

# Encuesta de satisfacción de usuarios

15 de junio

# 2023

---

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

**Informe final**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA.....	3
RESULTADOS GENERALES DE LA BUC.....	5
RESULTADOS GENERALES DE LA BUC.....	6
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA .....	8
EVOLUCIÓN Y TENDENCIA.....	10
PUNTOS FUERTES/DÉBILES.....	13
ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA .....	15
RESULTADOS POR DIVISIÓN .....	18
RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO .....	24
ANEXO: COMENTARIOS DE TEXTO LIBRE .....	28
COMENTARIOS .....	28
RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS .....	49
PROPUESTAS DE MEJORA DERIVADAS DE LOS COMENTARIOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO .....	54
ANEXO: CARTELES Y PUBLICIDAD .....	60

## INTRODUCCIÓN

La BUC realiza encuestas de satisfacción del público con sus servicios desde hace treinta años. Encuestas que desde 2015 son bienales en vez de anuales ya que el propósito es trasladar a la realidad material los ajustes sugeridos por el análisis del resultado de la encuesta (en la medida de lo posible, claro está) y el tiempo necesario para todo el ciclo es más largo que un año.

En 2021 los resultados de la encuesta fueron muy poco fiables ya que las circunstancias excepcionales de cierres y restricciones de servicio debidas a la pandemia Covid19 produjeron un nivel de respuesta excepcionalmente bajo y poco representativo. No obstante, se sacaron algunas conclusiones que han derivado en acciones prácticas: se ha establecido un servicio de préstamo de portátiles de larga duración (no por horas sino por semanas o meses); se ha mejorado la accesibilidad con puertas de apertura automática en algunas divisiones y con una nueva entrada desde la calle en la planta baja del Interfacultativo; se ha incrementado en número de enchufes en casi todas las divisiones; se ha incrementado la bibliografía electrónica, son algunos ejemplos de acciones acometidas después de la encuesta.

En 2023 la encuesta ha obtenido un número de respuestas muy elevado y los resultados son, por tanto, significativos y una orientación importante para establecer acciones y mejoras inmediatas y en la planificación del próximo año.

Un aspecto importante es que este año se han modificado varios ítems ya que la realidad cambia y los servicios se van adaptando. Se han añadido preguntas sobre la disponibilidad de salas de grupos e instalaciones, sobre el préstamo y disponibilidad de materiales de trabajo, proyectores, cámaras, etc. y también sobre el Portal del personal investigador; se han simplificado y reducido en número las preguntas sobre fuentes de información; se han recuperado las preguntas sobre servicios que no estuvieron disponibles en 2021 (Parainfo, acceso libre al fondo impreso, etc.); se han eliminado preguntas sobre equipamiento informático y programas instalados (ya que ahora están totalmente bajo la responsabilidad del servicio de informática) y, por supuesto, se han eliminado todas las preguntas referidas a las adaptaciones Covid19.

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

## METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

**Fechas de recogida de datos:** 1-31 de mayo 2023

**Herramienta:** MS Forms

**Cálculo de las muestras:**

Se ha utilizado la fórmula

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

Siendo:

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

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

Valor de k 1,15 1,28 1,44 1,65 1,96 2,24 2,32, 2,58 corresponden respectivamente a nivel de confianza 75% 80% 85% 90% 95% 97,5%, 98%, 99%

e= error muestral deseado, en tanto por ciento (5%)

p=q=0.5

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

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

n: tamaño de la muestra).

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

En todos los casos se ha calculado el margen de error para un **error muestral del 5%**:

	POR TIPO DE USUARIO		
	n	N	Nivel de confianza
<b>GRADO</b>	575	8537	>98%
<b>POSGR.</b>	99	1765	68%
<b>PDI</b>	135	1287	>75%
<b>PAS</b>	24	637	-
<b>OTROS</b>	14		
<b>TOTAL UC</b>	<b>847</b>	<b>12226</b>	<b>&gt;99%</b>

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

CARACTERIZACIÓN DE LAS MUESTRAS OBTENIDAS

- **TOTAL UC** sin discriminación de colectivos y para un **error ±5%**, se ha obtenido una muestra con un **nivel de confianza superior al 99%**
- **POR TIPO DE USUARIO:**
  - alumnos de grado: **nivel de confianza superior al 98%** y **error ±5%**
  - PDI: **nivel de confianza 75%** y **error ±5%**
  - Alumnos de posgrado: **nivel de confianza 68%** y **error ±5%**
  - PAS y usuarios externos tienen una muestra que para un error de ±5% presenta un nivel de confianza demasiado bajo como para ser tenido en cuenta.
- **POR CENTROS:**

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

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

**En este informe se presentan y analizan los resultados de la BUC considerada en general. Para los resultados generales se presentan también los datos de anteriores encuestas y, por tanto, las tendencias.**

Por tipología de usuarios, se presentan y analizan los resultados obtenidos para estudiantes y PDI.

Por Divisiones, se presentan los resultados de cada centro, pero hay que recordar que tienen una validez muy limitada, y su utilidad es más bien orientativa para los gestores de la BUC y de cada una de sus divisiones.

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

## RESULTADOS GENERALES DE LA BUC

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

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

## RESULTADOS GENERALES DE LA BUC

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica	%
<b>ASPECTOS GENERALES</b>						
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,11	0,61	0,90	1,18	
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc., de la División utilizada	3,95	0,58	0,77	1,13	
3	Limpieza de las instalaciones	4,58	0,50	0,50	0,77	
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización.	4,36	0,46	0,38	0,89	
<b>ESPACIOS Y EQUIPOS</b>						
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	4,31	0,50	0,53	0,94	
6	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	4,02	0,51	0,54	1,10	
7	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	4,00	0,50	0,52	1,15	
8	Conoces la existencia de materiales y dispositivos para trabajo personal (proyectors, cámaras de vídeo/audio, tabletas gráficas, etc.)					47%
9	Las impresoras, copiadoras o escáneres funcionan adecuadamente	4,09	0,47	0,41	1,02	
10	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,19	0,60	0,86	1,00	
<b>FORMACIÓN E INFORMACIÓN</b>						
11	La información que has recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los servicios y contenidos de la Biblioteca es adecuada	4,14	0,54	0,64	1,09	
12	Si has asistido a alguna sesión o curso de formación en la Biblioteca, valora su utilidad posterior (si no has asistido, no contestes)	4,13	0,62	0,90	1,21	
<b>RAPIDEZ DE SERVICIO</b>						
13	Rapidez en la atención presencial en el mostrador	4,63	0,54	0,66	0,72	
14	Rapidez en la respuesta cuando te diriges a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, formulario, etc.	4,47	0,58	0,78	0,87	
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>						
15	Los libros, revistas y contenidos digitales o en papel disponibles son en general adecuados y suficientes en número y calidad	4,26	0,51	0,54	0,87	
16	Los libros impresos están bien ordenados de modo que se encuentran con facilidad	4,45	0,54	0,64	0,83	
17	Los libros y contenidos digitales son fáciles de localizar y utilizar	4,15	0,49	0,47	0,99	
18	El préstamo de libros impresos es adecuado en número de ejemplares, plazos, reservas y renovaciones	4,32	0,54	0,64	0,93	

19	El sitio web de la Biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,25	0,53	0,63	0,95	
20	Conoces la disponibilidad del servicio de préstamo interbibliotecario para artículos o libros difíciles de encontrar o que no tenemos en la Biblioteca					66%
21	Si has usado el préstamo interbibliotecario, valora su funcionamiento (éxito, rapidez, comodidad, etc.)	4,44	0,53	0,60	0,96	
22	El Portal del Personal Investigador de la UC es útil e interesante para difundir tu actividad científica.	4,03	0,56	0,71	1,10	
23	Conoces la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)					56%
24	Utilizas el repositorio UCrea para el archivo y difusión de tus trabajos científicos	3,18	0,35	0,00	1,65	
25	Valora nuestra asistencia a la investigación en cuanto a: identidad digital, presencia en bases de datos, análisis métrico, derechos de autor, acceso abierto, gestores bibliográficos, etc	4,18	0,60	0,86	0,97	
<b>PERSONAL</b>						
26	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,62	0,56	0,70	0,78	
27	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,61	0,62	0,92	0,73	
28	El personal ofrece atención personalizada en las áreas de información científica o competencias digitales (para preparar y editar trabajos académicos, trabajos de investigación, etc.)	4,45	0,61	0,89	0,90	
<b>PARANINFO</b>						
29	¿Has utilizado el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo?					34%
30	Valora el horario de apertura de la biblioteca del Paraninfo	3,67	0,64	1,00	1,36	
31	Valora las instalaciones y el servicio en el Paraninfo (acceso, salas, puestos, equipos, laboratorio multimedia, colecciones)	4,05	0,64	0,97	1,04	
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>						
32	<i>Como valoras la calidad global del servicio ofrecido por la Biblioteca</i>	4,27			0,88	

## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA

---

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

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

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

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

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

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

En esta parte del informe proporciona los **resultados y análisis**, en general y por divisiones, de los índices de satisfacción, importancia / importancia ponderada y desviación típica para cada ítem. Puesto que los índices de satisfacción son bastante altos, para establecer las áreas de mejora y las fortalezas/debilidades se cruzan los ejes en 4,2 para el índice de satisfacción y en 0,6 para el de importancia ponderada (0.5 de importancia en el análisis por Divisiones: como se ha dicho, la fiabilidad de la muestra obtenida es menor)

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

importancia ponderada superior a 0.6

satisfacción inferior a 4,2

satisfacción superior a 4,2

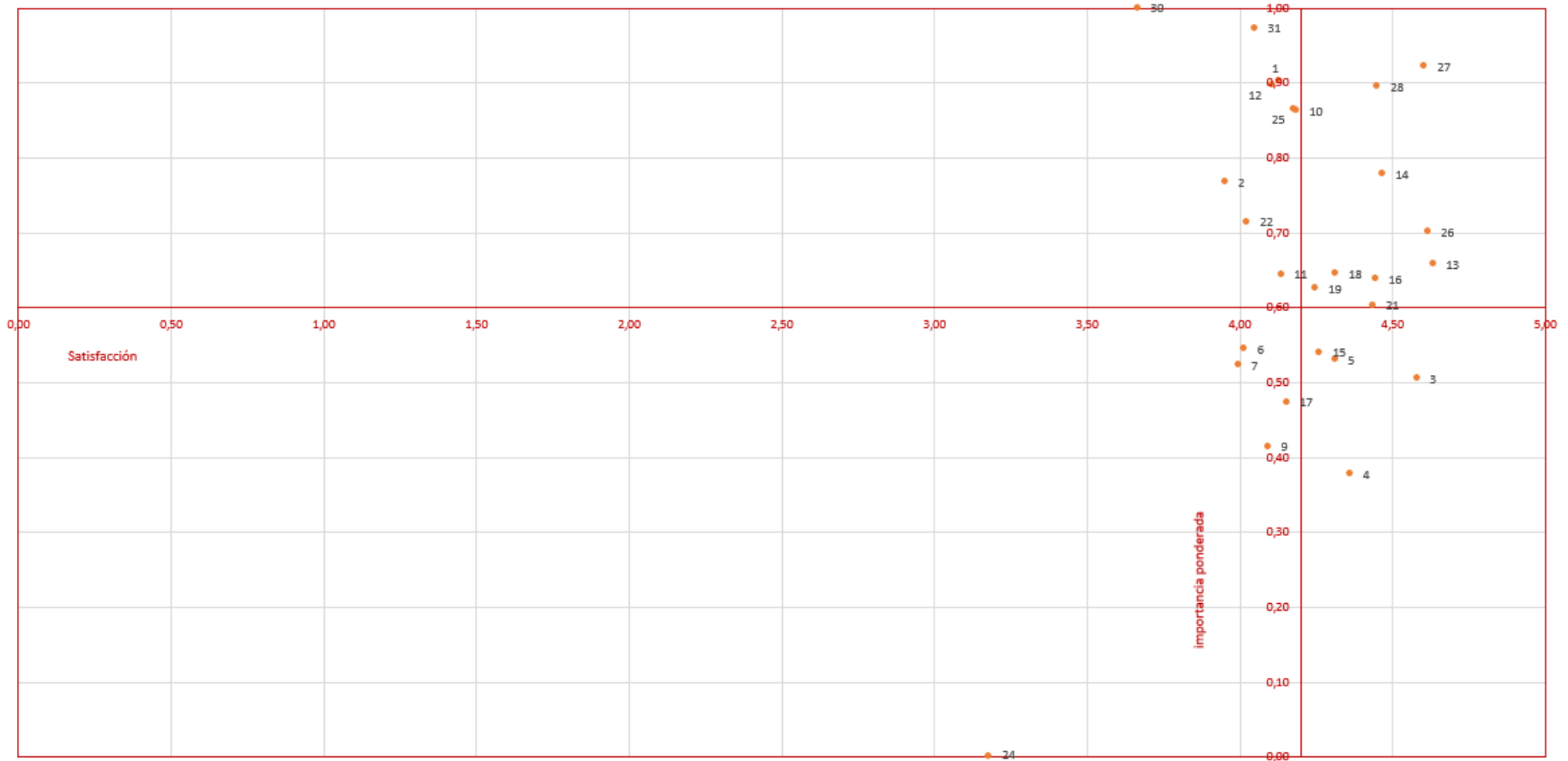
importancia >0.6 y satisfacción < 4,2 (punto débil: cuadrante superior izquierdo del gráfico)

Ítems: 1, 2, 10, 11, 12, 22, 25, 30, 31

importancia > 0.6 y satisfacción > 4,2 (punto fuerte: cuadrante superior derecho del gráfico)

Ítems: 13, 14, 16, 18, 19, 21, 26, 27, 28





## EVOLUCIÓN Y TENDENCIA

Leyenda:

Columna año 2023: 0,00 valores superiores a 4,2 / 0,00 valores inferiores a 4,0 / 0,00 valores inferiores a 2019 en una décima o más / 0,00 valores superiores a 2019 en una décima o más.

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

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

PREGUNTA	2015	2017	2019	2021	2023
<b>ASPECTOS GENERALES</b>					
1 <b>Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades.</b>	4,26	4,25	4,21	<b>4,50</b>	<b>4,11</b>
2 Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc., de la División utilizada.	3,58	3,81	3,79	<b>4,13</b>	<b>3,95</b>
3 Limpieza de las instalaciones.	4,31	4,50	4,48	<b>4,60</b>	<b>4,58</b>
4 <b>Facilidad para orientarse y entender la organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización.</b>	4,15	4,18	4,19	<b>4,56</b>	<b>4,36</b>
<b>ESPACIOS Y EQUIPOS</b>					
5 <b>La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre</b>	3,74	3,99	3,98	3,71	<b>4,31</b>
6 La disponibilidad de instalaciones y salas para trabajo en grupo es adecuada					4,02
7 <b>la disponibilidad de sitios individuales es adecuada, encuentras sitio disponible cuando lo necesitas</b>	3,93	3,98	3,81	3,89	<b>4,00</b>
8 Conoces la existencia de materiales y dispositivos para trabajo personal (proyectores, cámaras, tabletas gráficas, etc.)					47%
9 Las impresoras, copiadoras o escáneres funcionan adecuadamente	4,01	<b>4,31</b>	4,03	sd	4,09
10 <b>El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.</b>	3,93	3,99	4,07	<b>4,24</b>	<b>4,19</b>
<b>INFORMACIÓN Y FORMACIÓN</b>					
11 La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,11	4,19	4,15	<b>4,48</b>	4,14

PREGUNTA	2015	2017	2019	2021	2023
12 Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad (Si no ha asistido, no conteste).	4,28	<b>4,80</b>	4,25	4,67	<b>4,13</b>
<b>RAPIDEZ DE SERVICIO</b>					
13 Rapidez en la atención presencial en el mostrador	4,56	4,62	4,63	<b>4,73</b>	4,63
14 Rapidez en la respuesta cuando te diriges a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, formulario, etc.	4,52	<b>4,72</b>	4,51	4,70	4,47
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					
15 Los libros, revistas y contenidos digitales o en papel disponibles son en general adecuados y suficientes en número y calidad	4,16	4,22	4,30	<b>4,38</b>	4,26
16 Los libros impresos están bien ordenados de modo que se encuentran con facilidad	4,35	<b>4,48</b>	4,39	sd	4,45
17 Los libros y contenidos digitales son fáciles de localizar y utilizar	3,92	4,03	3,93	4,15	<b>4,15</b>
18 El préstamo de libros impresos es adecuado en número de ejemplares, plazos, reservas y renovaciones	4,12	4,17	4,19	<b>4,42</b>	<b>4,32</b>
19 El sitio web de la Biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	4,06	3,97	3,92	<b>4,34</b>	<b>4,25</b>
20 Conoces la disponibilidad del servicio de préstamo interbibliotecario para libros o artículos difíciles de encontrar o que no tenemos en la biblioteca (% de respuestas positivas)					66%
21 Si has usado el préstamo interbibliotecario, valora su funcionamiento (éxito, rapidez, comodidad, etc.)	4,32	<b>4,65</b>	4,44	4,69	4,44
22 El Portal del personal investigador de la UC es útil e interesante para difundir tu actividad científica					4,03
23 Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)					56%
24 Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	2,59	3,20	<b>3,36</b>	3,31	<b>3,18</b>
25 Valore nuestra asistencia a la investigación en cuanto a: identidad digital, presencia en bases de datos, análisis métrico, derechos de autor, acceso abierto, gestores bibliográficos, etc.		4,51	4,50	<b>4,62</b>	<b>4,18</b>

PREGUNTA	2015	2017	2019	2021	2023
<b>PERSONAL</b>					
26 El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia.	4,58	4,54	4,54	<b>4,74</b>	4,62
27 El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,63	4,61	4,56	<b>4,69</b>	4,61
28 El personal ofrece atención personalizada en las áreas de información científica o competencias digitales (para preparar y editar trabajos académicos, de investigación, etc.)					4,45
<b>PARANINFO</b>					
29 ¿Ha utilizado el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo? (% de respuestas positivas)	36%	33%	30%	sd	34%
30 <b>Valora el horario de apertura de la biblioteca del Paraninfo</b>	<b>4,09</b>	4,08	4,08	sd	<b>3,67</b>
31 Valora las instalaciones y el servicio en el Paraninfo (acceso, salas, puestos, equipos, laboratorio multimedia, colecciones)	3,91	<b>4,11</b>	4,01	sd	4,05
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>					
32 ¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	4,25	4,23	4,26	<b>4,48</b>	4,27

## PUNTOS FUERTES/DÉBILES

**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 ( $<0,5$ )

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

**Tipos de Usuario:** GR=Grado / PDI= Profesores e investigadores (no se analizan las demás tipologías por no ser representativos los resultados)

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

ITEM	TENDENCIA	MEDIA BUC	IMPORTANCIA	DIVISIONES: MEDIA < 4,2	TIPOS USUARIO: MEDIA < 4,2	F	D	PRIORIDAD (A/M/B)	OBSERVACIONES
1 Horario	↓	4,11	0,9	CIE / DEC / IND / MAR / MED	GR		X	A	Aspecto muy afectado por las restricciones Covid19 y las restricciones energéticas. Ha pasado de fortaleza a debilidad. Muy prioritario
2 Condiciones	→	3,95	0,77	CIE / DEC / IND / INT / MAR / MED	GR		X	A	Área de mejora prioritaria. Ha mejorado sustancialmente, pero no lo suficiente
3 Limpieza	→	4,58	0,5			X		M	
4 Orientación	↑	4,36	0,38	DEC / MAR		X		B	
5 Equipos	↑	4,31	0,53	DEC / MAR		X		M	Esto fue objeto de acciones de mejora. Punto fuerte.
6 Instalaciones	→	4,02	0,54	CAM / CIE / DEC / IND / MAR / MED	GR		X	M	Área de mejora
7 Puestos	↑	4,00	0,52	CIE / DEC / IND / MAR / MED	GR		X	M	Aspecto que mejora notablemente. A reforzar.
8 Material trabajo		47%							
9 Impresoras, etc.	→	4,09	0,41	DEC / IND / INT / MAR / MED	GR		X	B	
10 Espacio	↑	4,19	0,86	DEC / IND / MAR / MED	GR		X	A	Área de mejora prioritaria. Ha mejorado, no obstante.
11 Información-forma	→	4,14	0,64	CIE / DEC / IND / MAR / MED	GR		X	A	Área de mejora
12 Utilidad formación	↓	4,13	0,9	DEC / IND / MED	GR		X	A	Área muy prioritaria. Ha pasado de fortaleza a debilidad.
13 Rapidez mostrador	→	4,63	0,66			X		A	Punto fuerte mantenido.

