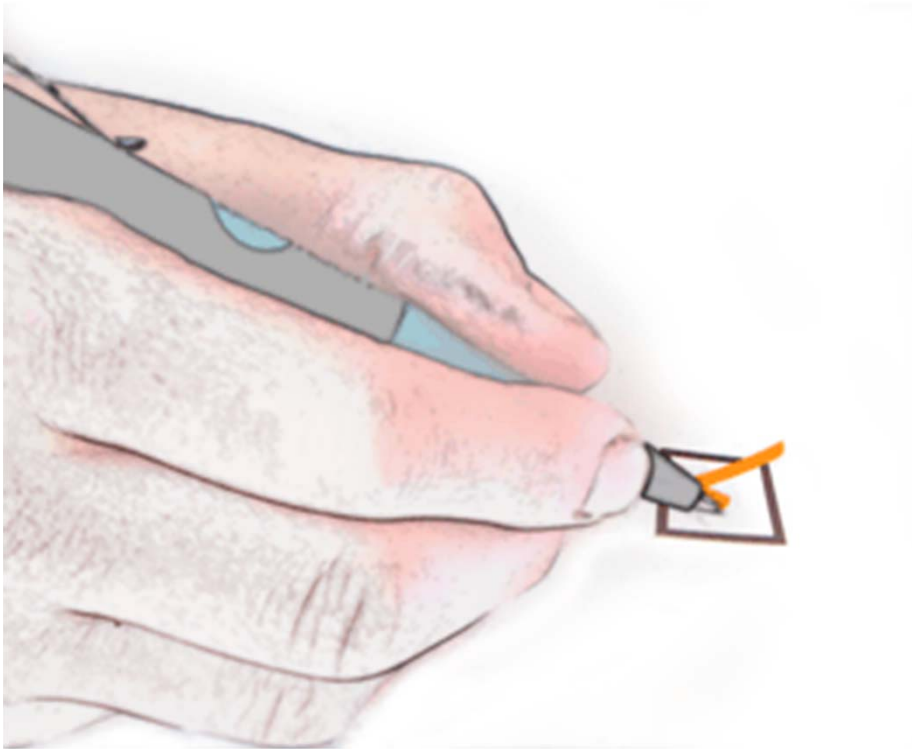


Encuestas de satisfacción a los usuarios de la Biblioteca Complutense



Curso 2015-2016

Encuestas BUC.

Estudiantes :

3400 encuestas contestadas

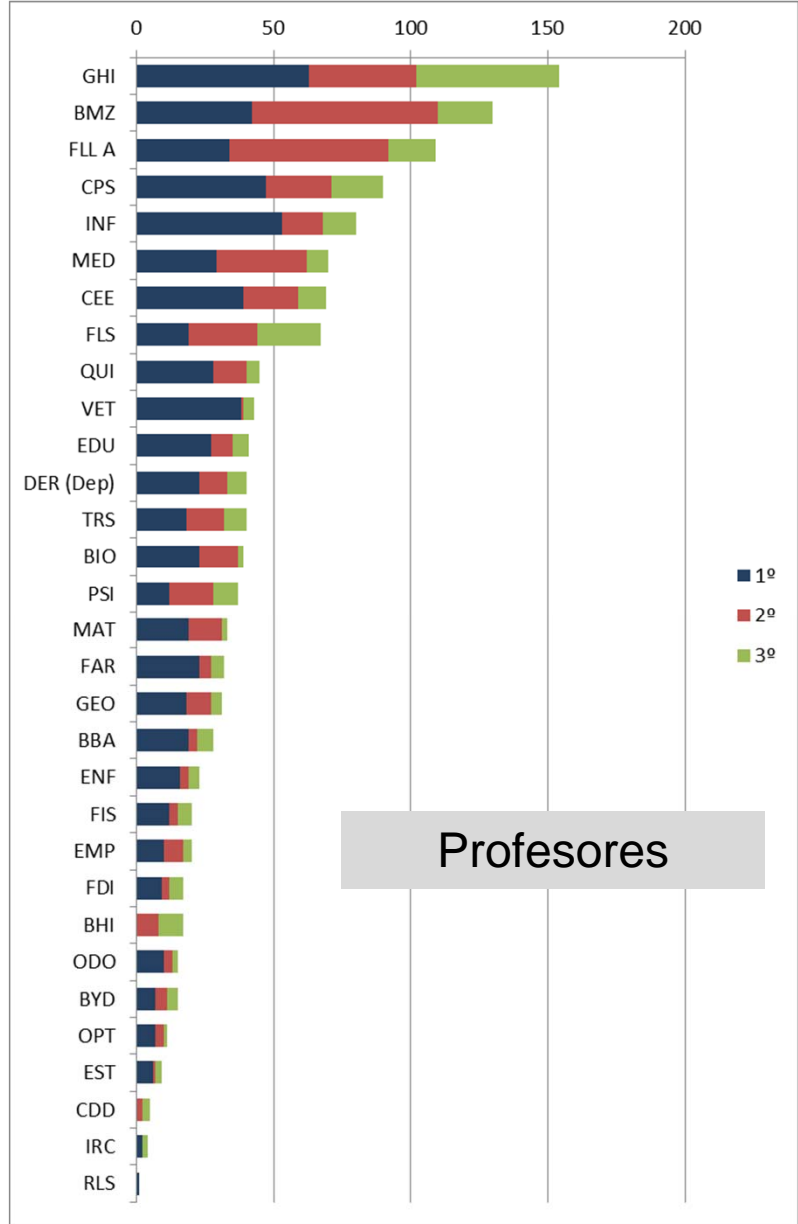
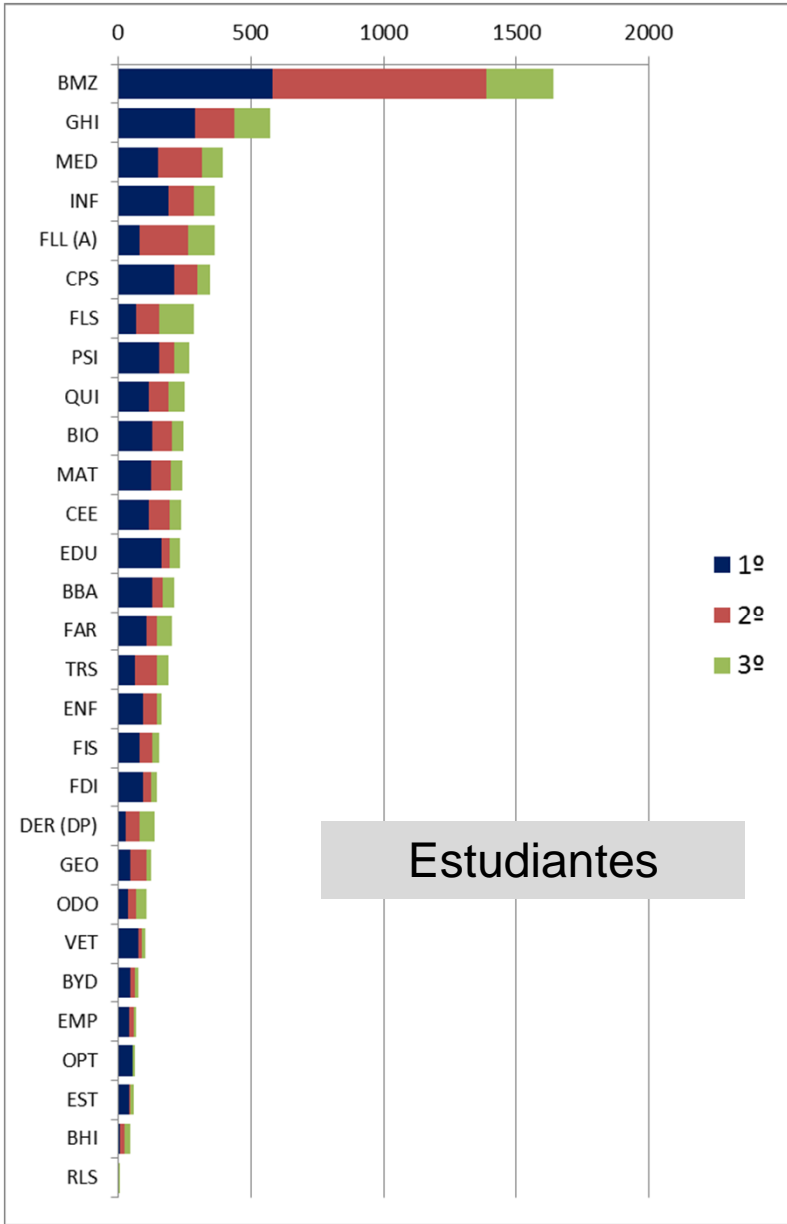
Método (encuestas 2015): Envío por correo electrónico a todos los alumnos del formulario de encuesta. Fecha: Entre el 15 de febrero y el 9 de marzo de 2016.

