

# Encuesta de satisfacción de usuarios

8 de julio

# 2019

---

Resultados de la encuesta anual de satisfacción de los usuarios de los servicios  
de la BUC

Resumen de  
resultados

## Contenido

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA.....	3
DATOS BÁSICOS .....	5
ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA .....	7
CONSIDERACIONES GENERALES .....	7
ÁREAS DE MEJORA.....	7
ÁREAS DE REFUERZO .....	8
PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS .....	9
BIBLIOTECA ELECTRÓNICA EMILIO BOTÍN (PARANINFO) .....	9
OTRAS PROPUESTAS DE MEJORA, DERIVADAS DE LOS COMENTARIOS.....	10
ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO .....	11

## METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

**Fechas de recogida de datos:** 29 abril-31 de mayo 2019

**Herramienta:** Limesurvey

### Cálculo de las muestras:

Se ha utilizado la fórmula

$$\frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

Siendo:

N: el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

K = nivel de confianza. Los valores de k se obtienen de la tabla de la distribución normal estándar N(0,1).

Valor de k 1,15 1,28 1,44 1,65 1,96 2,24 2,58 corresponden respectivamente a nivel de confianza 75% 80% 85% 90% 95% 97,5% 99%

e= error muestral deseado, en tanto por uno (0.05 = error del 5%)

p=q=0.5

p: proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que p=q=0.5

q: proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

n: tamaño de la muestra).

### Universo (N), muestra obtenida (n), nivel de confianza (K), error muestral (e)

En todos los casos se ha calculado el margen de error para un **nivel de confianza de 95%**:

	POR TIPO DE USUARIO		
	n	N	Error muestral
GRADO	370	8339	5%
POSGR.	73	2353	11%
PDI	132	1226	8%
PAS	24	613	20%
EXT	15	3061	25%
<b>TOTAL UC</b>	<b>614</b>	<b>15592</b>	<b>4%</b>

### Validez de la muestra obtenida (nivel de confianza y margen de error)

#### CARACTERIZACIÓN DE LAS MUESTRAS OBTENIDAS

- **TOTAL UC** sin discriminación de colectivos: **nivel de confianza 95%** y **error ±4%**
- **POR TIPO DE USUARIO:**
  - alumnos de grado: **nivel de confianza 95%** y **error ±5%**
  - PDI: **nivel de confianza 95%** y **error ±8%**
  - Alumnos de posgrado: **nivel de confianza 95%** y **error ±11%**
  - PAS y usuarios externos tienen una muestra que para un nivel de confianza del 95% presenta un margen de error del 20% y del 25% respectivamente. Es demasiado pequeña y no es representativa.
- **POR CENTROS:**

Hemos decidido no elaborar muestras por centros este año ya que difícilmente van a ser calculables o representativas ya que:

- Los estudiantes de centros adscritos (que están computados en las cifras generales) pueden estar respondiendo (no lo sabemos) sin que podamos asignarlos a ningún centro
- Los estudiantes de doctorado no son asignables a centros
- El reparto por centros del profesorado y personal de administración es muy artificial ya que en buena parte de los casos no hay adscripciones por este criterio

### Informe completo

En el informe completo se presentan y analizan los resultados de la BUC considerada en general. Para los resultados generales se presentan también los datos de anteriores encuestas y, por tanto, las tendencias. Por divisiones y tipos de usuario se presentan los resultados de todas (aunque con las cautelas necesarias en la interpretación de los centros y tipos de usuario cuyas muestras son menos representativas).

El informe completo incluye un análisis de satisfacción-importancia, para la BUC y para cada División. La matriz de satisfacción-importancia se utiliza para determinar que ítems están más relacionados con la satisfacción en general. Valoración de los ítems

Puesto que la valoración media es en general muy alta para casi todos los ítems, para establecer los puntos fuertes y débiles y las áreas de mejora se ha considerado que el corte de mejora está en 3,9 (sobre 5).