14 Rapidez línea	→	4,47	0,78			X		A	Punto fuerte mantenido.
15 Adecuación recursos	→	4,26	0,54	DEC / MAR	GR	X		M	Punto fuerte mantenido.
16 Impresos	→	4,45	0,64	DEC /		X		A	Punto fuerte mantenido.
17 Electrónicos	→	4,15	0,47	CIE / DEC / IND / MAR / MED	GR		X	B	Área de mejora
18 Préstamo	→	4,32	0,64	DEC / IND / MAR	GR	X		A	Punto fuerte mantenido.
19 Web	↑	4,25	0,63	DEC / IND / MAR / MED	GR	X		A	Este fue punto débil y objeto de acciones de mejora. A mantener.
20 PI		66%							
21 Valoración PI	→	4,44	0,60		GR	X		A	Punto fuerte mantenido.
22 Portal	→	4,03	0,71	CIE / DEC / IND / INT / MAR / MED	GR		X	A	Área de mejora prioritaria
23 UCrea		56%							
24 UCrea	→	3,18	0	CAM / CIE / DEC / IND / INT / MAR / MIN	GR / PDI		X	B	Área de mejora. Resultado distorsionado (solo afecta a investigadores)
25 Investigación	→	4,18	0,86	CIE / DEC / IND / MAR / MED	GR		X	A	Área de mejora prioritaria. De fortaleza a pasado a punto débil.
26 Amabilidad	→	4,62	0,70			X		A	Punto fuerte mantenido.
27 Conocimiento	→	4,61	0,92			X		A	Punto fuerte mantenido.
28 Atención person.		4,45	0,89	DEC /		X		A	Punto fuerte mantenido.
29 Parainfo	→	34%							
30 Horario PAR	↓	3,67	1	CIE / DEC / IND / INT / MAR / MED	GR		X	A	Área de mejora prioritaria
31 Instalaciones PAR	→	4,05	0,97	CIE / DEC / IND / MAR / MED / MIN	GR		X	A	Área de mejora
32 Calidad Global	→	4,27		DEC / IND / MAR / MED	GR				

## 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. Es importante tener presente en todo momento que nos referimos como “debilidad” a valores inferiores a 4,2 sobre 5, es decir, para casi todos los ítems las acciones de mejora tienen como propósito alcanzar la excelencia o, en otros casos, no perder impulso, no hay ningún aspecto claramente suspenso. Esta valoración de áreas de mejora o refuerzo se matizan con la información desglosada por centros y tipos de usuario, y por las aportaciones hechas en los comentarios.

Es importante también señalar que la satisfacción es mucho más elevada entre el PDI que entre el alumnado. Esto es relevante para tenerlo en cuenta en la formulación de áreas y acciones de mejora. También es relevante observar que en algunas divisiones (DEC, MAR y MED y en menor medida IND) el índice de satisfacción con el servicio no es tan bueno.

En los apartados siguientes se describen y enumeran las áreas de mejora prioritarias; áreas de mejora y refuerzo, y las fortalezas consolidadas. Se apuntan las líneas de trabajo y, en algunos casos, acciones concretas inmediatas. Es interesante contrastar estos apartados con el de comentarios a texto libre (ver anexo) ya que éstos aportan matices y detalles muy interesantes para comprender el porqué de la satisfacción o insatisfacción del público.

### ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS

Son las tres áreas esenciales para la planificación de la BUC: servicios basados en las instalaciones (horario y confort), formación en competencias digitales, soporte a la investigación. Aunque se mencionen acciones inmediatas, lo relevante es que **en la planificación de los próximos dos años estas tres áreas serán prioritarias.**

#### **Horarios (ítems 1 y 30 de la encuesta)**

La extensión de los horarios de servicio era un punto fuerte de la biblioteca de manera sostenida en todas las encuestas de satisfacción desde hace muchos años. Como consecuencia de las restricciones derivadas primero del Covid-19, y sobre todo de la crisis energética en 2022-23 después, los horarios se han visto sustancialmente alterados y bastante reducidos y ello deriva en una insatisfacción muy acusada en este aspecto concreto. Esto se constata también en los comentarios de texto libre (ver anexo).

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

De forma casi simultánea a la realización de esta encuesta, ya se han modificado los horarios de los periodos de exámenes en el Interfacultativo y en el Paraninfo de manera que sean casi iguales de los de la época pre-pandemia. Se tendrá en cuenta este resultado de la encuesta al *programar los horarios del curso 2023/24*: las restricciones energéticas se seguirán aplicando, pero se mantendrá el *horario de exámenes ampliado* de forma extensa además se revisará si es conveniente adelantar el inicio del periodo extendido a costa de terminarlo un poco antes (cf. Comentarios); por otra parte, durante el verano se mantendrá la apertura de *mañana y tarde durante el mes de agosto en el Interfacultativo*, aunque toda la universidad cierre a las 14h., con el propósito de proporcionar un servicio mínimo sostenido.

Además, tal como se solicita en los comentarios, se informará al Vicerrectorado de la reiterada petición de reabrir el aula búho.

#### **Condiciones ambientales y confort en general (ítems 2 y 10 de la encuesta):**

Este aspecto es un área de mejora permanente: la opinión del público ha mejorado bastante en los últimos años, pero incluso así sigue estando por debajo del nivel de satisfacción deseable.

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se trabaja en buena parte desde el Servicio de infraestructuras y se han renovado por completo en los últimos tiempos los sistemas de climatización y ventilación del Paraninfo, Industriales o Derecho y Económicas, además de mejoras de iluminación (leds), pintura, etc. Hay que estudiar si es posible mejorar la ventilación de las salas de grupos y gabinetes del Interfacultativo (cf. Comentarios).

En cuanto a los aspectos de confort determinados por el mobiliario y equipamiento: durante el verano de 2023 se acometerán acciones importantes en las divisiones de Ciencias, Caminos e Industriales acondicionando espacios más cómodos y amplios, desplazando materiales poco utilizados a los almacenes y renovando en algún caso mesas, sillas y

otras piezas de mobiliario. Los comentarios evidencian que es necesario que las siguientes fases de renovación de sillas empiecen por Medicina y Caminos.

### **Formación (ítem 12 de la encuesta)**

Las actividades de formación en competencias digitales constituyen una parte muy importante del trabajo del personal especializado. Es un área de trabajo que cambia constantemente. La valoración es buena, pero ha descendido algo y, por otra parte, es un ítem muy importante para la consideración global del servicio lo que aconseja abordar de una manera específica la mejora en este punto. Este aspecto se ha visto particularmente afectado por las restricciones de presencialidad y actividad impuestas por la pandemia; se ha perdido la transmisión informal del conocimiento de los servicios y muchas oportunidades de formación que habría que recuperar.

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Estudiar y proponer la transformación de parte de las acciones formativas en microcredenciales y revisar en general toda la planificación formativa.

### **Soporte a la investigación (ítems 22, 24 y 25 de la encuesta)**

Estos servicios son muy relevantes para la satisfacción del público con la Biblioteca, tal como se ve en los datos de satisfacción-importancia. El descenso en la valoración promedio, especialmente en el ítem 25, se debe en parte, seguramente, a que en esta ocasión no se han segmentado las respuestas y es un ítem que no han respondido solo los investigadores sino también el resto de usuarios (para quienes, evidentemente, no solo es menos relevante, sino que no puede ser satisfactorio). No obstante, consideramos que esta es, junto con la transformación de los espacios para el alumnado, el área de trabajo más importante para la biblioteca y deberíamos considerar la posibilidad incluso de transformar la estructura del servicio para incluir una unidad específica de bibliometría y apoyo a la investigación.

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se ha elaborado un informe con una relación de mejoras posibles en el Portal del personal Investigador; se va a actualizar la versión del software usado en el repositorio; se está trabajando en la normalización de los identificadores digitales de investigador.

## **ÁREAS DE MEJORA Y REFUERZO**

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

Las salas de grupo han recuperado casi por completo el volumen de uso que tenían antes de la pandemia y sigue siendo uno de los servicios presenciales más solicitados. Además de salas de trabajo para grupos pequeños, la biblioteca empieza a plantear zonas de descanso y trabajo no necesariamente individual separadas de zonas específicamente silenciosas, ya que esta concepción, novedosa, se adapta mucho mejor a los hábitos y necesidades del alumnado actual.

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Durante el verano se va a hacer obra en Caminos y entre otras cosas se van a crear dos nuevas salas de trabajo en grupo. Además: en la transformación de Ciencias, se van a crear zonas de trabajo colaborativo (no específicamente salas de grupo, pero sí zonas de trabajo o descanso no individual). Se propone también el aislamiento visual de la cabina de videoconferencias y la renovación de las pizarras de las salas del Paraninfo. (cf. comentarios)

### **Disponibilidad de puestos y equipos (ítems 5 y 7 de la encuesta)**

Ambos aspectos han mejorado muy sustancialmente en los últimos años durante los cuales se han abordado acciones de mejora, pero también, hay que decirlo, se ha notado la transformación que ha supuesto el cambio en los hábitos de uso de la biblioteca como consecuencia del Covid-19. En este sentido, la demanda de equipos informáticos ha descendido notablemente (se ha generalizado disponer de equipo propio) y ha cambiado (se solicitan préstamos de larga duración y menos préstamos de corta duración).

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

En cuanto a los equipos fijos, se está reduciendo su número y mejorando sus prestaciones; por lo que respecta a los portátiles: se estudiará la posibilidad de no dedicar equipos exclusivamente a préstamo corto y, si es posible, incrementar el número de equipos para poder dar respuesta a la demanda de préstamo de larga duración. En cuanto a los puestos de estudio, se mejorará el confort (nuevas sillas, mejor iluminación) y, donde sea posible, se añadirán más puestos o se diversificará su tipología (descanso, estudio individual, trabajo en grupo, etc.). Se valorará la posibilidad de volver a implantar algún sistema de información del nivel de ocupación al menos para el Paraninfo (cf. Comentarios) y la



viabilidad de hacer más control de falsa ocupación (reserva de puestos con objetos personales) en periodos de alta demanda (ya se hace, pero no de forma intensiva).

**Información sobre el servicio (ítem 11 de la encuesta)**

Este aspecto es bastante satisfactorio, se trataría de mantener la actividad, especialmente en momentos clave como el principio de curso y los periodos más significativos (inicio y final de cuatrimestre, exámenes, entrega de TFG)

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se propone revisar los canales de comunicación (redes sociales, cartelería, correo electrónico) para asegurarnos de que la información llega a todo el público. Los comentarios evidencian la necesidad de programar alguna campaña informativa específica focalizada en dar a conocer la disponibilidad y condiciones de uso de equipamiento no librario (equipos de grabación, etc.).

**Facilidad de uso de libro electrónico (ítem 17 de la encuesta)**

A partir de 2020, el volumen de títulos de libros disponibles en formato electrónico se ha multiplicado de manera espectacular. Pero el uso de estos materiales depende de plataformas y sistemas de préstamo y uso poco normalizados y no siempre bien entendidos.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Preparación de una campaña de formación e información sobre el uso de las plataformas de libro electrónico académico. Además de los resultados de la valoración de la encuesta, hay varios comentarios que subrayan también esta necesidad.

**Servicios del Paraninfo (ítems 29 a 31 de la encuesta)**

La percepción del servicio de biblioteca en el Paraninfo está especialmente afectada por las restricciones derivadas de la pandemia y de la crisis de energía de 2022. El aspecto más crítico es el del horario del que ya se ha hablado en el primer apartado de puntos prioritarios.

**PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS**

Áreas para las que la tendencia de las encuestas de los últimos años muestran mejora o estabilidad a la vez que una satisfacción promedio superior a 4,2 sobre 5. Son áreas muy consolidadas y estables que probablemente no requieren acciones específicas de mejora en este momento pero que conviene tener presentes para evitar cualquier deterioro ya que constituyen el núcleo básico de la satisfacción actual del público con los servicios de la Biblioteca.

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

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

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

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

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

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

**Personal (disposición, competencia y trato personalizado) (ítems 26, 27 y 28)**

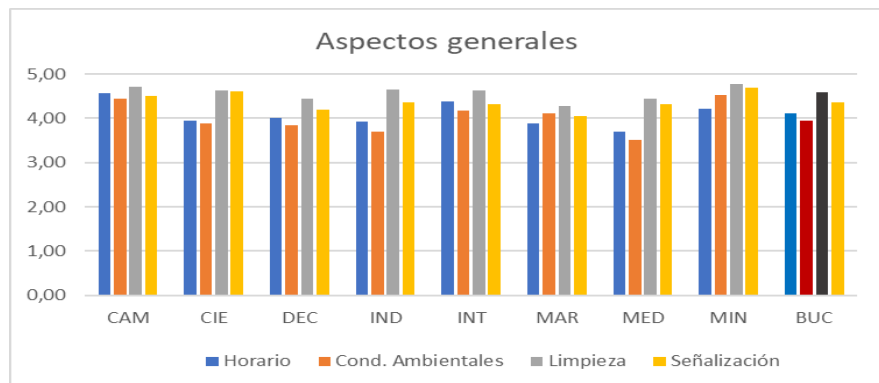
## RESULTADOS POR DIVISIÓN

### ASPECTOS GENERALES

Items:

1. horario / 2. Condiciones ambientales / 3. Limpieza / 4. Organización física y señalización

	1	2	3	4
<b>CAM</b>	4,57	4,44	4,72	4,50
<b>CIE</b>	3,96	3,88	4,63	4,61
<b>DEC</b>	4,00	3,85	4,44	4,19
<b>IND</b>	3,93	3,69	4,64	4,37
<b>INT</b>	4,38	4,17	4,64	4,33
<b>MAR</b>	3,89	4,11	4,28	4,06
<b>MED</b>	3,71	3,52	4,45	4,32
<b>MIN</b>	4,23	4,52	4,77	4,70
<b>BUC</b>	<b>4,11</b>	<b>3,95</b>	<b>4,58</b>	<b>4,36</b>

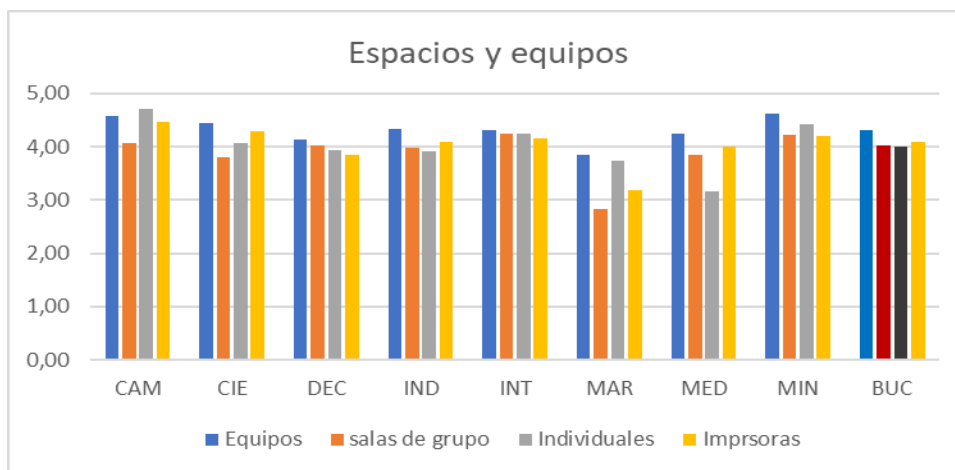
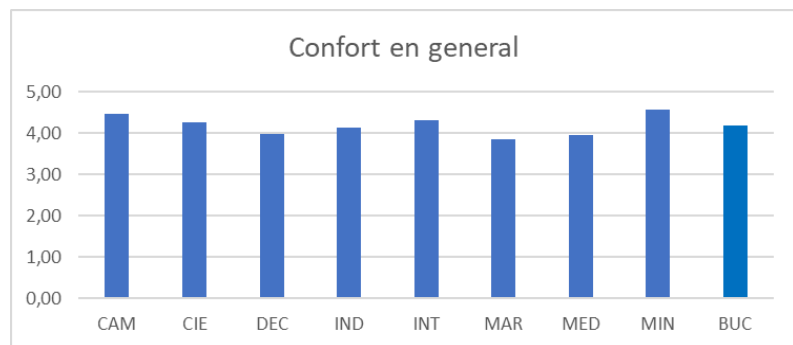


### ESPACIOS Y EQUIPOS

Items:

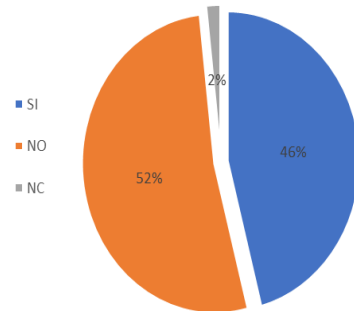
5. Disponibilidad de equipos / 6. Salas de grupo / 7. Puestos individuales / 9. Impresoras y fotocopiadoras / 10. Confort en general

	5	6	7	9	10
<b>CAM</b>	4,57	4,08	4,71	4,48	4,47
<b>CIE</b>	4,44	3,80	4,07	4,29	4,26
<b>DEC</b>	4,14	4,02	3,95	3,84	3,98
<b>IND</b>	4,34	3,99	3,93	4,10	4,13
<b>INT</b>	4,31	4,25	4,25	4,16	4,32
<b>MAR</b>	3,84	2,83	3,74	3,19	3,84
<b>MED</b>	4,24	3,85	3,17	4,01	3,96
<b>MIN</b>	4,62	4,23	4,43	4,20	4,58
<b>BUC</b>	<b>4,31</b>	<b>4,02</b>	<b>4,00</b>	<b>4,09</b>	<b>4,19</b>

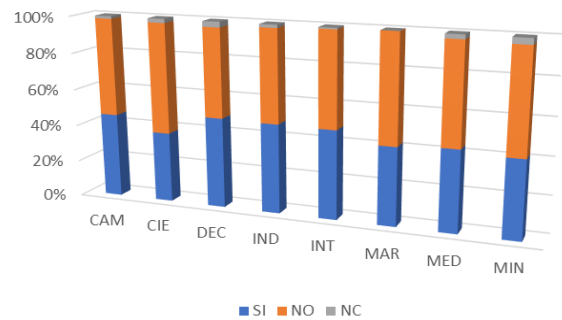


8. Grado de conocimiento de la disponibilidad de materiales de trabajo

	SI	NO	N/A
<b>CAM</b>	33	38	1
<b>CIE</b>	35	55	2
<b>DEC</b>	66	65	4
<b>IND</b>	59	61	2
<b>INT</b>	119	127	2
<b>MAR</b>	8	11	0
<b>MED</b>	56	69	3
<b>MIN</b>	13	17	1
<b>BUC</b>	<b>389</b>	<b>443</b>	<b>15</b>



Conoce la disponibilidad de materiales de trabajo

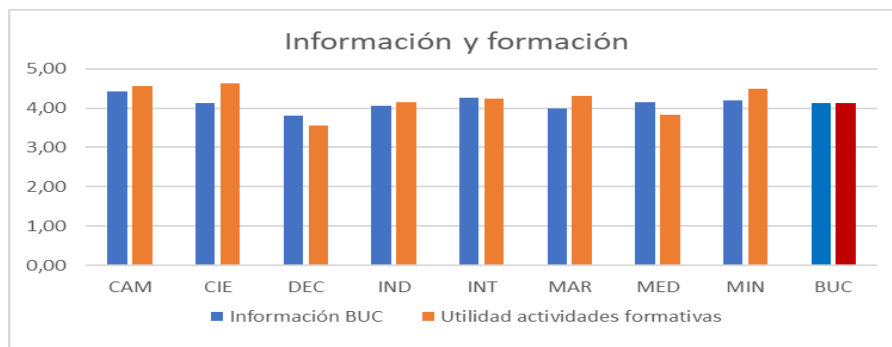


**INFORMACION Y FORMACION**

Items:

11. Información sobre la B. es adecuada / 12. Utilidad de las actividades formativas

	11	12
<b>CAM</b>	4,41	4,57
<b>CIE</b>	4,13	4,62
<b>DEC</b>	3,81	3,57
<b>IND</b>	4,05	4,14
<b>INT</b>	4,27	4,23
<b>MAR</b>	4,00	4,31
<b>MED</b>	4,16	3,82
<b>MIN</b>	4,20	4,50
<b>BUC</b>	<b>4,14</b>	<b>4,13</b>

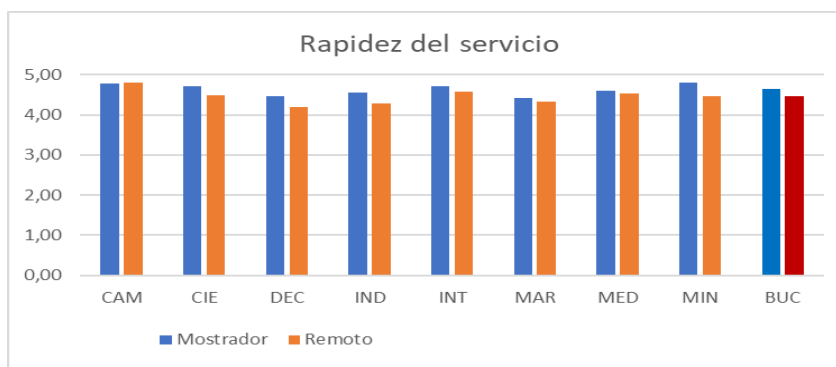


**RAPIDEZ DEL SERVICIO**

Items:

13. Rapidez en el mostrador / 14. Rapidez por teléfono, correo electrónico, formulario, etc.

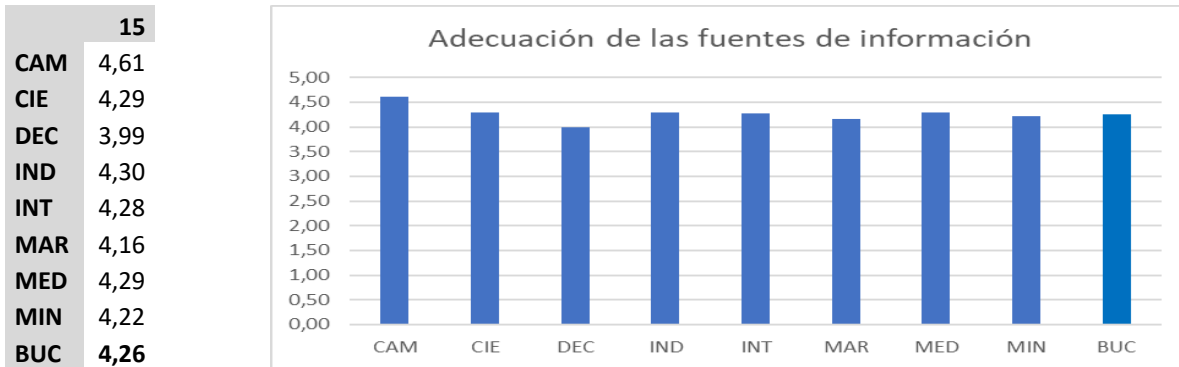
	13	14
<b>CAM</b>	4,77	4,80
<b>CIE</b>	4,70	4,48
<b>DEC</b>	4,46	4,20
<b>IND</b>	4,55	4,27
<b>INT</b>	4,71	4,58
<b>MAR</b>	4,42	4,33
<b>MED</b>	4,59	4,52
<b>MIN</b>	4,80	4,46
<b>BUC</b>	<b>4,63</b>	<b>4,47</b>



**ACCESO A LA INFORMACIÓN**

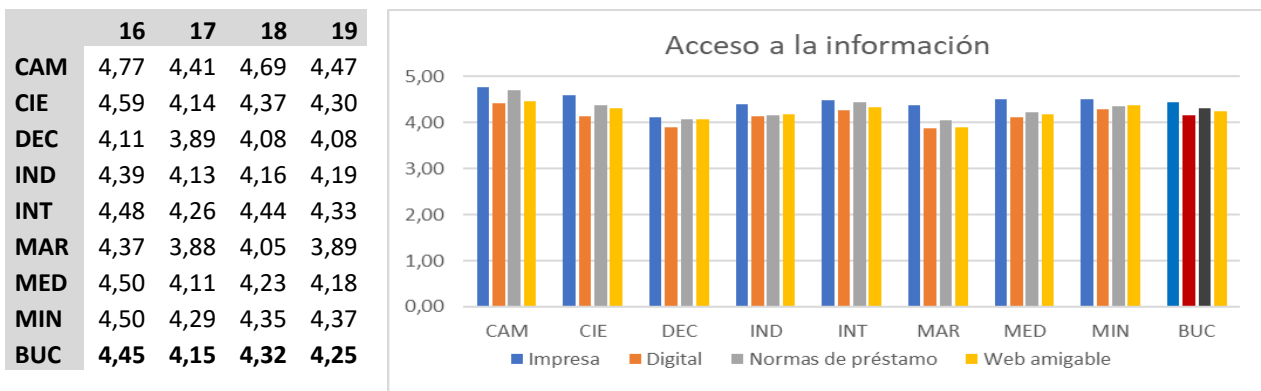
Fuentes en general. Items:

15. Fuentes de información adecuadas y suficientes.



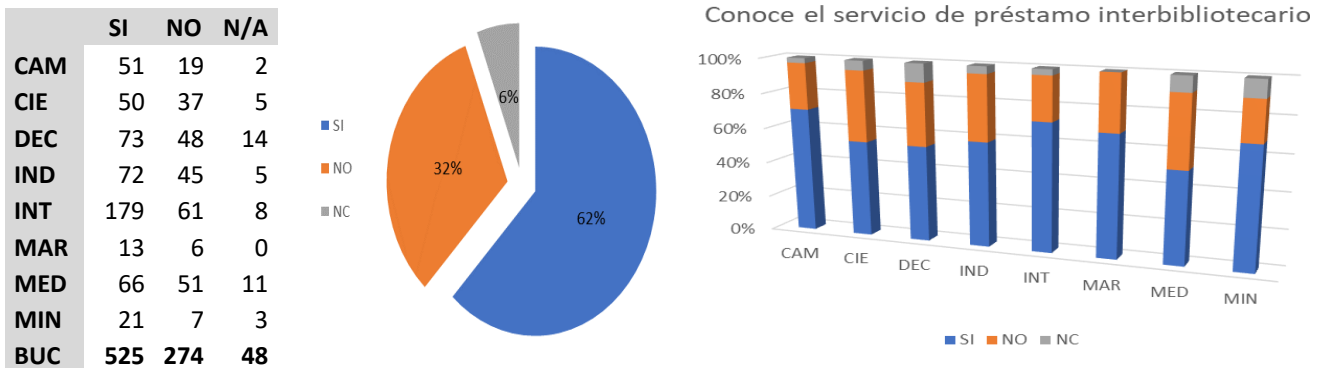
Acceso a la información. Items:

16. Ordenación de los fondos impresos / 17. Contenidos digitales fáciles de localizar y usar / 18. Normas de préstamo / 19. Facilidad de uso de la web



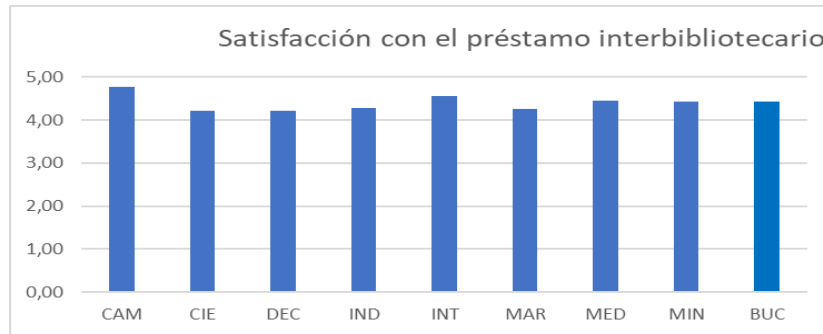
Préstamo interbibliotecario. Items:

20. Grado de conocimiento del servicio



21. Satisfacción con el servicio de préstamo interbibliotecario

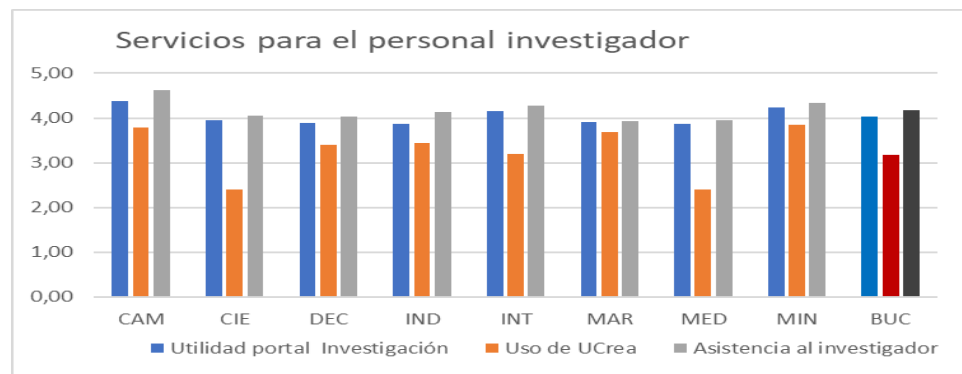
	21
CAM	4,77
CIE	4,21
DEC	4,21
IND	4,29
INT	4,56
MAR	4,25
MED	4,45
MIN	4,42
BUC	4,44



Servicios para la investigación. Items:

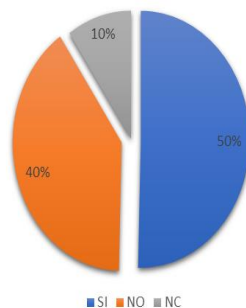
22. Utilidad del Portal del P. Investigador / 24. Uso de UCrea para archivo de trabajos propios / 25. Asistencia a la investigación en cuanto a: identidad digital, presencia en bases de datos, análisis métrico, derechos de autor, acceso abierto, gestores bibliográficos, etc

	22	24	25
CAM	4,37	3,78	4,61
CIE	3,95	2,39	4,05
DEC	3,89	3,39	4,04
IND	3,86	3,44	4,12
INT	4,14	3,19	4,28
MAR	3,92	3,69	3,92
MED	3,87	2,41	3,95
MIN	4,24	3,84	4,33
BUC	4,03	3,18	4,18

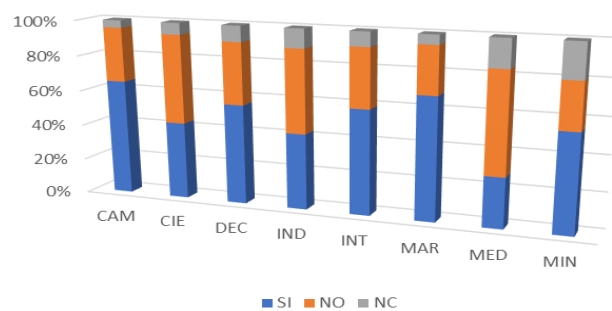


23. Conocimiento de UCrea

	SI	NO	N/A
CAM	47	22	3
CIE	40	46	6
DEC	76	47	12
IND	52	57	13
INT	146	82	20
MAR	13	5	1
MED	36	72	20
MIN	17	8	6
BUC	427	339	81



Conoce el repositorio UCrea

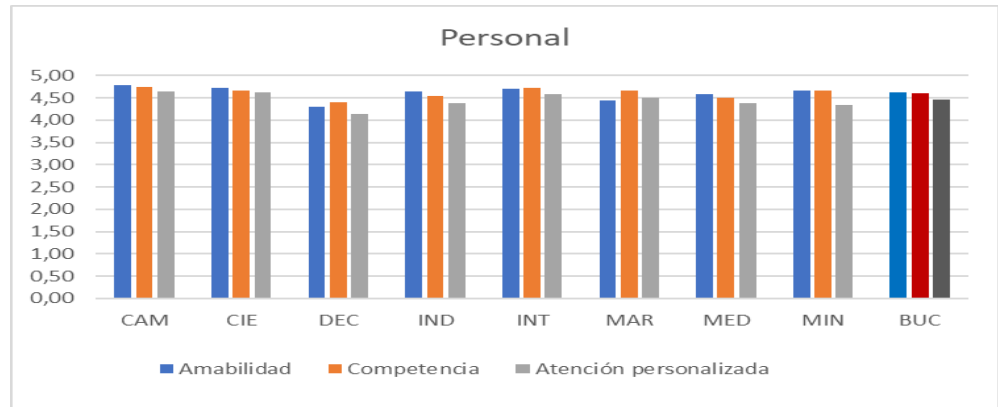


**PERSONAL**

Items:

26. Amabilidad y disposición / 27. Conocimiento de su trabajo / 28. Atención personalizada

	26	27	28
<b>CAM</b>	4,79	4,74	4,65
<b>CIE</b>	4,72	4,66	4,62
<b>DEC</b>	4,30	4,40	4,13
<b>IND</b>	4,64	4,53	4,38
<b>INT</b>	4,71	4,73	4,58
<b>MAR</b>	4,44	4,67	4,50
<b>MED</b>	4,59	4,51	4,38
<b>MIN</b>	4,66	4,67	4,33
<b>BUC</b>	4,62	4,61	4,45



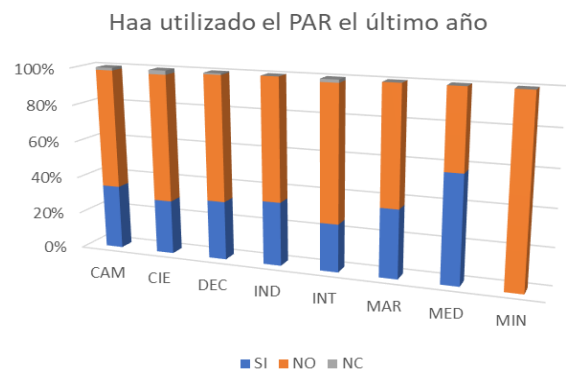
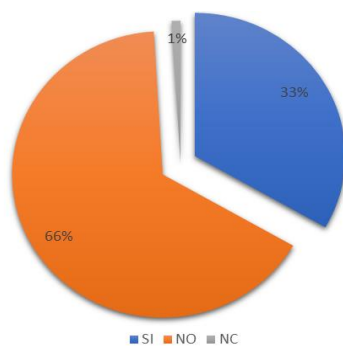
**SERVICIOS PARA EL ESTUDIO EN EL PARANINFO**

Esta encuesta considera el Paraninfo no como una División más de Biblioteca (no está ligada a ninguna titulación) sino como un conjunto de servicios de apoyo al estudiante.

Uso del servicio. Item:

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

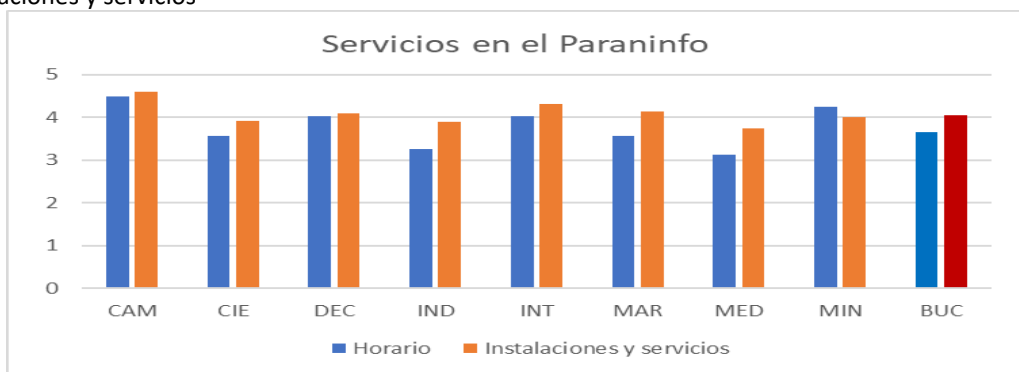
	SI	NO	N/A
<b>CAM</b>	25	46	1
<b>CIE</b>	27	63	2
<b>DEC</b>	43	91	1
<b>IND</b>	42	80	0
<b>INT</b>	64	180	4
<b>MAR</b>	7	12	0
<b>MED</b>	74	54	0
<b>MIN</b>	0	31	0
<b>BUC</b>	282	557	8



Valoración del servicio. Items:

30. Horario / 31. Instalaciones y servicios

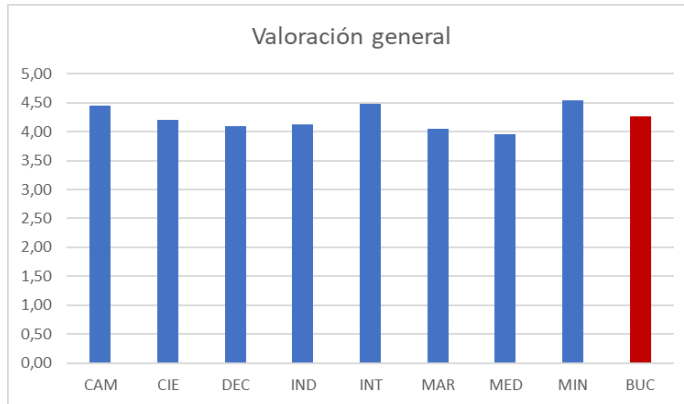
	30	31
<b>CAM</b>	4,5	4,6
<b>CIE</b>	3,56	3,92
<b>DEC</b>	4,02	4,09
<b>IND</b>	3,27	3,90
<b>INT</b>	4,03	4,31
<b>MAR</b>	3,57	4,14
<b>MED</b>	3,12	3,75
<b>MIN</b>	4,25	4,00
<b>BUC</b>	3,67	4,05



**GENERAL**

Item: 32. Valoración global del servicio

	<b>32</b>
<b>CAM</b>	4,44
<b>CIE</b>	4,20
<b>DEC</b>	4,09
<b>IND</b>	4,12
<b>INT</b>	4,48
<b>MAR</b>	4,05
<b>MED</b>	3,95
<b>MIN</b>	4,55
<b>BUC</b>	4,27



## RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO

En esta parte del informe consideramos solamente estudiantes de Grado (incluyendo Programa Senior) y personal Docente e investigador. No se incluyen los datos de los demás tipos de usuario ya que las muestras obtenidas son demasiado pequeñas y no son representativas.

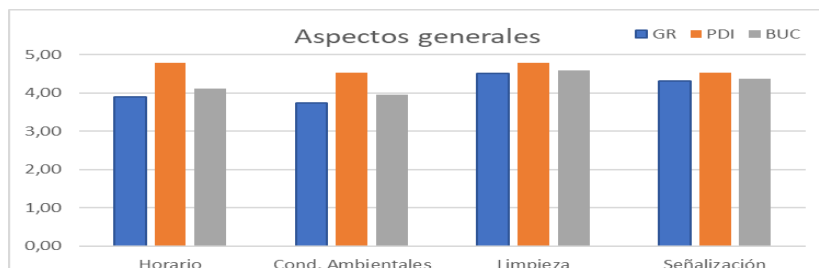
### ASPECTOS GENERALES

Items:

1. horario / 2. Condiciones ambientales (ruido, temperatura)/ 3. Limpieza / 4. Organización física y señalización

Medias aritméticas por tipo de usuario

	1	2	3	4
<b>O</b>	3,89	3,75	4,51	4,30
<b>PDI</b>	4,79	4,53	4,78	4,54
<b>BUC</b>	4,11	3,95	4,58	4,36



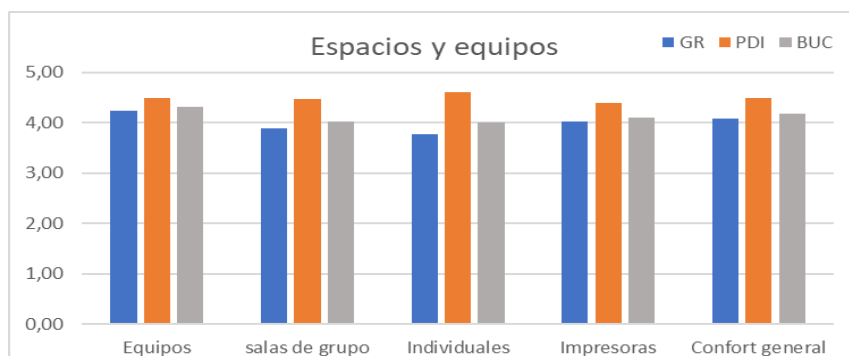
### ESPACIOS Y EQUIPOS

Items:

5. Disponibilidad de equipos / 6. Salas de grupo / 7. Puestos individuales / 9. Impresoras y fotocopiadoras / 10. Confort en general

Medias aritméticas por tipo de usuario:

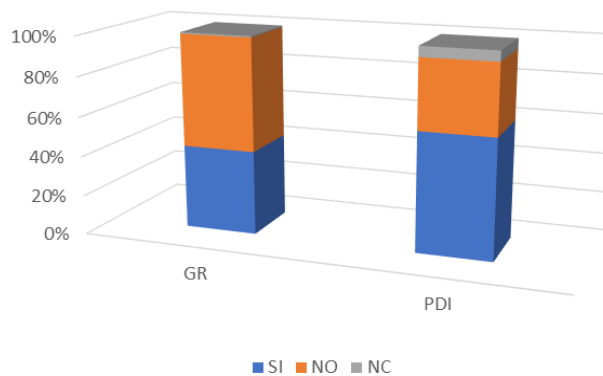
	5	6	7	9	10
<b>GRADO</b>	4,25	3,89	3,77	4,02	4,08
<b>PDI</b>	4,50	4,46	4,61	4,40	4,49
<b>BUC</b>	4,31	4,02	4,00	4,09	4,19



8. Grado de conocimiento de disponibilidad de materiales

	SI	NO	N/A
<b>GR</b>	244	327	4
<b>PDI</b>	81	47	7
<b>BUC</b>	389	443	15

Conoce la disponibilidad de materiales de trabajo

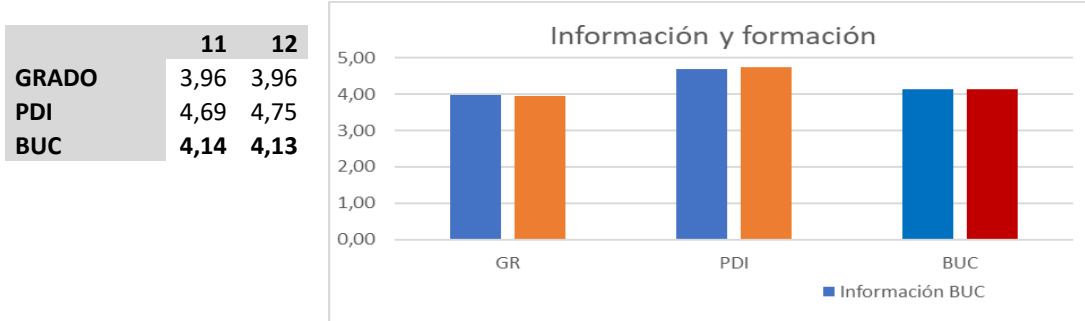




**INFORMACION Y FORMACION**

Items:

