

Encuesta de satisfacción de usuarios

20 de junio

2017

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

Resumen de
resultados

Contenido

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA.....	3
DATOS BÁSICOS	4
ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA	6
CONSIDERACIONES GENERALES	6
ÁREAS DE MEJORA.....	6
ÁREAS DE REFUERZO	7
PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS	8
BIBLIOTECA ELECTRÓNICA EMILIO BOTÍN (PARANINFO)	9
ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO.....	10

Se presenta aquí el resumen y conclusiones de la encuesta de satisfacción de usuarios de 2017 (todos los datos en el [informe completo](#)):

- * Datos básicos de realización de la encuesta
- * Cuadro simplificado de datos resultantes
- * Identificación de áreas de mejora y líneas de acción.
- * Anexo: formulario utilizado

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

Fechas de recogida de datos: 2-31 de mayo 2017

Herramienta: Limesurvey

Cálculo de las muestras:

Se ha utilizado la fórmula

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

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

- **TOTAL UC** sin discriminación de colectivos: **nivel de confianza 95%** y **error ±4%**
- **POR TIPO DE USUARIO:**
 - alumnos de grado: **nivel de confianza 95%** y **error ±5%**
 - PDI: **nivel de confianza 95%** y **error ±9%**
 - Alumnos de posgrado: **nivel de confianza 95%** y **error ±9%**
 - PAS y usuarios externos tienen una muestra que para un nivel de confianza del 95% presenta un margen de error del 25%. Es demasiado pequeña y no es representativa.
- **POR CENTROS:**
 - El Interfacultativo es un centro cuya muestra es fiable en cuanto a los resultados de la encuesta.
 - Para el resto de las divisiones las muestras tienen un margen de error demasiado elevado. No obstante, en los casos de Derecho y Caminos, y algo menos en los de Ciencias e Industriales, pueden tenerse en cuenta con cautela. Para el resto de centros, se reflejan los datos a título informativo, pero no son representativos.

[Informe completo \(descargar documento\)](#)

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

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

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

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

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

DATOS BÁSICOS

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

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

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

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

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

ITEM	TENDENCIA	MEDIA BUC	IMPORTANCIA	DIVISIONES: VALOR<3,9	TIPOS USUARIO: VALOR < 3,9	F	D	PRIORIDAD (A/M/B)	OBSERVACIONES
1	→	4,25	0,71	MED		X		A	
2	↑	3,81	0,69	IND/INT/MAR/MED/ MIN	GR		X	A	Área prioritaria de mejora. Ha mejorado pero aún no llega en la mayoría de las divisiones, ni para usuarios de Grado (que son el público presencial mayoritario)
3	↑	4,50	0,61			X		A	
4	→	4,18	0,59			X		M	
5	↑	3,99	0,64	IND/INT	EX	X		A	Fortaleza consolidada. Mantener. Reforzar en IND/INT
6	↑	4,18	0,59	CAM		X		M	
7	↑	4,08	0,52	CAM/MIN	EX	X		M	
8	↑	3,81	0,50	CAM/CIE/DEC/IND/INT/ MAR/MIN	GR		X	M	Área de mejora. Mejoría de las salas que hay. Intentar incremento o solución alternativa
9	→	3,98	0,77	IND/INT/MED	GR/EX	X		A	Fortaleza consolidada. Mantener, renovar en lo posible.
10	↑	4,31	0,54		EX	X		M	
11	↑	3,99	0,88	IND/MED	GR	X		A	Tradicionalmente fue una debilidad, se ha transformado en fortaleza. Mantener
12	→	4,19	0,76	MED		X		A	Punto fuerte consolidado.
13	→	3,00	0,61	TODAS	GR/PS/PAS/EX		X	A	Área de mejora prioritaria
14	↑	4,80	0,00			X		B	
15	→	4,62	0,71			X		A	Punto fuerte consolidado
16	↑	4,72	0,54			X		M	
17	↑	4,22	0,67			X		A	Punto fuerte consolidado

