



**Universidad Complutense de  
Madrid.  
Biblioteca  
Servicio de Evaluación de  
Procesos y Centros**



Documentos BUC  
Serie: Informes

# **CÓMO NOS VEN NUESTROS USUARIOS PROFESORES DESDE 2003 HASTA HOY**

Versión: 2

Diciembre 2012

Autores:

Javier Gimeno Perelló

## Contenido

Introducción .....	3
Número de encuestas según centro de procedencia (año 2011) .....	4
Biblioteca que más frecuentan.....	5
Uso de la Biblioteca .....	5
Valoración global .....	6
Valoración global por áreas de conocimiento.....	7
El equipamiento informático.....	7
La facilidad/rapidez para disponer de un documento de otra biblioteca o institución .....	8
La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades.....	9
Ambiente de trabajo y estudio .....	9
La facilidad para localizar libros.....	10
La facilidad para obtener artículos de una revista electrónica .....	11
El personal.....	11
Los servicios de apoyo a la docencia y a la investigación y cursos de formación de usuarios .....	12

## Introducción

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

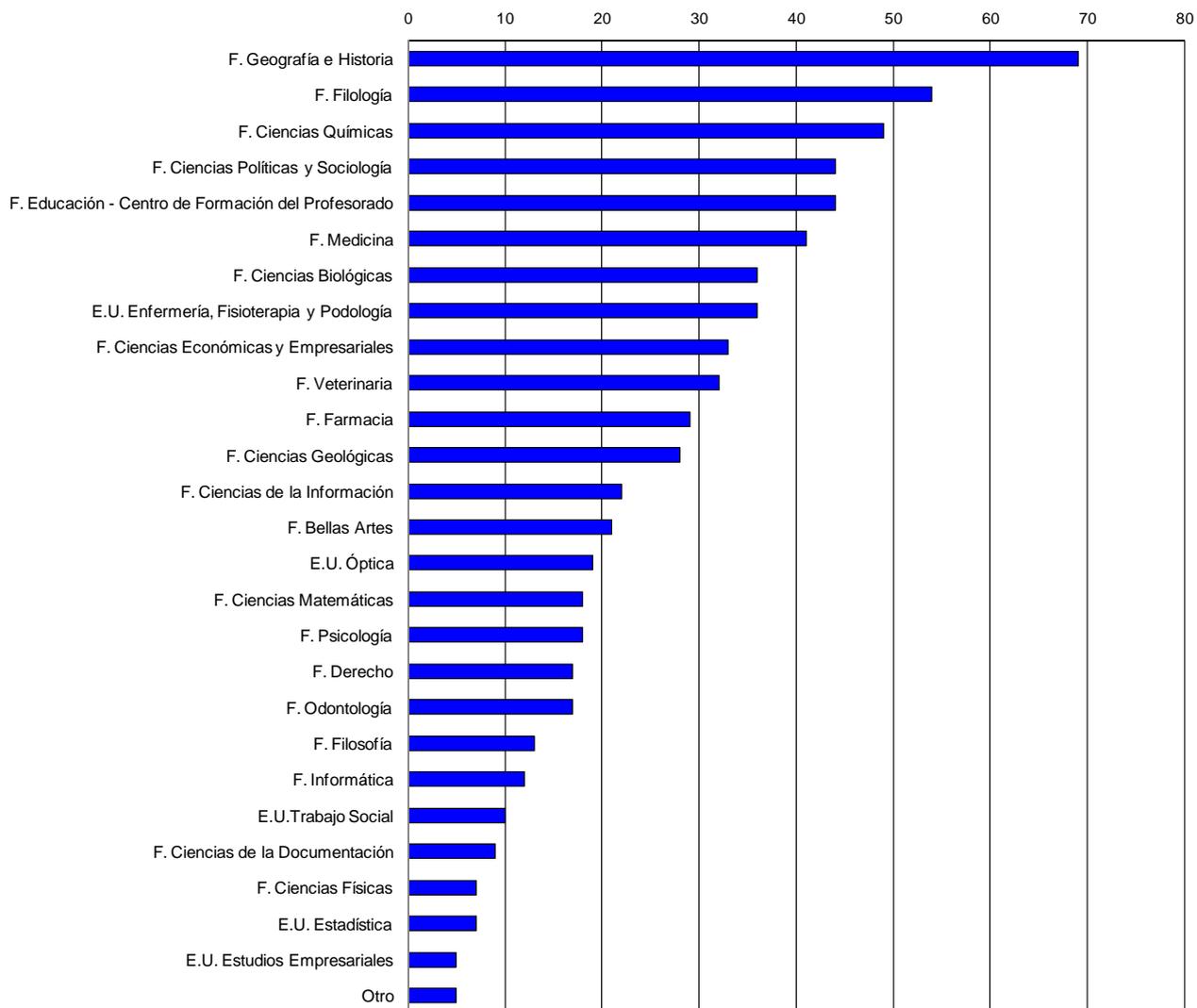
Todas las encuestas se realizaron durante los meses de enero y febrero haciendo referencia al año anterior. Las encuestas referidas al 2011 se realizaron en febrero de 2012.