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

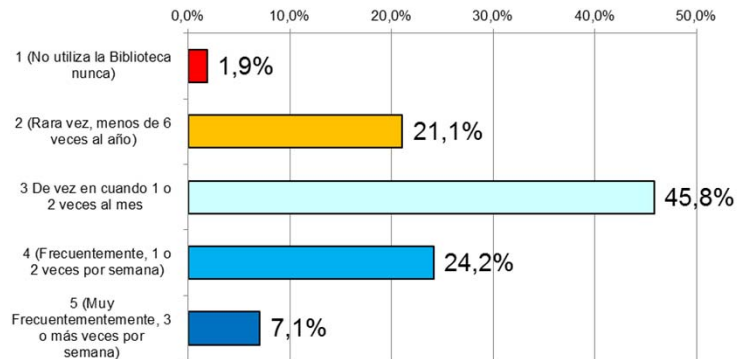
Profesores

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

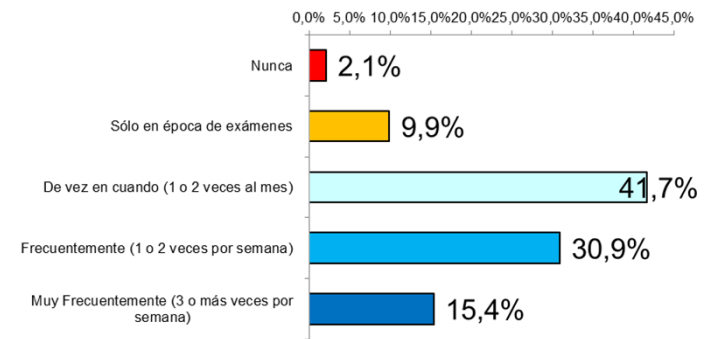
Uso de la biblioteca

1.3 Acudiendo personalmente a la Biblioteca:

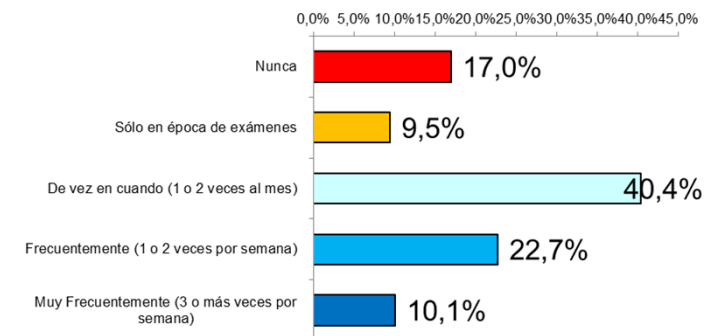
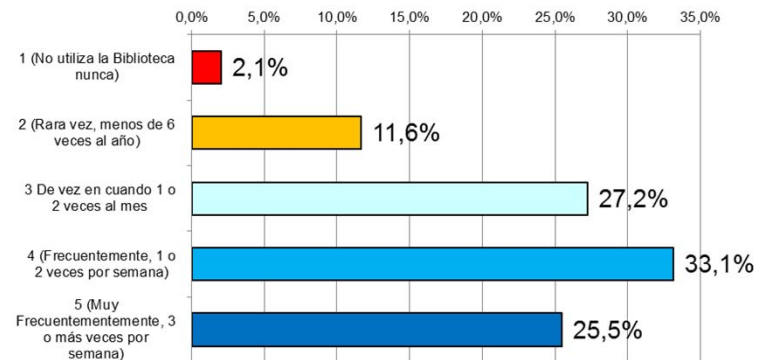
Profesores



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

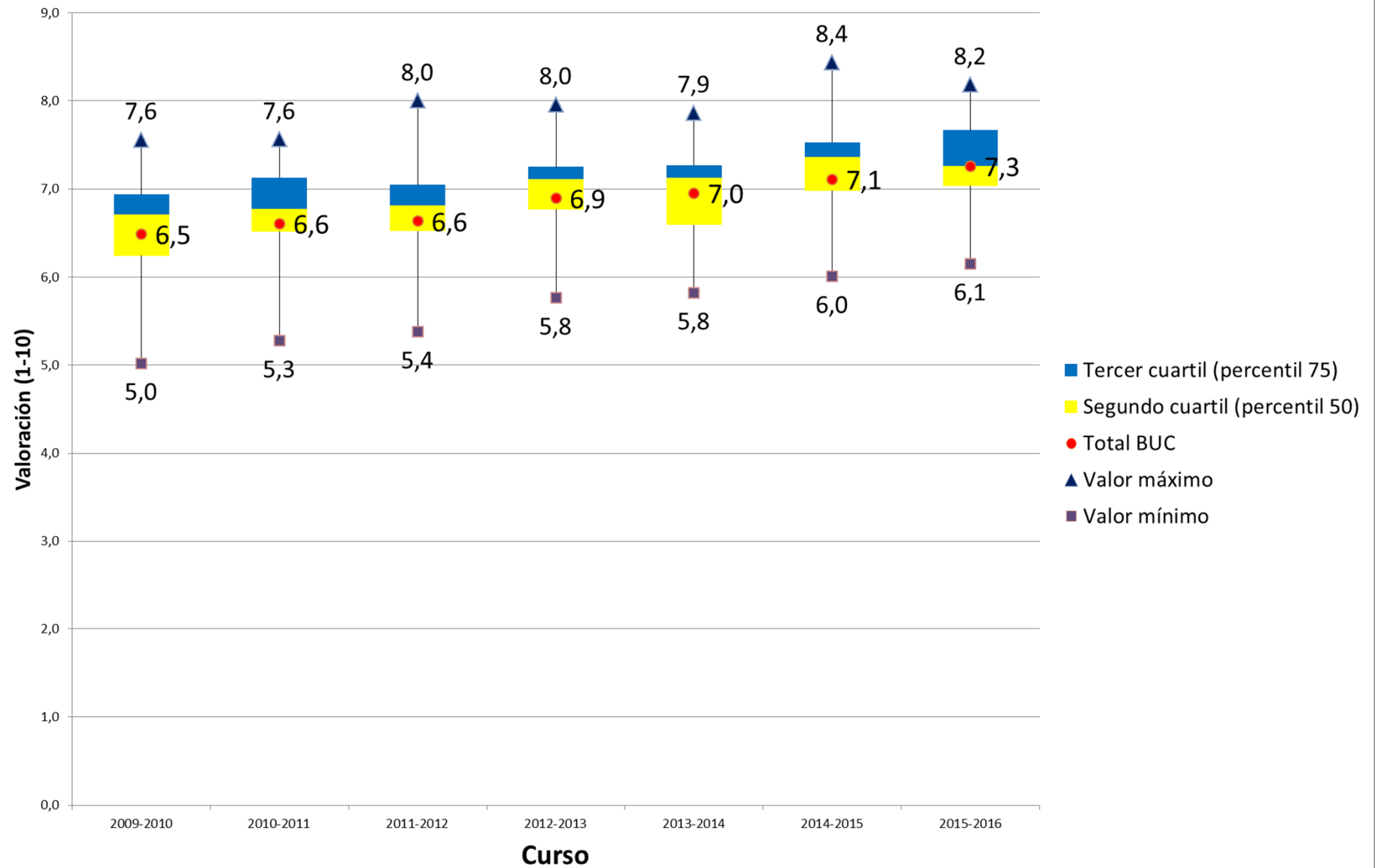
Estudiantes

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

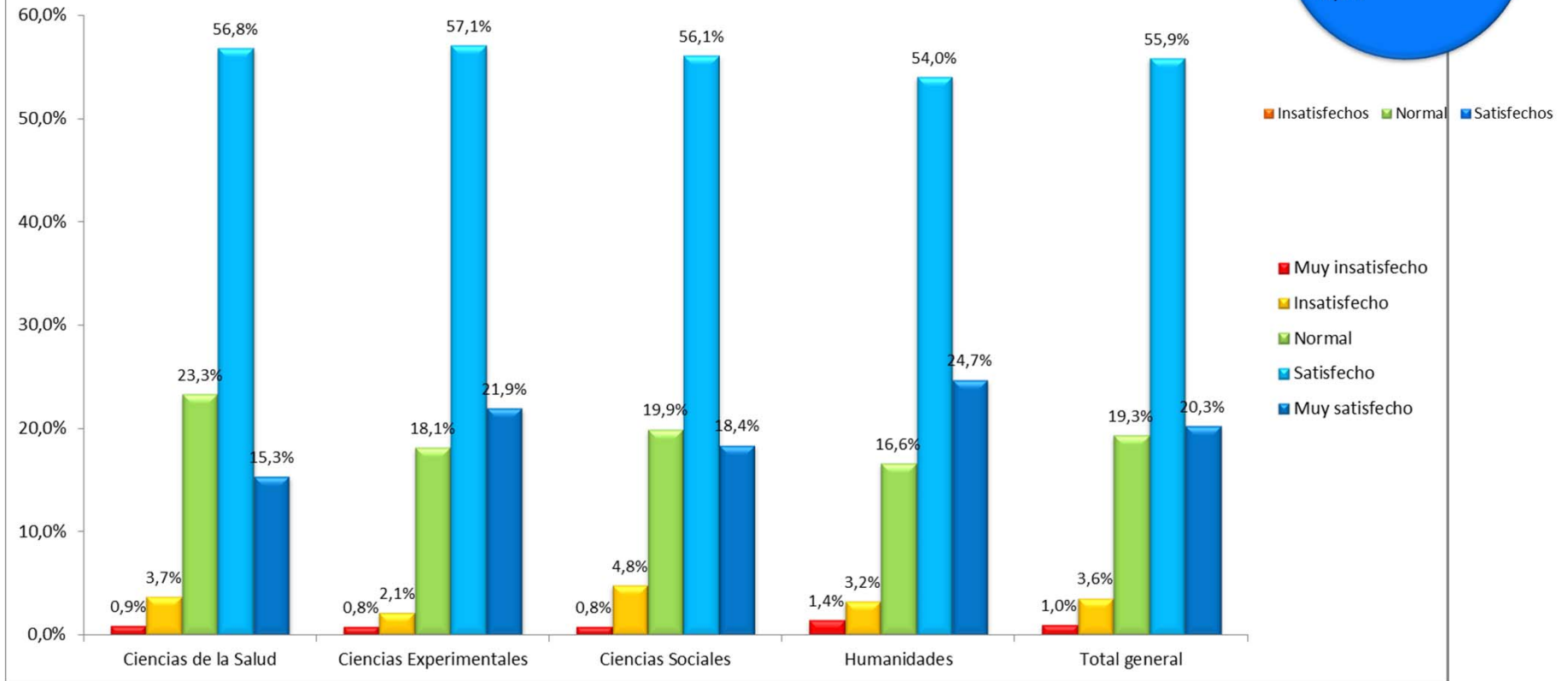
Profesores

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.

