



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

ABRIL 2014

1. Descripción de la encuesta	p. 1
2. Datos generales	p. 3
3. Análisis de las respuestas obtenidas	p. 6
3. Sugerencias y opiniones recogidas	p. 17
Anexo. Modelo de encuesta	p. 29

1. DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA

Descripción tipo de encuesta:

Se realizó una encuesta que constaba de 22 ítems, más uno de opiniones y/o sugerencias. Para cada uno de los ítems, el usuario debía responder a dos cuestiones:

- Qué importancia tiene el servicio referido
- Cómo valora el servicio referido.

De este modo se pueden poner en correlación los dos datos y obtener una información más completa

Difusión y fechas:

La encuesta estuvo abierta, inicialmente, entre el 31 de marzo y el 15 de abril de 2014. Al no obtener un número adecuado de respuestas, se amplió hasta el 30 de abril.

Con el objetivo de obtener el mayor número de respuestas, se organizó una amplia campaña de difusión desde el momento en que se inició el plazo de respuesta, y durante todo el tiempo que permaneció activa. Las vías utilizadas fueron:

- Publicación en la página web de la biblioteca
- Publicación en redes sociales (Facebook, Twitter, Blog), con reiterados recordatorios
- Envío mediante UCLMExpress a todos los colectivos de la UCLM
- Envío de correos electrónicos a todos los usuarios de la biblioteca que tienen permitida esa opción.
- Envío de mensajes mediante SMS a todos los alumnos que tienen permitida esa opción.
- Cartelería en todas las bibliotecas, aularios y otros edificios.

A pesar de eso, el número de respuestas obtenidas fue muy limitado, lo que impide que pueda realizarse un análisis detallado y profundo, cruzando datos de detalle, tales como tipo de usuario/biblioteca, y tengamos que ofrecerlos a un nivel más general

Respuestas obtenidas

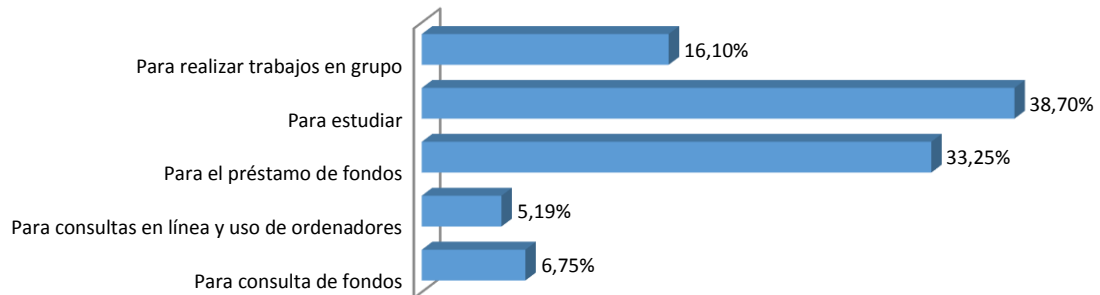
Respuestas totales completas: 415

Alumnos: 386 <ul style="list-style-type: none"> - Albacete: 191 - Almadén: 2 - Ciudad Real: 101 - Cuenca: 38 - Talavera de la Reina: 5 - Toledo: 49 	PAS: 34 (18 de biblioteca) <ul style="list-style-type: none"> - Albacete: 6 - Almadén: 1 - Ciudad Real: 6 - Cuenca: 15 - Talavera de la Reina: 2 - Toledo: 3
PDI: 42 <ul style="list-style-type: none"> - Albacete: 9 - Almadén: 1 - Ciudad Real: 8 - Cuenca: 16 - Talavera de la Reina: 2 - Toledo: 6 	Externos: 1 <ul style="list-style-type: none"> - Albacete: - Almadén: - Ciudad Real: 1 - Cuenca: - Talavera de la Reina: - Toledo:

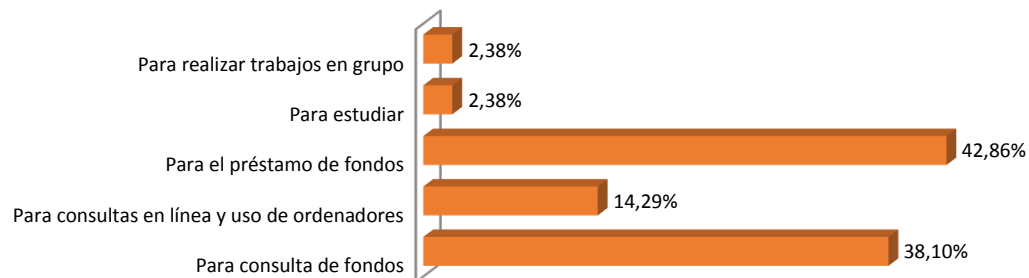
2. DATOS GENERALES

¿Para qué utiliza, con más frecuencia, los recursos de la biblioteca?

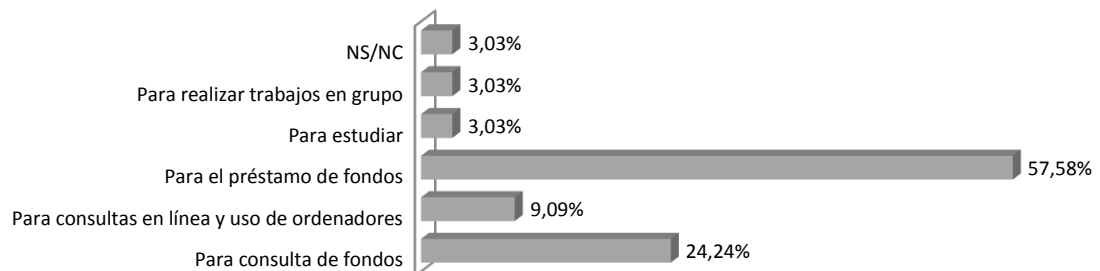
Estudiantes



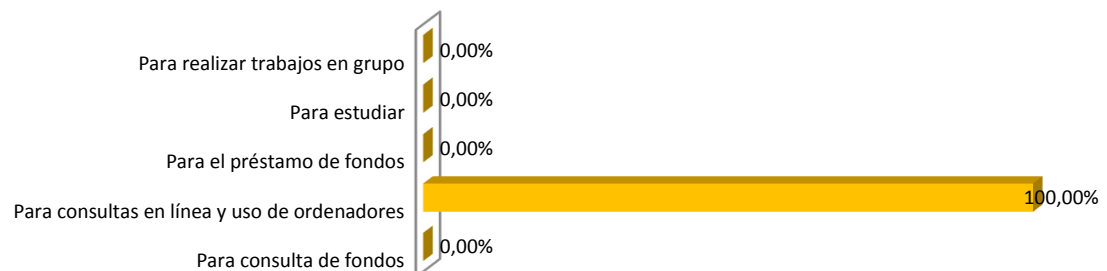
PDI



PAS

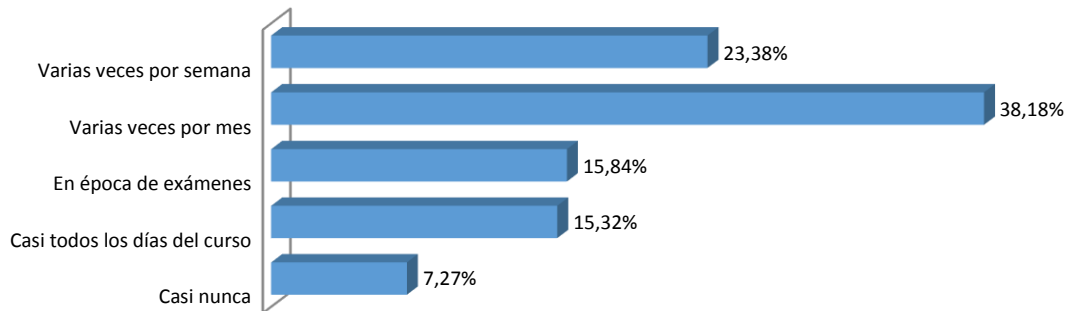


Externos

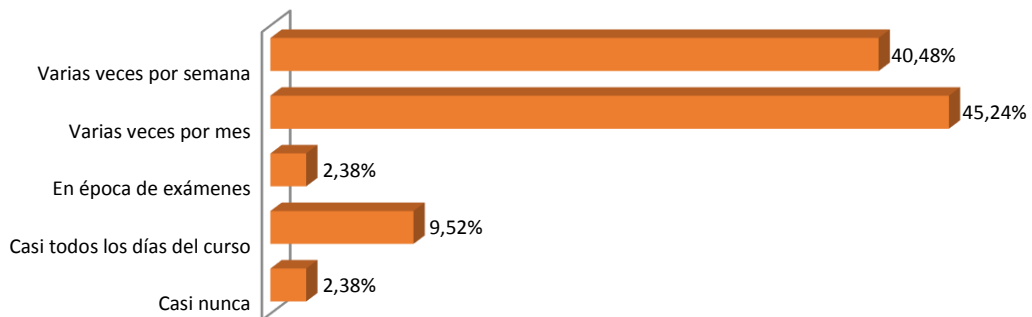


¿Con qué frecuencia utiliza los recursos de la biblioteca?

