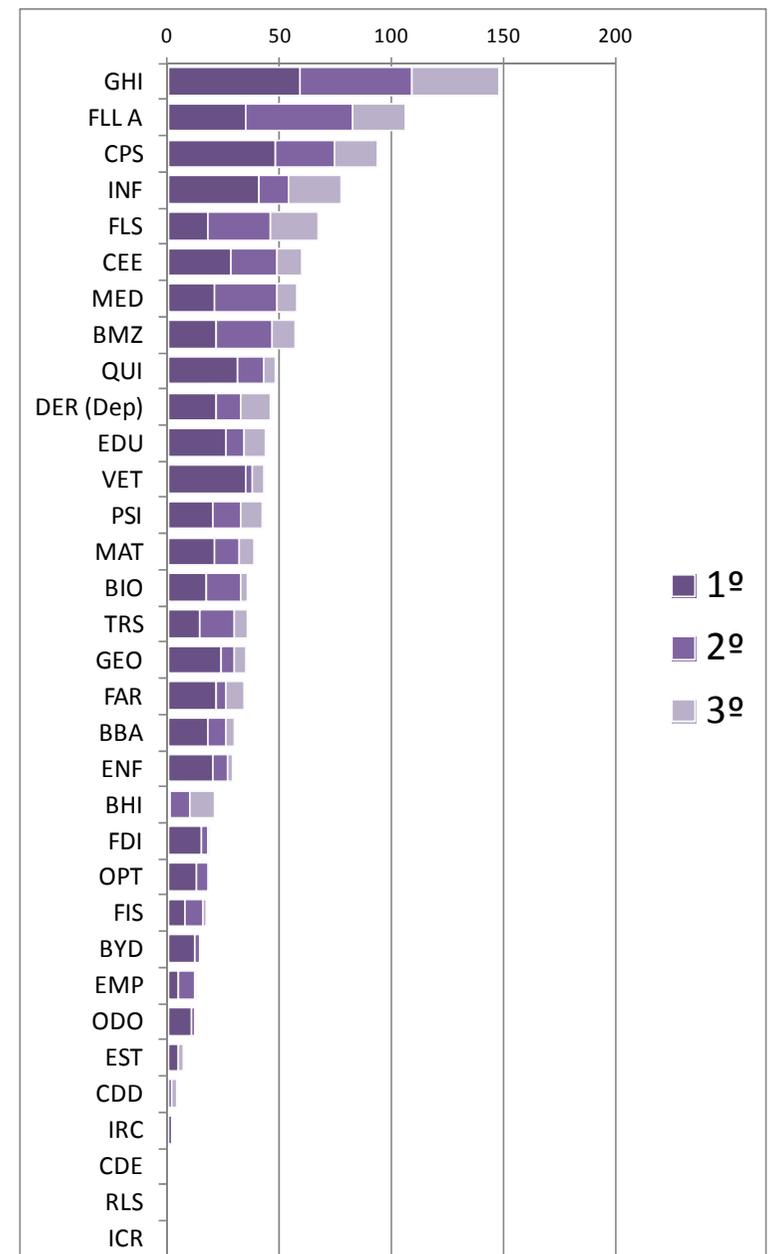
644 encuestas contestadas.

Método (encuestas 2013): Envío por correo electrónico a todos los profesores del formulario de encuesta. Fecha: Entre el 14 de marzo y el 3 de abril de 2014.

Alumnos que han seleccionado las bibliotecas a las que suelen acudir por orden de preferencia (1º, 2º y 3º)



Profesores



Otras bibliotecas a las que suele acudir

Alumnos

Municipales	252
Otras	192
CAM	101
BNE	71
UNED	25
UC3M	22
UAM	19
UPM	19
URJC	9
UAH	8
	718

Profesores

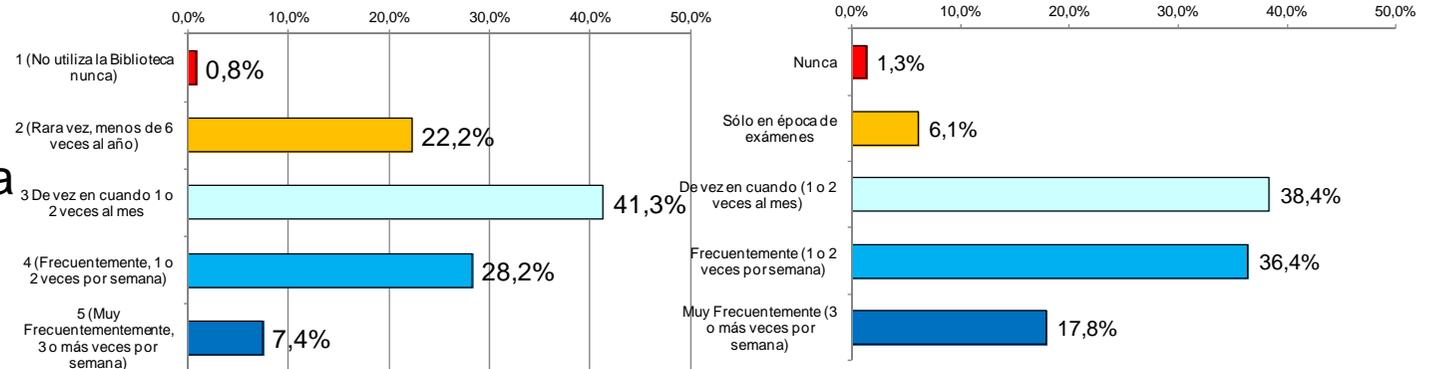
BNE	52
CSIC	20
Municipales	12
AECID	8
R. Academias	7
UNED	5
CAM	4
Hospitales	3
C.A. Reina Sofía	2
UAM	1
UPM	1
URJC	1

