

Encuesta de satisfacción de usuarios

23 de julio

2025

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

Informe final

Contenido

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA | 3 |
| RESULTADOS GENERALES DE LA BUC..... | 5 |
| RESULTADOS GENERALES DE LA BUC..... | 6 |
| ESTUDIO DE SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA | 8 |
| EVOLUCIÓN Y TENDENCIA..... | 10 |
| PUNTOS FUERTES/DÉBILES..... | 13 |
| ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA | 15 |
| CONSIDERACIONES GENERALES | 15 |
| ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS | 15 |
| ÁREAS DE MEJORA Y REFUERZO..... | 16 |
| PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS | 17 |
| ANEXO I: RESULTADOS POR DIVISIÓN Y USUARIO | 18 |
| ANEXO II: COMENTARIOS DE TEXTO LIBRE | 19 |
| COMENTARIOS | 19 |
| RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS | 29 |
| ANEXO III: FORMULARIO EMPLEADO..... | 32 |
| ANEXO IV: CARTELES Y PUBLICIDAD..... | 34 |

INTRODUCCIÓN

La BUC realiza encuestas de satisfacción del público con sus servicios desde hace treinta años. Encuestas que desde 2015 son bienales en vez de anuales ya que el propósito es trasladar a la realidad material los ajustes sugeridos por el análisis del resultado de la encuesta.

En 2023, la encuesta recibió muchas respuestas y los resultados y conclusiones han sido de mucha utilidad para diseñar transformación de espacios (Ciencias, Caminos, Derecho-Económicas, que está en proceso en este momento); incorporación de nuevos servicios (impresoras 3D, por ejemplo); y mejoras y correcciones de errores puntuales. En 2025 el volumen de respuesta ha sido mucho menor y por tanto los resultados son significativos solo en conjunto, pero no en segmentos de tipo de usuario o de División concreta.

En 2023 se habían cambiado algunas preguntas para adaptar la encuesta a nuevas realidades del servicio derivadas de la evolución natural del mismo y, en gran medida, de cambios introducidos por la pandemia de 2020. En 2025 no hemos modificado los ítems de la encuesta ya que se ajustan bastante bien a la realidad presente y porque es importante mantener un hilo de respuestas que permita apreciar la evolución a lo largo del tiempo. Sin embargo, se han añadido dos ítems referidos a ReCrea, el portal de patrimonio documental digitalizado que es un servicio muy reciente del que nos importa saber: si se conoce y, en su caso, cómo se valora su utilidad.

Este informe presenta la metodología, los resultados y las tendencias con la identificación de áreas de mejora, de refuerzo o de consolidación. Se incluye, además, un apartado que recoge todas las aportaciones hechas en el campo de observaciones (texto libre) y se responde a todas ellas por categorías.

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

Fechas de recogida de datos: 1-31 de mayo 2025

Herramienta: MS Forms

Cálculo de las muestras:

Se ha utilizado la fórmula

$$(N/1+(e^2*(N-1)) / k^2*pq$$

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 2,32, 2,58 corresponden respectivamente a nivel de confianza 75% 80% 85% 90% 95% 97,5%, 98%, 99%

e= error muestral deseado, en tanto por ciento (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 **error muestral del 5%**:

| | POR TIPO DE USUARIO | | |
|-----------------|---------------------|--------------|--------------------|
| | n | N | Nivel de confianza |
| GRADO | 202 | 9024 | 85% |
| POSGR. | 20 | 1653 | - |
| PDI | 55 | 1290 | - |
| PAS | 19 | 636 | - |
| OTROS | 8 | | |
| TOTAL UC | 304 | 12603 | >90% |

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

CARACTERIZACIÓN DE LAS MUESTRAS OBTENIDAS

- **TOTAL UC** sin discriminación de colectivos y para un **error $\pm 5\%$** , se ha obtenido una muestra con un **nivel de confianza superior al 90%**
- **POR TIPO DE USUARIO:**
 - alumnos de grado: **nivel de confianza del 85% y error $\pm 5\%$**
 - El resto de segmentos (PDI / PTGAS / POSGRADO / EXTERNOS) tienen una muestra que para un error de $\pm 5\%$ presenta un nivel de confianza demasiado bajo como para ser tenido en cuenta.
- **POR CENTROS:**

Hemos decidido no elaborar muestras por centros que no van a ser calculables o representativas puesto que:

- La muestra no es suficiente
- 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 posgrado, doctorado y programa senior 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

En este informe 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.

Los resultados por tipo de usuario (solo GRADO y PDI) y por división se presentan de forma somera y se toman en consideración (con cautela) solo cuando presentan valores que se desvían significativamente ya que pueden ser indicio de alguna circunstancia especial (positiva o negativa); no obstante, para formular propuestas y acciones al respecto se requiere una indagación más detallada puesto que los datos de la encuesta en segmentos pequeños no son concluyentes.

Para las conclusiones generales y la propuesta de acciones de mejora (basadas sobre todo en el análisis de importancia/satisfacción) se tomarán en cuenta los resultados obtenidos de las muestras más fiables y las aportaciones hechas por los encuestados en los comentarios, especialmente cuando sean coherentes con los resultados estadísticos de la encuesta.

RESULTADOS GENERALES DE LA BUC

Se muestran los resultados de la encuesta teniendo en cuenta todos los segmentos de usuarios y todas las divisiones de la BUC.

La primera tabla muestra los resultados generales. En ella se han marcado los resultados que muestran:

Importancia ponderada superior a 0,5

Satisfacción inferior a 4,3

Satisfacción superior a 4,3

La correlación satisfacción-importancia se muestra en un gráfico para identificar puntos fuertes y débiles y áreas de mejora y refuerzo.

La tabla siguiente recoge los valores promedio de respuesta a cada ítem en las últimas cinco encuestas realizadas (cuando existe tal valor). Se indican con colores los ítems con tendencia **positiva** o **negativa** y los ítems que presentan estabilidad. Se señalan los **valores superiores o inferiores a 4,2**. Dado que la encuesta utiliza una escala 1-5, y no hay ningún valor inferior a 3 (y solo uno inferior a 4), consideramos que los resultados globalmente son buenos, no obstante, hemos establecido un punto (4,3) que consideramos óptimo y deseable como referencia para establecer fortalezas y debilidades por encima o por debajo del mismo.

RESULTADOS GENERALES DE LA BUC

| | | Satisfacción | Importancia | Importancia Ponderada | Desviación típica | % |
|----|--|--------------|-------------|-----------------------|-------------------|-----|
| | ASPECTOS GENERALES | | | | | |
| 1 | Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades | 4,23 | 0,48 | 0,61 | 1,06 | |
| 2 | Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc., de la División utilizada | 4,05 | 0,52 | 0,72 | 1,14 | |
| 3 | Limpieza de las instalaciones | 4,71 | 0,29 | 0,10 | 0,69 | |
| 4 | Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización. | 4,68 | 0,27 | 0,04 | 0,63 | |
| | ESPACIOS Y EQUIPOS | | | | | |
| 5 | La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre | 4,44 | 0,37 | 0,32 | 0,78 | |
| 6 | La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada | 4,24 | 0,32 | 0,17 | 1,00 | |
| 7 | La disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita | 4,24 | 0,45 | 0,52 | 0,99 | |
| 8 | Conoces la existencia de materiales y dispositivos para trabajo personal (proyectors, cámaras de vídeo/audio, tabletas gráficas, etc.) | | | | | 65% |
| 9 | Las impresoras, copiadoras o escáneres funcionan adecuadamente | 4,40 | 0,30 | 0,13 | 0,86 | |
| 10 | El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor | 4,50 | 0,51 | 0,69 | 0,83 | |
| | FORMACIÓN E INFORMACIÓN | | | | | |
| 11 | La información que has recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los servicios y contenidos de la Biblioteca es adecuada | 4,47 | 0,49 | 0,64 | 0,86 | |
| 12 | Si has asistido a alguna sesión o curso de formación en la Biblioteca, valora su utilidad posterior (si no has asistido, no contestes) | 4,61 | 0,40 | 0,39 | 0,95 | |
| | RAPIDEZ DE SERVICIO | | | | | |
| 13 | Rapidez en la atención presencial en el mostrador | 4,83 | 0,36 | 0,28 | 0,53 | |
| 14 | Rapidez en la respuesta cuando te diriges a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, formulario, etc. | 4,76 | 0,33 | 0,21 | 0,62 | |
| | ACCESO A LA INFORMACIÓN | | | | | |
| 15 | Los libros, revistas y contenidos digitales o en papel disponibles son en general adecuados y suficientes en número y calidad | 4,47 | 0,38 | 0,33 | 0,80 | |
| 16 | Los libros impresos están bien ordenados de modo que se encuentran con facilidad | 4,69 | 0,41 | 0,42 | 0,62 | |
| 17 | Los libros y contenidos digitales son fáciles de localizar y utilizar | 4,47 | 0,36 | 0,28 | 0,80 | |
| 18 | El préstamo de libros impresos es adecuado en número de ejemplares, plazos, reservas y renovaciones | 4,56 | 0,42 | 0,44 | 0,78 | |

| | | | | | | |
|---------------------------|---|-------------|------|------|------|-------------|
| 19 | El sitio web de la Biblioteca permite encontrar información por uno mismo | 4,35 | 0,34 | 0,23 | 0,93 | |
| 20 | Conoces la disponibilidad del servicio de préstamo interbibliotecario para artículos o libros difíciles de encontrar o que no tenemos en la Biblioteca | | | | | 68% |
| 21 | Si has usado el préstamo interbibliotecario, valora su funcionamiento (éxito, rapidez, comodidad, etc.) | 4,76 | 0,25 | 0,00 | 0,64 | |
| 22 | El Portal del Personal Investigador de la UC es útil e interesante para difundir tu actividad científica. | 4,37 | 0,37 | 0,32 | 0,95 | |
| 23 | Conoces la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea) | | | | | 51% |
| 24 | Utilizas el repositorio UCrea para el archivo y difusión de tus trabajos científicos | 3,73 | 0,36 | 0,28 | 1,61 | |
| 25 | Conoces la existencia del portal ReCrea con colecciones y patrimonio documental digitalizado en acceso abierto | | | | | 27% |
| 26 | Si conoces ReCrea, valora su interés y utilidad según tu criterio | 4,00 | 0,39 | 0,37 | 1,39 | |
| 27 | Valora 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 | 4,56 | 0,44 | 0,51 | 0,76 | |
| PERSONAL | | | | | | |
| 28 | El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia | 4,85 | 0,49 | 0,62 | 0,54 | |
| 29 | El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general. | 4,81 | 0,45 | 0,52 | 0,61 | |
| 30 | El personal ofrece atención personalizada en las áreas de información científica o competencias digitales (para preparar y editar trabajos académicos, trabajos de investigación, etc.) | 4,76 | 0,50 | 0,67 | 0,69 | |
| PARANINFO | | | | | | |
| 31 | ¿Has utilizado el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo? | | | | | 38% |
| 32 | Valora el horario de apertura de la biblioteca del Paraninfo | 4,15 | 0,49 | 0,64 | 1,16 | |
| 33 | Valora las instalaciones y el servicio en el Paraninfo (acceso, salas, puestos, equipos, laboratorio multimedia, colecciones) | 4,30 | 0,63 | 1,00 | 1,00 | |
| VALORACIÓN GENERAL | | | | | | |
| 34 | Como valoras la calidad global del servicio ofrecido por la Biblioteca | 4,50 | | | | 0,68 |

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA

La **matriz de satisfacción-importancia** se utiliza para determinar que ítems de la encuesta están más relacionados con la satisfacción en general. La "importancia" se establece mediante el grado de correlación entre la satisfacción de cada ítem y la pregunta de satisfacción general (coeficiente de correlación de Pearson). Según esto:

Los ítems con alta importancia (eje vertical) y baja satisfacción serán los claves para determinar puntos de mejora ya que influyen mucho en la satisfacción del cliente, pero no están satisfechos

Los ítems con alta importancia y alta satisfacción serán los puntos fuertes para el cliente.

Los ítems con poca importancia serán los menos importantes. Prioriza el tratamiento de los ítems que tengan poca satisfacción.

La **desviación** se utiliza para determinar la fiabilidad de las respuestas para cada una de las preguntas:

Como regla general, las preguntas con una desviación menor serán las que se tendrán más en cuenta, siempre comparando con los resultados de la correlación

En esta parte del informe proporciona los **resultados y análisis**, en general y por divisiones, de los índices de satisfacción, importancia / importancia ponderada y desviación típica para cada ítem. Puesto que los índices de satisfacción son bastante altos, para establecer las áreas de mejora y las fortalezas/debilidades se cruzan los ejes en 4,2 para el índice de satisfacción y en 0,5 para el de importancia ponderada.