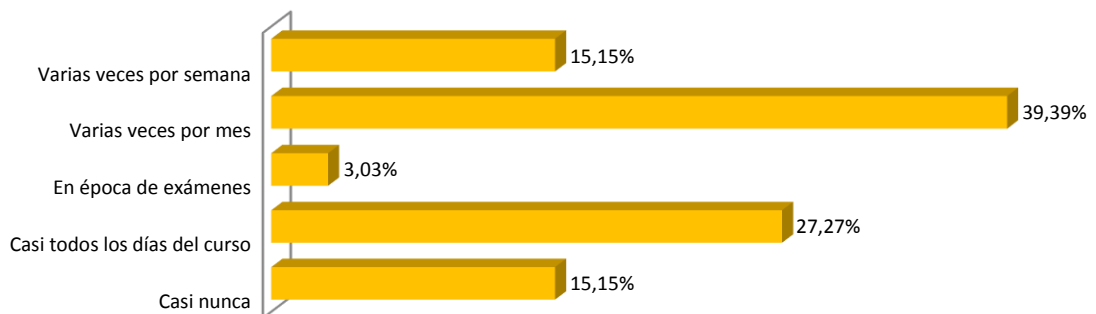
Estudiantes



PDI



PAS

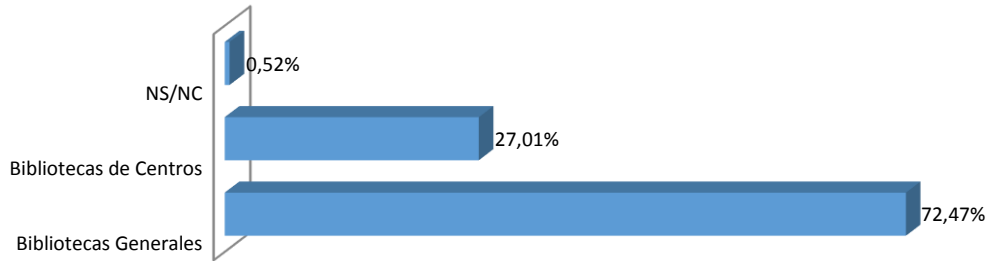


Externos

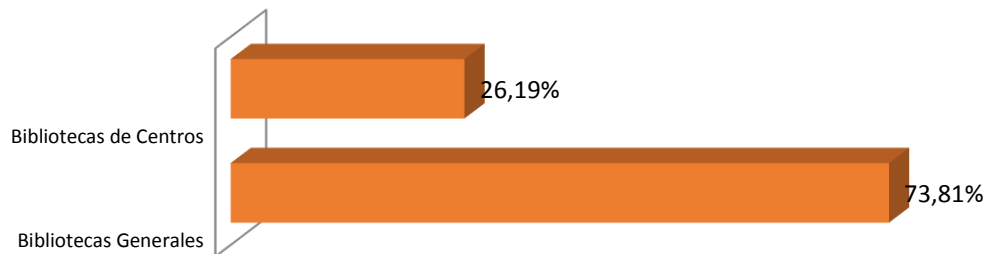


¿Qué biblioteca utiliza con más frecuencia?

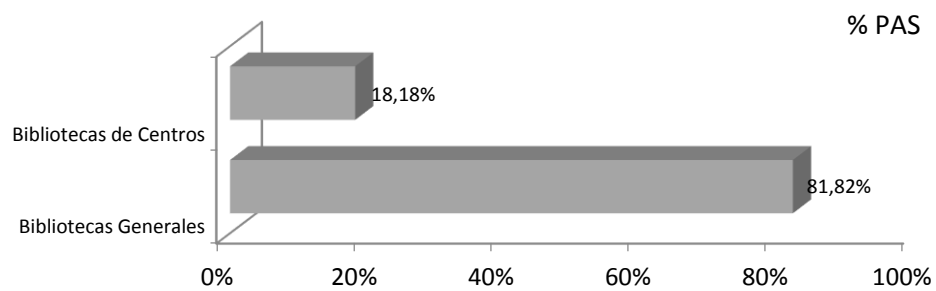
Estudiantes



PDI



PAS

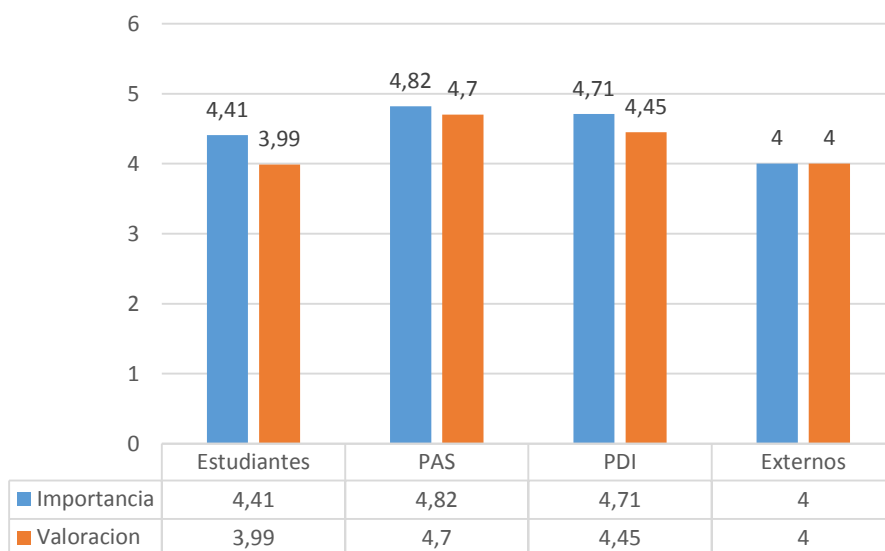


Externos

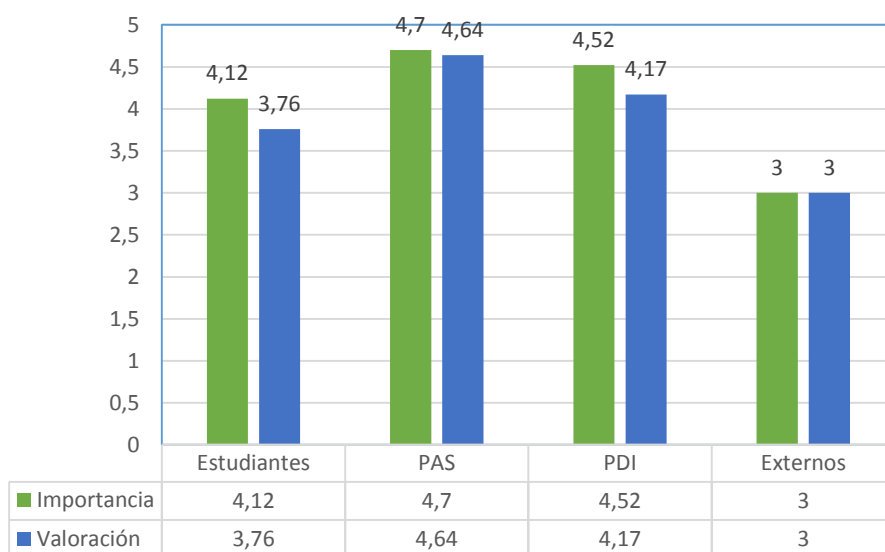


3. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS

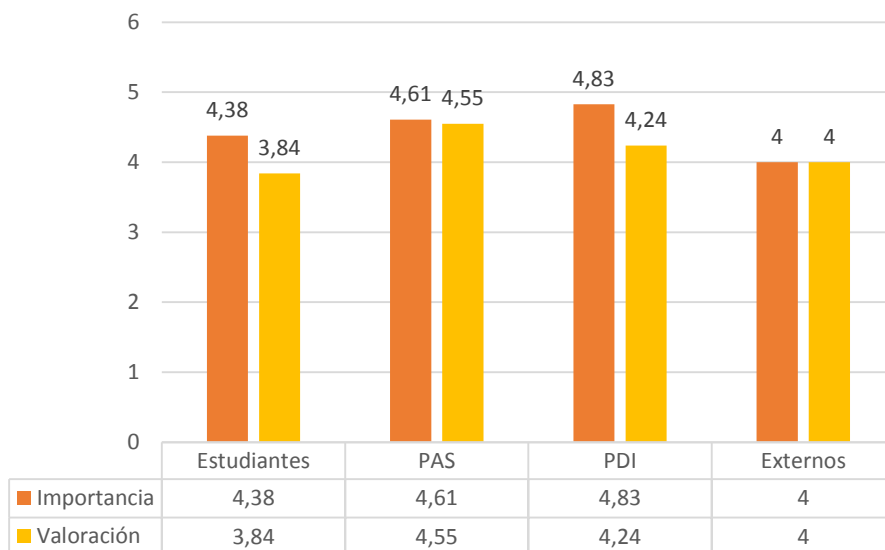
1. Atención y profesionalidad del personal de la biblioteca



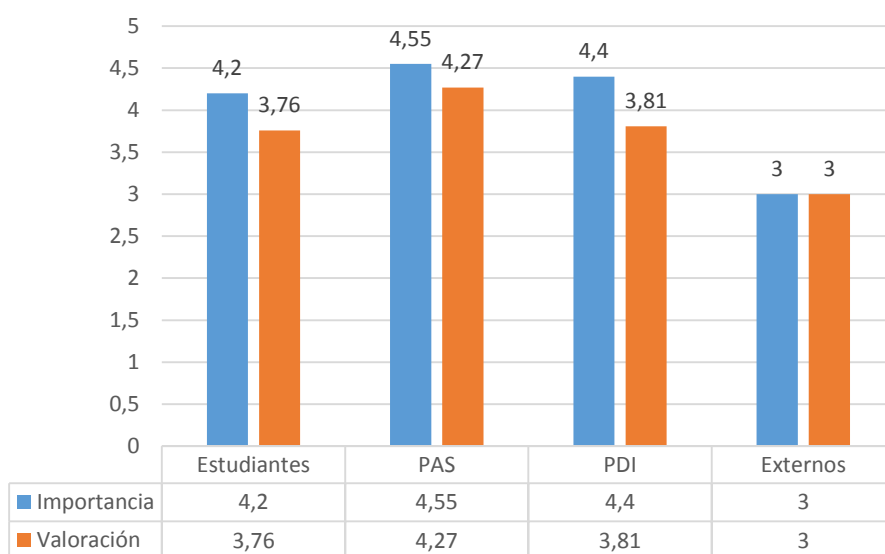
2. Servicio de información y orientación bibliográfica y al usuario (presencial, telefónica y en línea)



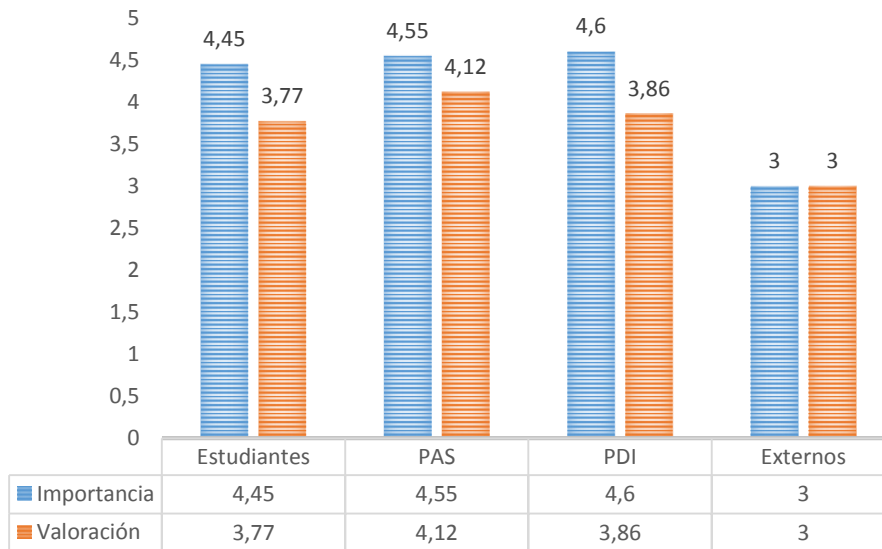
3. Acceso a la información sobre los fondos (catálogo de la biblioteca, buscador...)



