

# Encuesta de satisfacción de usuarios

27 de julio

# 2015

---

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

Resumen de  
resultados

Se presenta aquí el resumen y conclusiones de la encuesta de satisfacción de usuarios de 2015. El informe completo recoge todos los resultados exhaustivamente, así como todos los comentarios y el análisis pormenorizado por divisiones, tipos de usuario, etc.

En este resumen se recogen:

- \* los datos básicos de realización de la encuesta
- \* Un cuadro simplificado de datos
- \* La identificación de áreas de mejora y líneas de acción.
- \* Anexo: formulario utilizado

## METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

**Fechas de recogida de datos:** 4-30 de mayo 2015

**Herramienta:** Limesurvey

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

### CARACTERIZACIÓN DE LAS MUESTRAS OBTENIDAS

- **TOTAL UC** sin discriminación de colectivos:  $k=2.24$  (**nivel de confianza 97,5%**)  $e=0,05$  (**error  $\pm 5\%$** )
- **POR TIPO DE USUARIO:**
  - alumnos de grado  $k=1,65$  (**nivel de confianza 95%**) y  $e=0,05$  (**error  $\pm 5\%$** )
  - PDI  $k=1,28$  (**nivel de confianza 80%**)  $e=0,05$  (**error  $\pm 5\%$** )
  - Alumnos de posgrado  $k=1,15$  (**nivel de confianza 75%**)  $e=0,07$  (**error  $\pm 7\%$** )
  - PAS y usuarios externos tienen una muestra que para un nivel de confianza del 75% presenta un margen de error del 10% y 12% respectivamente
- **POR CENTROS:**
  - Interfacultativo (INT) ha obtenido una muestra con  $k=1,44$  (nivel de confianza del 85%) con un error muestral de  $\pm 5\%$ . Consideramos estos resultados bastante fiables.
  - Para todas las demás divisiones las muestras obtenidas presentan un nivel de confianza que para  $k=1,15$  (nivel de confianza del 75%) tienen un error muestral que oscila entre 5,5% en CAM y el 15% en Náutica y Minas; pasando por el 6% en IND y DEC, el 8,5% en CIE y el 10% en MED

### VALIDEZ EN CADA CASO. CÓMO SE VA A CONSIDERAR EN EL INFORME

- La muestra es muy fiable para el conjunto de la UC y los datos globales se pueden utilizar con mucha confianza para el análisis del servicio.
- Por tipo de usuario, los datos son muy fiables para los estudiantes de grado y en un nivel algo inferior, pero alto, para el PDI. Para los estudiantes de posgrado la fiabilidad es menor pero aun así lo consideramos significativo. En cuanto a PAS y externos consideramos que los resultados son orientativos ya que el margen de error es demasiado alto y la fiabilidad débil.
- Por centros, Consideramos que los resultados del INT son razonablemente fiables y tomamos en consideración los de CAM, IND y DEC; en menor medida los de CIE. Los de MAR, MED y MIN se aportan solamente a título orientativo.

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 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	↑	4,26	0,74	DEC / MED		X		A	
2	→	3,58	0,60	DEC / IND / INT / MED / MIN	GR / PS / PAS		X	A	Área de mejora prioritaria. Este es el principal punto débil de la B. de forma reiterada durante los últimos años.
3	↓	4,31	0,38			X		B	Fortaleza muy sólida pero con un ligerísimo declive que conviene vigilar
4	→	4,15	0,61			X		A	
5	↑	3,74	0,56	DEC / IND / INT / MAR / MED / MIN	GR / EX		X	A	Este es un punto débil recurrente. Aunque en "importancia" no alcance el valor 0,6 le falta muy poco y lo consideramos de importancia alta.
6	↑	3,98	0,24	CAM / MAR / MIN	PS	X		B	
7	↑	3,98	0,60	CAM / MED / MIN	GR	X		A	
8	↓	3,47	0,29	TODAS	TODOS		X	B	No es un punto débil muy prioritario pero constituye un área de mejora relevante ya que la tendencia no es buena y los datos de ocupación y uso de estas salas son crecientes constantemente.
9	↑	3,93	0,71	DEC / IND / INT / MED	GR / EX	X		A	Ha pasado de ser punto débil a punto fuerte. importante reforzarlo y mejorarlo en los cuatro centros por debajo de 3,9