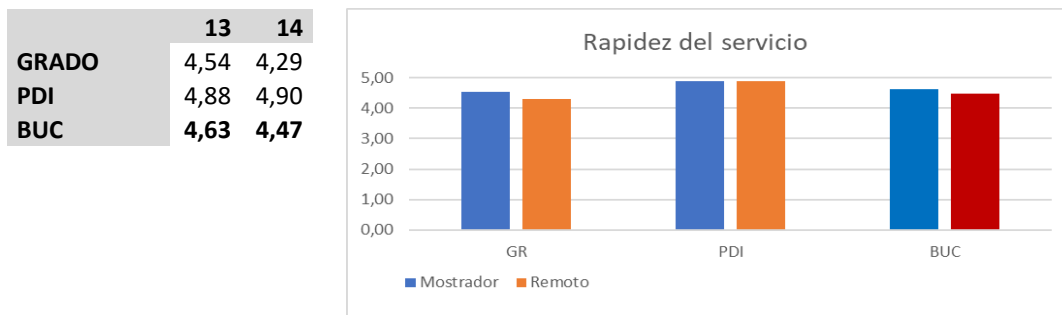
11. Información sobre la B. es adecuada / 12. Utilidad de las actividades formativas



**RAPIDEZ DEL SERVICIO**

Items:

13. Rapidez en el mostrador / 14. Rapidez por teléfono, correo electrónico, formulario, etc.



**ACCESO A LA INFORMACIÓN**

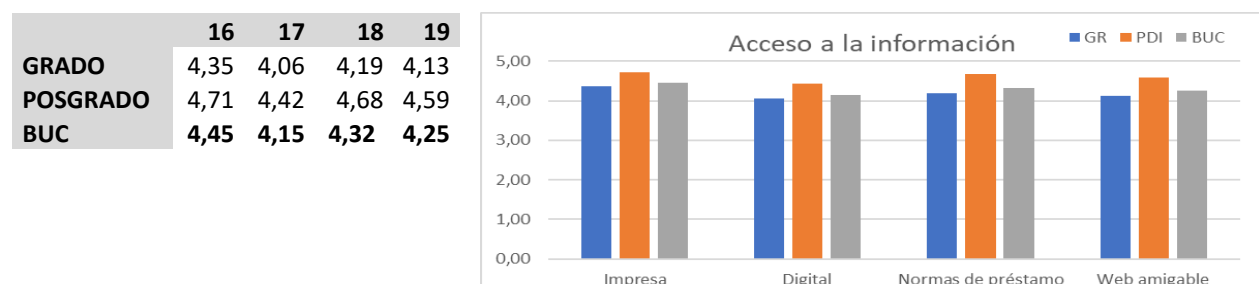
Fuentes en general. Items:

15. Fuentes de información adecuadas y suficientes.



Acceso a la información. Items:

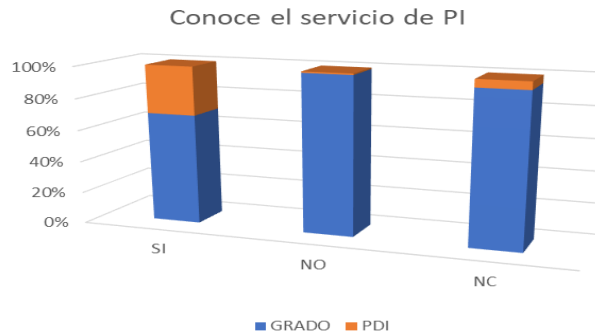
16. Ordenación de los fondos impresos / 17. Contenidos digitales fáciles de localizar y usar / 18. Normas de préstamo / 19. Facilidad de uso de la web



**Préstamo interbibliotecario. Items:**

Ítem 20. Grado de conocimiento del servicio

	SI	NO	N/A
<b>GR</b>	299	237	39
<b>PDI</b>	131	2	2
<b>BUC</b>	<b>525</b>	<b>274</b>	<b>48</b>



Ítem 21. Rapidez en la obtención

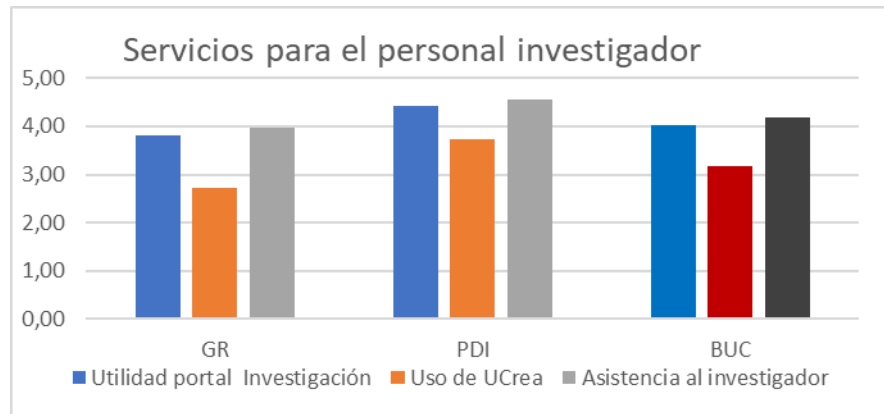
	<b>21</b>
<b>GRADO</b>	4,17
<b>POSGRADO</b>	4,85
<b>BUC</b>	<b>4,44</b>



**Servicios para la investigación. Items:**

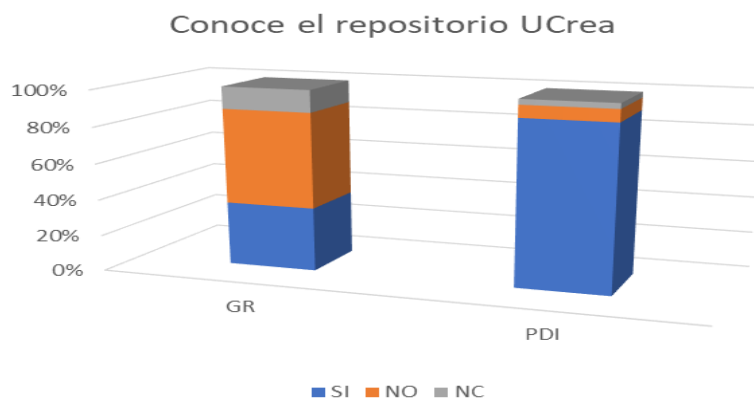
22. Utilidad del Portal del P. Investigador / 24. Uso de UCrea para archivo de trabajos propios / 25. Asistencia a la investigación en cuanto a: identidad digital, presencia en bases de datos, análisis métrico, derechos de autor, acceso abierto, gestores bibliográficos, etc

	22	24	25
<b>GRADO</b>	3,80	2,73	3,97
<b>PDI</b>	4,42	3,72	4,55
<b>BUC</b>	<b>4,03</b>	<b>3,18</b>	<b>4,18</b>



23. Conocimiento de UCrea

	SI	NO	N/A
<b>GR</b>	203	302	70
<b>PDI</b>	122	9	4
<b>BUC</b>	<b>427</b>	<b>339</b>	<b>81</b>

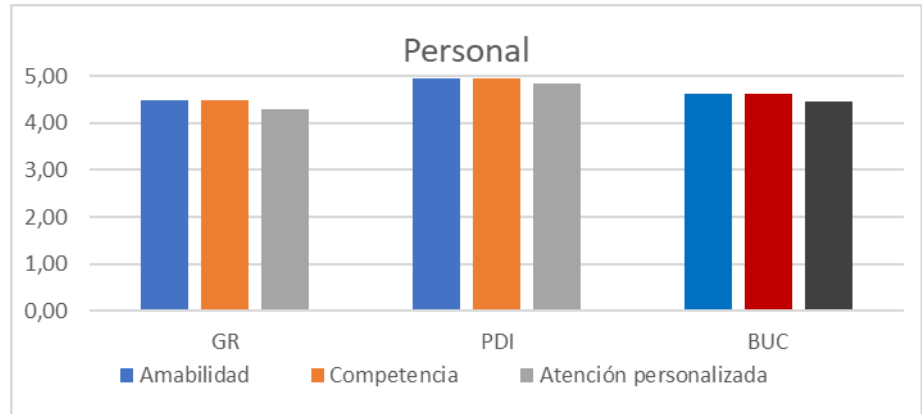


**PERSONAL**

26. Amabilidad y disposición / 27. Conocimiento de su trabajo / 28. Atención personalizada

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	26	27	28
<b>GRADO</b>	4,50	4,48	4,30
<b>PDI</b>	4,94	4,95	4,85
<b>BUC</b>	4,62	4,61	4,45



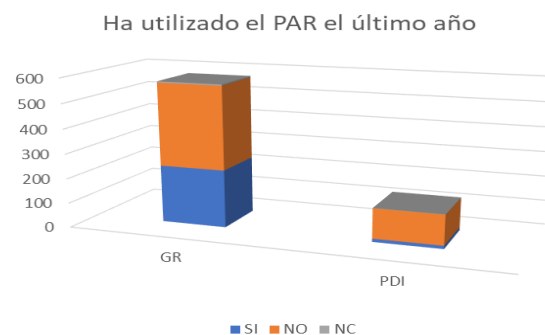
**SERVICIOS PARA EL ESTUDIO EN EL PARANINFO**

Esta encuesta considera el Paraninfo no como una División más de Biblioteca (no está ligada a ninguna titulación) sino como un conjunto de servicios de apoyo al estudiante.

**Uso del servicio.**

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

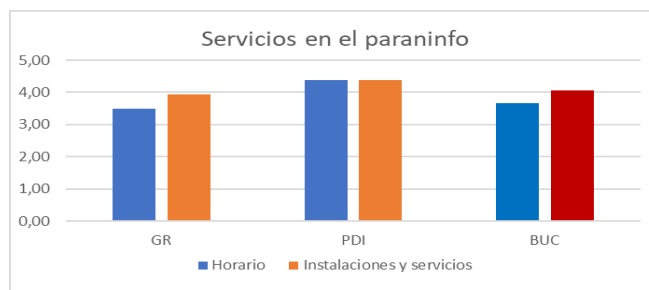
	SI	NO	NC
<b>GRADO</b>	234	336	5
<b>PDI</b>	13	121	1
<b>BUC</b>	282	557	8



**Valoración del servicio. Items:**

30. Horario / 31. Instalaciones y servicios

	30	31
<b>GRADO</b>	3,50	3,95
<b>PDI</b>	4,38	4,38
<b>BUC</b>	3,67	4,05



**GENERAL**

Item: 32. Valoración global del servicio

	31
<b>GRADO</b>	4,07
<b>PDI</b>	4,79
<b>BUC</b>	4,27



## ANEXO: COMENTARIOS DE TEXTO LIBRE

- Se copian sin modificación los textos de los comentarios libres. En un segundo apartado, después de la tabla, se indican las acciones, respuestas o comentarios al respecto por parte de la biblioteca
- Puesto que el número de comentarios es muy elevado, no se responde a cada uno de ellos por separado. Los comentarios se refieren muchos de ellos a los mismos problemas o cualidades del servicio y por ello se responde por asuntos o temas, indicando los números de referencia de los comentarios correspondientes. En las respuestas se señala en **color rojo** las acciones propuestas o emprendidas respecto al comentario.
- Se indica para cada uno la división que señaló el usuario como “suya”, el tipo de usuario y el texto del comentario. Se ha añadido un número correlativo a cada uno de ellos a fin de poder hacer referencia y una indicación del número de respuesta.
- Se indica en la columna de la derecha si el comentario se considera sugerencia/queja/ felicitación (S/Q/F, a veces varios en el mismo comentario) esto se hace para poder tener en cuenta los comentarios de la encuesta en el informe anual de necesidades y expectativas de los usuarios sumándolos a los recibidos a través del buzón. Suman 95 sugerencias (referidas a diversos aspectos); 123 quejas (también muy variadas); 89 felicitaciones (a menudo combinadas con sugerencias).

## COMENTARIOS

n	División	Colectivo	Comentario	NºRe sp.	S/Q/F
1	CAM	GRADO	Me gustaría que hubiera alguna sala más de trabajo en grupo. O bien se podría dividir la actual en 2 o 3	13	S
2	CAM	GRADO	me gusta la biblioteca de caminos, va menos gente y es muy acogedor	18	F
3	CAM	GRADO	Es necesaria más atención para evitar que los usuarios dejen reservadas mesas en la planta superior.	12	S
4	CAM	GRADO	Pronta hora de cierre del paraninfo los fines de semana. Debería volver el horario ampliado en temporada de exámenes hasta las 3 de la mañana. En la división de caminos, se han retirado muchos libros.	4/16	S
5	CAM	GRADO	Disponer de mayor información en los centros de los servicios prestados. Por ejemplo, proyectores, tabletas, etc. Puesto que no conocía la existencia de los mismos. Gracias	15	S
6	CAM	GRADO	En época de exámenes el horario debería ser mayor. Creo que en horario ampliado de bibliotecas como el paraninfo debería ampliarse también en época de parciales y no solo de finales, y que el horario del Inter facultativo debería ser igual que el del paraninfo, porque para quienes vivimos cerca del campus tener que bajar a la biblioteca hasta el paraninfo el plenos exámenes es una pérdida de tiempo.	4	S
7	CAM	GRADO	Personal agradable y muy profesional.	18	F
8	CAM	GRADO	La Biblioteca de Caminos resulta pequeña, le faltan aulas para estudiar en grupo y los baños de alrededor huelen muy muy mal.	10/13	Q
9	CAM	GRADO	Las pizarras de las salas del paraninfo están muy sucias y es difícil escribir en ellas	14	Q
10	CAM	Otros	La experiencia de usar los recursos y la atención recibida es excelente	18	F
11	CAM	PAS	Atención muy buena por parte del personal de la biblioteca de Caminos	18	F
12	CAM	PAS	Cuando hay mucha gente en el paraninfo en época de exámenes hace un calor horroroso en la sala de estudio.	6	Q
13	CAM	PDI	Los funcionarios son muy amables y eficientes. Las instalaciones son un lujo.	18	F
14	CAM	PDI	No me he inscrito en cursos, no me ha dejado borrar esa respuesta. La atención de todo el personal con el que he tratado es excelente.	18	F

15	CAM	PDI	Destaco la rapidez, amabilidad y eficacia del personal. Para el PDI es fundamental el papel de la biblioteca en los acuerdos editoriales con revistas para publicación. El personal de biblioteca es un colectivo siempre muy dispuesto y con una función clave de apoyo al PDI tanto para cuestiones docentes como investigadoras. El préstamo inter-bibliotecario también es fundamental.	18	F
16	CAM	PDI	Tal vez convendría poner cartelería para cada grupo de usuarios (PDI en los Departamentos y estudiantes en las aulas) con código QR.	15	S
17	CAM	PDI	Es de resaltar la eficiencia, amabilidad y rapidez con la que el personal atiende nuestras demandas, en mi caso especialmente lo referente al préstamo interbibliotecario tanto de libros como artículos científicos.	18	F
18	CAM	PDI	Personal excelente. Grandes profesionales y muy amables.	18	F
19	CAM	POSGRADO	Horarios reducidos de fin de semana de semana del Paraninfo. Biblioteca de la facultad cerrada fines de semana.	1/4	Q
20	CAM	POSGRADO	El único cambio que haría sería cambiar los colores de la biblioteca de las mesas. En la biblioteca de caminos añadiría más mesas y menos cubículos individuales. Otro cambio sería el color marrón negro. Lo cambiaría por unos tonos más claros, como blanco o madera más clara.	10	S
21	CAM	POSGRADO	En general, la biblioteca tiene bastante contenido, la cual ayuda mucho a los alumnos para trabajos, por lo cual no he tenido problema alguno	18	F
22	CAM	POSGRADO	Me gustaría que en las salas de estudio y reuniones llegase un poco más de aire, hay a veces que hace demasiado calor.	10/13	Q
23	CAM	POSGRADO	Las sillas de la biblioteca de caminos no son muy cómodas. Los puestos individuales son claustrofóbicos, muy pequeños.	10/12	Q
24	CIE	GRADO	Los horarios de apertura de las divisiones no se ajustan a las necesidades de los estudiantes. No es normal que a las 6 de la tarde no haya un sitio para estudiar en todo el campus de las llamas. Los que vivimos a 35 kilómetros no queremos pasar 45 minutos conduciendo y tener que meternos al centro de Santander para ir al paraninfo (que es el lugar con el horario más amplio, que ni tanto si no estamos en época de finales), ni gastar más dinero de lo que ya vale el gasoil en ola, parking o autobús. El aula búho de la Facultad de Ciencias lleva años sin ser búho. Ni abre hasta la madrugada ni en los fines de semana. Debería estudiarse la posibilidad de abrir alguna división a parte de la del edificio interfacultativo durante los fines de semana, a parte, por supuesto, del aula búho. Por lo demás, los servicios de la biblioteca son muy completos y la atención es inmejorable, refiriéndome especialmente a la división de ciencias, en la que el trato por parte del personal siempre ha sido muy cercano.	1/3	Q
25	CIE	GRADO	El horario del paraninfo o el de cualquier otra división, debería ser mucho más amplio durante los fines de semana de todo el curso y en especial durante el periodo de exámenes, tomando otras medidas para el ahorro energético en caso de que sean necesarias.	4	S
26	CIE	GRADO	Los avisos de devolución de libros llegan siempre a las 3 de la madrugada, estaría bien que te avisases a una hora más apropiada.	15	Q
27	CIE	GRADO	El horario de cierre de las bibliotecas debería de ser más tarde, así como el de apertura y cierre los fines de semana y festivos se debería de ampliar, no solo en periodo de exámenes.	1	S
28	CIE	GRADO	Mejora y ampliación de horarios, al menos en el aula buho	3	S
29	CIE	GRADO	Cuando hace calor y hay mucha gente en el Paraninfo se carga mucho el ambiente, siendo muy incomodo concentrarse ahí	6	Q

30	CIE	GRADO	Sobran libros y faltan mesas. Pero no 400 mesas juntas y media biblioteca solo con libros. Mesas repartidas por todos los sitios, como en la división de ciencias.	12	S
31	CIE	GRADO	Bien	18	F
32	CIE	GRADO	Creo que debería haber más salas de trabajo en grupo en la biblioteca de ciencias y que se pudiera reservar más de dos horas.	13	S
33	CIE	GRADO	Los horarios de las bibliotecas en fines de semana, son muy malos. El Paraninfo es la biblioteca que más abre, con un horario de 10:15 a 16:45 los fines de semana, horario que como estudiante considero que no es suficiente. Además, la sala de estudio búho de la Facultad de Ciencias también estaría bien que abriese los fines de semana.	2/3	Q
34	CIE	GRADO	Cómo usuaria de la biblioteca como lugar de estudio, lo encuentro todas las que utilizo los encuentro lugares cómodos, pero su que es verdad que el horario podría ser más amplio. El horario de la sala de estudio de la facultad de ciencias podría ampliarse e incluso abrir los fines de semana. Y respecto al paraninfo, ahora mismo es la biblioteca que mejor horario tiene los fines de semana, pero aún así el horario es muy ajustado, abriendo un poco tarde y cerrando muy pronto por la tarde. Me gustaría poder aprovechar más el día en la biblioteca los fines de semana, ampliando el horario de apertura.	1/3	S
35	CIE	GRADO	Esta todo genial, pero a veces la sala de trabajo en grupo de ciencias es un gallinero. Hay bastantes veces que los buscadores científicos a los que están suscritos dan error o no reconocen al usuario. Por lo demás todo genial.	7/16	S
36	CIE	GRADO	La biblioteca de Ciencias es el hazmerreír de todas las bibliotecas de Santander. Que alguien se atreva a hablar en cualquier otra biblioteca del campus o incluso en la Biblioteca Central de Cantabria, que la reprimenda que se lleva está asegurada, y en caso de reincidencia la expulsión (aquí una palmadita en la espalda y "vuelva pronto"). Siempre hay ruido, gente hablando alto o incluso gritando, incluyendo el propio personal de la biblioteca. En la jornada de puertas abiertas, ni siquiera la propia bibliotecaria respeta el tono de voz adecuado para una biblioteca. En la sala de silencio moderado no se puede estudiar eficientemente, teniendo que recurrir a la otra sala, intentando ponerse en el puesto más lejano a la puerta para que no se oiga a la gente que está riéndose a plenas carcajadas en la conocida "sala de los informáticos", sacrificando las múltiples tomas de corriente para enchufar el móvil y el ordenador a la vez. Se supone que es una sala de silencio moderado, no una sala de hablar a grito pelado, alcanzando a veces los 70-80 decibelios. Por ello, te tienes que llevar el ladrón de casa al haber solo un enchufe, lo cual es una tontería teniendo varios en la sala de "ruido moderado". A veces, tampoco se puede estudiar en la sala de silencio absoluto, porque siempre hay un grupito de dos o más hablando de su vida en voz alta, ya ni susurrando. Cuando mandas callar, te mandan callar a ti, y mosquea que la gente se piense que está en su casa. En esta misma sala, (no la de monografías, la de fuera), no funcionan los enchufes de las dos mesitas que hay según bajas las escaleras de frente). Quizá la mejor experiencia se consigue en el aula búho, pero la gente va sin reserva y siempre hay gente hablando alto cuando pasa por el pasillo adyacente a la sala. La luz de debajo del marco es esencial para mí, aunque no sabía ni que estaba ahí hasta que me lo dijeron.	7	Q
37	CIE	GRADO	Me gustaría que se permitieran préstamos más largos para los libros usados para los trabajos de fin de grado. 1 semana es realmente poco y normalmente son lo suficiente especializados como para que nadie los pida más que tú. Algún tipo de opción de préstamos con más plazo se agradecería.	17	S

