

Encuesta de satisfacción de usuarios

9 de junio

2021

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

Resumen de
resultados

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA.....	3
DATOS BÁSICOS	5
ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA	7
CONSIDERACIONES GENERALES	7
ÁREAS DE MEJORA.....	7
ÁREAS DE REFUERZO	8
PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS	9
PROPUESTAS DE MEJORA DERIVADAS DE LOS COMENTARIOS	10
ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO	11

INTRODUCCIÓN

A partir de la declaración de estado de alarma en 14 de marzo de 2020, y hasta el presente (junio 2021) se han sucedido los periodos de confinamiento total, desescalada, normalidad con restricciones variables en cuanto a movilidad, servicios, distancias, prestaciones y horarios. Todo ello ha impactado muy profundamente en cualquier aspecto de la vida cotidiana y se nota en los resultados de la encuesta.

En 2021 tocaba realizar la encuesta de satisfacción de los usuarios con el servicio y tuvimos la duda sobre realizarla o no dado que buena parte de los servicios están limitados o suspendidos y a ello se suma el cierre por obras del Paraninfo durante muchos meses.

Finalmente, consideramos que lo más adecuado era, efectivamente, realizar la encuesta y recoger así algunos rastros de la huella que las circunstancias han dejado en la vida de la UC, además de datos e indicadores útiles, en alguna medida para la gestión. No obstante, hubo que hacer algunas modificaciones respecto a las encuestas anteriores:

En primer lugar: se modificó el cuestionario en dos sentidos:

- Se eliminaron preguntas, concretamente todas las referidas al servicio en el Paraninfo (debido a su cierre) y algunas referidas a servicios cancelados por motivos sanitarios: salas de trabajo en grupo, ordenación de fondos bibliográficos.
- Se añadieron tres preguntas referidas a cómo se ha percibido la respuesta de la BUC a la situación de confinamiento y la adaptación a la situación de prevención sanitaria posterior.

La segunda modificación tiene que ver con la muestra obtenida y el informe resultante: a diferencia de años anteriores, la muestra obtenida ha sido realmente baja. Las circunstancias justifican esta respuesta ya que el aforo de la BUC está reducido a poco más de un tercio, el Paraninfo ha estado cerrado y el contacto físico con el público es casi inexistente. Es decir: siendo un dato objetivamente malo, está justificado por las circunstancias y no es, quizá, preocupante, no obstante, no permite hacer un análisis fino de la situación del servicio. Por todo lo anterior, el informe de este año no desglosa por centros ni por segmentos de público, sino que se limita a los datos globales para toda la UC que son los únicos con cierto nivel de confianza muestral (y aun así, tampoco muy alto).

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

Fechas de recogida de datos: 1-31 de mayo 2021

Herramienta: Limesurvey

Cálculo de las muestras:

Se ha utilizado la fórmula

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

Siendo:

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

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

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

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

p=q=0.5

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

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

n: tamaño de la muestra).

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

En todos los casos se ha calculado el margen de error para un **nivel de confianza de 75%**:

	POR TIPO DE USUARIO		Error muestral
	n	N	
GRADO	50	8405	
POSGR.	10	1701	
PDI	56	1198	
PAS	9	624	
EXT	6	230	
TOTAL UC	131	15592	5%

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

CARACTERIZACIÓN DE LAS MUESTRAS OBTENIDAS

- **TOTAL UC** sin discriminación de colectivos: **nivel de confianza 75%** y **error ±5%**
- **POR TIPO DE USUARIO Y POR CENTROS:**

Hemos decidido no elaborar muestras por usuarios y centros este año ya que difícilmente van a ser calculables o representativas como se ha explicado en la introducción.

Informe completo

En el [informe completo](#) se presentan y analizan los resultados de la BUC considerada en general. Para los resultados generales se presentan también los datos de anteriores encuestas y, por tanto, las tendencias. El informe completo incluye un análisis de satisfacción-importancia. 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 4,2 (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 El informe completo recoge además todos los comentarios de los encuestados y la contestación o acción de la BUC al respecto.

En años anteriores, los datos obtenidos se calculaban para el conjunto y para cada División y cada segmento de usuarios. En 2021, la muestra obtenida es insuficiente para un análisis tan desglosado y solo se tratan los datos globales para todas las divisiones y tipos de usuario.