Los puntos fuertes y débiles, áreas de mejora y áreas de refuerzo se establecen teniendo en cuenta la valoración media obtenida para cada ítem, y la tendencia de las últimas encuestas (al menos tres); la importancia ponderada; las desviaciones relevantes de la media para alguna división o tipo de usuario concreto.

El informe completo recoge además todos los comentarios de los encuestados y la contestación o acción de la BUC al respecto.

## DATOS BÁSICOS

**F= Fortaleza** (Satisfacción media  $\geq 3,9$ ) / **D=Debilidad** (satisfacción media  $< 3,9$ )

**Prioridad A/M/B** = Importancia ponderada Alta ( $>0,6$ ) / Media ( $<0,6 > 0,5$ ) / Baja ( $<0,5$ )

**Divisiones:** CAM=Caminos / CIE=Ciencias / DEC=Derecho-Económicas / IND=Industriales / INT=Interfacultativo / MAR=Náutica / MED=Medicina / MIN=Minas / PAR= Paraninfo

**Tipos de Usuario:** GR=Grado / PS= Posgrado / PDI= Profesores e investigadores / PAS= Personal de administración / EX= Externos

**Tendencia:** referida no respecto al año anterior sino a la serie (las cinco últimas encuestas, que abarcan 2006-2014)

ITEM	TENDENCIA	MEDIA BUC	IMPORTANCIA	DIVISIONES: VALOR<3,9	TIPOS USUARIO: VALOR < 3,9	F	D	PRIORIDAD (A/M/B)	OBSERVACIONES
1	→	4,21	0,57	MED/MIN		X		M	
2	↑	3,79	0,47	CIE/IND/MAR/MED/ MIN	GR/PS		X	B	Área de mejora
3	↑	4,48	0,30			X		B	
4	→	4,19	0,61			X		A	
5	↑	3,98	0,19	IND/MAR		X		B	
6	↑	4,17	0,41	MAR/MIN		X		B	
7	→	4,03	0,26	MAR/MIN		X		B	
8	→	3,55	0,18	CAM/CIE/DEC/IND/IN T/MAR	GR/PS		X	B	Área de mejora prioritaria no por la importancia relativa sino por la baja puntuación
9	→	3,81	0,53	CIE/IND/INT/MED	GR/PS		X	M	Área de mejora
10	→	4,03	0,38	INT/MAR/MED		X		B	Fortaleza que hay que reforzar por descenso en puntuación $> 0,1$
11	↑	4,07	0,67	IND/MAR		X		A	
12	→	4,15	0,73			X		A	
13	→	4,25	0,88	MED		X		A	Fortaleza prioritaria que hay que reforzar por descenso en puntuación $> 0,1$
14	→	4,63	0,34			X		B	
15	→	4,51	0,88			X		A	Fortaleza prioritaria que hay que reforzar por descenso en puntuación $> 0,1$
16	↑	4,30	0,77			X		A	
17	↑	4,26	0,23			X		B	
18	→	4,39	0,68			X		A	Fortaleza que conviene reforzar (ver comentarios)

19	→	3,91	0,57	MAR/MED	GR	X		M	
20	↑	4,19	0,51	MIN		X		M	
21	→	4,07	0,41	MAR		X		B	Fortaleza que hay que reforzar por descenso en puntuación > 0,1
22	↓	3,92	0,69	CAM/CIE/MAR/MED	GR	X		A	Area prioritaria de refuerzo, único ítem en tendencia negativa
23	→	3,93	0,42	CAM/MAR/MED/MIN	GR	X		B	Area de refuerzo
24	→	4,51	0,73			X		A	Fortaleza prioritaria que hay que reforzar por descenso en puntuación > 0,1
25	→	4,44	0,70			X		A	Fortaleza prioritaria que hay que reforzar por descenso en puntuación > 0,1
26	↑	3,28	0,28	TODAS	GR/PS/PAS/EX		X	B	Área de mejora
27	↑	3,36	0,00	CAM/CIE/DEC/IND/INT/MED	PS/PDI		X	B	Área de mejora
28	→	4,50	0,40			X		B	
29	→	4,54	1,00			X		A	
30	→	4,56	0,98			X		A	
P1	→	4,22	0,36	MED	EX	X		B	
P2	→	4,08	0,29	CIE/MAR/MIN	EX	X		B	
P3	→	4,01	0,37	CIE/MAR/MED	EX	X		B	Fortaleza que hay que reforzar por descenso en puntuación > 0,1
P4	→	4,16	0,39	MAR/MED/MIN	EX	X		B	
31	↑	4,26							