38	CIE	GRADO	Las bibliotecas de las Facultades deberían abrir también en períodos festivos cercanos a convocatorias, no solamente la Biblioteca del interfacultativo; algunas abren con un horario tan ridículo que a los estudiantes no nos merece la pena ir y venir, más para la gente de fuera también. El horario del Paraninfo debería ser ampliado en fines de semana de meses clave, desde abril hasta julio, y desde noviembre hasta febrero.	1/2	Q
39	CIE	GRADO	En la biblioteca de ciencias hace muchísimo frío, en la universidad en general. Es imposible concentrarse para estudiar, además de la temperatura porque la gente en general habla mucho y muy alto. Con respecto al personal es muy amable. Si mejorasen los dos primeros aspectos sería una biblioteca estupenda debido a que por lo general siempre hay sitio para estudiar .	6/7/1 8	Q / F
40	CIE	GRADO	Falta alguna sala mas de estudio en grupo y un poco mas de limpieza que hay bastante polvo. Y en invierno hace frío	6/9/1 3	Q
41	CIE	GRADO	Debería prestarse más atención a que la gente no haga ruido, pues es muy molesto.	7	Q
42	CIE	GRADO	Agradecería que en la web hubiera más facilidades para poder obtener citas en bibtex usando el buscador de archivos. También que hubiera más zonas de trabajo en grupo.	13	S
43	CIE	GRADO	La temperatura de la biblioteca es más baja que la de la calle, no se puede estudiar con tanto frío.	6	Q
44	CIE	GRADO	Deberían de poner mas mesas y sillas en las diferentes plantas de la biblioteca, ya que a mi me gusta más subir a la planta 1 o 2 de la biblioteca y hay menos mesas que en la planta 0	12	Q
45	CIE	GRADO	Abrir el aula búho, y ampliar los horarios de apertura los fines de semana	3	S
46	CIE	GRADO	Que amplíen el horario de la sala de estudios de ciencias, cierra muy pronto	3	S
47	CIE	GRADO	Los horarios son demasiado cortos durante el curso, y no tiene sentido que el aula buho no haya vuelto a operar una vez pasado el Covid	3	Q
48	CIE	GRADO	Que abran los fines de semana	1	S
49	CIE	GRADO	Por favor, mejoren las condiciones ambientales (humedad, frío, calor)	6	Q
50	CIE	GRADO	Me gustaría que se abriese la sala de estudios de la facultad de ciencias para poder venir a estudiar los fines de semana	3	S
51	CIE	GRADO	Es lamentable, que fuera del horario de exámenes, no haya ni una biblioteca en el complejo de universidades de los Castros no cierre antes de las 8:30. Por no hablar del horario de los fines de semana que es una completa broma. Y además que el paraninfo sea la biblioteca con horario más amplio no lo considero acertado porque es la instalación con peor capacidad para aparcar. Además el horario en Navidades, Semana Santa es muy mejorable también. Una gran solución sería abrir la sala búho de ciencias cómo antes del covid.	2/3/4	Q
52	CIE	GRADO	Es necesario reabrir el aula buho en su horario antiguo. Hay alumnado que trabaja o tiene horarios fuera de lo convencional, y la universidad debe estar ahí para ayudarle. Es una sala que se encuentra junto al puesto de seguridad por lo que la entrada y salida no es un problema. Si el problema es el consumo de luz, podrían encenderse únicamente las de los puestos individuales de cada cajón. Si se prefiere encender las generales podrían encenderse solo algunas.	3	Q
53	CIE	GRADO	En ciertas épocas, como en periodo de exámenes podría estar bien la apertura en fin de semana, ya que al final los lugares abiertos quedan demasiado llenos.	1	S
54	CIE	GRADO	El aula buho debería volver a tener horario 24h	3	Q

55	CIE	GRADO	Extendería el horario del paraninfo durante los fines de semana, aunque fuesen 2 horas más, sería de utilidad ya que abre más tarde y cierra antes	2	S
56	CIE	PDI	El servicio es muy útil y el personal muy eficaz y amable	18	F
57	CIE	PDI	La suscripción a Springer no funciona (no se puede iniciar sesión con la cuenta institucional de la UC, por lo que no se pueden acceder a los contenidos digitales)	16	Q
58	CIE	PDI	Echo en falta material relacionado con el tema de aprendizaje de lenguas extranjeras y creo que es algo provechoso para toda la comunidad universitaria	16	S
59	CIE	PDI	Siempre recibo una atención excelente por parte del personal de la división de Ciencias a la que acudo habitualmente.	18	F
60	CIE	POSGRADO	La suscripción digital a Springer no funciona correctamente	16	Q
61	CIE	POSGRADO	Atención rápida y cordial de parte de los bibliotecarios. Te solucionan los problemas ahí mismo.	18	F
62	DEC	GRADO	Los fines de semana cierra demasiado pronto	2/16	Q
63	DEC	GRADO	El horario de cierre de la biblioteca paraninfo los fines de semana es muy malo, ya que cierra demasiado pronto	2	Q
64	DEC	GRADO	Ampliar horarios en época de exámenes. Los estudiantes tenemos que estudiar y no todos podemos hacerlo en nuestra casa.	1	Q
65	DEC	GRADO	La luz no está enfocada en las mesas, a la hora de estudiar te haces sombra en muchos de los sitios.	8	Q
66	DEC	GRADO	En la temporada de exámenes el horario podría ser más amplio. Falta de enchufes en ciertas zonas de mesas.	1/11	S
67	DEC	GRADO	Muy buen servicio y amabilidad por parte de los bibliotecarios.	18	F
68	DEC	GRADO	Permitir la conexión a enchufes en los extremos de las mesas, dado que solo están pegados a las paredes. En el caso de la biblioteca del Interfacultativo, el ruido que se produce con la subida y bajada de personas por las escaleras hace imposible la concentración.	7/11	Q
69	DEC	GRADO	La apertura de las bibliotecas (especialmente la de Derecho) podría abrir a las 8:00.	1	Q
70	DEC	GRADO	Espero que el curso que viene enciendan la calefacción y amplien horarios, sobretodo en el interfacultativo	4/6	S
71	DEC	GRADO	Es limpio, organizado y profesional. Es cómodo de estudiar aquí y simple de empezar a tomar una rutina saludable de estudio.	18	F
72	DEC	GRADO	La temperatura es demasiado alta, lo que provoca muchas veces problemas en el estudio	6	Q
73	DEC	GRADO	En el Paraninfo hay un torno que no está en funcionamiento. En la biblioteca de derecho y económicas pondría más enchufes.	11/14	S
74	DEC	GRADO	Debería ampliarse el horario del paraninfo y recuperarse el aula buho de la facultad de ciencias	3/4	S
75	DEC	GRADO	La temperatura siempre es o mucho frío o mucho calor y es difícil encontrar sitio	12	Q
76	DEC	GRADO	En la biblioteca de derecho te duermes por la escasa iluminación. Son necesarios más enchufes.	8/11	Q
77	DEC	GRADO	Ampliar horario de apertura los fines de semana.	1	S



78	DEC	GRADO	<p>No puedo hacer un valoración de calidad cuando muchos de los recursos aún no los he aprovechado, o no he caído en hacerlo.</p> <p>Quizá me gustaría tener más facilidad para enchufar el ordenador, por no molestar muchas veces a otros compañeros con mi cable, no lo uso y confío en que aguante la batería de mi portátil.</p> <p>A veces he sentido fatiga por la temperatura dentro de la misma, pero es una cuestión subjetiva, no todo el mundo tiene porqué ser igual de sensible que yo.</p> <p>Por último, no recuerdo haber tenido una experiencia indeseada (o incómoda) en la biblioteca ni con ninguno/a de sus trabajadores.</p>	6/11	Q
79	DEC	GRADO	<p>Lo mejor de la Biblioteca es el personal que siempre que les pides información o ayuda para encontrar un libro lo hacen rapidamente.</p> <p>Las instalaciones son mejorables, sobre todo el tema del calor/frío o nos morimos de calor o pasamos mucho frío, deberían arreglar la calefaccion o el aire acondicionado porque a veces resulta muy difícil concentrarse</p> <p>Por lo demas todo bien</p>	6/18	F/ Q
80	DEC	GRADO	<p>Los fines de semana deberían abrir más biblioteca aparte del Interfacultativo y paraninfo y no solo hasta las 6:45</p>	1	Q
81	DEC	GRADO	<p>espacio mal aprovechado</p>	14	Q
82	DEC	PAS	<p>El personal es fantástico. Y la sección extrabuc, novelas es muy recomendable.</p>	18	F
83	DEC	PDI	<p>Problemas de suscripción de nuevas revistas jurídicas.</p>	16	Q
84	DEC	PDI	<p>Sustituiría las suscripciones de revistas que aún se reciben en papel por las versiones electrónicas.</p>	16	S
85	DEC	POSGRADO	<p>Gracias por responder de inmediato cuando se pide artículos académicos que no están disponibles en los buscadores científicos</p>	18	F
86	DEC	POSGRADO	<p>Las instalaciones de la biblioteca son un gran lugar para desarrollar nuestras actividades académicas y de estudio, así como un lugar seguro al cual acudir para trabajos en equipo o preparación de proyectos. El personal siempre es muy atento y comprensible con las dudas que les planteamos, así como indispensable para el mantenimiento que se le da a la información.</p>	14/18	F
87	DEC	POSGRADO	<p>La biblioteca de Derecho, en general, está muy bien. Su personal es amable y atento</p>	18	F
88	DEC	POSGRADO	<p>Ampliar los horarios del paraninfo los fines de semana.</p> <p>Ampliar los horarios del inter los fines de semana, cuando no se está en periodo de exámenes.</p> <p>Abrir alguna biblioteca más en periodo de exámenes. Los ordenadores del inter suelen estar todos ocupados en periodo de exámenes.</p>	1/2	S
89	DEC	POSGRADO	<p>Prestamos de portátiles mejor organizados, quitar el portátil para al día siguiente prestarlo de nuevo no tiene sentido</p>	17	S
90	DEC	POSGRADO	<p>Para los estudiantes internacional que nos encontramos remoto o a distancia, para préstamo de artículos científico digitales, tener una orientación más clara y ágil de cómo hacerlo.</p>	15	S
91	IND	GRADO	<p>el paraninfo debería de abrir hasta más tarde para facilitar el estudio en época de exámenes.</p> <p>además, para reducir el gasto energético y aumentar la comodidad de las salas de estudio, se debería de reducir la calefacción, ya que a veces es agobiante por el excesivo calor que genera.</p>	4/6	S
92	IND	GRADO	<p>Cada vez el horario es más reducido y son menos días los que abren. Los horarios en época de finales y recuperaciones es insuficiente.,</p>	4	Q

93	IND	GRADO	Se tendría que tener en cuenta la remodelación de los horarios en periodos cercanos a exámenes finales (no solo me refiero a la semana en si, sino el mes antes que es cuando realmente hay que estudiar). Este año lo que menos me ha gustado han sido los horarios de la biblioteca en periodos festivos pero de intenso estudio (como navidad) ya que se han reducido considerablemente respecto al año pasado, y las personas que vivimos más lejos y venimos para estudiar exclusivamente nos hemos visto perjudicados. Entiendo que haya sido por reducir el consumo eléctrico pero no creo que sea la mejor de las soluciones reducir el horario justo cuando más hay que estudiar.	4	Q
94	IND	GRADO	En época de exámenes debería haber un rango más amplio de apertura. E incluso que abriera alguna facultad más, no solo el Inter facultativo.	1/4	Q
95	IND	GRADO	Creo que no se promociona lo suficiente la ExtraBUC	15	S
96	IND	GRADO	Estaría bien más horario de apertura y en fines de semana, sobretodo a partir de un poco más de un mes para los finales, no esperar a abrir más horas tan tarde. Las horas que abren no permite aprovechar toda la mañana o toda la tarde.	4	S
97	IND	GRADO	Deberían insonorizarse mejor las salas de trabajo en grupo o, en su defecto, controlar más su uso, ya que cuando entran grupos muy grandes a veces se les oye por casi toda la segunda planta de la biblioteca. La climatización podría mejorarse aún más, sobre todo a partir de mediados del segundo cuatrimestre, cuando entre el tiempo y la cantidad de personas hace demasiado calor.	6/7	S
98	IND	GRADO	Muy buena atención. Mejorar las instalaciones es una necesidad constante, no obstante son de calidad.	18	F
99	IND	GRADO	El horario del interfacultativo al menos debería ampliarse, y no solo justo cuando se empiezan exámenes finales porque durante mitad del cuatrimestre también se tienen exámenes igual de importantes. Sobretodo debería mejorarse el horario de los fines de semana, que abrir a las 10h es muy tarde y te corta la mañana de estudio, y cerrar antes de las 18h igual.	2/4	Q
100	IND	GRADO	El horario cuando no hay clases pero sí hay que estudiar para los exámenes debería de volver a ser el de antes y no el reducido.	4	Q
101	IND	GRADO	A veces hay bastante ruido y otras veces no encuentras sitio porque la gente se va y lo reserva para luego	7/12	Q
102	IND	GRADO	Todo genial, hay un gran ambiente y es acogedor.	18	F
103	IND	GRADO	Muy útil a la vez que intuitiva para buscar información	18	F
104	IND	GRADO	se que es inevitable, pero siempre que voy noto mucho ruido para ser una biblioteca, es el único aspecto que le encuentro negativo. A veces prefiero quedarme fuera porque hay el mismo ruido y puedo hablar, aún así las salas de grupo están fenomenal.	7	Q/ F
105	IND	GRADO	Volver a poner los horarios que había antes sería un acierto. Es de vergüenza que ninguna biblioteca de la UC tenga un horario decente los fines de semana.	1/2	Q
106	IND	GRADO	los fines de semana, abrir el Paraninfo a las 11 cuando ya hay abiertas otras bibliotecas que después cierran más tarde, pues para eso es mejor no abrir. Es mejor abrir de 8-15 el paraninfo y después cerrar, pero al menos abrir pronto. Cerrar a las 18 por las tardes cuando llegas se comer a las 15:30/16 pues es que para eso no merezca la pena ir, por lo que en mi opinión está fatal pensado. Quizá es mejor abrir solo el inter en un buen horario que abrir Inter y Para. Las transversales en la biblioteca me parece un sin sentido, si voy a la biblioteca es para estar en silencio, no habrá salas libres en las escuelas.	2/7	Q
107	IND	GRADO	Ampliacion del horario fines de semana Climatizacion, necesidad de poner el aire en la zona de arriba	2/6	S
108	IND	GRADO	hay mucho ruido	7	Q
109	IND	GRADO	Ampliar horarios durante el curso sobretodo los fines de semana	2	S

110	IND	GRADO	Más horas los fines de semana y apertura más temprana para mayor aprovechamiento del tiempo. También, la reparación de las luces de los puestos de mesa y sillas que no hagan tanto ruido.	2/7/8	S
111	IND	GRADO	El paraninfo debe arreglar el torno ya que la gente de fuera de la uc se cuele y reserva sitios, el sábado 20 a ñas 9 estaba lleno y solo apuntes, muy poca gente pero mucho sitio reservado y además estaría bien restablecer en la app ña opción de ver la ocupación de las bibliotecas	12/14 /15	S
112	IND	GRADO	Hay que ampliar el horario de la biblioteca. Estas Navidades cerraron por la tarde. Incomprensible. Hay que ampliar el plazo de los libros de una semana a, por lo menos un mes ya que no se suelen coger libros, luego no habría una saturación de la demanda.	4/17	S
113	IND	GRADO	Colocar más enchufes de cara a portátiles	11	S
114	IND	GRADO	En la sala grande de arriba en determinados meses hace demasiado calor.	6	Q
115	IND	GRADO	En general, me parece que la biblioteca de ETSIIT es un buen lugar para estudiar, ya que brinda un buen servicio. La única pega que puedo aportar es el cuidado de su tejado, ya que la cristalera del techo tiene zonas en malas condiciones, lo que provocó que esté invierno entraran goteras los días de lluvia, mojando los apuntes de un alumno.	14	Q / F
116	IND	GRADO	Nunca he ido a la biblioteca xd	20	?
117	IND	GRADO	Ampliar horarios: de lunes a viernes ampliar horario (por ejemplo, hasta las 23h) y abrir los sábados y domingos.		S
118	IND	GRADO	Las temperaturas tanto en invierno con el frío como en primavera con el calor no son adecuadas para poder estudiar de forma cómoda, se agradecería que sobre todo en invierno se pusiera la calefacción en la biblioteca ya que hace demasiado frío.	6	S
119	IND	GRADO	hace mucho frío es el mayor inconveniente en todas (menos paraninfo) estaría bien que en todas las divisiones hubiera taquillas con cargador de móvil como en industriales	6/11	Q
120	IND	GRADO	En la ETSIIT, normalmente en horario de mañana suele haber mucha gente, por lo que es posible que haya que sentarse en un sitio sin enchufe disponible, para portátiles/teléfonos móviles. Sería de agradecer si estos pudiesen disponer de estos.	11	S
121	IND	PDI	Creo que en el Paraninfo falta una ventilación de calidad en fechas cercanas año verano, además de unos horarios realistas porque los universitarios echamos muchas horas de estudio allí. Además deberían mejorar los horarios en general de todas las bibliotecas, muchos no podemos estudiar de noche en nuestras casas, la aula búho de ciencias funcionaba perfectamente antes del covid y muchos íbamos a estudiar allí	1/3/6	Q
122	IND	POSGRADO	Muy buen servicio y atención del personal.	18	F
123	IND	POSGRADO	Ampliacion de horarios	1	S
124	IND	POSGRADO	Sería conveniente la adquisición de máquina expendedoras de bebidas y algún tipo de sandwich	20	S
125	INT	GRADO	en principio todo correcto, siempre que acudo a solicitar información el trato es estupendo	18	F
126	INT	GRADO	En la salas de grupo la luz hace muchísimo ruido. No entiendo que no dejen entrar con bebidas energéticas o café.	7/20	Q
127	INT	GRADO	Ampliar el horario por favor	1	S

128	INT	GRADO	En el interfacultativo los alumnos tienen prohibido usar una de las dos escaleras para bajar al sótano. El motivo es: "Para que no nos mezclemos con los alumnos". Esto carece de sentido totalmente, pues tanto en el sótano como en la planta baja coexistimos sin problema. Me parece un sinsentido tener que dar toda la vuelta para subir o bajar teniendo una escalera al lado. Por otro lado, en el sótano del interfacultativo hay una sala inmensa solo con libros. Estamos en el siglo 21, guarden libros y pongan alguna mesa, que es lo realmente útil.	3/14	Q
129	INT	GRADO	El horario en muchas ocasiones discrimina a las personas del campus que no pueden conciliar trabajos-estudios o tienen problemas de estudiar en el hogar. Debería de hablarse de la posibilidad de hacer una biblioteca 24 horas, de tal modo que no existan alumnos de primera y de segunda.		Q
130	INT	GRADO	El interfacultativo durante época de parciales abre en horario muy reducido.	4	Q
131	INT	GRADO	Es un servicio casi perfecto, especialmente por la dedicación de las bibliotecarias. Espero que no llegue algún iluminado que decida "externalizarlo".	18	F
132	INT	GRADO	Deseo agradecer la amabilidad y la implicación en su trabajo del personal del Interfacultativo con el que he tratado en numerosas ocasiones.	18	F
133	INT	GRADO	todas las bibliotecas deberían abrir los fines de semana, y cuanto más extenso sea el horario mejor. Por lo demás todo correcto	1	S
134	INT	GRADO	estoy muy agradecida por la amabilidad y el trato recibido por los bibliotecarios de la inter. ¡Seguid así!	18	F
135	INT	GRADO	Yo estudio en Medicina, pero como me gusta más la estructura de la biblioteca del Interfacultativo siempre que puedo voy al interfacultativo. En Medicina sí es verdad que la sillas de los puestos individuales son muy cómodas ya que estan acolchadas, sin embargo, ahora que ya empieza a hacer más calor la planta de arriba suele tener mucha gente y sumado a la temperatura se convierte en un ambiente axfisante, o al menos para mí, así que o voy a la planta de abajo o al Inter, que suelen tener mejor temperatura. Respecto al Interfacultativo: La literatura sobre medicina es bastante escasa y obsoleta. Soy consciente que es la facultad de letras y no hay razón ninguna para tener este tipo de libros, pero si es verdad que últimamente en la Biblioteca de Medicina se han expurgado algunos libros, que aunque sean un poco antiguos suelen estar en buen estado, la mayor parte de su contenido sigue estando vigente y seguro que serían bien recibidos en el Interfacultativo. Porque además creo que somos unos cuantos los alumnos de medicina los que vamos a estudiar al Interfacultativo por las tardes y para alguna consulta rápida se agradecería tener algún libro. Las sillas de madera del sótano, planta baja y primera planta del Interfacultativo no son cómodas. Son sillas de madera de una sola pieza muy poco ergonómicas. Para estar sentado un par de horas están bien, pero cuando estoy ocho horas al día sentado en ellas me empieza a doler la espalda. Prefiero las sillas de plástico de las plantas segunda y tercera. Ya sé que no es viable poner en toda la BUC las sillas del paraninfo, pero estaría bien acolchar alguna silla del Interfacultativo. Respecto al Paraninfo: Alguna vez que he estado recuerdo que se les fue la mano con la calefacción y hacía demasiado calor. Creo que eso ya lo han arreglado. Luego, hay algo que me da bastante pena, y es que en la planta de abajo del todo, al fondo a la derecha hay una salita de parqué muy acogedora, sillas muy cómodas y un gran ventanal que da muy buena iluminación a ese espacio; sin embargo, los bibliotecarios sólo abren esa sala si se necesitan más sitios, es decir cuando la biblioteca está acinada en periodo de exámenes. Es una pena que el mejor lugar de la BUC permanezca cerrado durante casi todo el año.	6	S