18	↑	4,20	0,52		EX	X		M	
19	→	4,31	0,63			X		A	Punto fuerte consolidado
20	↑	4,48	0,68			X		A	Punto fuerte consolidado
21	↑	4,00	0,57	DEC/MED	GR/EX	X		M	Área de refuerzo en DEC y MED para bibliografía básica (GR)
22	→	4,17	0,56			X		M	
23	↑	4,21	0,40			X		B	
24	↓	3,97	0,30	CAM/MED	GR	X		B	Área de mejora.
25	→	4,03	0,33	CAM/MED/MIN		X		B	
26	↑	4,71	0,29			X		B	
27	↑	4,65	0,29			X		B	
28	↑	3,44	0,30	CIE/DEC/IND/INT/MAR/MED	GR/EX		X	B	Área de mejora. Se ha trabajado mucho este servicio y se nota, pero importante incrementar su relevancia
29	↑	3,20	0,19	TODAS	PS/PDI		X	B	Área de mejora. Ídem que ítem 28
30		4,51	0,35			X		B	Área nueva.
31	→	4,54	0,84			X		A	Punto fuerte consolidado
32	→	4,61	1,00			X		A	Punto fuerte consolidado
P2		4,00	0,45			X		B	
P3		4,08	0,62			X		A	
P4		4,11	0,55			X		M	
P5		4,12	0,65			X		A	
33	→	4,23							

ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA

CONSIDERACIONES GENERALES

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

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

No obstante lo anterior, nos preocupa la percepción de que la encuesta la responden casi exclusivamente un público que ya usa la biblioteca y que quizá esté favorablemente predispuesto en sus juicios sobre ella. Ciertamente, el tamaño de la muestra parece fiable, al menos para el conjunto de la UC, no obstante querríamos evitar todo posible sesgo, por muy favorable que sea: la encuesta pretende detectar los aspectos más desfavorecidos del servicio para, precisamente, mejorarlos.

En cuanto a los resultados presentes, como consideraciones generales es interesante subrayar que la principal debilidad de la biblioteca es el confort de sus instalaciones y la vejez de sus equipamientos como, lamentablemente, ya viene siendo habitual; mientras que sus fortalezas principales siguen siendo la competencia y actitud del personal, las colecciones y fuentes de información y la rapidez y eficacia del servicio. No todas las divisiones de biblioteca ni grupos de usuarios valoran igual los servicios de la Biblioteca y este es un aspecto que se tiene en cuenta al establecer áreas de mejora y refuerzo.

En los apartados siguientes se describen y enumeran las áreas de mejora (debilidades), las áreas de refuerzo (fortalezas en riesgo), y las fortalezas consolidadas. Se indica la consideración que tuvieron en la encuesta anterior (2015) como áreas de mejora, refuerzo o consolidadas para estimar el éxito o fracaso de las acciones de mejora emprendidas. Se apuntan las líneas de trabajo y, en algunos casos, acciones concretas inmediatas. Es interesante contrastar estos apartados con el de comentarios a texto libre (que figura a continuación) ya que éstos aportan matices y detalles muy interesantes para comprender el porqué de la satisfacción o insatisfacción del público.

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

ÁREAS DE MEJORA

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

Fue área de mejora en 2015. La valoración ha subido bastante pero aún no llega a la puntuación pretendida. Se ha reformado la cubierta en Medicina, reforzado la iluminación en Derecho y en Paraninfo, silenciado las patas de las sillas en varias divisiones y sustituido teclados “escandalosos”

La temperatura, ruido e iluminación vienen siendo los aspectos más conflictivos año tras año. Las actuaciones en esta área de trabajo son difíciles por la complejidad que suelen entrañar y por el elevado coste que suponen en casi todos los casos. No obstante, hay que decir que respecto a encuestas anteriores el número y gravedad de las quejas se ha reducido significativamente.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

GOTERAS Y HUMEDADES: A lo largo del verano de 2017 se va a acometer la sustitución completa de la cubierta principal de la Biblioteca del Interfacultativo y la reforma completa de la fachada y carpintería exterior en la Facultad de Medicina. Ambas obras supondrán la desaparición de goteras y humedades en ambas divisiones (las más deterioradas) además de mejorar la temperatura y el confort en general.