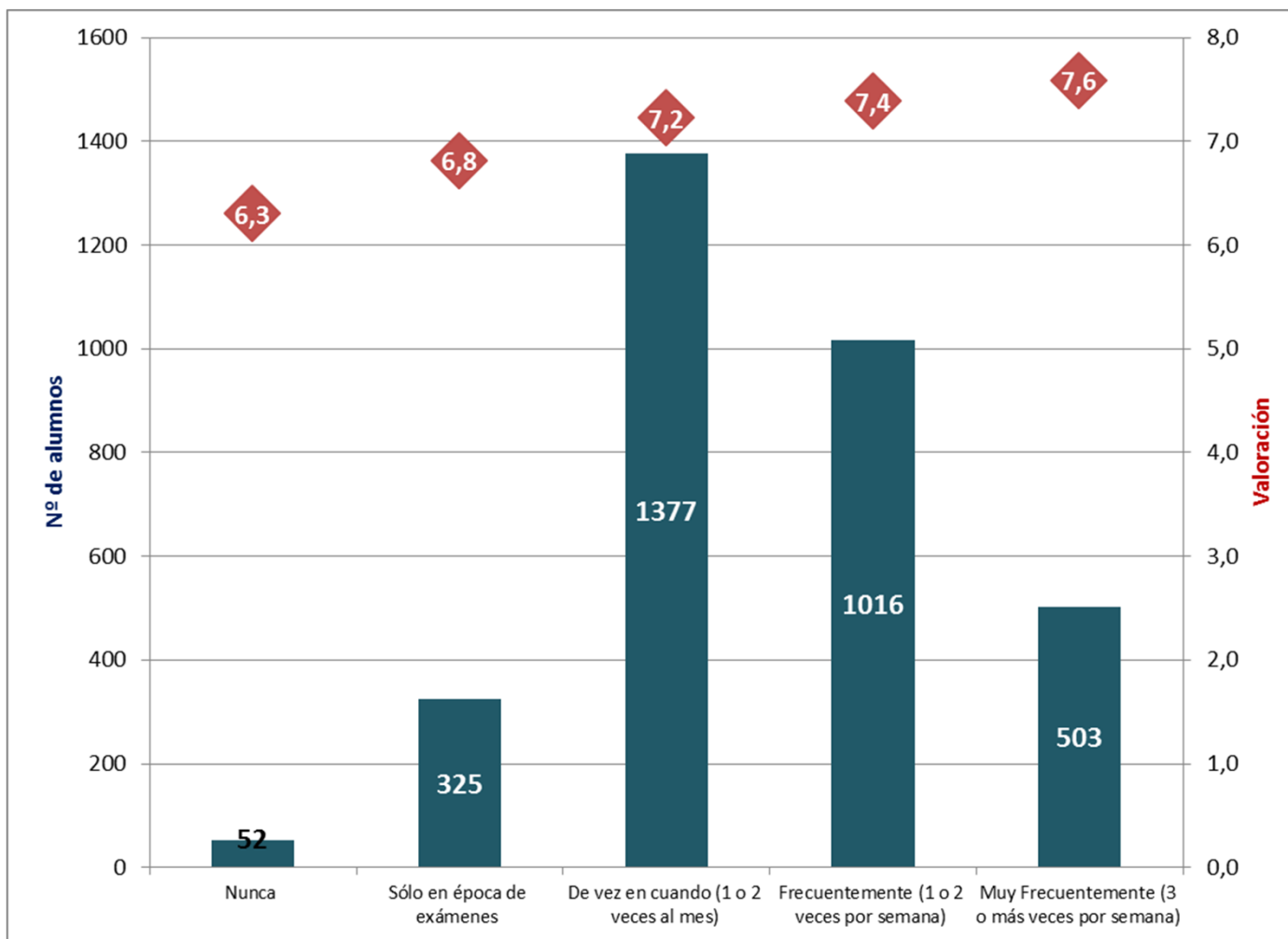


7.1 ¿Cómo valoraría globalmente el servicio de biblioteca?



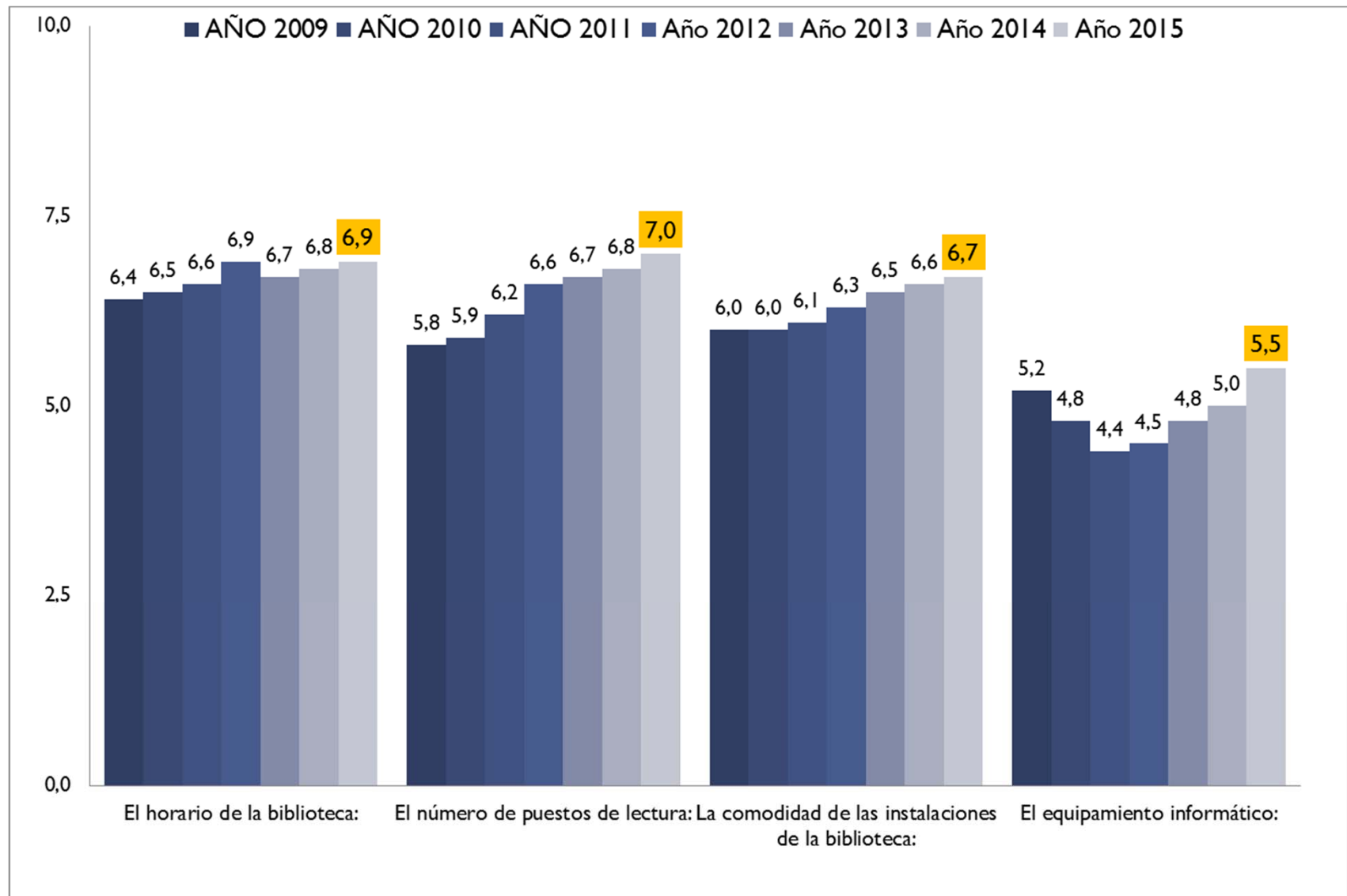
Más del 76,1% de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos (72,5 % en el 2014-15). 4,5% insatisfechos o muy insatisfechos (4,8% en el curso pasado).