Número de encuestas por año en el período 2003-2011:

## Encuesta a los profesores

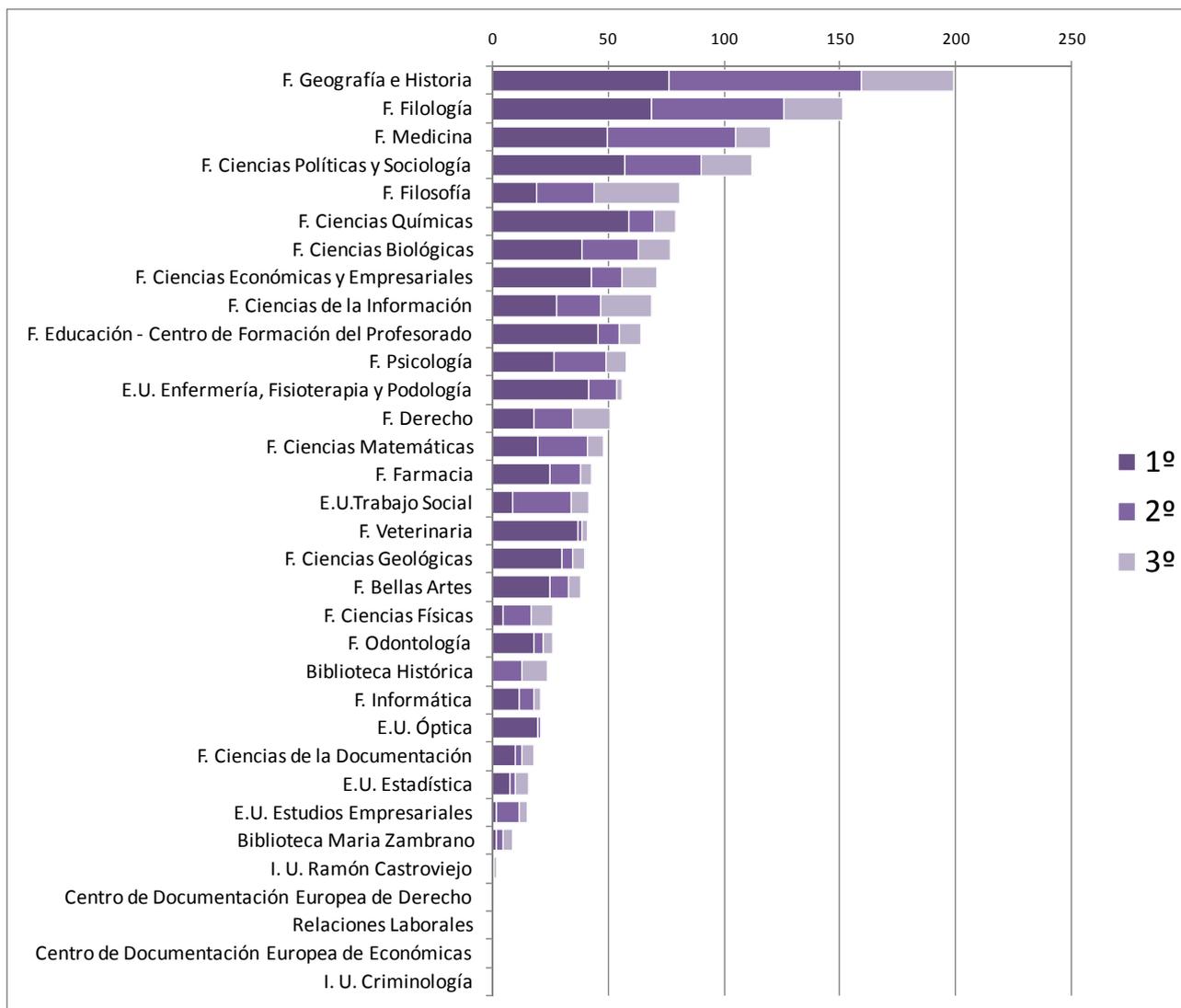
Año	Encuestas	Forma de realización
2003	213	Enviada personalmente en papel
2004	189	Enviada personalmente en papel
2005	172	Enviada personalmente en papel
2006	118	Enviada personalmente en papel
2007	240	Enviada personalmente en papel
2008	194	Enviada personalmente en papel
2009	283	Enviada personalmente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