Para facilitar la lectura, se han marcado en la tabla precedente de resultados generales:

importancia ponderada superior a 0,5

satisfacción inferior a 4,2

satisfacción superior a 4,2

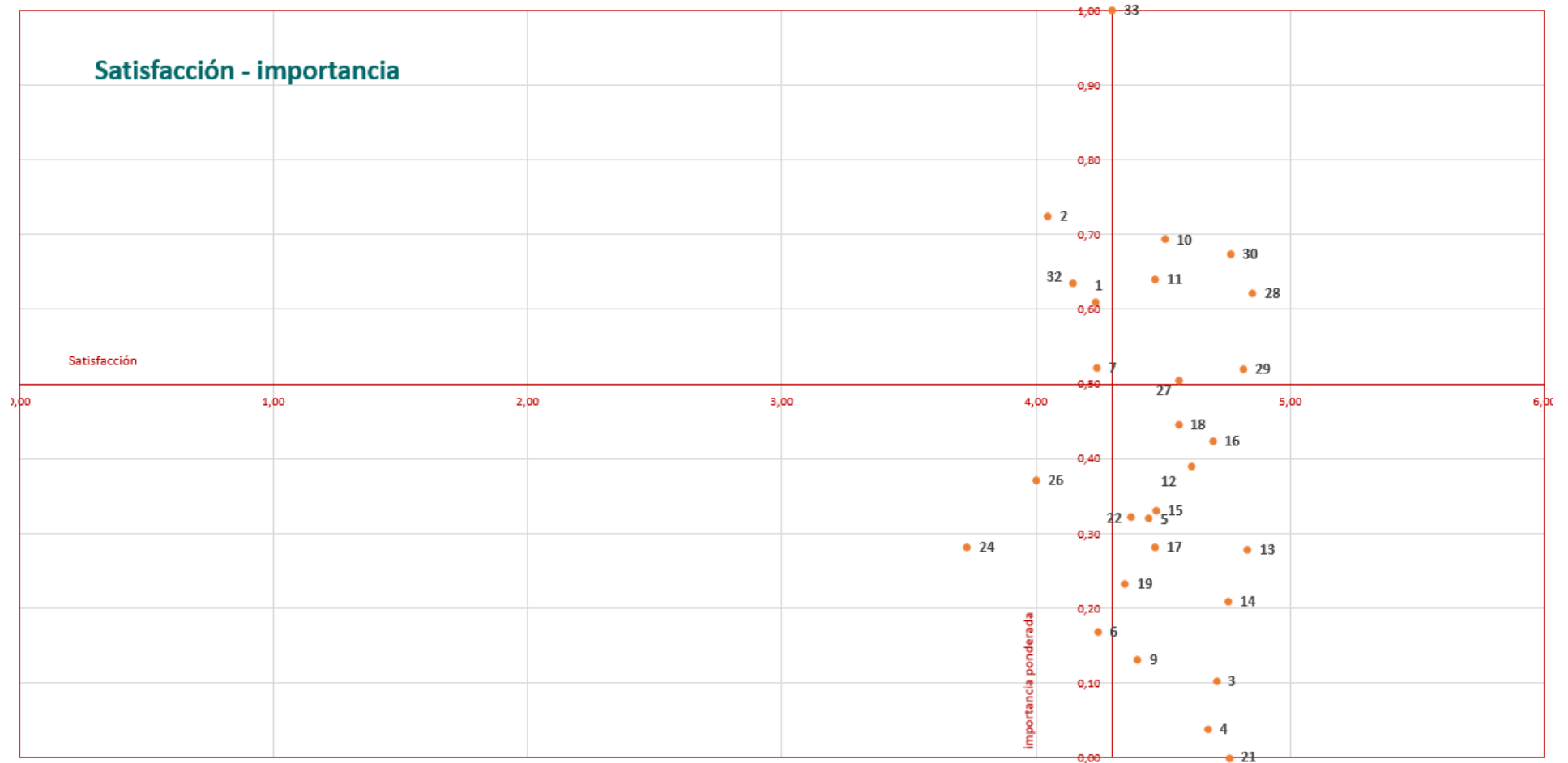
importancia >0,5 y satisfacción < 4,2 (**punto débil: cuadrante superior izquierdo del gráfico**)

Ítems: 1, 2, 7, 32

importancia > 0,5 y satisfacción > 4,2 (**punto fuerte: cuadrante superior derecho del gráfico**)

Ítems: 10, 11, 27, 28, 29, 30, 33

Satisfacción - importancia



EVOLUCIÓN Y TENDENCIA

Leyenda:

Columna año 2025: **0,00** valores superiores a 4,3 / **0,00** valores inferiores a 4,0 / **0,00** valores inferiores a 2023 en una décima o más / **0,00** valores superiores a 2023 en una décima o más.

General: En **negrita** el valor más alto de la serie para cada ítem

Enunciado del ítem: **Tendencia positiva** / **tendencia negativa** / estabilidad

| PREGUNTA | 2017 | 2019 | 2021 | 2023 | 2025 |
|---|-------------|------|-------------|------|-------------|
| ASPECTOS GENERALES | | | | | |
| 1 Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades. | 4,25 | 4,21 | 4,50 | 4,11 | 4,23 |
| 2 Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc., de la División utilizada. | 3,81 | 3,79 | 4,13 | 3,95 | 4,05 |
| 3 Limpieza de las instalaciones. | 4,50 | 4,48 | 4,60 | 4,58 | 4,71 |
| 4 Facilidad para orientarse y entender la organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización. | 4,18 | 4,19 | 4,56 | 4,36 | 4,68 |
| ESPACIOS Y EQUIPOS | | | | | |
| 5 La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre | 3,99 | 3,98 | 3,71 | 4,31 | 4,44 |
| 6 La disponibilidad de instalaciones y salas para trabajo en grupo es adecuada | | | | 4,02 | 4,24 |
| 7 la disponibilidad de sitios individuales es adecuada, encuentras sitio disponible cuando lo necesitas | 3,98 | 3,81 | 3,89 | 4,00 | 4,24 |
| 8 Conoces la existencia de materiales y dispositivos para trabajo personal (proyectores, cámaras, tabletas gráficas, etc.) | | | | 47% | 65% |
| 9 Las impresoras, copiadoras o escáneres funcionan adecuadamente | 4,31 | 4,03 | sd | 4,09 | 4,40 |
| 10 El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor. | 3,99 | 4,07 | 4,24 | 4,19 | 4,50 |

| PREGUNTA | 2017 | 2019 | 2021 | 2023 | 2025 |
|---|-------------|------|-------------|------------|------------|
| INFORMACIÓN Y FORMACIÓN | | | | | |
| 11 La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente) | 4,19 | 4,15 | 4,48 | 4,14 | 4,47 |
| 12 Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad (Si no ha asistido, no conteste). | 4,80 | 4,25 | 4,67 | 4,13 | 4,61 |
| RAPIDEZ DE SERVICIO | | | | | |
| 13 Rapidez en la atención presencial en el mostrador | 4,62 | 4,63 | 4,73 | 4,63 | 4,83 |
| 14 Rapidez en la respuesta cuando te diriges a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, formulario, etc. | 4,72 | 4,51 | 4,70 | 4,47 | 4,76 |
| ACCESO A LA INFORMACIÓN | | | | | |
| 15 Los libros, revistas y contenidos digitales o en papel disponibles son en general adecuados y suficientes en número y calidad | 4,22 | 4,30 | 4,38 | 4,26 | 4,47 |
| 16 Los libros impresos están bien ordenados de modo que se encuentran con facilidad | 4,48 | 4,39 | sd | 4,45 | 4,69 |
| 17 Los libros y contenidos digitales son fáciles de localizar y utilizar | 4,03 | 3,93 | 4,15 | 4,15 | 4,47 |
| 18 El préstamo de libros impresos es adecuado en número de ejemplares, plazos, reservas y renovaciones | 4,17 | 4,19 | 4,42 | 4,32 | 4,56 |
| 19 El sitio web de la Biblioteca permite encontrar información por uno mismo. | 3,97 | 3,92 | 4,34 | 4,25 | 4,35 |
| 20 Conoces la disponibilidad del servicio de préstamo interbibliotecario para libros o artículos difíciles de encontrar o que no tenemos en la biblioteca (% de respuestas positivas) | | | | 66% | 68% |
| 21 Si has usado el préstamo interbibliotecario, valora su funcionamiento (éxito, rapidez, comodidad, etc.) | 4,65 | 4,44 | 4,69 | 4,44 | 4,76 |
| 22 El Portal del personal investigador de la UC es útil e interesante para difundir tu actividad científica | | | | 4,03 | 4,37 |
| 23 Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea) | | | | 56% | 51% |

| PREGUNTA | 2017 | 2019 | 2021 | 2023 | 2025 |
|---|------|------|------|------|------|
| 24 Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos | 3,20 | 3,36 | 3,31 | 3,18 | 3,73 |
| 25 Conoces la existencia del portal ReCrea de Patrimonio documental | | | | | 27% |
| 26 Valora la utilidad de ReCrea | | | | | 4,00 |
| 27 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. | 4,51 | 4,50 | 4,62 | 4,18 | 4,56 |
| PERSONAL | | | | | |
| 28 El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia. | 4,54 | 4,54 | 4,74 | 4,62 | 4,85 |
| 29 El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general. | 4,61 | 4,56 | 4,69 | 4,61 | 4,81 |
| 30 El personal ofrece atención personalizada en las áreas de información científica o competencias digitales (para preparar y editar trabajos académicos, de investigación, etc.) | | | | 4,45 | 4,76 |
| PARANINFO | | | | | |
| 31 ¿Ha utilizado el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo? (% de respuestas positivas) | 33% | 30% | sd | 34% | 38% |
| 32 Valora el horario de apertura de la biblioteca del Paraninfo | 4,08 | 4,08 | sd | 3,67 | 4,15 |
| 33 Valora las instalaciones y el servicio en el Paraninfo (acceso, salas, puestos, equipos, laboratorio multimedia, colecciones) | 4,11 | 4,01 | sd | 4,05 | 4,30 |
| VALORACIÓN GLOBAL | | | | | |
| 34 ¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca? | 4,23 | 4,26 | 4,48 | 4,27 | 4,50 |

PUNTOS FUERTES/DÉBILES

F= Fortaleza (Satisfacción media $\geq 4,3$) / **D=Debilidad** (satisfacción media $< 4,3$)

Prioridad A/M/B = Importancia ponderada Alta ($>0,5$) / Media ($<0,5 > 0,4$) / Baja ($<0,4$)

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 / PDI= Profesores e investigadores (no se analizan las demás tipologías por no ser representativos los resultados)

Tendencia: referida no respecto al año anterior sino a la serie (las cinco últimas encuestas, que abarcan 2015-2023)

