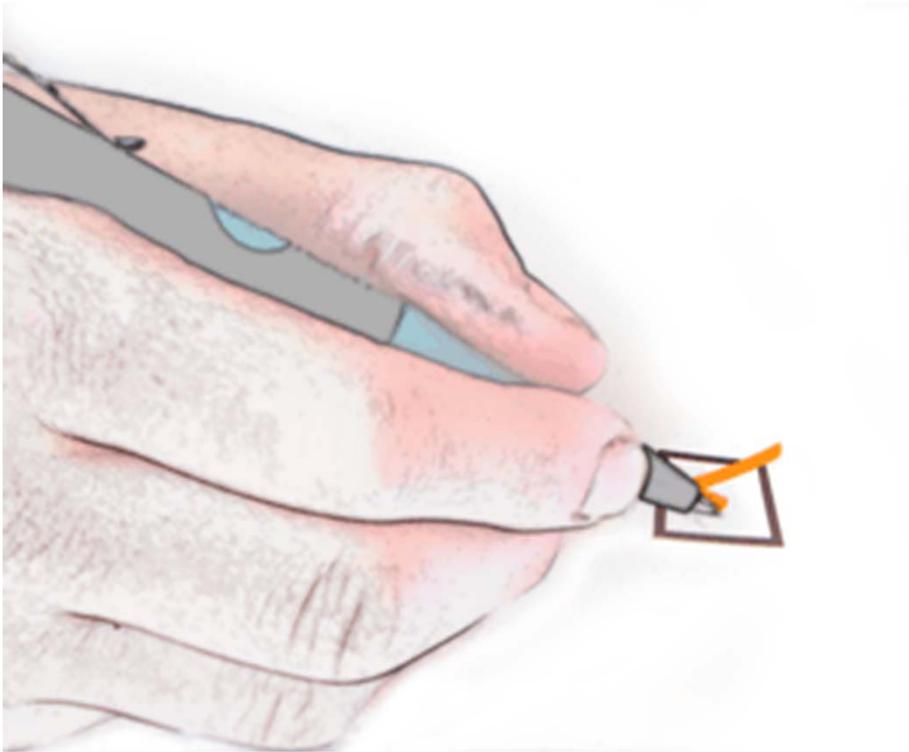


Encuestas de satisfacción a los usuarios de la Biblioteca Complutense



Curso 2015-2016

Encuestas BUC.

Estudiantes :

3400 encuestas contestadas

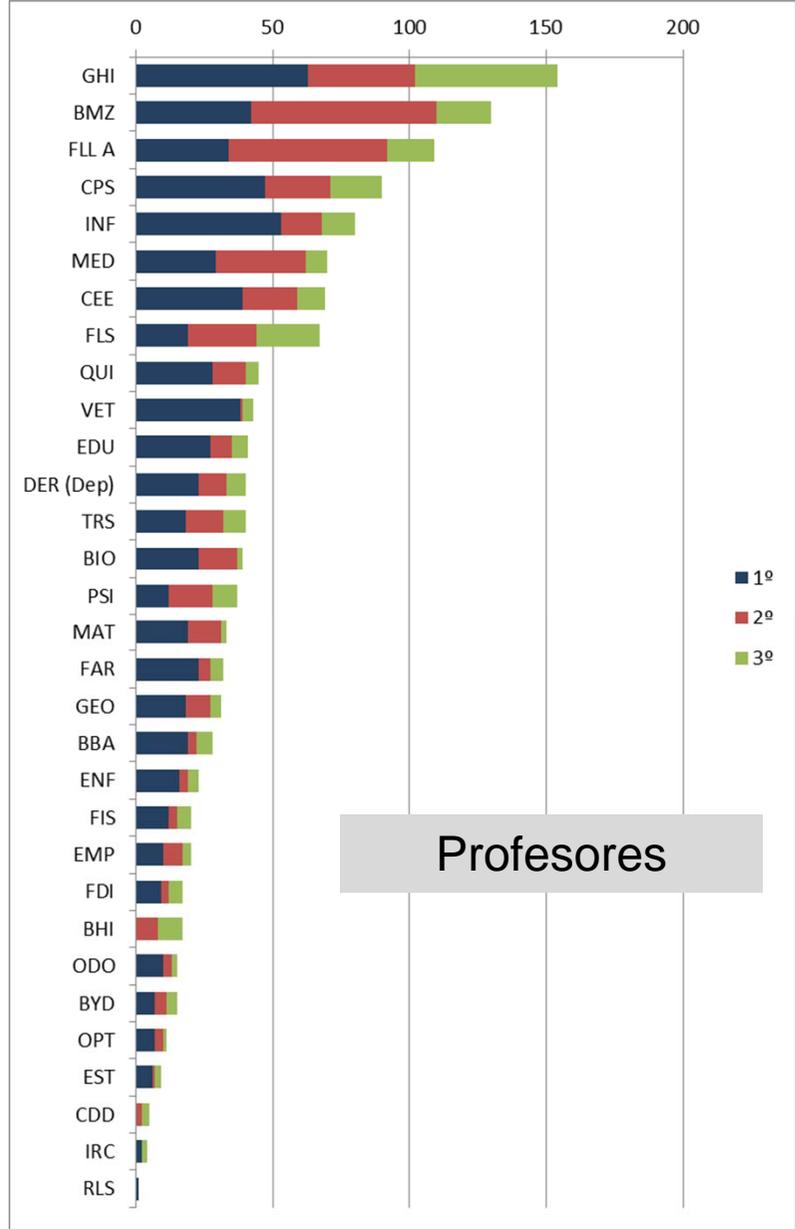
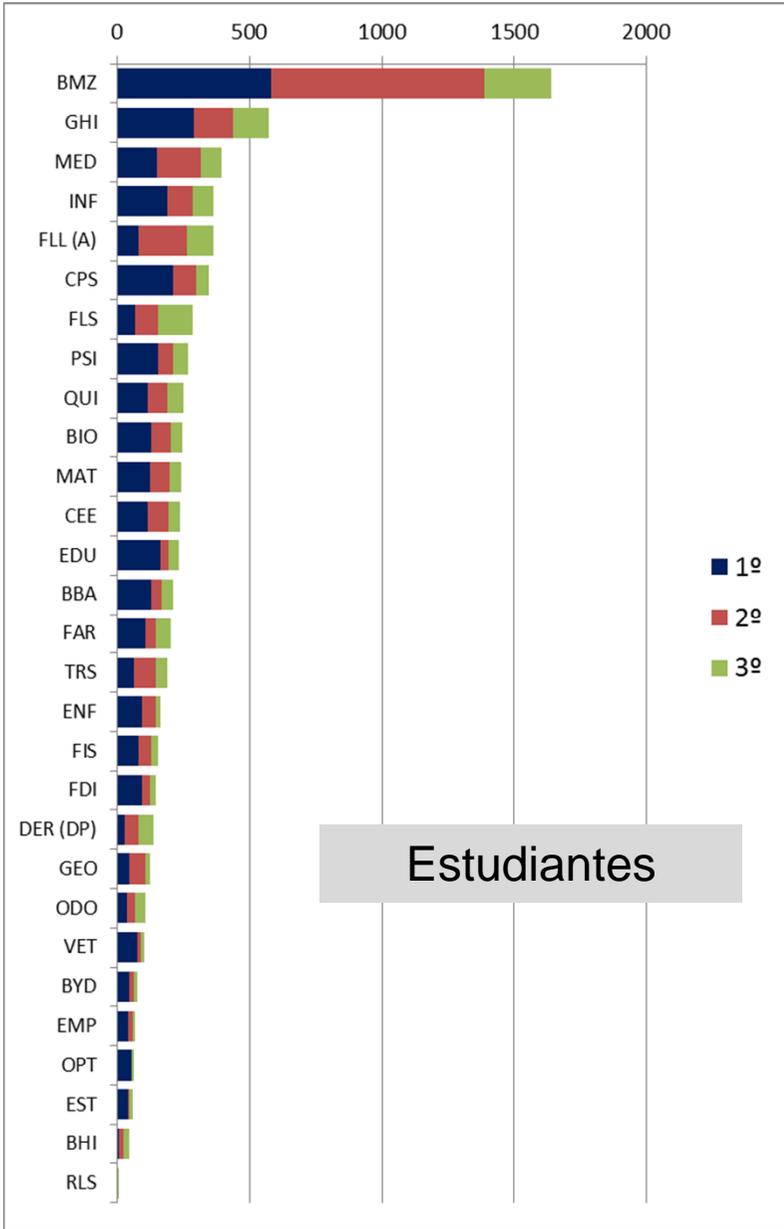
Método (encuestas 2015): Envío por correo electrónico a todos los alumnos del formulario de encuesta. Fecha: Entre el 15 de febrero y el 9 de marzo de 2016.

Profesores:

684 encuestas contestadas.