Valoración general según la frecuencia en el uso de la biblioteca



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

Estudiantes. Instalaciones

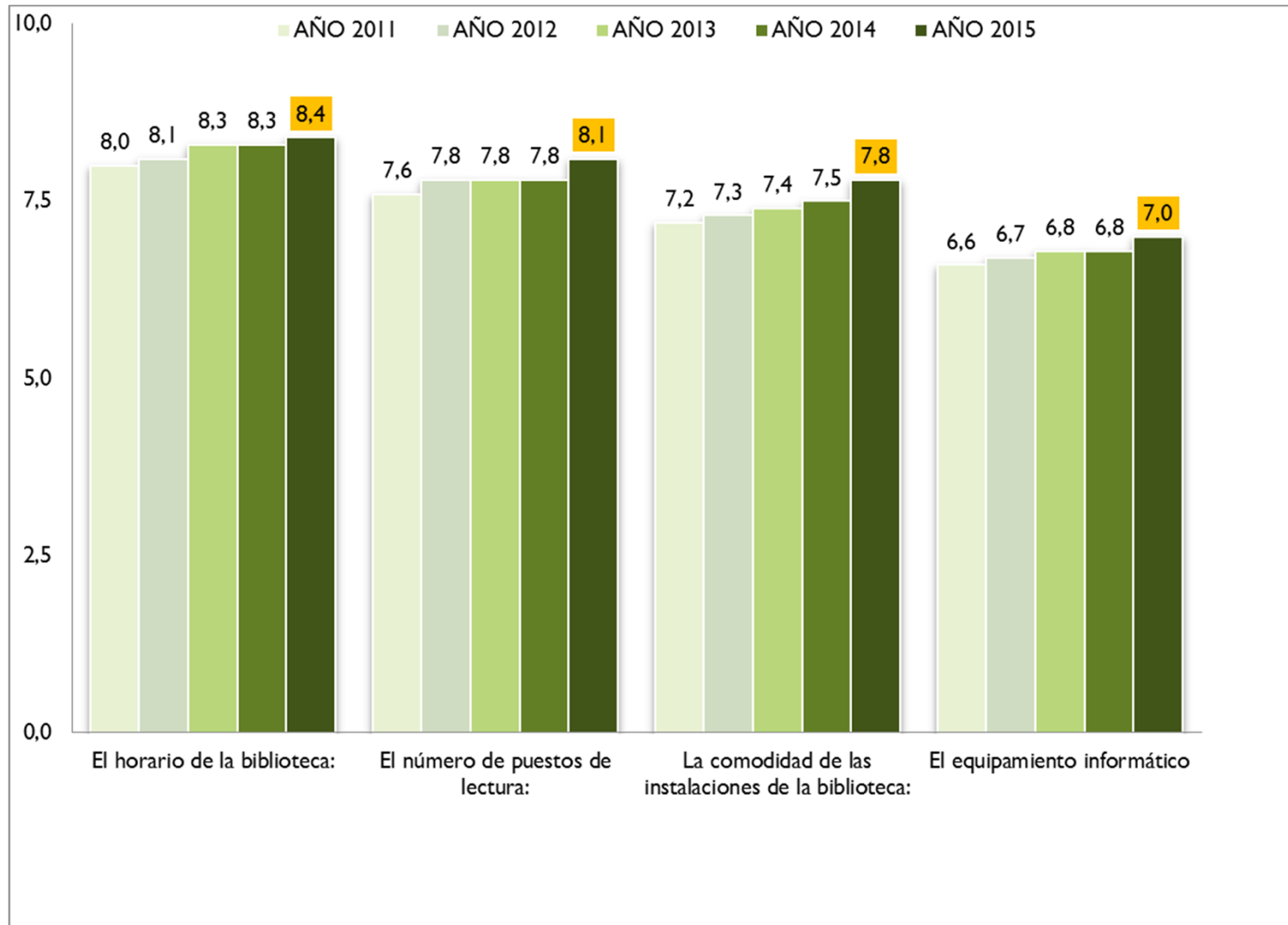


Ampliación del horario

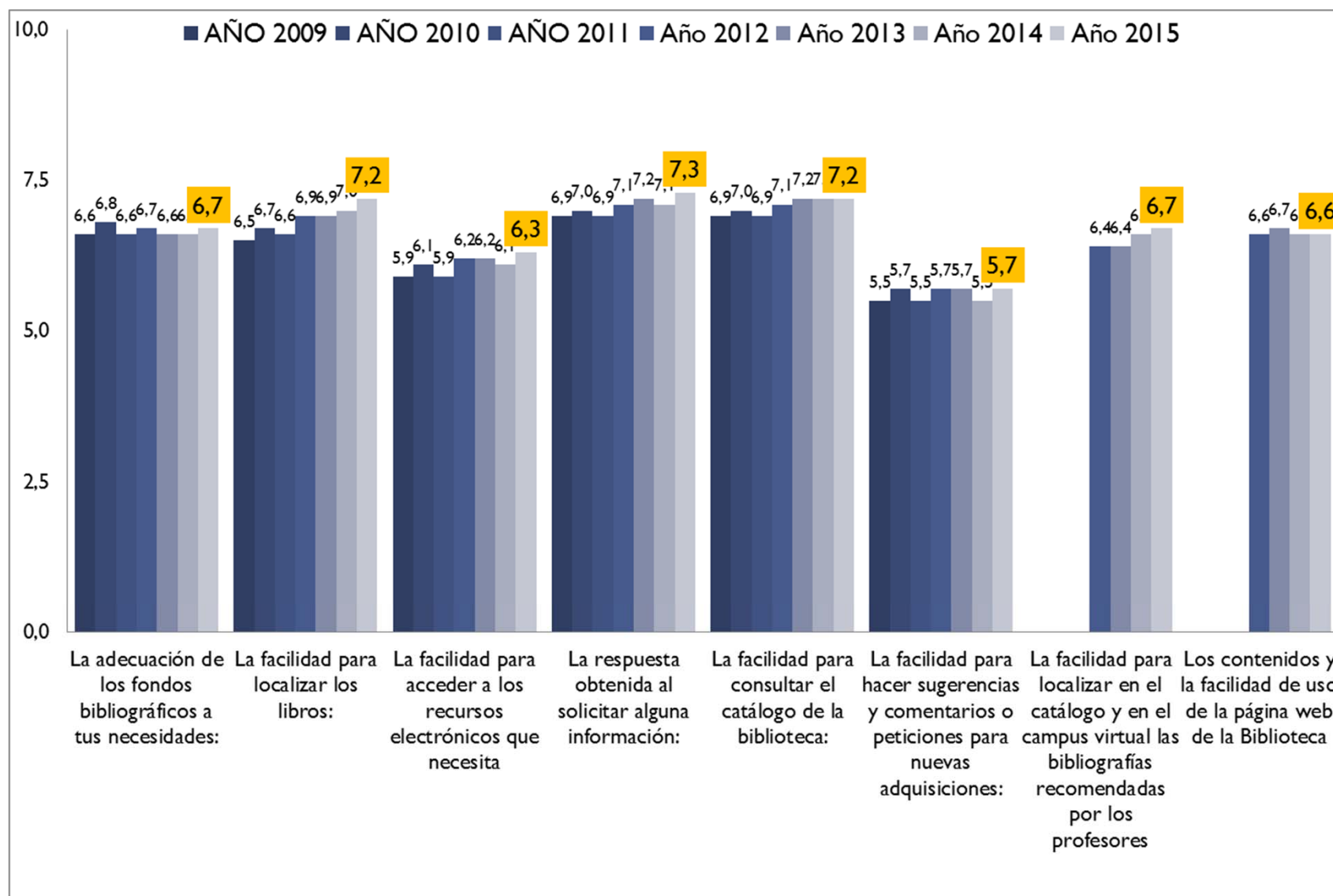
2.6 Si la biblioteca estuviera abierta más allá del horario habitual, yo acudiría...(puede elegir varias opciones)