| ITEM | TENDENCIA | MEDIA BUC | IMPORTANCIA | DIVISIONES: MEDIA<4,3 | TIPOS USUARIO: MEDIA < 4,3 | F | D | PRIORIDAD (A/M/B) | OBSERVACIONES |
|---------------------------|-----------|-----------|-------------|-------------------------|----------------------------|---|---|-------------------|--|
| 1 Horario | → | 4,23 | 0,61 | CIE/DEC/IND/MED/MIN | GR | | X | A | Area de mejora prioritaria |
| 2 Condiciones | → | 4,05 | 0,72 | CIE/DEC/IND/INT/MED/MIN | GR | | X | A | Area de mejora prioritaria |
| 3 Limpieza | → | 4,71 | 0,10 | | | X | | B | |
| 4 Orientación | ↑ | 4,68 | 0,04 | | | X | | B | |
| 5 Equipos | ↑ | 4,44 | 0,32 | DEC/INT | | X | | B | |
| 6 Instalaciones | → | 4,24 | 0,17 | CIE/DEC/IND/MAR/ME/MIN | GR | | X | B | Área de mejora |
| 7 Puestos | ↑ | 4,24 | 0,52 | CIE/IND/INT/MED/MIN | GR | | X | A | Area de mejora prioritaria |
| 8 Material trabajo | ↑ | 65% | | | | | | | |
| 9 Impresoras, etc. | → | 4,40 | 0,13 | CIE/DEC/MIN | | X | | B | |
| 10 Confort | ↑ | 4,50 | 0,69 | MAR/MIN | | X | | A | Área de refuerzo |
| 11 Información-forma | → | 4,47 | 0,64 | DEC/MAR/MIN | | X | | A | Área de refuerzo |
| 12 Utilidad formación | ↓ | 4,61 | 0,39 | MED | | X | | B | Es fortaleza, pero la tendencia no es positiva. Área de refuerzo |
| 13 Rapidez mostrador | ↑ | 4,83 | 0,28 | | | X | | B | |
| 14 Rapidez línea | ↑ | 4,76 | 0,21 | | | X | | B | |
| 15 Adecuación recursos | ↑ | 4,47 | 0,33 | DEC/INT/MIN | | X | | B | |
| 16 | ↑ | 4,69 | 0,42 | | | X | | M | |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|------|------|---------------------------------|--------|---|---|---|--|
| Impresos | | | | | | | | | |
| 17 Electrónicos | ↑ | 4,47 | 0,28 | MIN | | X | | B | |
| 18 Préstamo | ↑ | 4,56 | 0,44 | MIN | | X | | M | |
| 19 Web | ↑ | 4,35 | 0,23 | MIN | | X | | B | |
| 20 PI | → | 68% | | | | | | | |
| 21 Valoración PI | ↑ | 4,76 | 0,00 | | | X | | B | |
| 22 Portal | → | 4,37 | 0,32 | DEC/MAR | GR | X | | B | |
| 23 UCrea | ↓ | 51% | | | | | | | Área de Mejora |
| 24 UCrea-Uso | → | 3,73 | 0,28 | CIE/DEC/IND/INT/ MAR/MED/MIN | GR/PDI | | X | B | Área de Mejora |
| 25 ReCrea | → | 27% | | | | | | | Área de Mejora |
| 26 ReCrea-Utilidad | → | 4,00 | 0,37 | CAM/CIE/IND/INT MED | GR | | X | B | Área de Mejora |
| 27 Investigación | → | 4,56 | 0,51 | | | X | | A | |
| 28 Amabilidad | ↑ | 4,85 | 0,62 | | | X | | A | |
| 29 Conocimiento | ↑ | 4,81 | 0,52 | | | X | | A | |
| 30 Atención person. | → | 4,76 | 0,67 | | | X | | A | |
| 31 Parainfo | → | 38% | | | | | | | |
| 32 Horario PAR | ↑ | 4,15 | 0,64 | MED | GR | | X | A | Área de Mejora Prioritaria, con ítem 1 |
| 33 Instalaciones PAR | ↑ | 4,30 | 1 | MED | GR | X | | A | Área de Mejora, con ítem 2 |
| 34 Calidad Global | → | 4,50 | | DEC | | X | | | |

CONSIDERACIONES GENERALES

Las áreas de mejora o refuerzo se establecen tomando en cuenta los datos resumen del cuadro del apartado anterior y las observaciones aportadas por los comentarios (Anexo). Es importante tener presente en todo momento que nos referimos como “debilidad” a valores inferiores a 4,3 sobre 5, es decir, para casi todos los ítems las acciones de mejora tienen como propósito alcanzar la excelencia o, en otros casos, no perder impulso, no hay ningún aspecto claramente suspenso. Esta valoración de áreas de mejora o refuerzo se matizan con la información desglosada por centros y tipos de usuario, aunque como ya se ha mencionado, este año la muestra no es suficiente para dar a los datos segmentados valor cierto.

Es importante también señalar que la satisfacción es mucho más elevada entre el PDI que entre el alumnado. Esto es relevante para tenerlo en cuenta en la formulación de áreas y acciones de mejora. También es relevante observar que en la encuesta anterior había cuatro divisiones (DEC, MAR, MED, IND) por debajo del índice de satisfacción establecido y esta vez solamente DEC queda por debajo, es decir, ha mejorado la percepción en general y en casi todos los centros y, precisamente, en DEC esta la biblioteca inmersa en proceso de renovación.

En los apartados siguientes se describen y enumeran las áreas de mejora prioritarias; áreas de mejora y refuerzo, y las fortalezas consolidadas. 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.

ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS

Horarios (ítems 1 y 32 de la encuesta)

La satisfacción con los horarios mejora ligeramente respecto a la encuesta anterior (2023), pero no llega al nivel de satisfacción de años anteriores en los que era uno de los puntos fuertes del servicio. Observando los datos de uso, el dato de satisfacción y los comentarios de la encuesta (ver anexo) parece que la demanda en general es la de incrementar los horarios de apertura en fines de semana lectivos ordinarios (no de exámenes) en el Interfacultativo y los horarios de apertura en periodos de preparación de exámenes en las dos divisiones que hacen esta extensión, además de llevar el horario extendido a otras divisiones y/o aumentar los puestos de estudio en estos periodos.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Estamos estudiando la posibilidad de incrementar en una o dos horas la apertura de fin de semana ordinario; en cuanto a los periodos de preparación de exámenes estamos estudiando también la posible modificación de los calendarios en navidad para poder anticipar la apertura extraordinaria de la vuelta del periodo vacacional. No es seguro que finalmente esto se materialice, sin embargo, y no habrá resultados hasta la publicación de los calendarios del curso 2025/26. Por otra parte, la apertura de otras divisiones fuera de los horarios de apertura de las correspondientes facultades es muy poco probable que se pueda hacer ya que al no tener entrada independiente la apertura de la biblioteca, en todos los casos, compromete la seguridad del centro y, además, requiere una cantidad de personal adicional de la que no se dispone. Por parte de la Biblioteca, en periodo de exámenes se abren para el estudio individual las salas de grupos y se amplía el aforo del Paraninfo con la incorporación del espacio de la antigua tienda universitaria; en este aspecto (incrementar el número de puestos y espacios) enviaremos la información a las Facultades para que contemplen la apertura de aulas como salas de estudio tal como se ha venido haciendo en muchas ocasiones.

Condiciones ambientales y confort en general (ítems 2, 10 y 33 de la encuesta):

Este aspecto es un área de mejora permanente: la opinión del público ha mejorado bastante en los últimos años, pero incluso así sigue estando en algunos aspectos por debajo del nivel de satisfacción deseable a la vez que es un aspecto que tiene mucho peso en la satisfacción general del público con el servicio.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

En coordinación con el Servicio de Infraestructuras, se ha venido mejorando ya la ventilación, climatización e iluminación de varias divisiones (que de hecho mejoran bastante en su percepción: Paraninfo, Caminos, Ciencias). Se ha iniciado ya una reforma general de la iluminación de Derecho-Económicas además de renovación de espacios y mobiliario puesto que esta división es la que presentaba más deficiencias. Está prevista, además, una reforma y ampliación del espacio de biblioteca en Enfermería y una reorganización general en Minas.

Disponibilidad de sitios individuales (ítem 7 de la encuesta)

La valoración de este ítem ha mejorado bastante respecto a encuestas anteriores. Lo consideramos área de mejora prioritaria puesto que es de gran importancia para los y las usuarias y, aunque bien valorado, no llega al nivel de satisfacción que hemos considerado óptimo (4,3 o más sobre 5)

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

La reforma que se está llevando a cabo en Derecho incrementará el número de puestos para el alumnado ya que se ha relegado una gran cantidad de fondo bibliográfico a los almacenes y se van a habilitar zonas diferenciadas de estudio en silencio, estudio en grupo o colaborativo y de descanso. Esta segmentación permite también que el tipo de uso varíe según las necesidades que marca el calendario académico (estudio de exámenes, preparación de presentaciones y de trabajos, etc.) Estudiaremos en las demás divisiones la posibilidad de incrementar el número de puestos en zonas que estén más despejadas (se trata también de evitar el amontonamiento).

ÁREAS DE MEJORA Y REFUERZO

Disponibilidad de salas de grupos (ítem 6 de la encuesta):

Las salas de grupo es desde hace varios años uno de los servicios presenciales más solicitados.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Está prevista la creación de cuatro nuevas salas en Derecho-Económicas, pero no se podrá llevar a cabo hasta el verano de 2026. La creación de este tipo de salas es muy compleja ya que además de encontrar la superficie para ello, exige modificar sistemas de iluminación, ventilación y climatización, garantizar insonorización, etc. por ello no siempre es posible o inmediato satisfacer esta demanda. Para paliar esta necesidad, además de la creación de las salas que son posibles, se están creando en varias divisiones zonas abiertas de trabajo en grupo que permiten su uso como puestos de silencio en periodos de exámenes o como zonas para grupos en periodos ordinarios. Está previsto crear zonas de este tipo también en Derecho, en Caminos y en Minas

Formación (ítem 12 de la encuesta)

Esta área ha mejorado (se marcó de mejora prioritaria como consecuencia de la anterior encuesta). Constituye una parte muy importante del trabajo de los especialistas de la Biblioteca y está en constante renovación. En este momento conviene reforzarla y consolidar su desarrollo.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se propone, además de mantener la programación y métodos ya establecidos, formar a personal formador en todas las divisiones, especializar más por áreas de conocimiento y abordar acciones formativas en forma de microcredenciales.

Conocimiento y uso del repositorio institucional UCrea (ítems 23 y 24 de la encuesta)

El conocimiento de esta herramienta y su utilidad ha descendido ligeramente. Es importante recuperar e incrementar su conocimiento y uso puesto que es uno de los pilares de la contribución de la UC a la ciencia abierta.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Diseño de campañas específicas de difusión y promoción del repositorio. Participación en los proyectos de evaluación de repositorios institucionales.

Conocimiento y uso del portal patrimonial ReCrea (ítems 25 y 26 de la encuesta)

Este es un servicio nuevo, puesto en marcha en 2024 y por tanto es la primera vez que se mide la percepción que el público tiene de él. El conocimiento de su existencia y utilidad es todavía bastante bajo, aunque es un portal importante que recoge y difunde colecciones patrimoniales únicas, no disponibles en otras fuentes. Además, su conocimiento es imprescindible para seguir recibiendo colecciones de materiales originales y facilitar su conservación y difusión.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Inclusión de ReCrea en los portales Hispana y Europeana. Diseño y difusión de exposiciones virtuales temáticas con materiales propios, preferentemente de interés local. Actividades específicas de difusión (conferencias, presentaciones, noticias, etc.)

PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS

Áreas para las que la tendencia de las encuestas de los últimos años muestran mejora o estabilidad a la vez que una satisfacción promedio superior a 4,2 sobre 5. 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.

Limpieza de las instalaciones (ítem 3)

Organización física del espacio (ítem 4)

Disponibilidad de equipos de trabajo (ítem 5)

Información sobre la Biblioteca (ítem 11)

Rapidez en el servicio presencialmente y en forma remota (ítems 13 y 14)

Adecuación y suficiencia general de las fuentes de información (ítem 15)

Facilidad para encontrar y usar la información, tanto en papel como electrónica (ítems 16, 17, 18 y 19)

Préstamo interbibliotecario: fiabilidad, rapidez y comodidad (ítems 20 y 21)

Servicios para la investigación (ítems 22 y 27 han sido área de mejora prioritaria desde la anterior encuesta)

Personal (disposición, competencia y trato personalizado) (ítems 28, 29 y 30)

ANEXO I: RESULTADOS POR DIVISIÓN Y USUARIO

En esta ocasión, a diferencia de encuestas anteriores) no se incorporan en el informe los resultados detallados y gráficas desglosadas por división y tipo de usuario ya que, como hemos dicho, la muestra obtenida no es fiable. Sí se añaden en esta tabla los **promedios** de cada ítem ya que se mencionan en el informe y aportan información, aunque poco confiable.