10	↑	4,01	0,47	DEC / INT / MED	PS	X		B	Ha pasado de área de mejora a punto fuerte. La implantación del nuevo sistema del Servicio de Informática ha sido muy buena experiencia y por lo que se ve y ya suponíamos, bien valorada por el usuario
11	↑	3,93	0,66	IND / MED	GR / PS	X		A	También es un área que ha mejorado significativamente en la percepción del público. Los dos centros que no llegan al nivel de satisfacción tienen problemas específicos e importantes. Area de mejora prioritaria.
12	→	4,11	0,63	DEC		X		A	
13	→	3,17	0,35	CAM/CIE/DEC/IND/ INT/MAR MED	GR / PS / PAS / EX		X	B	Área de mejora
14	↑	4,28	1,00	DEC / MED		X		A	Fortaleza. Mejora su tendencia que se había estancado.
15	→	4,56	0,50			X		M	
16	→	4,52	1,00			X		A	Fortaleza que conviene vigilar que no decaiga.
17	↑	4,16	0,66			X		A	Fortaleza de las más relevantes de la B.
18	↑	4,02	0,48	DEC / INT		X		B	
19 (21)	→	4,19	0,64	MED		X		A	Fortaleza: importante mejorarla en MED
20	↑	4,35	0,58			X		M	
21	↑	3,84	0,72	CIE / DEC / IND / INT / MED	GR		X	A	Área de mejora prioritaria
22	↑	4,12	0,71	DEC / MED	GR	X		A	Este aspecto se modificó después de la anterior encuesta y el nivel de satisfacción ha incrementado de forma importante. Fortaleza a mantener.
23	↑	3,97	0,42	DEC / INT	PAS	X		B	

24	→	4,06	0,59	CAM	GR	X		M	Área de refuerzo
25	→	3,92	0,54	CAM / DEC / MED	GR	X		M	Área de refuerzo
26	↑	4,47	0,60			X		A	
27	↑	4,32	0,73			X		A	
28	↑	3,17	0,44	TODAS	GR / PS / EX		X	B	Área de mejora
29	↑	2,59	0,00	CAM/CIE/DEC/IND/ INT / MAR / MED	TODOS		X	B	Área de mejora
30	↑	4,58	0,84			X		A	
31	↑	4,63	0,81			X		A	
P2		4,10	0,32	IND / MED / MIN		X		B	
P3		4,09	0,37	MAR / MED / MIN		X		B	
P4		3,91	0,55	IND / MED / MIN	GR	X		M	
P5		4,11	0,12			X		B	
32	↑	4,25							

## 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). Respecto a los resultados de la encuesta anterior (2014) se observa que algunos ítems que fueron identificados como áreas de mejora aparecen este año como puntos fuertes o, al menos, con mejor valoración en casi todos los casos. Cabe pensar que las acciones de mejora han sido eficaces en alguna medida.

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. Al respecto, nos proponemos hacer un muestreo en otra época del año en un contexto fuera de la biblioteca (aulas) para contrastar los resultados y tratar de establecer si los de la presente encuesta están sesgados.

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); y las áreas de refuerzo (fortalezas en riesgo). 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, este año por primera vez se ha considerado 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):**

Estos aspectos vienen siendo los más conflictivos año tras año. Han mejorado algo en varios aspectos y divisiones, pero no lo suficiente. 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. Este último año ha sido especialmente difícil en Medicina donde incluso se ha tenido que cerrar una planta al público durante el último trimestre por los desperfectos ocasionados por las goteras. Las humedades son también el principal problema en el Interfacultativo, además de otros como temperatura e iluminación. La temperatura es el punto flato en Derecho.-Económicas y el ruido en Industriales.

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

**GOTERAS Y HUMEDADES:** A lo largo del verano se acometerá la reparación integral de la cubierta en Medicina y la sustitución de uno de los ventanales. Para el Interfacultativo se ha elaborado un proyecto de sustitución de la bóveda transparente que se ejecutará si es viable económicamente.

**TEMPERATURA:** El problema principal es el de Medicina, además de la mejora que vaya a suponer el mejor aislamiento de la cubierta se cuenta con sustituir radiadores viejos por otros más eficientes. En el Interfacultativo la eventual sustitución de la bóveda reduciría el exceso de temperatura los días soleados, en cuanto al frío en la planta sótano se vigilará el correcto funcionamiento de los radiadores y la mejor coordinación con el servicio de infraestructuras (comunicación y recordatorio de calendarios y horarios de apertura para activación de la calefacción en fin de semana cuando sea necesario)

**ILUMINACIÓN:** Revisión de los niveles de iluminación en Derecho-Económicas y en el Interfacultativo y, en su caso, solicitud de incremento. En el caso del Inter, el sistema de encendido por presencia en la zona de monografías deberá revisarse bien en cuanto a la distribución, bien en cuanto a la duración del encendido automático.