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%

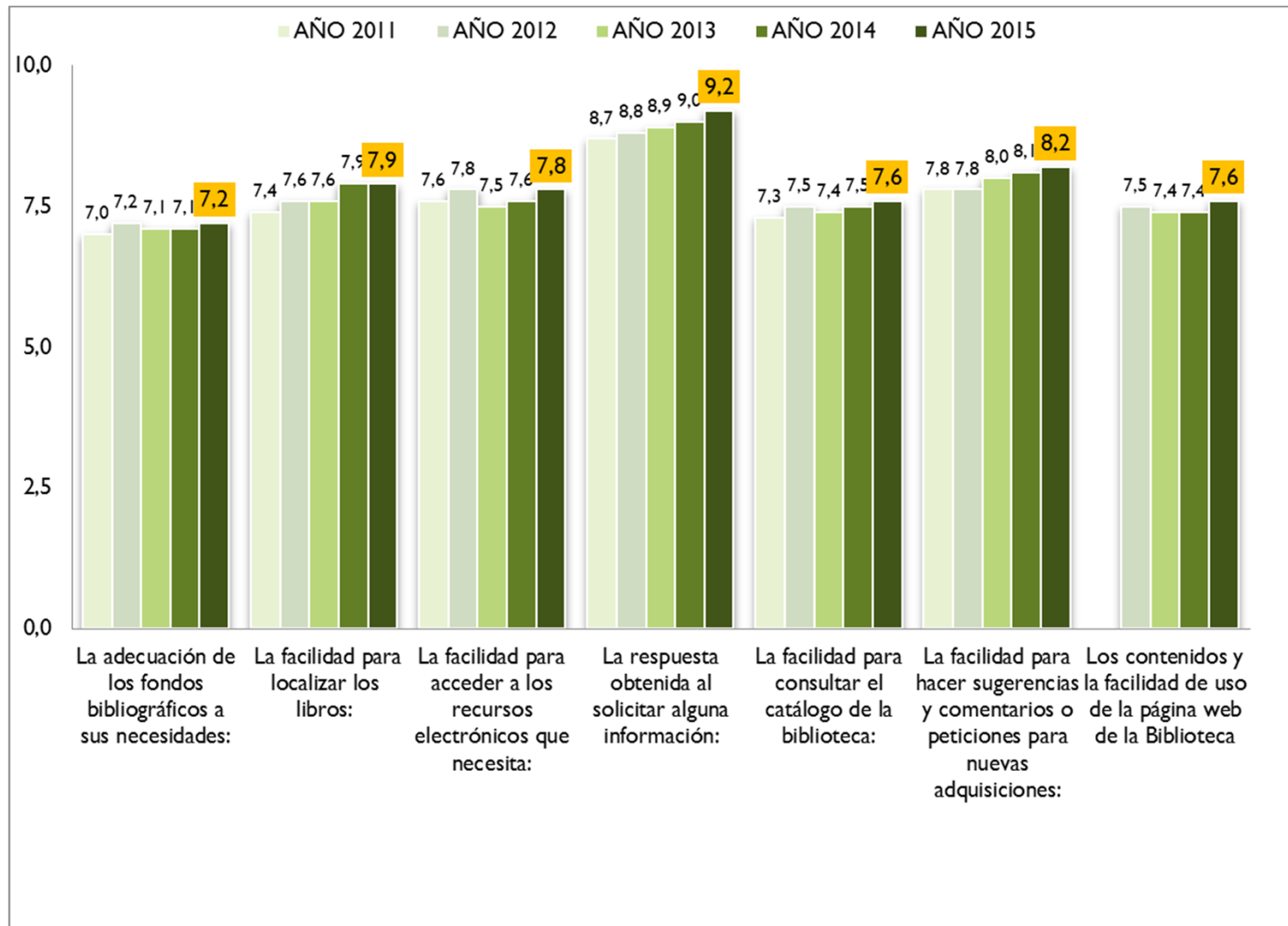
Profesores. Instalaciones



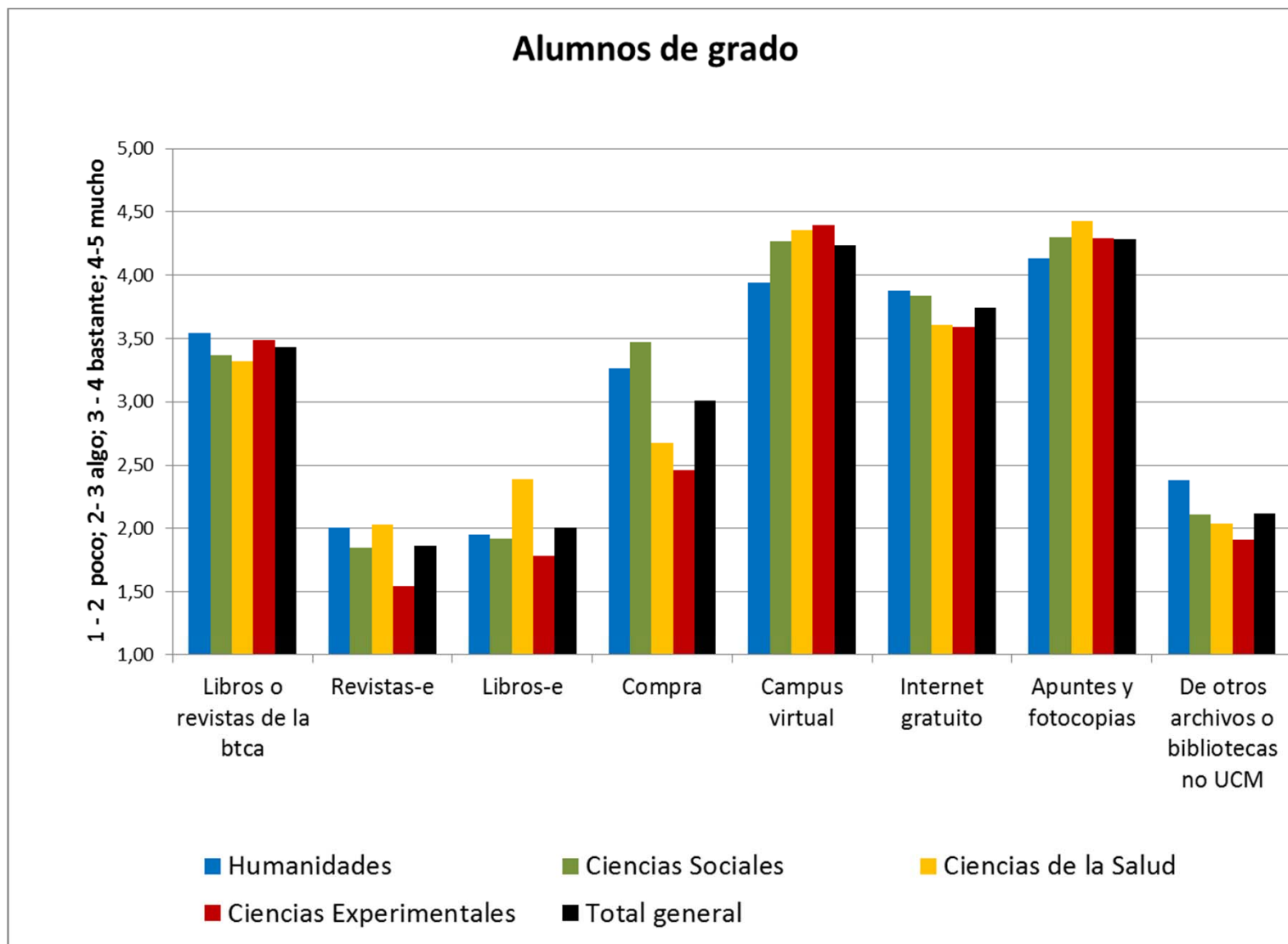
Estudiantes. Recursos de información



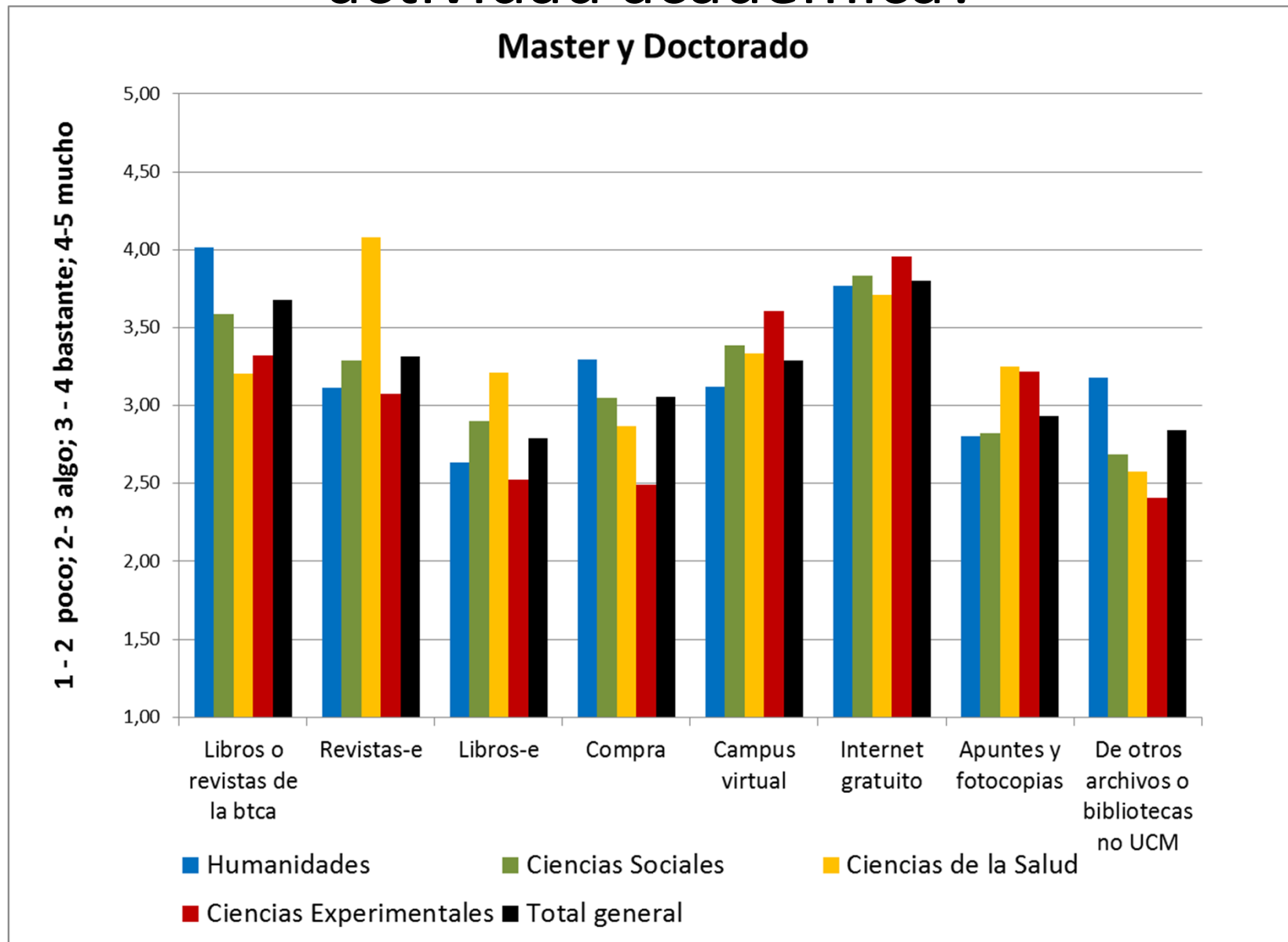
Profesores. Recursos de información