| | CAM | CIE | DEC | IND | INT | MAR | MED | MIN | GRADO | PDI | BUC |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 HORARIO | 4,83 | 4,15 | 4,23 | 4,03 | 4,32 | 4,43 | 3,93 | 3,83 | 4,05 | 4,87 | 4,23 |
| 2 CONDICIONES AMBIENTALES | 4,52 | 3,85 | 3,50 | 4,03 | 3,86 | 3,71 | 4,20 | 4,17 | 3,96 | 4,41 | 4,05 |
| 3 LIMPIEZA | 4,86 | 4,62 | 4,67 | 4,80 | 4,43 | 5,00 | 4,83 | 5,00 | 4,72 | 4,81 | 4,71 |
| 4 ORGANIZACIÓN FÍSICA DE LA BIBLIOTECA | 4,70 | 4,51 | 4,68 | 4,77 | 4,73 | 4,86 | 4,78 | 4,50 | 4,67 | 4,74 | 4,68 |
| 5 DISPONIBILIDAD DE EQUIPAMIENTO | 4,73 | 4,43 | 4,14 | 4,36 | 4,18 | 4,67 | 4,58 | 4,33 | 4,45 | 4,43 | 4,44 |
| 6 DISPONIBILIDAD DE INSTALACIONES Y SALAS | 4,52 | 3,76 | 3,95 | 4,21 | 4,45 | 3,67 | 4,41 | 3,50 | 4,20 | 4,49 | 4,24 |
| 7 DISPONIBILIDAD DE SITIOS INDIVIDUALES | 4,68 | 4,03 | 4,35 | 4,15 | 4,13 | 4,86 | 3,71 | 4,00 | 4,09 | 4,64 | 4,24 |
| 9 FUNCIONAMIENTO IMPRESORAS Y ESCÁNERES | 4,74 | 4,26 | 4,15 | 4,52 | 4,43 | 4,50 | 4,41 | 3,83 | 4,39 | 4,48 | 4,40 |
| 10 CONFORT EN GENERAL | 4,59 | 4,46 | 4,50 | 4,54 | 4,36 | 4,14 | 4,57 | 4,83 | 4,53 | 4,46 | 4,50 |
| 11 INFORMACIÓN SOBRE LA BUC CLARA | 4,75 | 4,32 | 4,24 | 4,44 | 4,75 | 4,17 | 4,51 | 3,83 | 4,36 | 4,79 | 4,47 |
| 12 UTILIDAD ACTIVIDADES FORMACIÓN | 5,00 | 4,78 | 4,83 | 4,67 | 5,00 | | 3,94 | | 4,57 | 5,00 | 4,61 |
| 13 RAPIDEZ EN EL MOSTRADOR | 4,79 | 4,89 | 4,90 | 4,89 | 4,97 | 5,00 | 4,73 | 4,33 | 4,78 | 4,91 | 4,83 |
| 14 RAPIDEZ EN ATENCIÓN REMOTA | 4,93 | 4,61 | 4,84 | 4,64 | 4,94 | 5,00 | 4,56 | 4,50 | 4,65 | 4,94 | 4,76 |
| 15 COLECCIONES Y CONTENIDOS ADECUADOS Y SUFICIENTES | 4,67 | 4,38 | 4,26 | 4,37 | 4,28 | 4,67 | 4,62 | 4,17 | 4,49 | 4,36 | 4,47 |
| 16 ORDEN DE LOS LIBROS | 4,85 | 4,65 | 4,67 | 4,61 | 4,79 | 4,71 | 4,71 | 4,33 | 4,70 | 4,73 | 4,69 |
| 17 FACILIDAD DE USO CONTENIDO DIGITAL | 4,55 | 4,33 | 4,41 | 4,36 | 4,52 | 4,83 | 4,49 | 4,00 | 4,44 | 4,46 | 4,47 |
| 18 CONDICIONES DE PRÉSTAMO ADECUADAS | 4,76 | 4,41 | 4,44 | 4,45 | 4,57 | 4,67 | 4,63 | 4,00 | 4,52 | 4,71 | 4,56 |
| 19 WEB DE LA BIBLIOTECA | 4,36 | 4,31 | 3,89 | 4,33 | 4,37 | 4,83 | 4,51 | 3,33 | 4,35 | 4,42 | 4,35 |
| 21 FUNCIONAMIENTO PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO | 4,74 | 4,64 | 5,00 | 4,58 | 4,73 | 5,00 | 4,92 | 4,00 | 4,73 | 4,83 | 4,76 |
| 22 UTILIDAD PORTAL DEL INVESTIGADOR | 4,59 | 4,50 | 3,71 | 4,30 | 4,43 | 3,33 | 4,21 | 4,50 | 4,25 | 4,52 | 4,37 |
| 23 CONOCES UCrea | | | | | | | | | | | |
| 24 UTILIDAD UCrea | 4,47 | 3,15 | 3,88 | 3,50 | 3,50 | 4,00 | 3,25 | 4,00 | 3,22 | 4,17 | 3,73 |
| 26 UTILIDAD ReCrea | 4,00 | 3,14 | 4,57 | 3,64 | 4,21 | | 3,64 | 4,50 | 3,66 | 4,52 | 4,00 |
| 27 SERVICIOS DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN | 4,59 | 4,45 | 4,60 | 4,44 | 4,62 | 5,00 | 4,52 | 4,67 | 4,44 | 4,80 | 4,56 |
| 28 PERSONAL: AMABILIDAD | 4,90 | 4,82 | 5,00 | 4,97 | 5,00 | 5,00 | 4,73 | 4,50 | 4,81 | 4,96 | 4,85 |
| 29 PERSONAL: COMPETENCIA | 4,93 | 4,74 | 4,90 | 4,91 | 4,97 | 4,86 | 4,70 | 4,67 | 4,77 | 4,96 | 4,81 |
| 30 ATENCIÓN PERSONALIZADA | 4,85 | 4,77 | 4,83 | 4,86 | 4,97 | 4,86 | 4,65 | 4,00 | 4,69 | 4,94 | 4,76 |
| 32 HORARIO PARAINFO | 4,52 | | | | | 4,33 | 3,67 | 5,00 | 4,07 | 4,50 | 4,15 |
| 33 INSTALACIONES Y SERVICIO DEL PARAINFO | 4,86 | | | | | 4,50 | 4,11 | 5,00 | 4,24 | 4,71 | 4,30 |
| 34 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO | 4,70 | 4,51 | 4,27 | 4,37 | 4,65 | 4,57 | 4,33 | 4,33 | 4,40 | 4,82 | 4,50 |

ANEXO II: COMENTARIOS DE TEXTO LIBRE

- Se copian sin modificación los textos de los comentarios libres. En un segundo apartado, después de la tabla, se indican las acciones, respuestas o comentarios al respecto por parte de la biblioteca
- Puesto que el número de comentarios es elevado, no se responde a cada uno de ellos por separado. Los comentarios se refieren muchos de ellos a los mismos problemas o cualidades del servicio y por ello se responde por asuntos o temas, indicando los números de referencia de los comentarios correspondientes. En las respuestas se señala en **color rojo** las acciones propuestas o emprendidas respecto al comentario.
- Se indica para cada uno la división que señaló el usuario como “suya”, el tipo de usuario y el texto del comentario. Se ha añadido un número correlativo a cada uno de ellos a fin de poder hacer referencia y una indicación del número de respuesta.
- Se indica en la columna de la derecha si el comentario se considera sugerencia/queja/ felicitación (S/Q/F, a veces varios en el mismo comentario) esto se hace para poder tener en cuenta los comentarios de la encuesta en el informe anual de necesidades y expectativas de los usuarios sumándolos a los recibidos a través del buzón. Suman 46 sugerencias (referidas a diversos aspectos); 51 quejas (también muy variadas); 55 felicitaciones (a menudo combinadas con sugerencias o quejas).

COMENTARIOS

| Nº | COLECTIVO | CENTRO | COMENTARIO | Respuesta | Tipo |
|----|-----------|--------|---|-----------|------|
| 1 | GRADO | CAM | Los rotuladores deben pintar y el borrador debe borrar. | 7 | Q |
| 2 | GRADO | CAM | La biblioteca ofrece muy buen servicio y el personal es acogedor y muy amable a la hora de prestar el servicio. | 10 | F |
| 3 | GRADO | CAM | Los bibliotecarios son muy majos y me gusta esta biblioteca porque es muy tranquila. | 10 | F |
| 4 | GRADO | CAM | La señora que trabaja normalmente en la mesa principal habla demasiado en la biblioteca. | 3 | Q |
| 5 | GRADO | CAM | que la biblioteca de caminos cierre más tarde | 1 | S |
| 6 | GRADO | CAM | Debería haber más salas que abran en horario de buho durante la época de exámenes | 1 | S |
| 7 | GRADO | CAM | Desearía más salas grupales | 6 | S |
| 8 | POS | CAM | Tener acceso a prensa digital. Si ya existe, facilitarlo porque no es intuitivo la forma de acceder. | 8 | S |
| 9 | PDI | CAM | Gente muy atenta y deseando colaborar y ser eficiente | 10 | F |
| 10 | PDI | CAM | La calidad de la asistencia del personal de la biblioteca de Caminos es sencillamente extraordinaria | 10 | F |
| 11 | PDI | CAM | Para mi, la Biblioteca, es uno de los servicios que mejor funcionan en la UC, tanto por su organización, recursos disponibles, y sobre todo por el grado de profesionalidad de su personal. | 10 | F |
| 12 | PDI | CAM | Entre los servicios de la biblioteca, se echa en falta tener acceso a la prensa regional y nacional en versión digital. | 8 | S |
| 13 | PDI | CAM | Valoro muy positivamente el servicio de biblioteca especialmente por las personas que lo atienden, que siempre tratan de ayudarte con la mayor diligencia. | 10 | F |
| 14 | PDI | CAM | Sería bueno recordar por correo a los alumnos informando de los equipos que se prestan, y el resto de servicios. | 9 | S |
| 15 | PDI | CAM | Valoracion excelente en cuanto apoyo al investigador y docente | | F |
| 16 | PTGAS | CAM | Deberían existir mas Bibliotecas como la BUHO de ciencias, porque al final esta se queda pequeña para toda la cantidad de alumnado de la Uc | 1 | S |
| 17 | GRADO | CIE | Los trabajadores son encantadores | 10 | F |
| 18 | GRADO | CIE | Comentar que el problema de la limpieza de las instalaciones no es exclusivo a la biblioteca: en ciertos váter y uriniales de la universidad hay suciedad incrustada desde hace años y es habitual encontrarse otras deficiencias, como la falta de jabón (lo cual tengo entendido que es ilegal). Obvia decir que encontrarse las mesas de la biblioteca poco limpias es, además de desagradable, un problema sanitario, sobretudo en épocas de gripe. Entiendo que a estas alturas la universidad ya ha sido informada y es consciente del problema de limpieza, pero decide no actuar al respecto. | 5 3 | Q |
| | | | En segundo término, que la biblioteca no sea un sitio silencioso y | | |

| | | | | | |
|----|-------|-----|---|-------------------|-----------|
| | | | <p>consecuentemente acogedor es a raíz de un problema social. La gente o bien le da igual o bien cree que es normal ir a la biblioteca y contarle su vida al de al lado, estar de risas o besuquearse con su pareja. En algunas ocasiones, el personal de la biblioteca les llama la atención (entiendo que ellos están haciendo todo lo que pueden) pero a fin de cuentas, esto no sirve de nada porque este comportamiento se repite o incluso empeora a lo largo del tiempo. Más que por la propia biblioteca, este problema engloba a todos los ámbitos de la universidad, pero vista la postura de la universidad que se me comunicó en base a una queja que puse, todo tipo de comportamiento del alumnado, sea dañino o execrable (según métricas muy irregulares y subjetivas), debe ser plenamente tolerado. Obvia decir que al no tomar medidas más contundentes frente a esto, solo se está perjudicando a los demás que sí quieren estudiar.</p> <p>Dadas las complicadas circunstancias y la postura de la universidad, lo único que creo realista proponer es la colocación de más mesas de estudio dispersas en los pasillos de las distintas facultades. Las pocas que hay se utilizan con frecuencia, pues irónicamente resultan un buen medio para leer y estudiar con pocas distracciones. Esto también podría aliviar casos en los que la biblioteca está muy llena, o gente que quiere "estudiar" y charlar sobre sus vidas simultáneamente pero no saben donde. Si la propia biblioteca propusiera esta sugerencia, tendría más probabilidades de materializarse.</p> <p>Dicho todo esto, quiero recalcar que solo estoy INFORMANDO de mi OPINIÓN al respecto. No tengo intención de ir a reclamar, ni de expresar mis quejas públicamente, ni de nombrar a ningún individuo, empresa o colectivo como culpable. Que la universidad haga lo que quiera con los problemas que tiene.</p> | | |
| 19 | GRADO | CIE | Un gran trabajo por parte del personal de la biblioteca, siempre es un placer tratar con ellos | 10 | F |
| 20 | GRADO | CIE | <p>En la división de ciencias, en época de exámenes la zona de estudio personal (y la grupal) se llena, haciendo difícil encontrar un puesto libre; quizás se podría optimizar algo más el espacio para albergar el mayor número de puestos posibles.</p> <p>Se agradecería la instalación de lámparas en los puestos de trabajo individual; como existen en el Aula Búho y en el Paraninfo.</p> <p>Respecto del Paraninfo, casi siempre está lleno, pero sus instalaciones son cómodas. Aún así, convendría mejorar el sistema de ventilación, ya que debido al gran número de usuarios, el ambiente se carga demasiado y hace calor.</p> <p>Respecto del Interfacultativo, las nuevas lámparas con detector de movimiento resultan incómodas en la sección de monografías, ya que por ausencia de movimiento estas se apagan constantemente.</p> <p>Mi especial agradecimiento al personal de la división de ciencias por su atención y buen trato.</p> | 6 4 2 10 | S/Q/ F |
| 21 | GRADO | CIE | En ciencias huele mal, yo pondría ambientador o algo | 5 | Q |
| 22 | GRADO | CIE | El problema principal ha sido el ruido por las obras. Y el ruido que la gente hace en la biblioteca... | 3 | Q |
| 23 | GRADO | CIE | Terminen las obras de ciencias ya por favor | 3 | Q |
| 24 | GRADO | CIE | Más pizarras en la sala de ruido moderado de la facultad de ciencias | 7 | S |
| 25 | GRADO | CIE | Las personas que trabajan en la biblioteca son muy simpáticos y siempre se ofrecen a ayudarte en lo que puedan. Recomiendo la biblioteca 100%. El único problema es que hay veces que hay mucho ruido. | 10 3 | F/Q |