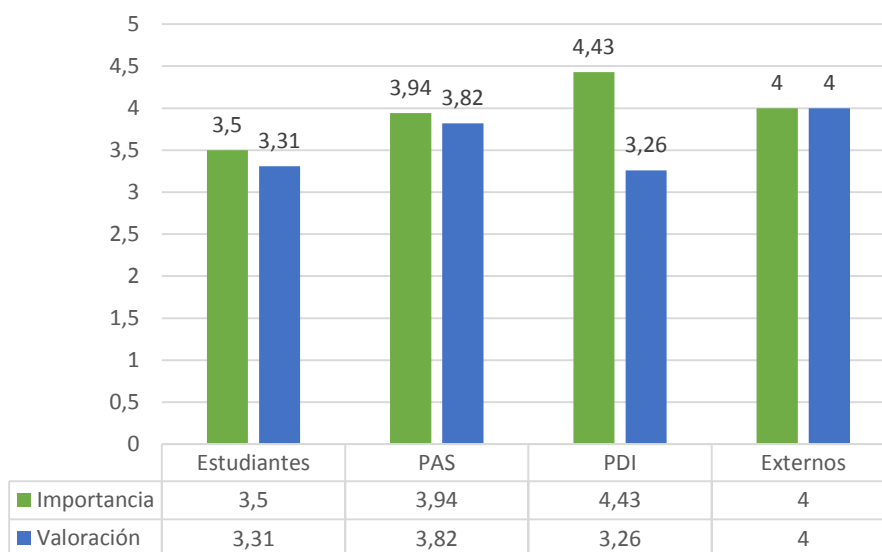
4. Página web de la biblioteca



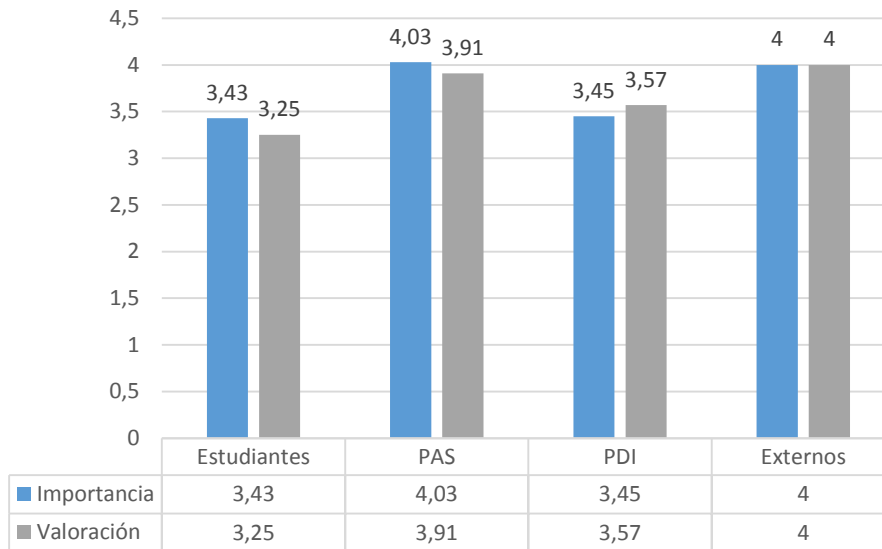
5. Fondo bibliográfico impreso: libros



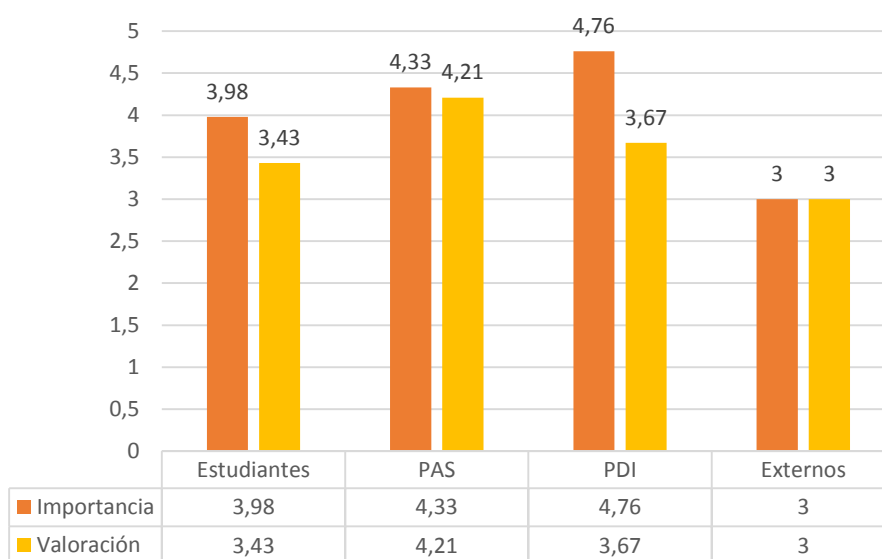
6. Fondo bibliográfico impreso: revistas



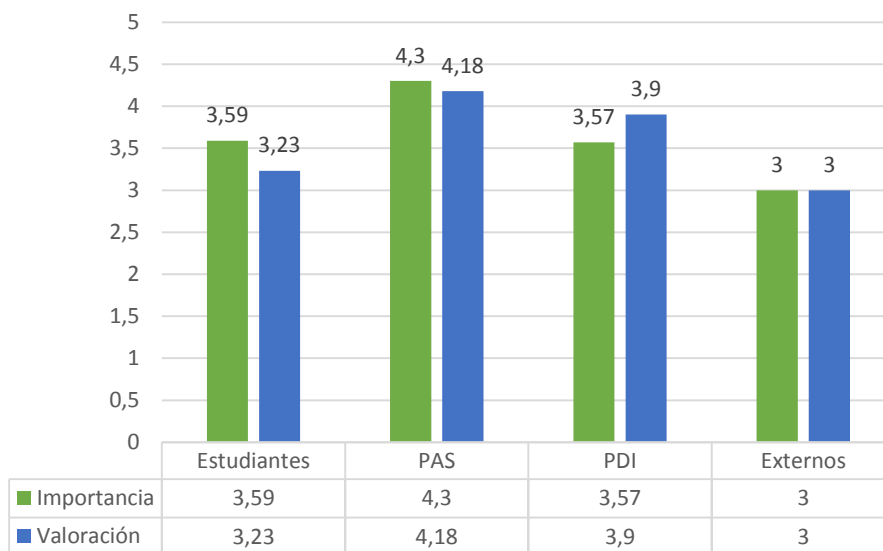
7. Fondo bibliográfico audiovisual y multimedia



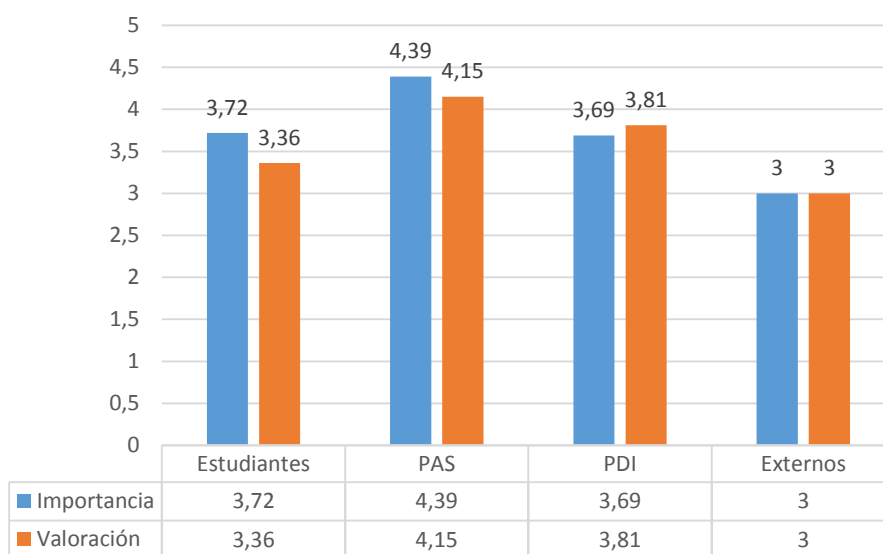
8. Biblioteca virtual (Revistas electrónicas, libros electrónicos, bases de datos....)



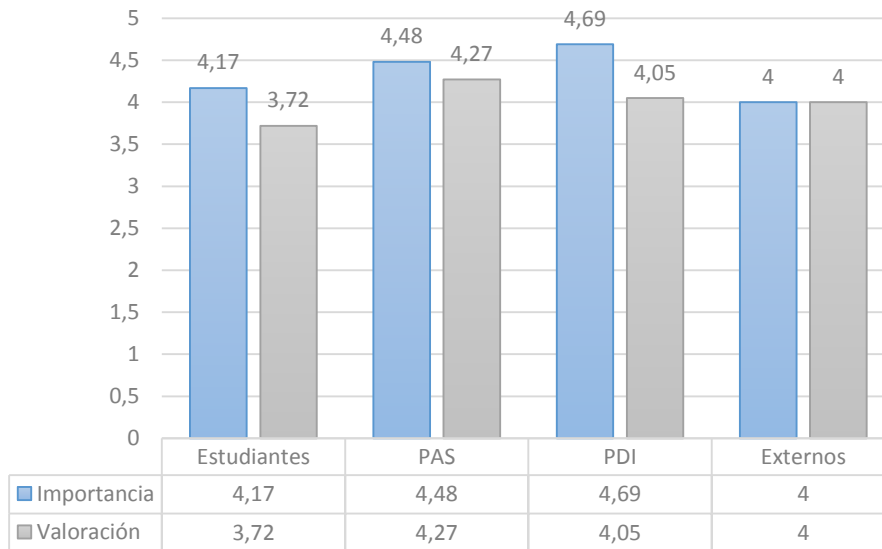
9. Formación presencial de usuarios y para la adquisición de competencias informacionales (Cursos, presentaciones, visitas guiadas)