DATOS BÁSICOS

TEND = Tendencia: referida a la serie (las cinco últimas encuestas, que abarcan 2014-2021)

MEDIA: valoración media obtenida en la encuesta en una escala de 1 a 5

IMP = Importancia ponderada, grado de correlación entre la satisfacción de cada ítem y la pregunta de satisfacción general (coeficiente de correlación de Pearson).

F= Fortaleza (Satisfacción media $\geq 4,2$)

D=Debilidad (satisfacción media $< 4,2$)

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

ITEM	TEND	MEDIA	IMP.	F	D	PRIORIDAD	OBSERVACIONES
1	→	4,5	0,32	X		B	
2	↑	4,13	0,86		X	A	Debilidad prioritaria a mejorar, pero buena tendencia
3	↑	4,6	0,73	X		A	
4	↑	4,56	0,55	X		M	
5	↓	3,71	0,31		X	B	Debilidad no prioritaria.
6	↑	4,26	0,45	X		B	
7	↑	4,20	0,18	X		B	Fortaleza no esencial, buena tendencia, un poco al límite.
8	→	3,89	0,75		X	A	Debilidad prioritaria
9	↑	4,24	1	X		A	Fortaleza esencial. Buena tendencia.
10	↑	4,48	0,47	X		B	
11	→	4,67	0,39	X		B	
12	↑	4,73	0,59	X		M	
13	→	4,7	0,78	X		A	Fortaleza a reforzar, tendencia a estancarse.
14	↑	4,38	0,75	X		A	
15	↑	4,38	0,6	X		A	
16	↑	4,12	0,64		X	A	Debilidad prioritaria, buena tendencia
17	↑	4,42	0,42	X		B	
18	→	4,3	0,59	X		M	Fortaleza a reforzar, riesgo de estancarse.
19	→	4,34	0,61	X		A	Fortaleza a reforzar, riesgo de estancarse.
20	↑	4,15	0,65		X	A	Debilidad prioritaria, buena tendencia
21	↑	4,76	0,86	X		A	
22	→	4,69	0,89	X		A	Fortaleza a reforzar, riesgo de estancarse.
23	↑	4,19	0,33		X	B	Debilidad no prioritaria y con buena evolución
24	→	3,31	0		X	B	Debilidad no prioritaria y con buena evolución
25	↑	4,62	0,43	X		B	
26	↑	4,74	0,99	X		A	
27	→	4,69	0,92	X		A	Fortaleza a reforzar, riesgo de estancarse.
28		4,69	0,78	X		A	

29		4,52	0,99	X		A	
30	↑	4,48					

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).

En cuanto a los resultados presentes, como consideración general, es notable que para la mayor parte de los ítems la valoración alta de la serie es la de este año. No obstante, este dato hay que tomarlo con mucha cautela ya que la respuesta en esta edición ha sido mucho más baja que en las anteriores (podría interpretarse que los más satisfechos con el servicio han sido los más dispuestos a responder) y, por otra parte, las condiciones generales de restricciones, y modificación generalizada de hábitos y costumbres puede haber tenido repercusión también en esta respuesta. Aún así, los resultados son muy positivos y cabe pensar que después de cierto estancamiento que se detectaba en la encuesta de 2019 el servicio parece haber reaccionado con más dinamismo.

En los apartados siguientes se describen y enumeran las áreas de mejora (debilidades, es decir, valoración inferior a 4,2 sobre 5 o tendencia claramente negativa); las áreas de refuerzo (fortalezas en riesgo, con valoración superior a 4,2 pero que muestran una tendencia a la baja o sostenida sin mejora); y las fortalezas consolidadas. Se indica en muchos casos la consideración que tuvieron en la encuesta anterior (2019) como áreas de mejora, refuerzo o consolidadas para estimar el éxito o fracaso de las acciones de mejora emprendidas. Se apuntan las líneas de trabajo y, en algunos casos, acciones concretas inmediatas. Es interesante contrastar estos apartados con el de comentarios a texto libre (ver informe completo) ya que éstos aportan matices y detalles muy interesantes para comprender el porqué de la satisfacción o insatisfacción del público.