### CONSIDERACIONES GENERALES

---

Las áreas de mejora o refuerzo se establecen tomando en cuenta los datos resumen del cuadro del apartado anterior.

Las valoraciones de los ítems de la encuesta son, en general, bastante elevadas. Se puede decir que la satisfacción de los usuarios con el servicio es alta incluso para los que consideramos puntos débiles (en la mayor parte de los casos).

En cuanto a los resultados presentes, como consideración general, se observa cierto estancamiento ya que las puntuaciones siguen siendo muy satisfactorias pero en la mayor parte de los ítems no representan el punto más alto de la serie; la mayor parte de las líneas de tendencia es estable, lo cual consideramos bueno ya que revela un nivel de madurez y solidez del servicio, pero también arriesgado ya que puede denotar falta de renovación o de dinamismo.

En los apartados siguientes se describen y enumeran las áreas de mejora (debilidades, es decir, valoración inferior a 3,9 sobre 5 o tendencia claramente negativa); las áreas de refuerzo (fortalezas en riesgo, con valoración superior a 3,9 pero que muestran entre la última encuesta y la presente un descenso de una décima o más); y las fortalezas consolidadas. Se indica en muchos casos la consideración que tuvieron en la encuesta anterior (2015) como áreas de mejora, refuerzo o consolidadas para estimar el éxito o fracaso de las acciones de mejora emprendidas. Se apuntan las líneas de trabajo y, en algunos casos, acciones concretas inmediatas. Es interesante contrastar estos apartados con el de comentarios a texto libre (ver anexo) ya que éstos aportan matices y detalles muy interesantes para comprender el porqué de la satisfacción o insatisfacción del público.

Por otra parte, en 2015 por primera vez se consideró la Biblioteca del Paraninfo como un servicio para los estudiantes y no como una división más de biblioteca (no está vinculada a ningún centro), se le dedica un apartado específico al final de esta parte del informe.

### ÁREAS DE MEJORA

---

#### **Condiciones ambientales: temperatura, iluminación, ruido, etc (ítem 2 de la encuesta):**

Es quizá el aspecto más sensible y difícil de satisfacer, y viene siendo área de mejora de forma permanente. Las obras realizadas en el Interfacultativo parece que han sido eficaces y en esta división la valoración sí llega al nivel satisfactorio (junto con Caminos, Derecho-Económicas y Paraninfo). Por el contrario, ha empeorado el ambiente en Ciencias.

En general, y guiándonos por los comentarios, parecen haber desaparecido los problemas relacionados con humedades, goteras y frío aunque persisten algunos quejas por calor. El principal factor de incomodidad parece ser el ruido y, en algunos casos, la iluminación.

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se están realizando ya reformas en Industriales que acaben (o reduzcan significativamente) el ruido y mejoren la iluminación; además de eliminar olores procedentes del exterior y mejorar el sistema de climatización.

Se va a estudiar modos de corregir en Ciencias el mal uso de la sala de ruido moderado, que se hizo para dar respuesta a la necesidad de más salas de grupos y que algunos grupos de usuarios utilizan de forma abusiva generando mal ambiente e incomodidad al resto del público.