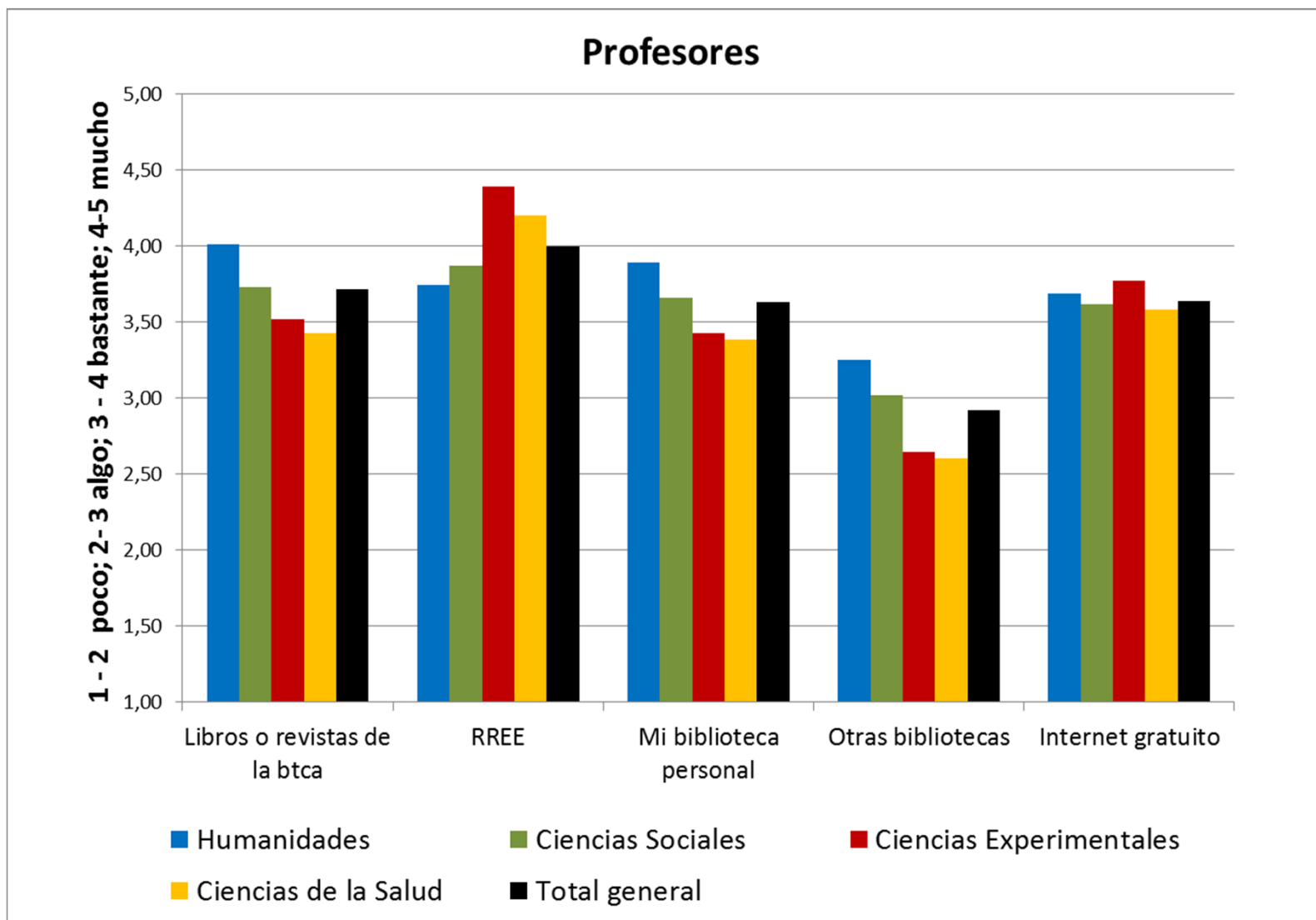
¿De dónde obtiene la información para su actividad académica?



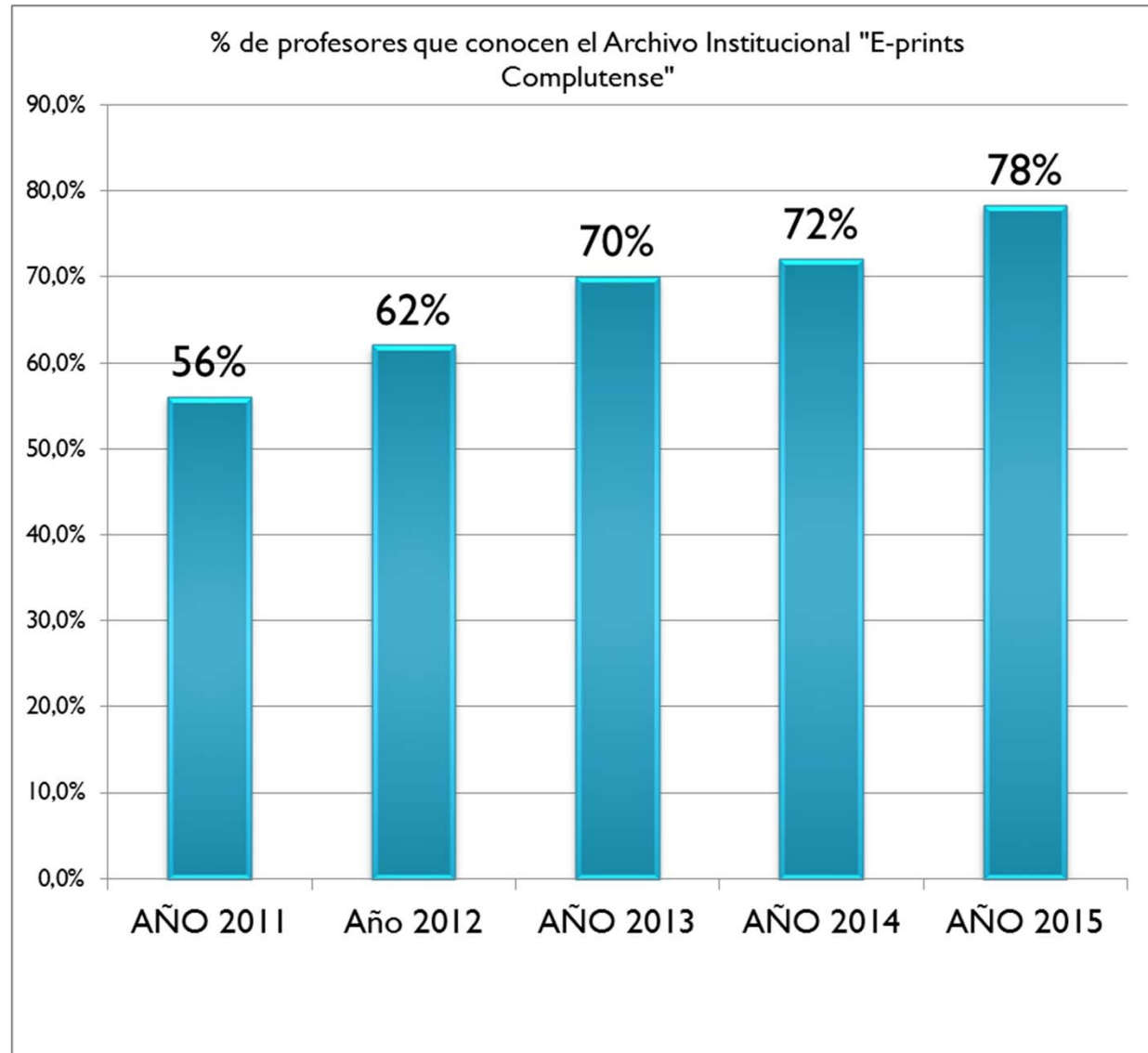
¿De dónde obtiene la información para su actividad académica?



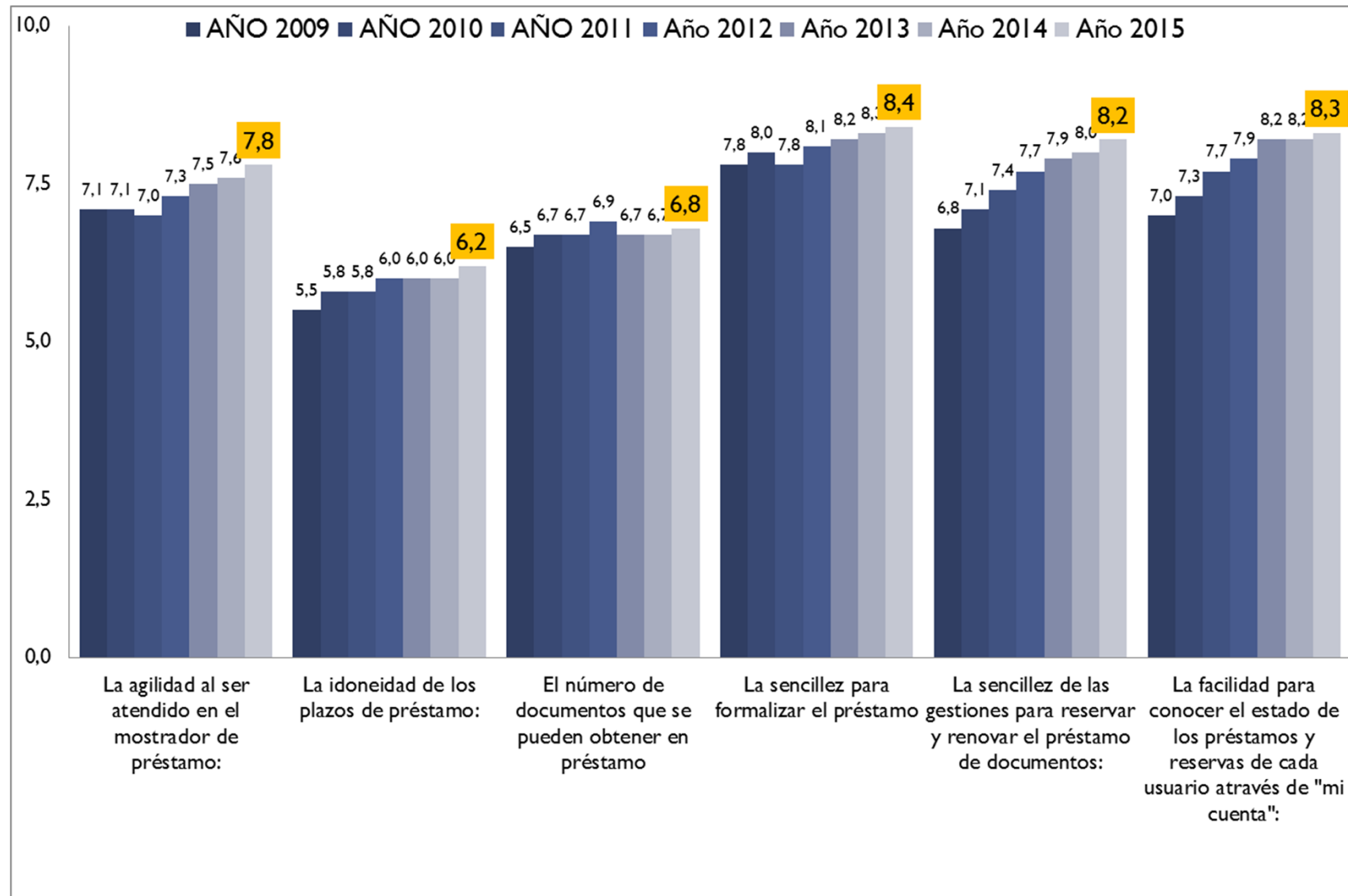
¿De dónde obtiene la información para su actividad académica?