Por otra parte, desde 2015 se considera la Biblioteca del Paraninfo como un servicio para los estudiantes y no como una división más de biblioteca (no está vinculada a ningún centro), y se le dedicaba un apartado específico al final del informe. Este año no se hace así ya que el paraninfo ha estado cerrado y sin servicio casi un año (por confinamiento primero y por obras después) y por tanto no procede hacer una evaluación de servicio, de forma excepcional.

ÁREAS DE MEJORA

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

Es quizá el aspecto más sensible y difícil de satisfacer, y viene siendo área de mejora de forma permanente. Se observa una tendencia clara a la mejora en la percepción por parte de los usuarios que seguramente responde a las actuaciones que se realizan casi constantemente en este ámbito: en 2019 se reformó totalmente Industriales con acciones que mejoraron la climatización, iluminación e insonorización, anteriormente se había reformado el Interfacultativo y medicina y se han hecho actuaciones más puntuales sobre iluminación en Derecho-Económicas. El punto más conflictivo (como se ve también en los comentarios de texto libre). Parecen eliminados, al menos de momento, los problemas de temperatura, humedad e iluminación.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se acaban de realizar obras de reforma del sistema de *climatización y ventilación en el Paraninfo*. Se va a dotar de una *nueva entrada al Interfacultativo* para paliar las deficiencias de accesibilidad. Sigue siendo necesario *revisar en Ciencias* el mal uso de la sala de ruido moderado, que se hizo para dar respuesta a la necesidad de más salas de grupos y que algunos grupos de usuarios utilizan de forma abusiva. Para evitar malestar innecesario se revisarán las pautas de *atención al público* y se incidirá sobre cómo evitar el ruido que genera esta atención en las salas.

Equipos informáticos: disponibilidad (ítem 5 de la encuesta)

La disponibilidad de equipos (ítem 5) ha ido pasando de debilidad, a área de refuerzo en 2017 a fortaleza consolidada en 2019. En este año 2021 el nivel de satisfacción ha descendido, pero también su importancia relativa en el conjunto de la percepción del servicio. Hay varias circunstancias que creemos que afectan a este apartado con consecuencias diferentes: la disponibilidad presencial de equipos, en el momento de hacer la encuesta, es la mitad de la habitual debido a los requisitos de distanciamiento de las normas sanitarias durante la pandemia, esto sin duda incide directamente en la percepción de disponibilidad (aunque la otra mitad también está disponible, se usan en modo remoto para el servicio Unican Lab). Por otra parte, la misma situación de pandemia la ha causado un incremento muy sustancial en el número de usuarios que disponen de sus propios equipos portátiles y ello puede ser la causa del descenso en la importancia relativa de esta prestación en el conjunto del servicio debido al descenso de la demanda.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se ha incrementado el *número de equipos* portátiles disponibles con una asignación específica del Vicerrectorado de Campus. También se han realizado *préstamos de larga duración* para uso personal durante cuatrimestres completos.

Disponibilidad de sitios individuales (ítem 8 de la encuesta):

Este ítem viene oscilando entre punto débil y fuerte en los últimos años. En las circunstancias actuales, las normas sanitarias han forzado la reducción del aforo a un cuarenta por ciento, aproximadamente, respecto al habitual. Sin ninguna duda, esto constituye un problema en un aspecto del servicio que siempre ha sido delicado, pero poco se puede hacer mientras persistan las restricciones de aforo y exigencia de distancia física.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas: Se ha instalado una aplicación para *control e información de ocupación* en cuatro de las principales divisiones de la BUC; con ello se pretende evitar desplazamientos innecesarios y dar la opción de elegir el centro con más posibilidad de sitio disponible. A medida que se van modificando las restricciones, se van habilitando tantos puestos adicionales como sea posible dentro de los parámetros sanitarios.