## Número de encuestas según centro de procedencia (año 2011)



## Biblioteca que más frecuentan

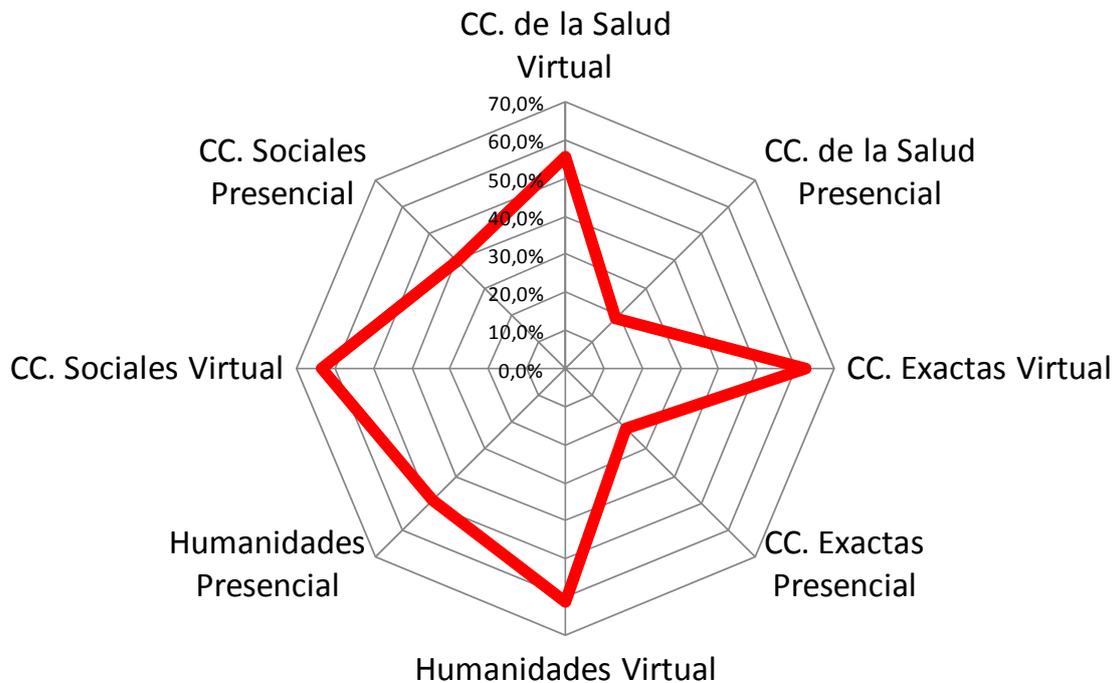
(Tres opciones por orden de preferencia).



## Uso de la Biblioteca

En todas las áreas de conocimiento, alrededor del 60% de los profesores usan la biblioteca más de una vez por semana de forma virtual. No ocurre lo mismo en cuanto al uso presencial, en donde se pueden observar diferencias muy sustanciales dependiendo del área de conocimiento (48% en humanidades, 40% en sociales, 22% en exactas y 18% en CC de la salud).

## Uso de los servicios de la biblioteca por profesores (% de los que contestan "más de 1 vez a la semana" en cada una de las formas: virtual y presencial)

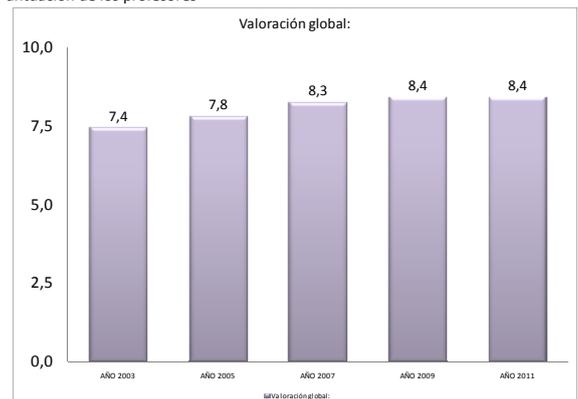


## Valoración global

Frente a los 6,6 puntos que los estudiantes otorgan a la BUC, el profesorado la califica con un notable alto de 8,4 puntos.

La mejora de la valoración del PDI a lo largo del período es evidente, ascendiendo un punto entre el inicio y el final del mismo. Este ascenso progresivo, sin embargo, se ha quedado estancado en el último bienio, debido, probablemente, a dos causas, a juzgar también por los comentarios de la pregunta abierta:

Puntuación de los profesores



- Los recortes presupuestarios sufridos por la Universidad a partir de 2009-2010, que ha impedido continuar las mejoras en instalaciones y servicios bibliotecarios emprendidas con anterioridad.
- La falta de conocimiento, por parte del PDI, como se ve reflejado en las encuestas, de servicios de apoyo a la docencia y a la investigación y de formación de usuarios, cuya falta de uso por parte de buena parte del profesorado impide mejorar su valoración de la BUC.