Método (encuestas 2015): Envío por correo electrónico a todos los profesores del formulario de encuesta. Fecha: Entre el 15 de febrero y el 9 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

Estudiantes

| | |
|------------------|-----|
| Municipales | 228 |
| CAM | 77 |
| BNE | 68 |
| AECID | 39 |
| UNED | 22 |
| C.A. Reina Sofía | 21 |
| UAM | 18 |
| UPM | 15 |
| CSIC | 12 |
| R. Academias | 5 |
| URJC | 4 |
| Hospitales | 4 |

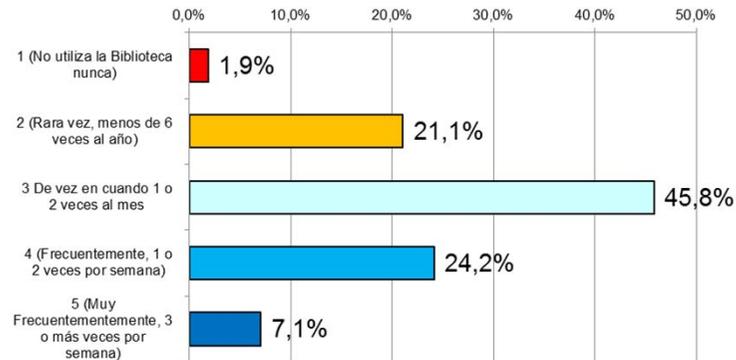
Profesores

| | |
|------------------|----|
| BNE | 43 |
| CSIC | 20 |
| AECID | 12 |
| Municipales | 11 |
| UNED | 9 |
| Hospitales | 7 |
| CAM | 4 |
| R. Academias | 4 |
| UPM | 2 |
| UAM | 1 |
| C.A. Reina Sofía | 1 |

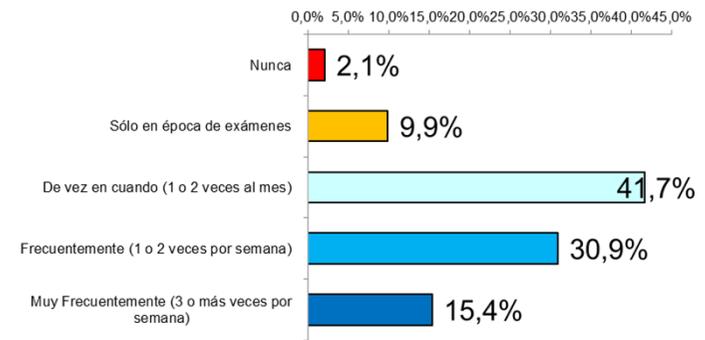
Uso de la biblioteca

1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

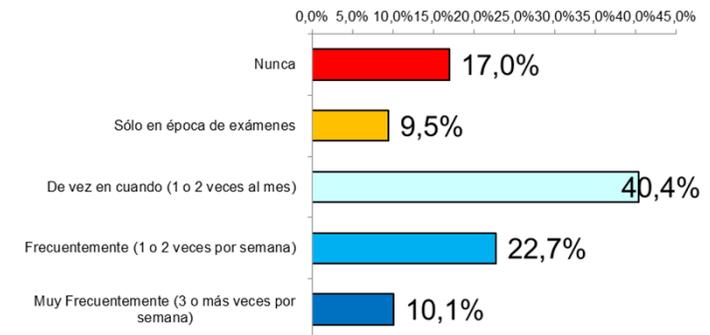
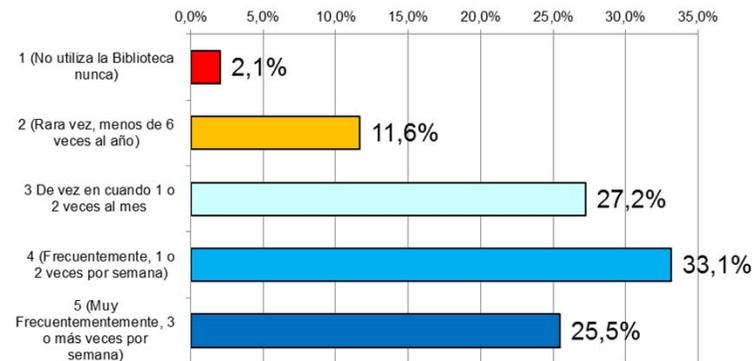
Profesores



Estudiantes



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

Encuestas contestadas

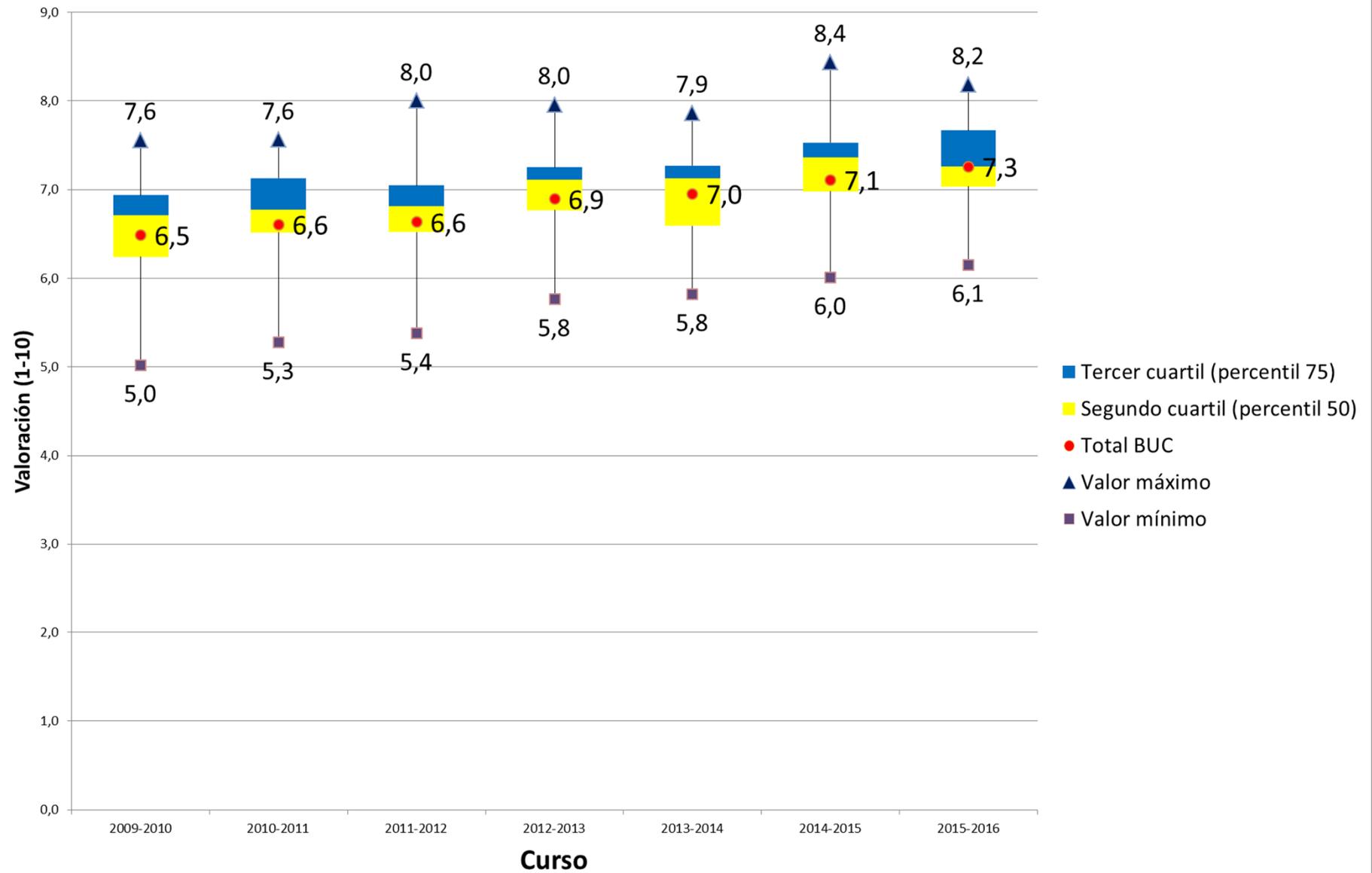
Estudiantes

| AÑO 2009 | AÑO 2010 | AÑO 2011 | AÑO 2012 | AÑO 2013 | AÑO 2014 | AÑO 2015 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 4523 | 3262 | 3233 | 3273 | 3241 | 3002 | 3400 |

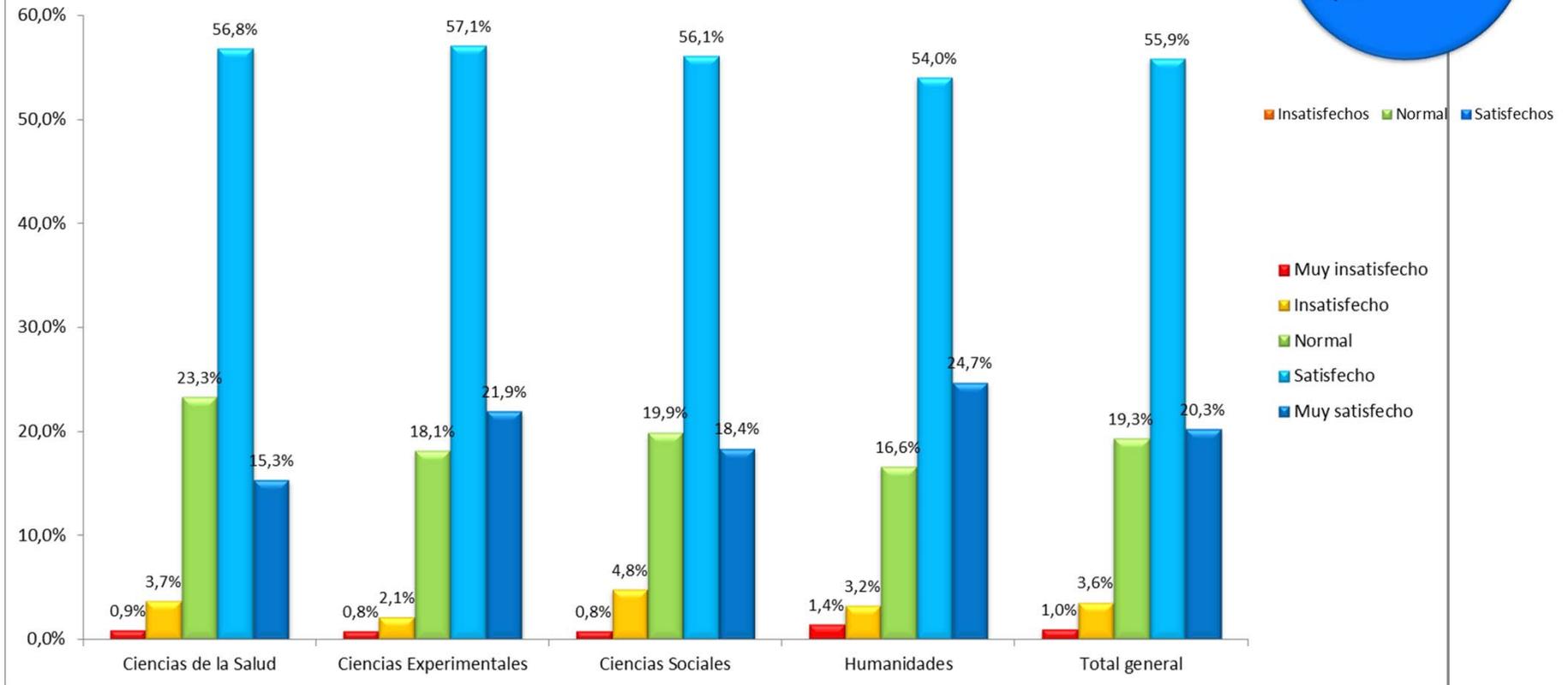
Profesores

| AÑO 2011 | AÑO 2012 | AÑO 2013 | AÑO 2014 | AÑO 2015 |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 790 | 675 | 644 | 602 | 684 |