| | | | | | |
|----|-------|-----|---|--------|-----|
| 26 | PDI | CIE | Me sorprende gratamente la amabilidad que siempre ha tenido el personal de ciencias y eso que ha cambiado a lo largo de los más de 35 años que llevo en el centro. | 10 | F |
| 27 | PDI | CIE | Mejor es muy difícil | 10 | F |
| 28 | PDI | CIE | Fantástico trabajo, seguid así! | 10 | F |
| 29 | PDI | CIE | La atención del personal de todas las secciones de la BUC a las que he ido a sido muy amable y eficiente. | 10 | F |
| 30 | PDI | CIE | Creo que el servicio de la Biblioteca de ciencias funciona muy bien. Ofrece un servicio eficaz con personal muy amable y servicial. | 10 | F |
| 31 | GRADO | DEC | Los horarios en tiempos de exámenes son demasiado reducidos, por no contar de que son inexistentes en muchas de las divisiones, la facultad de Minas en Torrelavega, no tiene un horario que se pueda aprovechar mucho, y entre ellas incluyo también las de Santander, excluyendo el Paraninfo, que para la gente que no somos de allí nos pilla demasiado lejos y el Interfacultativo. Pero deberían de plantearse alargar los horarios en período de exámenes o vacaciones en alguna división más, así como habilitar comedores durante dichos horarios. | 1 | Q/S |
| 32 | GRADO | DEC | La luz de la biblioteca de derecho es, a todos los efectos, escasa, para echarse una siesta está genial pero para estudiar no. Además la disponibilidad de enchufes es demasiado limitada, hoy en día se estudia y trabaja con ordenadores, si tienes pensado estar todo el día estudiando, la biblioteca de Derecho no es una opción durante la época de exámenes porque es misión imposible encontrar un sitio con enchufes. En cambio, la biblioteca de Caminos está muy bien adaptada para esas necesidades tanto en iluminación como en enchufes, al igual que en el Interfacultativo. | 4 | Q |
| 33 | GRADO | DEC | Sería interesante añadir más impresoras 3D en más divisiones además de en ciencias. Asimismo, en la división de Derecho-Económicas, serían de utilidad más salas de trabajo en grupo (en mi opinión, sería necesario al menos duplicarlas en número, ya sea de manera permanente o aumentar el número temporalmente durante épocas con picos de demanda, como pueden ser períodos de exámenes, usando esos espacios para otras tareas en los períodos de menor demanda, haciéndolos valer como almacenes para materiales menos utilizados). | 7 6 | S |
| 34 | GRADO | DEC | El horario ampliado empieza muy tarde | 1 | Q |
| 35 | GRADO | DEC | La temperatura no es buena casi nunca, o hace mucho calor o hace mucho frio Lo mejor sin duda los bibliotecarios siempre que les pides ayuda para algo responden bien y rapido | 2 | Q/F |
| 36 | GRADO | DEC | En el paraninfo es difícil encontrar sitio, la gente se cuela y/o reservan sitios poniendo material académico encima de las mesas. Puede haber escritorios vacíos durante horas. Muchas veces llegamos a las 9:30 y la mitad de los escritorios que tienen cosas encima, suelen estar vacíos. He llegado a ver como la misma persona reserva una fila entera para sus amigos. Hay un calor excesivo en el inter, derecho-economicas y paraninfo. | 6 2 | Q |
| 37 | GRADO | DEC | Los bibliotecarios son muy agradables y siempre estan atentos para solucionar cualquier duda que les planteas. De 10 | 10 | F |
| 38 | GRADO | DEC | Amliar los horarios de apertura de la biblioteca del paraninfo los fines de semana y festivos fuera de epoca de examenes | 1 | S |
| 39 | GRADO | DEC | hace mucho calor en las plantas de arriba | 2 | Q |
| 40 | GRADO | DEC | Aulas de estudio de grupos poder reservar varios compañeros el mismo día o poder ampliar la hora extra cuando entramos | 6 | S |
| 41 | POS | DEC | _ No funciona el paso de control . Sería arreglarlo por seguridad . (Paraninfo) | 6 7 | Q/S |

| | | | | | |
|----|-------|-----|--|--------|-----------|
| | | | - Las sillas no son muy cómodas . - Papel de cocina en el comedor es escaso | | |
| 42 | PDI | DEC | El trato del personal de la biblioteca es inmejorable. Siempre están dispuestos a ayudarte, son amables y cálidos. La biblioteca de Derecho y económicas no es demasiado luminosa o acogedora. No es un lugar que te invite a estar demasiado tiempo. | 10 | F/Q |
| 43 | PDI | DEC | La BUC y su personal es lo mejor que tiene la UC | 10 | F |
| 44 | GRADO | IND | Los horarios muchas veces no son adecuados, en verano sobre todo, entiendo que igual la biblioteca de la facultad no abra hasta tarde pero que cierre antes de lo normal no me parece bien sobre todo en un periodo donde los estudiantes, o al menos yo necesitan estudiar mas. Y después que en el campus la biblioteca que mas tarde cierra, que son todas es a las 20.00 de la tarde me parece mal, tendría que haber al menos una biblioteca abierta pasada las 20.00, para acomodar a los estudiantes que bien estudian de noche o que no han tenido tiempo a estudiar lo suficiente porque no han tenido tiempo físico para hacerlo y necesitan un par de horas mas o que incluso estudian de noche. Y que los fines de semana el horario de la única biblioteca abierta en el campus sea de 10.00-18.00 me parece ridículo, que me tenga que ir a Maliaño para encontrar una biblioteca que abra 24h me parece fatal o que me tenga que ir al centro al paraninfo (nunca he ido así que no conozco horarios). Entiendo que no es posible una biblioteca 24h pero que haya una biblioteca o un sitio para estudiar de 8.00-00.00 o del estilo a lo largo del año me parece de chiste. | 1 | Q |
| 45 | GRADO | IND | Sería óptimo que abriesen los fines | 1 | S |
| 46 | GRADO | IND | Hay algunas veces que la iluminación es muy escasa ya que algunas lámparas se apagan. | 4 | Q |
| 47 | GRADO | IND | Las salas podrían estar más insonorizadas. El personal de la biblioteca es muy acogedor y amable. | 3 | Q/F |
| 48 | GRADO | IND | Estaría bien que abriese hasta las 9:30 | 1 | S |
| 49 | GRADO | IND | Ampliar el horario de cierre | 1 | S |
| 50 | GRADO | IND | Estaría bien que abriese hasta un poco más tarde | 1 | S |
| 51 | GRADO | IND | Me gustaría que estuvieran más bibliotecas abiertas durante todo el curso, no solo en el periodo de exámenes. Incluidos fines de semana y festivos | 1 | S |
| 52 | GRADO | IND | horarios mas amplios | 1 | S |
| 53 | GRADO | IND | Lo prefiero 1000 veces antes de estudiar en casa. Si hubiera enchufes donde los escritorios de arriba, serían los mejores sitios de la biblioteca. | 4 | F |
| 54 | GRADO | IND | Un servicio espectacular 10 de 10 | 10 | F |
| 55 | GRADO | IND | En el paraninfo podrían poner horarios especiales en fiestas, porque hay puntos específicos del año (como Enero o Mayo) en los que cierran justo antes de exámenes. Respecto a industriales, es muy completa, lo único que igual haría falta sería control de ruido tanto en salas (a veces se escuchan gritos saliendo de ellas) y grupos que se forman en la biblioteca y que hablan como si estuvieran en la calle, sobre todo por la zona de los ordenadores. No hay problema con que se hable bajito, pueden estar haciendo trabajos de grupo, pero algunos hablan a gritos. Ya tengo bastantes compañeros que se van a otras bibliotecas (como la de Caminos) por este inconveniente La atención del personal bastante buena y el ajedrez que han añadido es un buen detalle. | 1 3 | S/Q/ F |
| 56 | GRADO | IND | En general todo está bien, la idea del ajedrez me gustó y la idea de las fichas de nave está bien pero me hubiese gustado mas un diseño en el que se distingieran mejor que pieza es, de resto muy bien | 10 | F/S |
| 57 | GRADO | IND | El horario del paraninfo debería ser mas amplio respecto a los fines de semana. Se debería respetar mas el silencio en la biblioteca de industriales. Es necesario mas opciones de bibliotecas para días festivos (a excepción | 1 3 | S/Q/ F |

| | | | | | |
|----|-------|-----|--|--------------|-----|
| | | | <p>obvia de Navidad, Año nuevo, etc) o fines de semana.</p> <p>La biblioteca de ciencias "Sala búho" es muy buena iniciativa, una sala de estudio abierta durante las horas que el resto de bibliotecas esta cerrada, debería abrir todos los días a poder ser 24h ya que no precisa mas personal que la seguridad UC. Aún así estamos muy contentos de poder contar con esta sala actualmente.</p> <p>Exceso de personal en biblioteca "Interfacultativo", si es necesario que haya tanto, sería mas óptimo que se dividieran en turnos para poder mantener abierta la biblioteca mas horas, además generan demasiado ruido hablando entre ellos y son prácticamente mas perjudiciales para los asistentes a la biblioteca que beneficiosos.</p> <p>La mayoría de aspectos es sobre el horario de las bibliotecas, este curso en el primer cuatrimestre había días en los que la única biblioteca abierta era el Interfacultativo y cerraba a las 17:30, eso no es normal,aunque ha mejorado este segundo cuatrimestre.</p> | | |
| 58 | GRADO | IND | Suele haber ruido. | 3 | Q |
| 59 | GRADO | IND | En industriales faltan enchufes en muchas mesas. El ambiente en general es muy ruidoso se deberían tomar medidas | 4 3 | Q |
| 60 | GRADO | IND | me gustaria que abriesen mas bibliotecas los fines de semana y festivos, no solo el interfacultativo ya que muchas veces no hay sitio para sentarse y es una biblioteca con mucho ruido. | 1 3 | S |
| 61 | POS | IND | Muy buena iniciativa la de incluir un ajedrez ♚ . Sugiero que tengan el mismo horario que el paraninfo. | 1 | F/S |
| 62 | POS | IND | vendría bien tener mas salas de estudio y ampliar el tiempo de prestamos. | 6 9 | S |
| 63 | POS | IND | Magnifica Universidad y servicios de Biblioteca | 10 | F |
| 64 | POS | IND | Respecto a la biblioteca de industriales las bibliotecarias son 10/10 tanto la atención como la ayuda que ofrecen. Respecto al paraninfo, en muchas ocasiones la gente guarda sitios desde las 8 de la mañana poniendo un folio. Estaría bien controlar eso ya que están quitando sitios a personas que están ya en la biblioteca y que tienen derecho a coger el sitio. Luego también hace mucho mucho calor en la primera planta y mucho frío el la de abajo. Los bibliotecarios en general excelentes en todas las bibliotecas. | 10 6 2 | F/Q |
| 65 | PDI | IND | La Biblioteca mantiene en el tiempo un personal altamente cualificado y profesional. Proporcionan un servicio extraordinario. | 10 | F |
| 66 | OTRO | INT | Respecto al horario del Paraninfo, me parece, exceptuando el horario especial de exámenes, un horario muy limitado los fines de semana. Otro aspecto importante a destacar es la pésima insonorización de las salas de trabajo en grupo, ya que aunque las personas que estén dentro hablen suave se escucha absolutamente todo. | 1 3 | Q |
| 67 | OTRO | INT | El horario de los fines de semana del Paraninfo es muy reducido. Por otra parte, el ruido de las salas es bastante molesto. A pesar de que hablen bajo los que están dentro, se oye todo. | 1 3 | Q |
| 68 | OTRO | INT | La calefacción debería de poder ser controlada por el personal de la biblioteca, hay días que hace mucho frío que no está puesta y días que la temperatura es muy alta y la calefacción está puesta. No tiene sentido centralizar una calefacción que es usada en cada espacio con sus necesidades específicas. Los fin de semanas o días festivos solo está abierta el interfacultativo para todo los castros, somos muchos estudiantes con necesidades de tener un espacio de estudio y se vuelve un caos encontrar sitio. Además, excepto cuando el horario es ampliado para los estudiantes de los grados, el resto del año los fin de semanas o festivos la biblioteca CIErra a las 17:45, y no hay más bibliotecas. Para las personas que estudian todo el año este horario es muy restringido. Debería de ampliarse el horario o que haya otra | 2 1 | Q/S |