Uso de la biblioteca

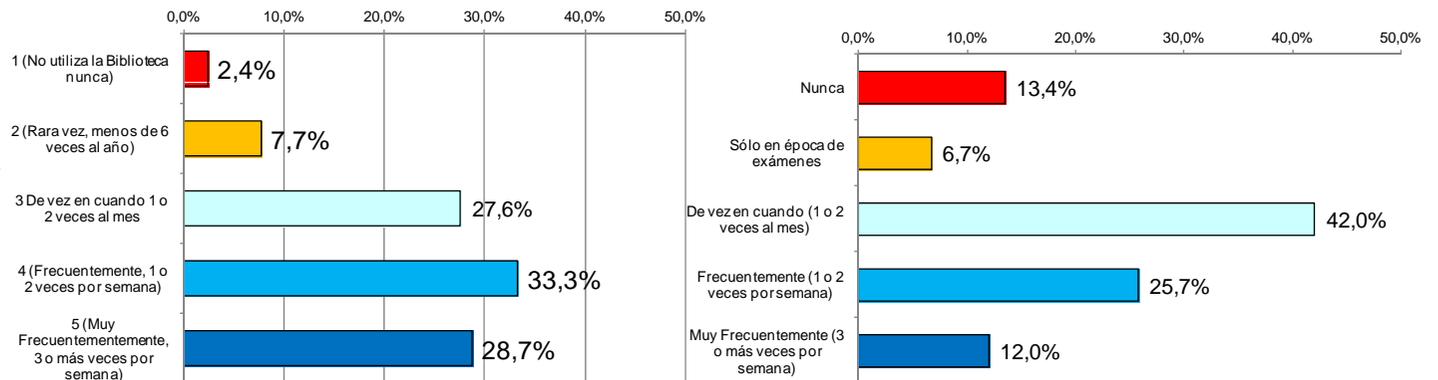
Profesores

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

Encuestas contestadas

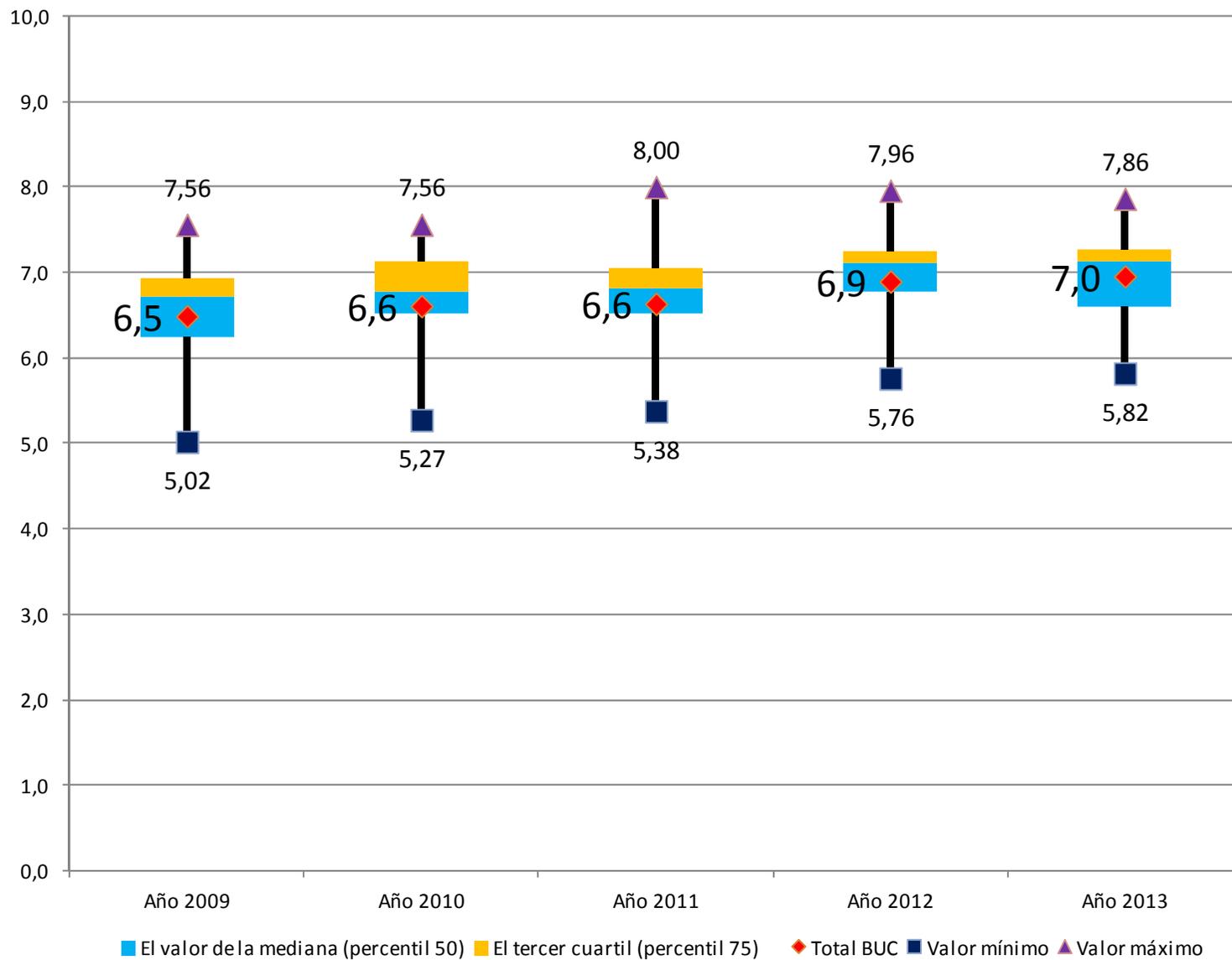
Alumnos

AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
4523	3262	3233	3273	3285

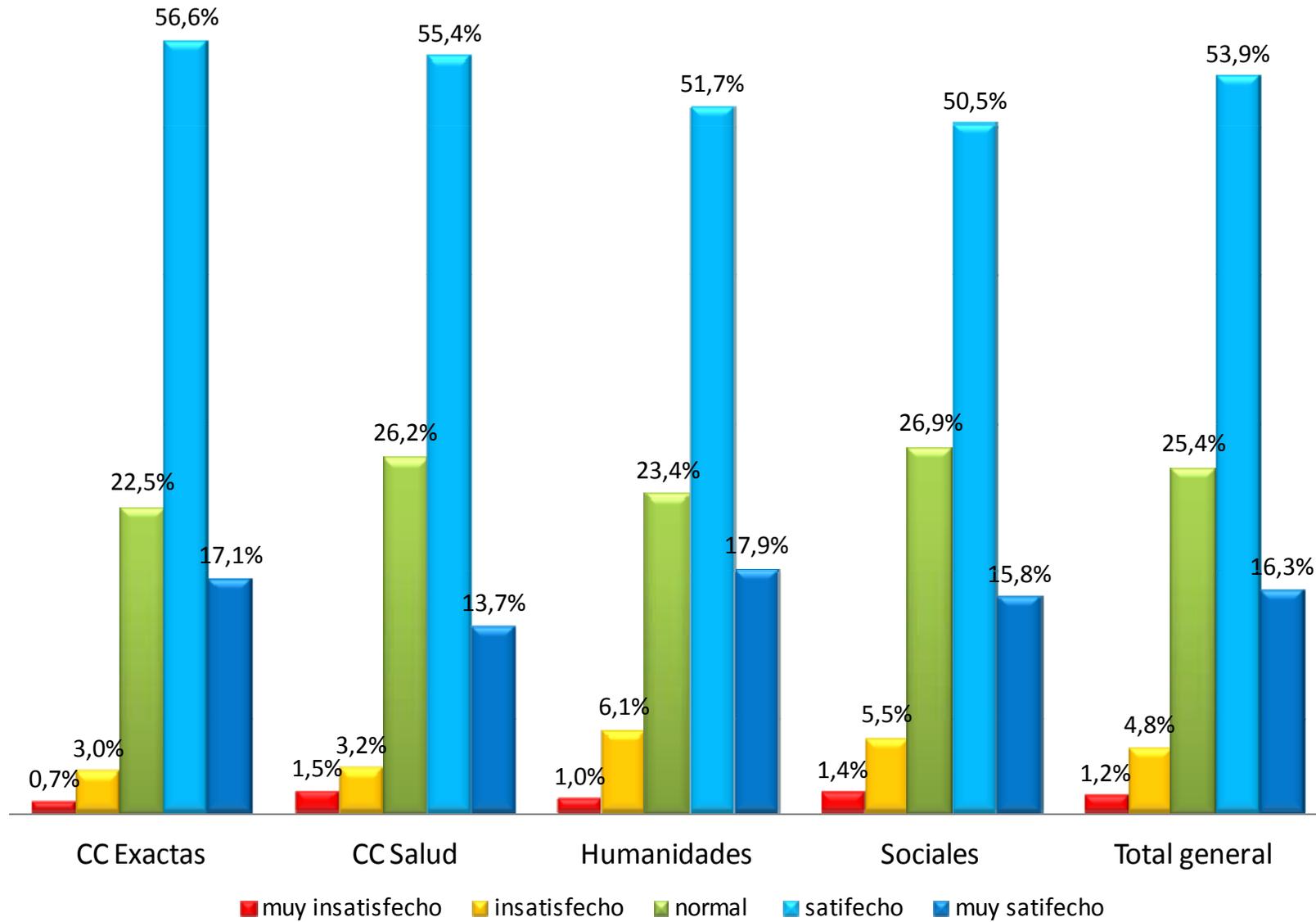
Profesores

AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
790	675	644

Biblioteca Complutense. Dispersión de la valoración global por los alumnos de las bibliotecas . 2009-13