Para evitar malestar innecesario se revisarán las pautas de atención al público y se incidirá sobre cómo evitar el ruido que genera esta atención en las salas.

Se solicitará al Servicio de infraestructuras la revisión de la iluminación en algunos centros.

#### **Disponibilidad de salas de grupos (ítem 8 de la encuesta):**

Este ítem también viene siendo área de mejora de forma reiterada. La dificultad de hacer más salas (por falta de recursos) se ha intentado paliar creando zonas de trabajo en salas grandes donde se permite un ruido moderado. Esta solución tiene resultados desiguales y es necesario controlar mejor estos espacios. Por otra parte, el cambio del sistema de reservas (que ahora permite reservar desde la web) puede haber generado cierta insatisfacción por no ser del todo amistoso.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas: Revisar y controlar el uso de la sala de Ciencias. Revisar las normas de uso de las salas para permitir otros usos ocasionalmente (tal como se propone en algunos de los comentarios, ver respuesta nº 5 a los comentarios, en la pg. 56). Revisión del sistema de reserva por si es factible alguna simplificación.

#### **Disponibilidad de sitios individuales (ítem 9 de la encuesta):**

Este ítem viene oscilando entre punto débil y fuerte en los últimos años. Las divisiones en las que se centra el problema parecen ser Ciencias, Industriales, Interfacultativo y Medicina. La ratio actual entre puestos de estudio individuales y público cumple holgadamente los estándares establecidos. Sería necesario identificar con más claridad cuál es el motivo de la insatisfacción:

por ejemplo, tal como se plasma en algunos comentarios, parece que en Medicina sería deseable individualizar algunos puestos (esto es: no es tanto el número de puestos como sus características concretas lo que resulta poco conveniente)

Actuaciones propuestas o ya emprendidas: Continuar renovando sillas en la medida que lo permitan los recursos.

Individualizar en todas las divisiones una parte de los puestos de estudio mediante separadores.

#### **Facilidad y utilidad de la página web (ítem 22 de la encuesta)**

Esta es una de las áreas más prioritarias. La puntuación obtenida supera el umbral de lo que consideramos aceptable (3,9 sobre 5) pero ha descendido desde la encuesta anterior y, lo que es más preocupante, después de haber acometido una reforma completa de la página para mejorarla

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Análisis del uso de la página para detectar los puntos de posible confusión e insatisfacción.

#### **Conocimiento y uso del repositorio UCrea (ítems 26 y 27 de la encuesta):**

Este servicio presenta un incremento sostenido (más en el uso que en el conocimiento de su existencia) desde su puesta en marcha (en 2012, primeros resultados de satisfacción en la encuesta de 2013), es decir, su progresiva implantación parece bastante satisfactoria, pero no llega, todavía, a los niveles de satisfacción deseados.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

No se proponen acciones nuevas específicas además de la continuación del trabajo que ya se viene desarrollando en el área puesto que parece que la progresión (es un servicio relativamente nuevo) es buena.

## **ÁREAS DE REFUERZO**

#### **Correcto funcionamiento de impresoras y copiadoras (ítem 10)**

El cambio a un sistema de impresión web y cobro en red contra una cuenta que no tiene otros usos puede ser el motivo de cierto descenso en el nivel de satisfacción con esta funcionalidad.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Revisión del correcto funcionamiento de los equipos en todas las divisiones (en algún caso pueden haberse producido averías)

#### **Utilidad de las sesiones de formación (ítem 13 la encuesta):**

Este ha sido durante muchos años un punto fuerte muy consolidado, el hecho de que en esta ocasión (aun manteniendo una valoración muy buena) haya descendido más de una décima es quizá síntoma de cierta fatiga o caída en lo rutinario. Es un ítem prioritario ya que su importancia para la apreciación global del servicio es alta también.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se ha elaborado ya y puesto en marcha un nuevo plan plurianual de formación que introduce también las competencias digitales. Hay que hacer seguimiento de su aplicación y resultados para valorar en la próxima encuesta de servicios.