RUIDO: Se propondrá al servicio de infraestructuras estudiar reformas en la División de Industriales que acaben (o reduzcan significativamente) el ruido en aquella División que es la peor en este aspecto. Se pedirán propuestas y presupuestos para la insonorización de salas de grupos, especialmente en INT y CIE. Para evitar malestar innecesario se revisará que estén adecuadamente señalizadas las zonas donde puede producirse ruido moderado.

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

Fue área de mejora en 2015. Aunque la valoración ha mejorado y la tendencia es ascendente, sigue sin llegar al nivel de satisfacción que consideramos óptimo.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Ante la dificultad de disponer de más sitio y recursos para crear más salas de grupo, se propone, por una parte, tratar de mejorar las existentes (ya mencionado) insonorizando todas las que sea posible, y por otra parte, tratar de establecer en algunas divisiones zonas diferenciadas y aisladas con diferentes niveles aceptados de ruido y silencio, esto permitiría tratar las zonas de ruido moderado permitido como una gran sala para el trabajo de grupos (por ejemplo, en la sala de revistas de Ciencias). Se estudiará la posibilidad de hacer alguna sala de grupos en Caminos, pero en Náutica resulta imposible por falta de sitio.

Conocimiento de las actividades de formación (ítem 13 de la encuesta):

Las personas que participan en estas actividades las valoran muy positivamente (ítem 14), el hecho de que, según se desprende de la encuesta, no sean muy conocidas es una debilidad que interesa mucho abordar. Aunque ya ha sido objeto de especial atención desde la anterior encuesta, la valoración del público se mantiene y no ha mejorado en este periodo. Se propone abordar la promoción de estas actividades también a través de las delegaciones de estudiantes y de los responsables de máster.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Trabajar más en la promoción de estas actividades a través de las delegaciones de estudiantes y del Consejo de estudiantes. Revisar el modo de distribución de la cartelería informativa

Facilidad y utilidad de la página web (ítem 24 de la encuesta)

Esta es una de las áreas más prioritarias. La puntuación obtenida supera el umbral de lo que consideramos aceptable (3,9 sobre 5) pero ha descendido desde la encuesta anterior y consideramos que el sitio web del servicio no debe perder utilidad y presencia.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se está ya trabajando en una nueva web que previsiblemente será pública para el comienzo del próximo curso.

Conocimiento y uso del repositorio UCrea (ítems 28 y 29 de la encuesta):

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

ÁREAS DE REFUERZO

Disponibilidad de equipos (ítem 5 de la encuesta): En la encuesta anterior, este era un punto débil en la percepción del público y se propusieron acciones de mejora: desde 2015 se han renovado los equipos portátiles (se buscó financiación externa) y se ha venido dedicando una partida específica del presupuesto a la renovación paulatina de equipos siguiendo un plan de prioridades previamente establecido. No obstante en IND y en INT no se alcanza el nivel de satisfacción deseado.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Este año se renuevan los equipos del MED y DEC. En 2018 se dará prioridad a los de CAM y CIE. Se continúa con el plan de renovación de equipos ya diseñado.

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

En la encuesta anterior había pasado de punto débil a punto fuerte y se señaló como área de refuerzo. Aunque en la encuesta actual su valoración sube un poquito, lo seguimos considerando área de refuerzo por ser un aspecto muy relevante para el público y especialmente para las y los estudiantes de Grado.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Renovación de sillas en el Paraninfo. En tres divisiones (INT, IND y MED) la satisfacción no alcanza el nivel deseado se propone la elaboración de un plan progresivo de renovación de sillas similar al que se hizo para equipos informáticos (no hay recursos para renovar todo a la vez), en alguna de las divisiones puede que sea posible añadir algún puesto más, pero no en todas (no en IND, por ejemplo, claramente insuficiente, pero no hay espacio para añadir más mesas)

Confort en general (ítem 11 la encuesta):