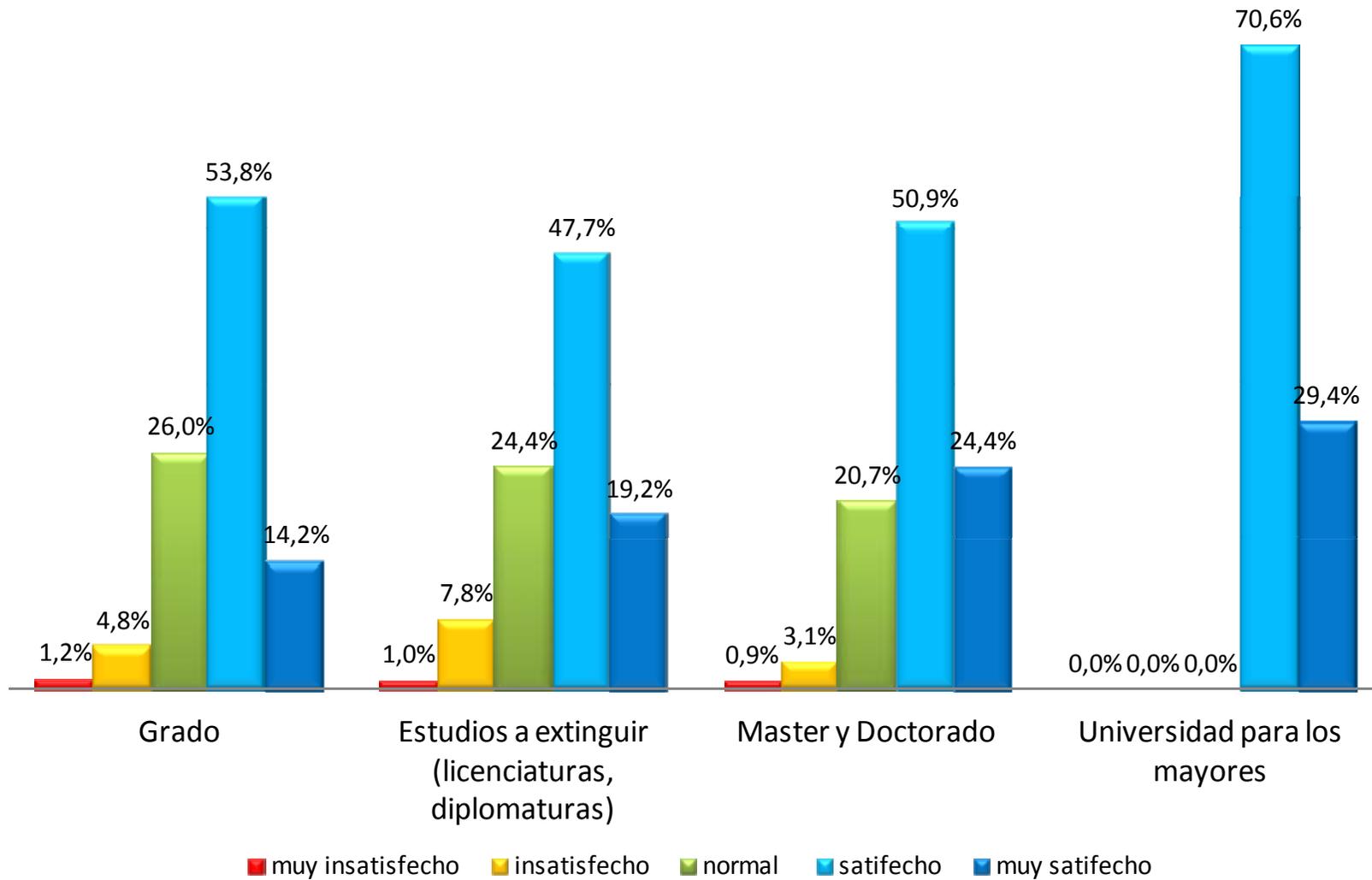


7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?



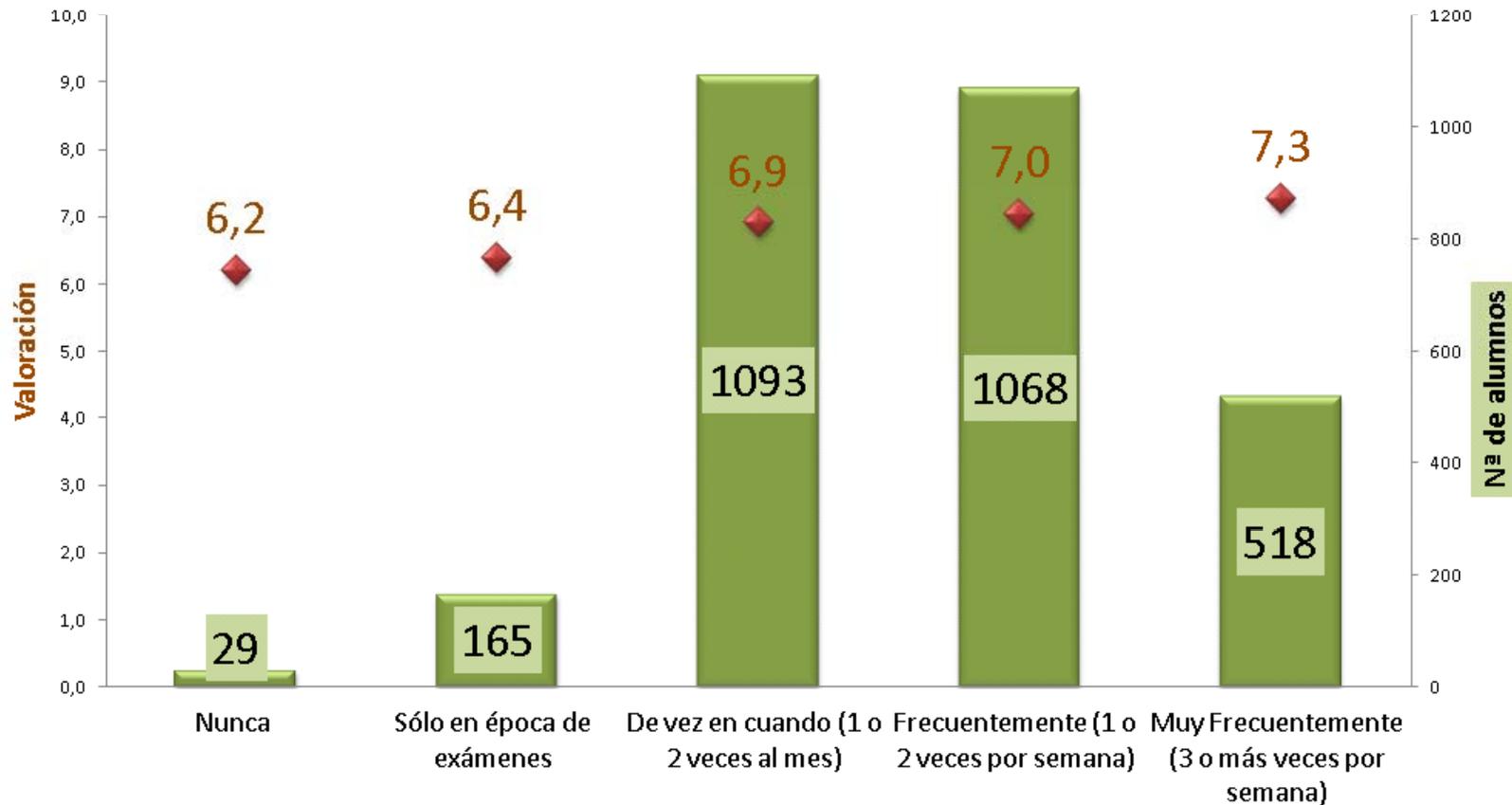
Más del 70% de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos. 6% insatisfechos o muy insatisfechos

7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?



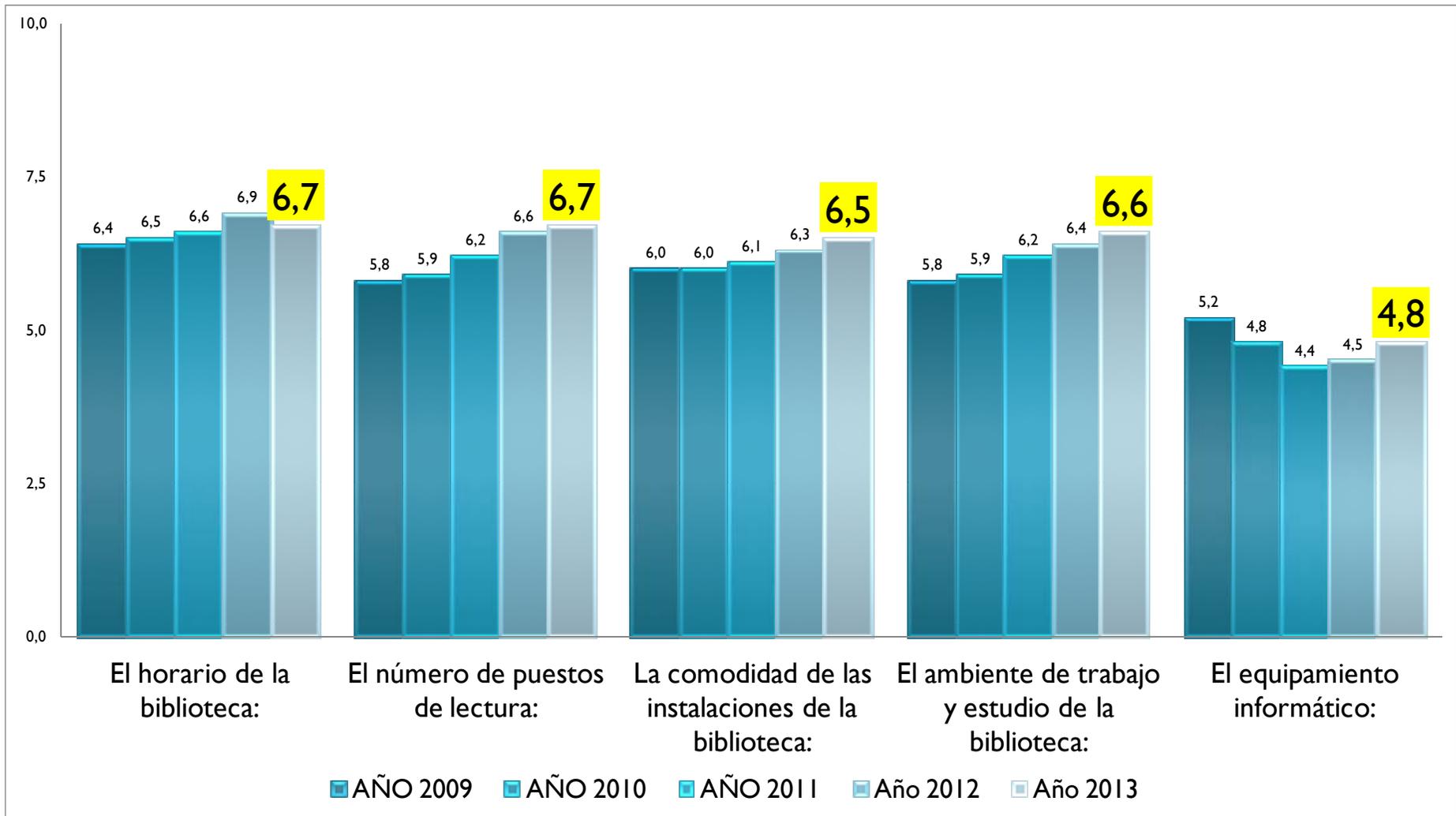
Valoración general según uso

7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?