**RUIDO:** Como en años anteriores este problema se produce sobre todo en Industriales, aunque se ha reducido algo el nivel de descontento. Se han "silenciado" las patas de las sillas con protección de goma para evitar ruido por arrastre

pero no es factible abordar actuaciones más significativas de las que se han hecho hasta ahora ya que es el propio espacio y materiales de la biblioteca los que magnifican cualquier ruido que se produzca. En Caminos se sustituirá inmediatamente el teclado de la bibliotecaria del mostrador.

**Disponibilidad de equipos (ítem 5 de la encuesta):**

El número de equipos disponibles para el público se ha reducido ya que ha habido que ir retirando bastantes por obsolescencia y no ha habido dinero suficiente para sustituir todos.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se propondrá incluir en los próximos presupuestos un partida específica para renovación paulatina de equipos lo cual no permitirá incrementar su número pero sí, al menos, frenar su progresiva desaparición y mantenerlos actualizados y eficientes (lo cual agiliza su uso y permite una mayor disponibilidad)

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

Los datos de uso de las salas de grupos vienen incrementándose de forma sostenida durante los últimos cuatro años y su número se ha incrementado en lo posible (en este momento hay 25 salas de este tipo). Es difícil seguir aumentando su número por falta de espacio y por el coste de la obra que requiere, pero es obvio que los estudiantes necesitan cada vez más este servicio por lo cual habrá que pensar en alguna actuación

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Desde hace poco tiempo se cuenta con un buen espacio para almacén de relevo de fondos bibliográficos poco utilizados, esto permitirá despejar espacios en algunas divisiones más congestionadas (solución al primer problema: falta de espacio). Se propone que algunas divisiones (¿Derecho-económicas, Caminos, Medicina?) se estudie la posibilidad de establecer 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 (no salas para grupos individuales sino para varios) de modo que se atiende de alguna manera la demanda a un coste que quizá si se pueda asumir. En principio se propone como actuación el estudio de esta solución.

**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.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

La nueva estructura organizativa de la Biblioteca que se ha implantado a lo largo de 2014 y 2015 incluye un área de responsabilidad específicamente dedicada a la promoción de servicios especialmente vinculada además a los de formación; en la planificación de su trabajo para el curso próximo deberá prestar atención especial a la promoción de estas actividades de modo que se extiendan a un número mayor de universitarios.

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

Esta es una de las áreas más prioritarias ya que la adecuación y suficiencia de las colecciones bibliográficas fue siempre uno de los puntos fuertes de la Biblioteca. Tras varios años de restricciones económicas, éstas se empiezan a resentir, especialmente en las colecciones de alumnos que requieren múltiples ejemplares del mismo título y renovación de títulos (la implantación de los grados ha obligado a una renovación bibliográfica sustancial en algunos casos)

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Fomentar la compra de libros en formato electrónico para las colecciones de estudio siempre que sea posible ya que esto incrementa la disponibilidad de los mismos. Esta acción debe desarrollarse a lo largo del curso, está sujeta, por otra parte, a la oferta editorial. Se debe hacer un seguimiento del número de títulos y del uso.

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

Este servicio es muy reciente y la percepción del mismo tiene una tendencia positiva continua, pero débil. Es interesante señalar que el conocimiento de la herramienta es bueno entre el PDI (aunque no su uso) lo cual supone un avance respecto al año pasado.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Continuar las acciones de promoción y difusión del repositorio; participar en los proyectos comunes de la universidad relativos a la difusión de la investigación UC.

**ÁREAS DE REFUERZO**

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

Esta área está bien valorada y mejora. No obstante, en algunas divisiones no llega al nivel de satisfacción deseable. Por otra parte, es un servicio con un volumen de uso muy grande. Como se ha dicho más arriba, la falta de recursos para la renovación de equipos en la cantidad deseada incide mucho en la disponibilidad pero también en su actualización.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Afrontar una renovación paulatina de equipos informáticos sobre todo en los centros con ordenadores más viejos. En cuanto a las aplicaciones requeridas, el apartado de comentarios proporciona información sobre programas concretos que se solicita instalar, al respecto se remitirá la solicitud al Servicio de Informática ya que la configuración de los equipos públicos está monitorizada por ese servicio.