También es un área que ha mejorado significativamente en la percepción del público. Tradicionalmente ha sido una debilidad de la Biblioteca que aparentemente se está transformando en un punto fuerte. Al ser un aspecto crucial para

el buen servicio se mantiene como área de refuerzo, especialmente en MED e IND que no alcanzan el nivel deseado de satisfacción del usuario.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

En Medicina se van a afrontar obras importantes este verano, además de renovar algunas piezas de mobiliario y equipos informáticos y de reordenar parcialmente los espacios. En IND se propondrá incluir en el Plan de obras de 2018 acciones de mejora especialmente orientadas al paliar el problema del ruido. En INT se cuenta con que las obras ya mencionadas mejoren significativamente el confort.

Número de ejemplares disponibles para el préstamo (ítem 21 de la encuesta)

Fue acción de mejora prioritaria a la vista de los resultados de la encuesta en 2015. Se modificaron las normas de préstamo aumentando plazos, número de renovaciones y número de ítems según varias sugerencias de usuarios. Los resultados de este año muestran que la satisfacción se ha incrementado muy significativamente y constituye ahora un punto fuerte. Se mantiene como área de refuerzo para consolidar este servicio como punto fuerte.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Fomentar la compra y facilitar el uso de libro electrónico siempre que sea posible. Revisar las normas de préstamo de nuevo por si hay alguna modificación razonable que mejore la prestación.

Facilidad de uso de la información electrónica con los instrumentos de recuperación proporcionados (ítem 25 de la encuesta):

Ya fueron área de refuerzo en la anterior encuesta. Ha mejorado la valoración pero hay tres divisiones en las que no se obtiene la satisfacción deseada (CAM/MED/MIN)

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Renovación de la página web (ya mencionado). A la vista de los resultados de la nueva página podrán formularse o no otras acciones complementarias.

Servicios específicos para el investigador (ítem 30 la encuesta):

Este es un nuevo ítem de la encuesta incorporado este año para conocer la recepción de un área de servicios, para un segmento específico del público, que está experimentando un desarrollo intenso en los últimos dos años. La valoración expresada en la encuesta es alta, no obstante, al ser un conjunto de servicios emergente no lo podemos considerar consolidado.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Desarrollar en la web de la Biblioteca un apartado específico para los servicios de apoyo a la investigación que de visibilidad y facilidad de acceso a estos servicios. Proporcionar servicios de ayuda para obligaciones recientes (planes de gestión de datos, etc.) que ha de afrontar el investigador en proyectos financiados. Estudiar la creación dentro de la BUC de una unidad o grupo de trabajo de bibliometría e identidad digital (los servicios más demandados por el investigador)

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 3,9 sobre 5 (en general y para cada división y grupo de usuarios). Son áreas muy consolidadas y estables que probablemente no requieren acciones específicas de mejora en este momento pero que conviene tener presentes para evitar cualquier deterioro ya que constituyen el núcleo básico de la satisfacción actual del público con los servicios de la Biblioteca.

Horario (ítem 1)

Limpieza de las instalaciones (ítem 3)

Organización física del espacio (ítem 4)

Equipos informáticos: actualización y aplicaciones (ítems 6 y 7 de la encuesta):

Estos dos ítems fueron área de refuerzo estos dos últimos años, podemos ya considerar que están consolidados, aunque sea necesario no decaer en el seguimiento y actualización de equipos y aplicaciones.

Impresoras y fotocopiadoras (ítem 10)

Ha pasado de área de mejora a punto fuerte. La implantación del nuevo sistema del Servicio de Informática ha sido muy buena experiencia y parece ya totalmente consolidado.

Información sobre el servicio clara y pertinente (ítem 12)

Utilidad de la formación en Competencias informacionales (ítem 14)

Rapidez en el servicio (ítems 15 y 16)

Adecuación y suficiencia general de las fuentes de información (ítem 17)

Adecuación del fondo impreso, de su disponibilidad y ordenación (ítems 18, 19, 20)

Normas de préstamo (y de uso de los servicios) (ítem 22 de la encuesta):

Fue área de mejora tras la anterior encuesta. Se puede considerar ya totalmente consolidado. Es uno de los servicios más fundamentales de la B.