| | | | | | |
|----|-------|-----|--|------------------|-----|
| | | | biblioteca por la tarde para ofrecer servicio. | | |
| 69 | OTRO | INT | En exámenes hay más dificultades ,entran personas no de la UC y hay q tener cuidado con objetos personales y con espacios individuales, debía ser prioritario para los miembros de la UC y arreglar el control informático del paraninfo Cursos específicos sobre IA | 6 | Q/S |
| 70 | GRADO | INT | La temperatura es muy elevada, especialmente en los meses cálidos | 2 | Q |
| 71 | GRADO | INT | Siempre muy amables y dispuestos a ayudar, lo explican todo con paciencia y atienden con una sonrisa :)) | 10 | F |
| 72 | GRADO | INT | Al menos el interfacultativo tiene un personal que siempre nos ayuda mucho y si se nos pasa un día de devolución son amables, las instalaciones son muy cálidas, el único problema es que a veces hay mucho ruido por que suele haber gente que va a pasar el rato no a estudiar ni a por libros pero en general muy bien | 10 3 | F/Q |
| 73 | GRADO | INT | Hay muy buena iluminación y gracias a las ventanas permite que haya buena ventilación tambien. Las salas son amplias | 2 | F |
| 74 | GRADO | INT | -En las Salas 4,5, 6 y 7 se concentra demasiado el calor, hasta el punto de no elegir la sala debido a la temperatura que hace - Abrir en época de exámenes más salas ya que mucha gente va a estudiar al interfacultativo debido al horario extenso, eso hace que seamos muchos y muchas veces no haya sitio - El horario en época de exámenes extraordinarios (finales de enero-principio febrero y finales de junio-principios de julio) , que sea mas extenso ya que hay gente que también tiene recuperaciones y el horario más extenso hace falta - Que pidan la TUI para la máquina que escanea documentos, que tengamos que utilizar una tarjeta con banda magnética porque la TUI ya no la dan en físico. | 2 6 1 7 | Q/S |
| 75 | GRADO | INT | El horario de apertura de la biblioteca para los exámenes extraordinarios no es el adecuado ya que cuando acaban los exámenes finales no se puede disponer del mismo horario de la biblioteca; además en las salas de estudio 4,5,6,7 no cuentan con ventilación provocando demasiado calor a la hora de estudiar siendo esto un factor para no coger la sala de estudio por la falta de aire y la temperatura elevada, además del ruido excesivo que provocan las lámparas de las salas de estudio. por otro lado la capacidad de la biblioteca en época de exámenes se queda escasa ya que vienen demasiados alumnos ya que tiene un horario mas amplio que otras facultades y al no tener salas a las que poder acudir muchas veces te tienes que marchar. | 1 2 3 6 | Q |
| 76 | GRADO | INT | Por favor abrir más bibliotecas, poner mas sitios o buscar una solución porque es una vergüenza lo que tenemos que sufrir los estudiantes todos los fines de semana en época de exámenes, no hay sitio para estudiar y hay muchas gente que no puede estudiar en su casa, la gente llega a la biblioteca y se tiene que ir porque no hay sitio ni media hora después de su apertura, si sales 15 minutos te quitan tus cosas y se sientan, mas que un espacio de estudio y concentración es un espacio de tensión y mal estar. No puede ser que los fines de semana en época de examen solo este el paraninfo y el interfacultativo abierto, NO CABEMOS y solo queremos estudiar, gracias. | 6 | Q |
| 77 | POS | INT | Estaría bien abrir diariamente el Paraninfo, de lunes a domingo, hasta las 2.45 a.m. o, en su defecto, hasta las 23.45 p.m. | 1 | S |
| 78 | POS | INT | Aunque la tendencia actual es anteponer la suscripción a revistas electrónicas y materiales digitales, no se debe poner en segundo lugar la adquisición de libros y otros materiales físicos. Debería ser una máxima de la biblioteca para que sus fondos no se queden desactualizados y así proveer de la mayor calidad bibliográfica tanto a estudiantes como investigadores. | 8 | S |
| 79 | POS | INT | Puntos positivos: | 8 | F/Q |

| | | | | | |
|----|-----|-----|--|-----------------------------|-----|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de ejemplares - Los funcionarios de días festivos, fines de semana y de las tardes son maravillosos. No los cambio por nada. - Es un sitio medianamente acogedor que da seguridad y ambiente de trabajo. <p>Puntos negativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los horarios no se ajustan a las necesidades de la mayoría de usuarios. Es necesario un horario más amplio, por favor... Llevamos años pidiéndolo. - La iluminación pide a gritos renovarse. - Hay demasiado ruido... Habría que pensar algo para solucionarlo. - En temporada de exámenes es imposible encontrar un sitio. Horas y horas sitios ocupados por hojas sin nadie sentado allí. - Las limpiadoras tiran todos los deshechos a la misma bolsa, por tanto reciclar es una ilusión. | 10 1 4 3 6 5 | |
| 80 | POS | INT | En mi caso, trabajo en uno de los gabinetes de investigación que tienen a disposición de los doctorandos en la biblioteca del Interfacultativo y valoro mucho la existencia de estos espacios de trabajo que no se han reflejado en la encuesta. Además, el personal de la biblioteca, en especial el personal del fin de semana (con el que, por mi disponibilidad horaria para asistir al centro, tengo más contacto) es 10 de 10 en todo, en su disponibilidad, trato, servicios ofrecidos, amabilidad, respuesta, dedicación, todo. Tanto valoro la biblioteca, sus fondos, sus servicios, sus espacios y su personal que la única puntuación no satisfactoria que reflejaría es la disponibilidad horaria de la biblioteca del Inter en fin de semana. Me considero afortunada de que esté abierta todos los fines de semana, valoro el esfuerzo por dar este servicio, pero se me hace un poco corto el horario ordinario de apertura, ya que a las 17:45h todavía estoy siendo productiva en mi estancia en el gabinete. Aun así, gracias por todo! | 9 10 1 | F/Q |
| 81 | POS | INT | Muy amables los ayudadores del paraninfo, caminos e interfacultativo, siempre atienden de una manera muy asertiva | 10 | F |
| 82 | PDI | INT | Lo mejor del Inter es su personal, tanto de mañana como de tarde. Te tratan de maravilla, te ayudan en todo lo que pueden y te aconsejan y guían, se puede confiar en su ayuda. Lo peor son a) las condiciones, dado que hay bastante polvo y la gente no calla, especialmente en monografías, cuando lo que se necesita es SILENCIO, y b) que expurguen libros bajo la premisa de que se encuentran disponibles en formato digital, o de que ciertos volúmenes no tienen suficientes consultas. Creo que la política de expurgo empobrece el fondo, que de por sí es mucho mejor que el de otras universidades con carreras de humanidades (aun cuando somos una politécnica encubierta). | 10 3 5 8 | F/Q |
| 83 | PDI | INT | El personal del Interfacultativo es atento, encantador y merecen un monumento por el maravilloso trato que tienen hacia todos los usuarios. Su preocupación por los investigadores y estudiantes es digna de mencionar y siempre están dispuestos a ayudar en todo lo que pueden. Solo puedo trasladar mi más sincero agradecimiento por poder contar con ellas en el Interfacultativo. | 10 | F |
| 84 | PDI | INT | Servicio magnífico. | 10 | F |
| 85 | PDI | INT | Sois un equipo excepcional, encantador y muy profesional. Muchas gracias. | 10 | F |
| 86 | PDI | INT | La biblioteca universitaria es un lujo, el mejor servicio de la Universidad de Cantabria casi con toda seguridad. Que dure muchos años, así como el presupuesto que la mantiene, que debería aumentar en la medida de lo posible. Gracias a todos sus trabajadores y trabajadoras. | 10 | F |
| 87 | PDI | INT | El personal de la biblioteca del Interfacultativo siempre está dispuesto a ayudar y atienden muy rápido a cualquier consulta o solicitud de adquisición. La dirección de esta división también se muestra muy amable y siempre con ganas de ayudar. | 10 | F |
| 88 | PDI | INT | En primer lugar, se agradecería inmensamente que mejorara el sistema de | 4 | Q/S |

| | | | | | |
|----|-------|-----|--|-------------|-----|
| | | | <p>iluminación de la sala de monografías. La luz es insuficiente, ya que no ilumina bien las estanterías y, además, tiene un detector de movimiento que dura muy poco tiempo y estresa bastante la búsqueda de los libros o las revistas. LO óptimo sería que la biblioteca dispusiera de iluminación natural, pero a falta de esta, es imprescindible para un uso cómodo y no estresante de la biblioteca mejorar la eficiencia de la luz artificial.</p> <p>En segundo lugar, se agradecería que se aumentara el número de editoriales suscritas por la Biblioteca para acceder directamente a revistas y artículos online.</p> | 8 | |
| 89 | PTGAS | INT | <p>En general me parece que la BUC da un servicio adecuado en cuanto a servicios e información, se preocupa de las necesidades de la Comunidad Universitaria y atiende bien al resto de la ciudadanía.</p> <p>Mi queja es que necesité del Paraninfo cuando no pertenecía a la UC y apenas pude usarla un mes que la abrieron al público en general, ahora los tornos están abiertos, estaría bien saber si se van a dejar así o va a continuar el control, me parece que para lo grande que es esa biblioteca tiene muy poca seguridad para el alumnado y para el PTGAS y se fomenta (con expedidoras) el consumo de bebidas que generan residuos y mala educación de "algunos" dejándolos en los puestos ¿Porqué no hay fuentes con agua como en algunos servicios?.</p> | 9 | F7Q |
| 90 | OTRO | MED | <p>Excelente la atención del personal de la tarde del Paraninfo (mucho peor por la mañana)</p> <p>Medicina que se quite servicio de Reprografía dicen que no hacen copias y razonamiento absurdo; que se externalice</p> | 10 9 | F/Q |
| 91 | GRADO | MED | <p>La biblioteca cierra los fines de semana muy pronto cuando son los únicos días que tenemos los más libres para trabajar, en el paraninfo la limpieza esta regular y hay muchos asientos que son rotos y luces que hacen ruidos de aviones</p> | 1 5 6 | Q |
| 92 | GRADO | MED | <p>La sala nueva de medicina anexa no entiendo por qué no se puede hacer una sala 24 horas. La facultad tiene parking y encima la sala tiene una entrada independiente. Existe una biblioteca en Maliaño 24 horas q es parecida y se entra con la tarjeta de la UC.</p> <p>Además esta sala necesita más regletas.</p> | 1 | Q |
| 93 | GRADO | MED | <p>Sala búho en medicina o mejores horarios en general. Sobre todo fines de semana y festivos.</p> | 1 | Q |
| 94 | GRADO | MED | <p>Utilizo mucho el servicio de la biblioteca de Medicina y Enfermería.</p> <p>Además de ser muy amables y diligentes siempre, están pendientes del estudiantado, de sus necesidades a nivel académico como a nivel de salud física-mental. Eso se agradece mucho porque estamos bajo mucho estrés sobre todo en época de exámenes.</p> <p>Cuando hay alguna duda están disponibles en todo momento para solucionarla (sea buscar un libro, cómo funciona un servicio). Son lo mejor de la facultad y yo se lo agradezco.</p> <p>Se echa de menos tener más sitios de estudio porque suelen llenarse muy rápido y que quizás no se reserven con apuntes por más de 20 minutos.</p> | 10 6 | F/Q |
| 95 | GRADO | MED | <p>durante los meses de noviembre y abril, estaría bien que los horarios de la biblioteca tanto del Interfacultativo, Medicina y el Paraninfo ampliaran su horario sobre todo del fin de semana, ya que en estos meses es cuando se comienza a estudiar con más intensidad, ya que los meses de diciembre y mayo son más a modo de "repaso".</p> | 1 | S |
| 96 | GRADO | MED | <p>En el caso de la facultad de medicina, sería genial que la biblioteca abriera los fines de semana durante la época de exámenes porque solamente una pequeña sala de estudio no es suficiente</p> | 1 | S |
| 97 | GRADO | MED | <p>Buen servicio, aunque en Medicina hacen falta mas sitios y un horario mas extenso especialmente en época de exámenes.</p> | 6 1 | F/S |
| 98 | GRADO | MED | <p>El horario del paraninfo es muy bueno en temporada de exámenes, sin embargo, al principio de los cuatrimestres tiene un horario muy malo que</p> | 1 | F/Q |