1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca (para un préstamo, utilizar un puesto de lectura, realizar una consulta, etc)

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.	1100	33%
muchos sábados y domingos en época de exámenes	1532	47%
muchos sábados durante todo el curso	1123	34%
en exámenes por la noche más allá de las 21h.	801	24%

2.6 Si la biblioteca estuviera abierta más allá del horario habitual, yo acudiría hasta las... N° de alumnos que ocuparían puestos en la biblioteca a las siguientes horas de la noche

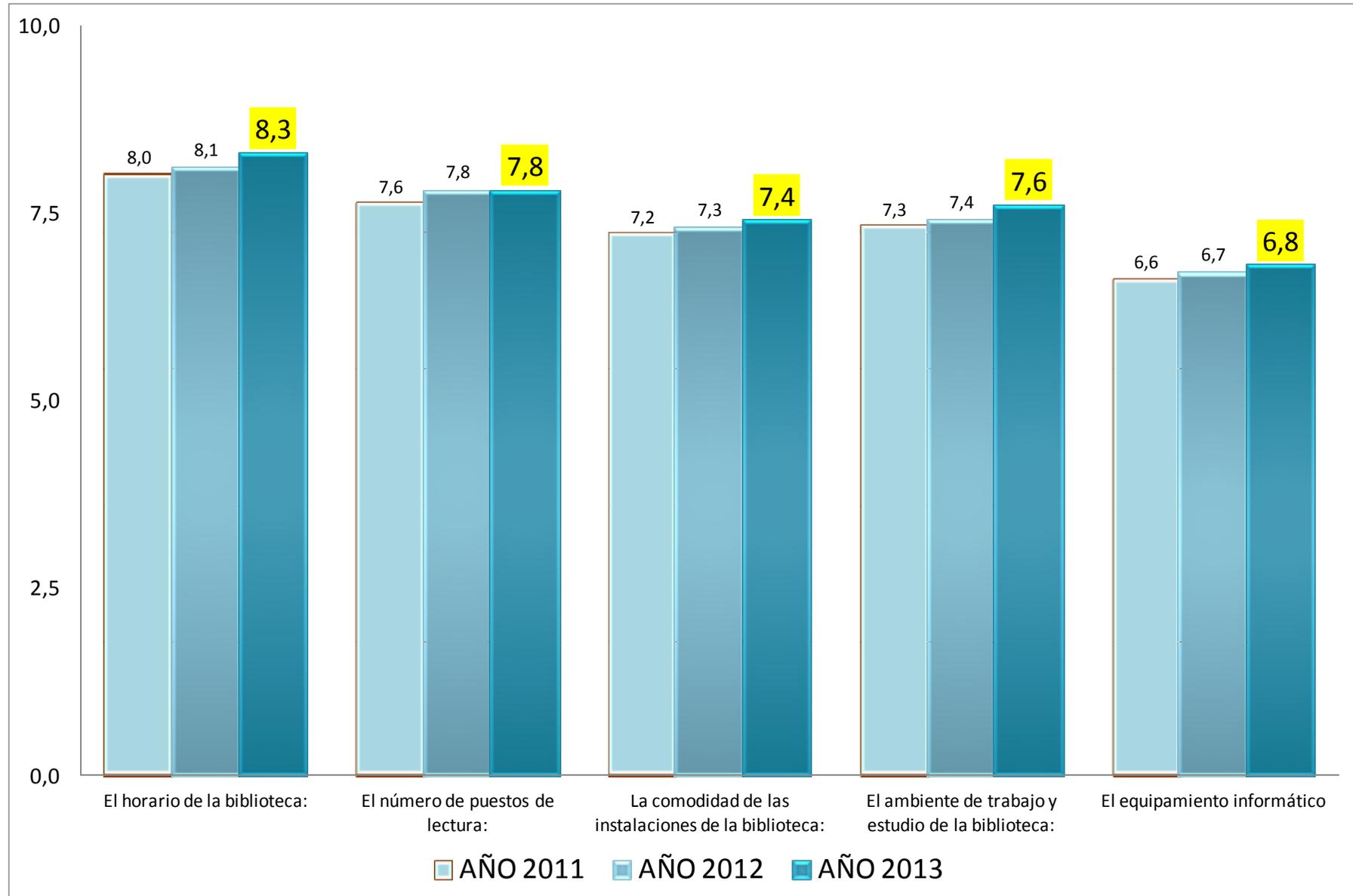
22 h.	35	1,1%	22 h.	733	22%
23 h.	99	3,0%	23 h.	698	21%
24 h.	182	5,5%	24 h.	599	18%
1 h.	88	2,7%	1 h.	417	13%
2 h.	78	2,4%	2 h.	329	10%
3 h.	79	2,4%	3 h.	251	8%
4 h.	43	1,3%	4 h.	172	5%
5 h.	28	0,9%	5 h.	129	4%
6 h.	28	0,9%	6 h.	101	3%
7 h.	8	0,2%	7 h.	73	2%
8 h. toda la noche	65	2,0%	8 h. toda la noche	65	2%