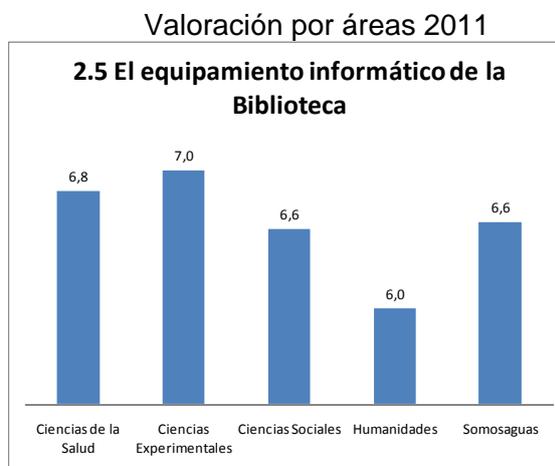
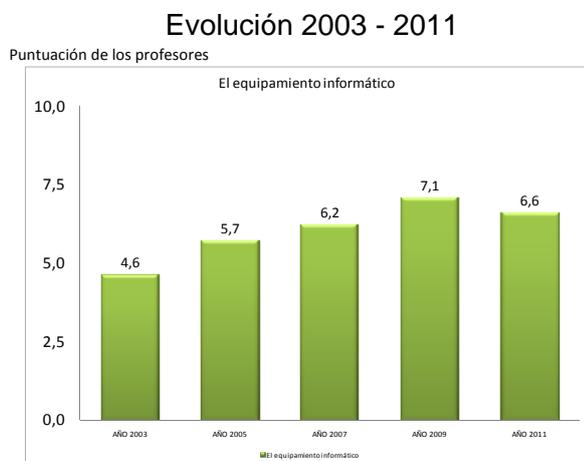
## Valoración global por áreas de conocimiento

Por áreas de conocimiento son los profesores de ciencias los que valoran con mayor puntuación la biblioteca, 8,69. La diferencia con las otras áreas no es grande, evaluando. Ciencias Sociales es el área cuya puntuación es más baja, de 8,28.

Ciencias Experimentales	8,69
Ciencias de la Salud	8,46
Somosaguas	8,35
Humanidades	8,28
Ciencias Sociales	8,28

## El equipamiento informático

El aspecto peor valorado por los profesores coincide con el de los alumnos: *El equipamiento informático*, que, como en el caso de éstos, parte de una puntuación de suspenso al inicio del período: 4,6 en 2003 (4,5 los alumnos), siendo el único que los docentes han otorgado en toda la década analizada.



A diferencia de los estudiantes, cuya máxima puntuación para este ítem fue de 5,4 en 2007, finalizando el período volviéndolo a suspender, incluso con una décima menos, es decir, con 4,4 puntos, los profesores lo han ido valorando progresivamente mejor hasta 2009, llegando a los 7,1 puntos, con un incremento de nueve décimas en el bienio anterior; incremento que se produjo cuatro años antes, entre 2005 y 2007, entre los alumnos. A partir de 2009 la valoración de los profesores en relación con el equipamiento informático desciende cinco décimas, situándose a 6,6 puntos en 2011. Hay un punto de diferencia

Sin duda, este es el principal defecto de la BUC para todos sus usuarios. Los profesores, a pesar de todo, no lo han vuelto a suspender aunque el descenso de cinco décimas en el último bienio es considerable. Ello se debe, probablemente, a que cuentan con salas de investigadores bien equipadas en varias bibliotecas y, sin duda, porque la frecuencia de uso de las bibliotecas es notablemente inferior que el uso de los alumnos.

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 en todos los casos a 6,8 puntos, a diferencia de los estudiantes, que como ya hemos visto, califican con puntuación más baja varios elementos: dos sin llegar a los 6 puntos al final del período (*facilidad para obtener un artículo de revista electrónica -5,9- e idoneidad de los plazos de préstamo -5,8-*) y otros dos rebasando los 6 puntos en apenas dos décimas (*número de puestos de lectura -6,2- y ambiente de trabajo y estudio -6,2-*).

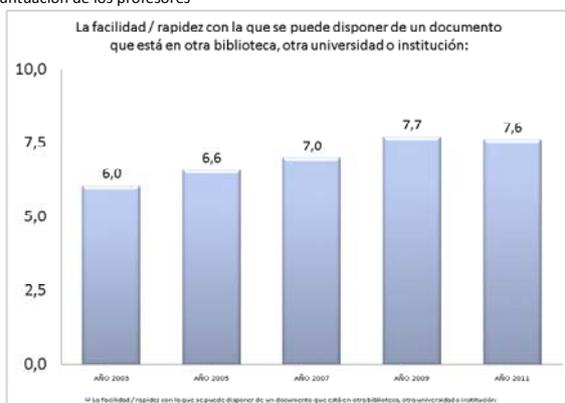
## La facilidad/rapidez para disponer de un documento de otra biblioteca o institución

*La facilidad/rapidez para disponer de un documento de otra biblioteca o institución*, cuya puntuación inicial de 6 puntos en 2003 ha escalado notablemente hasta 7,6 al final del período, alcanzando la cota máxima en 2009 de 7,7 puntos y una calificación media para toda la década rozando los 7 puntos: 6,98.