Ejemplares suficientes disponibles para préstamo (ítem 16 de la encuesta)

Este es un punto débil recurrente. La tendencia es buena y la percepción parece que mejora, no obstante, la necesidad de hacer cuarentena tras la devolución está reduciendo, sin duda, la disponibilidad. Es paradójico que las cifras de préstamo mantienen un descenso continuado los últimos años y sin embargo la importancia relativa de esta prestación es alta en la percepción del conjunto del servicio

Actuaciones propuestas o ya emprendidas: en 2021 se ha priorizado la adquisición de *formato electrónico* para la colección básica. El propósito es incrementar la circulación y la disponibilidad de los textos con más demanda; además se han asignado más *recursos* (dentro de lo posible) a la compra de libros de alta demanda.

Facilidad de uso de la información electrónica con los instrumentos de recuperación proporcionados (ítem 20 de la encuesta):

Este aspecto estaba mal valorado en encuestas anteriores. Al respecto se ha cambiado el sistema de acceso remoto y se ha mejorado el sitio web. El resultado ha sido bastante bueno ya que la percepción del ítem está en clara mejoría, pero conviene seguir trabajando en ello ya que no se llega, por un poco, al umbral que hemos marcado como óptimo (4,2 sobre 5).

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

Este servicio presenta un incremento sostenido desde su puesta en marcha es decir, su progresiva implantación parece bastante satisfactoria, pero no llega, todavía, a los niveles de satisfacción deseados. Parece que las labores de promoción y difusión están teniendo más resultados en el conocimiento de la herramienta que en su uso (en años anteriores el resultado era el contrario)

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

En cuanto al conocimiento de UCrea, no se proponen acciones nuevas específicas además de la continuación del trabajo que ya se viene desarrollando en el área ya que la progresión es buena. En cuanto al uso, se está trabajando en el incremento de depósito de artículos vinculado al PAAIT.

ÁREAS DE REFUERZO

Confort general de las instalaciones (ítem 9)

Esta ha sido un área de mejora permanente y en esta ocasión hay una mejora sustancial de la percepción que en buena parte se debe a las reformas realizadas en varios centros y a los esfuerzos constantes en detalles de limpieza, iluminación, orden, silencio, señalización, mobiliario, etc. Pero este aspecto es el de mayor importancia relativa en la percepción de la calidad del servicio y por ello, aunque se ha alcanzado al fin un nivel muy aceptable de confort, es esencial mantener la actividad de vigilancia y pequeñas intervenciones que eviten el deterioro.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Revisión de *señalización*. Modificación de los *accesos* al Interfacultativo. Instalación de *puertas* de apertura automática en algunas divisiones

Rapidez en la respuesta en asistencia remota (ítem 13)

En este caso, se ha recuperado un nivel de satisfacción que parecía haber decaído en la encuesta anterior y en realidad se considera un punto fuerte del servicio. No obstante, este es un aspecto de mucha importancia en la percepción general y especialmente crítico en las circunstancias actuales (pandemia y distanciamiento social). Prevemos que en el futuro próximo va a ser un área muy relevante y por eso se incluye como punto a reforzar.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Ninguna específica todavía.

Adecuación de las fuentes de información electrónica (ítem 18)

Este es un punto fuerte que parece que se consolida. Se sitúa como área de refuerzo por estar en un momento de transformación (con la irrupción de los acuerdos transformativos y la inclusión de APCs en algunos suministros lo que puede modificar el concepto de fuente de información proporcionada y la percepción del usuario)

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Prioridad para las fuentes electrónicas en la adquisición; promoción del *acceso abierto* desde las vías verde y dorada.

Facilidad y utilidad de la página web (ítem 19 de la encuesta)

Esta ha sido un área prioritaria el año pasado. Como consecuencia de los resultados de la encuesta anterior, se hizo una encuesta y estudio específicos referidos a la web y con sus conclusiones se hicieron modificaciones en el sitio. La actuación parece haber dado resultado positivo ya que la percepción ha mejorado muy sustancialmente. Se mantienen como área de refuerzo para consolidar esta tendencia.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Ninguna específica por el momento más allá de la observación y mantenimiento.

Personal (competencia) (ítem 27)

Este ítem es una de las fortalezas mejor asentadas desde siempre en la Biblioteca. Se sitúa en el apartado de fortalezas a reforzar ya que la estabilidad que se observa puede responder también a cierto estancamiento. Además, la perspectiva a corto y medio plazo de un intenso relevo generacional, hace necesario prestar una atención extra a este punto.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Reforzar las actividades y plan de formación del personal..