733

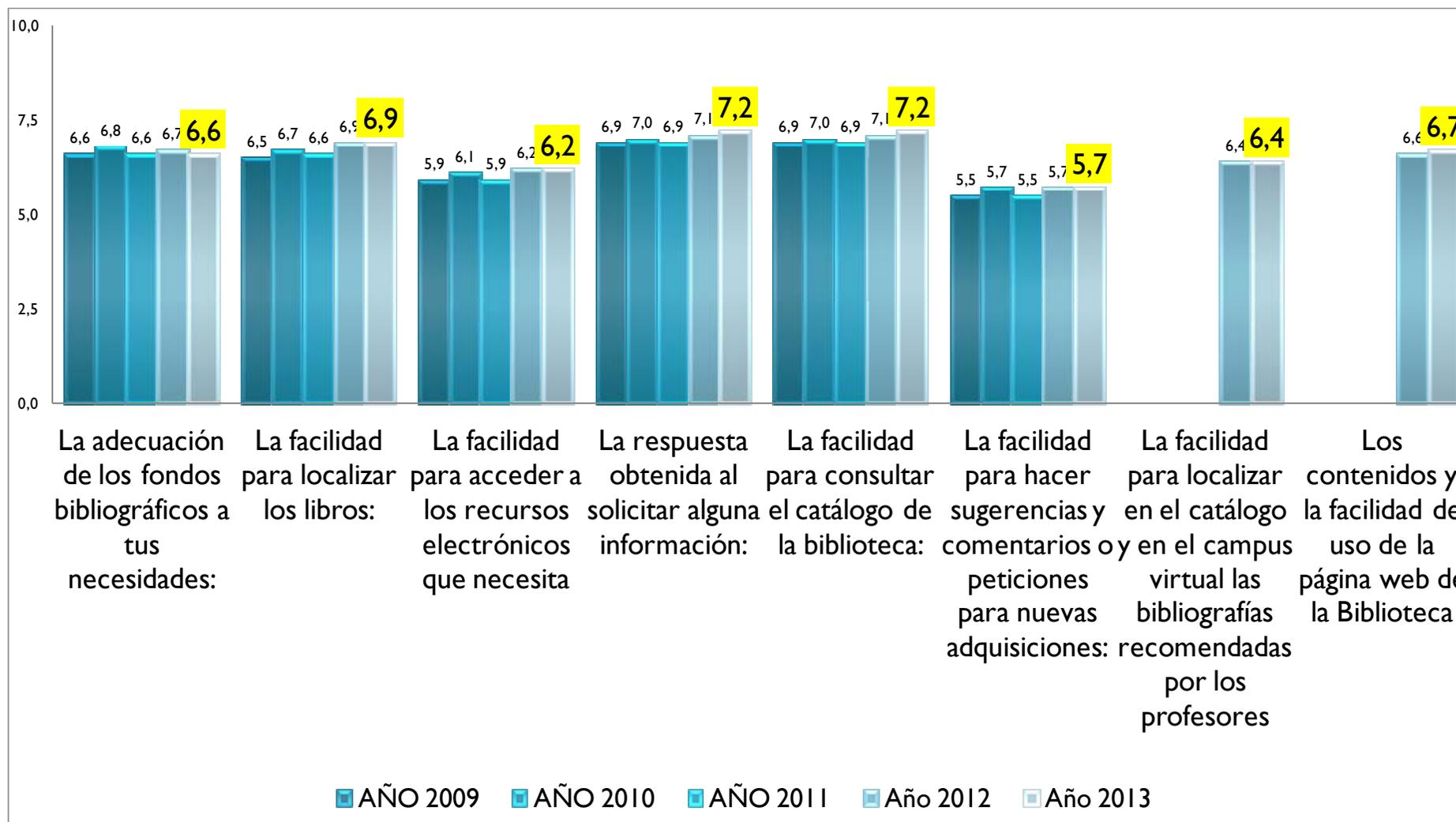
Total encuestas

3285

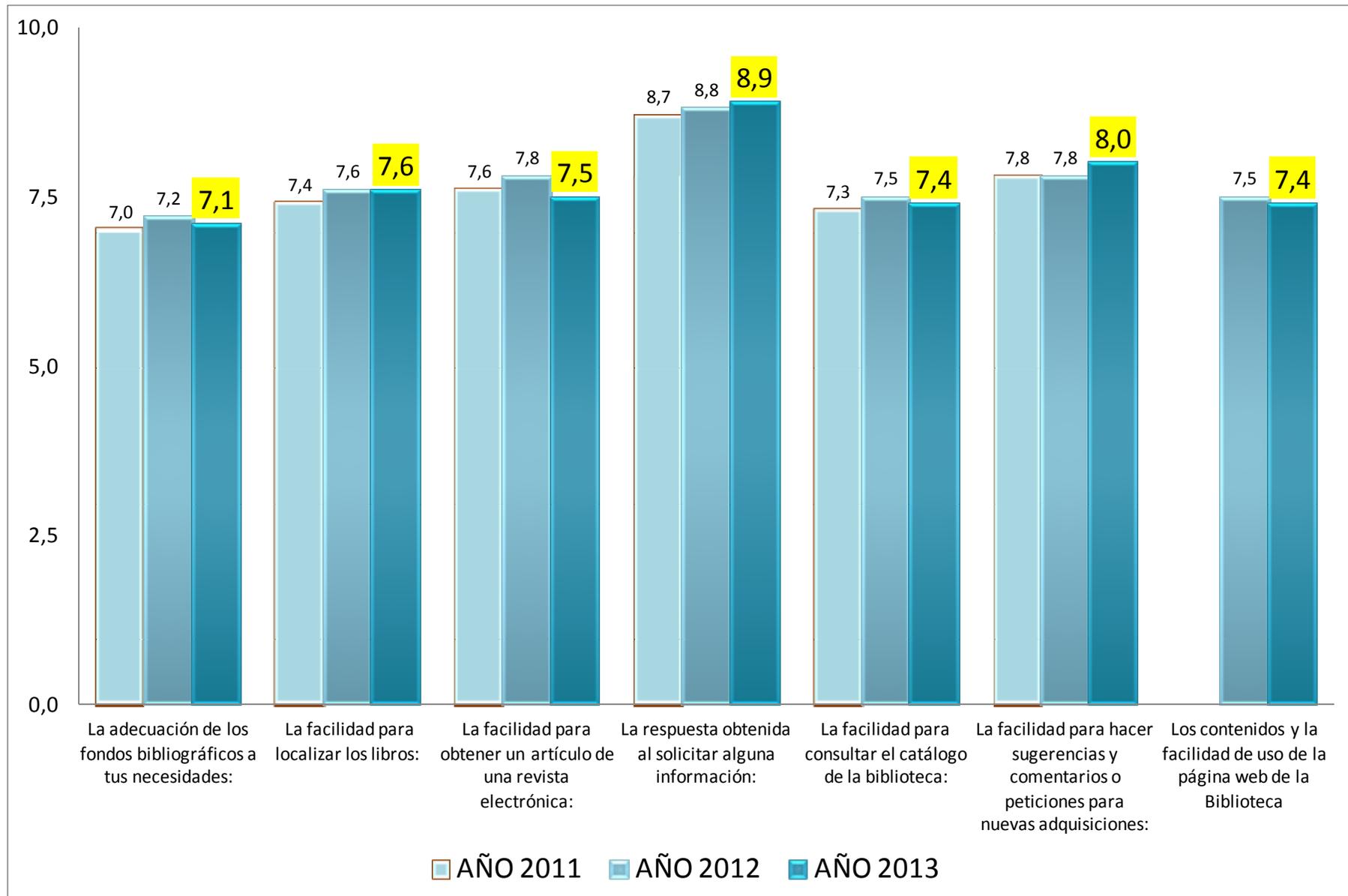
Profesores. Instalaciones



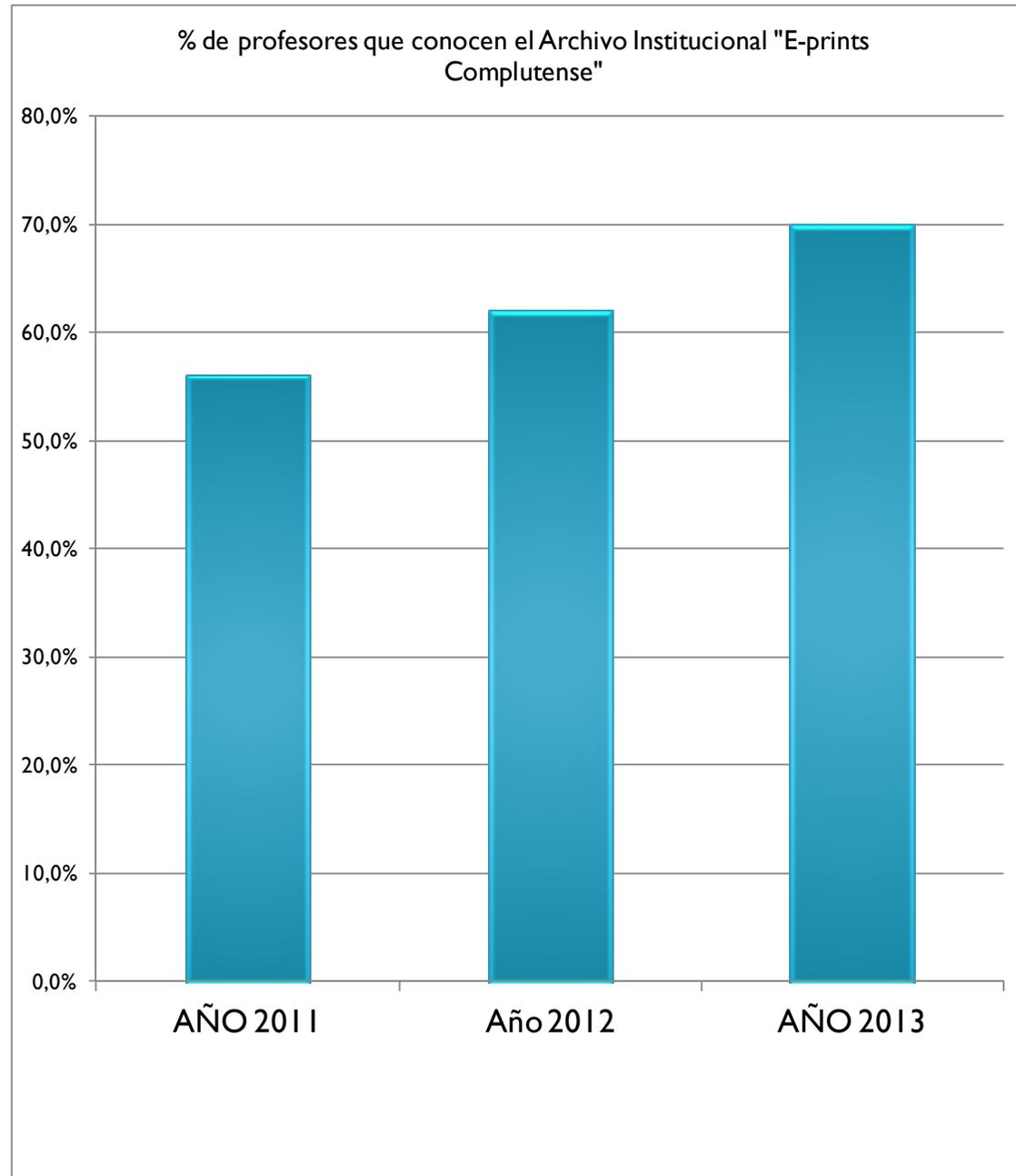
Alumnos. Recursos de información



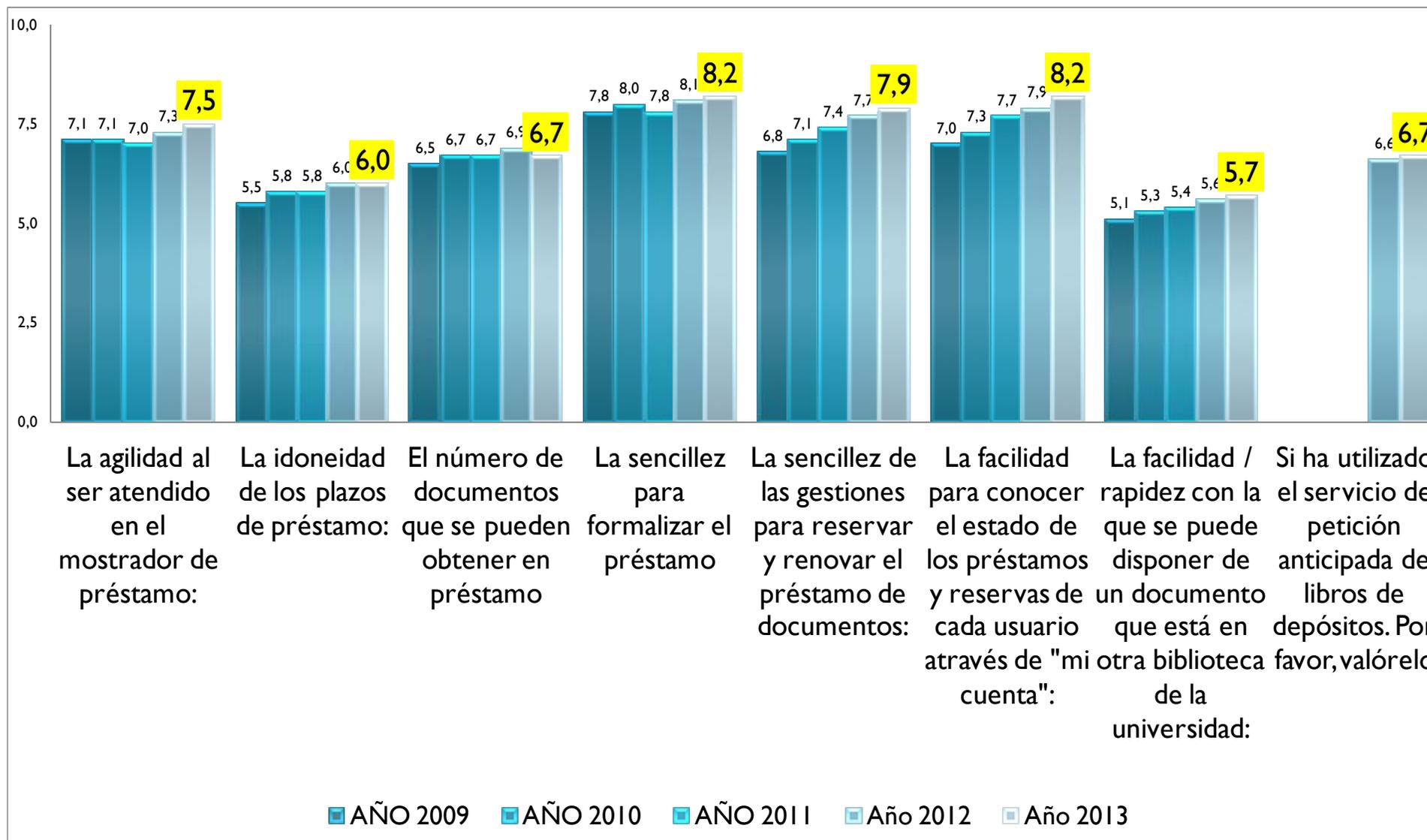
Profesores. Recursos de información



Profesores. Eprints



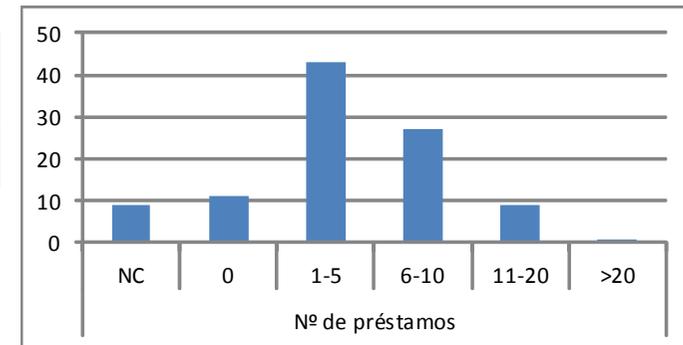
Alumnos. Préstamo



Alumnos. Número de libros en préstamo. Dos ejemplos de bibliotecas