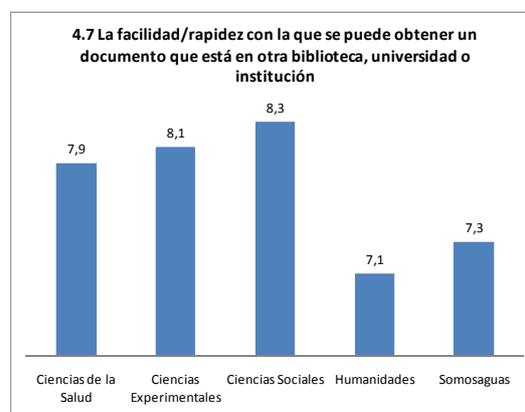
Este aspecto se refiere en mayor medida al préstamo interbibliotecario, y menos al préstamo intercentros. A juzgar por los comentarios de la pregunta abierta, las principales quejas en este sentido se refieren a la tardanza en el suministro de algunos documentos por parte de bibliotecas externas, sobre todo extranjeras. No obstante, tanto en este como en todos los demás aspectos evaluados por los profesores, la calificación al final del período es notable, lo que indica que el servicio ha mejorado, incluso, en aquello cuya competencia es ajena a la BUC, como es el suministro de documentos solicitados. Si bien se aprecia una diferencia de más de un punto entre los profesores del área de Ciencias Sociales (8,3) y los de Humanidades (7,1)

Evolución 2003 - 2011

Puntuación de los profesores



Valoración por áreas 2011

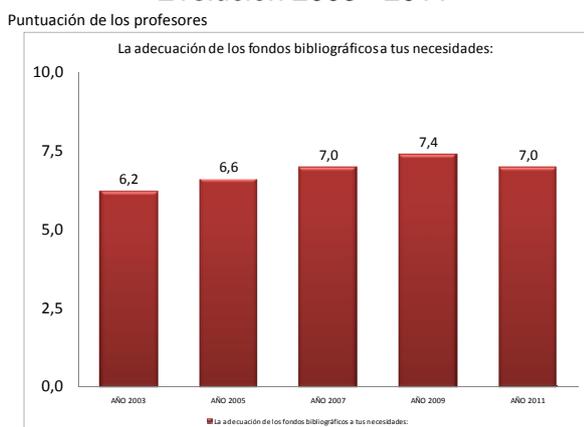


## La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades,

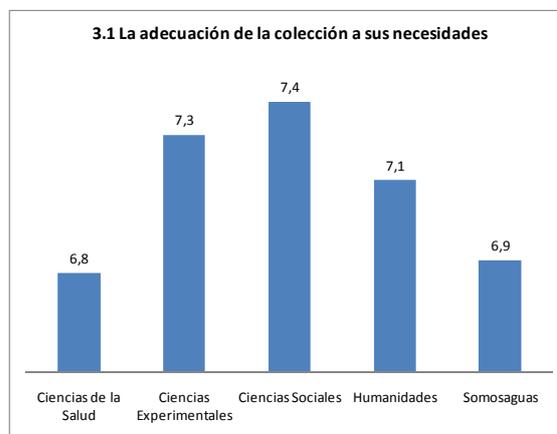
La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades, que parte de 6,2 puntos en 2003 para llegar a 7 en 2011, con un pico de 7,4 en 2009 y una media de 6,84.

En este ítem se parte de 6,2 al inicio del período. El ascenso ha sido también significativo durante la década estudiada, si bien, como también ocurre en el anterior apartado, se produce un ligero descenso en el último bienio, que en este caso es de cuatro décimas. En términos generales, se ha producido una mejora de la colección en relación con la especialidad del personal docente e investigador pero será preciso recuperar las cuatro décimas perdidas y aun superar esa puntuación.

Evolución 2003 - 2011



Valoración por áreas 2011



El resto de elementos evaluados por el personal docente parte de una nota más alta -6,7 y superior-, alcanzando al final del período calificaciones todas por encima de 7,7 puntos y medias no inferiores en ningún caso a 7,2. En un caso se ha llegado a 9 puntos en el año 2009, *La cordialidad y amabilidad del personal*, aunque descendió dos décimas en 2011.

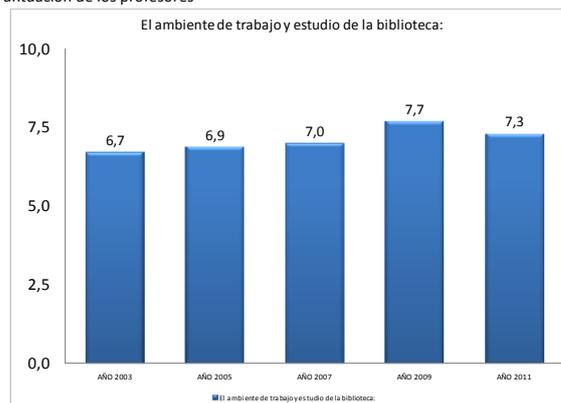
Hemos visto hasta ahora los aspectos peor valorados por los profesoras, de los cuales, el peor de ellos es el referido al *equipamiento informático*, con una media de 6,04 para todo el período analizado. El resto de ítems considerados "peor evaluados" ya vistos supera de media los 6,8 puntos en un caso, 6,9 en otro. A partir de aquí nos encontramos con elementos cuya calificación media es superior a 7,2 puntos, hasta llegar a la máxima puntuación media de 8,66 referido a la *cordialidad y amabilidad del personal de biblioteca*.

## Ambiente de trabajo y estudio

Se parte de una puntuación en 2003 de 6,7, que va ascendiendo dos y una décima en los dos bienios siguientes hasta alcanzar la cota máxima de 7,7 en 2009 para sufrir una caída brusca de cuatro décimas en 2011.

La causa más evidente de esta caída se debe, muy probablemente, a la falta de

Puntuación de los profesores



mantenimiento de la mayoría de las instalaciones a partir de 2010, año en que se produce un notable recorte presupuestario en la Universidad que afecta al capítulo de inversiones. Precisamente, la etapa de “bonanza” económica desde 2003 hasta 2009 es justamente el período en el cual la Universidad invierte más recursos en edificios e infraestructuras, lo que afecta sin duda de modo muy favorable a las instalaciones bibliotecarias de los centros. Ello se refleja, obviamente, en la valoración de los usuarios

Como ocurre con todos los aspectos evaluados, la percepción del profesorado es mejor que la de alumnos. Con todo, en este caso los estudiantes no han reflejado los recortes presupuestarios en su apreciación sobre el ambiente de estudio, que, obviamente, está en estrecha relación con las instalaciones, produciéndose, incluso, una ligera mejoría de dos puntos en el último año, alcanzando la máxima puntuación de toda la década: 6,2.

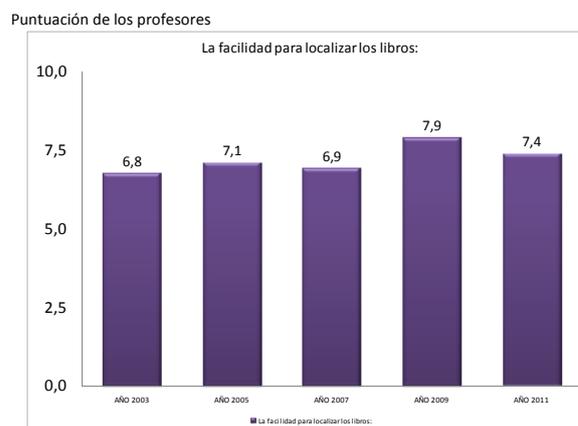
La razón que podemos argüir para este caso concreto es que los estudiantes valoran más que los profesores no tanto la calidad de las infraestructuras e instalaciones bibliotecarias como, justamente, cuestiones como la confortabilidad, comodidad, silencio, climatización, etc., de las salas de lectura y de las instalaciones en general. A la postre, son los alumnos quienes más las utilizan.

## La facilidad para localizar libros

Este aspecto, que entra en el ranking de los cuatro “peor valorados”, ha obtenido, sin embargo, una nota media de 7,22 puntos en el período analizado. Se parte de una puntuación inicial de 6,8 en 2003 que va ascendiendo hasta superar once décimas esa nota con 7,9 en 2009 para bajar cinco décimas el último año evaluado.

La comparación de la valoración por los profesores de este ítem con los alumnos arroja similares resultados al resto de elementos evaluados: para aquéllos, la BUC cuenta con un buen sistema de localización de libros en el libre acceso.

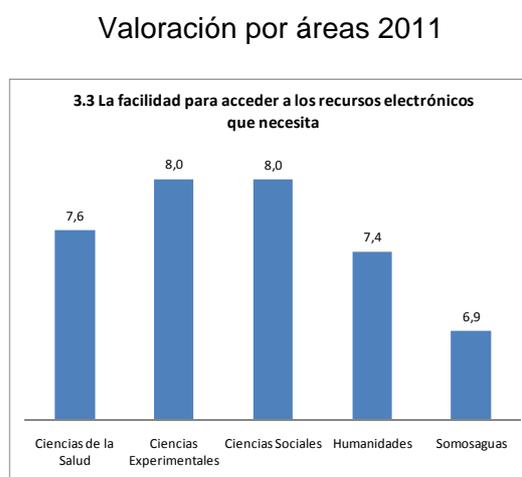
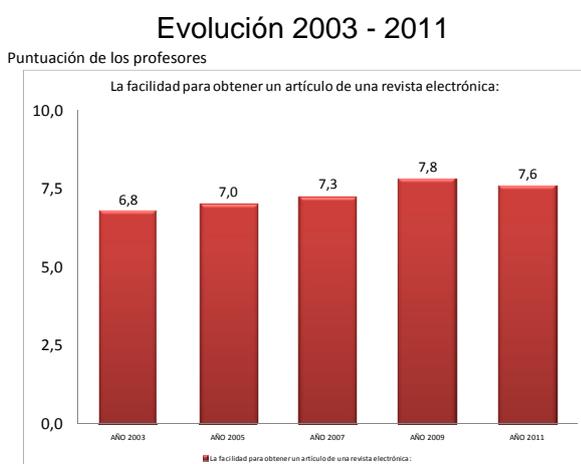
Si hemos de buscar una causa por la cual la calificación no es mayor podríamos hallarla, a juzgar por las observaciones de las respuestas abiertas, en una deficiente señalización de las materias en las salas de libre acceso de algunos centros o, justamente, en un número insuficiente de fondos de acceso libre en las bibliotecas aun descentralizadas.