			<p>Finalmente, me gustaría comentar los horarios. Entre semana no tengo ninguna pega. El problema son los fines de semana. Sé que el derecho al descanso de nuestros queridos bibliotecarios es algo fundamental, pero el horario de la BUC es bastante deficiente, tanto que los estudiantes prefieren ir a la Biblioteca Central de Cantabria.</p> <p>Se me ocurren varias ideas para ampliar el horario que esté la BUC abierta sin ampliar el horario de los bibliotecarios o los puestos de trabajo:</p> <p>Que el Paraninfo y el Interfacultativo se turnen para abrir uno por la mañana y otro por la tarde, cubriéndose así muchas más horas. Además las dos bibliotecas están relativamente cerca y quien quiera estudiar mañana y tarde puede ir de una a otra dándose un paseo.</p> <p>Que se vuelva a abrir el aula buho de la Facultad de Ciencias, que, aunque creo haber oído que se cerró por algún incidente desagradable, seguro que se puede encontrar alguna solución mejor que cerrar el aula.</p> <p>Muchas gracias por su trabajo, en fin, en este escrito he resaltado las cosas que me gustaría mejorar de la BUC y quizás parezca que no me gusta, pero todo lo contrario, estoy muy satisfecho con los servicios de la BUC.</p>		
136	INT	GRADO	Hace falta mayor ventilación en las sala de la biblioteca	6	Q
137	INT	GRADO	La ayuda del personal de la biblioteca del interfacultativo ha sido esencial para mis trabajos. Las instalaciones me parecen tb muy adecuadas y bien gestionadas	18	F
138	INT	GRADO	Hace mucho frío, sobre todo en ciencias.	6	Q
139	INT	GRADO	<p>Debe volver a su horario pre pandemia. Hasta las 3 de la mañana en exámenes y festivos hasta las 12 y abrir a las 8:15 para aprovechar más el tiempo de estudio. Han reducido mucho el horario aún habiendo demanda. Tan sólo es un centro para hacer una excepción del régimen de ahorro energético que se está llevando a cabo. Basta con mantener la planta de estudio principal.</p> <p>Se ha reducido el horario, teóricamente por eficiencia energética, y aún así hay días que 2 horas antes de su apertura ya hay luz en la biblioteca.</p> <p>Se debería mejorar el evitar que se reserven sitios y la ventilación y las altas temperaturas y concentración del aire dentro.</p>	4/6	Q
140	INT	GRADO	Lo que más destaco es la amabilidad del del personal. Como aspectos a mejorar hay mesas que no cuentan con enchufes y en ocasiones hace frío en las instalaciones.	18	F/S
141	INT	GRADO	Los horarios en periodo de no exámenes es malo. A las 8 te tienes que marchar, y el paraninfo para los que somos de fuera es horroroso, muy mal lugar para aparcar.Ademas, los fines de semana el horario de 10 a 6 de la tarde es malo, no solo se estudia en periodo de exámenes. Queréis que estudiemos al día para los parciales y no hay facilidades. Debería de volver el aula búho	2	Q
142	INT	GRADO	Si hay tabletas graficas, cámaras de video o cualquier otro material de préstamo, darlo a conocer.	15	S
143	INT	GRADO	<p>Colocaría mesas con paneles como las que se encuentran en el paraninfo en bibliotecas como la del Interfacultativo. Ya que estos paneles permiten una mayor concentración en el estudio.</p> <p>Así como, mejoraría el ruido en las salas de trabajo (Interfacultativo), por ejemplo haciendo estas salas insonorizadas</p>	7/14	S

144	INT	GRADO	<p>El horario de la biblioteca ha sido modificado respecto al año pasado, reduciendo sus horas de apertura. Durante el curso cierra excesivamente pronto para aquellos que queremos hacer uso de ella durante la tarde. En épocas de exámenes está abarrotada y los que de manera rutinaria hacemos uso de ella no podemos porque viene gente que no pertenece a la Universidad de Cantabria. Por ello, propongo que en la entrada sea necesaria enseñar la tarjeta universitaria.</p> <p>Por último, cabe recalcar que hay ciertos días con excesivo ruido y parte del personal de la biblioteca además de ser poco amable no cumple con su funciones de pasar por las mesas para controlar y retirar todos aquellos apuntes que están colocados para guardar el sitio a una persona que no va a venir en un periodo largo de tiempo.</p>	2/4/7 /12/1 9	Q
145	INT	GRADO	<p>La biblioteca que yo más uso (ya que es la de mí facultad) es la del Interfacultativo. Muchas veces hay demasiado ruido y apenas sitio, creo que sería importante pedir la TUI en época de exámenes. Alguna vez he ido y me he tenido que volver a casa o a un aula de la Universidad porque no había sitio o había demasiado ruido (esto sobre todo se nota con la llegada de la EBAU) así que creo que deberíamos de poder disfrutar de la biblioteca, con cierta preferencia los alumnos de cada facultad, por comodidad ya que nos pasamos aquí muchas horas y muchas veces salimos tarde de clase y vamos a la biblioteca y porque además, la gente que hay y el material es adecuado para la carrera que estudiamos, que en muchas otras bibliotecas no los hay, por eso me parece importante pedir la TUI.</p> <p>En otras universidades hay una aplicación en la que te da el porcentaje de sitios ocupados en las bibliotecas y me parece muy buena idea para no llegar a la biblioteca y tenerte que ir.</p> <p>Y entiendo que para los trabajadores es un rollo pero es cierto que durante época de no exámenes los alumnos seguimos teniendo trabajos, entregas, etc. y la hora de cierre es muy pronto.</p>	7/12	Q
146	INT	GRADO	Gracias por vuestro trabajo	18	F
147	INT	GRADO	Me gustaría destacar la amabilidad del personal de la biblioteca del interfacultativo, siempre dispuestos a dar todas las explicaciones necesarias, a acompañarte en la búsqueda de algún ejemplar si hace falta y a mostrarte alternativas de la biblioteca "online".	18	F
148	INT	GRADO	Sería una mejora muy positiva que la sala de estudio de ciencias abriera también fines de semana en época de exámenes y en días normales. Además el horario fuera de época de exámenes de la biblioteca del inter en insuficiente, los domingos deberían abrir, ya q durante el curso seguimos teniendo trabajos, exámenes...	3	Q
149	INT	GRADO	Ampliación de horarios fines de semana	2	S
150	INT	GRADO	Me gusta mucho la Biblioteca de la Universidad de Cantabria, tanto del Interfacultativo como de Derecho, a lo largo de estos años de carrera he pasado más tiempo en estas instalaciones que en mi casa. Me gusta especialmente la sala cabina de derecho para mis videollamadas, aunque estaría bien que la tapiaran, y que pusieran una en el Interfacultativo de Educación. Muchas gracias.	14/18	F/S
151	INT	GRADO	Ampliar horario y más lugares para trabajar en equipo e individualmente (especialmente en fechas de exámenes)	2/12	S
152	INT	GRADO	Hay muchos alumnos que ocupan mesas y no están, es decir, durante largos periodos de tiempos desaparecen dejando sus cosas y ocupando lugares en vez de ceder a los estudiantes que de verdad le vamos a dar uso. Creo que se debería actuar con urgencia ante esto.	12	S
153	INT	GRADO	Las instalaciones y el servicio recibido es excelente, la única pega que podría poner sería la temperatura ya que es algo fría	6	Q
154	INT	GRADO	Las salas de grupo del Interfacultativo no tienen ventilación, y cada vez que sale alguien de la sala los siguientes tenemos que esperar 15/20 mins para que airee. Se concentra mucho calor y mucho olor.	6	Q



155	INT	GRADO	En la planta 2 de la biblioteca del interfacultativo suelen fallar los enchufes, imagino que por un problema eléctrico. He tenido que pedir dos veces que suban los plomos para poder cargar el móvil	11	Q
156	INT	GRADO	En ocasiones, es muy complejo encontrar sitio e incluso me he tenido que marchar, porque los puestos de la biblioteca se llenan de alumnos de bachillerato o de otros centros educativos.	12	Q
157	INT	GRADO	Una sugerencia que haría es explicar un poco mejor como funcionan y en que dispositivos se pueden leer los libros electrónicos ya que veo que no entiendo bien el formato de este opción e igual alguna persona más de la comunidad le ha pasado lo mismo.	15	S
158	INT	GRADO	Con relación a las salas de estudio, decir que es insalubre que no haya ventilación, se concentra en demasía el ambiente y es muy incómodo pasar dos horas en ellas	6	Q
159	INT	GRADO	Las salas de reserva de la biblioteca interfacultativo es denunciabile. No tienen ventilación ninguna y soy consciente de ver salir a una alumna de una de las salas mareada y con nauseas. Desde luego que a parte de ser diminutas, cuando se reserva la sala y ha habido un grupo anterior, no hay quien entre dentro. No sé qué decir de esa etiqueta de calidad que se pone al pecho la universidad de Cantabria.	6	Q
160	INT	GRADO	Las Biblioteca Universitaria (todos los departamentos) es magnífica, gracias.	18	F
161	INT	GRADO	El personal de la biblioteca me parece muy profesional y quedo siempre satisfecho con su ayuda y predisposición, me gusta.	18	F
162	INT	GRADO	Excelente personal, amable y colaborador.	1	F
163	INT	GRADO	Tal vez más libros en formato electrónico y revistas de pensamiento social y político.	16	S
164	INT	GRADO	No la he usado mucho, pero cuando la utilizo, el servicio me parece correcto.	18	F
165	INT	GRADO	Muy buen funcionamiento en general	18	F
166	INT	Otros	Recomendaría mandar la encuesta por correo, para que llegue a más gente. Los horarios de las bibliotecas a ratos no tienen sentido, estaría ver tener en cuenta la oferta de horario que dan otras biblioteca en la ciudad. Por ejemplo los fines de semana el horario del paraninfo es menor que el que oferta por ejemplo la biblioteca central, estaría bien que pudiesen complementarse para que más gente pudiese usarla (por ejemplo, abrir antes o hasta más tarde, aunque solo sea en horario de mañana o de tarde) También estaría bien empezar con los horarios ampliados un poco antes, al final nos interesa poder estudiar antes de los exámenes para poder llevarlo mejor y no solamente con los exámenes ya encima. Muchas gracias.	2/4/1 5	S
167	INT	Otros	Tan sólo Enfatizar la amplitud del sitio y la amabilidad y eficacia del personal	18	F
168	INT	Otros	Luces fijas para la planta inferior del Inter por favor!, distraen mucho.	8	S
169	INT	PDI	Ninguna. Enhorabuena por la labor realizada. Fantástico el personal, su calidad humana y oficio. Lo mejor de la BUC.	18	F
170	INT	PDI	En lo que a mi respecta la Biblioteca colma mis necesidades bibliográficas con rapidez y eficacia. Muchas gracias por todo. Un saludo	18	F
171	INT	PDI	¡Excelente!	18	F
172	INT	PDI	Los gabinetes de investigación del interfacultativo, aunque cumplen con su función, sufren grandes problemas térmicos (mucho frío en invierno producido por una constante problemática con el sistema de calefacción y en verano muchísimo calor al tener grandes ventanales al sur). Por ello, considero que sería necesario la solución de estos problemas de forma permanente y no solo parches temporales	6	Q

173	INT	PDI	Gracias por vuestro trabajo y excelente atención	18	F
174	INT	PDI	Un gran servicio. Personal muy profesional y amable.	18	F
175	INT	PDI	La colección de Historia de la biblioteca es muy buena y la atención de los profesionales que se encargan de gestionarla es excelente.	16/18	F
176	INT	PDI	El mejor servicio sin ninguna duda es el del préstamo interbibliotecario. ¡¡¡Enhorabuena por él!!!	18	F
177	INT	PDI	Mi gratitud hacia un servicio excelente	18	F
178	INT	PDI	Es el mejor servicio de la UC y a ello contribuyen las personas que trabajan en la BUC	18	F
179	INT	PDI	Personal muy amable.	18	F
180	INT	PDI	Las respuestas marcadas con 0 estrellas deben interpretarse como respuestas en blanco, por no aplicar en mi caso o por no tener experiencia al respecto	-	S
181	INT	PDI	La biblioteca y más en particular su personal es uno de los principales activos de esta Universidad. Siempre se puede mejorar -más libros, más recursos-, pero con los escasos recursos disponibles se hacen verdaderos milagros. Es un lujo del que no siempre somos conscientes. Mi enhorabuena y mi más profundo agradecimiento.	18	F
182	INT	PDI	Me gustaría destacar la amabilidad y dedicación del personal de la biblioteca del Edificio Interfacultativo.	18	F
183	INT	PDI	Gracias por vuestro trabajo. Sois estupendos.	18	F
184	INT	PDI	Nunca he entendido la utilidad de Único y me resulta molesto que aparezca por defecto en la web, frente al catálogo propio de la BUC.	15	Q
185	INT	PDI	¡Gracias por vuestro trabajo!	18	F
186	INT	PDI	Es un buen servicio universitario. Deben mantenerse las condiciones materiales (que exige actualizaciones) y evitar que la plantilla se reduzca, al contrario, deben afrontar nuevos retos digitales y derivados de las publicaciones científicas "en abierto", por lo que deben contar con refuerzos de formación y personal para cubrir nuevas necesidades científicas de la UC.	18	F
187	INT	PDI	Las profesionales de la Biblioteca son excepcionales	18	F
188	INT	PDI	Servicio y atención impecable. Muy profesionales.	18	F
189	INT	PDI	Lo mejor, sin duda, del servicio de la biblioteca del Interfacultativo es su personal. Con infinita diferencia. Enhorabuena por ese magnífico equipo humano.	18	F
190	INT	PDI	Como PDI permanente y antes, como temporal, siempre he recibido una excelente atención por parte de todos los miembros que están orientándonos tanto en la sección de básica, como en monografías, así como en todos los servicios que ofrecen no solo al profesorado, sino también al alumnado. Además, me gustaría aprovechar para felicitarles y agradecerles el apoyo continuo y profesional en la publicación de trabajos de investigación y en la solicitud de sexenios de investigación. Muchísimas gracias por apoyarnos, ayudarnos y hacerlo siempre con amabilidad.	18	F
191	INT	PDI	Hay problemas con la gestión de libros desde la web (el password da problemas) y hace muy incómodo y lento el proceso de pedir y devolver libros	15	Q
192	INT	PDI	No tengo ninguna queja del servicio que presta la Biblioteca del Interfacultativo, al revés, creo que es uno de los motores de la docencia y de la investigación en general y de la mía en particular	18	F



193	INT	PDI	En recepción siempre me han atendido muy bien, con eficacia y respondiendo a todas las dudas planteadas. Estoy realmente satisfecho con el servicio. Sin embargo, creo que hay un punto a tratar importante y que es de suma importancia: existen algunas referencias bibliográficas digitales que la página dice que no existen o no se encuentran (cuando aparece la referencia de la obra en el catálogo de la BUC). Existen dos posibilidades, o eliminar ese registro de la BUC o actualizar dicho registro a un nuevo enlace, si lo hubiere.	16	F/ Q
194	INT	PDI	Muchas gracias por vuestra atención y compromiso	18	F
195	INT	PDI	Necesitamos que haya un espacio físico para mantener fondo bibliográfico producto de las investigaciones históricas. Aunque solo se consulten de tanto en tanto para trabajos académicos de grado y posgrado - la mayor parte de los usuarios de la biblioteca- son necesarios para investigaciones doctorales futuras. Y los grupos de investigación van conformando dicho fondo, poco a poco, a lo largo de muchos años para tener una bibliografía rica y precisa, invirtiendo cada año sus recursos económicos en ese objetivo.		S
196	INT	PDI	Quisiera poner en valor la atención y el saber hacer del conjunto de profesionales que trabajan en la biblioteca del Interfacultativo. ¡GRACIAS por hacer que nuestro trabajo sea más fácil!	18	F
197	INT	PDI	Se agradece siempre la profesionalidad de los integrantes de la BUC y su disposición positiva en todo momento	18	F
198	INT	PDI	-Creo que 7 días de plazo para los libros de Básica es demasiado poco, máxime cuando los PDI lo utilizamos. -Sería interesante que se volvieran a utilizar los ordenadores de búsqueda como antes de la pandemia de Covid-19	14/17	S
199	INT	PDI	En general el personal es muy amable y siempre tiene actitud de ayudar.	18	F
200	INT	PDI	Los jubilados deberíamos poder sacar siquiera 6 libros a la vez	17	Q
201	INT	POSGRADO	Me gustaría agradecer a todo el personal de la biblioteca del Interfacultativo su amabilidad y predisposición para ayudarme a encontrar todo aquel material que necesito. Es un auténtico gusto tener esta gran ayuda para acceder a cualquier libro o revista.	18	F
202	INT	POSGRADO	Muy buen servicio	18	F
203	INT	POSGRADO	Soy alumno de la UC desde hace varios años, y si bien la calidad de la biblioteca, en cuanto a servicio e instalaciones, es excelente, me gustaría indicar varios aspectos que podrían mejorar el ambiente y la asistencia: - Las luces: si bien es cierto que el ahorro energético es algo que nos afecta a todos, la planta baja (que aprovecho para proponer que se le otorgue el nombre de "La Cripta") goza de gran silencio para estudiar, tan solo interrumpido por el encendido de las luces cuando alguien pasa por delante de los sensores. Sería interesante y recomendable que la UC se actualizará y empleara luces LED en vez de esos sensores que activan los terroríficos y ruidosos flexos. Además es mucho más económico. - El ruido: si bien la educación es algo que escasea hoy en día, la facultad debería hacer honor a su nombre y velar por qué se mantenga el silencio en su biblioteca. Controlar el ruido es de vital importancia. - El horario: Santander no es una ciudad en la que abunden las bibliotecas o lugares de estudio. De hecho, la biblioteca del Interfacultativo es para muchos el único lugar donde pueden ir a estudiar o disfrutar de la cultura. Aunque utópico, sería estupendo poder gozar de unos horarios más amplios que posibiliten el estudio en sala. - Los sitios de estudio: hace años se tenía mayor control sobre los sientos de estudio. En época de exámenes, es prácticamente encontrar un sitio para estudiar. Lugares custodiados durante horas por folios sin que haya nadie sentado y gente que "reserva" asientos para sus amigos, hacen casi imposible que se encuentre un lugar de estudio en los meses de más afluencia. La biblioteca central no tiene reparo en quitar los objetos de las mesas si pasada media hora el usuario no ha regresado a su asiento.	2/7/8 /12/1 8	Q/ S / F

			Por último, reconocer el buen trabajo de las y los bibliotecarios que acuden en las jornadas de tarde en cuanto a la atención al usuario. Son un todos y todas un encanto.		
204	INT	POSGRADO	Muy amables siempre	18	F
205	INT	POSGRADO	A pesar de las dificultades arquitectónicas de mi edificio de referencia (Interfacultativo) en cuanto a ruido o temperatura/ventilación o disponibilidad de espacio para más salas de trabajo o puestos en determinadas fechas, creo que las instalaciones están todo lo bien aprovechadas que se puede... Los recursos tecnológicos y el fondo bibliográfico es muy bueno y, sin duda, lo mejor de la Biblioteca en su conjunto es el equipo de profesionales que atiende y responde cada duda y petición. No sólo facilitan nuestra investigación o trabajo con su labor, si no que se preocupan por estar siempre actualizados en todo tiempo de cuestiones (búsqueda de recursos, digitalización, formas de trabajo, cuestiones éticas sobre la adquisición de revistas, uso de recursos abiertos...). Ojalá se les diese más espacio (no sólo físico) si no dentro de los planes de estudio, creo que todos los Grados necesitarían todo un cuatrimestre de formación por parte de estos profesionales para optimizar la experiencia universitaria.	18	F
206	INT	POSGRADO	Desearía que una vez finalizado el máster continuase teniendo acceso a los servicios de la Biblioteca ya que los considero muy enriquecedores para mi formación. Sé que en otras universidades se tiene acceso de por vida y sería de agradecer.	20	S
207	INT	POSGRADO	Sería interesante poder acceder a servicios de la biblioteca, como el préstamo, una vez egresados. Especial mención a las auxiliares de la biblioteca del interfacultativo, que suelen estar por las tardes. Son un auténtico encanto y siempre están dispuestas a echar una mano con una sonrisa.	18/20	S / F
208	INT	POSGRADO	El personal de la biblioteca es su mayor activo. Yo estoy más en contacto con el turno de tarde, que son encantadoras, lo mismo que el turno de mañana. Los fondos son excelentes, nos permiten acceder a una cantidad de información que otros estudiantes de otras universidades (incluso más grandes) no tienen. Pero, PERO:1) A veces aparecen expurgados libros que son necesarios incluso para trabajos de clase. Es lógica la renovación de la bibliografía, pero a veces se expurgan obras referentes en su campo, no tan actuales, pero que dan sentido al fondo. No es habitual pero cuando sucede no nos pasa inadvertido.2) El espacio de gabinetes es inhumano. Te asas, te congelas, te bañas vivo. Hay ruidos, huele mal (polvo y humedad), entran polillas que luego quedan muertas por el suelo y entre los gabinetes. Las limpiadoras no pueden hacer nada, a no ser que cojan porra y piqueta y echen abajo las paredes. Los coches aparcen en la acera y te tapan la luz, se oye todo lo que pasa en la calle, oyes a tus compañeros, las sillas crujiendo, cuando alguien baja por las escaleras... Por no hablar del chiquipark que se monta en las mesas de la entrada, aunque la inmadurez y falta de educación de algunos usuarios creo que son problemas que sufrimos todos.3) Desde los servicios centrales a veces se toman decisiones que, o bien no se explican, o bien no tienen sentido. Un ejemplo, el no querer actualizar la situación de una persona recientemente incorporada con un contrato predoctoral porque seguía matriculada en máster. Al final hay que bregar cuando, a simple vista, parece lógico. Cerrar la división del Inter en pleno periodo pre-depósito de TFG's y TFM's... Eso ha pasado. Como usuario siento que el personal del Interfacultativo se esfuerza por comunicarnos lo que sea necesario, y que responsable de división, no tiene ningún problema en hacer lo mismo cuando se lo pides. No tengo la misma sensación con los servicios centrales, de los cuales depende buena parte de nuestra experiencia como usuarios. Más allá de eso, el Inter es una buena biblioteca con los problemas de cualquier biblioteca grande y con muchísimos usuarios.	6/16/ 18/20	F / Q