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.

Horario (ítem 1)

Limpieza de las instalaciones (ítem 3)

Organización física del espacio (ítem 4)

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

Información sobre el servicio clara y pertinente (ítem 10)

Utilidad de las sesiones de formación (ítem 11 la encuesta):

Rapidez en el servicio presencial (ítem 12)

Adecuación y suficiencia general de las fuentes de información (ítem 14)

Adecuación del fondo impreso (ítems 15)

Normas de préstamo (y de uso de los servicios) (ítem 17 de la encuesta):

Éxito y rapidez del préstamo interbibliotecario (ítems 21 y 22 de la encuesta)

Servicios específicos para el investigador (ítem 25 de la encuesta)

Esta cartera de servicios específicos se ha introducido hace pocos años y se ha consolidado desde el principio como una fortaleza muy interesante y en constante desarrollo.

Personal (disposición) (ítem 26 de la encuesta)

Flexibilidad y adaptación a la situación sanitaria (ítems 28 y 29 de la encuesta).

Estos ítems son (esperamos) coyunturales. No obstante, nos parecen interesantes en tanto que revelan alguna capacidad y flexibilidad para la adaptación rápida.

PROPUESTAS DE MEJORA DERIVADAS DE LOS COMENTARIOS

Recapitulación de las propuestas del punto anterior:

- Horarios y aforos: se aumentarán en la medida en que lo permitan las normas sanitarias y los recursos disponibles.
- Acceso a los fondos: se abrirá el acceso libre a las estanterías a lo largo del verano.
- Se revisarán las normas de uso y los procedimientos de control de sala en el caso de Ciencias por las muchas quejas que ha generado el mal uso de la sala de ruido moderado.
- Se advertirá al personal de la necesidad de controlar el volumen de voz y niveles de ruido en todas las divisiones.
- Enchufes: se continuará incrementando el número de enchufes.
- Prioridad para el formato electrónico en la adquisición de bibliografía básica.
- Revisión de la ordenación de resultados de búsqueda en la visualización del catálogo y el descubridor.

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.

CENTRO QUE UTILIZA CON PREFERENCIA

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

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

TIPO DE USUARIO *

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Alumno de Grado o programa Senior
- Alumno de Posgrado / tercer ciclo
- Docente e Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Usuario externo

El horario actual de apertura de la Biblioteca, en relación con sus necesidades, es

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= pésimo / 5= óptimo)

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= pésimas / 5= óptimas)

La limpieza de las instalaciones es

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5

(1= pésima / 5= óptima)

Facilidad para orientarse y entender la organización física de la Biblioteca, incluyendo las adaptaciones a la situación COVID, gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= muy mal / 5= muy bien)

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Alumno de Grado o programa Senior' 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

1= Totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

La respuesta fue 'Alumno de Posgrado / tercer ciclo' o 'Alumno de Grado o programa Senior' en la pregunta '2 [STATUS]' (TIPO DE USUARIO)

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5

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

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

Valore el tiempo de espera para ser atendido en el mostrador de su división de biblioteca preferida

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= Mucha espera / 5= ninguna espera)

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= mucha demora / 5= respuesta inmediata)

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

Los fondos impresos (libros y revistas) de la Biblioteca son pertinentes para sus necesidades de información.

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= No me resultan de ninguna utilidad / 5= Constituyen una fuente de información principal)

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

Los recursos electrónicos que proporciona la Biblioteca (libros, revistas y bases de datos) cubren sus necesidades de información científica / académica.

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= No responden a mis necesidades de información en absoluto / 5= Cubren mis necesidades de información)

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

Préstamo interbibliotecario: Rapidez en la entrega de lo solicitado.

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

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

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

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

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

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

Durante el periodo de confinamiento ¿ha utilizado servicios de la biblioteca?

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Sí
- No

Valore el servicio recibido durante este periodo

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1=muy malo / 5= excelente)

Valore la adaptación del servicio a las restricciones sanitarias posteriores al confinamiento

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= insuficiente, inseguro / 5= excelente, totalmente seguro)

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

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= Muy mala / 5= Excelente)

COMENTARIOS O SUGERENCIAS

Por favor, escriba su respuesta aquí