## La facilidad para obtener artículos de una revista electrónica

Como en los casos anteriores y, en general, todos los aspectos evaluados por el PDI, éste inicia el período con una puntuación inferior, 6,8 a la del último año, 7,6, ascendiendo paulatinamente hasta alcanzar la cota de 7,8 en 2009. La puntuación media de todo el período para este ítem es de 7,3, situándose en el quinto puesto de los que podemos considerar “peor valorados” por el profesorado.

La diferencia de esta calificación con la de los alumnos para este aspecto es sustancial: dos puntos menos, con 5,26 de media.

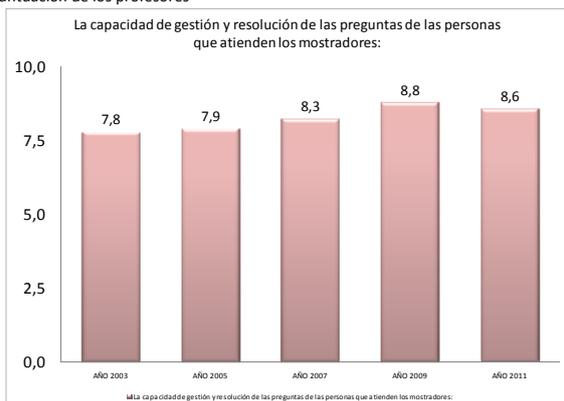


En el caso de los profesores, si su valoración no es mejor se debe, fundamentalmente, a su falta de conocimiento acerca del uso de los recursos de información que ofrece la BUC, acaso también por una insuficiente difusión por nuestra parte de los cursos de formación de usuarios, como también queda reflejada en la encuesta.

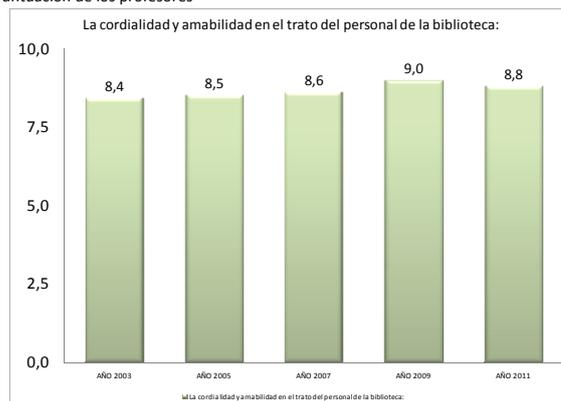
## El personal

Los demás ítems evaluados por los profesores superan la media de 7,3. Entre todos ellos, cabe destacar la consideración que el PDI tiene del personal de la biblioteca, que califica con una puntuación media de 8,28 en relación con su *capacidad de gestión y resolución de preguntas*, y de 8,66 su *cordialidad y amabilidad*. Puntuación confirmada por muchos comentarios de la pregunta abierta. Como ya señalábamos, el ítem referido a la *cordialidad y amabilidad* sufrió un descenso de dos décimas en 2011, descenso que puede quedar reflejado en alguna queja sobre ciertas actitudes displicentes.