209	INT	POSGRADO	Espacio más acogedor (dj., centro Niágara en Malmo)	10	Q
210	INT	POSGRADO	Personas preparadas, agradables de buena calidad y simpatía.	18	F
211	INT	POSGRADO	<p>BILBIOTECA INTERFACULTATIVO</p> <p>Se deberían de cambiar las luces de la planta baja de la biblioteca (monografías) por luces LED que no hicieran ruido constante.</p> <p>El interior de la biblioteca, se ha quedado algo anticuado en cuanto a estética. No transmite absolutamente nada, e incluso se compara con los colores típicos de hospitales. Tal vez sería interesante algún tipo de reforma que hiciera de la biblioteca un lugar acogedor y cálido. No digo que se replique el Diseño de la Biblioteca Nacional de Irlanda, pero la madera y los colores cálidos ayudan mucho a la concentración y al estudio.</p> <p>Últimamente hay mucho ruido en la biblioteca. La educación escasea... estaría bien controlar el ruido.</p> <p>Finalmente, dar las gracias por todos los aspectos positivos, que son muchos, con los que cuenta esta biblioteca. Realmente es excepcional, al igual que sus trabajadores y trabajadoras, quienes además de eficaces, se les ve felices y realizados con su trabajo. Si no fuera por este lugar, jamás habría podido finalizar ni continuar con mis estudios. Gracias por fomentar esta cultura de bibliotecas que tanto escasea en esta comunidad y país.</p>	7/8/1 0/18	S / F
212	INT	POSGRADO	Debo conocer mejor el servicio de préstamo de e-book ya que nunca lo he utilizado. Revisaré la web y me informaré, ya que hasta ahora solamente he usado libro impreso.	15	S
213	INT	POSGRADO	La atención y predisposición de todo el personal, además del servicio informático ofrecido la convierte en una de las mejores bibliotecas, no sólo del Campus UC, sino también de toda España. Enhorabuena.	18	F
214	INT	POSGRADO	<p>La biblioteca del Interfacultativo es un éxito gracias al personal, agradecemos su deposición, su conocimiento y su buen humor.</p> <p>Por el contrario la nueva pagina web es un desastre, nada eficaz, desordenada y anticuada.</p>	18	F / Q
215	INT	POSGRADO	El mejor servicio y equipo de profesionales de la UC. Siempre disponibles para ayudar, para formarse, para formarnos... Un lujo poder contar con la BUC.	18	F
216	MAR	GRADO	El primer cuatrimestre el paraninfo debería de haber abierto con un horario mas amplio me alegro que este cuatrimestre no sea igual	4	Q
217	MAR	GRADO	Las solicitudes de compra de libros, manuales, revistas o artículos, deberían, y podrían, resolverse, en un plazo máximo de una semana laboral.	16	Q
218	MAR	GRADO	La biblioteca está bien pero puede ser algo oscura en invierno cuando hay poca luz ambiental	8	Q
219	MAR	POSGRADO	<p>Según el horario de la biblioteca abre a las 8:15 pero el bibliotecario no llega (y con ello, no abre la puerta) hasta las 8:30 lo que resulta de mal gusto mañana tras mañana</p> <p>La mujer que suele estar por las tardes es muy dispuesta y agradable, ayuda en todo lo que puede</p> <p>Uno de los fluorescentes del techo hace ruido desde que se enciende, es sabido y molesta a todos, pero nunca se ha arreglado</p>	5/8/1 8	Q
220	MED	GRADO	ES UNA VERGUENZA LA VENTILACION DE LAS SALAS, VARIOS MAREOS E INDISPOSICIONES	6	Q
221	MED	GRADO	Respecto al paraninfo; más horario en fines de semana durante la época de exámenes. Hay un serio problema con la temperatura, independientemente del tiempo que haga fuera siempre hace demasiado frio o demasiado calor. Podrian abrirse algunas ventanas para que se ventile.	6	Q
222	MED	GRADO	Me gustaría que el Paraninfo ampliara el horario del fin de semana	2	S
223	MED	GRADO	ampliar el horario de cierre en época de exámenes	4	S

224	MED	GRADO	Me gustaría que la biblioteca de la Facultad de Medicina tuviera horario y estuviera abierta en fin de semana	1	S
225	MED	GRADO	La biblioteca de medicina debería cerrar algo mas tarde. El horario del Paraninfo los fines de semana es muy escaso	1/2	Q
226	MED	GRADO	Los bibliotecarios de Medicina (al menos los de por la mañana) son encantadores. Abren a las 8 en punto y siempre ayudan con todo.	18	F
227	MED	GRADO	Poner el aire en el Paraninfo y horario pésimo los fines de semana y festivos	2/6	Q
228	MED	GRADO	Me gustaría poder conocer la ocupación que tiene cada biblioteca para no acudir y encontrarme sin ningún sitio.	15	S
229	MED	GRADO	Se publica y se hace publicidad de la biblioteca de enfermería, la cual es una sala con 4 sitios y sólo en horario se mañana, creo conveniente al igual que cualquier otra universidad que estudiamos y necesitamos un espacio que sea acogedor y en ambos horarios no una sala en la que tengo a la persona de la biblioteca sentada a menos de 1 metro de donde estudio	10	Q
230	MED	GRADO	Una de las mujeres que se encarga de la biblioteca siempre habla en voz alta y no le importa molestar a los que estamos estudiando. Es constante. El resto del personal es muy educado	19	Q
231	MED	GRADO	Estaría bien que hubiera más ejemplares de la bibliografía básica	16	S
232	MED	GRADO	El horario del Paraninfo, en concreto, que es de los más amplios dentro de los servicios de la UC, debería ampliarse los fines de semana y festivos. Deberían tenerse en cuenta las necesidades de los alumnos especialmente en periodo de exámenes y no recortar horarios o mantenerlo como el resto del curso.	4	Q
233	MED	GRADO	El horario de fines de semana y festivos es muy reducido	2	Q
234	MED	GRADO	El horario de apertura de las bibliotecas es completamente insuficiente. Es una vergüenza que, por ejemplo, si deseas estudiar un fin de semana tengas que cortar el estudio a las 18:30 de la tarde. Debería de existir una biblioteca/aula 24 horas, igual que la que tuvimos durante mucho tiempo en la facultad de física y que por algún motivo, aún existiendo y pudiendo ser vigilada por el personal de seguridad que se encuentra a 5 metros, no se abre.No se puede considerar a la UC como "Campus de excelencia" cuando dificulta el estudio de sus alumnos de esta forma.	2/3	Q
235	MED	GRADO	Es una absoluta vergüenza que la Universidad de Cantabria, que alberga un amplio y variado número de carreras y diversos estudios de grado, ponga tantas dificultades a sus alumnos para estudiar. La grandísima mayoría de bibliotecas cierran a las 20.45, y el Paraninfo es la única que cierra a las 23.45. A parte de estudiar, durante la tarde la gente tiene otras obligaciones y con ese pequeño rango de disponibilidad, se hace muy difícil el estudio. Es incomprensible que el Aula Buho de la Facultad de Ciencias se haya cerrado. Era el único espacio con 24 h diarias de apertura. El aula sigue igual y la excusa que se utilizó fue que por la pandemia no se podía usar. Estamos a mediados de 2023, la pandemia es historia ya, hay que evolucionar. Sin embargo se ha evolucionado para recortar los horarios de apertura, fue lamentable y penoso que en navidad de 2022 se cerrasen todas las bibliotecas salvo el Paraninfo (hasta 17.30) y el Interfacultativo (hasta 23.45). Esto hizo que fuera imposible estudiar ya que la biblioteca estaba masificada de gente. Por ello, me río cuando leo que esto es un Campus de Excelencia, porque de Excelencia no tiene absolutamente nada. Parece que lo único que se quiere hacer es perjudicar al alumno y estudiante, ya que es el colmo que no tengamos ni siquiera un espacio de 24 h para poder estudiar. No se para que nos hacéis rellenar esto si luego ni siquiera lo leeréis. Gracias por facilitarnos tanto las cosas en la carrera, tenemos todos una opinión maravillosa de la UC (nótese la ironía).	1/2/3 /4	Q

236	MED	GRADO	El Paraninfo tiene un horario VERGONZOSO en época de exámenes para el estatus que dice tener la UC. No puede ser admisible que los fines de semana en exámenes cierre a las 18.45. Además, hace mucho calor llegando a ser en momentos agobiante y teniendo que salir fuera a tomar el aire.	4/6	Q
237	MED	GRADO	Ruego vuelva el horario previo al COVID (especialmente los fines de semana y festivos) y que se establezca un mejor sistema de ventilación	4/6	S
238	MED	GRADO	Solicito el horario que había previamente al covid, especialmente los fines de semana ampliando su horario. Además de que se ponga el aire más a menudo.	4/6	S
239	MED	GRADO	Desde hace unas semanas hasta ahora por la tarde hace un calor insoportable, que pongan el aire acondicionado por favor	6	Q
240	MED	GRADO	Ampliaría las zonas de descanso en el Paraninfo, por ejemplo, el comedor. Haría de esas salas un lugar más agradable, con más luz, asientos más cómodos...Mejoraría los sistemas que regulan la temperatura de la sala de estudio Pondría cuadros o algún tipo de decoración que hiciera el espacio más agradable, por lo menos la zona de entrada.	6/10	S
241	MED	GRADO	Quizá se debería controlar un poco más a la gente que va a la biblioteca a hablar con la gente y se queda en los pasillos o en las propias mesas a hablar con los compañeros de al lado. Considero que debería llamarse la atención a esas personas, ya que molestan al resto de compañeros.	7	Q
242	MED	GRADO	Horario más amplio en biblioteca de medicina. Incluir fin de semanas. Increíble que en la biblioteca de la carrera dónde más horas hay que estudiar no abran los fin de semanas. También se podría aumentar el horario en período de exámenes (>20.45) o acomodar una sala búho para estudio nocturno.	1/3	Q
243	MED	GRADO	Apertura los fines de semana y festivos de la biblioteca. Disminuir el ruido. Mejorar la temperatura de la misma con termostato para que no se derroche energía ni se pase frío. Mejorar la limpieza, sobre todo de rincones, techos y aseos.	1/6/7 /9	S
244	MED	GRADO	La biblioteca de medicina podría tener también horario de exámenes. En verano hace demasiado calor tanto en medicina como en Paraninfo, aire acondicionado no estaría de más. La biblioteca de medicina podría abrir los fines de semana porque la gente que vive por aquí sino tiene que irse al paraninfo, y encima hay poco espacio en exámenes para todos	1/6	S
245	MED	GRADO	Apertura en fines de semana bastante necesaria	1	S
246	MED	GRADO	Falta de puestos con enchufe (MEDICINA) Mucho ruido	7/11	Q
247	MED	GRADO	Hace demasiada calor y es muy agobiante estudiar cuando esta lleno	6	Q
248	MED	GRADO	Han cerrado la sala de estudio de medicina, no han abierto una alternativa decente, donde no haya ruidos para estudiar. Por qué en la biblioteca con tanto trasiego de personas entrando y saliendo está complicado	7	Q
249	MED	GRADO	Las personas encargadas de la biblioteca de medicina deberían hablar menos porque hay veces que parece que están en la calle tomándose un café y no dejan estudiar a los alumnos. Y esto pasa prácticamente todos los días	7/19	Q
250	MED	GRADO	los horarios de apertura en fin de semana y que ya no exista el servicio del aula búho 24h	1/3	Q
251	MED	GRADO	En medicina es necesario la creación de más puestos de estudio, a las 8 prácticamente ya no hay hueco.	12	Q
252	MED	GRADO	Los horarios, sobretodo este año, han sido un poco escasos para personas que prácticamente siempre estudiamos en bibliotecas. He echado de menos unas pocas horas más en el interfacultativo, por ejemplo, que otros años tenía un horario más completo. Por lo demás, muy bien todo :)	3	S

253	MED	GRADO	Debería controlarse más las salas de grupo, ya que por lo general suelen ir estudiantes que no respetan el silencio de la Biblioteca.	7	Q
254	MED	GRADO	En la facultad de medicina estan las salas de grupo en el mismo sitio de la biblioteca, no estan insonorizadas y se oye absolutamente todo lo que hablan dentro, antes tenian una sala de estudio al lado de la cafetería y la cerraron, ademas esa sala abría los fin de semanas en epocas de exámenes y estaba muy bien de horario	7	Q
255	MED	GRADO	Se agradecería más sitios individuales en Medicina y enfermería. Muchas veces no se encuentran sitios para estudiar por las mañanas porque están ocupados.	12	S
256	MED	GRADO	Mas puntos de carga (en la biblioteca de medicina). Es una biblioteca muy concurrida y en muchos casos no hay acceso a puntos de carga/regletas cercanas y creo que seria una mejora relativamente barata. Muchas gracias.	11	S
257	MED	GRADO	En enfermeria no se dispone de un espacio de estudio decentemente y me parece lamentable ya que sólo tiene un horario unas horas por las mañanas siendo las horas que pasamos en clase	14	Q
258	MED	GRADO	En épocas de exámenes la biblioteca de medicina por las mañanas está masificada y muchas veces por gente que guarda su sitio con hojas y no aparece en toda la mañana	10/12	Q
259	MED	GRADO	La calefacción esta un poco alta siempre, ademas se ruega abrir los fines de semana un poco antes	2/6	Q
260	MED	GRADO	en el paraninfo hay dos opciones: o sin aire acondicionado con un ambiente de calor y mal olor, o con aire y con mucho frío. además, desde que se ha roto el torno de entrada entra mucha gente que no pertenece a la UC y ocupa sitios a los que si. antes pasaban a mirar la tui y ya no.	6/14	Q
261	MED	GRADO	Entendemos los razonamientos del cambio de horario de las bibliotecas por ahorro energético pero nos gustaría que se pudiesen extender de nuevo ya que algunos no disponemos de facilidades en casa para poder llevar a cabo el estudio. Comentar también que el horario del Paraninfo anterior nos gustaba el que más ya que una gran cantidad de alumnos tiene mayor concentración por la noche, no estando ninguna biblioteca abierta a dichas horas con estos horarios exepcto la comentada (aún así nos parece pronto el cierre) como pasa también los fines de semana.	3/4	S
262	MED	GRADO	En la facultad de Medicina hay goteras, lo que obliga a cerrar las aulas de estudio cuando llueve, entre otras. Además, en el primer cuatrimestre ha habido obras, y por lo tanto, mucho ruido. Las mesas siguen separadas como en pandemia, y creo que si se juntaran, se podrían meter más mesas y habría más sitios disponibles. En los meses previos a los exámenes finales a las 9 ya no hay sitios libres en la planta de arriba.	7/10/ 12/14	Q
263	MED	GRADO	Los horarios deben de ampliarse antes de la semana previa a la semana de exámenes, para permitir organizar el estudio con mayor antelación.	4	S
264	MED	GRADO	El paraninfo debería tener mejor horario los fines de semana de periodo fuera de exámenes.	2	Q
265	MED	GRADO	En la sección de Medicina, las sillas son extremadamente bajas (o las mesas altas), lo que es incomodísimo, también hace un calor increíble, aún sin la calefacción puesta. La biblioteca de Comunicaciones es genial, con espacios individuales y un enchufe individual. También estaría bien que abrieran un poco antes, pero quizá ya es mucho pedir. Aun así, están bien los servicios de biblioteca y gracias a los trabajadores, que se esfuerzan por ayudarte en todo lo posible. :)	6/12	Q



266	MED	GRADO	Me gustaria si fuese posible ampliar el horario del paraninfo durante los fines de semana y no solo en la epoca de exámenes, puesto que a lo largo de todo el curso tenemos parciales. Además, estaria bien regular un poco mejor la temperatura en el interior del paraninfo. En ocasiones, los días de calor no se enciende el aire acondicionado ni la ventilación lo que hace que haga mucho calor y el ambiente este muy cargado, y hay dias de menos calor como hoy en los que el aire esta a tope y es necesario estar con chaqueta dentro. A parte de eso, la biblioteca funciona perfectamente.	2/6	S/ F
267	MED	GRADO	la biblioteca de medicina cierra muy pronto, que estuviera abierta hasta las 9 y media estaría bien (o a las 9, pero que cerrase a esa hora de verdad, no a menos 10 que el bibliotecario te invite a irte) en el paraninfo llega a hacer un calor inaceptable, debería ponerse más a menudo el circuito de renovación del aire o el aire acondicionado, no es normal tener que salir a la calle por necesidad de aire fresco	1/6	Q
268	MED	GRADO	Muchas veces es difícil encontrar sitio porque muchísima gente deja sus cosas en las mesas. Esto no sería un problema si fuese durante un rato, alguna hora incluso, pero muchas veces están ocupadas sin estar nadie durante horas. A mi parecer obstaculiza mucho la presencia en la biblioteca, ya que mesas vacías (solo ocupadas por algún libro, bolso...) ocupan espacios que necesitan también otras personas.	12	Q
269	MED	GRADO	Entro a las 8 de la mañana y salgo a las 9 de la noche todos los días de mi vida, paso más tiempo aquí que en mi casa. El tema de la temperatura de verdad que es un problema, llevamos 2 meses asándonos como pollos, sudando a mares y a las bibliotecarias no se les permitía abrir las ventanas; pero como tampoco controlan ellas el aire pues nos ahogábamos aquí. Y ahora no se si ha sido por las quejas que hemos puesto, pero el aire esta encendido todo el día, el resultado es que estamos todos malos y que esto parece una orquesta, uno estornudando, el otro tosiendo yo sonándome, hoy ya me traje la manta directamente. Si pudiesen encontrar un intermedio con el aire sería de agradecer.  Otro tema es el del torno que al estar roto pues viene al paraninfo todo Santander y claro los que de verdad somos de la UC a veces estamos justos de sitios.	6	Q
270	MED	GRADO	Estaría bien que pusiera más interés la universidad en intentar arreglar aquellos desperfectos de la biblioteca e intentar poner más areas de estudio individuales, o salas de estudio, ya que somos muchos estudiantes, y nos han quitado una de las salas que había.	10/13 /14	Q
271	MED	GRADO	en el paraninfo y en la facultad de medicina horarios más amplios durante todo el año, no solo en época de exámenes. en el paraninfo que se regule el aire de manera que podamos estudiar cómodos y no nos tengamos que ir porque hace demasiado calor o estudiar con abrigo porque hace demasiado frio. por lo demás todo el mundo muy majo y atento:))	2/6/1 8	Q / F
272	MED	GRADO	Mejor horario en el paraninfo durante los fines de semana. Sillas más cómodas en medicina.	2/12	Q
273	MED	GRADO	Lo de la temperatura del Paraninfo es criminal: unos días hace un calor y una concentración a hormonas increíble (igual también influye que el ala norte no se suele asear bien porque huele muy mal), luego otros días te ponen el aire acondicionado a tope. Un término medio. Muchos estantes de estudio no funcionan bien las luces.	6/8	Q
274	MED	GRADO	Me gustaría pedir la instalación de más enchufes para cargar los dispositivos electrónicos en la biblioteca de la facultad de Medicina, especialmente en la sala inferior.	11	S
275	MED	GRADO	mucho ruido, hay obras todo el rato	7	Q