#### **Rapidez en la respuesta en asistencia remota (ítem 15)**

También en este caso se trata de una fortaleza que estaba muy consolidada y con importancia alta en los resultados generales. La valoración sigue siendo muy alta pero cualquier descenso, como es el caso este año, hay que vigilarlo y puede ser síntoma de disfunciones; no obstante, ninguna división ni grupo de usuarios muestra puntuación por debajo del nivel considerado óptimo.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Revisión de las Pautas de atención al público y de los procedimientos y plazos de respuesta.

#### **Adecuación de las fuentes de información electrónica (ítem 21)**

El grado de satisfacción es elevado pero, seguramente por la imposibilidad de suscribir nuevos contenidos, hay un ligero descenso (solo Náutica está por debajo del nivel de satisfacción óptimo, por otra parte).

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Es difícil proponer aquí acciones de mejora ya que cualquiera de ellas requiere recursos de los que no disponemos. No obstante, se continuará primando las fuentes electrónicas en la medida de lo posible.

#### **Facilidad de uso de la información electrónica con los instrumentos de recuperación proporcionados (ítem 23 de la encuesta):**

Es posible que el principal problema en la percepción de estas funcionalidades se derive del mal funcionamiento del acceso remoto, y de falta de familiaridad con la página web.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

La biblioteca está en proceso de cambio del sistema de acceso remoto. Por otra parte, tal como se ha mencionado en el apartado anterior, se observará el funcionamiento de la página web para detectar disfunciones.



### **Éxito y rapidez del préstamo interbibliotecario (ítems 24 y 25 de la encuesta)**

El descenso en la valoración de estos ítems (que se mantienen, no obstante, por encima del 4 sobre 5) ha sido una sorpresa por ser un servicio tradicionalmente estable y consolidado. Tras un primer análisis, consideramos que la incorporación masiva del alumnado al servicio de forma gratuita (que ha supuesto un incremento significativo del volumen de uso del mismo) puede haber producido alguna diferencia entre expectativas y resultados en alguno de los muchos usuarios nuevos.

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Seguimiento de las tasas de éxito y plazos de servicio para corregir posibles desviaciones.

## **PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS**

Áreas para las que la tendencia de las encuestas de los últimos años muestra mejora o estabilidad a la vez que una satisfacción promedio superior a 3,9 sobre 5 (en general y para cada división y grupo de usuarios, acaso con alguna excepción en uno o dos casos pero poco significativa). Son áreas muy consolidadas y estables que probablemente no requieren acciones específicas de mejora en este momento pero que conviene tener presentes para evitar cualquier deterioro ya que constituyen el núcleo básico de la satisfacción actual del público con los servicios de la Biblioteca.

### **Horario (ítem 1)**

### **Limpieza de las instalaciones (ítem 3)**

### **Organización física del espacio (ítem 4)**

### **Equipos informáticos: disponibilidad, actualización y aplicaciones (ítems 5, 6 y 7 de la encuesta)**

La disponibilidad (/ítem 5) ha ido pasando de debilidad, a área de refuerzo en 2017 a fortaleza consolidada en la presente encuesta, lo cual parece indicar que las acciones de mejora emprendidas tuvieron éxito.

### **Confort general de las instalaciones (ítem 11)**

Esta ha sido un área de mejora permanente, en esta ocasión solo Industriales y Náutica están por debajo de lo deseable, la primera (Industriales) ya está en reforma. El confort nunca se deja de trabajar y mejorar ya que es uno de los aspectos más sensibles, pero es llamativo y satisfactorio comprobar que las acciones de mejora acometidas a lo largo de años anteriores sí se reflejan en la puntuación obtenida.