4.9 En lo que llevamos del curso actual, desde octubre del año pasado, ¿cuántos libros, aproximadamente, se ha llevado usted en préstamo?

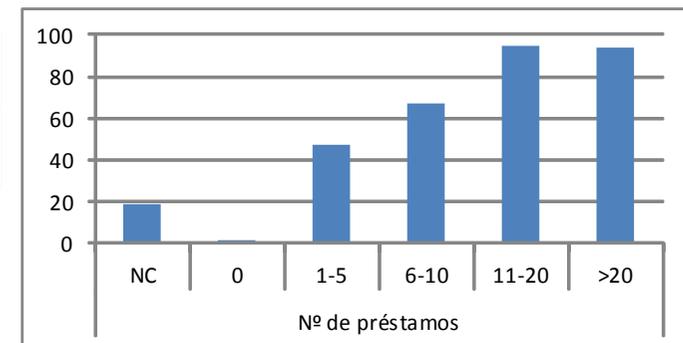
Nº de préstamos					
NC	0	1-5	6-10	11-20	>20
9	11	43	27	9	1
9%	11%	43%	27%	9%	1%



Libros prestados por usuarios (octubre a marzo) **6,1**

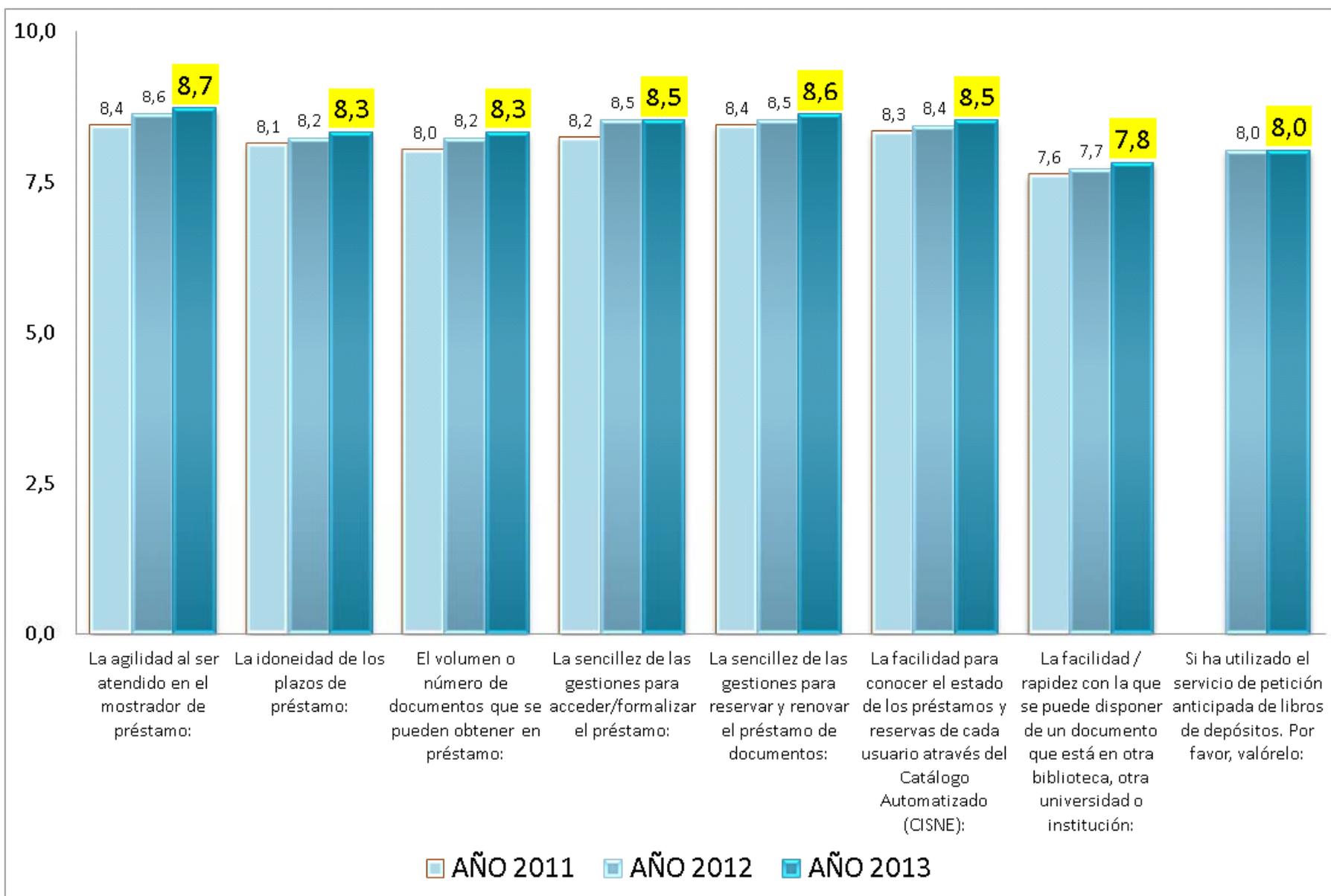
4.9 En lo que llevamos del curso actual, desde octubre del año pasado, ¿cuántos libros, aproximadamente, se ha llevado usted en préstamo?