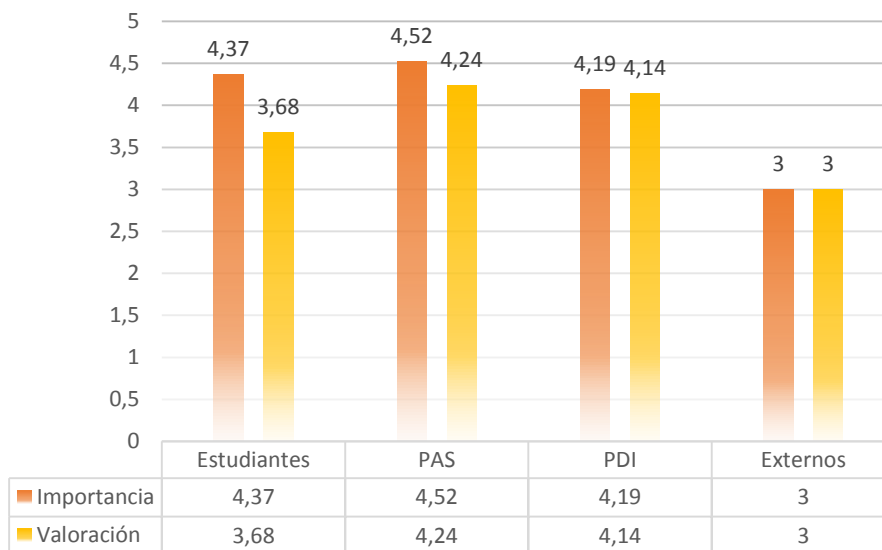
10. Formación en línea de usuarios y para la adquisición de competencias informacionales (Cursos en Campus Virtual)



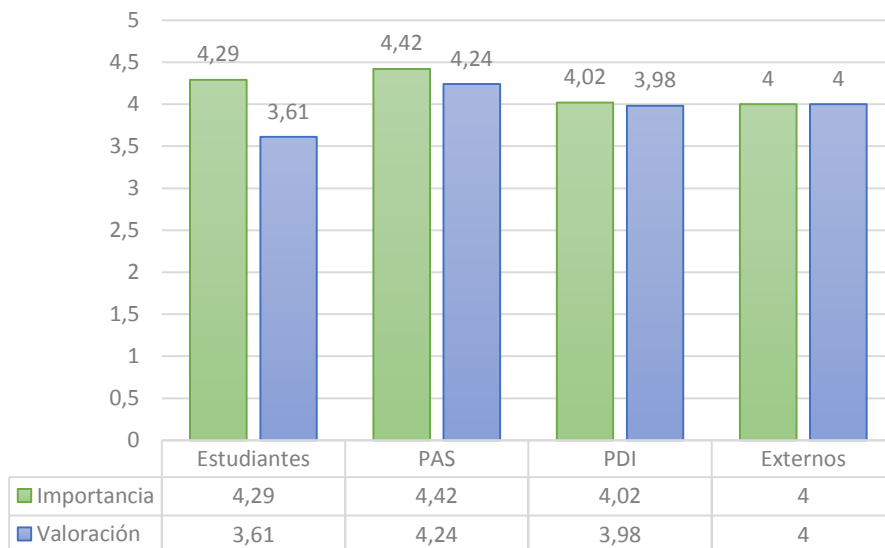
11. Gestión de la solicitud y adquisición de materiales bibliográficos.



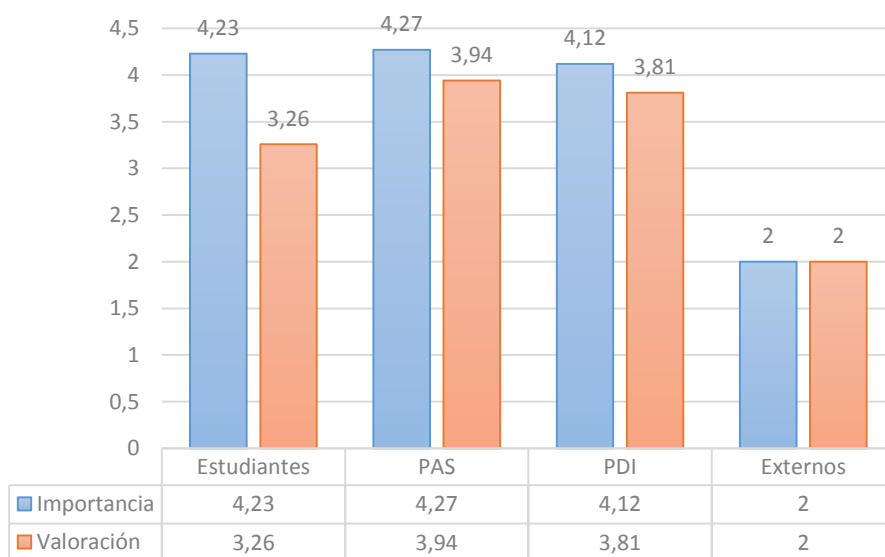
12. Instalaciones de la biblioteca: salas de lectura y espacios para el aprendizaje, la docencia y la investigación.



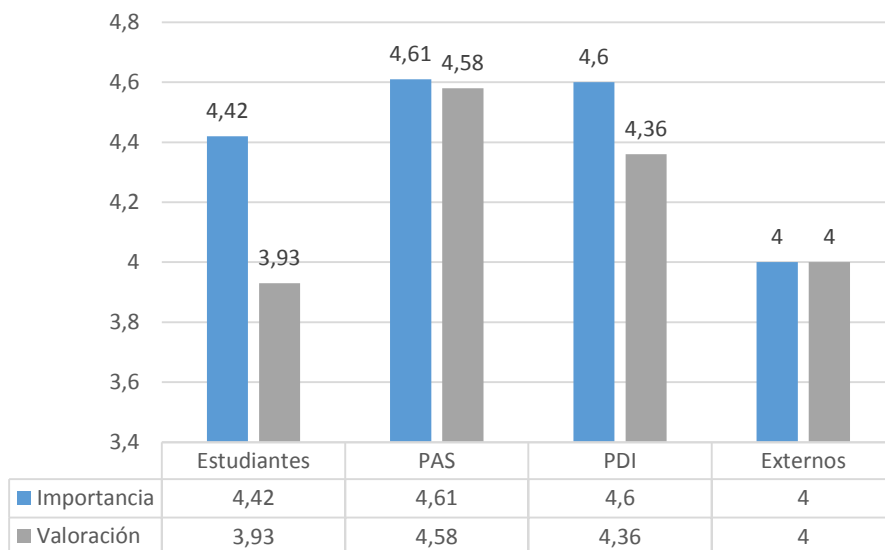
13. Instalaciones de la biblioteca: N° de puestos de lectura en las bibliotecas



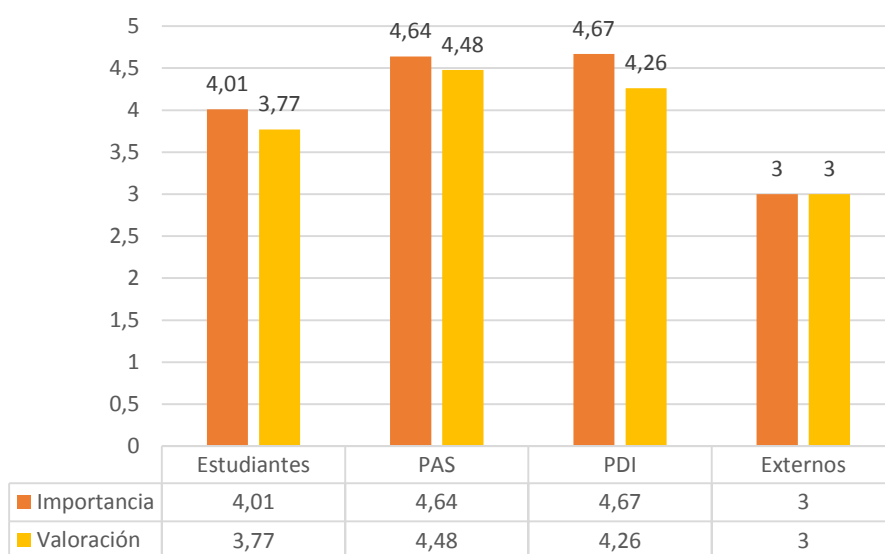
14. Instalaciones de la biblioteca: ordenadores, acceso a internet y recursos de ofimática.



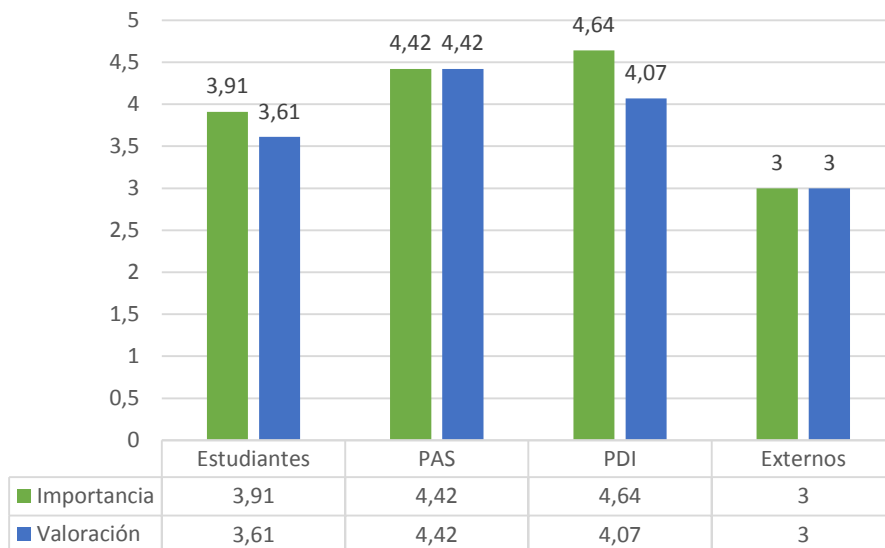
15. Consulta, préstamo y reserva de fondos propios (en sala, y a domicilio)



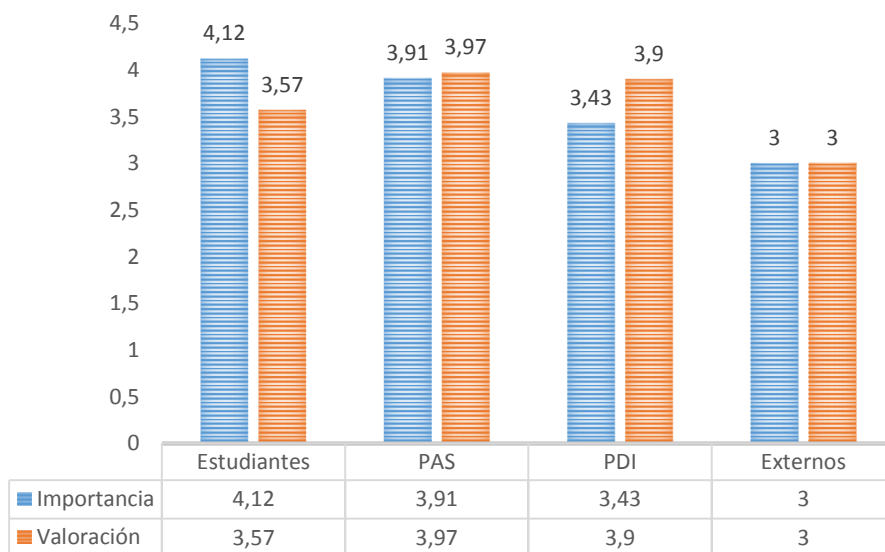
16. Préstamo intercampus (peticiones a otras bibliotecas de la UCLM).