| | | | | | |
|-----|-------|-----|--|---------|-----|
| | | | no deja aprovechar bien las tardes ni los fines de semana | | |
| 99 | GRADO | MED | Da gusto venir a estudiar a un lugar tan acogedor y con el personal tan entregado | 10 | F |
| 100 | GRADO | MED | Estoy súper contenta usando la biblioteca de medicina. En medicina son encantadores, y siempre están a nuestra disposición. Son puntuales en los horarios y siempre con una buena cara. | 10 | F |
| 101 | GRADO | MED | Necesidad de que abra los fin de semana y hasta más tarde en horario de exámenes. La biblioteca es para los estudiantes y no se entiendes que cuando llegan los exámenes no se abra los fines de semana | 1 | Q |
| 102 | GRADO | MED | Estaría bien que los horarios de la biblio los fines de semana fuesen los mismo que entre semana | 1 | S |
| 103 | GRADO | MED | poner enchufes en todas las mesas (las que están entre las estanterías también) y más luz en la planta de abajo | 4 | S |
| 104 | GRADO | MED | Me gustaría que la biblioteca de medicina abriera los findes de semana | 1 | S |
| 105 | GRADO | MED | Estaría bien ampliar el horario de cara al cierre, sé que es difícil tener a una persona 24h pero en el caso de la biblioteca de medicina, cerrar a las 20:45 es un poco tarde y sobre todo, que no esté los fines de semana se nota mucho. En el caso del paraninfo, estaría bien que los fines de semana abran y cierren más tarde porque durante el cuatrimestre aunque no sea época de exámenes, casi todos tenemos exámenes parciales y abrir a las 10 o cerrar a las 7 no compensa. Igualmente entiendo que no es tan sencillo como cambiarlo, pero gracias por escucharnos :) | 1 | S |
| 106 | GRADO | MED | Ampliación del horario antes | 1 | S |
| 107 | GRADO | MED | A veces los bibliotecarios hacen muchos ruido | 3 | Q |
| 108 | GRADO | MED | Estaría bien que en medicina, especialmente en época de exámenes, abrieran los findes de semana o en su contra se abriera una sala de estudio. Por lo demás todo bien | 1 | S/Q |
| 109 | GRADO | MED | A veces falta espacio sobretodo en época de exámenes, y a veces hay mucho ruido que impide concentrarse. No sé si es competencia de la biblioteca pero deberían habilitar el aula de estudio los findes de semana durante todo el año no solo en época de exámenes, ya que justo en medicina creo que necesitamos un sitio en nuestra facultad donde estudiar los findes de semana también. | 3 1 | Q/S |
| 110 | GRADO | MED | ¡Las recepcionistas del Paraninfo son un amor! ♡ | 10 | F |
| 111 | GRADO | MED | EL HORARIO DEL PARANINFO LOS FINDES DEBERÍA SER COMO ENTRESEMANA!!!!!!!!!!!! LAS RECEPCIONISTAS DEL PARANINFO SON UNOS AMORES, SUBIDLES EL SUELDO. | 1 10 | S/F |
| 112 | GRADO | MED | Buenas tardes, podrían valorar la idea de poner máquina de encuadernación en el mostrador de al menos el paraninfo? Cuando estamos estudiando siempre vamos a encuadernar a imprentas cercanas, y da un poco de rabia porque teniendo aquí tan buenas impresoras, creo se favorecería al ahorrar tiempo del alumnado y además, creo si fuese un servicio de pago, también sería un bien económico para la universidad. Gracias | 7 | S |
| 113 | GRADO | MED | Que aumente la oferta de portátiles de préstamo largo y que se den en otras facultades, para no tener que desplazarnos a otros sitios para tenerlos. | 7 | S |
| 114 | GRADO | MED | La gente habla mucho en la biblioteca, incluidas las bibliotecarias a veces, estaría bien que hablasen más en el despacho y si lo hacen fuera que al menos no hablen a tono normal. Y respecto al paraninfo, el horario cuando no hay exámenes es terrible, y prácticamente nadie se queda hasta las 2 de la noche estudiando, pero prácticamente todo el mundo necesita estudiar los sábados y domingos de todo el cuatrimestre. Estaría bien que se valorase ampliar el horario los fines de semana durante el curso para que podamos ir a estudiar. | 3 1 | Q |
| 115 | GRADO | MED | Creo que es una biblioteca en la que la ventilación deja mucho que desear. Es insostenible estudiar tantas horas en un sitio con mala ventilación y la | 2 1 | Q |

| | | | | | |
|-----|-------|-----|--|----|---|
| | | | <p>mitad de las veces con calor porque no se pone el aire acondicionado.</p> <p>En cuanto al horario de apertura, los estudiantes nos pasamos el año entero estudiado y en fines de semana es cuando más demanda suele haber. Sin embargo la mitad del curso el horario es de 10:15 a 18:45 y al cerrar no nos queda otra más que irnos a casa porque no hay muchas más bibliotecas y las que están abiertas los horarios no son mucho mejor. Es por ello que creo q la cantidad de bibliotecas y (junto consus respectivos horarios) para tantos estudiantes es bastante nefasto.</p> | | |
| 116 | POS | MED | Es de agradecer la disponibilidad y amabilidad de las chicas a cargo de la biblioteca en Medicina. Tanto como la eficacia del servicio online. | 10 | F |
| 117 | PDI | MED | Excelentes prestaciones y se agradece la asistencia y ayuda del todo el personal de la BUC de Medicina | 10 | F |
| 118 | PDI | MED | Las bibliotecas son el mejor sitio de toda la universidad. Y el personal que trabaja en ellas lo mismo. | 10 | F |
| 119 | PDI | MED | Son profesionales que hacen su trabajo con máxima rapidez y gran eficacia | 10 | F |
| 120 | GRADO | MIN | Que la biblioteca de minas en torrelavega y la propia universidad abriese antes, el centro abre muy tarde. | 1 | S |
| 121 | GRADO | MIN | La calidad en el trato depende mucho de las personas que estén en la biblioteca. Hay dos personas muy capaces mientras que otra no lo parece tanto | 10 | Q |

RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS

Este apartado da respuesta a los comentarios aportados en la encuesta. La mayor parte de las respuestas consisten en explicar y justificar el funcionamiento de aspectos concretos del servicio; en algunos casos nos permiten detectar errores y averías y en otros casos nos dan ideas buenas para mejorar la atención al público y el servicio en general. Dado el elevado número de comentarios (casi trescientos) se contesta por temas indicando en cada caso a qué comentarios se responde. En **rojo** acciones de mejora en curso o previstas.

HORARIOS

1. **Ampliación de horario** (comentarios 5, 6, 16, 31, 34, 38, 44, 45, 48, 49, 50, 52, 55, 57, 60, 61, 66, 67, 68, 74, 75, 77, 79, 80, 91, 92, 93, 95, 96, 97, 98, 101, 102, 104, 105, 106, 108, 109, 111, 114, 115, 120). Este es el aspecto que más comentarios recibe. Se demanda en general más horario de apertura con diferentes matices: ampliar la apertura de fines de semana y festivos durante el periodo lectivo ordinario (no de exámenes) en el Inter y el Paraninfo y crear este horario (fines de semana) en otros centros (Industriales, Caminos o Medicina); ampliar el calendario de apertura extraordinaria en exámenes comenzando antes; ampliar el horario de apertura en periodo de exámenes en general; crear un aula búho en Medicina (o ampliar el horario de la sala de estudio de la Facultad). Respecto a estas demandas, en términos generales, hay acciones que no se pueden abordar por razones materiales: si la biblioteca no tiene acceso independiente, no se puede abrir fuera del horario del centro porque se compromete la seguridad del mismo; además, las jornadas laborales, calendarios de vacaciones y jornadas reducidas, etc. condicionan la disponibilidad de personal para las aperturas. No obstante, este último curso **ya se adelantó la fecha** de apertura por exámenes con buenos resultados; no obstante, la proximidad de las vacaciones de navidad y (este año) de semana santa con los periodos de exámenes ha causado algunas disfunciones por lo difícil o imposible a veces de compaginar las vacaciones del personal con las aperturas extraordinarias. Se está **estudiando la posibilidad de modificar** el calendario, al menos en Navidad y de **ampliar** horario de apertura del Interfacultativo en fin de semana lectivo ordinario (no de exámenes). Los estudiantes de Medicina hacen mención a la sala de estudios de la Facultad y solicitan que incremente su horario; esta sala no depende de la Biblioteca, pero trasladamos estos comentarios a la Facultad.

CONDICIONES AMBIENTALES Y CONFORT

2. **Climatización y ventilación** (comentarios 20, 35, 36, 39, 64, 68, 70, 73, 74, 75, 115): Son destacables comentarios que señalan exceso de calor en las salas de grupos del Interfacultativo, estas salas tienen una ventilación deficiente, **consultaremos** con el Servicio de Infraestructuras la posibilidad de mejorar la renovación del aire. La temperatura motiva también algunas quejas en Derecho-Económicas (está **prevista** una modificación completa de la ventilación de la planta baja en verano de 2026), así como en Industriales y en Medicina, en estos dos últimos casos consideramos que son puntuales y seguramente debido a alguna circunstancia particular. La ventilación del Paraninfo motiva también algunas quejas y es cierto que a veces se genera un ambiente muy cargado que **se vigila** con medidores de CO₂, para modificar los parámetros de sistema, aunque no siempre la respuesta es lo bastante rápida, intentaremos atender mejor este aspecto.
3. **Ruido** (comentarios 4, 18, 22, 23, 25, 47, 55, 57, 58, 59, 60, 66, 67, 72, 75, 79, 82, 107, 109, 114): La fuente principal de ruido está en la mala insonorización de las salas de grupos de algunas divisiones; esto es algo de lo que somos conscientes y que solo podemos ir arreglando poco a poco dado su coste. Un caso particular es el de las obras en la Facultad de Ciencias, respecto a las cuales nada podemos hacer. De los comentarios se desprende que en algunas divisiones el personal hace en ocasiones más ruido del recomendable y se recordará, por tanto, a todo el personal la necesidad de mantener un ambiente silencioso. No obstante, es importante señalar que en los últimos años se están segregando en las bibliotecas zonas de silencio absoluto y zonas de trabajo colaborativo o de descanso en las que se permite un nivel moderado de ruido, esto es algo que debe tenerse en cuenta y de la que **informaremos** con más precisión para evitar malentendidos.
4. **Iluminación y enchufes** (comentarios 20, 32, 46, 53, 59, 79, 88, 103): Se señala que hay una iluminación deficiente en general en Derecho-Económicas (DEC) y en la zona de Monografías del Interfacultativo: respecto a DEC, se va a **renovar toda la iluminación** de la planta baja y de la escalera en el verano de 2025 y creemos que esto resolverá del todo este problema; en cuanto al Interfacultativo, confiamos en poder abordar la **renovación**, con el Servicio de Infraestructuras, en el verano de 2026 y, especialmente, eliminar el sistema de detección automática o al menos modificarlo. Además de los anteriores, una persona pide lámparas individuales en Caminos, pero esto no se puede

hacer por el coste en materiales y la necesidad de modificar y ampliar las instalaciones en una medida que no se justifica por el uso (los recursos son limitados). Por otra parte, se detecta necesidad **de incrementar el número de enchufes** en DEC, Industriales (primera planta) y en Medicina: a lo largo del curso 2025/26 iremos solicitando presupuestos para abordar esta acción progresivamente; la BUC lleva varios años incrementando el número de enchufes en todas sus divisiones y este año utilizaremos estos datos para priorizar la actividad.

- Limpieza** (comentarios 18, 21, 79, 82, 91): La limpieza es uno de los aspectos mejor valorados, aún así, se señalan algunos problemas: mal olor en Ciencias, no habíamos detectado esta circunstancia y será conveniente, seguramente, ventilar mejor las salas; polvo en el Interfacultativo, esto es casi inevitable ya que esta división tiene cinco plantas de trazado irregular, con grandes espacios (la bóveda) y una enorme cantidad de objetos y, sobre todo, de libros y revistas (unos doscientos mil volúmenes) además de la limpieza ordinaria, todos los años se hace una limpieza especial para lo cual se cierran las instalaciones una semana; limpieza regular en el Paraninfo, esto puede suceder en los periodos de apertura extraordinaria que requieren turnos de limpieza (mañana, tardes y noches y fines de semana) y en ocasiones por enfermedades o ausencias del personal ha faltado algún turno. Una persona señala que no se respeta la separación de residuos al retirarlos: esto sucede cuando las papeleras y contenedores no contienen los residuos indicados, sino que el público ha echado restos indiscriminadamente y es cierto que esto puede dar lugar a malentendidos en el espectador que no lo sepa.

EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO

- Puestos de estudio y salas de grupo** (comentarios 7, 20, 33, 36, 40, 41, 62, 64, 69, 74, 75, 76, 79, 91, 94, 97): Las cuestiones que se plantean aquí son: necesidad de más salas de grupos (se menciona para Caminos, Industriales, Ciencias y sobre todo Derecho y en un caso se sugiere poder prorrogar el uso), está prevista la creación de **cuatro salas más** en Derecho en el verano de 2026, en los demás centros habría que estudiar el espacio disponible y no es fácil ampliar este servicio, se palía creando grandes salas de trabajo colaborativo separadas de las zonas de silencio absoluto (como se ha hecho en Ciencias), y siempre es posible prorrogar el uso si no hay otra reserva pendiente. Se solicita en general más puestos en los periodos de exámenes (igual que se solicita más horario y más calendario), esto es difícil de conseguir (aunque la reforma de Derecho incrementará algo el número de puestos) y puesto que es una demanda muy puntual se suele abordar con la apertura de aulas de las facultades; un aspecto importante es la ocupación fantasma de puestos con efectos personales, práctica que siempre se intenta atajar pero que es imposible erradicar del todo, no obstante, se recordará al personal que pongan especial atención a esto. Una queja importante y muy justificada es el mal funcionamiento de los tornos del Paraninfo que llevamos mucho tiempo intentando resolver y continuaremos en ello. Por último, una persona señala que hay sillas rotas en el Paraninfo, efectivamente, estamos pendientes de poder cambiar todas las sillas de aquella división.
- Materiales y equipos** (comentarios 1, 24, 33, 41, 74, 112, 113): En este apartado hay algunas propuestas interesantes: se solicitan más pizarras en Ciencias, más impresoras 3D en otras divisiones, poner una máquina de encuadernar en el Paraninfo, tener más portátiles de préstamo largo en más divisiones además de Derecho y Paraninfo. **Pizarras**: se van a poner pizarras en Derecho y en Caminos y en la medida en que llegue el dinero, se añadirán más en Ciencias. **impresoras 3D**: hemos comprado cuatro más (para Industriales, Ciencias y Minas) y estamos pendientes de que lleguen. La máquina de encuadernar es una **buena idea y estudiaremos** precios y opciones por si es factible dar ese servicio. Portátiles de larga duración: no podemos adquirir más portátiles en este momento, estudiaremos la conveniencia y posibilidades de dedicar o no a préstamo largo alguno de los de préstamo corto. Otros aspectos: rotuladores y borradores de pizarras que no funcionan, suele haber repuestos en los mostradores, es importante que nos aviséis cuando están gastados porque es difícil para el personal detectarlo sin más. Falta de papel de cocina en el comedor del Paraninfo: aunque este comedor depende de otro servicio de la UC si nos avisan en el mostrador podemos resolver la falta de papel, pero es imprescindible que los usuarios nos avisen. Por último, los equipos de reprografía son bastante antiguos y, efectivamente, requieren uso de la TUI (que ya no se proporciona en formato físico) o de cualquier tarjeta con banda magnética (solemos recomendar la de transporte); esto es un problema difícil de resolver por falta de recursos pero también por la dificultad de configuración del sistema de impresión en red.

SERVICIOS Y FONDOS

8. **Colecciones y fondos** (comentarios 8, 12, 78, 79, 82, 88): Se pide suscripción a prensa nacional y local: ya hay una suscripción a *El País* al que se puede acceder desde cualquier IP del campus; *El Diario Montañés*, sin embargo, no facilita las suscripciones digitales en esas condiciones; para cualquier otra suscripción, se puede solicitar a las oficinas centrales de la BUC o en la división que utilice normalmente. Una persona solicita adquirir más libros en papel, al respecto hay que decir que ya se adquieren prácticamente todos los libros que solicitan los profesores e investigadores y, en buena medida, los que solicitan alumnos de posgrado, quizá conviene revisar nuestra información pública al respecto por si no está llegando adecuadamente. Se solicitan también más suscripciones en línea: en este caso no se suscribe todo lo que se solicita sin más ya que la suscripción implica un compromiso de gasto duradero, pero todos los años los departamentos pueden solicitar altas y bajas en las suscripciones y se atienden siempre si hay recursos. Por último, un usuario critica el expurgo de fondos con criterios de uso: en este aspecto es importante señalar que cuando de una obra no hay más ejemplares en la biblioteca no se expurga, por muy poco que se use, pero sí se puede relegar a un almacén donde ocupa menos espacio y siempre está disponible si se solicita (sigue estando en el catálogo).
9. **Servicios en general** (comentarios 14, 62, 80, 90): Se solicita ampliar los plazos de préstamo: ya se han ampliado recientemente, este curso, y se ha incrementado el número de renovaciones posibles. Un profesor sugiere que informemos a los estudiantes de los servicios y materiales disponibles a través de correo, esta es una idea buena y, de hecho, ya se hace así tanto a través de correo como de redes sociales y de presentaciones, no obstante, es cierto que detectamos falta de información en el alumnado y estamos pendientes de colaborar con el Servicio de Comunicación para **mejorar la promoción** de los servicios y la difusión de la información. Hay una felicitación por el servicio de Salas de investigación y al respecto solo podemos agradecerlo y recordar que este servicio está físicamente en Interfacultativo y Derecho, pero disponible para toda la universidad. Por último, hay una queja referida al servicio de reprografía, pero este servicio no es de la Biblioteca y nada podemos comentar al respecto.

PERSONAL Y VALORACIÓN GENERAL

10. **Valoración positiva general del servicio y de las personas que lo prestan** (comentarios 2, 3, 9, 10, 11, 13, 17, 19, 20, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 37, 42, 43, 54, 56, 63, 64, 65, 71, 72, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 90, 94, 99, 100, 110, 111, 116, 117, 118, 119, 121): bien sea en general o referido a alguna de las divisiones o servicios en concreto (especialmente el de préstamo interbibliotecario concita varios comentarios elogiosos). Agradecemos mucho estos comentarios y apreciamos que algunas personas se hayan tomado la molestia de hacerlos.

CARACTERIZACIÓN

Estas dos preguntas son obligatorias. Para todas las demás, responde solo si conoces, utilizas o tienes opinión al respecto.

A. Centro que utilizas con preferencia

(excluido el Paraninfo para el que hay una sección al final de la encuesta si utilizas esta instalación) Respuesta necesaria. Desplegable

B. Selecciona el colectivo al que perteneces Respuesta necesaria. Desplegable

ASPECTOS GENERALES

Valora tu satisfacción con los siguientes aspectos de la Biblioteca. Si quieres añadir algún comentario, al final de la encuesta hay un campo de observaciones en texto libre. Calificación 1-5

1. Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con tus necesidades

2. Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc., de la División utilizada.

3. Limpieza de las instalaciones.

4. Facilidad para orientarte y entender la organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización.

ESPACIOS Y EQUIPOS

Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones. Si quieres añadir algún comentario, al final de la encuesta hay un campo de observaciones en texto libre. Calificación 1-5, pregunta 8 si/no

5. La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada: es fácil encontrar uno libre (ordenadores fijos, portátiles, proyectores, impresoras, escáneres).

6. La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada.

7. La disponibilidad de sitios individuales es adecuada: encuentras sitio disponible cuando lo necesitas.

8. Conoces la existencia de materiales y dispositivos para trabajo personal (proyectores, cámaras de vídeo/audio, tabletas gráficas, etc.). SI/NO

9. Las impresoras, copiadoras o escáneres funcionan adecuadamente (sin fallos ni averías).

10. El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor.

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Indica tu valoración de los siguientes ítems. Si quieres añadir algún comentario, al final de la encuesta hay un campo de observaciones en texto libre. Calificación 1-5

11. La información que has recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los servicios y contenidos de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente).

12. Si has asistido a alguna sesión o curso de formación en la Biblioteca, valora su utilidad posterior (si no has asistido, no contestes).

RAPIDEZ DE SERVICIO

Valora tu satisfacción con las siguientes afirmaciones. Si quieres añadir algún comentario, al final de la encuesta hay un campo de observaciones en texto libre. Calificación 1-5

13. Rapidez en la atención presencial en el mostrador.

14. Rapidez en la respuesta cuando te diriges a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, formulario, etc.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

Valora tu grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones. Si quieres añadir algún comentario, al final de la encuesta hay un campo de observaciones en texto libre. Calificación 1-5. Preguntas 19, 23, 25 si/no

15. Los libros, revistas y contenidos digitales o en papel disponibles son en general adecuados y suficientes en número y calidad.

16. Los libros impresos están bien ordenados de modo que se encuentran con facilidad.

17. Los libros y contenidos digitales son fáciles de localizar y utilizar.

18. El préstamo de libros impresos es adecuado en número de ejemplares, plazos, reservas y renovaciones.

19. El sitio web de la Biblioteca permite encontrar información por uno mismo.

20. Conoces la disponibilidad del servicio de préstamo interbibliotecario para artículos o libros difíciles de encontrar o que no tenemos en la Biblioteca.

21. Si has usado el préstamo interbibliotecario, valora su funcionamiento (éxito, rapidez, comodidad, etc.).

22. Si eres investigador: el Portal del Personal Investigador de la UC es útil e interesante para difundir tu actividad científica.

23. Conoces la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea).

24. Si eres investigador: utilizas el repositorio UCrea para el archivo y difusión de tus trabajos científicos.

25. Conoces la existencia del portal ReCrea con colecciones y patrimonio documental digitalizado en acceso abierto.

26. Si conoces ReCrea, valora su interés y utilidad según tu criterio.

27. Si eres personal investigador, valora 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.

PERSONAL

Valora tu satisfacción con las siguientes observaciones. Si quieres añadir algún comentario, al final de la encuesta hay un campo de observaciones en texto libre. Calificación 1-5

28. El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderte, brindar orientación, información o asistencia.

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

30. El personal ofrece atención personalizada en las áreas de información científica o competencias digitales (para preparar y editar trabajos académicos, trabajos de investigación, etc.).

PARANINFO

Indica tu valoración. Si quieres añadir algún comentario, al final de la encuesta hay un campo de observaciones en texto libre. Calificación 1-5. Pregunta 31 si/no

31. ¿Has utilizado el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo?

32. Valora el horario de apertura de la biblioteca del Paraninfo.

33. Valora las instalaciones y el servicio en el Paraninfo (acceso, salas, puestos, equipos, laboratorio multimedia, colecciones).

VALORACIÓN GENERAL

34. Como valoras la calidad global del servicio ofrecido por la Biblioteca. Respuesta necesaria. Calificación 1-5.

35. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS QUE DESEES HACER. Texto libre.

ANEXO IV: CARTELES Y PUBLICIDAD

- En Abril:
 - mensaje de la dirección a la lista del personal de la BUC con recordatorio e instrucciones
 - Envío de carteles
 - Preparación de enlace de entrada en Estaciones de trabajo y portátiles
- El 5 de mayo se envió la información y el enlace de la encuesta en el boletín “Avisos” de la BUC al buzón de correo de todos los miembros de la comunidad universitaria, tanto PDI como estudiantes.
- Se pusieron varios *Tweets* de aviso los días 2, 5, 8 13, 17, 19, 27 de mayo



- Difusión en Facebook
- Noticia y Destacado en la web de la BUC (1 de mayo)

📅 1/5/2025

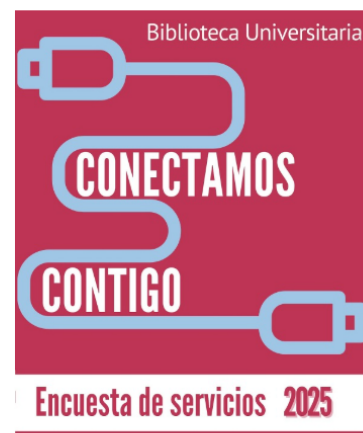
[Conectamos contigo: encuesta de servicios de la Biblioteca 2025](#)

Ahora, como cada dos años, tienes la ocasión de opinar sobre los servicios que quieres de la Biblioteca de la UC a través de la **Encuesta 2025**. Decir lo que te convence y lo que no, lo que necesitarías, lo que prefieres y lo que te da igual, lo que más valoras y lo que deberíamos claramente mejorar, etc. Te podemos ayudar de muchas formas, pero ¿de cuáles te resulta importante a ti?

Cuéntanos, **rellena la encuesta online** en tu móvil o en cualquier dispositivo. Son diez minutos nada más.

Adelante, **conectamos contigo, conecta con la BUC**.

▶ [ENTRA A LA ENCUESTA](#)



[Volver a noticias](#)

- Durante el periodo de recogida de datos se sustituyó la carátula ordinaria de entrada a las Estaciones de Trabajo por otra carátula con el aviso de la encuesta y el enlace.
- Se pusieron en todas las divisiones y tablones de las conserjerías de los centros carteles como el que se adjunta (elaboración propia de la BUC):

Biblioteca Universitaria



Encuesta de servicios 2025