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

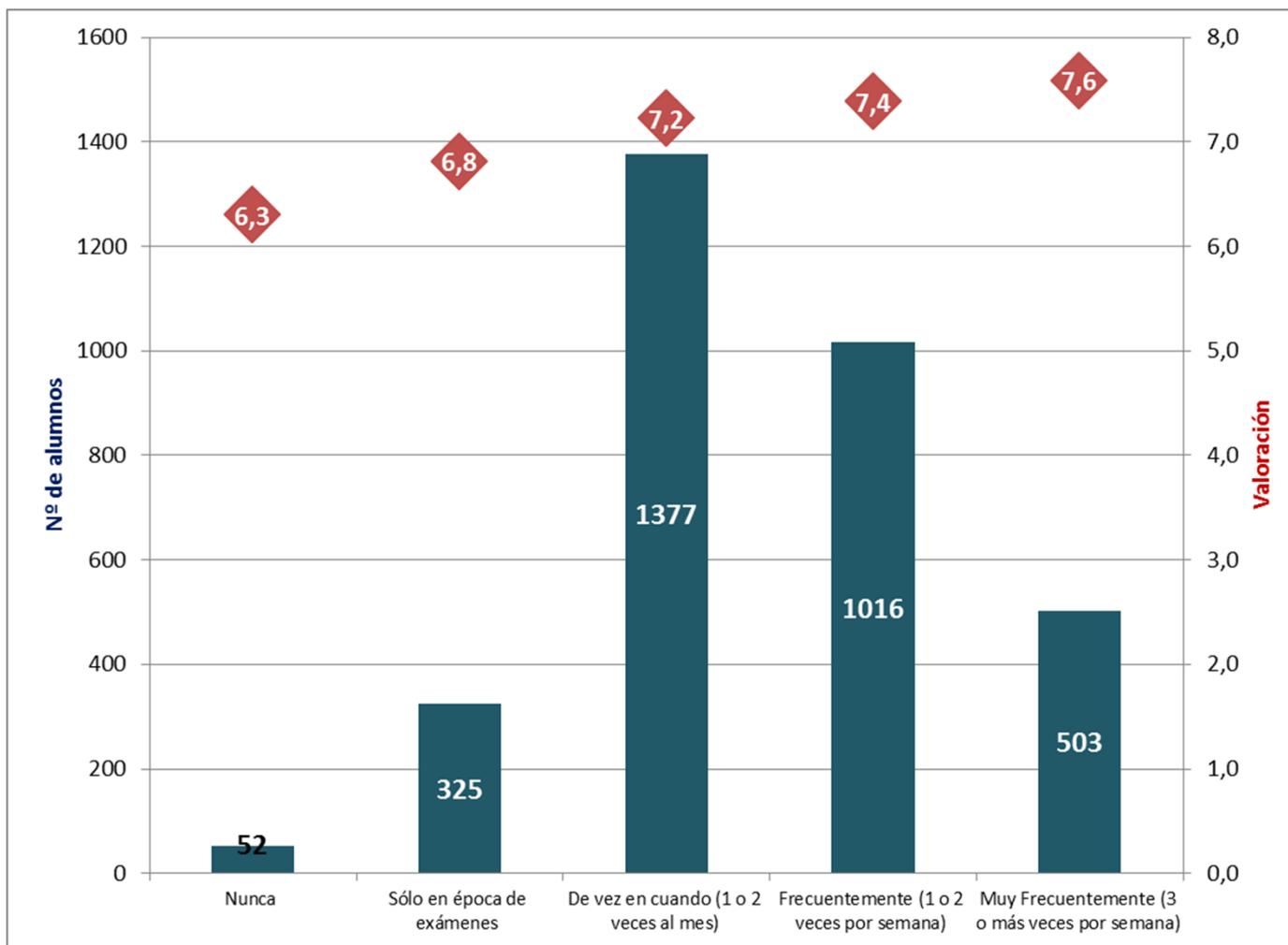


7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?



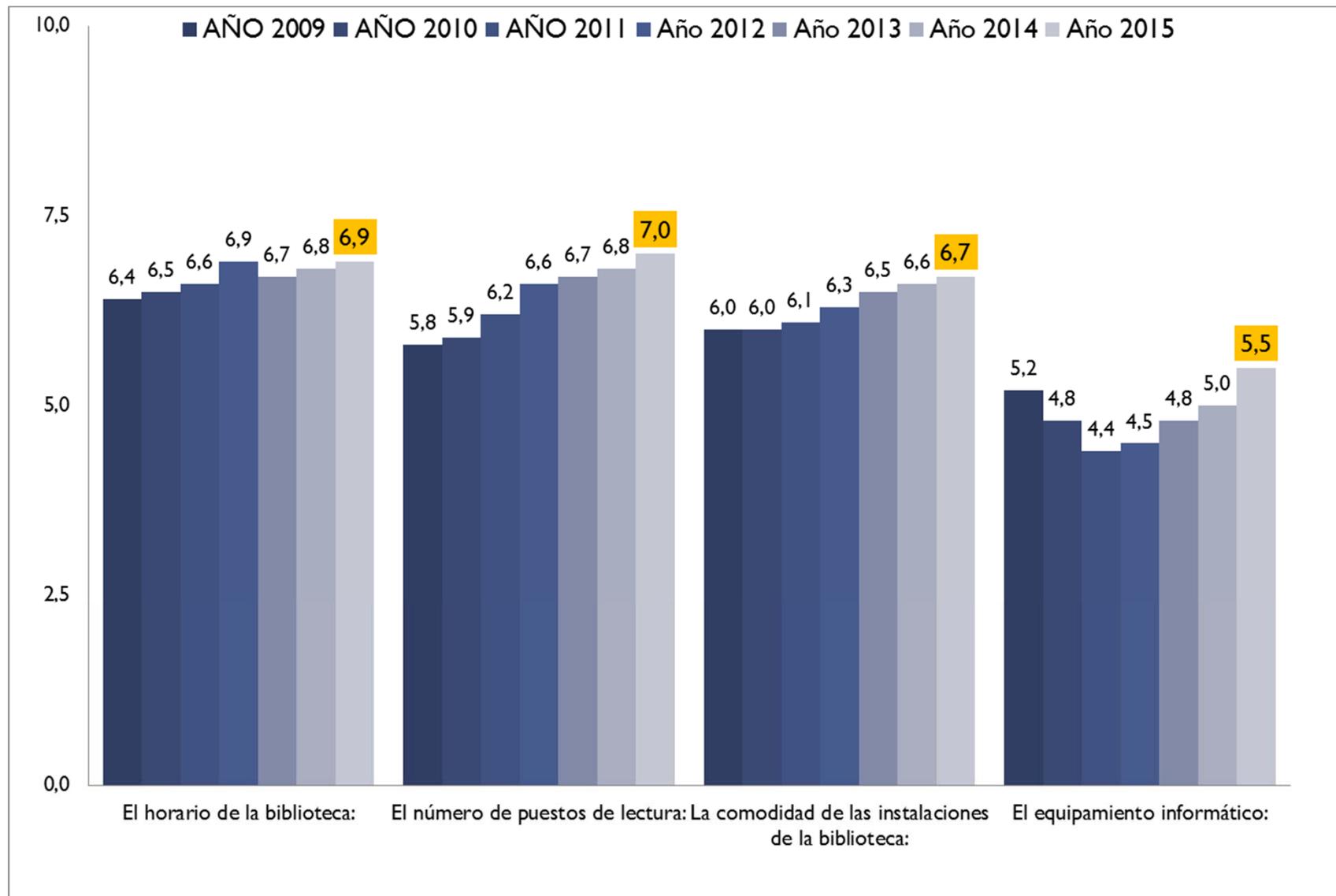
Más del 76,1% de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos (72,5 % en el 2014-15). 4,5% insatisfechos o muy insatisfechos (4,8% en el curso pasado).

Valoración general según la frecuencia en el uso de la biblioteca



Cuanto mayor es la frecuencia de uso, mejor es la valoración.