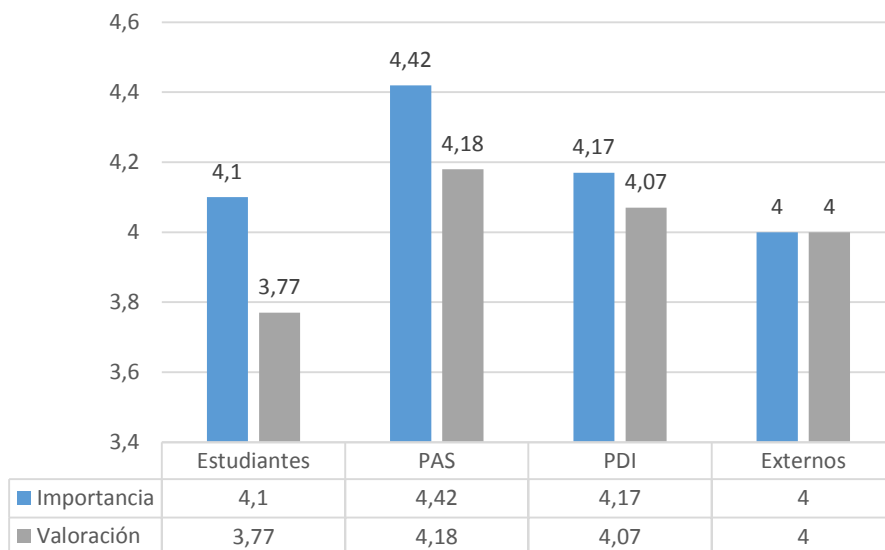
17. Préstamo interbibliotecario (peticiones a otras bibliotecas).



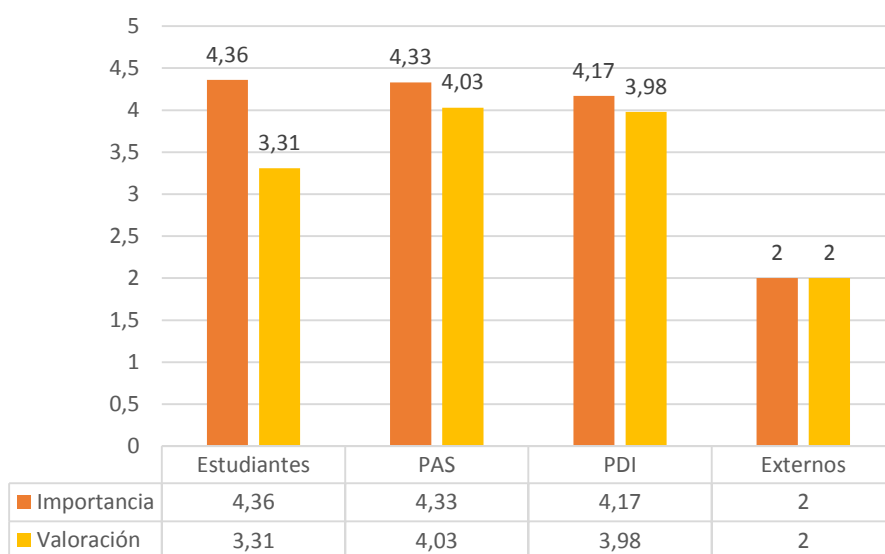
18. Préstamo de ordenadores portátiles y otros recursos de apoyo a la docencia y el aprendizaje.



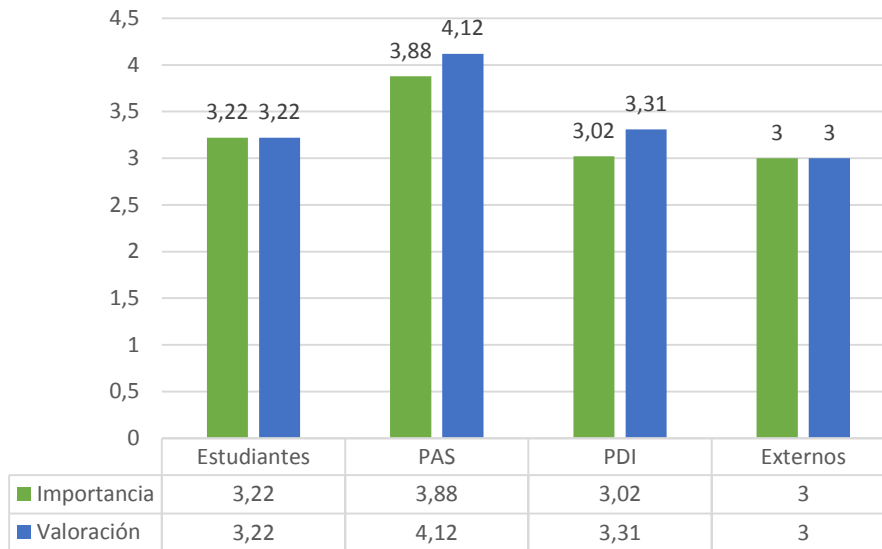
19. Atención personalizada a usuarios con discapacidad.



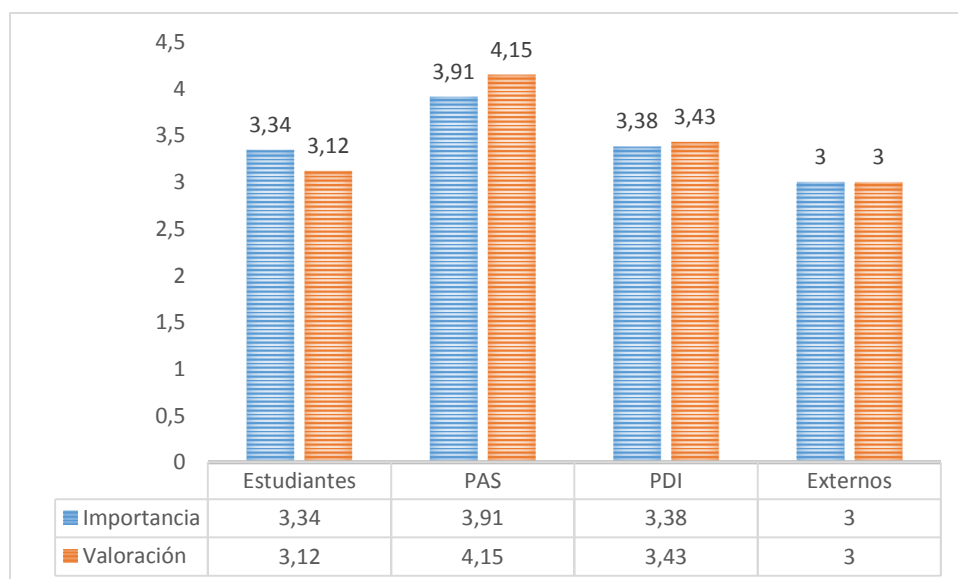
20. Calendario y horarios de apertura de las bibliotecas y salas.



21. Presencia de la biblioteca en medios sociales (Blog, Facebook, Twitter).



22. Otras actividades (exposiciones, clubs de lectura...).



3. SUGERENCIAS Y OPINIONES RECOGIDAS

Estudiante		Bajo mi punto de vista debería ampliarse el horario y sobre todo en época de exámenes. porwue es cierto que en exámenes abren las aulas de enfermería, pero no están bien habilitadas para estudiar
Estudiante	Albacete: Biblioteca Facultad de Medicina	Por favor, rogaríamos que dejaran los atriles hasta la hora de cierre (no tiene sentido tener que devolverlos antes y que la sanción sea extensible al préstamo de libros)
Estudiante	Albacete: Biblioteca Facultad de Medicina	Mejor control del aire acondicionado, periodos más cortos de multas y procurar más silencio.
Estudiante	Albacete: Biblioteca Facultad de Medicina	Lo que se encuentra en peor estado es lo relacionado al uso de ordenadores y si préstamo. También habría que ampliarse el horario en exámenes.
Estudiante	Albacete: Biblioteca Facultad de Medicina	La pág. web de la biblioteca da problemas Es difícil la búsqueda de libros por la web de la biblioteca, no aparecen bien y es lioso hacerlo.
Estudiante	Albacete: Biblioteca Facultad de Medicina	Deberían abrir la biblioteca más tiempo en época de exámenes.
Estudiante	Albacete: Biblioteca Facultad Derecho y CC SS	Mucha gente únicamente sólo va a la biblioteca a hablar y molesta a los estudiantes que de verdad quieren aprovechar el tiempo. El personal encargado no hace nada para remediarlo.
Estudiante	Albacete: Biblioteca Facultad Derecho y CC SS	Mejor control de la climatización de las bibliotecas, hay veces que no es la adecuada. Ya que hay personal encargado de mantenimiento, adecuar mejor a las circunstancias de cada día para ni pasar frío\calor ni derrochar recursos. Se deberían AMPLIAR los horarios de la biblioteca sí o sí, no puede ser que antes de las 21:00 estén las bibliotecas cerradas cuando otras bibliotecas municipales aguantan hasta las 22:00.
Estudiante	Albacete: Biblioteca Facultad Derecho y CC SS	Los préstamos interbibliotecarios, deberían poderse renovar. Porque en mi caso...aunque sea de préstamo largo...no habiendo terminado con el libro lo tuve que devolver.
Estudiante	Albacete: Biblioteca Facultad Derecho y CC SS	En Invierno, la calefacción debería estar más floja, sobre todo en la Biblioteca General de Albacete que en invierno parece más el Desierto del Sahara que una biblioteca española.
Estudiante	Albacete: Biblioteca Facultad Derecho y CC SS	Debería de haber una solución para los alumnos que hemos reservado un libro y el alumno anterior no realiza la entrega. Ya sé que hay penalización para esos alumnos cuando lo entregan, pero debería de haber una solución para los que esperamos y no tenemos culpa de nada. ¿Y si no lo entregan? La biblioteca no tiene culpa, pero por ejemplo a mí me hacía falta para realizar el proyecto de fin de grado y todavía estoy esperándolo desde hace un mes.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Uso a menudo los servicios de la biblioteca y en general estoy bastante satisfecha, si bien los ordenadores empiezan a estar bastante deteriorados. Normalmente cada vez que tengo que usar alguno