Utilidad y adecuación de las colecciones electrónicas (ítems 23)

Servicio de Préstamo interbibliotecario y acceso al documento (ítems 26 y 27)

Personal (disposición, competencia) (ítems 31 y 32)

BIBLIOTECA ELECTRÓNICA EMILIO BOTÍN (PARANINFO)

Esta encuesta es la segunda que considera la biblioteca del Paraninfo no como una división más sino como un servicio específico para los estudiantes. Las preguntas de la encuesta referidas a ella se han dirigido solamente a alumnos de grado y posgrado y a usuarios externos (algunos de ellos pueden acceder a las instalaciones del Paraninfo según la naturaleza del convenio al que se acojan).

Por el momento solo tenemos, pues, dos datos y no hay una serie cronológica suficiente para ver tendencias.

Nivel de uso del servicio:

Del total de usuarios preguntados, aproximadamente un 33% son usuarios habituales de esta biblioteca (un porcentaje algo menor que el que respondió en 2015, pero no de forma significativa). Observando los tipos de usuarios, el 40% de los estudiantes de Grado dicen utilizar el Paraninfo frente a un 20% de los Posgrados.

Valoración del servicio

Todos los ítems reciben una puntuación global (conjunto de la BUC) de 4 puntos o superior. Lo más apreciado es la atención del personal (el año pasado era el horario). Los aspectos de horario, instalaciones y personal parece que se mantienen en niveles iguales a los del año pasado (oscila en alguna centésima) y el aspecto que ha mejorado su apreciación de forma más significativa es el de los servicios ofrecidos. Esto último puede deberse a la implantación del nuevo sistema de impresión, al esfuerzo en ofrecer colecciones de préstamo para el ocio y a la ampliación del horario en periodos de exámenes.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Renovación de todas las sillas.

ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO

BIBLIOTECA: ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DE LA BUC

¡Gracias! por dedicarnos un momento.

Cumplimentar esta encuesta puede ocuparle aproximadamente diez minutos.

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

Hay 41 preguntas en esta encuesta

CENTRO QUE UTILIZA CON PREFERENCIA

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

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

TIPO DE USUARIO *

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- Alumno de Grado / primer y segundo ciclo
 Alumno de Posgrado / tercer ciclo
 Docente e Investigador
 Personal de Administración y Servicios
 Usuario externo

ASPECTOS GENERALES

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

(1= pésimo / 5= óptimo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

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

(1= pésimas / 5= óptimas)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

3. La limpieza de las instalaciones es

(1= pésima / 5= óptima)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

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

(1= muy mal / 5= muy bien)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

ESPACIOS Y EQUIPOS

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

1= Totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

13. ¿Conoce las actividades formativas que imparte el personal de la Biblioteca?

(1= no, no las conozco en absoluto / 5= las conozco en detalle)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

14. Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste).

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS PARANINFO

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

Sí No

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

(1= totalmente inadecuado / 5 = totalmente adecuado)

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

1 = Totalmente inadecuadas / 5= totalmente adecuadas.

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

P5. Valore la atención prestada por el personal del Paraninfo

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-I

15. Valore el tiempo de espera en el mostrador para ser atendido

(1= Mucha espera / 5= ninguna espera)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

(1= mucha demora / 5= respuesta inmediata)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-II

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

19. Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

21. El número de ejemplares de cada libro es suficiente: cuando necesito un documento suele haber ejemplares disponibles para el préstamo

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-III

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

(1= Totalmente en desacuerdo / Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

25. Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por si mismo lo que busca.

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-IV

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

27. Préstamo interbibliotecario: Rapidez en la entrega de lo solicitado.

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

((STATUS.NAOK == "PDI" or STATUS.NAOK == "POS"))

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

VALORACION GLOBAL

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

(1= Muy mala / 5= Excelente)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

COMENTARIOS O SUGERENCIAS

Por favor, escriba su respuesta aquí:

•