### **Información sobre el servicio clara y pertinente (ítem 12)**

### **Rapidez en el servicio (ítems 14)**

### **Adecuación y suficiencia general de las fuentes de información (ítem 16)**

### **Adecuación del fondo impreso, de su disponibilidad y ordenación (ítems 17, 18)**

### **Normas de préstamo (y de uso de los servicios) (ítem 20 de la encuesta):**

### **Personal (disposición, competencia) (ítems 29 y 30)**

## **BIBLIOTECA ELECTRÓNICA EMILIO BOTÍN (PARANINFO)**

Esta encuesta es la tercera que considera la biblioteca del Paraninfo no como una división más sino como un servicio específico para los estudiantes y por tanto es la primera vez que se pueden observar tendencias.

### **Nivel de uso del servicio:**

Del total de usuarios preguntados (al PDI y PAS no se les pregunta por el servicio del Paraninfo) el porcentaje de usuarios efectivos de este servicio ha ido descendiendo desde 2015 hasta ahora, aunque la valoración que hacen los usuarios efectivos sea sostenidamente buena. Un replanteamiento de los servicios, como se menciona a continuación, sería necesario, seguramente.

### **Valoración del servicio**

Todos los ítems reciben una puntuación global (conjunto de la BUC) de 4 puntos o superior. Lo más apreciado es el horario que muestra una tendencia positiva importante; seguida de la atención del personal. En los cuatro aspectos por los que se pregunta, la tendencia es bastante estable, sin variaciones muy drásticas; aun así, mientras que el horario se valora esta año bastante mejor que en 2017, los servicios prestados descienden algo en su valoración, quizá por cambios en las necesidades y la demanda, es cierto que este centro podría ampliar significativamente su oferta de servicios incluyendo servicios relacionados con la transformación digital

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Renovación del sistema de aire acondicionado

Estudiar y proponer nuevos servicios vinculados a la transformación digital del campus.

## OTRAS PROPUESTAS DE MEJORA, DERIVADAS DE LOS COMENTARIOS

- Horarios y calendarios: puesto que está pendiente la progresiva implantación del nuevo calendario académico (en el que se suprimirán los exámenes de septiembre) se tendrán que revisar los horarios de apertura y se aprovechará para estudiar si hay posibilidad de mejorar el servicio en Enfermería.
- Se revisarán las normas de uso y los procedimientos de control de sala en el caso de Ciencias por las muchas quejas que ha generado el mal uso de la sala de ruido moderado.
- Se advertirá al personal de la necesidad de controlar el volumen de voz y niveles de ruido en todas las divisiones.
- Se va a elaborar un informe sobre accesibilidad de las instalaciones
- Obras necesarias: en este año se están haciendo ya obras de mejora en Industriales; solicitan para el próximo año nuevos baños en Interfacultativo, revisión de iluminación en el Inter (y de la temporización); acondicionamiento de aire en Paraninfo.
- Enchufes: se continuará incrementando el número de enchufes, de manera prioritaria en Industriales, seguido de Caminos.
- Reformas de mobiliario: en el Interfacultativo se volverán a alinear las mesas; se seguirán renovando sillas en las divisiones a medida que se pueda y empezando por Caminos; se pondrán separadores a parte de las mesas de Medicina.
- Mejora de los equipos portátiles con discos SSD que los hacen aptos para soportar Porticada (con todas las aplicaciones necesarias)
- Se revisará la normativa de uso de las salas de grupo (para valorar hasta qué punto es posible incorporar las sugerencias de uso que se hacen en los comentarios) y se analizará si es posible simplificar o explicar con más claridad el sistema de reserva y anulación de reserva en línea.
- Se revisará de nuevo la normativa de préstamo para incluir la posibilidad de reservar libros de Almacén sin tener que ir al mostrador; y para analizar si es adecuado ampliar los plazos de préstamo para estudiantes con el TFG en elaboración
- Se va a implantar un nuevo sistema de Acceso remoto
- Se mejorará la señalización de los fondos (especialmente el circuito de revistas) en el Interfacultativo
- Se extenderá a otras divisiones el servicio de cargadores de móvil.
- Se estudiará si es posible disponer en las zonas de copiadoras o impresoras grapadoras o clips autoservicio.

## ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO

### BIBLIOTECA: ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DE LA BUC

¡Gracias! por dedicarnos un momento.

Cumplimentar esta encuesta puede ocuparle aproximadamente diez minutos.

Además de las preguntas de valoración numérica, encontrará al final un apartado en el que puede incluir observaciones y comentarios.

Hay 41 preguntas en esta encuesta

### CENTRO QUE UTILIZA CON PREFERENCIA

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- CAMINOS
- CIENCIAS
- DERECHO-ECONÓMICAS
- INDUSTRIALES Y TELECOMUNICACIONES
- INTERFACULTATIVO
- MEDICINA-ENFERMERIA
- MINAS
- NÁUTICA

### TIPO DE USUARIO \*

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- Alumno de Grado o programa senior
- Alumno de Posgrado
- Docente e Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Usuario externo

### ASPECTOS GENERALES

**1. El horario general de apertura de la Biblioteca, en relación con sus necesidades, es**

(1= pésimo / 5= óptimo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1  2  3  4  5

**2. Las condiciones ambientales (temperatura, iluminación, ruido, etc), de la División que utiliza son:**

(1= pésimas / 5= óptimas)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1  2  3  4  5

**3. La limpieza de las instalaciones es**

(1= pésima / 5= óptima)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1  2  3  4  5

**4. Facilidad para orientarse y entender la organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias**

(1= muy mal / 5= muy bien)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1  2  3  4  5

### ESPACIOS Y EQUIPOS

**5. La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre**

1= Totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Alumno de Grado / primer y segundo ciclo' o 'Usuario externo' o 'Alumno de Posgrado / tercer ciclo' en la pregunta '2 [STATUS]' (TIPO DE USUARIO )

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**6. Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas**

(1= totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo)

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Usuario externo' o 'Alumno de Posgrado / tercer ciclo' o 'Alumno de Grado / primer y segundo ciclo' en la pregunta '2 [STATUS]' (TIPO DE USUARIO )

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**7. El equipamiento informático en general es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita.**

(1 = totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**8. La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada,**

(1= Totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo)

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Personal de Administración y Servicios' o 'Alumno de Posgrado / tercer ciclo' o 'Alumno de Grado / primer y segundo ciclo' en la pregunta '2 [STATUS]' (TIPO DE USUARIO )

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**9. La disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita**

(1 = totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**10. Las impresoras / fotocopiadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)**

(1 = totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**11. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.**

(1= totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

## INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

**12. La información que ha recibido (folletos, carteles, web, redes sociales...) sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)**

(1= totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**13. Si ha asistido a alguna sesión o curso de formación con el personal de la biblioteca, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste).**

(1= totalmente inútil, sin aplicación práctica / 5= muy útil y de aplicación práctica habitual)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

## SERVICIOS PARAINFO

**P1. ¿Ha utilizado en el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo? \***

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Alumno de Grado / primer y segundo ciclo' o 'Alumno de Posgrado / tercer ciclo' o 'Usuario externo' en la pregunta '2 [STATUS]' (TIPO DE USUARIO )

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

Sí  No

**P2. Valore el horario de apertura de la Biblioteca del Paraninfo**

(1= totalmente inadecuado / 5 = totalmente adecuado)

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Sí' en la pregunta 'P1' (¿Ha utilizado en el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo? )

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1  2  3  4  5

**P3. Valore las instalaciones de la Biblioteca del Paraninfo (salas de grupos, salas de estudio, equipos, zonas de descanso, comedor)**

1 = Totalmente inadecuadas / 5= totalmente adecuadas.