		tengo que ir rotando hasta encontrar uno que no tenga una tara importante (ej. no tiene ratón, le falta alguna letra al teclado, el ordenador se apaga de repente, etc).
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Sería interesante que la Universidad considerara volver a aplicar el antiguo horario de apertura de la biblioteca en época de exámenes (9.00-23.00 de lunes a viernes).
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Sería interesante añadir un sistema para que te avise por correo cuando tengas que devolver un libro.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Sería interesante añadir un servicio de recordatorio para los préstamos de libros, es decir, un servicio opcional que avise a tu correo el mismo día que se te caduca el préstamo, porque muchas veces no te acuerdas del libro en un determinado momento.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Se debería de poder reservar un libro por Internet!
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Renovación o reparación de los ordenadores portátiles que se prestan a usuarios. Ampliación del horario de biblioteca.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Pues la biblioteca debería traer más libros ya que muchas veces no están y hay que pedirlos a otros campus de la UCLM
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Podrían ponerles fieltro o tapones protectores a las patas de las sillas para que, al sentarse y levantarse, no hagan ruido.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Pienso que para favorecer la concentración en el estudio de las personas, es necesario que las sillas de madera de la biblioteca general, lleven alguna especie de taco de goma para que al moverse no genere un ruido incómodo que le dificulte el estudio a los demás.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Personalmente opino que la biblioteca presta un gran servicio, es eficiente, rápido y de gran calidad. El personal es atento y está dispuesto a prestarte la ayuda necesaria para la localización de toda documentación que se solicita, libros, revista, etc.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Opinión: algunos asientos son incómodos sobre todo las sillas de madera de la General para estudiar varias horas. Deberían renovar algunos maletines de los mini-portatiles y también los ordenadores de tamaño grande
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Normalmente, en invierno la calefacción está tan fuerte que es imposible estudiar del calor que hace, así que sugeriría que mantengan una temperatura adecuada para el estudio. Por lo demás, estoy muy satisfecha del servicio que se realiza.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	no tengo ninguna sugerencia
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Necesitamos calefacción en invierno CUANDO HAGA FRIO y aire acondicionado en verano cuando HAGA CALOR, no estaria de mas que hubiera un par de libros mas de los mas utilizados en mi carrera, y sobre todo HABRÁN LOS FIN DE SEMANA es necesario, ya

		que mucha gente no cuenta con un lugar para estudiar tranquilamente. El personal y las limpiadoras son inmejorables
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	muchos libros especializados se encuentran secuestrados en departamentos de profesorado a través de todas las facultades de la uclm, sugiero que exista una duplicidad para usuarios, tanto de departamento de profesores como también alumnos, para que se tenga la igualdad de oportunidad de prestamo o se exija un periodo rotacional entre departamentos y usuarios de la biblioteca
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Muchas veces el horario de la biblioteca es incompatible con el horario de estudio de un estudiante universitario.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Mejorar el control de la temperatura ambiente
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Me parece una VERGÜENZA el horario de la biblioteca en navidades y semana santa. Aun peor después de como han subido las matrículas
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Me parece fatal la reducción de horarios y que no se abra los fines de semana completos en época de exámenes.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Los manuales, códigos y demás libros jurídicos quedan obsoletos muy rápido y no hay suficientes ejemplares actualizados para los alumnos.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Los libros son muy antiguos, y sobre todo las leyes las cambian muy a menudo. No podemos estudiar con manuales que ya han quedado desfasados. Deberían de obtenerse manuales que estén adaptados y a la orden del día
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Los horarios de la biblioteca deberían ser mucho mças flexibles, sobre todo en epoca de exámenes, que debería estar las 24h o casi.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Los horarios de apertura de la biblioteca son pesimos, antes de los exámenes de enero no abren, y hasta casi entrado mayo tampoco, en lugar de las aulas de estudio deberiamos tener a nuestra disposicion la biblioteca,no tener que ir a estudiar a aulas incomodas...
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Los conserjes y seguridad podrían hacer algo aparte de ver vídeos por internet, con mantener la compostura sería suficiente, gracias
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	La temperatura de la biblioteca general es inadmisibile, unos días hay que estar con el abrigo y la bufanda puestos, y otros días la gente suda a chorro estando de manga corta. Es imprescindible una regulación EFECTIVA de la calefacción de dicho edificio, sobre todo en las salas superiores. Otro punto nefasto son los horarios de la biblioteca, aunque entre semana están bien es inadmisibile que los sabados y domingos comunes cierren la biblioteca, hay mucha gente cuya una posibilidad de estudiar con garantías un fin de semana es la biblioteca y ninguna de las que tenemos en la ciudad

		de Albacete tiene horario de fin de semana. Es decadente.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	La necesidad de una mayor vigilancia de las personas que acceden a nuestra biblioteca, ya que disponemos de varios recursos(guardias de seguridad, cámaras de grabación...) para evitar hurtos. Y sin embargo cada día se producen mas.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	La biblioteca pública debería de tener unos mayores recursos, porque es un medio muy importante para todo tipo de estudiantes, creo que se podrían mejorar los horarios para beneficiar a los estudiantes (ampliación de horas a lo largo del día ,y apertura en fiestas) además de eso se podría hacer una mejor gestión de los libros a los que tenemos acceso junto con una ampliación de estos, pero sobre todo estaría fenomenal para nosotros que se ofreciesen cursos para el buen uso de la bibliografía y de los materiales que se disponen, porque a veces no se sabe ni se conoce lo que se tiene, y eso es un gran fallo. GRACIAS por darnos voz, una enfermera con esperanza.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	La bibliografía necesita unos fondos para poder comprar mas libros que estén al alcance de los estudiantes, ya que encuentro demasiado raquítico el material en cuanto a libros se refiere que hay en la biblioteca.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Horarios de apertura más amplios para así poder contar con más becarios y trabajadores.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	HORARIO MUY DEFICIENTE, sobre todo con respecto al cierre en FINES DE SEMANA y navidades, puesto que en NAVIDAD estamos en plena temporada de exámenes. También molesta mucho que te echen 15 minutos antes del horario establecido, no entiendo este procedimiento, no lo he visto en ningún otro sitio. Si ya me parece pronto la hora de cierre cuanto ni más cerrando un cuarto de hora antes. Espero que solucionen este tema porque dificulta mucho el estudio. Gracias.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Hay bastane diferencia entre las bibliotecas de las diferentes facultades. Para encontrar sitio en época de exámenes te puedes volver loco . De algunas materias hay q esperar más de 1 mes para poder consultar los libros.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Faltan libros en inglés. Algunas areas apenas tienen bibliografía -parasitología, micología...-. Los ordenadores son muy lentos y cuesta mucho trabajar con ellos, además los teclados no funcionan bien.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	En las salas de estudio muchas veces falta ventilación, sobre todo cuando llega el calor.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	En época de exámenes, los horarios se han ido recortando y cada vez cierra antes y más días
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	El servicio de biblioteca en mi opinión es excelente. Como sugerencia de mejora, el acomodamiento de la temperatura en las salas de lectura, en época de

		exámenes o hace muchísimo calor o frío, dificultando mucho la forma de estudiar.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	El horario de la biblioteca debería ampliarse a fines de semana y festivos
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	El horario de apertura en la biblioteca en época de exámenes es nulo.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	El horario de apertura de la biblioteca no se ajusta al período de exámenes de Enero (convocatoria ordinaria), estando la biblioteca cerrada todo el período de las vacaciones de navidad.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Debido al alto número de horas que los estudiantes pasan en la biblioteca, sería conveniente poner sillas más cómodas en las salas de estudio de la biblioteca general de la UCLM de Albacete
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Deberían ampliar los horarios y el número de plazas en épocas de exámenes.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Debería haber mucha más información sobre el horario bibliotecario por todo el campus. Además debería haber también más información sobre el préstamo de ordenadores y que avisen con mucha más antelación para que todo el mundo del campus se entere y pueda acceder a ese servicio.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Ampliar los horarios de las salas de estudio
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Ampliar el horario en época de exámenes.
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	Ampliar el horario de las bibliotecas, incluyendo los fines de semana
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	A veces en las salas de estudio hay demasiado ruido (gente hablando, ruido de las sillas, etc.).
Estudiante	Albacete: Biblioteca General	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar horarios y días de apertura de las bibliotecas. - Intentar mantener una temperatura óptima para el estudio durante todo el año en las bibliotecas. - Ampliar y distribuir los enchufes para poder conectar ordenadores portátiles. - Mejorar la seguridad con respecto a posibles hurtos. - Ampliar catálogo bibliográfico. - Reformar ciertas instalaciones de la biblioteca, como pueden ser los servicios. - Mantenimiento más constante de las mesas e instalación eléctrica.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca Facultad de Educación	Que habrán espacios de estudio nocturno en el Aulario general en enero y no enciendan la calefacción me parece muy torpe.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca Facultad de Educación	Las bibliotecarias de la facultad de educación son impertinetes y no hacen su trabajo correctamente ya que en vez de ayudar a encontrar un libro te contestan con cosas que no vienen cuento y solo están pendientes del ordenador
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca Facultad de Educación	El personal que trabaja dentro de la biblioteca de la Facultad de Educación debería realizar su trabajo con un poco más de amabilidad.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca Facultad Derecho y CCSS	Las sanciones que se imponen por no devolver un tiempo el día que finaliza el préstamo son demasiado elevadas, se debería reducir la sanción.

Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca Facultad Derecho y CCSS	<p>La reclamación de libros de usuarios que los tienen por años no me parece justa, ya que si otro usuario necesita el manual no debe estar esperando por meses para consultarlo.</p> <p>Tampoco me parece bien que cierren los viernes por la tarde el horario de préstamo ni que permanezca cerrado de 15:00 a 17:15 horas.</p> <p>Además de que no hay libros actualizados desde 2012</p>
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	<p>Todos los ordenadores de la biblioteca general son malísimos, van muy lentos y/o no funcionan correctamente (muchos de ellos ni se llegan a encender). No están actualizados, en su gran parte por culpa del sistema operativo tan obsoleto que tienen y la lentitud del internet con Internet Explorer que si de por si la conexión a Eduroam de la UCLM ya es malísima y va fatal en nuestros ordenadores día si y día también, siempre cayéndose el sistema añadamos la lentitud de Internet Explorer. Podrían mejorar eso, ya que en mi opinión es lo que más necesitamos hoy en día, ordenadores e internet.</p>
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	<p>Se debería aumentar el número de becarios de la biblioteca para mejorar la atención y el orden de las salas. También reanudar la compra de fondos.</p>
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	<p>Quería hacer dos sugerencias;</p> <p>la primera con respecto al horario. Creo que cerrar a las 9 es demasiado pronto para estudiantes universitarios. Podría estar abierta hasta las 10, por ejemplo.</p> <p>Y la segunda es en cuanto al préstamo de manuales, que no nos dejan cogerlos, por ejemplo, el Grant's disector que lo utilizamos para las disecciones y, que, por supuesto, si lo utilizamos únicamente para eso, no me lo voy a comprar, con lo que estaría bien que lo prestaran.</p> <p>Gracias por su atención.</p>
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	<p>Pienso que la biblioteca no debería de cerrar en periodos vacaciones, que si bien son vacaciones a la vez son preparatorios de exámenes como son las navidades. Y si los funcionarios exigen o deben de tener sus vacaciones pues que se haga un contrato en practicas a alumnos.</p>
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	<p>Nada.</p>
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	<p>Llevo unos meses sin acudir a los establecimientos, si ha habido cambios desde entonces mis opiniones pueden estar anticuadas. Ultimamente uso mucho los servicios de e-libros por comodidad.</p> <p>Varias preguntas no las sé contestar: porque no he usado ese servicio, o porque personalmente no me interesa ese servicio. Los he puesto con una nota neutra de 3 y los enuncio a continuación: 6, 7, 9, 10, 16, 17, 18, 19, 21, 22</p>
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	<p>Las instalaciones son una auténtica basura. La calefacción en invierno debería subirse, hace siempre muchísimo frío. Las sillas de las salas de estudio son un incomodísimas, acaban con la espalda de</p>

		cualquiera. Los horarios son ridículos, que una biblioteca universitaria abra a las 9 de la mañana y cierre a las 9 de la noche es vergonzoso y más en periodo de exámenes, que debería estar abierta toda la noche. Los préstamos se deberían poder renovar dos o tres días antes, no solo un día antes y el mismo día, ya que, encima, las sanciones son excesivas.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	Hay opción de reservar un libro que está en el depósito por Internet, pero nunca funciona. Hay que ir a la biblioteca y pedir el libro antes de las 14:30 y luego esperar que baje algún becario y lo traiga. Es muy incómodo cuando tienes prisa, has ido a las 10:00 y no puedes esperar hasta las 14:30. O no te llevas el libro o pierdes toda la mañana esperando.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	General y personalmente, estoy contento con los servicios prestados por la universidad de la UCLM. Simplemente quería destacar como se puede observar en mi encuesta el descontento principalmente en dos de los puntos y explicar el motivo. Los puntos son los siguientes: - En primer lugar, lo relacionado a revistas electrónicas. Hace poco tiempo quise consultar una revista electrónica con la que, aparentemente, la UCLM tenía un convenio para poder consultar de manera gratuita pero al querer acceder a uno de sus números me exigían el pago del mismo artículo. La gestión de esta sección, en mi opinión, no es referente ya que no actualizan estos convenios para que sigan siendo libres pero tampoco te advierten de que no existe convenio y tendrás que realizar el pago por consultarlas. Entonces, o se pueden ver y se tienen en la página o se eliminan de la página y se visitan de manera independiente. - En segundo lugar, lo relacionado a la atención personalizada a usuarios con discapacidad. Hablo desde el conocimiento de la biblioteca general de Ciudad Real. No sé como es esta atención a nivel interno pero la entrada principal de la biblioteca es una boca cerrada con unas escaleras en su fin y no existe acceso posible para minusválidos por esta entrada por lo que su atención ya se está viendo considerablemente afectada. Nada más. En general, muy satisfecho con los servicios.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	En la biblioteca comemos bastante gente, pero el espacio destinado para comer es muy pequeño, con pocas mesas y en muchas ocasiones tenemos que comer por turnos. Estaría bien poder contar con una fuente de agua en el interior de la biblioteca, ya que tenemos que beber y rellenar las botellas en el baño.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	En época de exámenes creo que se podría controlar más el acceso a la biblioteca.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	El tiempo del préstamo debería ser superior al actual
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	El tema de la gestión de desideratas me parece excesivamente lenta, les cuento brevemente un caso

		que a mí me ocurrió, solicité un libro para preparar una asignatura, y aunque la desiderata fue aceptada, se tardó en adquirirse el libro más de los seis meses que dura la docencia más la época de exámenes.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	Echo en falta alguna persona de la biblioteca que "vigile" las salas de la biblioteca. En general la gente va allí a hacer trabajos en grupos y habla demasiado y demasiado alto. No se respetan las normas y para estudiar hay que ir a las salas de estudio y por supuesto no son suficientes, por no poder optimizar las salas de lectura debido al ruido que hay. En invierno hace demasiado frío en las salas.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	Deberían incrementarse más el número de libros
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	Añadir muchos más libros ya que la biblioteca es pobre y hay que hacer peticiones a otros campus. Y mejorar la atención del personal en la Biblioteca de la UCLM de Ciudad Real, no me refiero a los jóvenes becarios, si no a señoritas que tienen un puesto permanente, pienso que aunque seamos estudiantes nos tiene que guardar un cierto respeto como personajes y no darnos malas respuestas.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	a veces, los ordenadores no estan operativos y acaba coincidiendo con la época de exámenes, algo que es muy irritante. en general, los recursos de la biblioteca funcionan bastante bien. la atención por parte de los becarios de la biblioteca es muy buena.
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	- Si la página web de la biblioteca no funciona y no se pueden renovar los libros, no tendría que ponerse luego una sanción. - Si una vez pasado esto existe sanción, no debería contar el fin de semana (ya que no se abre) como día sancionado por no entregar los libros. - Y si esto se explica a un trabajador de allí, debería responderse con otra cosa que no fuera "Ah, lo siento no puedo hacer nada, no es mi problema".
Estudiante	Ciudad Real: Biblioteca General	En época de exámenes las bibliotecas generales deberían de tener un horario más amplio. Gracias
Estudiante	Cuenca: Biblioteca General	Muy bien la chica de la biblioteca(la que está por la tarde), es super amable y se preocupa de ayudarte siempre en todo lo que pueda. un placer
Estudiante	Cuenca: Biblioteca General	Mejorar el wifi de los ordenadores de "Prestamo"
Estudiante	Cuenca: Biblioteca General	Mejorar el wifi
Estudiante	Cuenca: Biblioteca General	La biblioteca es demasiado ruidosa en días de viento. Las sillas y las mesas son muy incómodas y provocan dolores en la espalda con el uso habitual. En época de exámenes se produce el cierre demasiado pronto y la apertura demasiado tarde.
Estudiante	Cuenca: Biblioteca General	Es eficiente y orientativa.
Estudiante	Cuenca: Biblioteca General	Considero que deben de renovar los ordenadores portátiles de préstamo a domicilio, además de reponer los que existen por otros más nuevos y óptimos, ya que la mayoría de ellos tienen carencias que hoy día resultan imprescindibles en el estudio cotidiano de cualquier estudiante universitario.

		Además, la propuesta de "aplazar multas" por donaciones de comida no pedecedera al banco de alimentos, me parece una propuesta magnifica y que debe de realizarse más veces durante el curso, no únicamente en navidad.
Estudiante	Cuenca: Biblioteca General	cangear penalizaciones temporales sobre acceso a préstamos, por ayuda social de algún tipo (alimentos, etc).
Estudiante	Cuenca: Biblioteca General	Buscador de la biblioteca en domicilio poco intuitivo, complicado, muy mejorable. La nueva versión mucho peor que la anterior. Los ordenadores de préstamo, antiguos, la mayoría dan problemas, los cargadores estropeados, en general muy mejorable.
Estudiante	Cuenca: Biblioteca General	La atención es muy buena referente al ususrio, en cuanto a los préstamos de libros, fotocopias, ordenadores , y catalogos de libros a domicilio, en sala de lecuras es completa, tienen todos los servicios de la docencia y investigación. Además el ambiene con la amabilidad de las chicas con agrado con la atención para apoyarnos. Estoy más que agradecida con los prestamos en cuento a mi investigacion de libros el apoyo de los prestamos. Infinitamente las gracias por el apoyo.
Estudiante	Talavera de la Reina: Biblioteca	Sugiero que abran la biblioteca antes y la cierren más tarde, yo propondría un horario de 08:00h a 22:00h. También me gustaría que hubiese una alta cantidad de los libros más demandados.
Estudiante	Talavera de la Reina: Biblioteca	que el personal de la biblioteca estuviese mas pendiente de las necesidades de la gente
Estudiante	Talavera de la Reina: Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Deberían ampliar los horarios en época de exámenes. - Debería abrir la biblioteca por la noche en época de exámenes. - Deberían aumentar la sala de lectura. - No deberían de cerrar en Semana Santa. - Deberían abrir los domingos en época de exámenes. - Cuando la sala de lectura esté llena deberían tener preferencia los alumnos de la universidad. - Deberían dejar de entrar con bebidas sobre todo cuando hace calor.
Estudiante	Toledo: Biblioteca Campus Fábrica de Armas	LAS PENALIZACIONES SON DEMASIADO EXAGERADAS!!
Estudiante	Toledo: Biblioteca Campus Fábrica de Armas	Faltan enchufes
Estudiante	Toledo: Biblioteca Campus Fábrica de Armas	Estoy cansado de llegar a la biblioteca y tener que darme la vuelta a casa porque no suele haber enchufes. Es un poco pesado tener que madrugar para coger sitio como si se tratara de un supermercado. Creo que en pleno 2014 que falten enchufes en una biblioteca de estas características es incomprensible. Por lo demás, PERFECTO.
Estudiante	Toledo: Biblioteca Campus Fábrica de Armas	creo que seria importante mejorar la gestion climatologica del local en invierno y verano. otro punto importante seria adaptar la sala a las necesidades del estudiante, estaria bien poner mas