Puntuación de los profesores



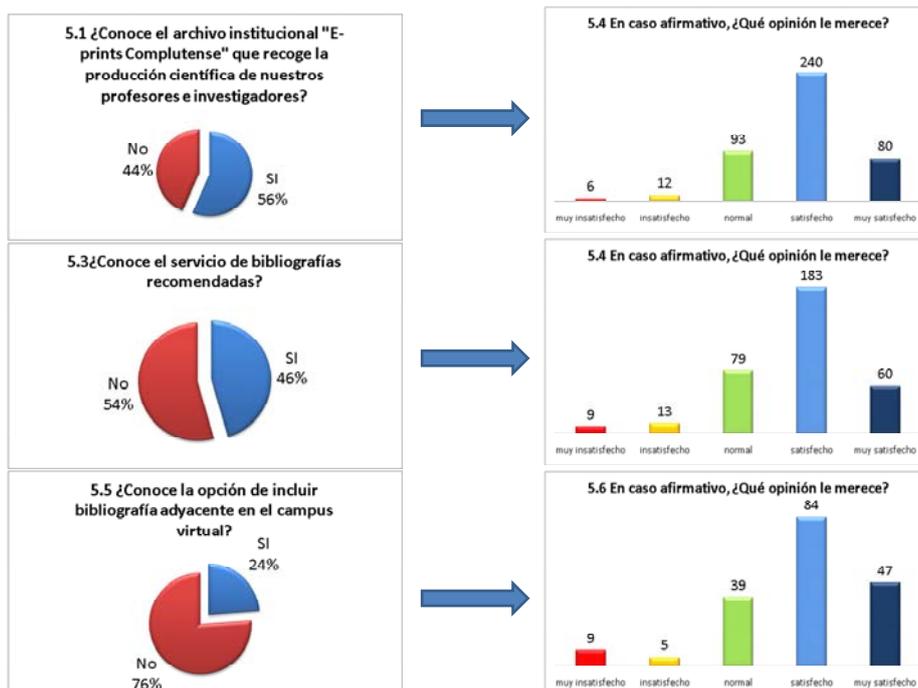
Puntuación de los profesores



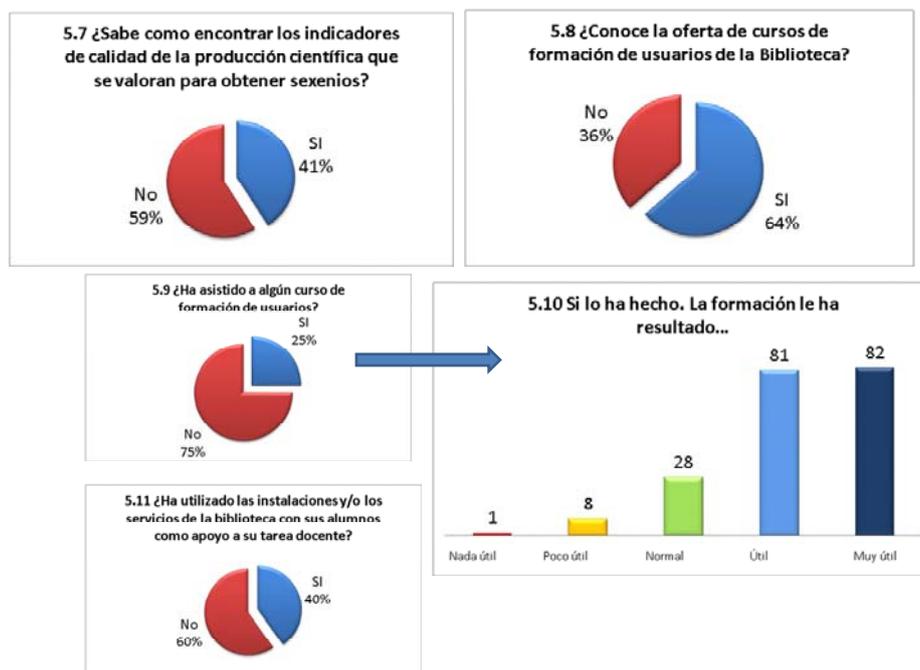
## Los servicios de apoyo a la docencia y a la investigación y cursos de formación de usuarios

Mención especial merece las respuestas de los profesores respecto del conocimiento y uso de los servicios de apoyo a la docencia y a la investigación: *archivo E-prints, bibliografías recomendadas, inclusión de bibliografías en el campus virtual, indicadores de calidad de la producción científica o el uso de la biblioteca con los alumnos como apoyo a las tareas docentes. O la asistencia a cursos de formación de usuarios.*

Salvo el caso del archivo E-prints Complutense, conocido por el 56% de los docentes encuestados, todos los demás aspectos mencionados adolecen de desconocimiento de su existencia por los profesores o son servicios poco utilizados por éstos. En algunos casos, con un desconocimiento muy significativo, como *la opción de incluir bibliografía adyacente en el campus virtual*, tan solo conocido por el 24% de profesores encuestados.



La valoración de los servicios de apoyo a la docencia y a la investigación y de la formación de usuarios, en caso de conocerlos, es considerada satisfactoria o muy satisfactoria por más del 70 % de los docentes encuestados, alcanzando el 74% el archivo E-prints para quienes saben de su existencia. Servicios como la inclusión de bibliografía adyacente en el campus virtual o la formación de usuarios son muy altamente valorados con un 77 % por los pocos profesores que los conocen en el primer caso, y con un 81,5% por el escaso número de docentes que han asistido a cursos de formación, en el segundo caso.



No cabe duda de la importancia de intensificar por nuestra parte la labor de difusión y extensión entre todo el profesorado de estos servicios indispensables y tan bien valorados.