Estudiantes. Instalaciones

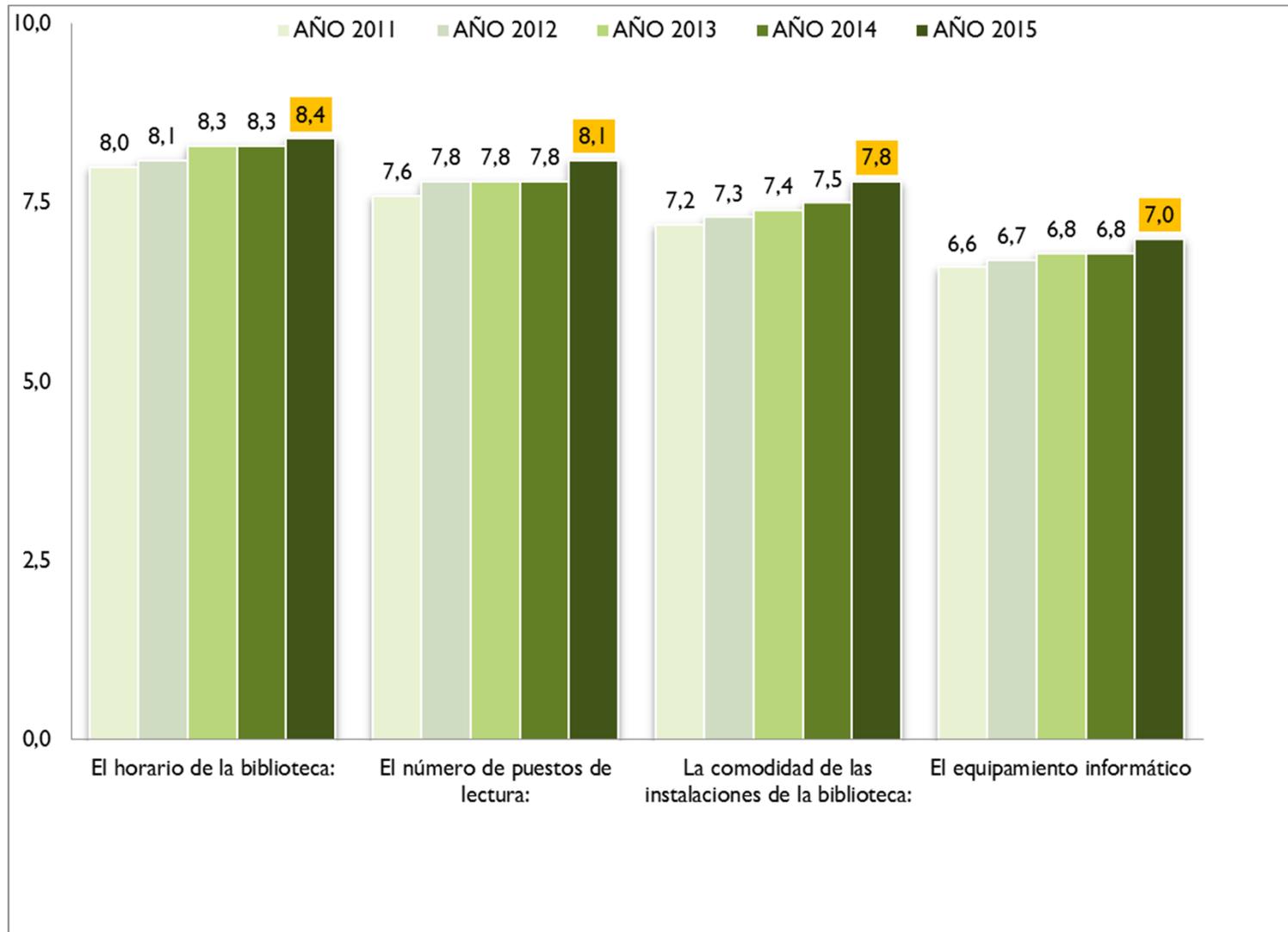


Ampliación del horario

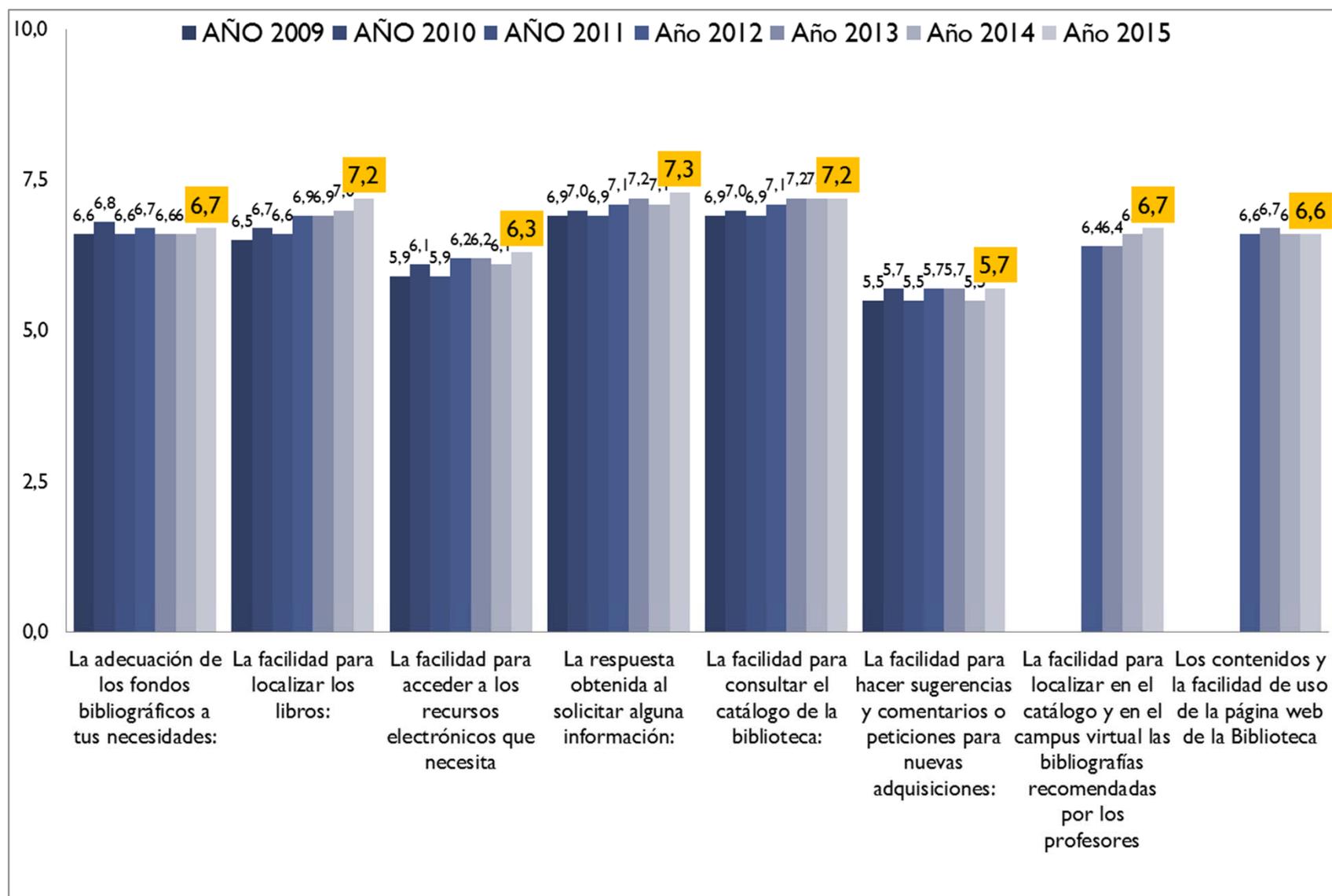
2.6 Si la biblioteca estuviera abierta más allá del horario habitual, yo acudiría...(puede elegir varias opciones)

| | | |
|--|------|------------|
| sólo entre lunes y viernes y entre las 9 y 21 h. | 1161 | 34% |
| muchos sábados y domingos en época de exámenes | 1503 | 44% |
| muchos sábados durante todo el curso | 998 | 30% |
| en exámenes por la noche más allá de las 21h. | 580 | 17% |

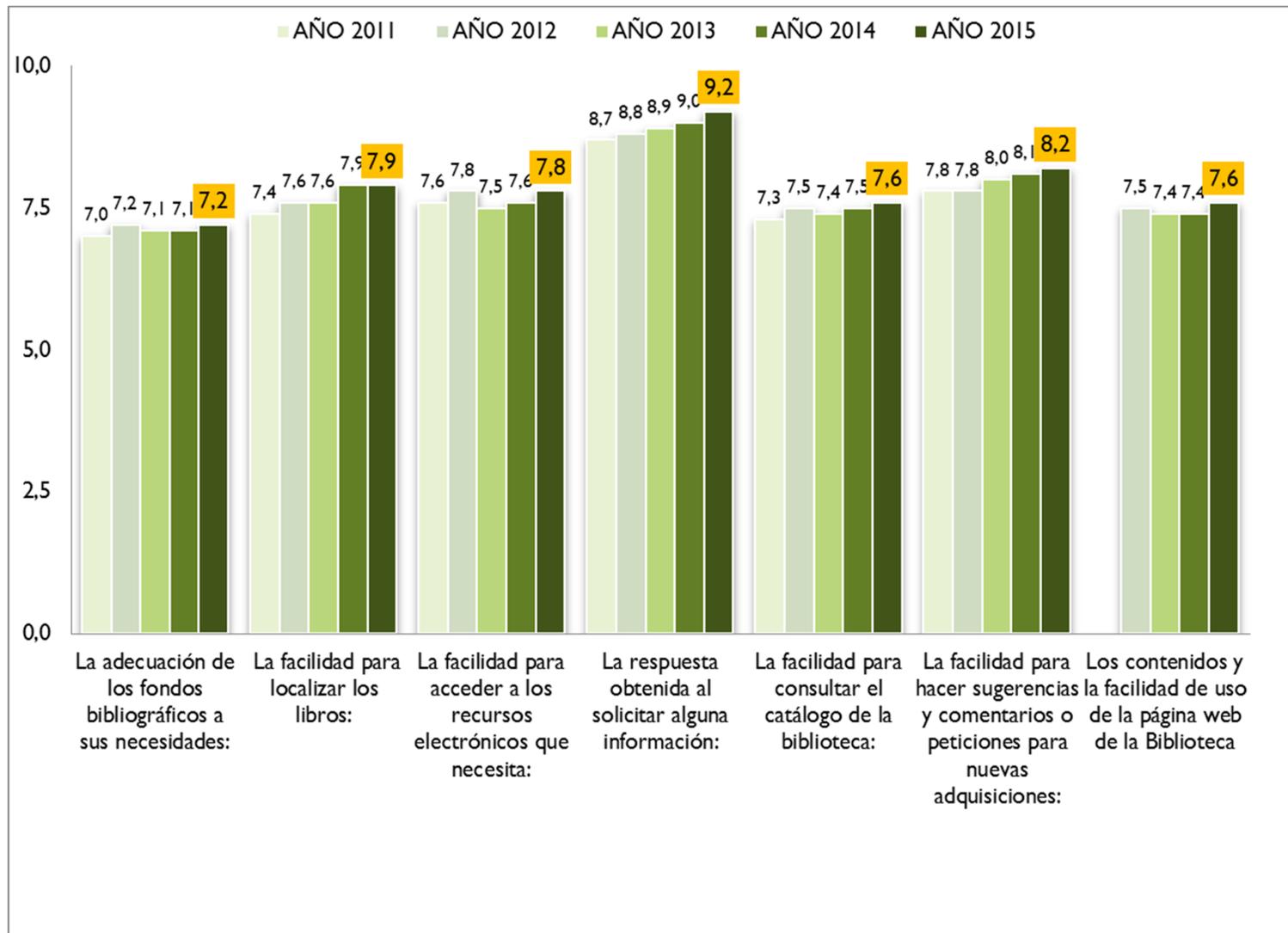
Profesores. Instalaciones



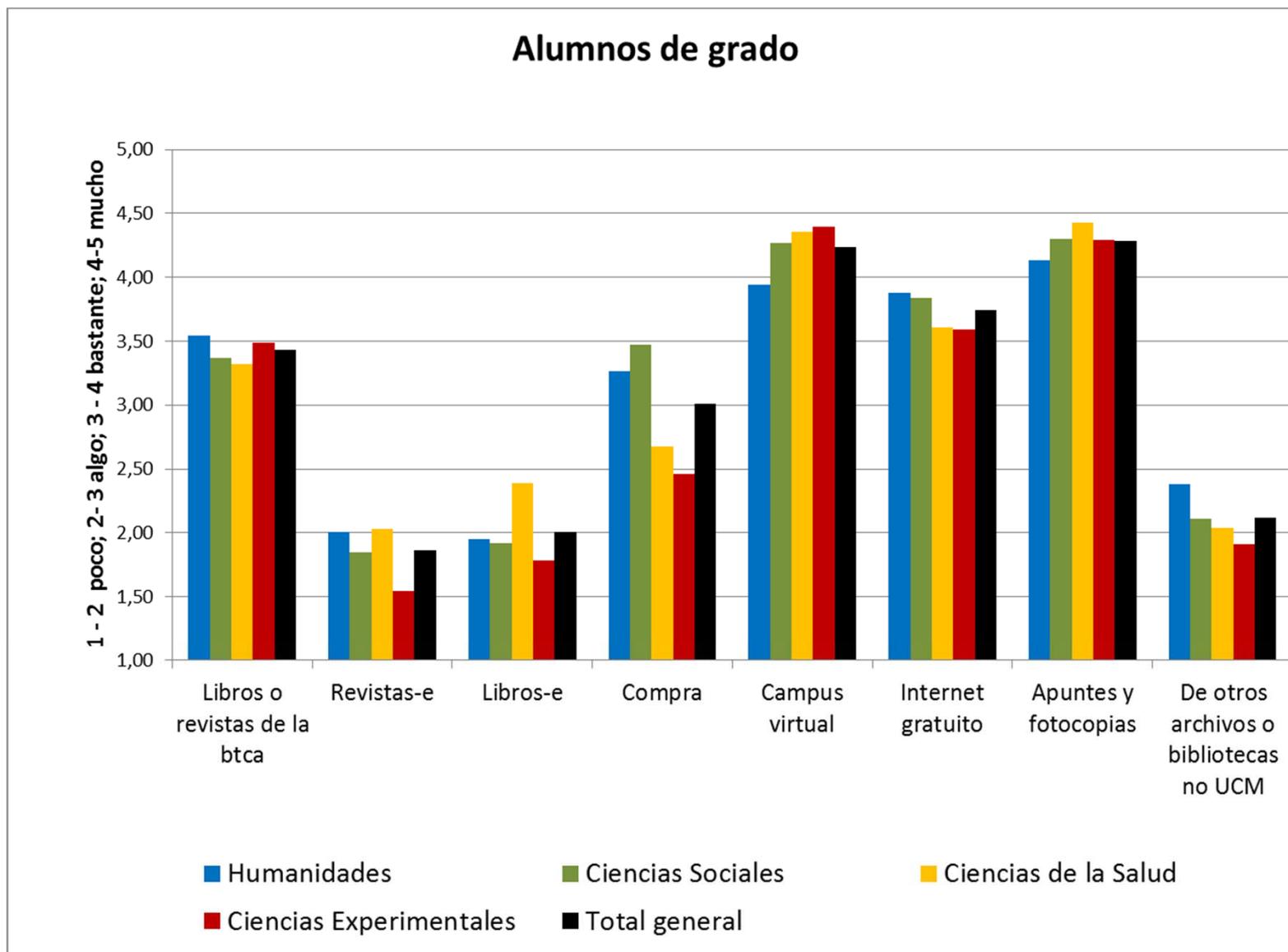
Estudiantes. Recursos de información



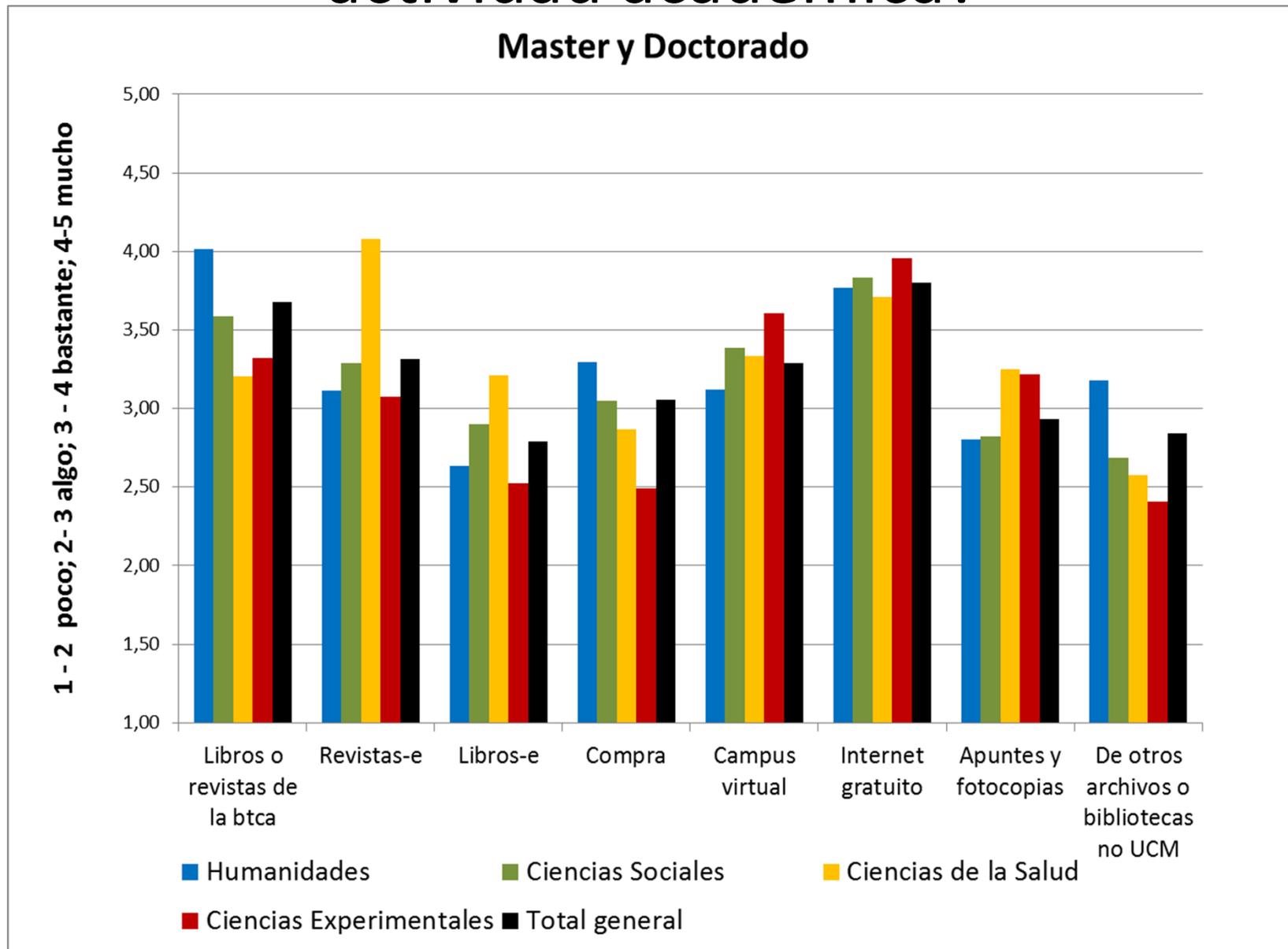
Profesores. Recursos de información



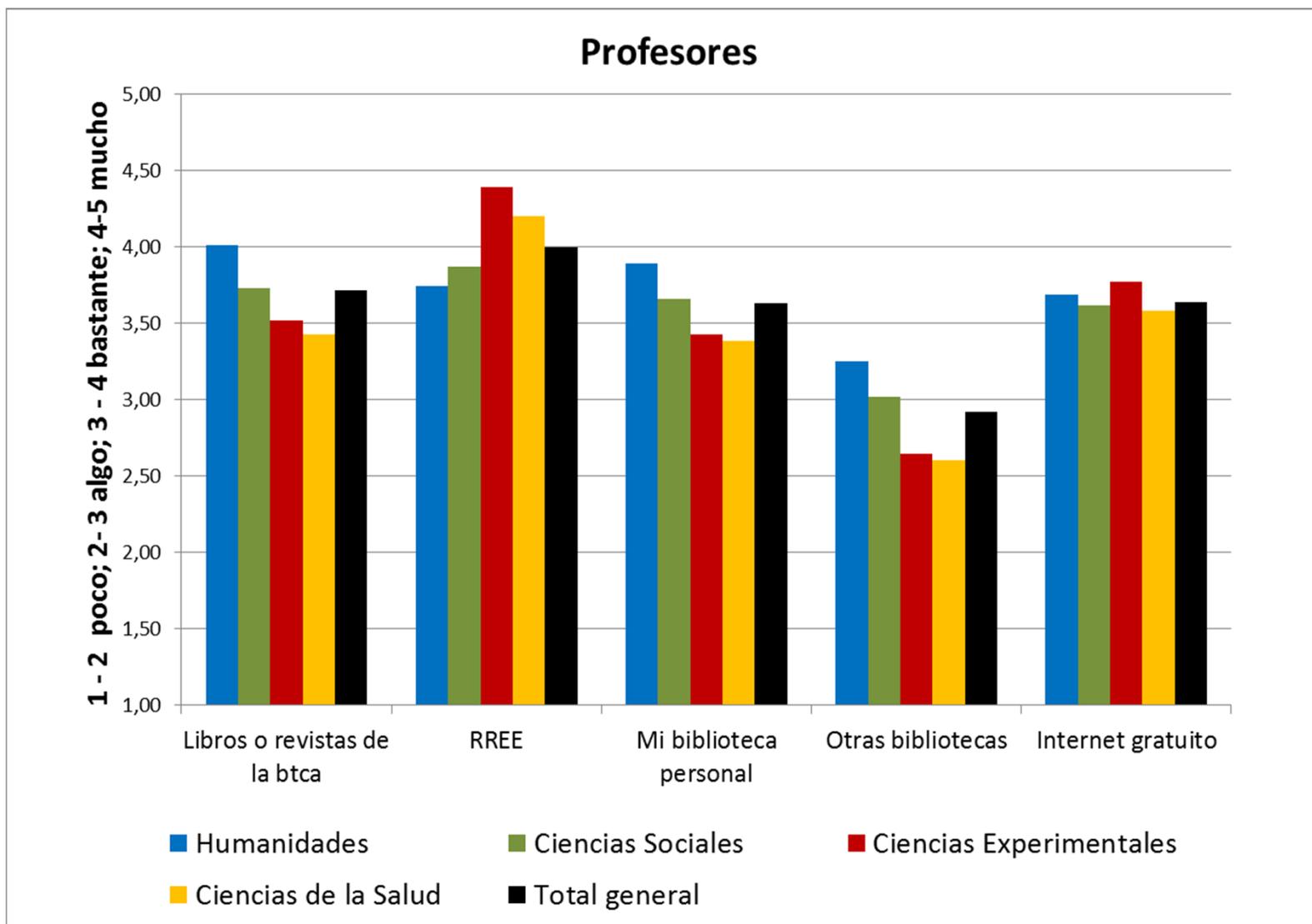
¿De dónde obtiene la información para su actividad académica?



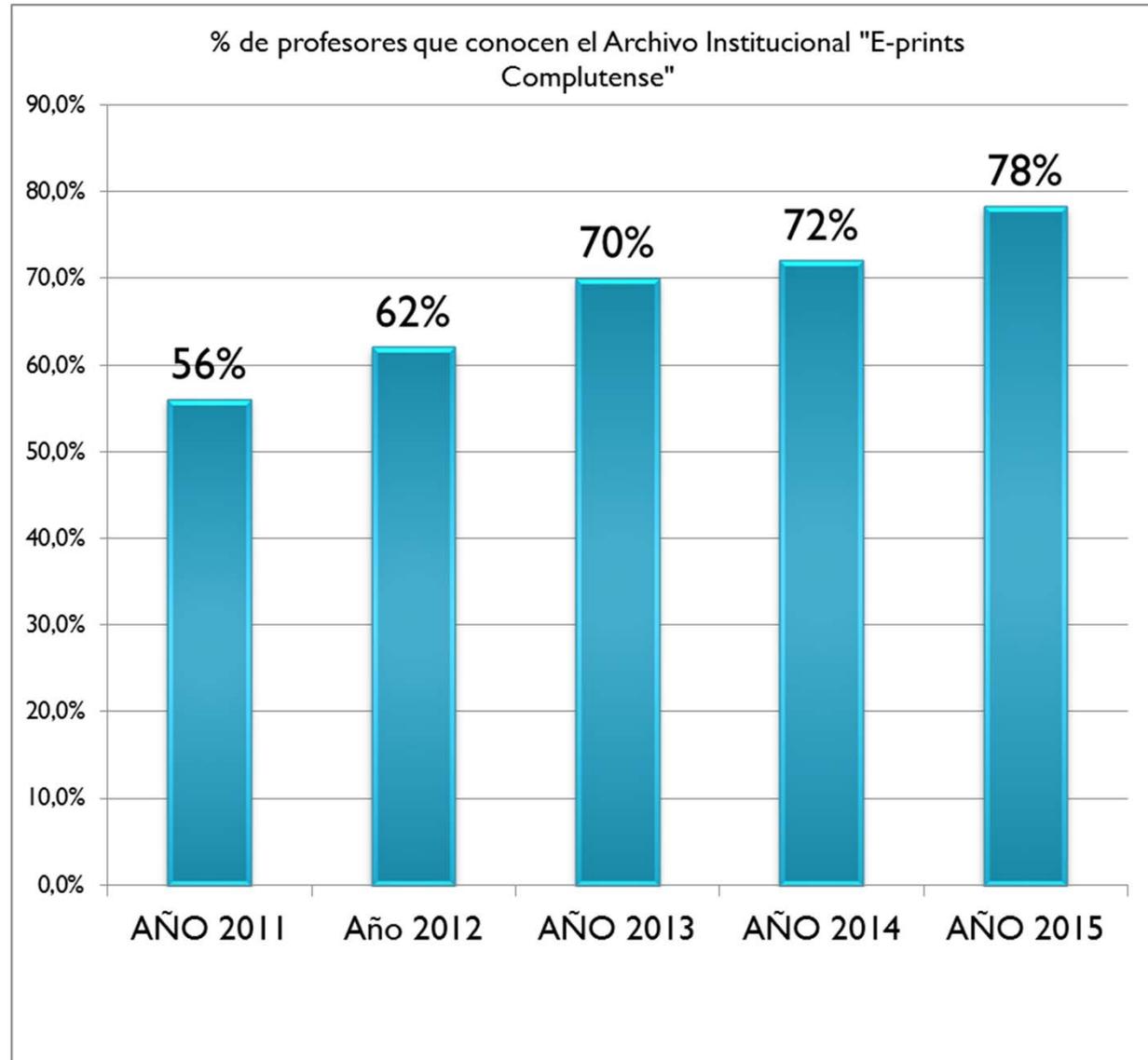
¿De dónde obtiene la información para su actividad académica?



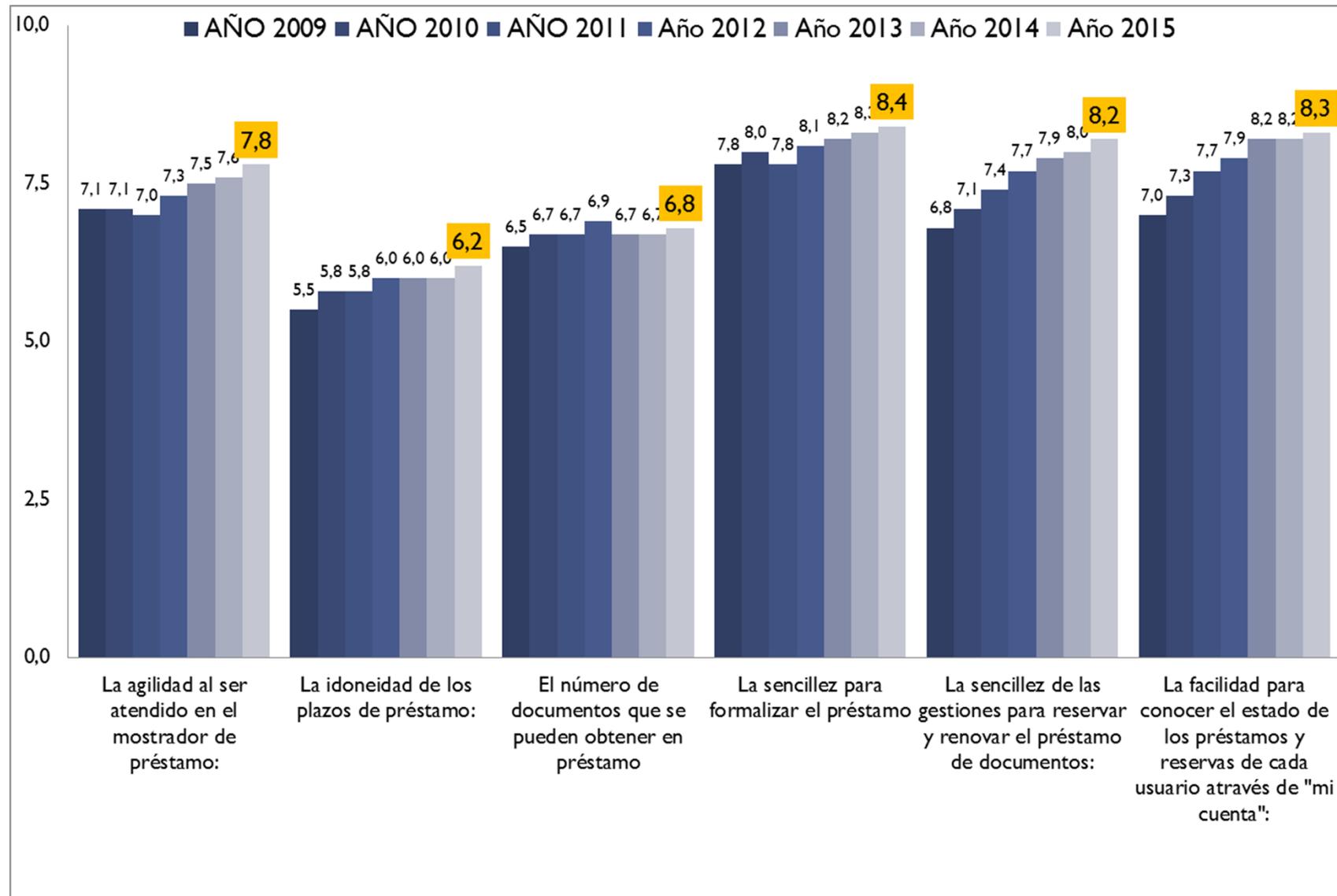
¿De dónde obtiene la información para su actividad académica?



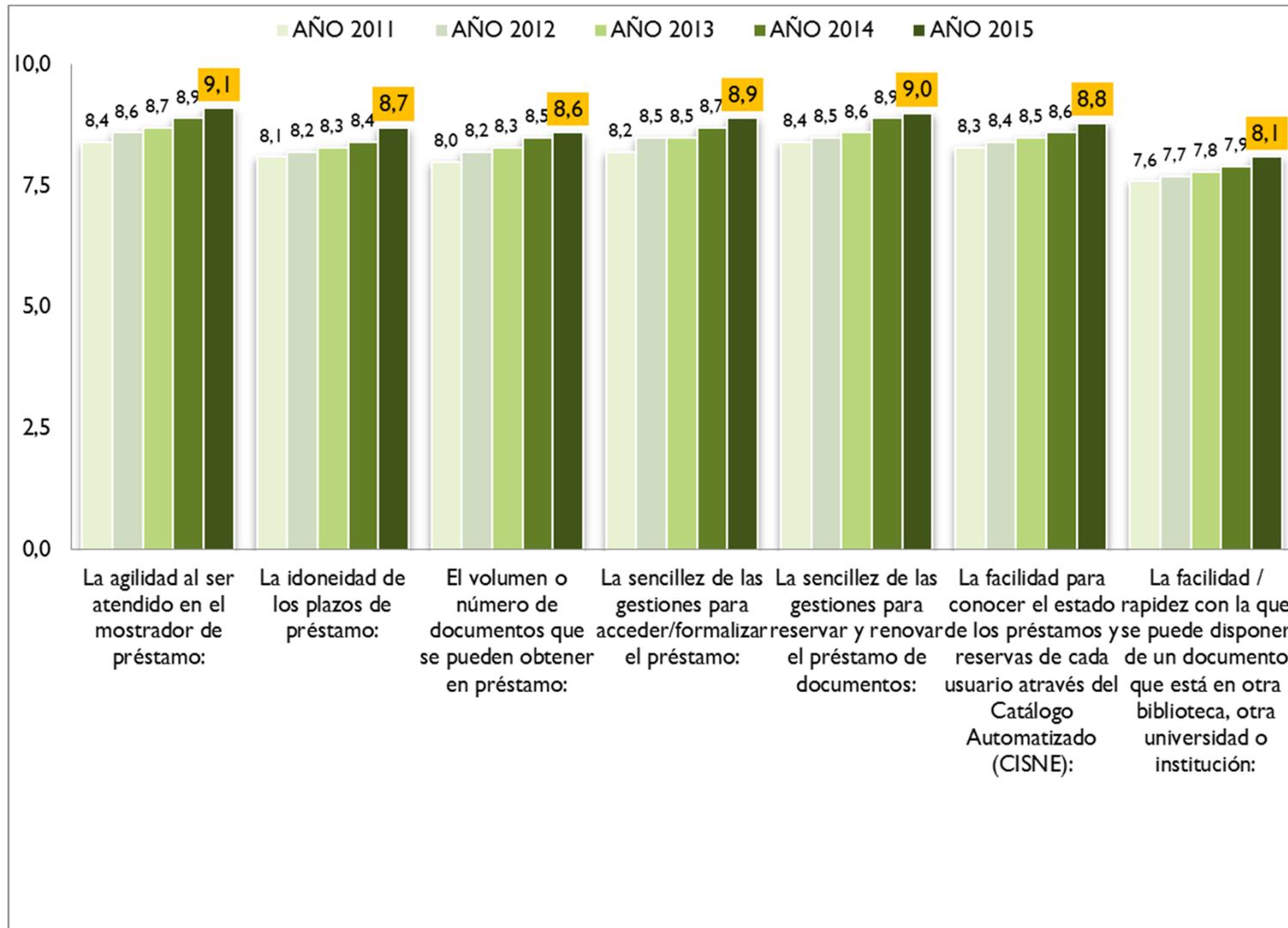
Profesores. Eprints



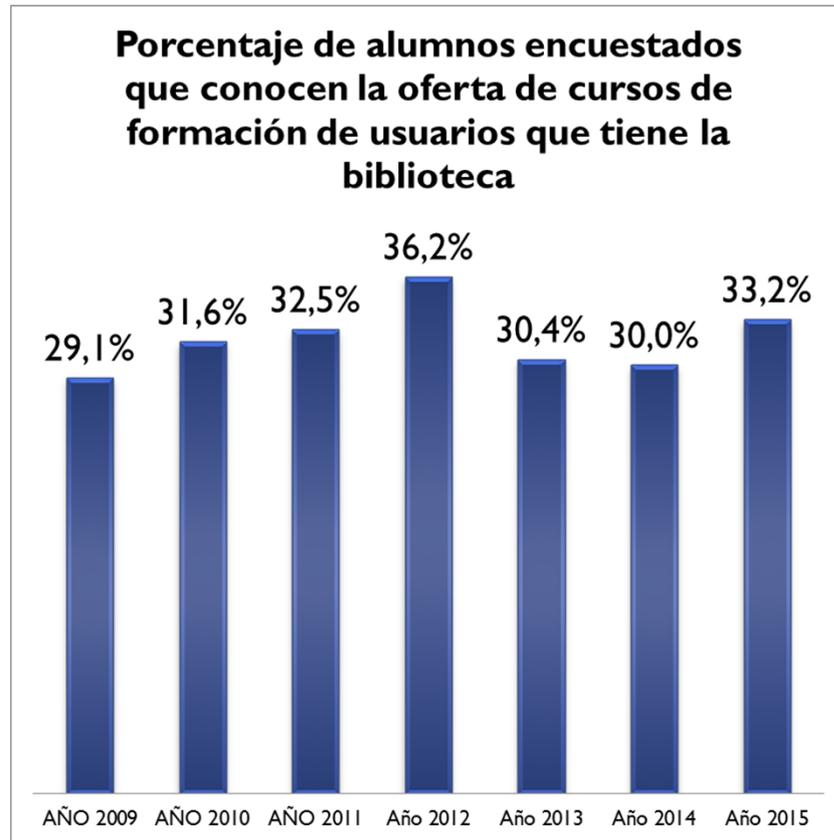
Estudiantes. Préstamo



Profesores. Préstamo



Estudiantes. Formación de usuarios



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

Profesores

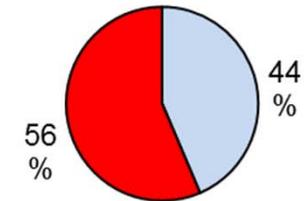
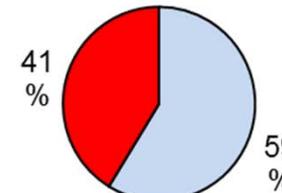
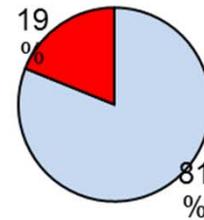
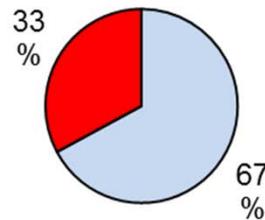
CC Salud
(141)

Experimentales
(117)

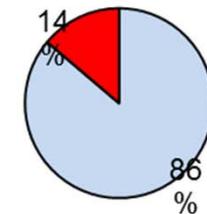
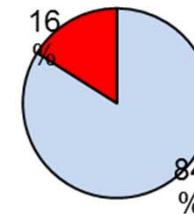
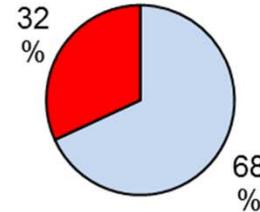
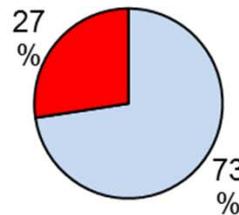
Sociales
(186)

Humanidades
(176)

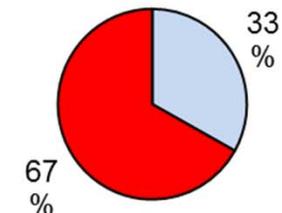
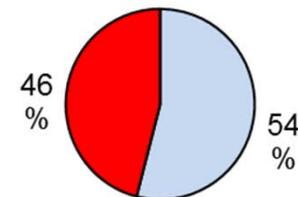
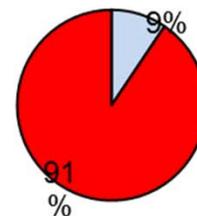
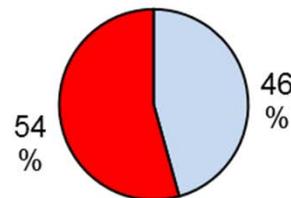
5.7 ¿Sabe cómo encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?



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



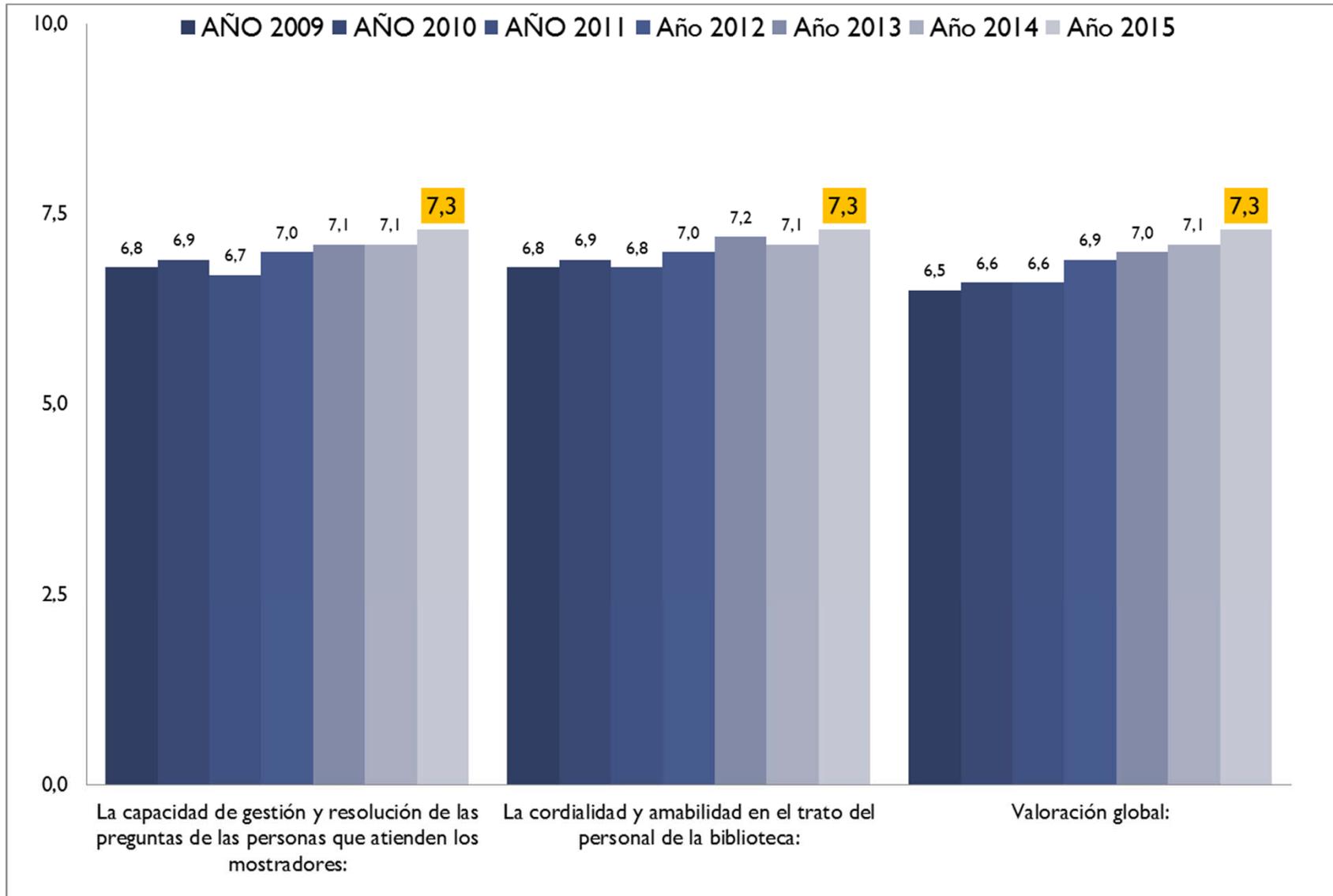
5.9 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?



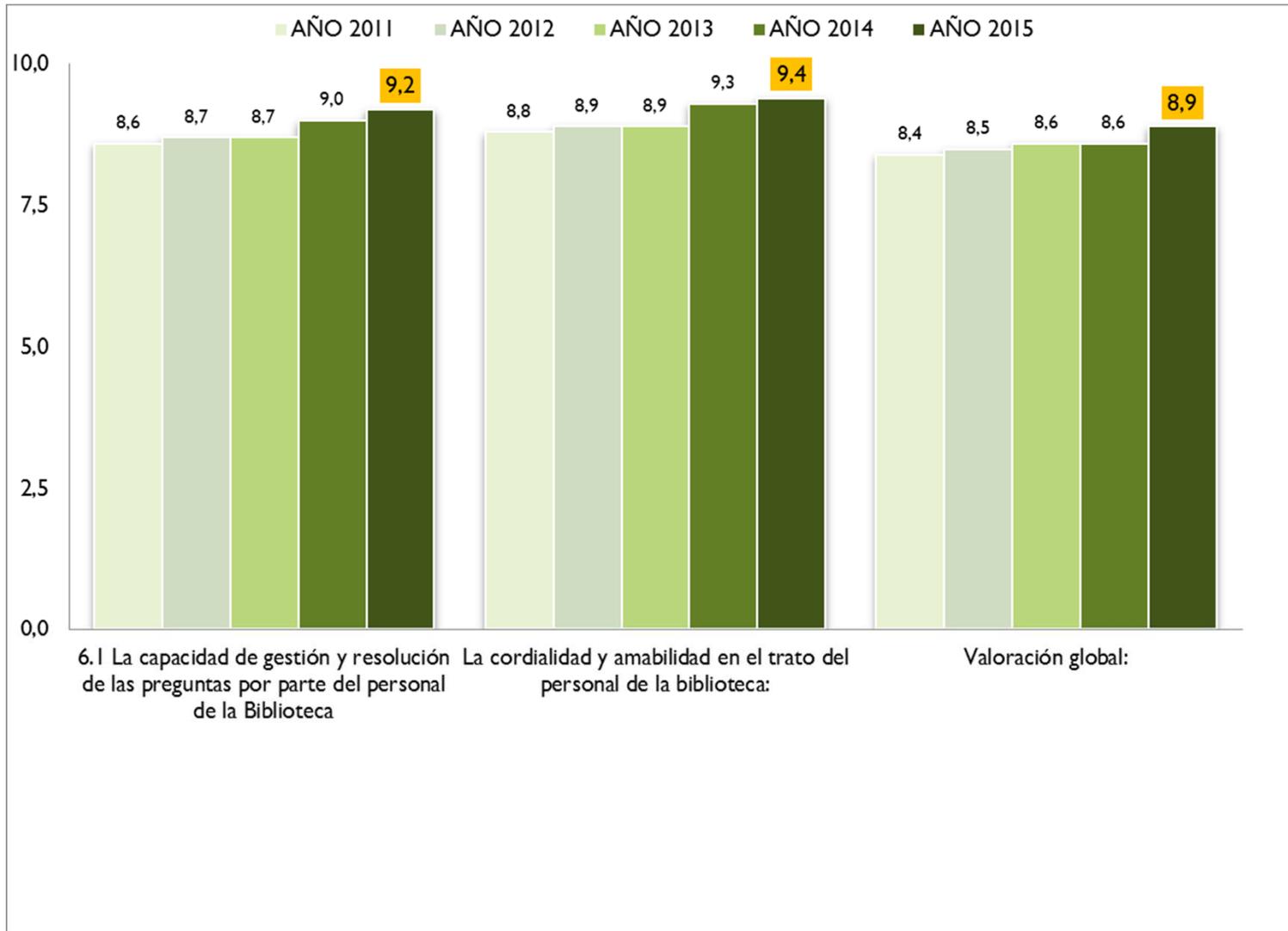
NO

SI

Estudiantes. Valoración global



Profesores valoración global



Observaciones

46.000 palabras. 70 páginas (en calibri 11)

Alumnos (937
observaciones)

Las 125 palabras que más veces aparecen en las observaciones

| | | | | | | | | | |
|-------------|-----|-------------|----|-------------|----|---------------|----|------------|----|
| biblioteca | 620 | trabajo | 59 | plazo | 34 | acceder | 23 | ampliación | 19 |
| libros | 272 | gracias | 56 | clases | 34 | educación | 23 | internet | 18 |
| formación | 198 | falta | 55 | tarde | 33 | facultades | 23 | lugar | 18 |
| cursos | 186 | mayor | 54 | personas | 33 | enchufes | 23 | grado | 18 |
| curso | 182 | zambrano | 52 | salas | 32 | silencio | 22 | buscar | 18 |
| facultad | 144 | gustaría | 51 | acceso | 32 | ruido | 22 | encontrar | 18 |
| usuarios | 125 | ejemplares | 51 | historia | 32 | aumentar | 22 | desconocía | 18 |
| asistido | 117 | ampliar | 49 | grupo | 31 | demasiado | 22 | forma | 18 |
| tiempo | 108 | universidad | 48 | apertura | 29 | horas | 22 | había | 18 |
| horario | 103 | estudiantes | 48 | mañana | 28 | material | 21 | acudir | 18 |
| bibliotecas | 92 | época | 48 | sacar | 27 | trato | 21 | exámenes | 18 |
| exámenes | 90 | hora | 48 | puestos | 26 | complutense | 21 | semanas | 17 |
| libro | 89 | muchos | 44 | ciencias | 26 | conocimiento | 21 | usuario | 17 |
| personal | 82 | tengo | 43 | clase | 26 | mejora | 20 | punto | 17 |
| alumnos | 77 | estudiar | 43 | renovar | 25 | mesas | 20 | mismo | 17 |
| información | 75 | espacio | 42 | préstamos | 25 | online | 20 | reserva | 17 |
| ordenadores | 74 | recursos | 41 | abrir | 25 | instalaciones | 20 | mucha | 17 |
| préstamo | 72 | estudio | 41 | asistir | 25 | nunca | 20 | calor | 17 |
| debería | 69 | horarios | 40 | geografía | 25 | conozco | 20 | ejemplar | 17 |
| veces | 66 | sala | 39 | atención | 25 | ahora | 20 | correo | 17 |
| servicio | 65 | finés | 39 | sistema | 24 | sábados | 19 | frío | 17 |
| semana | 61 | días | 38 | puesto | 24 | portátiles | 19 | abierta | 17 |
| bien | 61 | trabajos | 37 | revistas | 24 | renovación | 19 | allí | 17 |
| existencia | 60 | mejorar | 36 | calefacción | 24 | acudido | 19 | filosofía | 17 |
| menos | 59 | gente | 35 | lectura | 23 | cuenta | 19 | devolver | 17 |

Estudiantes. 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.
- Adelanto en la apertura en muchas de las bibliotecas media hora antes, 8:30 h.
- Abrir los sábados y domingos.
- Préstamo intercampus.
- Ampliar la petición anticipada a todas las bibliotecas.
- Mejorar el trato por parte de ciertos miembros del personal.
- Se agradece en muchos casos la labor de la biblioteca
- Mejorar el funcionamiento de los ordenadores.
- Más portátiles.
- Más enchufes para los cargadores.
- Exceso de ruido en las salas.
- Sillones para lectura.

Observaciones profesores

- Se agradece en muchos casos la labor de la biblioteca
- Más libros actualizados
- Más información de cómo encontrar los documentos
- No se contestan las desideratas
- Ordenadores antiguos
- Más recursos electrónicos
- Centralización de colecciones
- Agilizar la petición anticipada de libros de depósito
- Abrir los fines de semana
- Más cursos de formación
- Más escáneres a disposición de los usuarios