Nº de préstamos					
NC	0	1-5	6-10	11-20	>20
19	2	47	67	95	94
6%	1%	15%	21%	29%	29%



Libros prestados por usuarios (octubre a marzo) **20,4**

Profesores. Préstamo



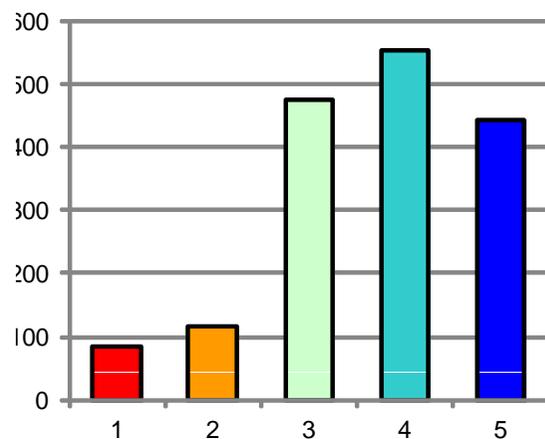
Valoración del servicio de petición anticipada

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

					? nc
1	2	3	4	5	0

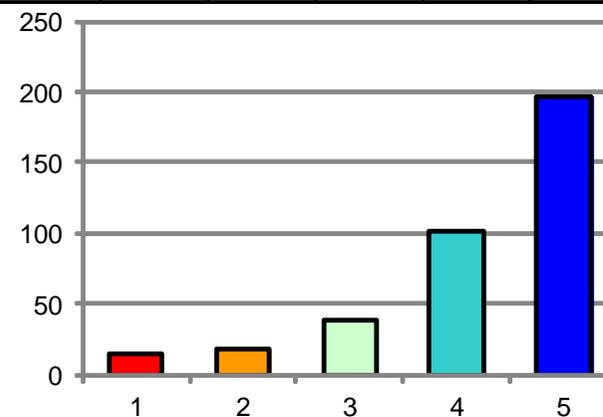
Alumnos

1	2	3	4	5	NC
86	115	475	554	442	1613
5,1%	6,9%	28,4%	33,1%	26,4%	



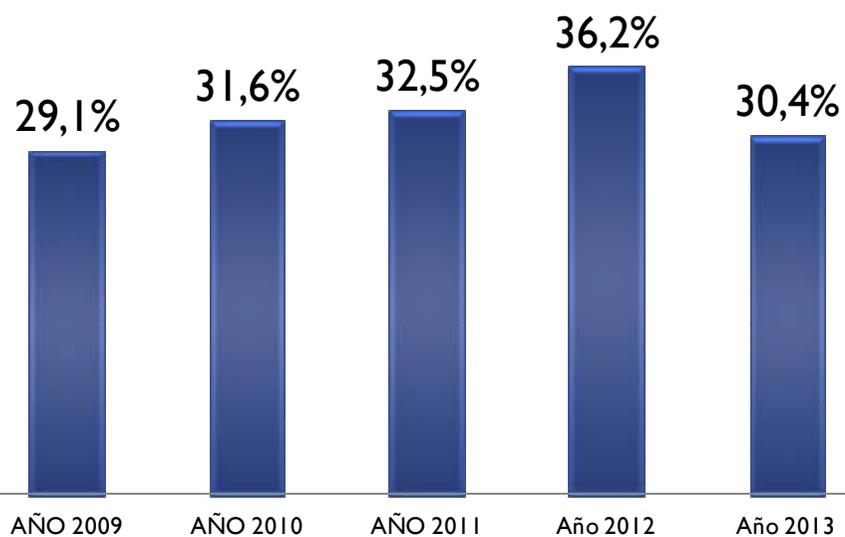
Profesores

1	2	3	4	5	0
15	18	39	102	196	274
4,1%	4,9%	10,5%	27,6%	53,0%	

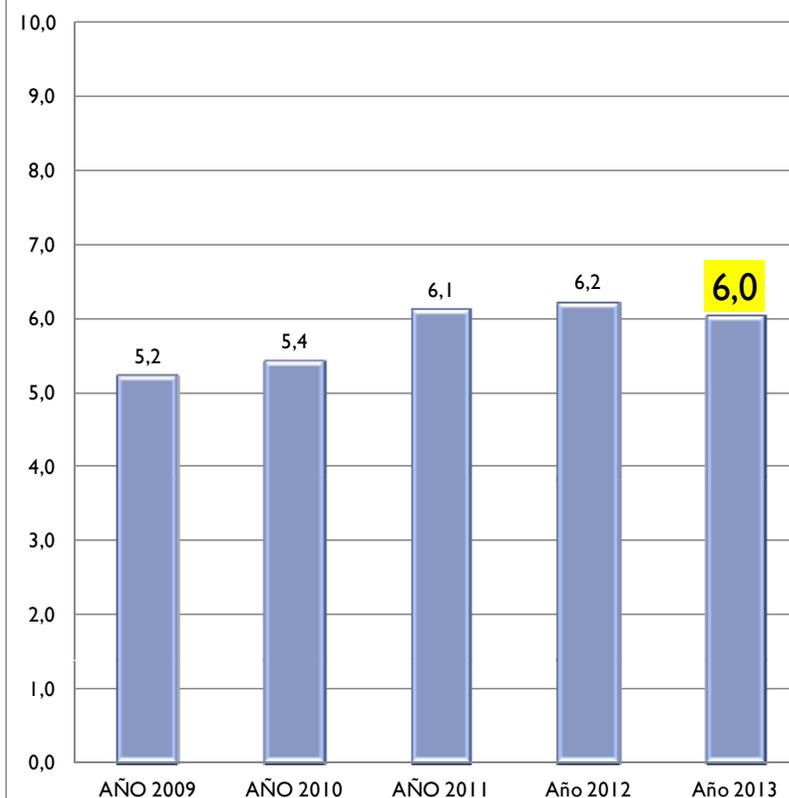


Alumnos. Formación de usuarios

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 20% dice que no ha recibido ninguna información básica

Profesores

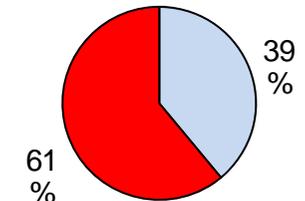
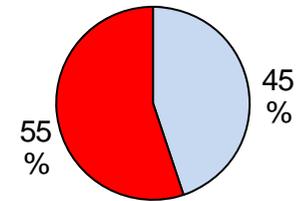
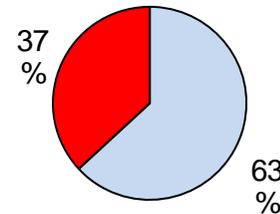
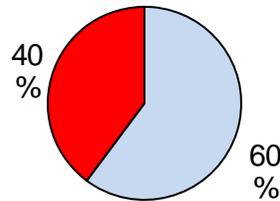
CC Salud
(150)

Experimentales
(110)

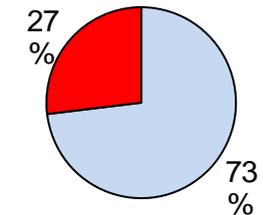
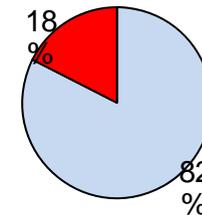
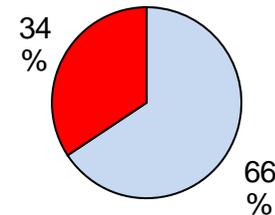
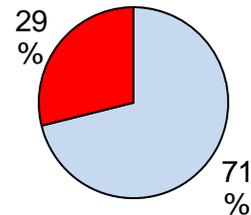
Sociales
(157)

Humanidades
(149)

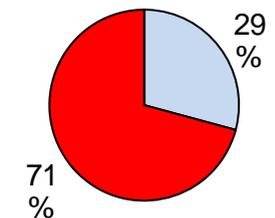
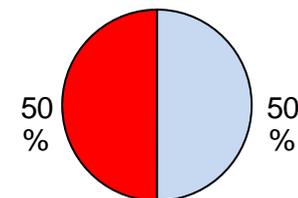
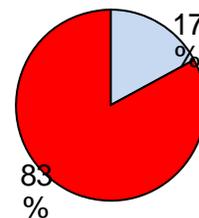
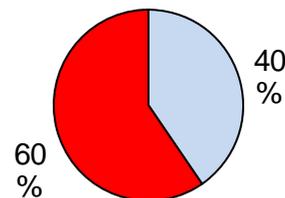
5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?