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

Ha pasado de ser punto débil a punto fuerte. Es importante reforzarlo y mejorarlo en los cuatro centros por debajo de 3,9. Hay que señalar que la ratio de estudiantes por puesto de lectura es de las mejores de las universidades españolas y sólo se producen quejas en momentos muy concretos (pero es imposible proporcionar un puesto de biblioteca para cada alumno)

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

El arreglo de la cubierta en Medicina permitirá reabrir la planta sótano al quedar practicables las escaleras. En otros centros ya se ha mencionado más arriba la propuesta de hacer un estudio de liberación de espacios (mediante el relogo de fondos en almacén) y sus usos posibles. Por otra parte, desde el año pasado se ha acometido un plan de limpieza y reparación de sillas (a veces el problema no es tanto de espacio como de mobiliario) y de sustitución de las más deterioradas.

**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 por lo que se ve y ya suponíamos, bien valorada por el usuario. Puesto que sabemos que el sistema de pago se va a modificar es muy importante comunicar correctamente este cambio para mantener la (recién adquirida) satisfacción del público con este servicio

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Campaña informativa respecto al uso de estos nuevos equipos y sus posibilidades para escaneo, impresión en red, etc y, sobre todo, respecto a las modificaciones en el modo de pago; extensión del modelo a todas las divisiones.

**Confort en general (ítem 11 la encuesta):**

También es un área que ha mejorado significativamente en la percepción del público. Los dos centros que no llegan al nivel de satisfacción (Industriales y Medicina) tienen problemas específicos e importantes ya mencionados. En otros centros hay que intentar reforzar en lo posible la buena percepción del público.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Los problemas más importantes en Medicina se comienzan a abordar este verano (reparación de la cubierta). En otros centros, incluyendo industriales, se abordará el ya mencionado estudio de posibles mejoras basadas en la relegación de fondos poco utilizados.

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

A la luz de los resultados de las encuestas anteriores, en este curso 2014/15 se modificaron algunas de las normas de préstamo en el sentido que solicitaban los usuarios/as. Pensamos que la mejora en la percepción del servicio de préstamo está en relación directa con estas modificaciones. El de préstamo es un servicio básico de la Biblioteca y conviene repasar la normativa e introducir si procede otras modificaciones sugeridas ya que hasta ahora este modo de proceder ha funcionado muy bien.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Evaluar el resultado de las modificaciones realizadas y elaborar una propuesta de modificaciones adicionales de entre las sugeridas por el público.

**Facilidad de uso de la información electrónica: web y otras herramientas (ítems 24 y 25 de la encuesta):**

Las colecciones electrónicas y colecciones digitales tiene un peso creciente en la biblioteca tanto por su cantidad como por su coste económico. El acceso a esta información es menos sencillo de lo que puede parecer y requiere herramientas específicas de búsqueda y recuperación que simplifiquen al usuario la localización de la información que necesita independientemente de la plataforma editorial en la que se encuentre. Las dos herramientas fundamentales son el catálogo de la biblioteca y el “descubridor” UniCo recientemente implantado. Éste último parece que no gusta a todo el mundo (se aprecia en algunos comentarios). Por otra parte, recientemente (a raíz de la última encuesta) se ha facilitado el acceso desde dispositivos móviles a estas herramientas.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Identificar de forma más clara cuándo se está navegando en el catálogo o el descubridor. Revisar la presentación de la información en ambas herramientas y en la página web de la BUC.

## 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)**

**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)**

**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 30 y 31)**

## BIBLIOTECA ELECTRÓNICA EMILIO BOTÍN (PARANINFO)

Este año por primera vez se ha considerado 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).

Al no haber datos equivalentes de años anteriores no se pueden establecer tendencias por el momento.

### Nivel de uso del servicio:

Del total de usuarios preguntados, aproximadamente un 36% son usuarios habituales de esta biblioteca. Es un dato que confirma la percepción subjetiva que teníamos: lo utiliza una proporción alta aunque no mayoritaria de estudiantes y los usuarios son muy "fieles". La mayor parte son alumnos y alumnas que proceden del Interfacultativo, Derecho-Económicas e Industriales.

### Valoración del servicio

Lo más apreciado es el horario (el más extenso no solo de la UC sino de cualquier biblioteca en Cantabria) y la atención del personal. Las instalaciones y servicios, también bien valorados, están un poco por debajo.

### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Sería interesante poder ampliar el número de puestos de estudio y/o de salas de grupo (ver más arriba también lo expuesto respecto a las salas). La falta de especialización temática ha conducido a una especialización en servicios de estudio que convendría enriquecer con servicios de apoyo y recursos tecnológicos para el trabajo de los estudiantes, no obstante la escasez de recursos (en los últimos años se ha reducido a la mitad el número de equipos disponibles en este centro) no favorece esta proyección. Por otra parte, el personal da soporte a toda la BUC en el mantenimiento de los perfiles sociales de la BUC en las redes y en la elaboración de materiales de apoyo para las actividades de formación e información: se propone potenciar este papel.

## ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO

https://encuestas.unican.es/encuestas/index.php/admin/dataentry/sa/view/surveyid/164 UC Universidad ... Biblioteca U...

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

abouttabs Personas y grupos Gestión por Procesos (GP... Sergio Salomón (xerox91) ... BuzonSugerencias - Activ... Calculador - csic

### Servicio de Encuestas - Universidad de Cantabria

Entrada de datos: (BIBLIOTECA: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA BUC)

Entrada de datos

#### BIBLIOTECA: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA BUC

#### CARACTERIZACIÓN

CENTRO \* División de la BUC que utiliza con preferencia

STATUS \* Colectivo al que pertenece

#### ASPECTOS GENERALES

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

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

03 La limpieza de las instalaciones es

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

#### ESPACIOS Y EQUIPOS

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]  
(((STATUS.NAOK == "AL" or STATUS.NAOK == "EXT" or STATUS.NAOK == "POS")))

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

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]  
(((STATUS.NAOK == "AL" or STATUS.NAOK == "EXT" or STATUS.NAOK == "POS")))

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

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

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]  
(((STATUS.NAOK == "AL" or STATUS.NAOK == "PAS" or STATUS.NAOK == "POS")))

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

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

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

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

**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)** Sin respuesta ▼
- 13 **¿Conoce las actividades formativas que imparte el personal de la Biblioteca?** Sin respuesta ▼
- 14 **Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste).** Sin respuesta ▼

**SERVICIOS PARANINFO**

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]

((STATUS.NAOK == "AL" or STATUS.NAOK == "EXT" or STATUS.NAOK == "POS"))

- Q41 **\* ¿Ha utilizado en el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo?** Seleccione, por favor.. ▼

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]

((Q41.NAOK == "Y"))

- Q42 **Valore el horario de apertura de la Biblioteca del Paraninfo** Sin respuesta ▼

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]

((Q41.NAOK == "Y"))

- Q43 **Valore las instalaciones de la Biblioteca del Paraninfo (salas de grupos, salas de estudio, equipos, zonas de descanso, comedor)** Sin respuesta ▼

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]

((Q41.NAOK == "Y"))

- Q44 **Valore los servicios prestados en la Biblioteca del Paraninfo ( uso de salas, reserva, control de acceso, información, reprografía, colecciones itinerantes, etc.)** Sin respuesta ▼

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]

((Q41.NAOK == "Y"))

- Q45 **Valore la atención prestada por el personal del Paraninfo** Sin respuesta ▼

**SERVICIOS-I**

- 15 **Valore el tiempo de espera en el mostrador para ser atendido** Sin respuesta ▼
- 16 **Valore la rapidez en la respuesta cuando se dirige a la BUC por correo electrónico, teléfono, buzón de quejas y sugerencias, etc.** Sin respuesta ▼
- 17 **Acceso a la información: Las fuentes de información disponibles son, en general, muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad** Sin respuesta ▼

**SERVICIOS-II**

- 18 **Los fondos impresos (libros y revistas) de la Biblioteca cubren sus necesidades de información principales.** Sin respuesta ▼
- 21 **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)** Sin respuesta ▼
- 22 **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.** Sin respuesta ▼
- 23 **El número de ejemplares de cada libro es suficiente: cuando necesito un documento suele haber ejemplares disponibles para el préstamo** Sin respuesta ▼

24	<b>Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas</b>	Sin respuesta ▼
<b>SERVICIOS-III</b>		
27	<b>Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.</b>	Sin respuesta ▼
29	<b>El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.</b>	Sin respuesta ▼
30	<b>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.</b>	Sin respuesta ▼
<b>SERVICIOS-IV</b>		
31	<b>Préstamo interbibliotecario: El documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito</b>	Sin respuesta ▼
32	<b>Préstamo interbibliotecario: Rapidez en la entrega de lo solicitado.</b>	Sin respuesta ▼
33	<b>Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)</b>	Sin respuesta ▼
[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:] <b>((STATUS.NAOK == "PDI" or STATUS.NAOK == "POS"))</b>		
34	<b>Utiliza el repositorio (UCrea) para el archivo y difusión de sus trabajos científicos.</b>	Sin respuesta ▼
<b>ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>		
35	<b>El personal de la BUC muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia</b>	Sin respuesta ▼
36	<b>El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.</b>	Sin respuesta ▼
<b>VALORACION GLOBAL</b>		
39	<b>* ¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?</b>	Sin respuesta ▼
40	<b>COMENTARIOS</b>	