		enchufes y mas meses, hay hueco de sobra, asi como reparar las lamparas fundidas de hace mas de 6 meses. saludos
Estudiante	Toledo: Biblioteca General	Renovar los ordenadores portátiles, ya que en la mayoría de ellos no funcionan la batería, y además el teclado no funciona correctamente. Hay libros que son muy demandados y los disponibles para préstamo son escasos.
Estudiante	Toledo: Biblioteca General	Que los becados en las bibliotecas de la UCLM, tengan superado los niveles I -II de los cursos " aprendizaje en la búsqueda y el uso de la Información ". Los becados con o sin remuneración ,realicen tareas que sepan hacer, sean más responsables del material de las bibliotecas y más accesibles. Gracias.
Estudiante	Toledo: Biblioteca General	hay poca luz en la sala de estudio, en invierno hace frío muchas veces y es incómodo tener que estar con la chaqueta, creo que deberían habilitar un espacio más orientado a poder hablar más alto para poder hacer trabajos, también deberían mejorar el wifi porque los portátiles no lo cogen.
Estudiante	Toledo: Biblioteca General	En mi opinión, creo que sería mejor abrir en los periodos de vacaciones, en lugar de que cierren la biblioteca esos días y luego durante los exámenes haya una sala de estudio hasta las 4. Si abriesen los días antes de los exámenes, no tendríamos que recurrir a estudiar hasta las 4 de la mañana. Gracias
Estudiante	Toledo: Biblioteca General	EL SABADO DEBERIA HABER HORARIO DE BIBLIOTECA MUCHOS USUARIOS DE UCLM NOS TRASLADAMOS A LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE TOLEDO
Estudiante	Toledo: Biblioteca General	Deberían controlar que se cumpla con la norma de SILENCIO. la biblioteca de Madre de Dios, se parece más bien a un gallinero, alumnos en la sala de lectura haciendo trabajos en grupo, hablando por el móvil, utilizando portátiles con el sonido puesto.. un despropósito. La biblioteca no está bien aislada del edificio y los cambios de clase, obras de mantenimiento son muy ruidosos y molestos
Estudiante	Toledo: Biblioteca General	Alguna vez he usado los ordenadores que dispone la biblioteca para los alumnos y funcionan un poco mal y he tenido que utilizar otro porque no me ha dejado consultar lo que deseaba.
Estudiante	Toledo: Biblioteca General	ME PARECE ILÓGICO QUE LA BIBLIOTECA CIERRE DURANTE TODO EL PERIODO DE VACACIONES DE NAVIDAD CUANDO LOS ESTUDIANTES ESTÁN DE EXÁMENES Y FINES DE SEMANA. LA CLIMATIZACIÓN.
Estudiante	Toledo: Biblioteca General	Me gustaría que la biblioteca potenciara más el préstamo entre universidades de distintos países , ya que , por ejemplo , los estudiantes de Erasmus les haría más fácil encontrar la información que necesitan .
PAS	Ciudad Real: Biblioteca General	ampliación zonas de estudio y de horario de apertura, sobretodo en exámenes

PAS	Cuenca: Biblioteca General	La profesionalidad y atención del personal de la biblioteca del campus de Cuenca es excelente.
PAS	Cuenca: Biblioteca General	la mejor biblioteca y un excelente equipo de profesionales
PAS	Talavera de la Reina: Biblioteca	Muy diligente y profesional la bibliotecaria del turno de tarde. Con ella da gusto. Biblioteca ridículamente pequeña para una universidad con tantos alumnos. Sería necesaria una ampliación. Los ordenadores de préstamo ya se usaban en la 2ª República.
PAS	Toledo: Biblioteca Campus Fábrica de Armas	Se echa de menos más personal profesional (no becarios) especialmente en el infradotado turno de tarde. Y un servicio de seguridad, en la línea del que había hasta hace tres años.
PDI	Albacete: Biblioteca General	Mejorar presencia de revistas de divulgación científica
PDI	Albacete: Biblioteca General	Hace algún tiempo vi que en la UC3M la biblioteca tiene un papel bastante pro-activo en el asesoramiento a los estudiantes que están desarrollando su TFG y su TFM, incluso a los investigadores (esencialmente pensando en los doctorandos). No sé si sería interesante incorporar recursos de este estilo en la web (es decir, no sé hasta qué punto los estudiantes los usarán, pues las indicaciones que reciben sobre el uso que deben hacer de la biblioteca variarán por ramas de estudio e incluso de tutor a tutor). A continuación copio los link de las páginas que llamaron mi atención: http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/aprende_usar/TFG http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/biblioteca/aprende_usar/TFM
PDI	Ciudad Real: Biblioteca Facultad Derecho y CCSS	Creo que se podría facilitar la gestión de los préstamos permitiendo su devolución por el usuario en cualquiera de las bibliotecas, con independencia de su origen. En general, tanto el servicio como la atención recibida me parece extraordinaria. Enhorabuena.
PDI	Ciudad Real: Biblioteca General	En mi opinión, los aspectos más negativos y que necesitan mejorar notablemente son los siguientes: - Las bases de datos de Química se han reducido y se han eliminado las más importantes (sobre todo Scifinder), lo que limita notablemente las posibilidades de búsqueda. - Las revistas electrónicas suscritas se han reducido y en la mayoría de los casos se limitan a los 10 últimos años, lo que supone un importante problema para acceder a artículos importantes para la investigación. - El acceso a fondos antiguos es muy complejo (prácticamente imposible), por ello a veces se da la paradoja de que no podemos acceder on line a algunos artículos y aunque los tenemos en fondos impresos tampoco podemos acceder a ellos.

PDI	Cuenca: Biblioteca General	Mejorar la atención personalizada y sobre todo la discreción.
PDI	Cuenca: Biblioteca General	Los recortes económicos han afectado en gran medida al fondo impreso, tanto por la pérdida de novedades, como por la recuperación de fondos clásicos. En algunas áreas estas faltas hacen muy difícil la investigación por consulta en sala.
PDI	Cuenca: Biblioteca General	Esta biblioteca es una biblioteca de instituto grande no una biblioteca universitaria. Le faltan muchos fondos, al menos en mi especialidad, particularmente revistas. Puesto que apenas se puede hacer investigación --debido el mal ambiente investigador y a la falta de apoyo, al menos en mi especialidad-- no creo que haya mucha presión sobre esos fondos bibliográficos, de modo que la biblioteca puede seguir dormida tranquila en sus bonitos edificios.
PDI	Toledo: Biblioteca General	En mi opinión el principal inconveniente de la biblioteca es la ausencia de fondos, nacionales y extranjeros, actualizados y las severas carencias en colecciones de revistas y suscripciones a bases de datos especializadas, al menos en el ámbito jurídico .
PDI	Toledo: Biblioteca General	Considero que se mantiene una buena atención; sin embargo habría que mejorar el servicio interbibliotecario.

ANEXO. MODELO DE ENCUESTA

Introducción:

La Biblioteca Universitaria de la UCLM, con el fin de conseguir mejoras continuas en la prestación de sus servicios, necesita conocer directamente la opinión de sus usuarios. No se pretende únicamente conocer el grado de satisfacción con cada uno de ellos, sino también la importancia que cada servicio ofrecido tiene para ellos. Por este motivo la encuesta consta de dos apartados para cada uno de los ítems:

- En la primera parte se le solicita que valore la importancia que cada servicio tiene para usted, independientemente de su satisfacción con el mismo.
- En la segunda parte se le solicita que valore su satisfacción con la prestación habitual del servicio, independientemente de la importancia que el mismo tenga para usted.

Esta encuesta es totalmente anónima, únicamente obtenemos los datos que usted introduce en los apartados siguientes, referidos a su colectivo, centro, estudios o titulación.

Las preguntas de la encuesta están directamente relacionadas con la [Carta de Servicios de la Biblioteca](#), donde se explican los servicios que se ofrecen y los compromisos que la Biblioteca adquiere para cada uno de ellos.

El pequeño esfuerzo que puede suponerle responder esta encuesta es de un enorme valor para la Biblioteca Universitaria, pues nos permite no sólo evaluar la calidad de nuestro servicio, sino también redefinirlo distribuyendo nuestros recursos y esfuerzos en la mejor dirección.

Gracias por su colaboración.

Campus	[Desplegable]				
¿Qué biblioteca suele utilizar con más frecuencia?	[Desplegable](1)				
¿Con qué frecuencia utiliza los recursos de la biblioteca?	Casi nunca				
	En época de exámenes				
	Varias veces por mes				
	Varias veces por semana				
	Casi todos los días del curso				
¿Pará que sueles usar, con más frecuencia, los recursos de la biblioteca?	Para consulta de fondos				
	Para estudiar				
	Para el préstamo de fondos				
	Para realizar trabajos en grupo				
	Para Consultas en línea y uso de ordenadores				
Colectivo al que pertenece					

Estudiante	Grado	Titulación	[Desplegable]	Curso	[Desplegable]	
	Master	Titulación	[Desplegable]			
	Doctorado	Titulación	[Desplegable]			
	Otros	[Detallar]				
PAS	Área	[Desplegable]				
PDI	Departamento	[Desplegable]				
Externo	[Detallar]					

Por favor puntúe de 1 a 5 los servicios de la biblioteca (1 muy poco importante/muy insatisfecho 5 muy importante/muy satisfecho)

		¿Qué importancia tiene el servicio para usted?						¿Cómo valoras la prestación del servicio por parte de la biblioteca?					
		1	2	3	4	5	NS/NC	1	2	3	4	5	NS/NC
1	Atención y profesionalidad del personal de la biblioteca												
2	Servicio de información y orientación bibliográfica y al usuario (presencial, telefónica y en línea)												
3	Acceso a la información sobre los fondos (catálogo de la biblioteca, buscador...).												
4	Página web de la biblioteca												
5	Fondo bibliográfico impreso: libros												
6	Fondo bibliográfico impreso: revistas												
7	Fondo bibliográfico audiovisual y multimedia												
8	Biblioteca virtual (Revistas electrónicas, libros electrónicos, bases de datos....)												
9	Formación presencial de usuarios y para la adquisición de competencias informacionales (Cursos, presentaciones, visitas guiadas)												
10	Formación en línea de usuarios y para la adquisición de competencias informacionales (Cursos en Campus Virtual)												
11	Gestión de la solicitud y adquisición de materiales bibliográficos.												
12	Instalaciones de la biblioteca: salas de lectura y espacios para el												

	aprendizaje, la docencia y la investigación.																								
13	Instalaciones de la biblioteca: Nº de puestos de lectura en las bibliotecas																								
14	V Instalaciones de la biblioteca: ordenadores, acceso a internet y recursos de ofimática.																								
15	Consulta, préstamo y reserva de fondos propios (en sala, y a domicilio)																								
16	Préstamo intercampus (peticiones a otras bibliotecas de la UCLM).																								
17	Préstamo interbibliotecario (peticiones a otras bibliotecas).																								
18	Préstamo de ordenadores portátiles y otros recursos de apoyo a la docencia y el aprendizaje.																								
19	Atención personalizada a usuarios con discapacidad.																								
20	Calendario y horarios de apertura de las bibliotecas y salas.																								
21	Presencia de la biblioteca en medios sociales (Blog, Facebook, Twitter).																								
22	Otras actividades (exposiciones, clubs de lectura...).																								
23	Añada cualquier sugerencia u opinión que considere de interés.																								