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



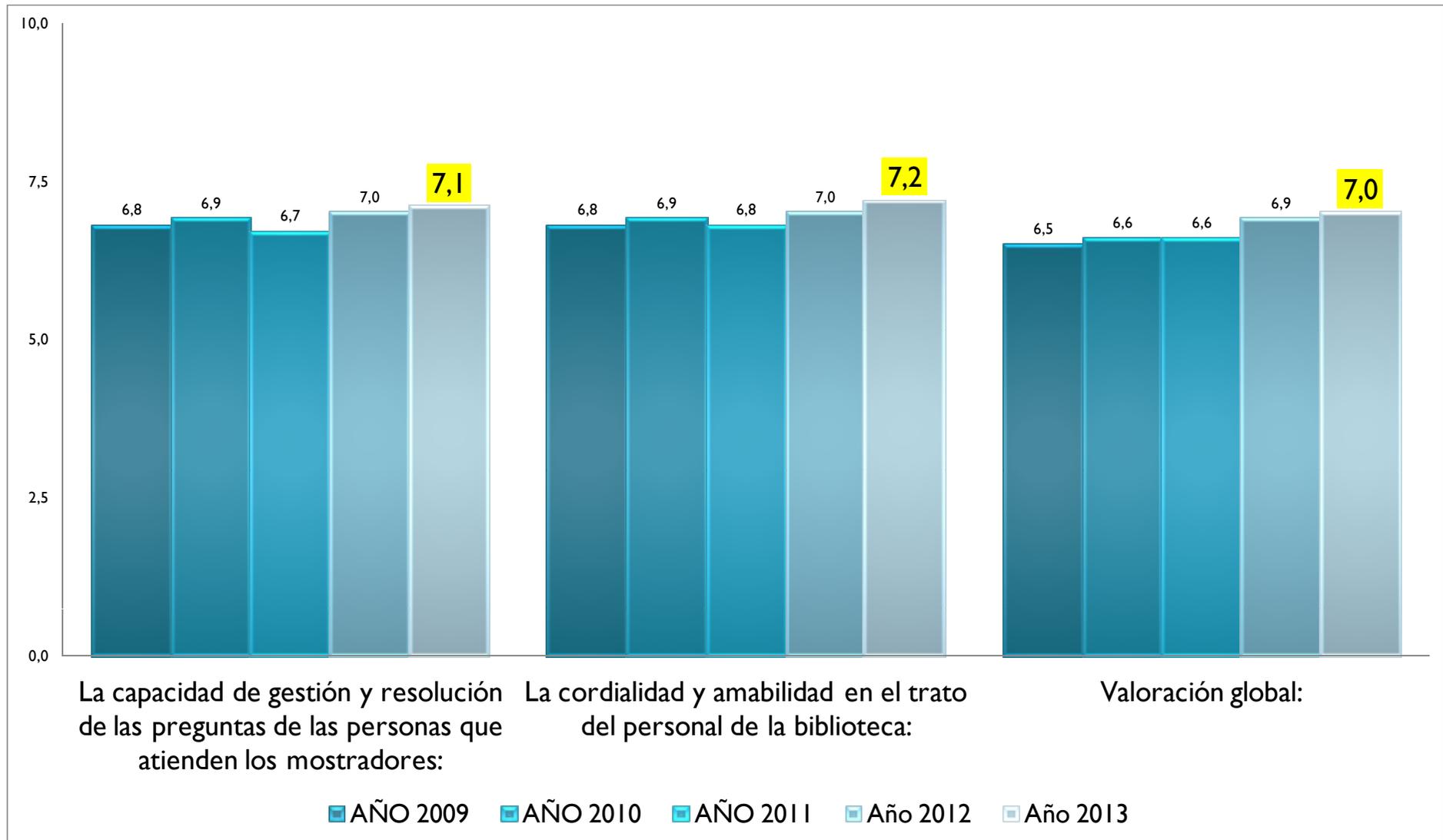
5.9 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?



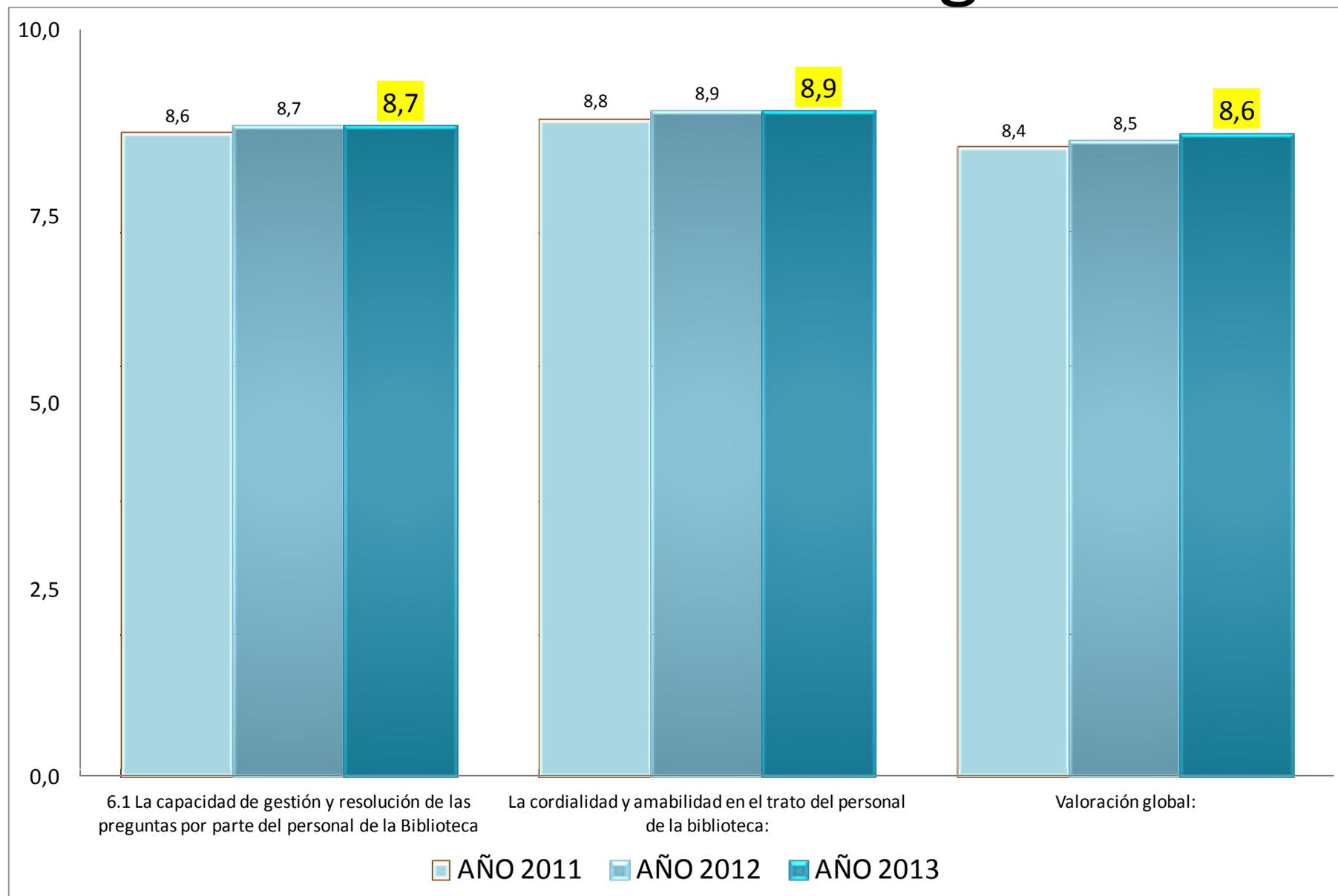
NO

SI

Alumnos. Valoración global



Profesores valoración global



Observaciones

Alumnos
(1050)

50.000 palabras. 65
páginas (en arial 10)

OBSERVACIONES	Total		
LIBROS	425		
FACULTAD	240		
FORMACION	201	DERECHO	75
CURSOS	198	ESTUDIAR	72
CURSO	182	TRABAJO	69
LIBRO	152	GRACIAS	66
HORARIO	151	FINES	64
PRESTAMO	140	HORA	55
PERSONAL	136	HORARIOS	52
EXAMENES	129		
TIEMPO	128	HORAS	50
USUARIOS	119	HISTORIA	49
ASISTIDO	118	DIAS	49
ALUMNOS	115	GENTE	48
ORDENADORES	109	APERTURA	47
SERVICIO	105	LECTURA	45
INFORMACION	103	AMPLIAR	44
SEMANA	102	CLASES	44
ZAMBRANO	97	PUESTOS	43
ESTUDIO	94	PRESTAMOS	43
EPOCA	83		
SALA	81		
ESTUDIANTES	80		
EJEMPLARES	76		

Alumnos. Observaciones (1)

- Cursos de formación, falta de información.
- Se pide el adelanto en la apertura en muchas de las bibliotecas media hora antes, 8:30.
- Abrir sábados.
- Más libros actualizados.
- Más libros en préstamo domiciliario en lugar de solo en sala
- Quejas con los tiempos de espera en la petición anticipada.
- En Derecho se quejan de que se han quedado sin sala de lectura en la facultad.
- El trato de ciertos miembros del personal.
- Se agradece en muchos casos de la labor de la biblioteca
- El mal funcionamiento de los ordenadores.
- Libros deteriorados y subrayados

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