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Sí' en la pregunta 'P1' (¿Ha utilizado en el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo? )

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1  2  3  4  5

**P4. Valore los servicios prestados en la Biblioteca del Paraninfo ( uso de salas, reserva, control de acceso, información, reprografía, colecciones itinerantes, etc.)**

(1 = pésimos, inútiles o mal gestionados / 5= buenísimos, muy útiles o bien gestionados)

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Sí' en la pregunta 'P1' (¿Ha utilizado en el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo? )

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1  2  3  4  5

**P5. Valore la atención prestada por el personal del Paraninfo**

(1= Muy mala, atención incompetente y desatenta / 5= Muy buena, atención competente y atenta)

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Sí' en la pregunta 'P1' (¿Ha utilizado en el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo? )

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1  2  3  4  5

**SERVICIOS-I**

**14. Valore el tiempo de espera en el mostrador para ser atendido**

(1= Mucha espera / 5= ninguna espera)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1  2  3  4  5

**15. Valore la rapidez en la respuesta cuando se dirige a la BUC por correo electrónico, teléfono, buzón de quejas y sugerencias, whatsapp, etc.**

(1= mucha demora / 5= respuesta inmediata)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1  2  3  4  5

**16. Acceso a la información: Las fuentes de información disponibles son adecuadas y suficientes en número y calidad**

(1= totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1  2  3  4  5

**SERVICIOS-II**

**17. Los fondos impresos (libros y revistas) de la Biblioteca cubren sus necesidades de información principales.**

(1= Totalmente en desacuerdo / 5= Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1  2  3  4  5

**18. Los libros están adecuada y claramente ordenados en las estanterías y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca.**

(1= Totalmente en desacuerdo / 5= Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**19. El número de ejemplares de cada libro es suficiente: cuando necesito un documetno suele haber ejemplares disponibles para el préstamo**

(1= Totalmente en desacuerdo / 5= Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**20. Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas**

(1= Totalmente en desacuerdo / 5= Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

### SERVICIOS-III

**21. Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.**

(1= Totalmente en desacuerdo / 5= Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**22. En el sitio web de la biblioteca es fácil encontrar la información**

(1= Totalmente en desacuerdo / Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**23. La búsqueda de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) es fácil y le permite encontrar por si mismo lo que busca.**

(1= Totalmente en desacuerdo / 5= Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

### SERVICIOS-IV

**24. Préstamo interbibliotecario: El documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito**

(1= Totalmente en desacuerdo / 5= Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**25. Préstamo interbibliotecario: Rapidez en la entrega de lo solicitado.**

(1= Mucha demora, llega demasiado tarde / 5= mucha rapidez, es casi inmediato)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**26. Conoce la existencia y características del repositorio institucional académico y de investigación (UCrea)**

(1= Nunca he oído hablar de ello / 5= Conozco en detalle sus características y utilidades)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**27. Utiliza el repositorio (UCrea) para el archivo y difusión de sus trabajos científicos.**

(1= Nunca lo ha utilizado / 5= Lo utiliza sistemáticamente para toda su producción investigadora)

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Alumno de Posgrado / tercer ciclo' o 'Docente e Investigador' en la pregunta '2 [STATUS]' (TIPO DE USUARIO )

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**28. Valore nuestra asistencia a la investigación en cuanto a: identidad digital, presencia en bases de datos, análisis métrico, derechos de autor, acceso abierto, gestores bibliográficos, etc**

(1=ninguna utilidad / 5= muy útil y pertinente)

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:  
((STATUS.NAOK == "PDI" or STATUS.NAOK == "POS"))

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

#### ATENCIÓN AL PÚBLICO

**29. El personal de la BUC muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia**

(1= Totalmente en desacuerdo / 5= Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

**30. El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.**

(1= Totalmente en desacuerdo / 5= Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

#### VALORACION GLOBAL

**31. ¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca? \***

(1= Muy mala / 5= Excelente)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

#### COMENTARIOS O SUGERENCIAS

Por favor, escriba su respuesta aquí: