

Cómo nos ven nuestros usuarios

2003-2011



Junta de Directores

24 de enero de 2013

BIBLIOTECA COMPLUTENSE

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros

Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de la BUC 2003 - 2011

I. Alumnos

Encuestas a los alumnos

Año	Encuestas	Forma de realización
2003	1143	Encuesta en papel
2004	1660	Encuesta en papel
2005	1447	Encuesta en papel
2006	1225	Encuesta en papel
2007	1037	Encuesta en papel
2008	569	Formulario web
2009	4780	Formulario web enviado por correo-e
2010	3262	Formulario web enviado por correo-e
2011	3233	Formulario web enviado por correo-e

Período 2003 - 2011

- Los datos presentados en el estudio de la evolución de satisfacción de usuarios corresponden al período **2003 - 2011**, ambos inclusive, aunque los datos generales que presentamos corresponden a los **años alternos impares**. Esta presentación en períodos alternos se explica por dos razones:
 - Una **variación** mayor de los resultados obtenidos tanto en las estadísticas como en las encuestas en los períodos bienales.
 - Una mayor **diversidad** de alumnos encuestados: mientras los estudiantes que responden la encuesta apenas varía entre un año y el siguiente, la variedad es mayor cada bienio.

Aspectos evaluados

- Instalaciones y equipos

- *Horario de la biblioteca*
- *Número de puestos de lectura*
- *Ambiente de trabajo y estudio*
- *Número de puestos informáticos*

- Recursos de información

- *Adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades*
- *Facilidad para localizar los libros*
- *Facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica*
- *La respuesta obtenida al solicitar una información*

Aspectos evaluados

- Préstamo

- *Agilidad al ser atendido en el mostrador*
- *Idoneidad de los plazos*
- *Número de documentos en préstamo*
- *Sencillez para formalizar el préstamo*
- *Sencillez para reservar y renovar*
- *Facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas a través de CISNE*

Aspectos evaluados

- **Formación de usuarios**
 - *Conocimiento de los cursos de formación*
 - *Valoración general de los cursos*
- **Personal de la biblioteca**
 - *Capacidad de resolución y gestión*
 - *Cordialidad y amabilidad*

Valoración global (0 – 10)

Según el ciclo formativo

1ª ciclo	6,7
2º ciclo	6,4
Master y Doctorado	7,2
Universidad para los mayores	7,7
Beca Erasmus	5,7
Otro	6,6
NC	5,9
Total	6,6

Según el área de conocimiento

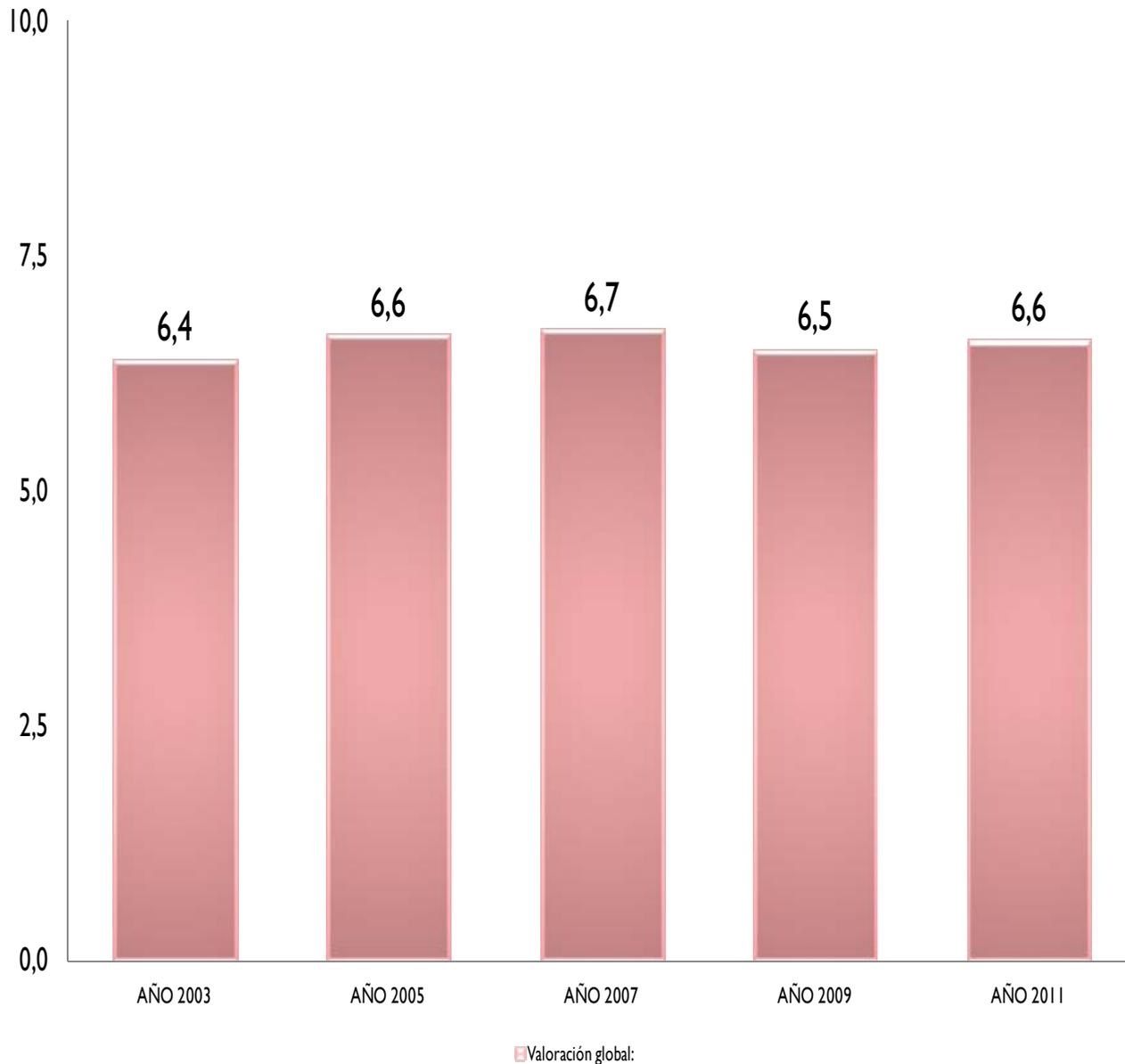
Ciencias	6,84
Sociales (Somosaguas)	6,77
Humanidades	6,72
Ciencias de la salud	6,37
Sociales (Moncloa)	6,36

Según el centro de procedencia (valoración > 7)

1.2 ¿A qué Facultad o Escuela pertenece?

Facultad de Filosofía	8,0
Facultad de Ciencias Químicas	7,7
Facultad de Odontología	7,5
Facultad de Bellas Artes	7,4
Facultad de Ciencias Geológicas	7,2
Facultad de Ciencias de la Documentación	7,1
Facultad de Informática	7,1
Escuela Universitaria de Trabajo Social	7,0

Valoración global:



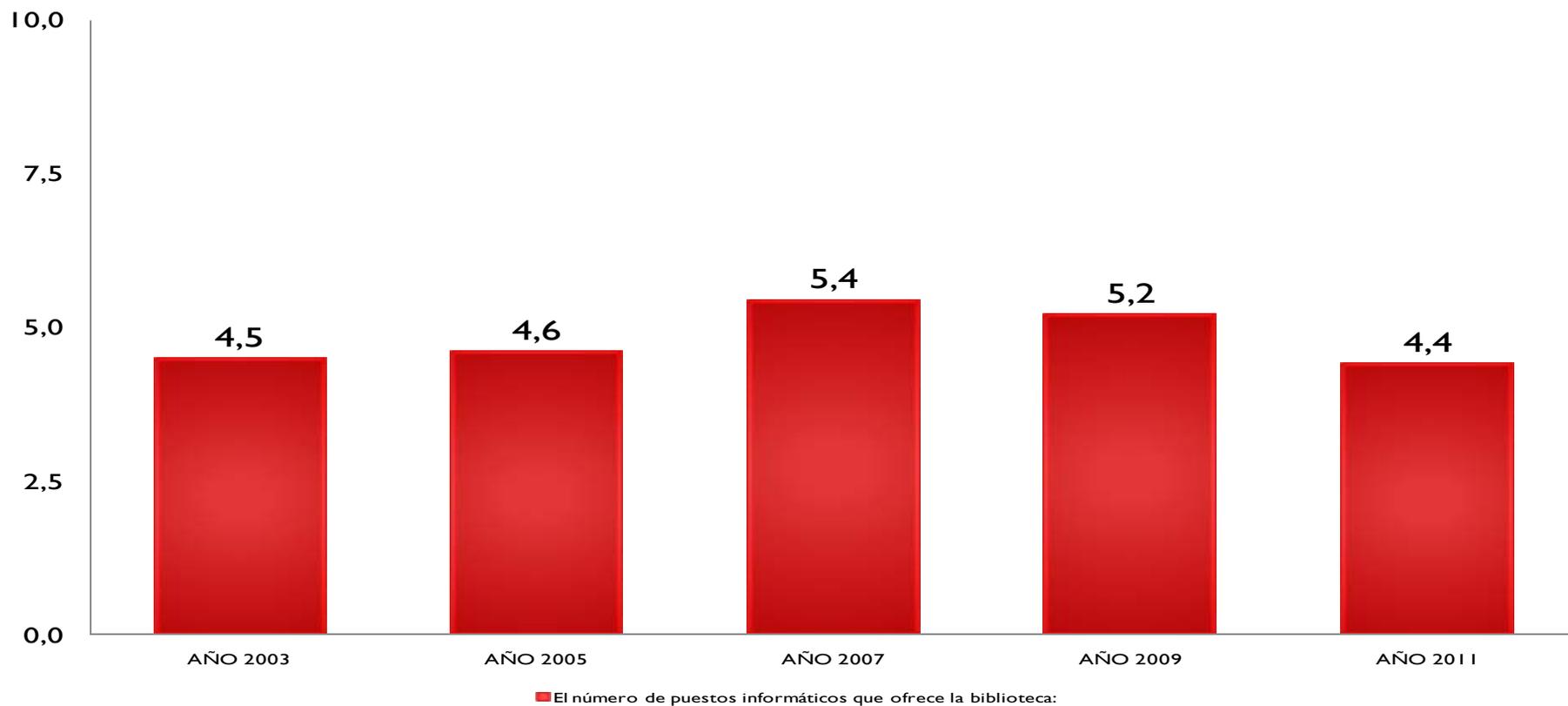
Los
alumnos
nos dan
una
calificación
media de
**notable
bajo: 6,6**
puntos.

Lo peor valorado

- *Número de puestos informáticos*
- *Facilidad para obtener artículos de revistas electrónicas*
- *Idoneidad de los plazos del préstamo*

Ninguno logra una calificación de seis puntos en todo el período

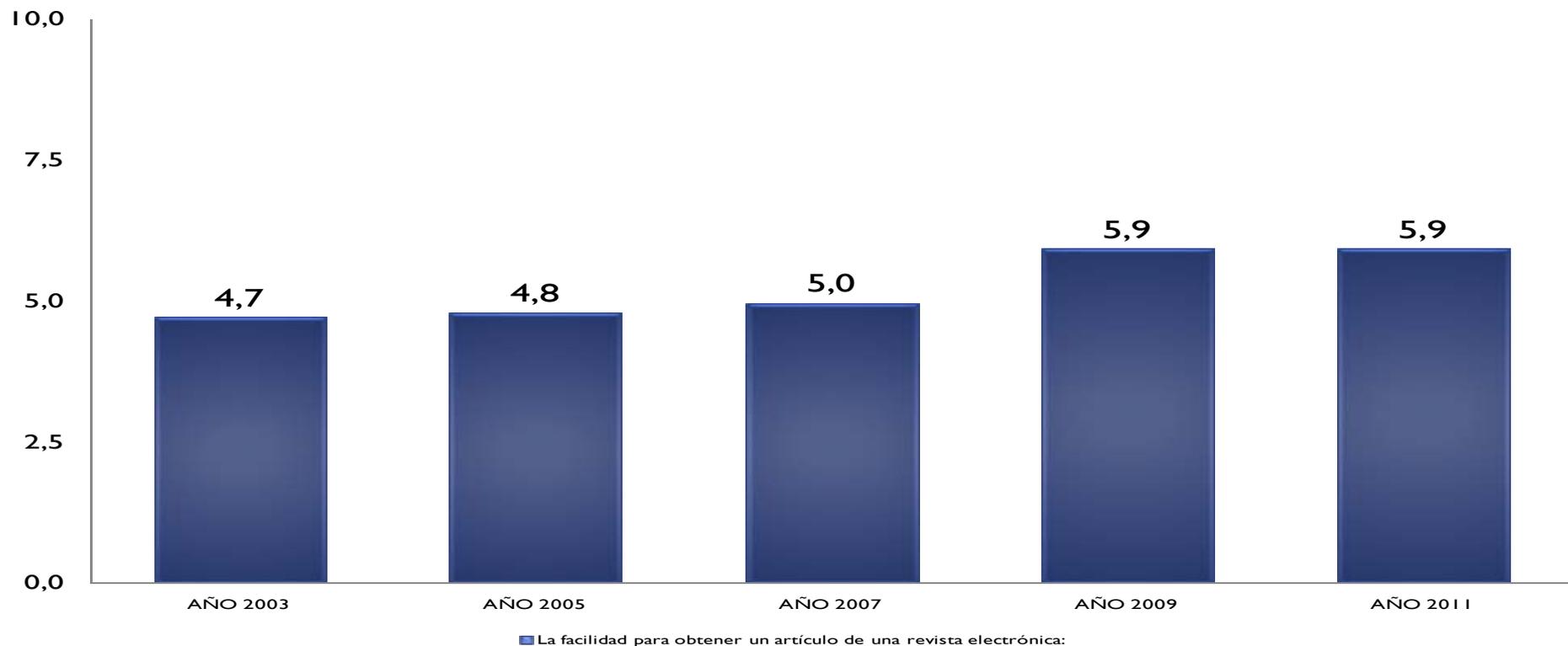
El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



Nota media: **4,82**. Único ítem **suspenso**.

Esta valoración afecta tanto a la cantidad como a la calidad, según los comentarios de la pregunta abierta: ***ordenadores lentos, poco actualizados, muchos de ellos averiados, sin ratón***, etc.

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

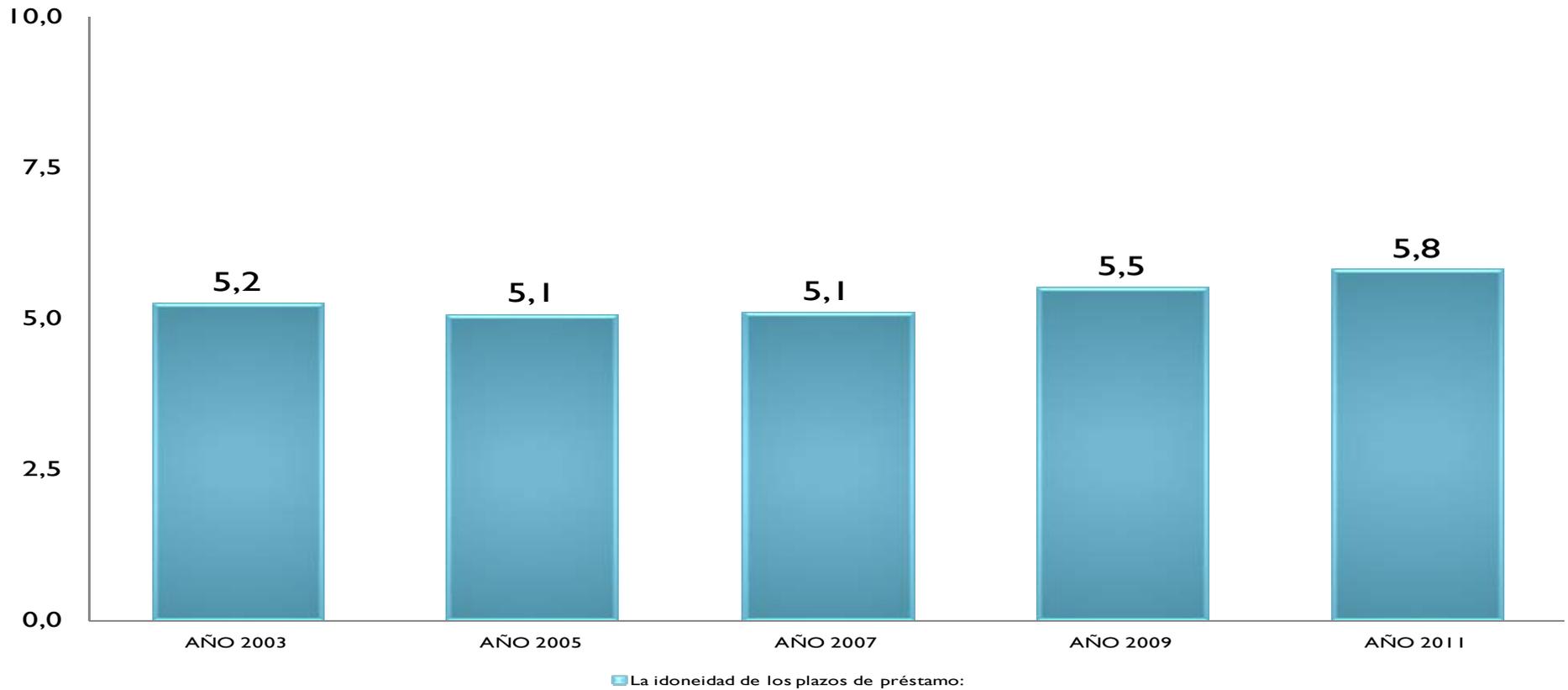


Nota media: **5,26**

Algunas causas del ascenso:

1. *Adecuación de los fondos bibliográficos a las necesidades*
2. *Facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca.*
3. *Facilidad para acceder a los recursos electrónicos*
4. *Incremento de los cursos de formación de usuarios*
5. *Mayor conocimiento de los cursos de formación*
6. *Buena valoración de los alumnos respecto del personal de la biblioteca*

La idoneidad de los plazos de préstamo:



Nota media: **5,34**

Los comentarios de los alumnos sobre esta cuestión en la pregunta abierta reflejan su descontento.

No obstante, salvo este caso, el servicio de préstamo es el mejor valorado.

Otros aspectos cuya valoración es baja

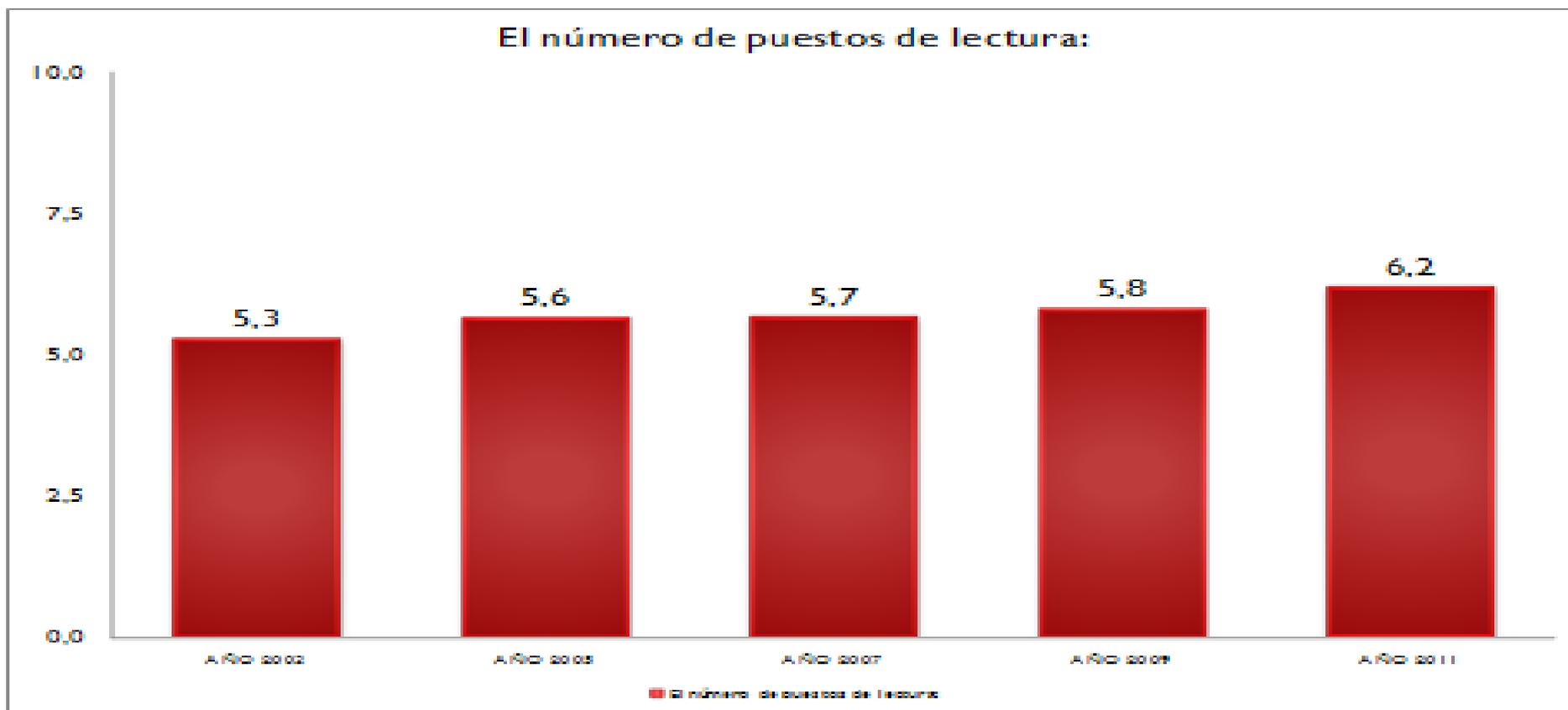
Instalaciones:

- *Puestos de lectura*
- *Ambiente de trabajo y estudio*

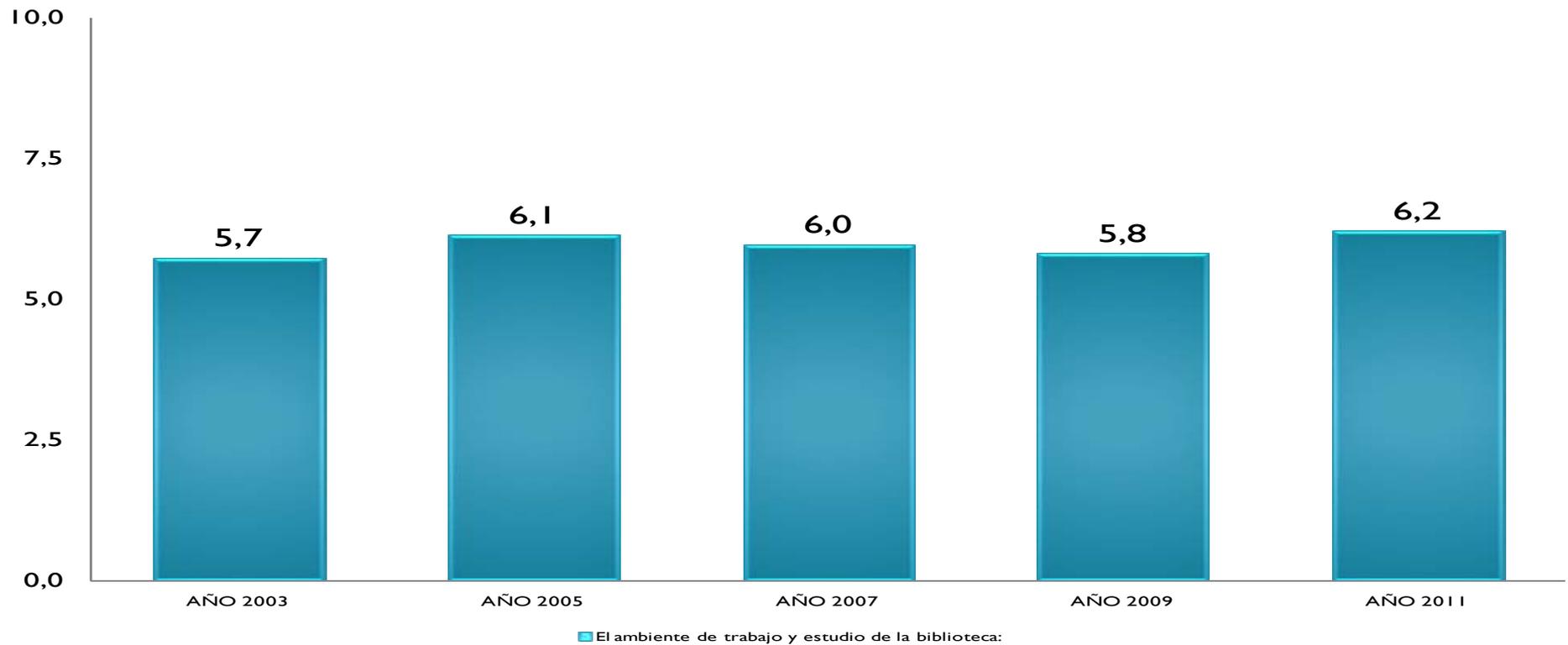
Nota media: **5,72**

Destaca la apertura en 2011 de la **BMZ**, con **1500** nuevos puestos de lectura , aspecto que se refleja en el ascenso a 6,2 puntos ese año.

En la pregunta abierta los alumnos se refieren con insistencia no tanto a la escasez de puestos de lectura como a la dificultad de **encontrar sitio** en épocas de mucha afluencia, con especial reclamación ante el abuso de “reservas” de puestos vacíos durante largos períodos de tiempo (horas en muchos casos).



El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:



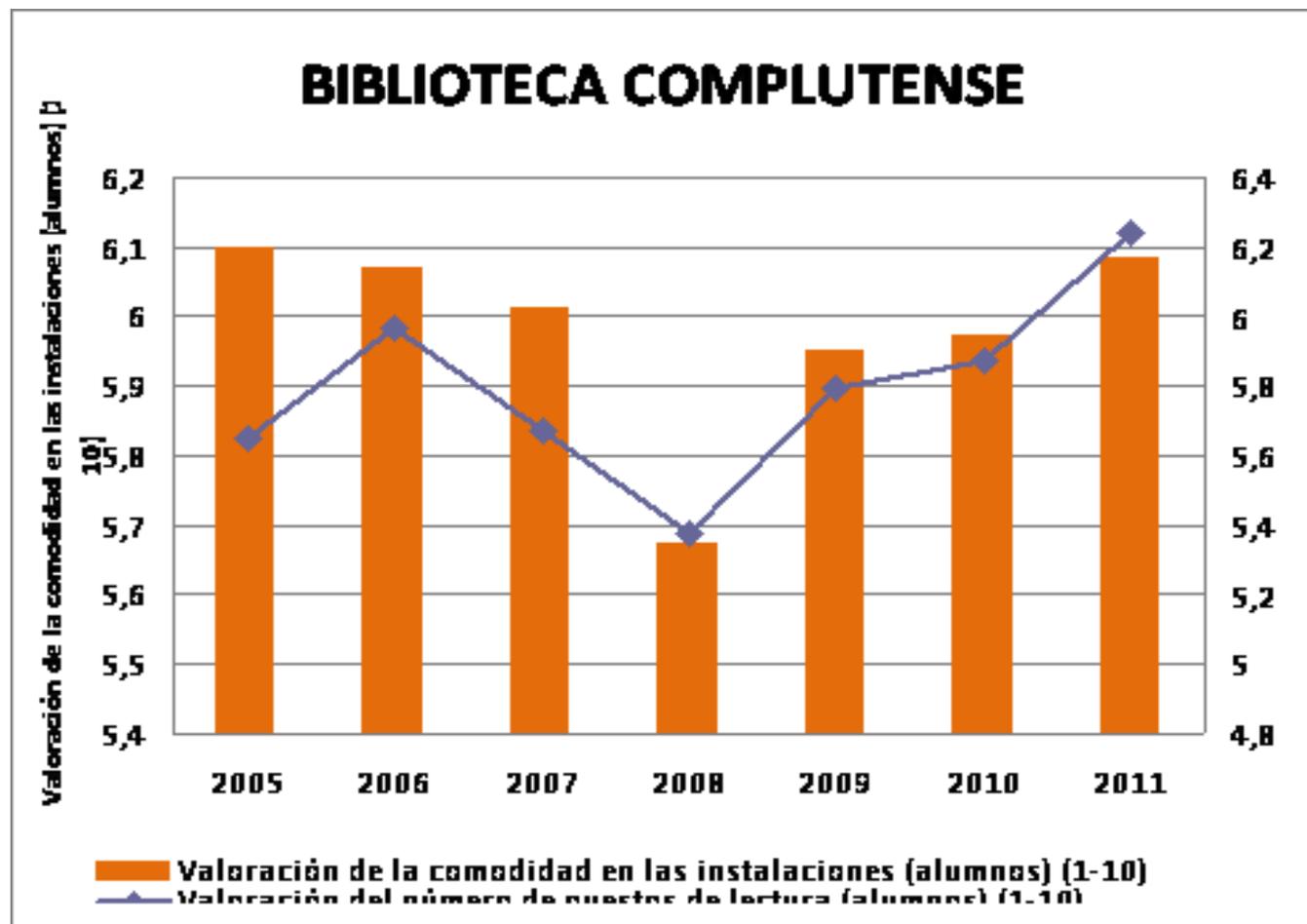
Nota media: **5,96**

En el cuestionario abierto, los alumnos se quejan del **ruido** en bastantes centros (también del producido por los propios empleados).

Otras cuestiones motivo de queja y reclamaciones son (no para todos los centros): **robos** de pertenencias personales; exceso de **calefacción** en invierno o insuficiente aire **acondicionado** en verano; deficiente señalización; **iluminación** insuficiente; luz directa en las mesas; más salas para trabajos en **grupo**

Comodidad de las instalaciones (columnas naranja) */Puestos de lectura* (línea morada)

- La *comodidad de las instalaciones* está mejor valorada en este gráfico comparativo que el número de *puestos de lectura*, salvo en 2008 y 2011 (apertura BMZ).



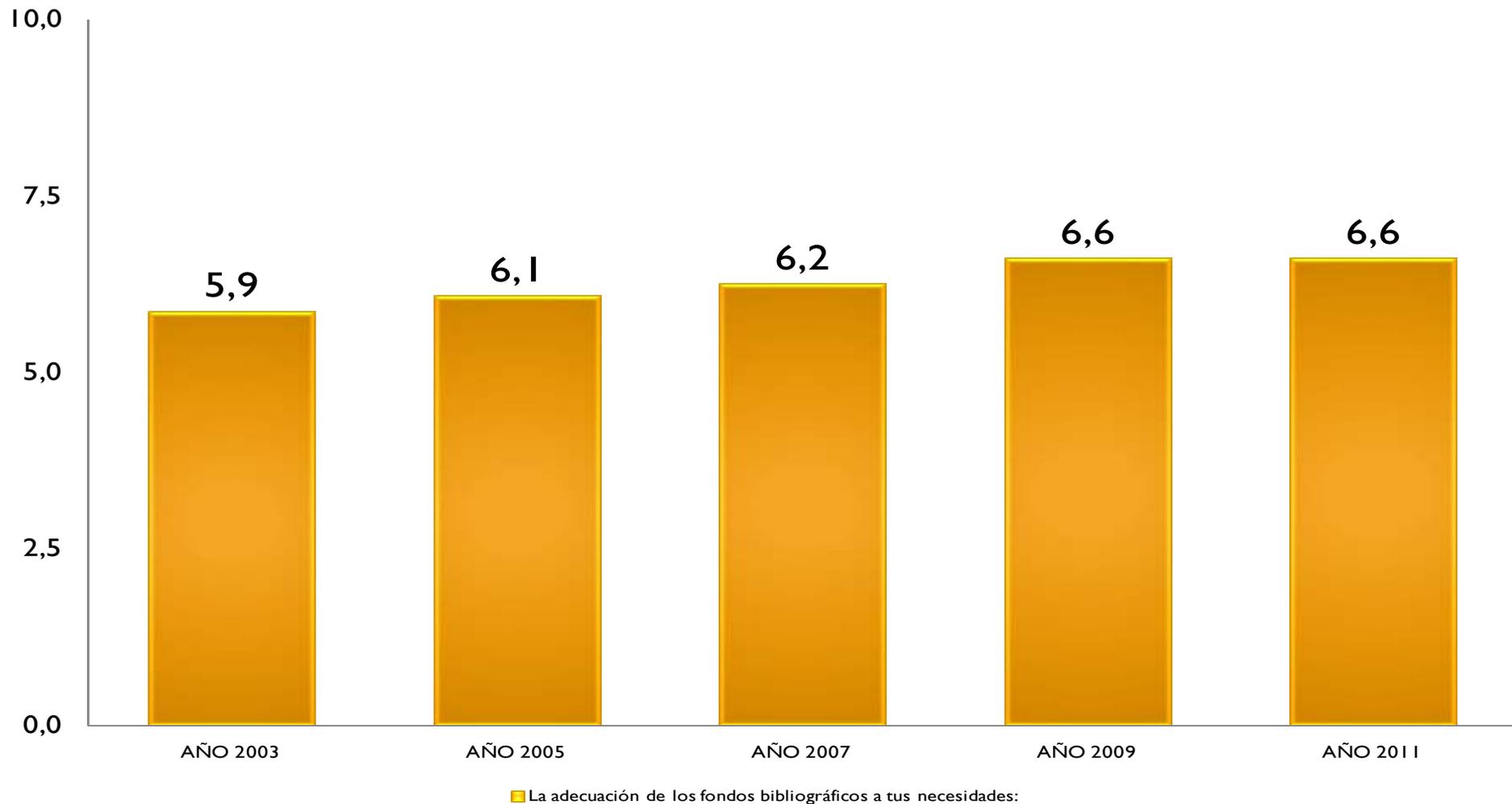
RECURSOS DE INFORMACIÓN

En general, la valoración por los alumnos de los recursos de información es positiva, en torno a los **6,5** puntos, aunque, como ocurre en la mayoría de actividades y servicios, no llega a 7 en ninguno de ellos.

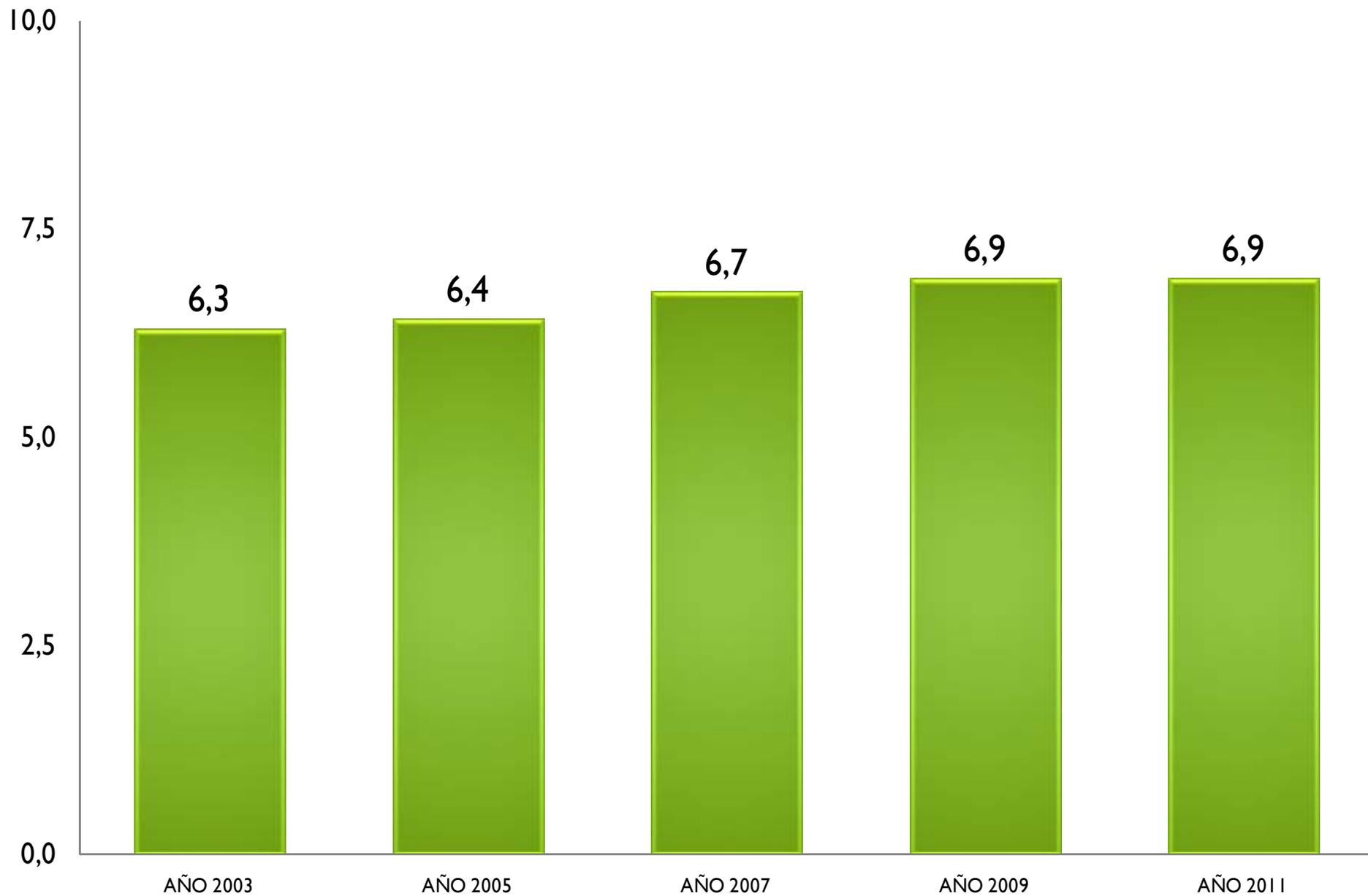
RECURSOS DE INFORMACIÓN

Aspectos mejor valorados

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

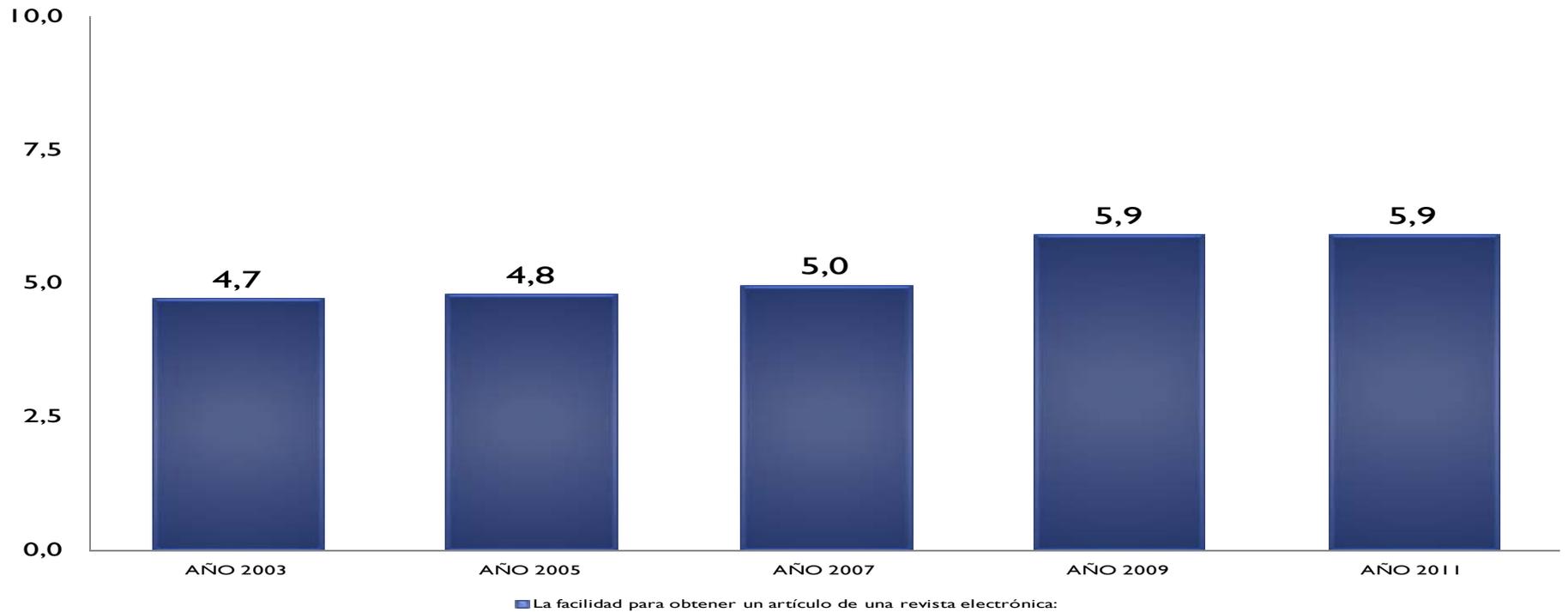


La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:



■ La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

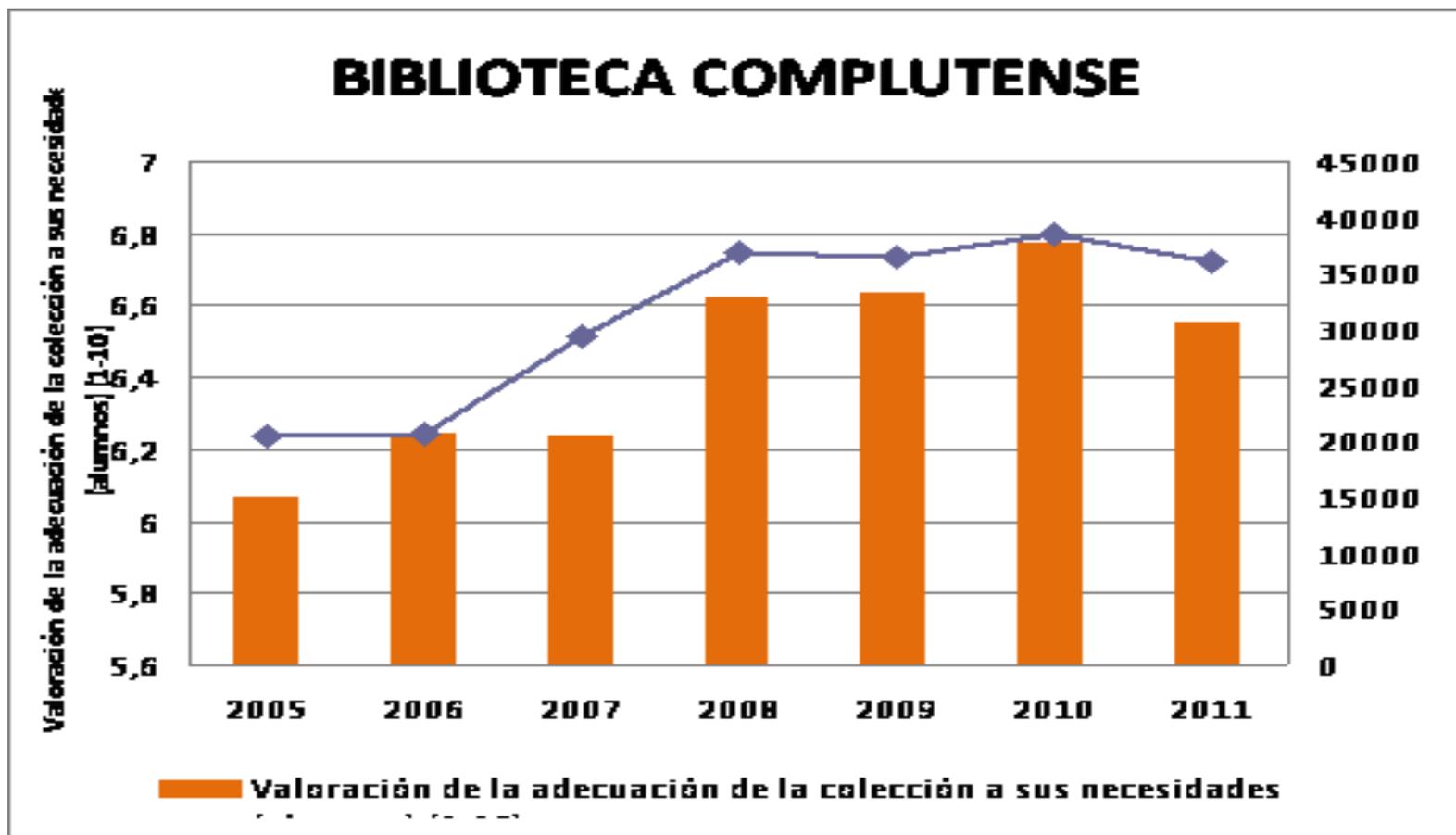
La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



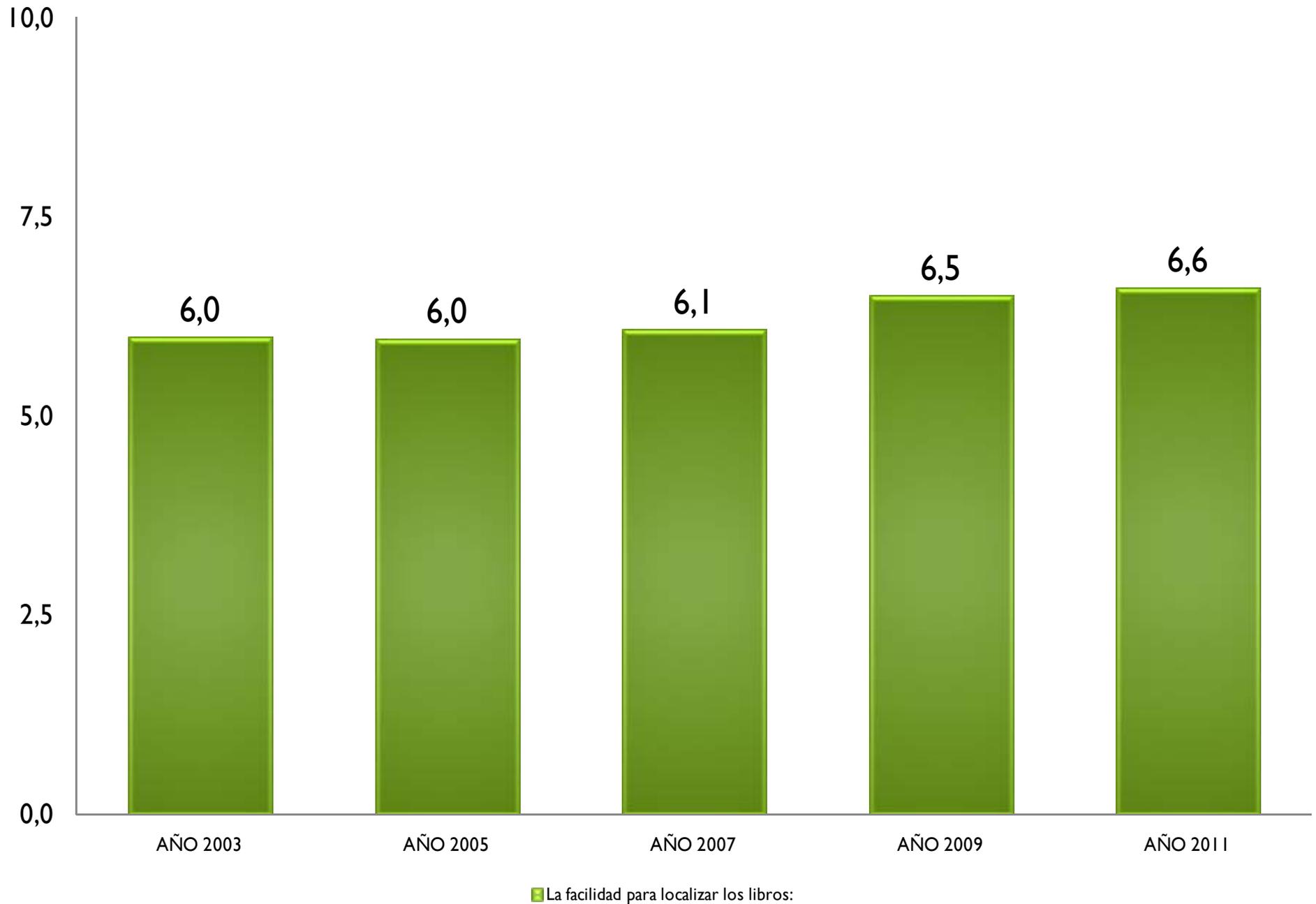
Causas de mejora:

- Incremento de 20.000 títulos en 2005 a **38.000** en **2010**
- Por consiguiente: incremento en las *descargas de artículos electrónicos*: de 467.000 en 2005 a **854.000** en **2010**.

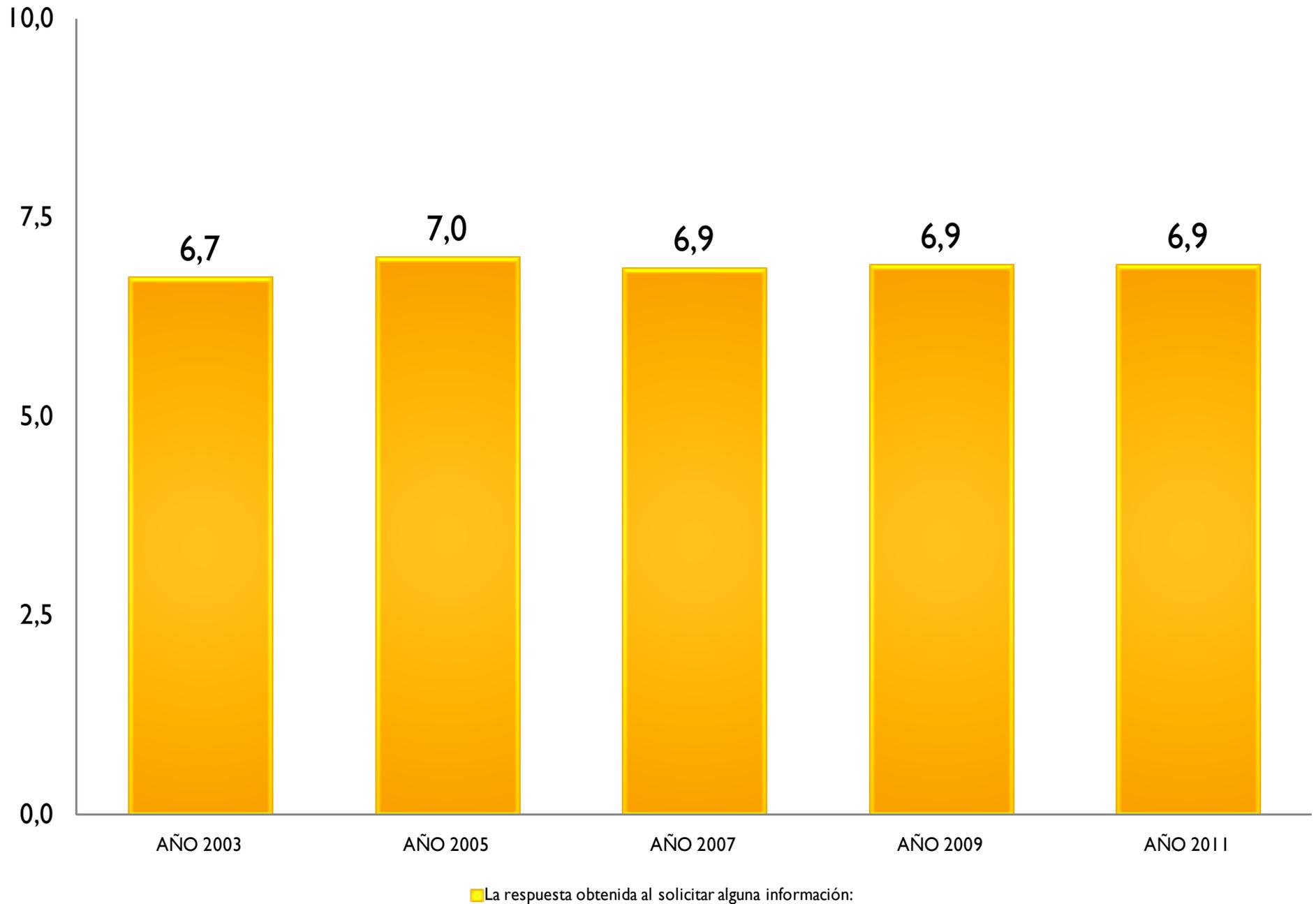
***Títulos de revistas electrónicas (línea morada) /
Adecuación de la colección a las necesidades
(columnas naranja).***



La facilidad para localizar los libros:



La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

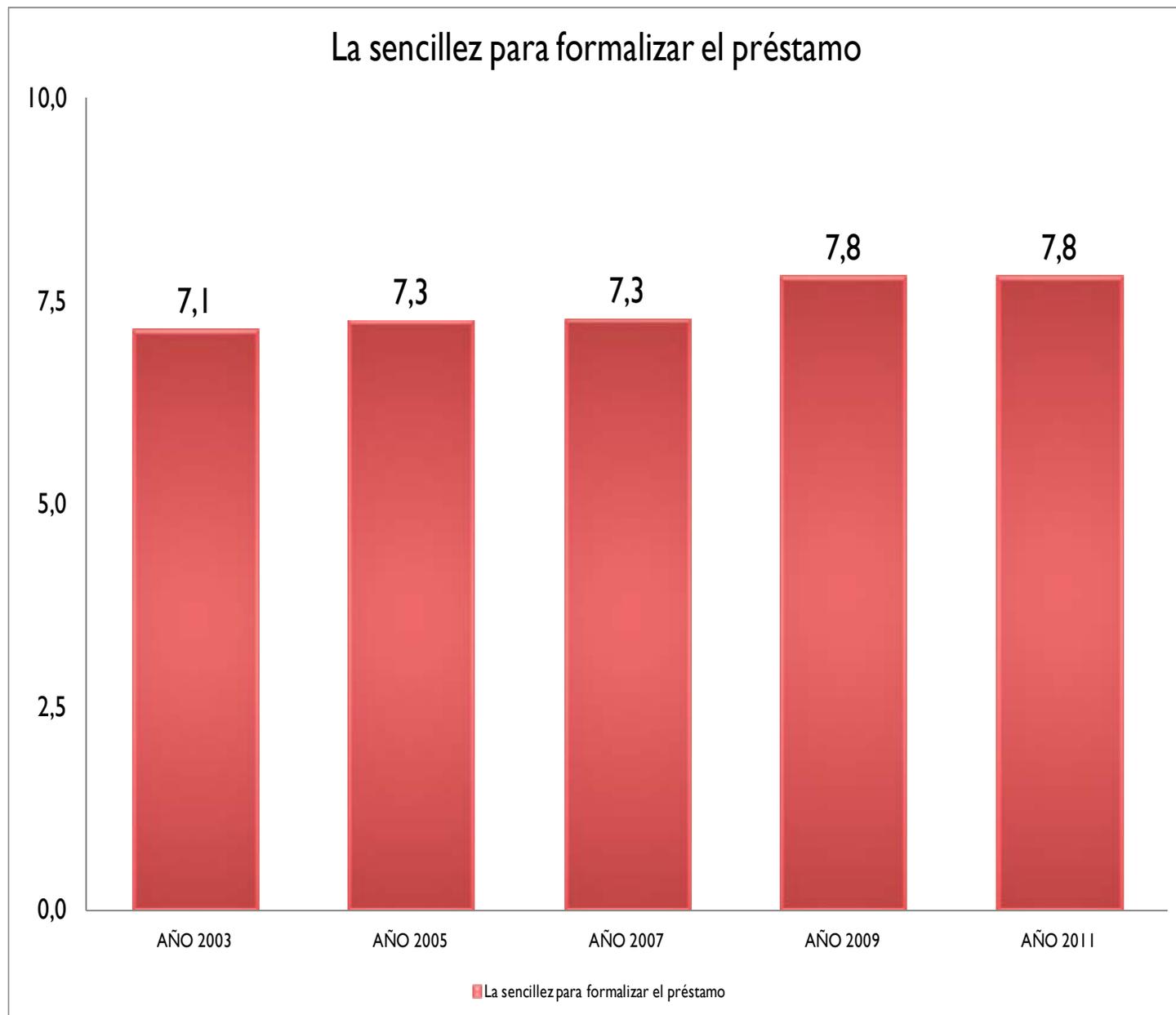


Préstamo

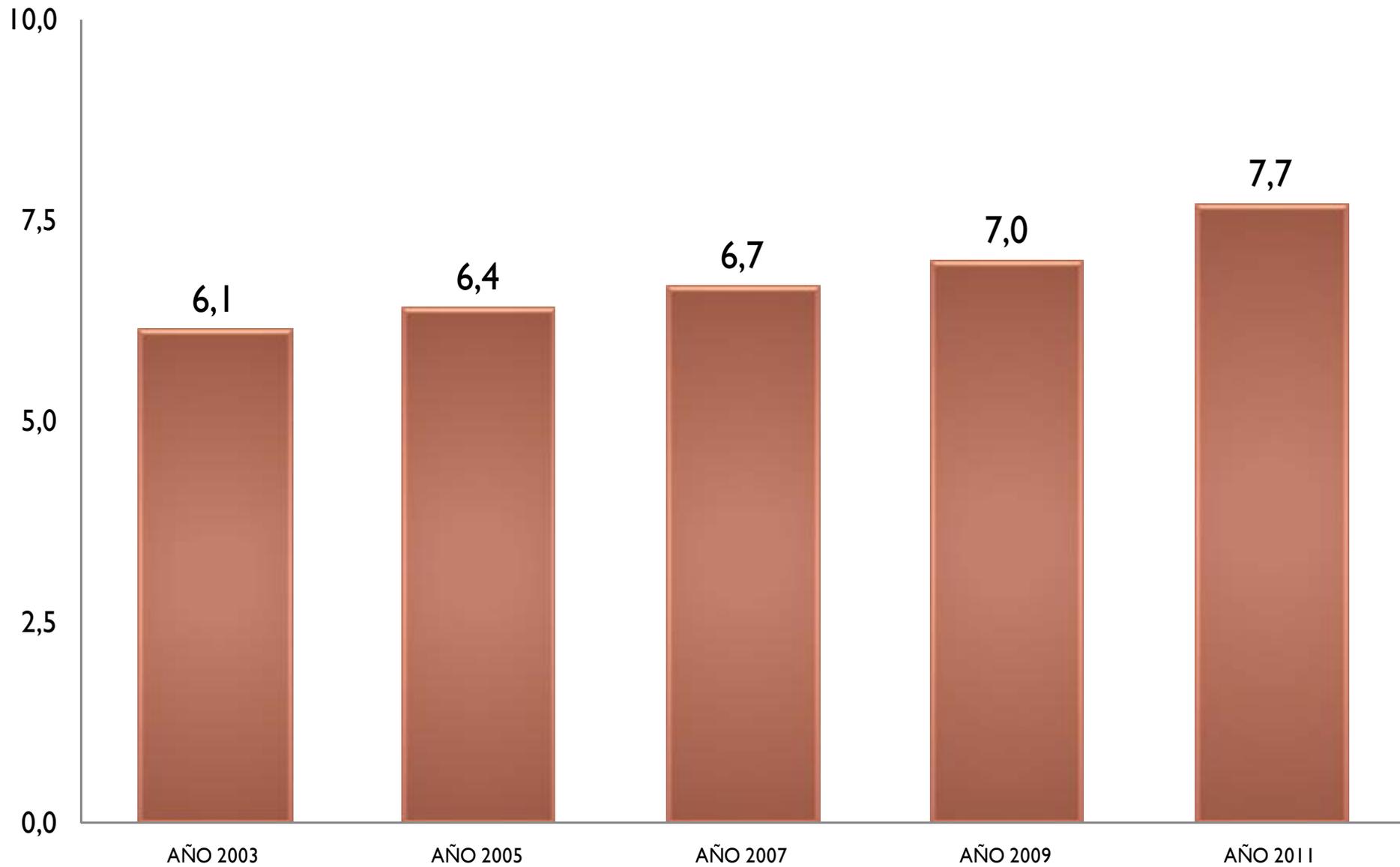
Es el servicio con mejor puntuación de todos, salvo la *Idoneidad de los plazos del préstamo*, cuya valoración ya vimos que es de las más bajas (nota media: **5,34**)

- .

Es el aspecto
mejor
valorado de
este servicio,
motivado
por:

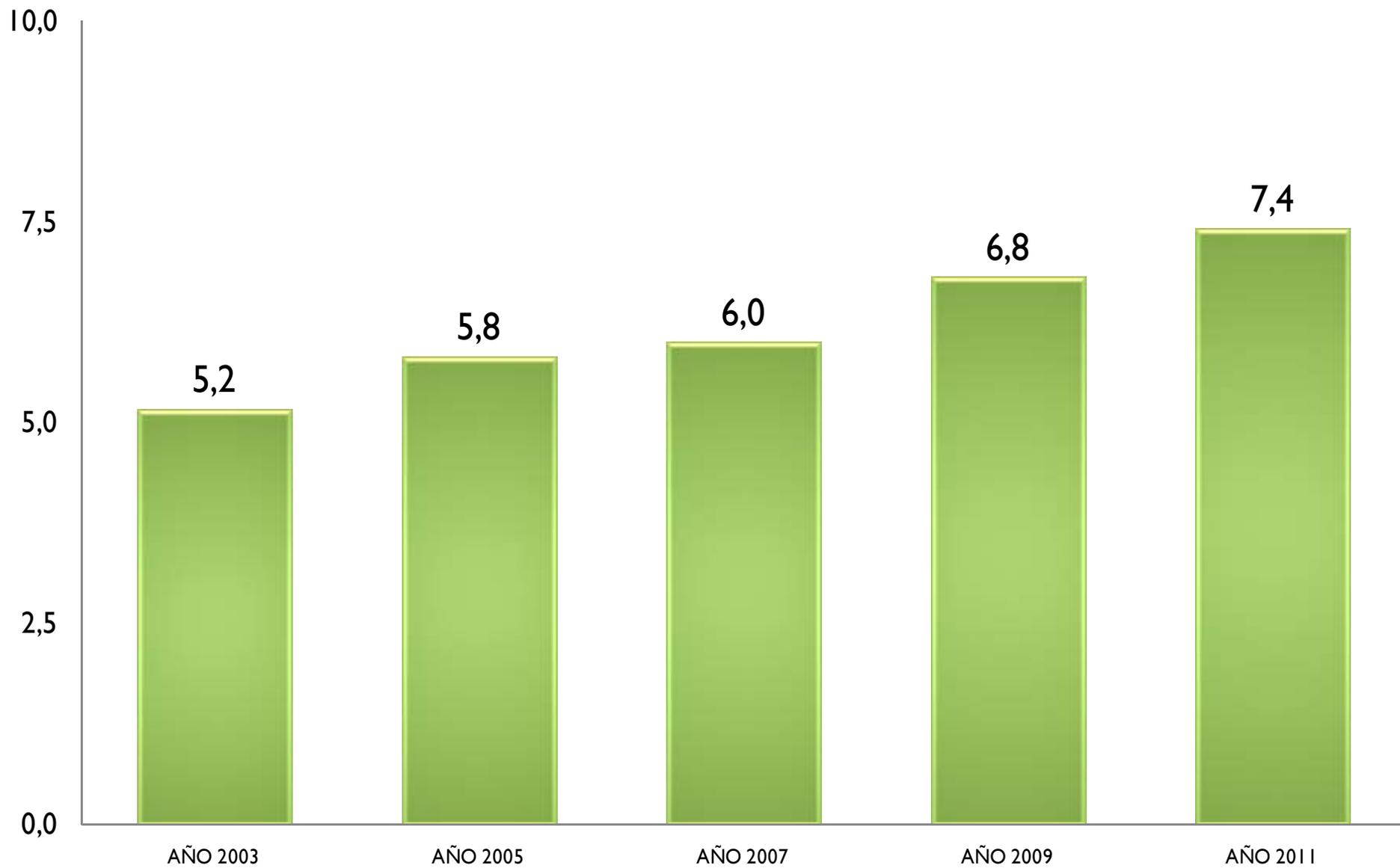


La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):



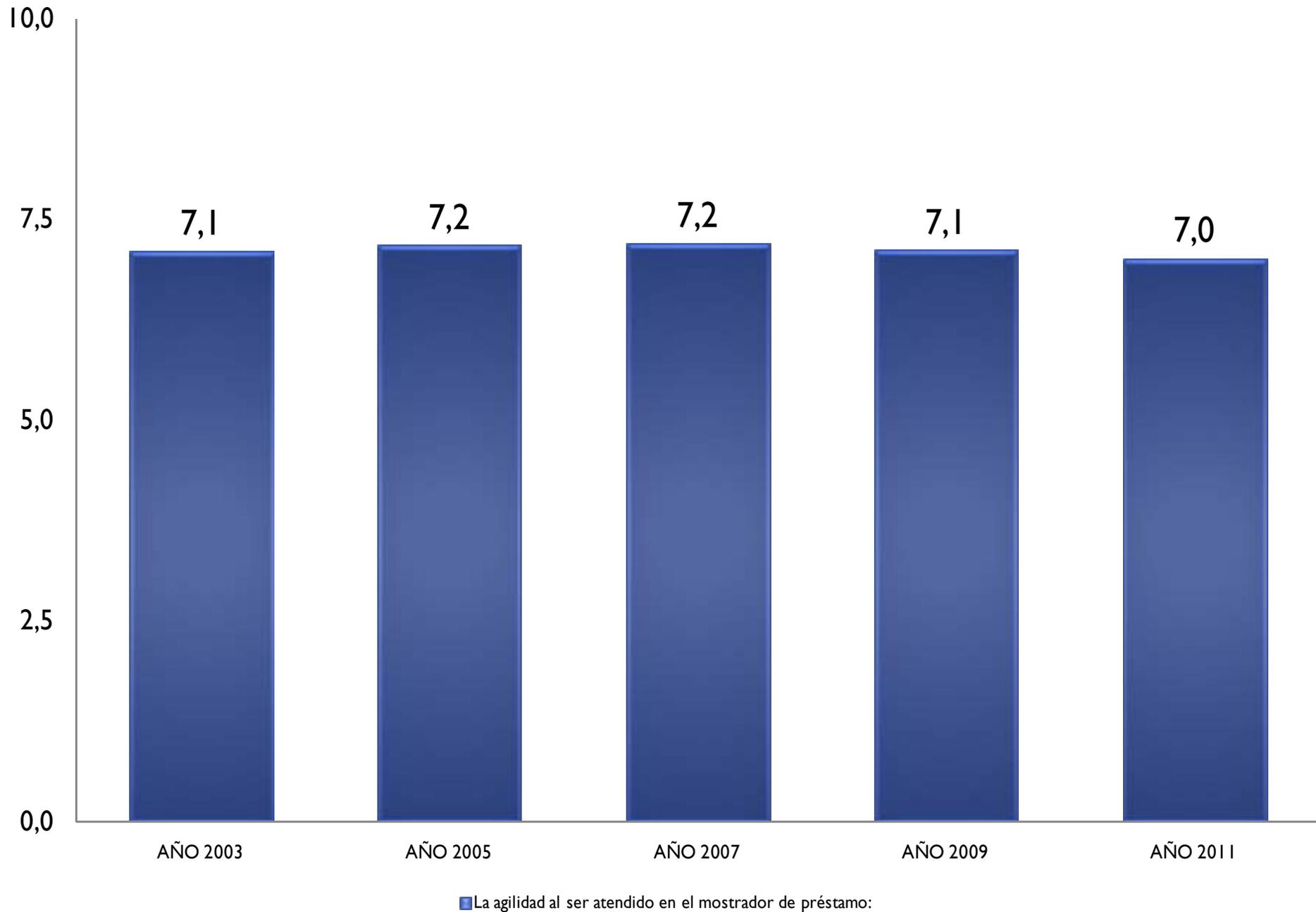
■ La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

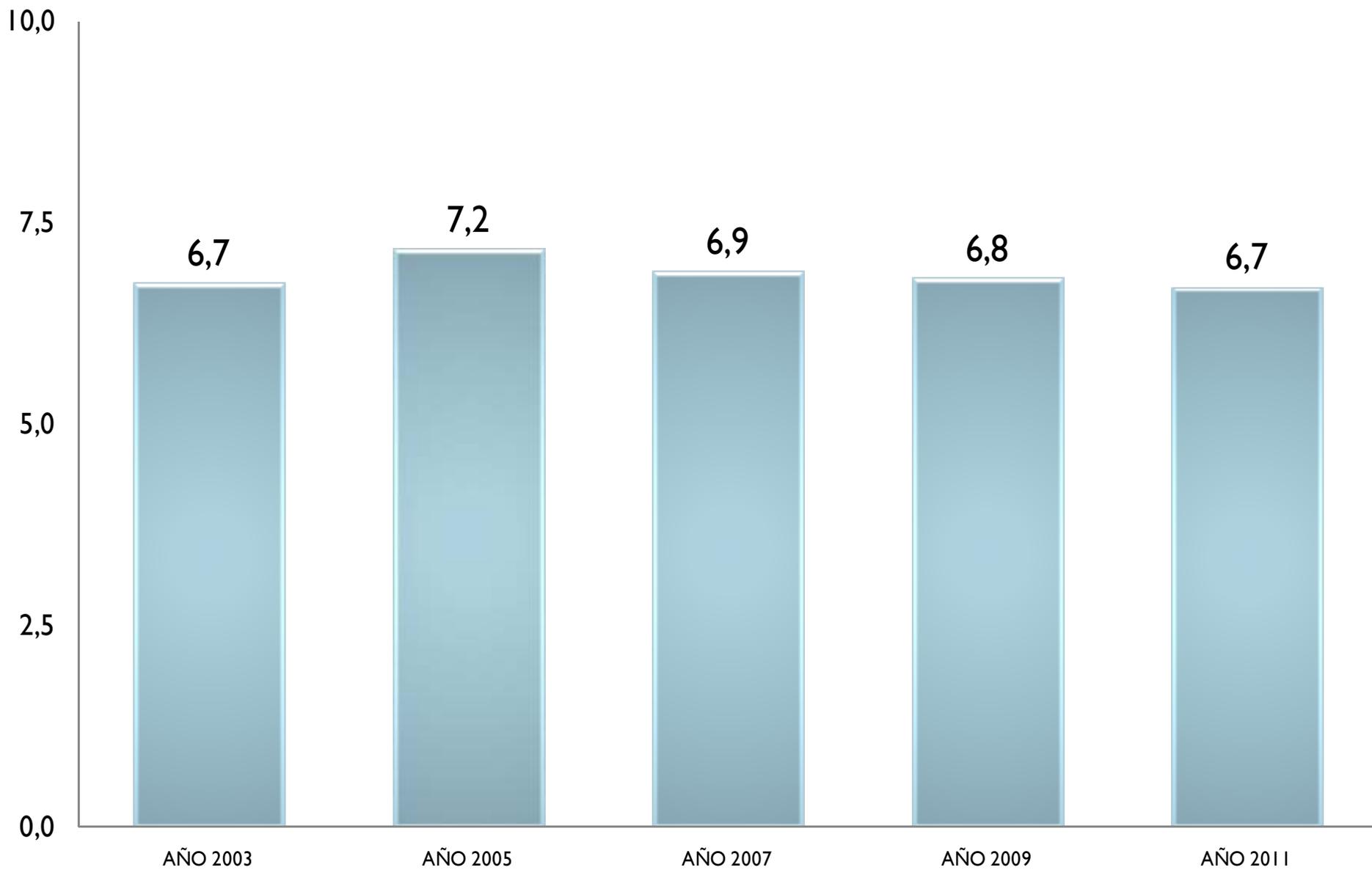


■ La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

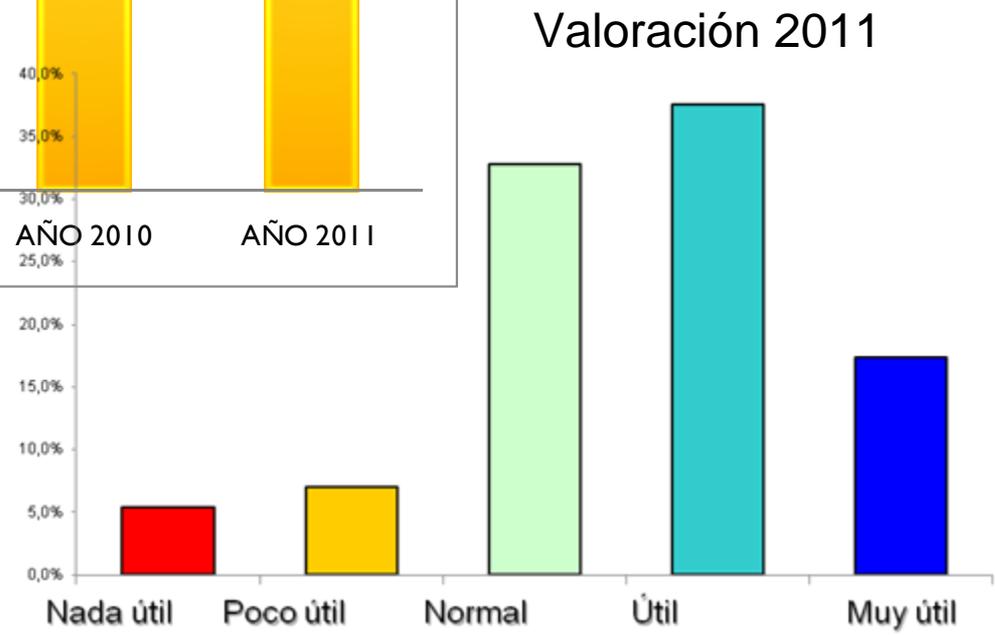
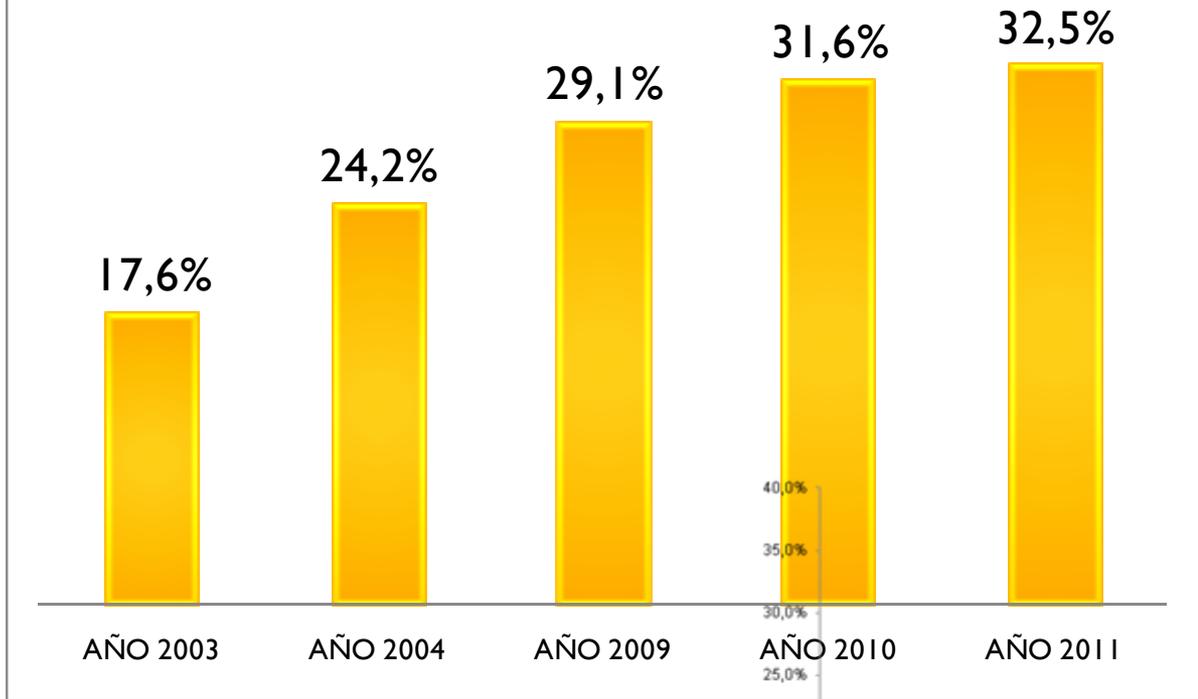


■ La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

Formación de usuarios

- Elemento **transversal** que afecta a todos los servicios
- 17,6% de alumnos conocían la oferta de cursos de formación de usuarios en 2003
- **32,5%** la conocían en **2011**
- 1/3 de alumnos **desconoce** los cursos (se refleja en la pregunta abierta)
- El **60%** los valora **positivamente** –entre útil y muy útil-

Porcentaje de alumnos encuestados que conocen la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca

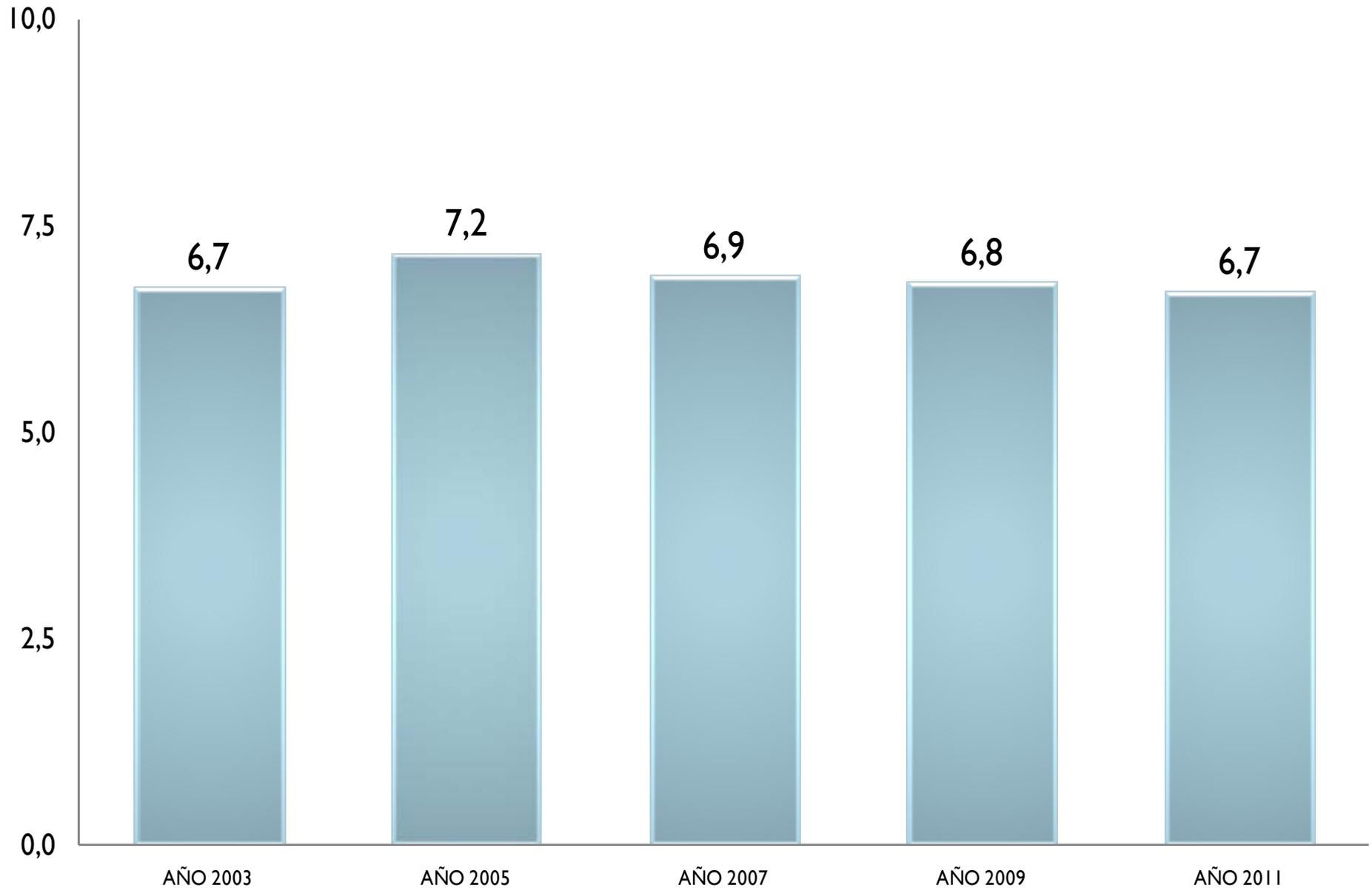


Cómo nos ven

En general, no nos ven mal, aunque algo peor en los últimos años:

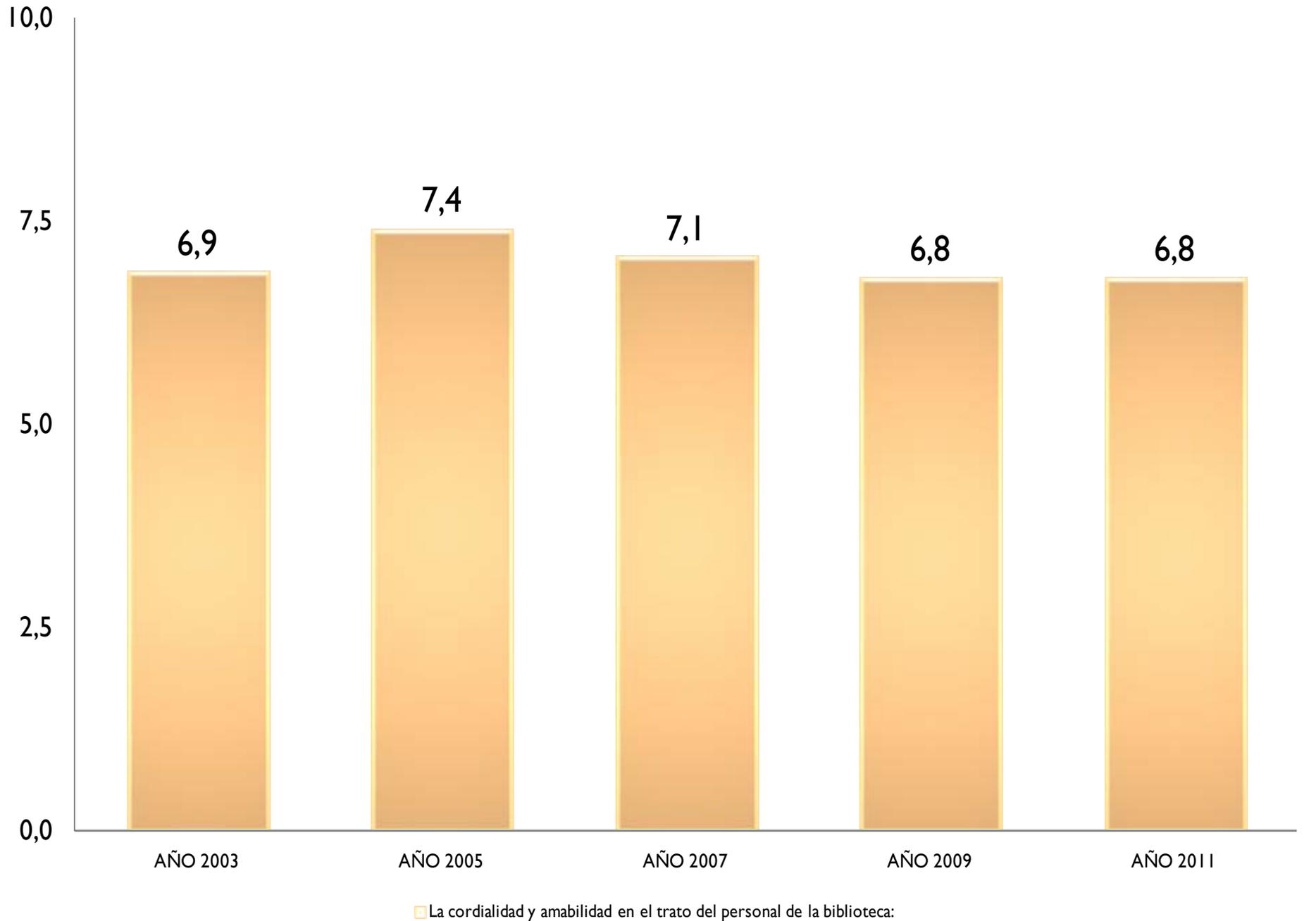
- *capacidad de gestión y resolución*
- *cordialidad y amabilidad en el trato*
- *agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo*

La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

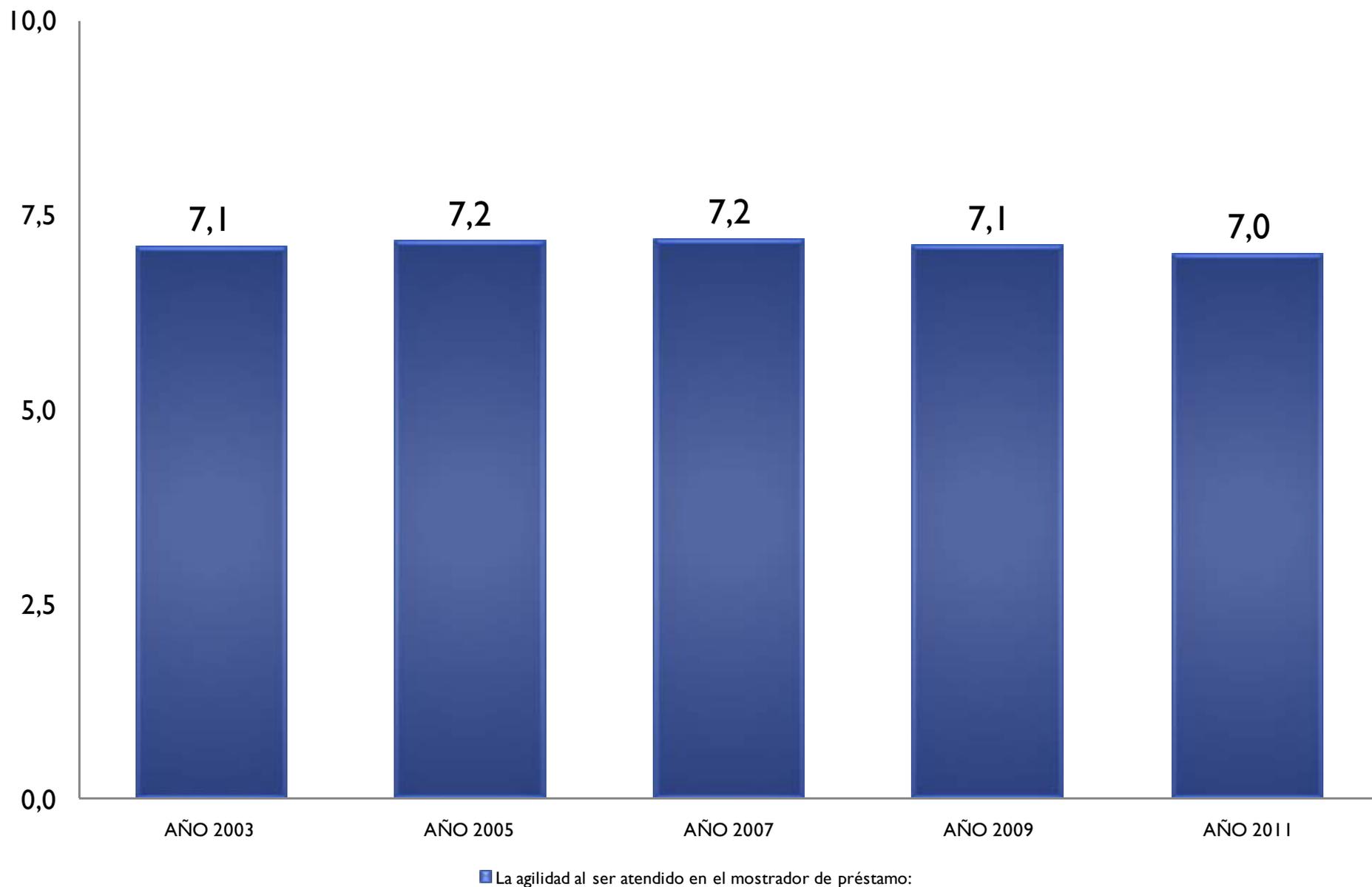


■ La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

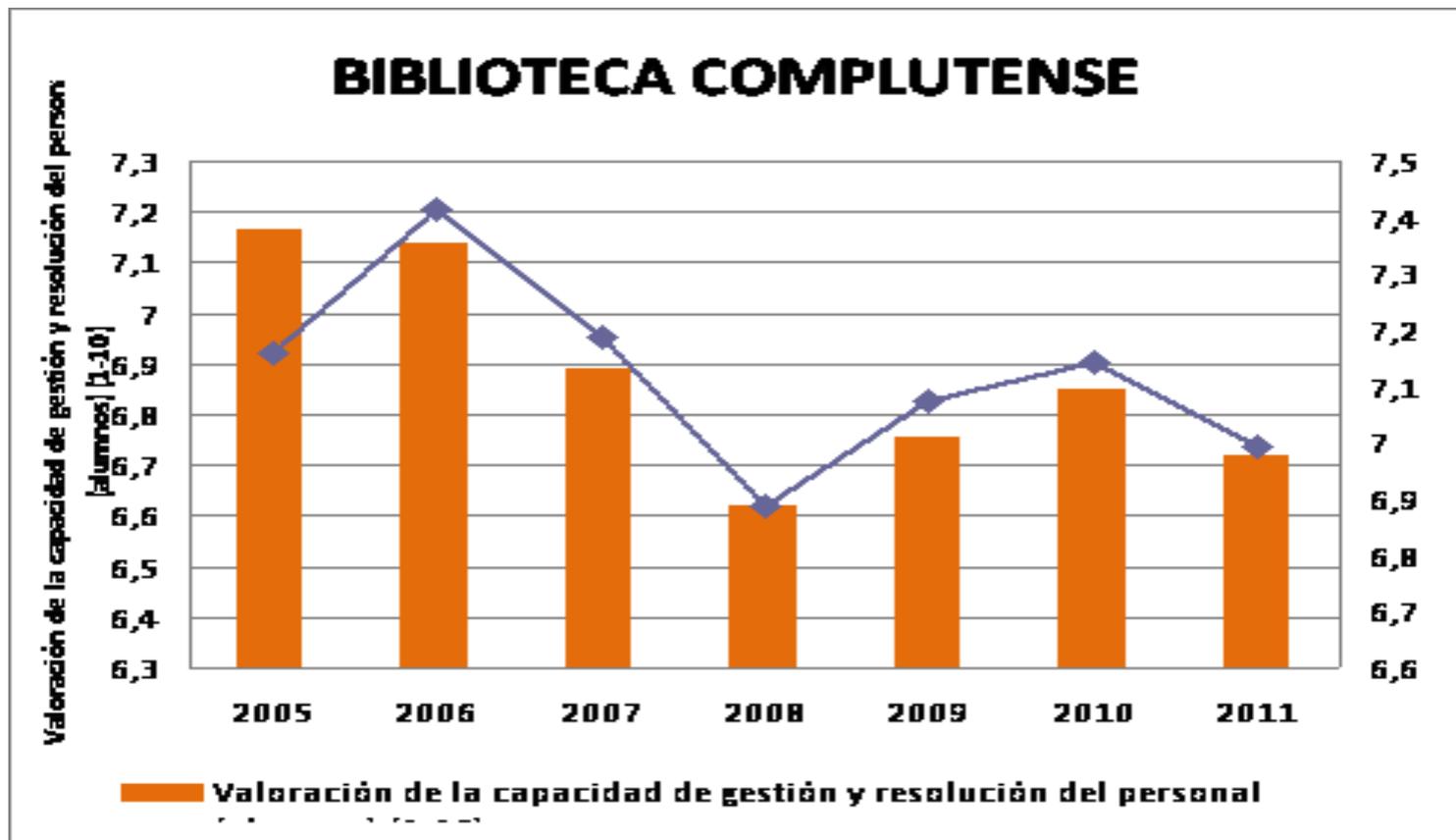
La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:



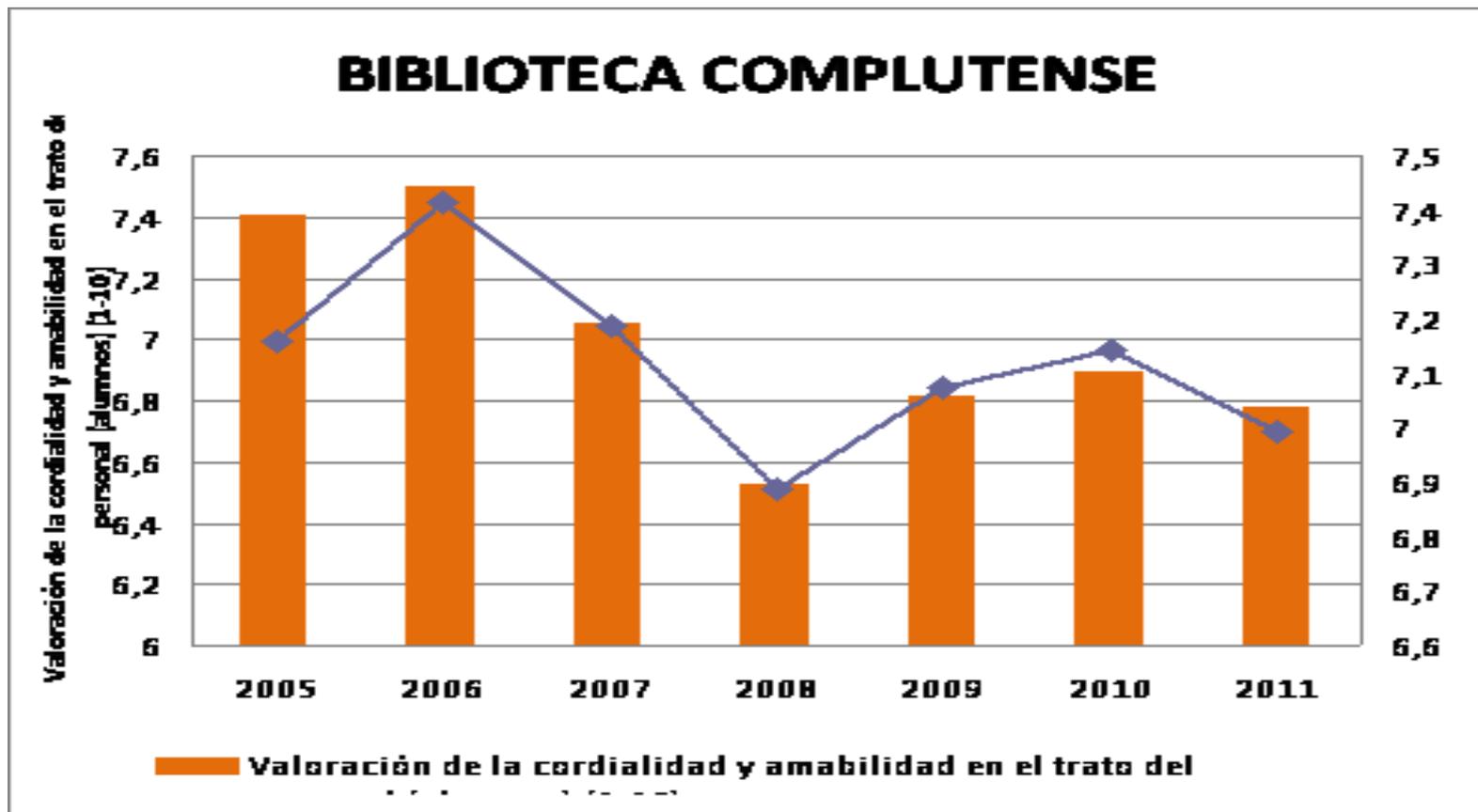
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



Capacidad de gestión y resolución del personal (columnas naranjas) / Agilidad en ser atendido en el mostrador de préstamo (línea morada)



*Cordialidad y amabilidad en el trato del personal (columnas naranjas)
/ Agilidad en ser atendido en el mostrador de préstamo (línea morada)*



Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de la BUC 2003 - 2011

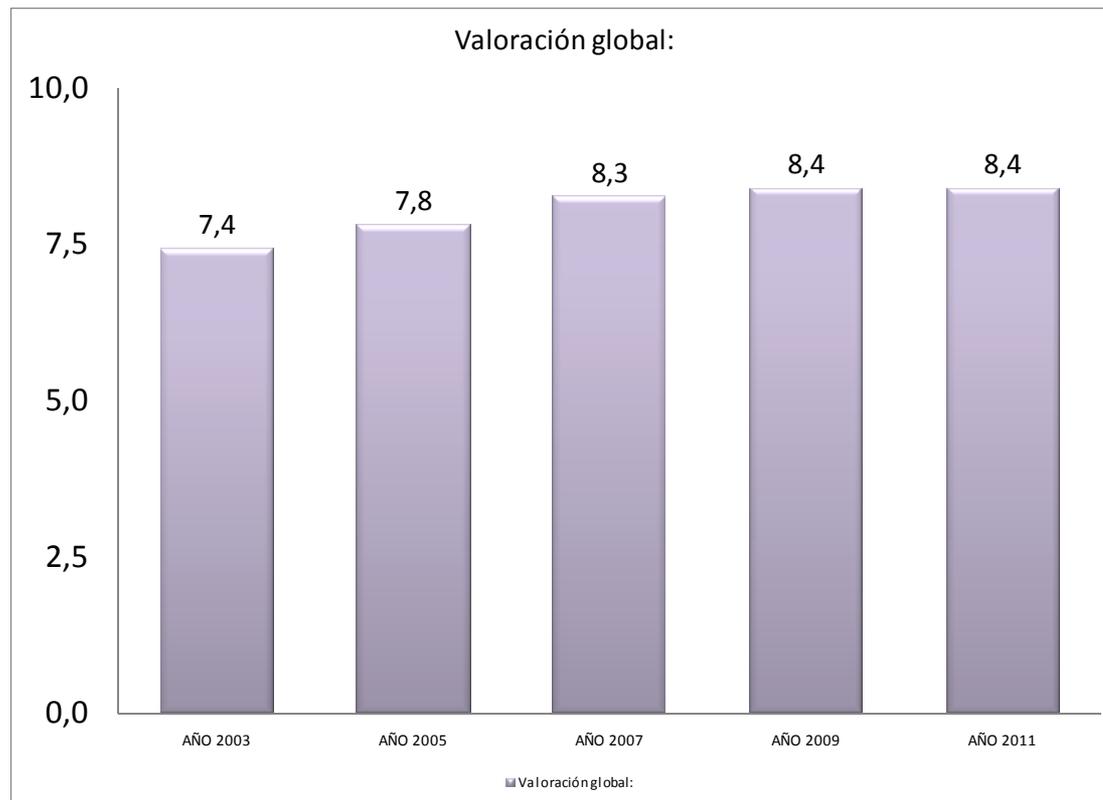
II. Profesores

Encuesta a los profesores

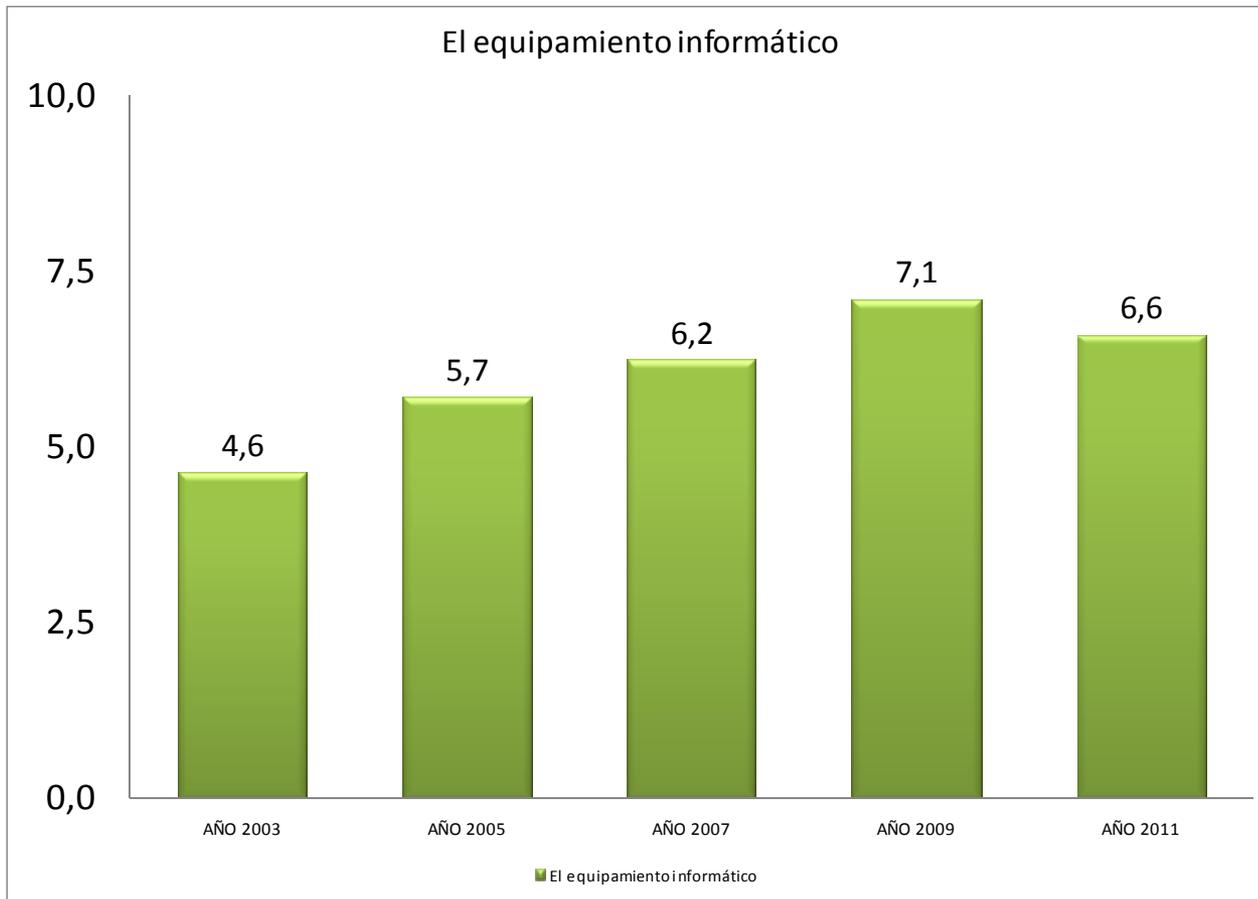
Año	Encuestas	Forma de realización
2003	213	Enviada personalmente en papel
2004	189	Enviada personalmente en papel
2005	172	Enviada personalmente en papel
2006	118	Enviada personalmente en papel
2007	240	Enviada personalmente en papel
2008	194	Enviada personalmente en papel
2009	283	Enviada personalmente en papel
2010	159	Enviada personalmente en papel
2011	790	Formulario web enviado por correo-e

Causas del estancamiento:

- **Recortes presupuestarios desde 2010**
- **Desconocimiento de los servicios de apoyo a la docencia y a la investigación y formación de usuarios**



Lo peor valorado



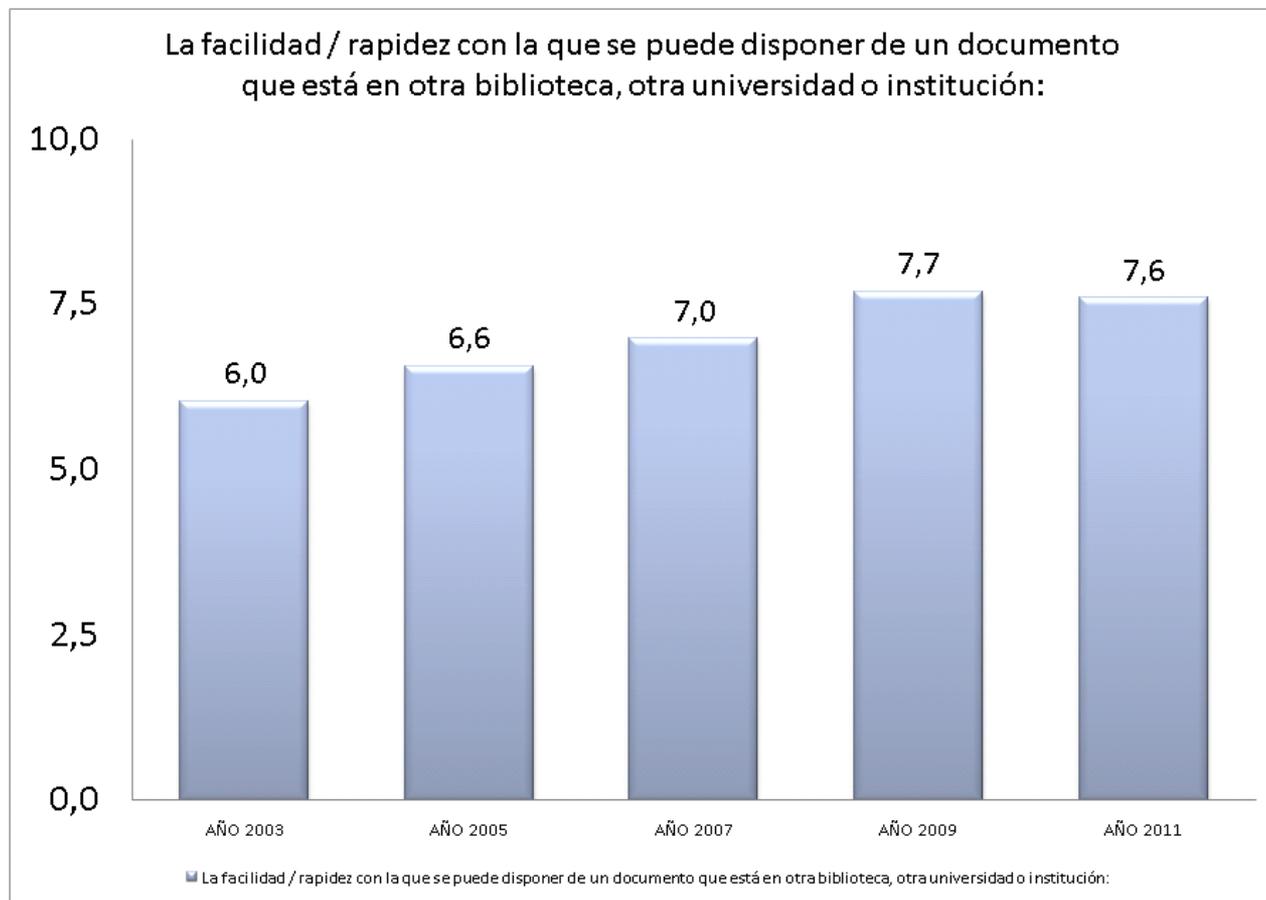
A diferencia de los estudiantes, que lo suspendieron con 4,82 puntos, el PDI lo aprueba con **6,04**

Además del anterior, los dos siguientes aspectos evaluados **inician** el período con una calificación de **6** y **6,2**, es decir, más baja que el resto de aspectos evaluados, pero experimentan un notable y progresivo **ascenso** hasta 2009 :

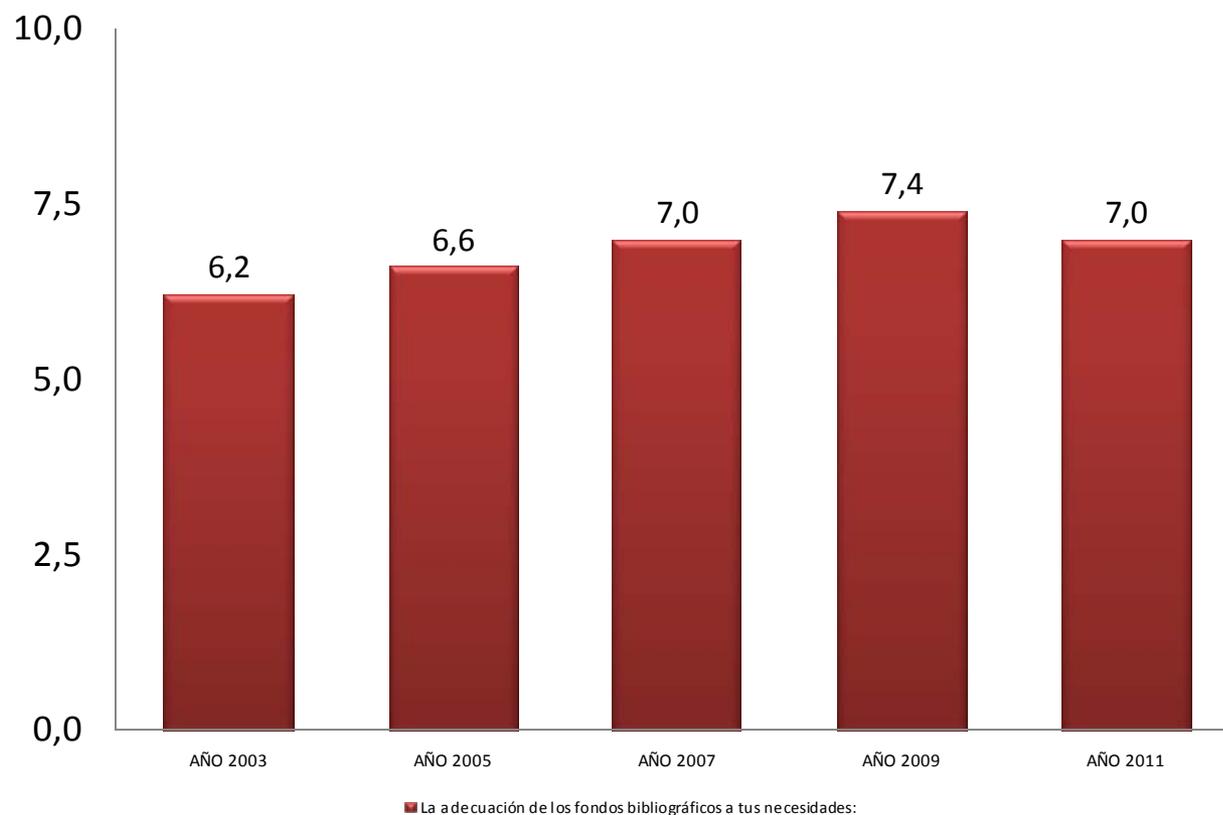
Este aspecto se refiere al **préstamo interbibliotecario** (menos al préstamo intercentros).

La mayor queja es por la **tardanza** en el suministro de documentos por bibliotecas **extranjeras** (pregunta abierta) .

Nota media: **6,96**



La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



En términos generales, se ha producido una mejora de la colección **especializada**

Nota media:
6,84

El resto de elementos evaluados por los profesores en las encuestas de satisfacción no bajan de 6 puntos en todo el período, con medias superiores a **7,2** puntos.

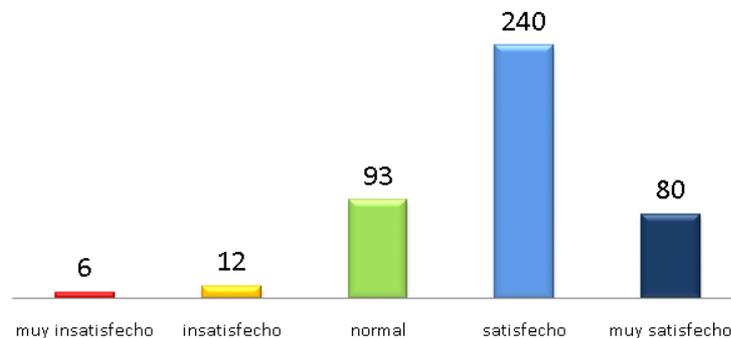
Servicios de apoyo a la docencia y a la investigación

Salvo el caso del archivo E-prints , conocido por el 56%, los demás servicios de apoyo a la docencia e invest. son muy **desconocidos o muy poco utilizados** por los profesores

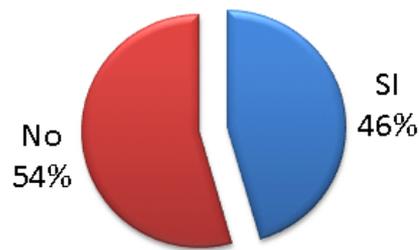
5.1 ¿Conoce el archivo institucional "E-prints Complutense" que recoge la producción científica de nuestros profesores e investigadores?



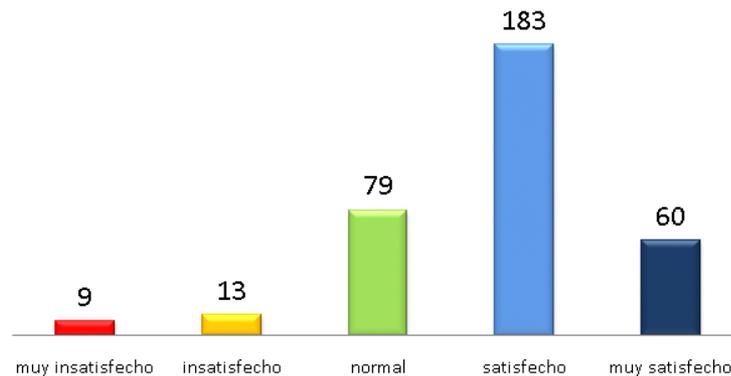
5.4 En caso afirmativo, ¿Qué opinión le merece?



5.3 ¿Conoce el servicio de bibliografías recomendadas?



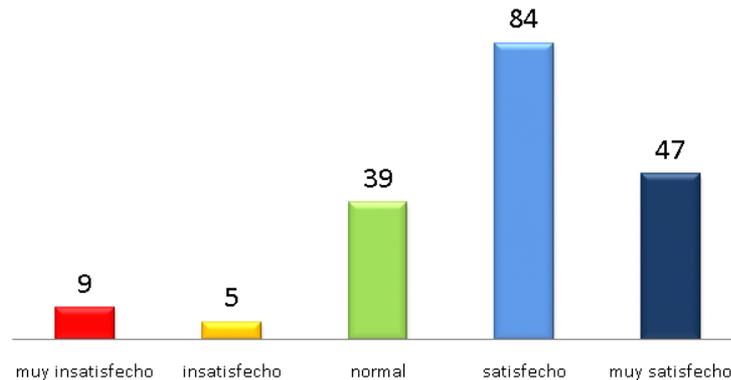
5.4 En caso afirmativo, ¿Qué opinión le merece?



5.5 ¿Conoce la opción de incluir bibliografía adyacente en el campus virtual?



5.6 En caso afirmativo, ¿Qué opinión le merece?



La valoración de los servicios por quienes los conocen es **satisfactoria** o muy satisfactoria para más del 70 % de los encuestados, alcanzando el 74% el archivo E-prints.

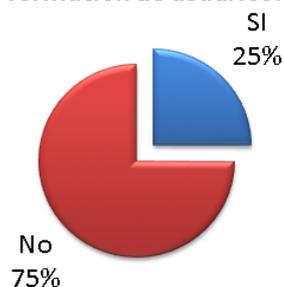
5.7 ¿Sabe como encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?



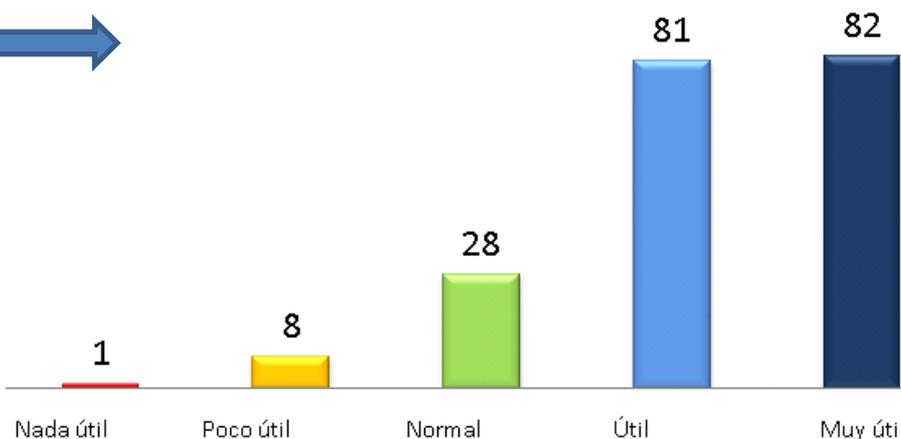
5.8 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios de la Biblioteca?



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



5.10 Si lo ha hecho. La formación le ha resultado...

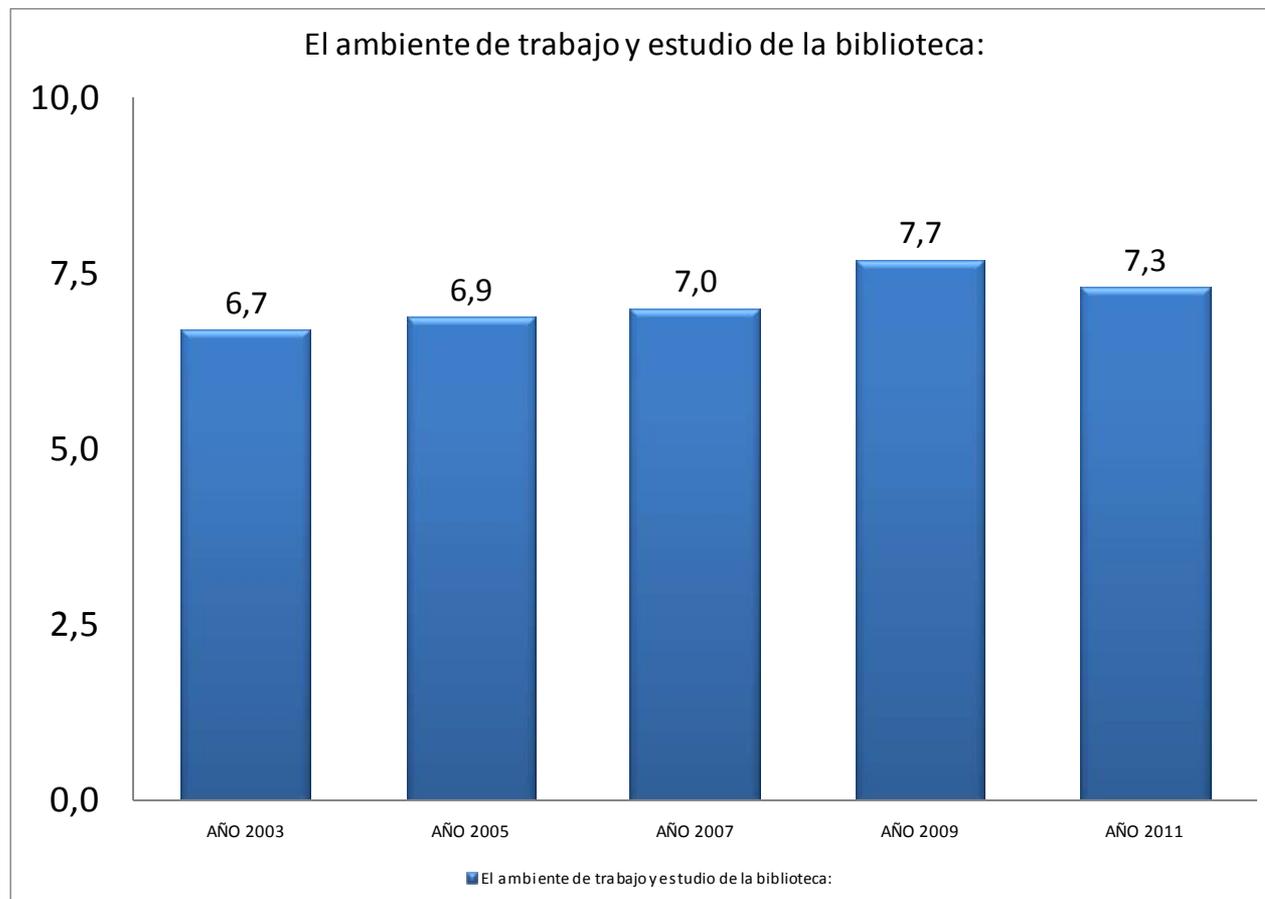


5.11 ¿Ha utilizado las instalaciones y/o los servicios de la biblioteca con sus alumnos como apoyo a su tarea docente?

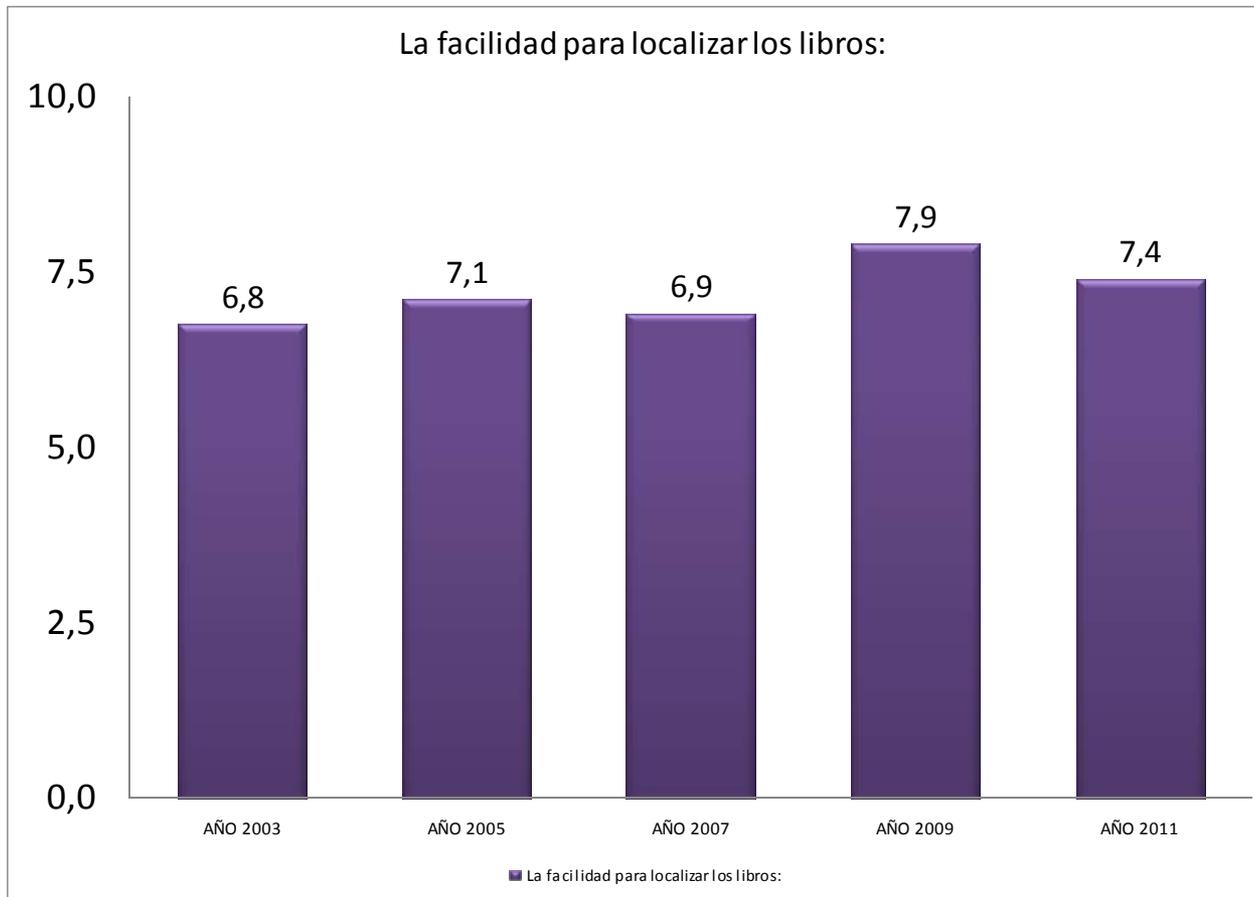


Instalaciones

Una de las causas del descenso de 4 décimas en 2011 es la **falta de mantenimiento** como consecuencia del **recorte presupuestario** en 2011, lo que se refleja en la valoración de los usuarios



RECURSOS DE INFORMACIÓN



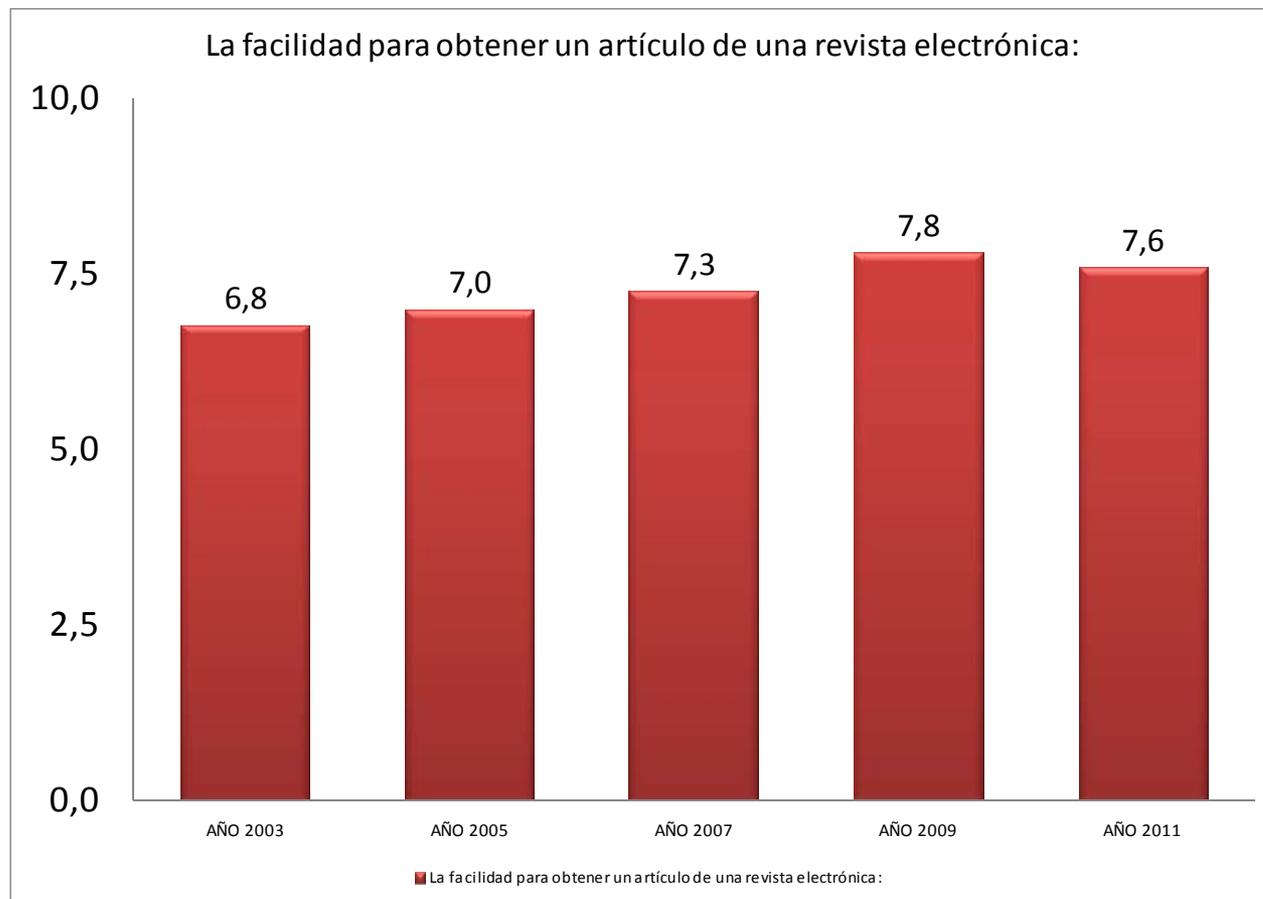
Nota media de 7,22 puntos.

La comparación con los alumnos arroja similares resultados.

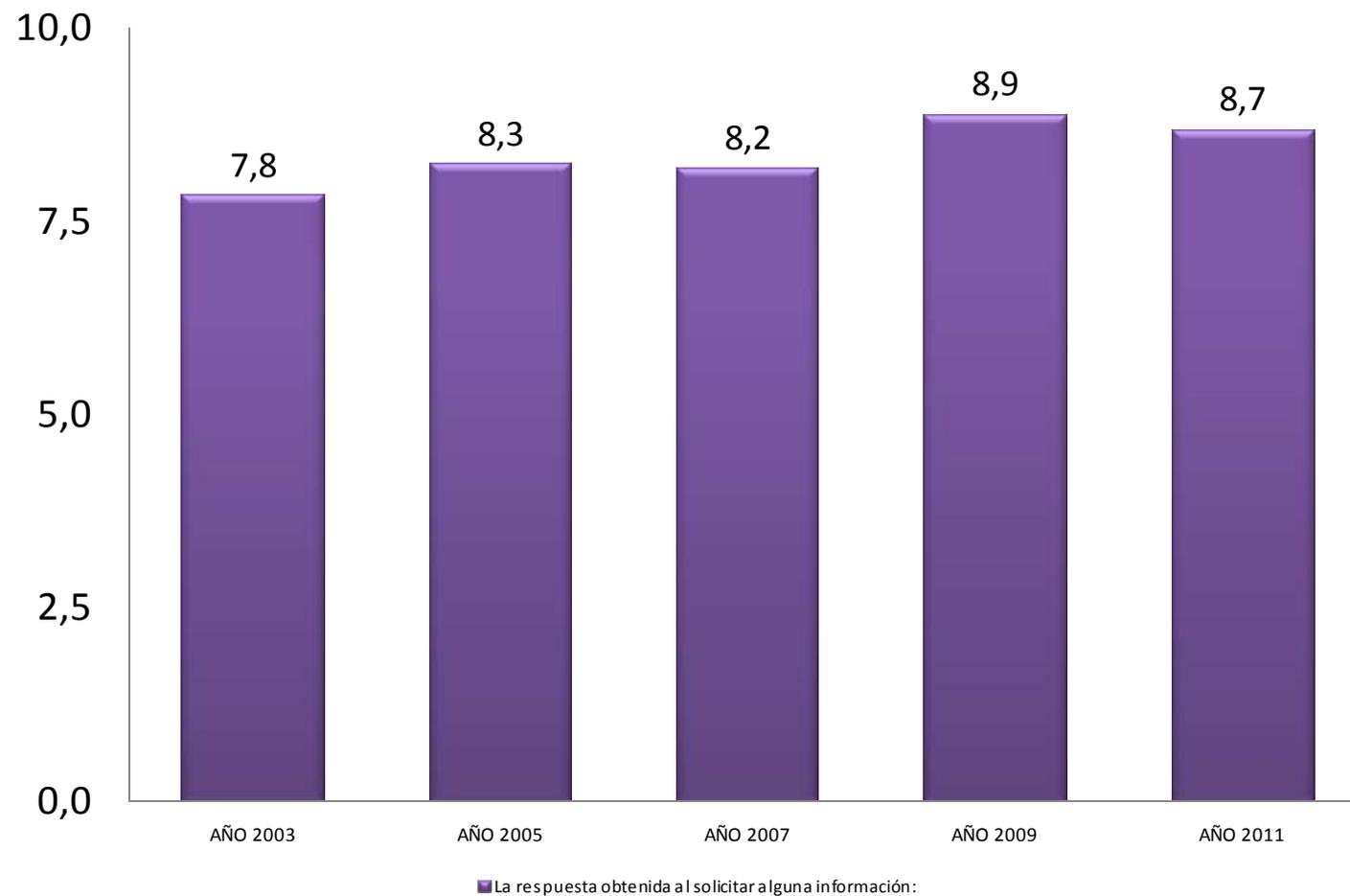
Los docentes se quejan en las respuestas abiertas de una **deficiente señalización** y de número **insuficiente** de fondos **libre acceso** en las bibliotecas aun descentralizadas

Puntuación media:
7,3.

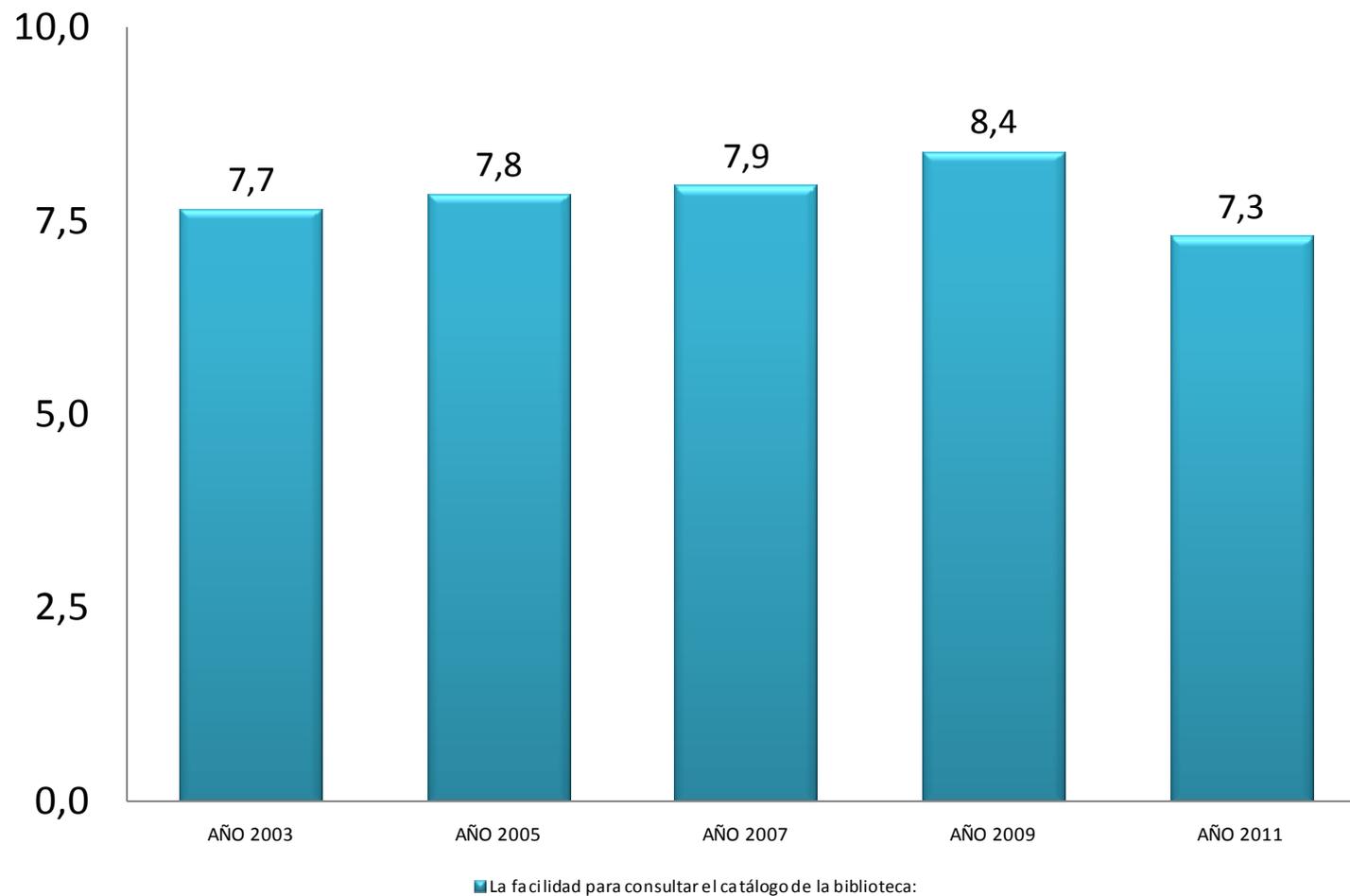
Si su valoración no es mejor se debe, fundamentalmente, a su **falta de conocimiento** acerca del uso de los **recursos de información** que ofrece la BUC



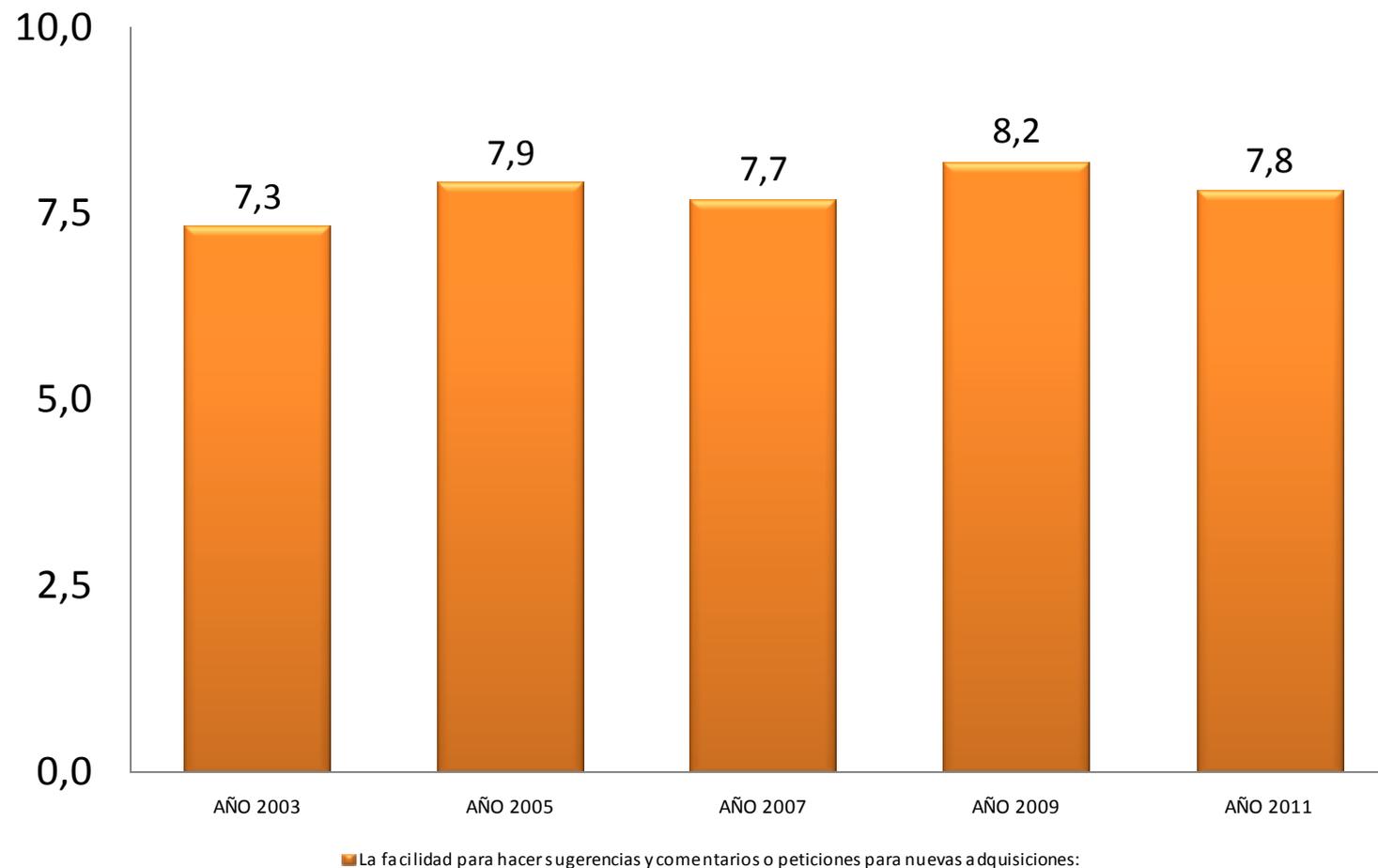
La respuesta obtenida al solicitar alguna información:



La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

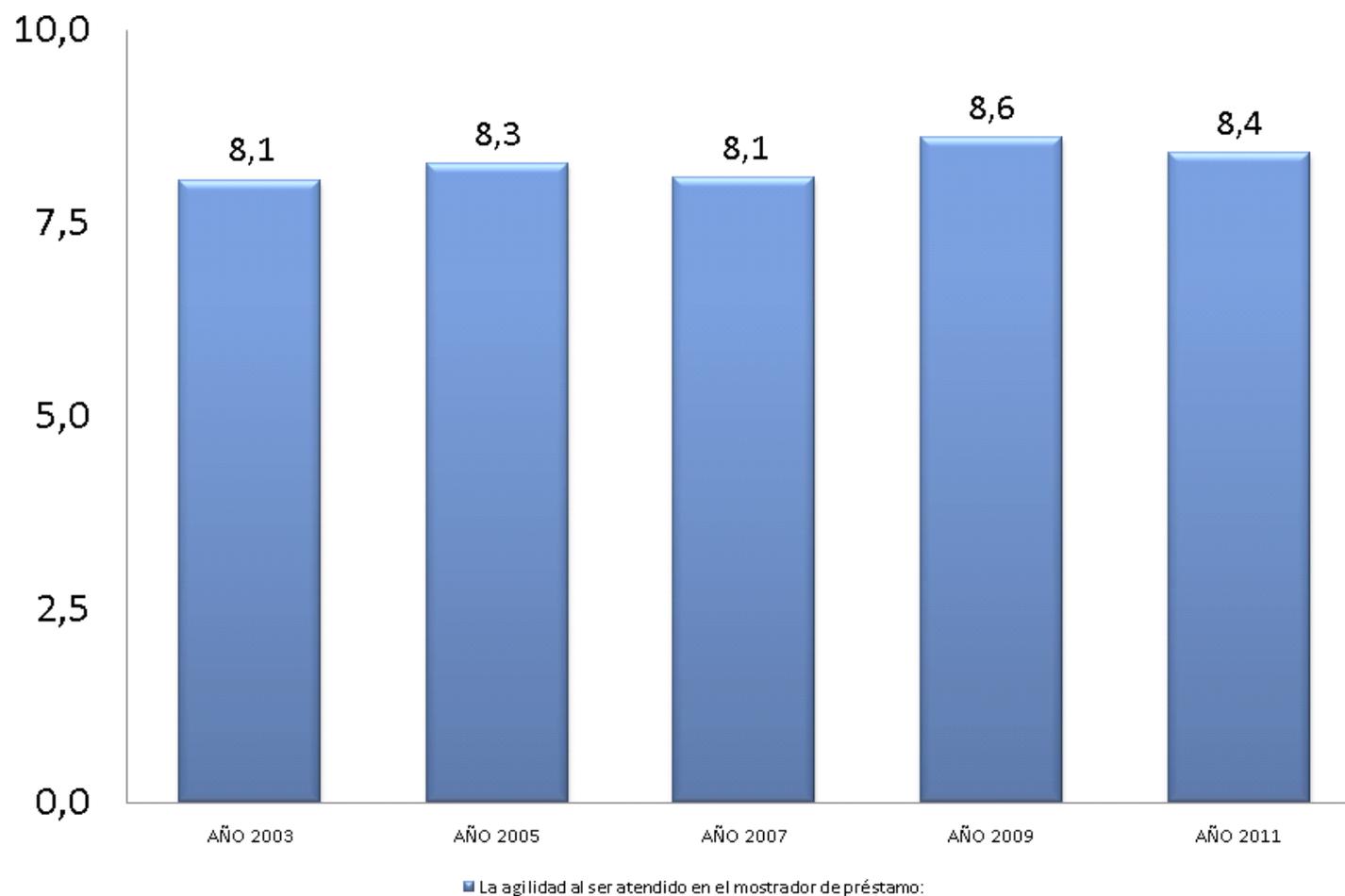


La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

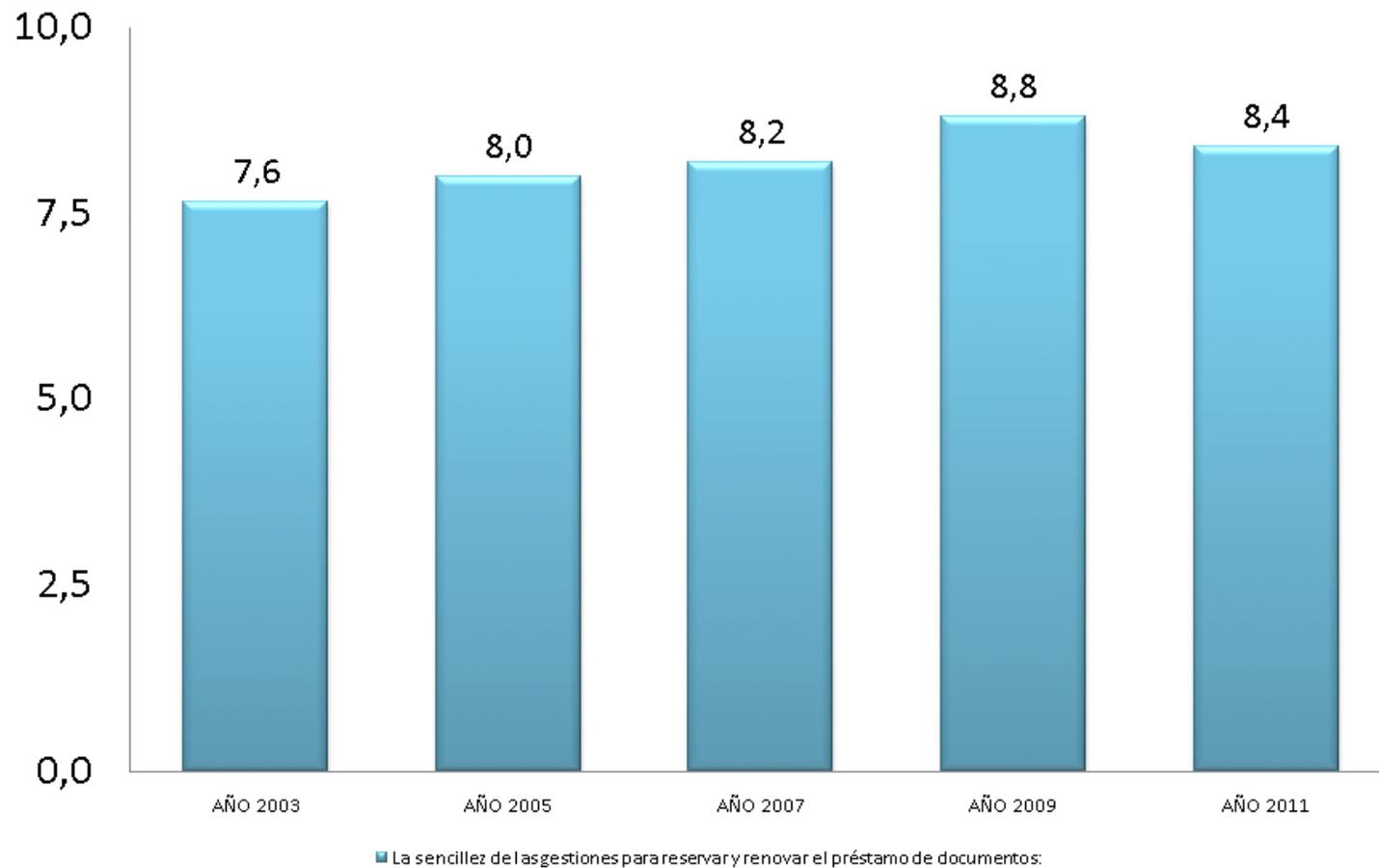


Préstamo

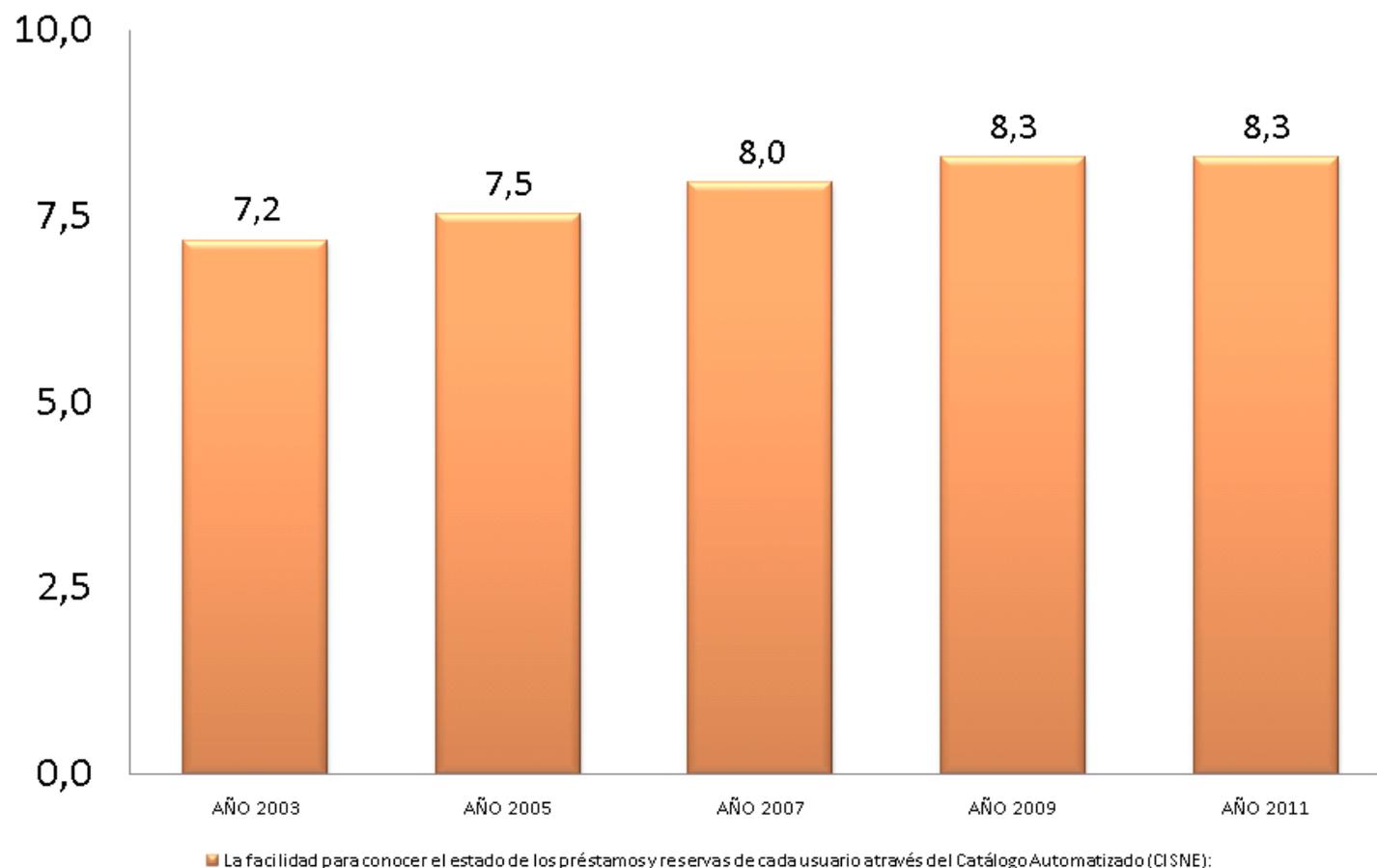
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

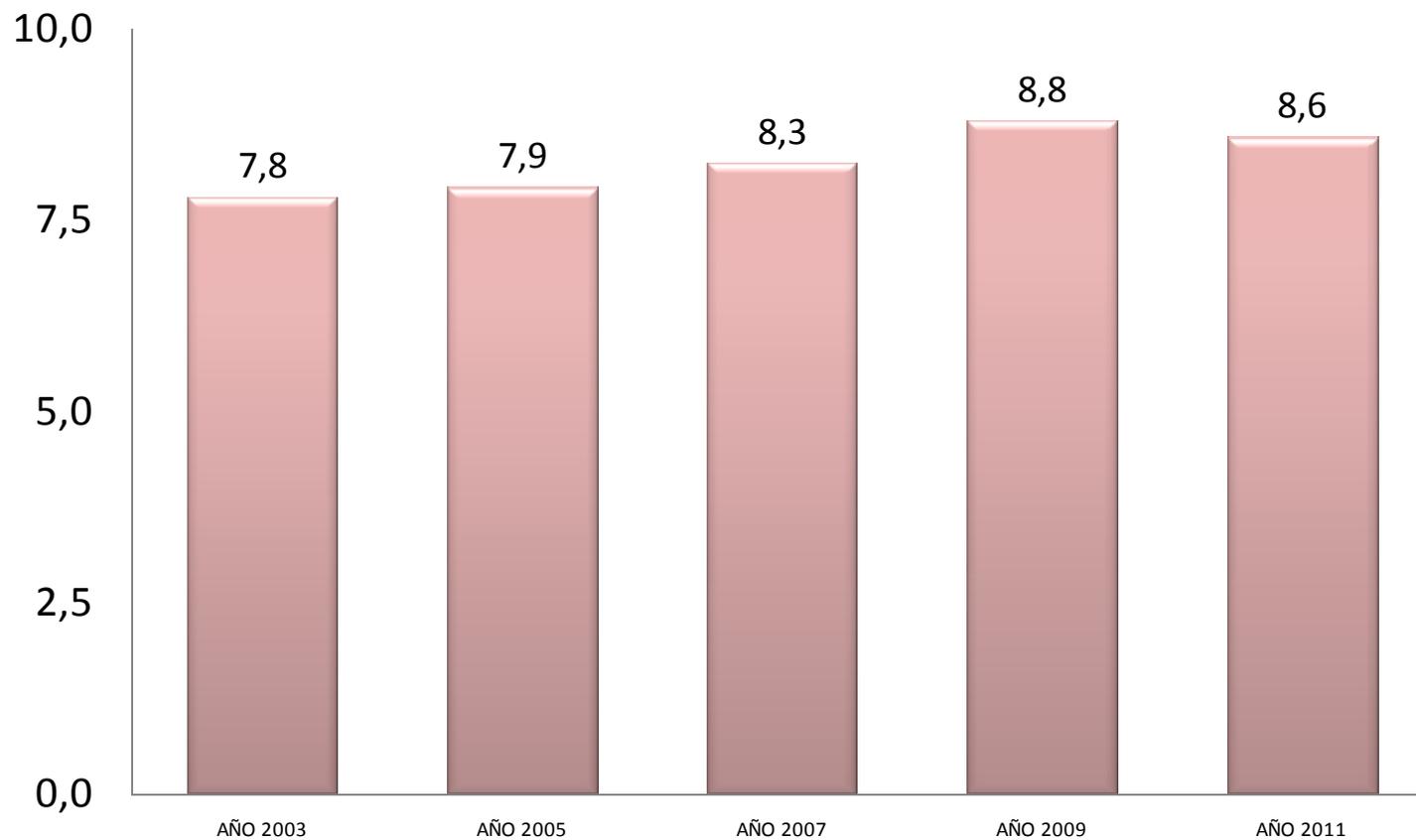


La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):



Cómo nos ven

La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:



■ La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