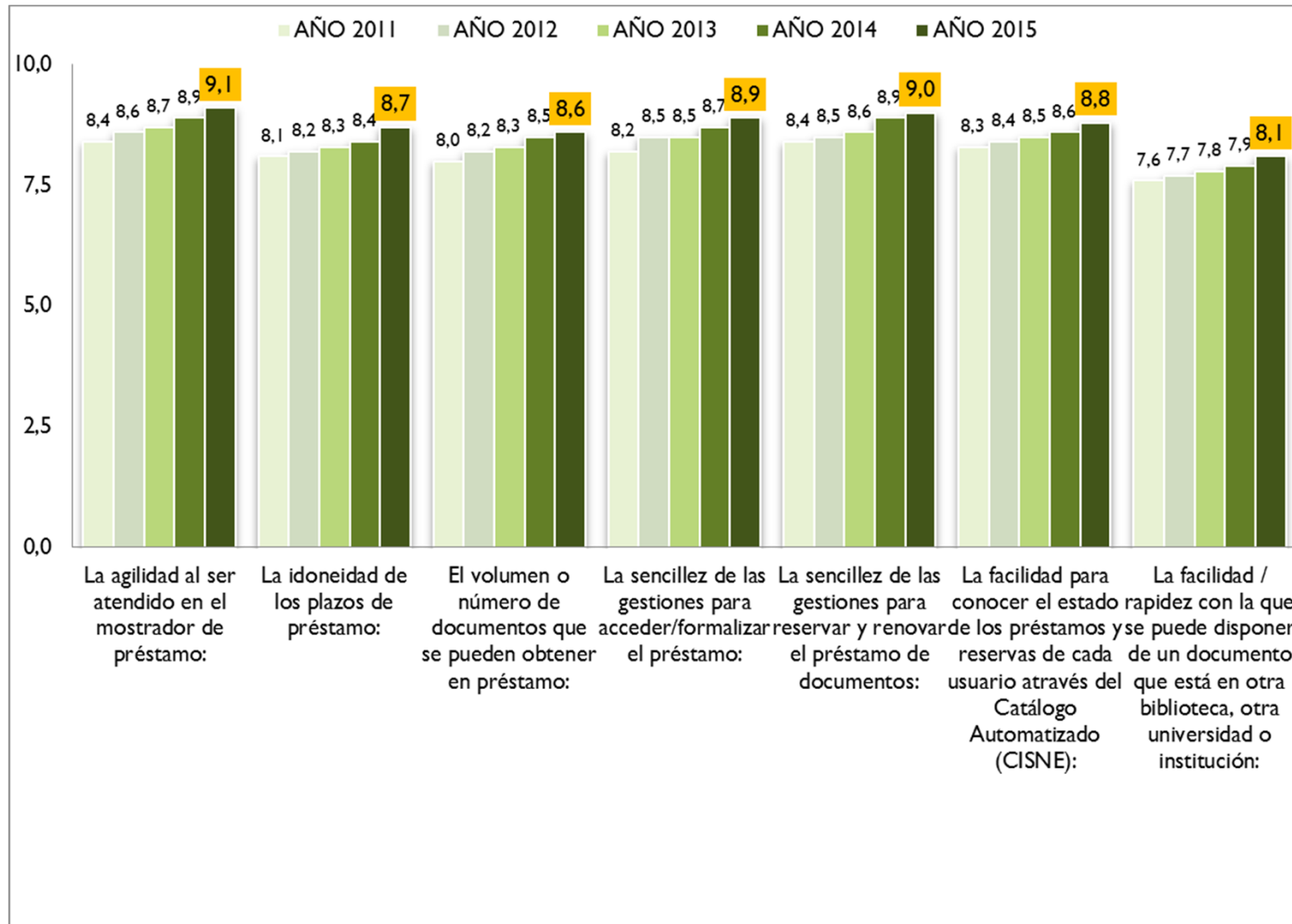
Profesores. Eprints



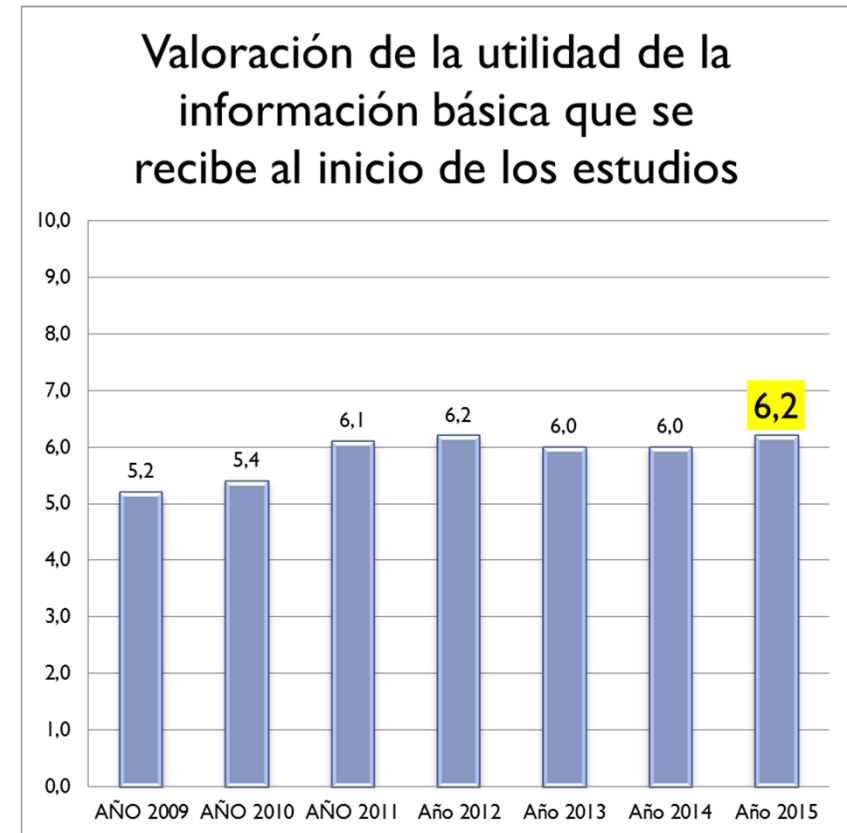
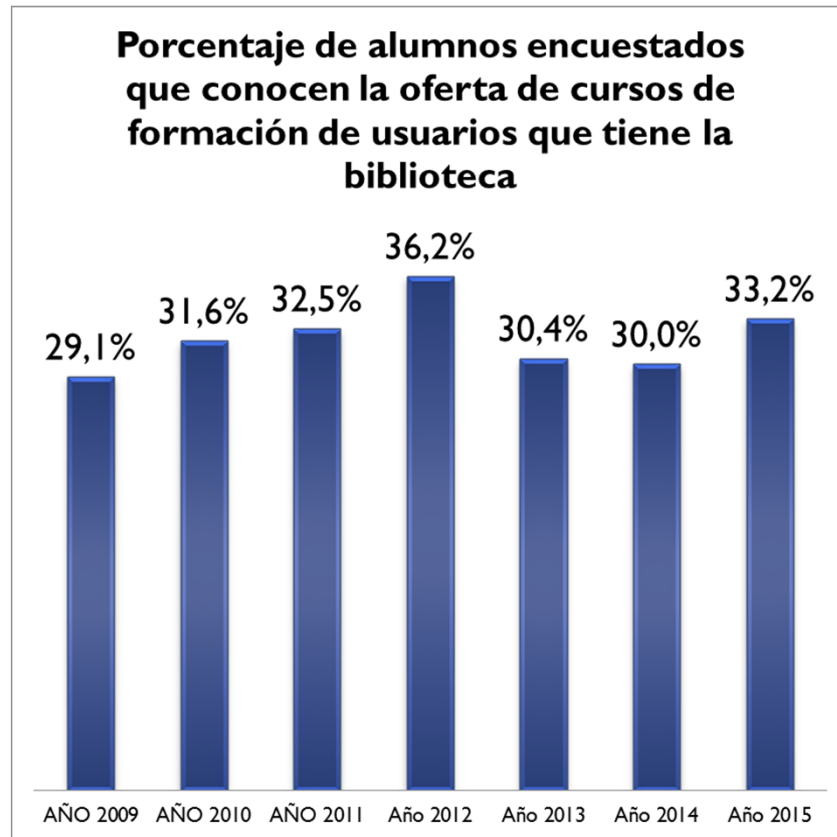
Estudiantes. Préstamo



Profesores. Préstamo



Estudiantes. Formación de usuarios



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

Profesores

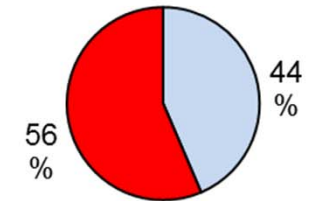
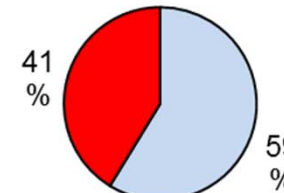
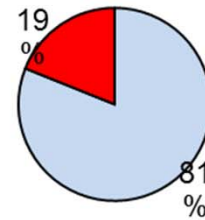
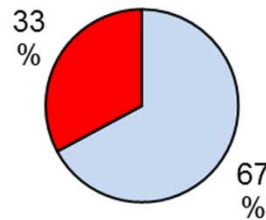
CC Salud
(141)

Experimentales
(117)

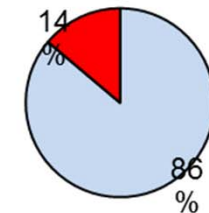
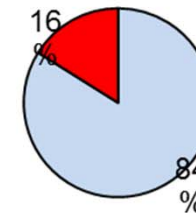
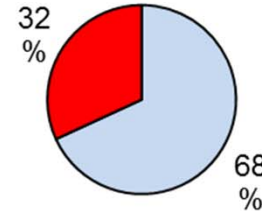
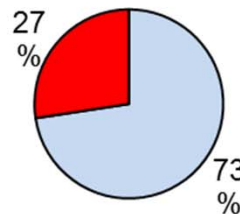
Sociales
(186)

Humanidades
(176)

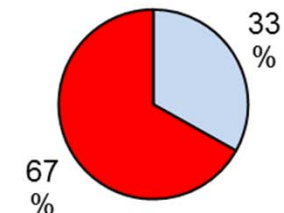
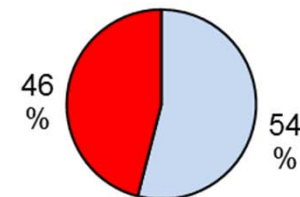
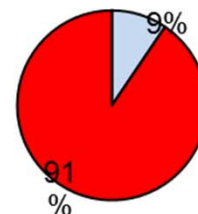
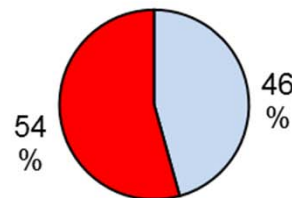
5.7 ¿Sabe cómo encontrar los indicadores de calidad de la producción científica que se valoran para obtener sexenios?



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



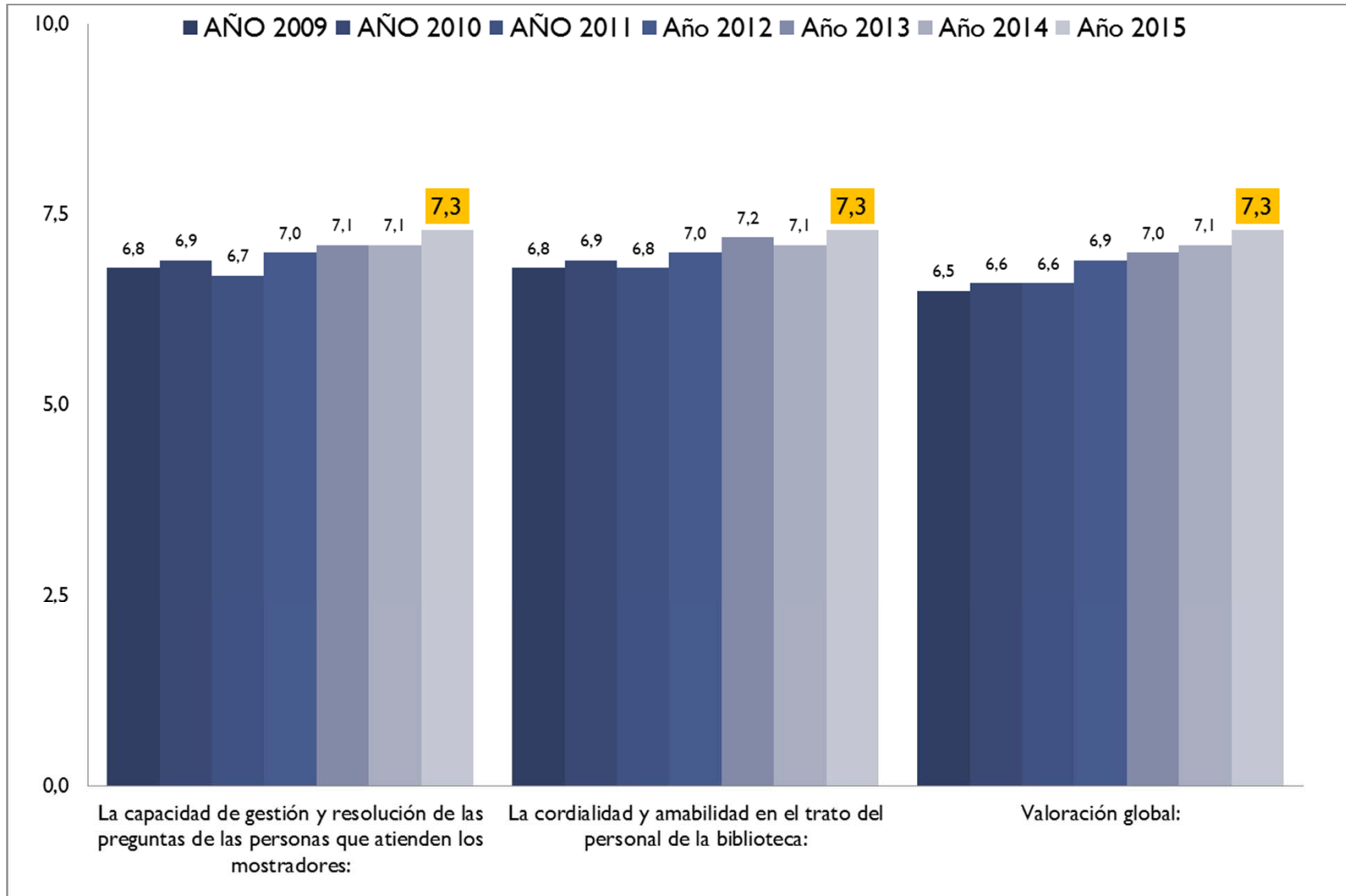
5.9 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?



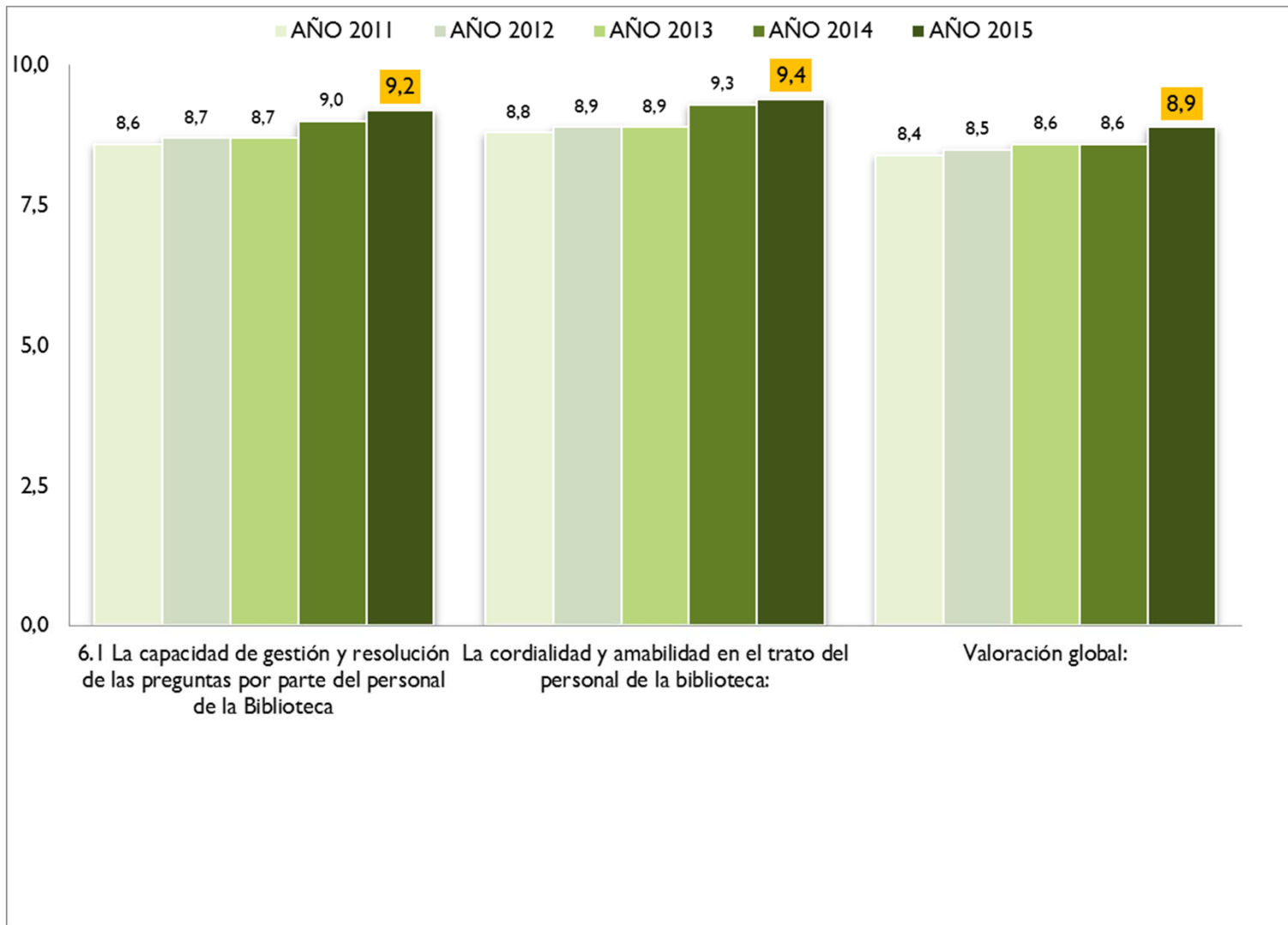
NO

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