276	MED	GRADO	Necesitamos más flexibilidad de horarios y más puestos de estudio. Ampliar horarios la semana que empezamos finales no sirve de nada, porque empezamos a estudiar más horas semanas antes de que empiecen. Además, abrir alguna biblioteca un poco antes sería muy útil para las personas que trabajan y necesitan mayor flexibilidad de horarios, al igual que es necesario que se abra una biblioteca o una sala 24h, en especial los meses de estudio. En todas las ciudades universitarias hay una o más...	1	Q
277	MED	GRADO	Habitualmente hace bastante calor	6	Q
278	MED	GRADO	Estaría bien que la biblioteca de la facultad de medicina abriese los fines de semana en época de exámenes, porque es más cómoda y acogedora que la pecera y por el material disponible para consultar.	1	S
279	MED	GRADO	El horario ampliado del paraninfo en época de exámenes es una necesidad absoluta para el estudiantado	4	S
280	MED	Otros	No tengo ninguna pega con esta biblioteca , se adapta al 100 por cien a mis necesidades	18	F
281	MED	Otros	Tenía que tener horario de sábado y domingo	1	Q
282	MED	PDI	Rapidez y excelencia en la gestión de los artículos solicitados	18	F
283	MED	PDI	Es un magnifico servicio y el personal es profesional, amable y facilita mucho todas las actividades.	18	F
284	MED	PDI	El servicio es rápido y eficaz.	18	F
285	MED	POSGRADO	EXCELENTE, LO QUE MÁS UTILIZO SON PRESTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS DE ARTÍCULOS Y SON MUY RÁPIDOS EN GESTIONAR EL TRÁMITE, TARDAN MINUTOS. MUCHAS GRACIAS SON LOS MEJORES.	18	F
286	MIN	GRADO	Habría que arreglar los ruidos de las sillas del Paraninfo. Por pequeño que sea el movimiento, suena demasiado. También sería muy útil poner accesos a corriente en las mesas que no estén en los extremos de la biblioteca de Minas.	7/11	S
287	MIN	Otros	Hacen falta más puntos en los que poder enchufar los ordenadores portátiles	11	S
288	MIN	Otros	Mejoras horario en Torrelavega	1	S
289	MIN	Otros	La no apertura de los fines de semana creo que sería importante porque en Torrelavega no hay biblioteca disponible, así como cuando tiene vacaciones alguien de los trabajadores que en ocasiones no hay sustituto y condiciona el horario de apertura	1/5	S
290	MIN	Otros	Me gustaría que la biblio abriera los sábados y que estuviera conectada con la red pública de bibliotecas de Cantabria. La wifi fuera accesible a todos los usuarios y no solo a los alumnos y antiguos alumnos. Que hubiera una conexión en todas las mesas para trabajar con el PC o bien solo una zona específica para la gente que quiera conectarse.	1/20	S
291	MIN	PAS	En la biblioteca huele a polvo nada más entrar, aunque luego parezca que están limpias las instalaciones. El torno de entrada es una barrera psicológica que hace dudar a los usuarios si pueden entrar.	9/20	Q
292	MIN	PDI	En la biblioteca de la Escuela de Recursos Mineros se realiza un gran servicio y muy profesional, no nos queda duda de que están en el camino indicado en cuanto a los servicios ofrecidos.	18	F
293	MIN	POSGRADO	Creo que para el estudiante sería conveniente que la biblioteca abriese también los fines de semana, aunque fuese cuando se aproxime el periodo de exámenes.	1	S



## RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS

---

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

### HORARIOS

- Ampliación de horario en divisiones diferentes al Interfacultativo y Paraninfo** (comentarios 19, 24, 27, 34, 38, 48, 53, 64, 66, 69, 77, 80, 88, 94, 105, 121, 123, 127, 133, 224, 225, 235, 242, 243, 244, 245, 250, 267, 276, 278, 281, 288, 289, 290, 293): esta es una petición recurrente. Aunque es una solicitud comprensible, es imposible de abordar ya que el horario de las bibliotecas depende del horario de apertura del edificio en el que se encuentran ubicadas; éste es también el motivo de que se empiece a cerrar diez minutos antes ya que el personal de la biblioteca tiene que salir del edificio antes de que los conserjes lo cierren. Tanto el Interfacultativo como el Paraninfo tienen entrada independiente y esa es la razón por la que pueden tener un horario más extenso.
- Horario ordinario de Paraninfo e Interfacultativo** (comentarios 33, 38, 51, 55, 62, 63, 88, 99, 105, 106, 107, 109, 110, 141, 144, 149, 151, 166, 203, 222, 225, 227, 233, 234, 235, 259, 264, 266, 271, 272): el establecimiento de horarios de apertura depende de la disponibilidad de personal; la decisión de la Biblioteca ha sido la de concentrar los recursos en los periodos de más demanda (exámenes) manteniendo el resto del periodo lectivo un horario menor y solo un servicio esencial en periodo no lectivo.
- Apertura de Aula Búho y otras instalaciones** (comentarios 24, 28, 33, 34, 45, 46, 47, 50, 51, 52, 54, 74, 121, 129, 148, 234, 235, 242, 250, 252, 261): Muchos comentarios reclaman / proponen la reapertura del Aula Búho; además, en el caso de Medicina, se quejan del cierre del aula de estudio junto a la cafetería. En ambos casos estos espacios son ajenos a la biblioteca. No obstante: desde la dirección de la biblioteca se va a **informar al Vicerrectorado de campus de todos los comentarios aportados para que pueda valorar la reapertura el próximo curso**.
- Horario de exámenes** (comentarios 4, 6, 19, 25, 51, 70, 74, 91, 92, 93, 94, 96, 99, 100, 112, 130, 139, 144, 166, 216, 223, 232, 235, 236, 237, 238, 261, 263, 279): durante el curso 2022/23 se redujeron drásticamente los horarios de apertura por la crisis energética que ponía en riesgo el presupuesto de la UC. Esto afectó especialmente a los horarios de ampliación para los exámenes del *primer cuatrimestre* y a los horarios durante el periodo no lectivo de navidad. Para el periodo de exámenes del segundo cuatrimestre se han restablecido los horarios casi por completo. **Para el próximo curso** se procurará mantener la apertura más extendida posible. Hay varias propuestas de adelantar el periodo de apertura de exámenes (ahora mismo se comienza unas dos semanas antes de empezar los exámenes) aunque termine unos días antes de terminar los exámenes ya que el periodo final tiene menos demanda. Se estudiará la propuesta, aunque consideramos que no se debe desatender la necesidad de los estudiantes que se examinan los últimos días del periodo.
- Incidencias** (comentarios 219, 289): en divisiones pequeñas con poco personal (Minas, Náutica) puede suceder que los permisos o enfermedades de una persona causen un cierre adelantado de instalaciones o retrasos en la apertura. ¿Qué hace la biblioteca al respecto?: en principio no hay vacaciones ni permisos en las épocas de más demanda (exámenes); si se produce una incidencia, acude una persona de otro centro; puede suceder que no hay nadie que pueda hacer esta sustitución y en esos casos se cierra: es inevitable que suceda alguna vez, no se puede hacer más.

### CONDICIONES AMBIENTALES Y CONFORT

- Climatización y ventilación** (comentarios 12, 29, 39, 40, 43, 49, 70, 72, 78, 79, 91, 97, 107, 114, 118, 119, 121, 135, 136, 138, 139, 153, 154, 158, 159, 172, 208, 220, 221, 227, 236, 237, 238, 239, 240, 243, 244, 247, 259, 260, 265, 266, 267, 269, 271, 273, 277): hay varios comentarios referidos a la sensación de frío en varios centros, especialmente en Ciencias (orientado al norte casi completamente), que responden a los cortes de calefacción derivados de la crisis energética de este invierno respecto a la cual nada se podía hacer desde la biblioteca; cabe esperar que esto no se repetirá en inviernos venideros. Aparte de esta circunstancia, se detecta un problema de falta de ventilación en las salas de grupos y los gabinetes de investigación del Interfacultativo, y en el Paraninfo. Respecto al paraninfo, el sistema de climatización se cambió recientemente y ha llevado bastante tiempo

encontrar el ajuste de parámetros más adecuado; esto afecta también al problema de calor que se deduce de los comentarios y que, evidentemente, se produce cuando el aforo se llena, circunstancia que habrá que controlar mejor. En cuanto a las **salas de grupos del Interfacultativo**, se enviará al Servicio de Infraestructuras la **petición de que valoren si puede darse solución a este problema**. En industriales y medicina se produce un problema de calor en la planta superior a partir de la primavera, esto será difícil de resolver ya que no contamos con instalar sistemas de refrigeración y habrá que intentar controlar el exceso de calor evitando en lo posible la insolación y estableciendo ventilación cruzada abriendo ventanas.

7. **Ruido** (comentarios 35, 36, 39, 41, 68, 97, 101, 104, 106, 108, 110, 126, 143, 144, 145, 203, 211, 241, 243, 246, 248, 249, 253, 254, 262, 275, 286): Se detectan problemas de ruido derivados de la mala insonorización de las salas de grupos en Industriales y en el Interfacultativo; problemas en la sala grande de la planta inferior en Ciencias y un poco en general algunas quejas de que el público habla en exceso. Respecto al primer asunto, no creemos que sea posible económicamente rehacer las salas de forma más insonorizada en el futuro inmediato, sin embargo, sí se está teniendo esto en cuenta en **las nuevas salas que se están haciendo**. En cuanto al segundo aspecto: se observa un cambio en las necesidades y hábitos de estudio y trabajo y esto requiere a veces trabajo individual silencioso y a veces trabajo colaborativo; en ese sentido **se está abordando, por fases, la transformación de los espacios de la biblioteca** de manera que se establezcan zonas de silencio absoluto y zonas de ruido moderado en las que se permita colaborar y hablar (dentro de unos límites) dando así respuesta a ambas necesidades. Hay una queja respecto al ruido de las luminarias en las salas de grupo del Interfacultativo: damos parte para cambiar los tubos, en esos casos es mejor informar al personal del mostrador para que puedan actuar.
8. **Iluminación** (comentarios 65, 76, 110, 168, 203, 211, 218, 219, 273, ): El principal problema en este punto es la mala iluminación de las salas generales de Derecho-Económicas y la luz por detector de presencia en el sótano del Interfacultativo (que alumbra poco, hace ruido y es incómoda para estar ratos largos). También parece insuficiente la iluminación en Náutica. En general: el servicio de infraestructuras de la UC está abordando un **plan general de sustitución de luminarias** para instalar led en todas las salas; esto ya se ha hecho en muchos de los espacios de la BUC y en su momento se cambiarán las de Náutica y las plantas baja y primera de DEC (la segunda ya está cambiada). Por lo que respecta al Interfacultativo, este problema es conocido y se solicitará al Servicio de Infraestructuras que modifique el sistema de iluminación de la planta sótano. Por último, una persona menciona que algunas luces individuales de mesa en el Paraninfo están estropeadas: al respecto lo mejor que se puede hacer es avisar al personal cuando esto sucede ya que de otra manera es difícil darse cuenta con rapidez de cuáles están estropeadas en vez de simplemente apagadas.
9. **Limpieza** (comentarios 40, 243, 291): La limpieza es uno de los aspectos mejor valorados de las condiciones ambientales de la BUC, por ello nos extraña ver quejas al respecto. Pueden producirse situaciones puntuales de desatención, y **se vigilará** que la limpieza se mantiene en estándares óptimos, no obstante, no parece un problema acuciante del servicio.
10. **Ambiente acogedor y confort** (comentarios 8, 20, 22, 23, 209, 211, 229, 240, 258, 262, 270): Varias personas piden mejorar la sensación de confort general y ambiente acogedor con pintura o decoración, en el que estamos trabajando, pero no se pueden abordar las nueve divisiones de la BUC a la vez y hay que priorizar las actuaciones, en el verano de **2023 se van a reformar las divisiones de Ciencias y de Caminos**. Se pide también abordar problemas puntuales (pero crónicos) como la gotera de Medicina, en la que ya está trabajando el Servicio de Infraestructuras. Además, se menciona el punto de servicio de Enfermería: el servicio de biblioteca para la Facultad de Enfermería siempre se ha prestado desde la División MED (medicina y Enfermería) y recientemente se habilitó este pequeño espacio en la Facultad, gracias a la colaboración del Decanato, para poder facilitar servicios de información y préstamo sin necesidad de desplazarse mediante una pequeña colección circulante, algunos equipos, un bibliotecario y unos pocos puestos de lectura; pero no es una división y servicio completo de biblioteca.

## EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO

11. **Enchufes** (comentarios 66, 68, 73, 76, 78, 113, 119, 120, 155, 246, 256, 274, 286, 287): La Biblioteca lleva varios años incrementando progresivamente y por centros el número de enchufes disponibles en los puestos de estudio. En los comentarios se pide, con mucha razón, la instalación de más enchufes en Derecho-Económicas, Medicina y Minas. En estos tres casos se está estudiando hace ya un tiempo cómo hacerlo ya que la configuración de las salas

hace muy difícil la canalización hasta las mesas; de momento está en estudio. Una persona pide más enchufes en Industriales, pero en esta biblioteca ya se instalaron hace tres años enchufes en casi todos los puestos de estudio.

- 12. Sillas y puestos de estudio** (comentarios 3, 23, 30, 44, 75, 101, 111, 144, 145, 151, 152, 156, 203, 251, 255, 258, 262, 265, 268, 272): Hay quejas respecto a la incomodidad de las sillas especialmente en Medicina y, en menor medida, en Caminos. Desde hace unos cuatro años vamos renovando poco a poco la sillería de la biblioteca, bien mediante sustitución, bien mediante reparación, pero son más de dos mil sillas y se va haciendo poco a poco (se han cambiado y/o reparado sillas en Derecho, Interfacultativo, Industriales, Paraninfo y este verano se renovarán en Ciencias); tendremos en cuenta la prioridad que parece tener la **renovación en Medicina y Caminos en las siguientes fases**.

En cuanto a los puestos de estudio, hay varios aspectos que surgen en los comentarios que detallamos. Quejas porque se permita entrar a usuario ajenos a la UC o a universitarios de unas facultades en las bibliotecas de otras: la biblioteca es de toda la universidad y nunca se va a limitar el uso por facultades; en cuanto a personas ajenas a la UC, forma parte de la proyección social de la Universidad dar servicio (además, muy pocas veces hay un conflicto en este sentido) y por lo que se refiere a estudiantes preparando la EBAU hay que tener en cuenta que éste es un examen de la UC y sería contradictorio impedir el paso a nuestras instalaciones para prepararlo. Otra queja es la de los puestos que permanecen mucho tiempo ocupados por objetos personales, pero sin uso y se reclama mayor vigilancia al respecto; ciertamente, este tipo de control se hacía en tiempos en que el alumnado era más numeroso y quizá conviene retomarlo en los periodos de demanda más alta, **se planteará en las divisiones con más afluencia de público en los periodos punta de ocupación**. Por último, se reclaman también más puestos de estudio y menos libros: si bien los libros siguen siendo necesarios, es cierto que se usan menos y menos cantidad de títulos diferentes; de hecho, durante el verano de 2023 se está desarrollando **en Ciencias y Caminos una reorganización completa de espacios** llevando bibliografía a depósitos compactos y dedicando más espacio a salas de grupos, zonas de estudio, de descanso y de trabajo.

- 13. Salas de grupo** (comentarios 1, 8, 22, 32, 40, 42, 270): Los comentarios piden mayor número de salas de trabajo en grupo o de zonas en general donde trabajar de esta manera, especialmente en Caminos, Ciencias y Medicina. En Caminos se están haciendo ya **dos salas nuevas de grupos** y reduciendo el espacio dedicado a fondos impresos; en Ciencias se está reorganizando toda la biblioteca y transformando algunas zonas completas para usos colaborativos bien diferenciados del estudio en silencio. Más adelante se abordarán modificaciones en Medicina y otras bibliotecas (no se puede hacer todo de una vez). Se pide también mejor acondicionamiento, lo cual no siempre es fácil, el Servicio de Infraestructuras va mejorando sus condiciones en la medida de lo posible.
- 14. Instalaciones y equipamiento en general** (comentarios 9, 73, 81, 86, 111, 115, 128, 143, 150, 198, 257, 260, 262, 270): Algunas personas señalan que un torno del Paraninfo está estropeado: ya se ha reparado. Algunas personas muestran su satisfacción con las instalaciones en general, aunque señalan posibles mejoras: **proteger visualmente la cabina de videoconferencia de Derecho** (lo haremos el próximo año) y replicar la idea en otras bibliotecas (estudiaremos qué posibilidades hay). Se pide también **cambiar las pizarras de las salas de grupos del Paraninfo**: respecto a este tipo de equipamiento pequeño, se intenta por una parte prolongar su vida útil todo lo posible (el presupuesto no es ilimitado) pero a la vez mantener unos mínimos de calidad y en ese sentido agradecemos que las personas que lo utilizan que nos alerten si no los renovamos a tiempo (lo intentaremos hacer en cuanto sea posible). Una persona solicita mesas tipo cubículo en el Interfacultativo: es una solicitud muy particular y no será posible atenderla porque no puede haber todo tipo de mobiliario en todas las divisiones: este tipo de mesas las hay en Ciencias y en Caminos además del Paraninfo y es ahí donde las pueden utilizar los usuarios que las prefieran. Varios comentarios proponen utilizar el espacio de otra manera ya que en la actualidad el uso de información en papel ha decrecido mucho. Estas propuestas coinciden con los planteamientos que ya viene haciendo la biblioteca y que poco a poco se van plasmando en algunas divisiones donde desde hace varios años se vienen haciendo expurgos de fondos y envíos a almacén de los volúmenes poco utilizados. Además, este verano se está abordando de una manera integral las divisiones de Ciencias y de Caminos en el mismo sentido. No obstante, esto no se puede hacer masivamente y no solo por motivos económicos o de tiempo necesario (aunque también) sino porque no todas las disciplinas funcionan de la misma manera en cuanto al uso de información y no se pueden retirar fondos de las salas alocadamente (de hecho, hay algún comentario que se queja de esto, precisamente). Por último, varias personas señalan, con razón, la necesidad de mantener los espacios e instalaciones en buenas condiciones y así se procura hacer, aunque no siempre es fácil, como ocurre con las goteras de Medicina en las que el Servicio de infraestructuras lleva trabajando bastante tiempo y que esperamos que desaparezcan.

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**15. Información y comunicación** (comentarios 5, 16, 26, 90, 95, 111, 142, 157, 166, 184, 191, 212, 228): Hay varias sugerencias referidas a la falta de información sobre los servicios no tradicionales disponibles y cómo utilizarlos, y particularmente sobre el uso del libro electrónico y sobre la existencia y disponibilidad de equipos de grabación, tabletas gráficas, raspberries, y otros materiales; también se propone promocionar más las colecciones ExtraBUC: nos resulta muy difícil que la información llegue a todos los interesados ya que los estudiantes en la universidad suelen estar sobrecargados de tareas y bombardeados con una oferta de servicios enorme y variada en la que algo nuevo no destaca. Estudiaremos la manera de hacer **campañas informativas focalizadas** en cómo utilizar los libros electrónicos y en cómo llevar en préstamo materiales que no son libros; por otra parte, en la web viene todas las vías de contacto (formularios, whatsapp, teléfonos, correos) para hacer consultas puntuales sobre cómo usar un servicio o material y, además, se puede solicitar al personal bibliotecario de su división que le prepare una sesión informativa personalizada si lo necesita. Por otra parte, no podemos poner información o QR en espacios que no son de la BUC, tal como parece solicitar otro usuario. Hay una queja de que los mensajes automatizados de reclamación lleguen a la 3 a.m.: se ponen horas de envío que estén fuera de los horarios de servicio y que no interfieran con otras tareas automatizadas (copias de seguridad, etc.), pero para una persona que, por lo que sea, necesite tener activadas las notificaciones por la noche puede ser molesto, se estudiará la posibilidad de cambiar la hora aunque, en todo caso, nunca va a ser una hora diurna. Se pide también, en varios comentarios, volver a poner en la web información de los niveles de ocupación de las bibliotecas: al respecto, el sistema que se utilizaba fallaba bastante e inducía a error y por ese motivo se dejó de utilizar, estudiaremos la posibilidad de volver a poner esa información al menos en el caso del paraninfo, para el que sí se cuenta con información más precisa. Hay una sugerencia de que enviemos la encuesta por correo electrónico: así se hizo, de hecho, con muy buenos resultados en cuanto a respuesta, pero seguramente no hay que abusar de esta vía de comunicación si queremos que siga siendo efectiva. Por último, hay varios comentarios referidos a la información que aparece en nuestra web: un comentario pide poder exportar en bibtex las referencias (entendemos que desde el catálogo) tal como se hace desde ÚniCo; en sentido contrario, otra persona se queja de que prioricemos UniCo respecto al catálogo. También hay quejas respecto al mal funcionamiento del *password* para acceder al área personalizada del catálogo: en general toda la información está disponible, priorizamos la pestaña de UniCo porque incluye más información y más facilidades de exportación, pero el catálogo está en la pestaña contigua y su contenido se puede exportar en bibtex desde UniCo. Es decir, se mantienen todas las opciones, aunque es inevitable elegir qué se pone en primer o segundo plano y la decisión nunca va a ser del gusto de todo el mundo sin excepciones. Por lo que se refiere al *password*, este problema afecta al PDI y al PAS, no a los estudiantes, y no hemos encontrado manera de arreglarlo por ahora, aunque lo haremos.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

**16. Contenidos e información** (comentarios 4, 35, 57, 58, 60, 62, 83, 84, 163, 175, 193, 195, 208, 217, 231): Algunos comentarios reportan problemas con el acceso a algunas bases de datos y en particular a Springer: puede haber fallos puntuales de acceso que siempre se resuelven y cuanto antes se avise antes se arreglan. Varias personas tienen peticiones respecto a la compra y suscripción de revistas, recapitulando: si una revista se suscribe en papel es porque no tiene versión electrónica o porque el profesorado de la especialidad ha pedido expresamente ese formato; la selección de los títulos de revista se hace una vez al año y nos guiamos por las peticiones del profesorado y la disponibilidad de presupuesto, quien desee suscripciones o compras sobre un tema o disciplina puede enviar a la biblioteca sus propuestas, y lo mismo respecto a la colección básica; también en la compra de libros empezamos a primar el formato electrónico, pero en este tipo documental sigue habiendo una preferencia del usuario por el papel. En general, se atienden todas las solicitudes de compra dentro de los límites del presupuesto disponible; en cuanto al plazo de recepción se depende en buena parte de los distribuidores comerciales y no siempre llegan en menos de una semana (aunque sí buena parte de ellos). Algunas personas se quejan de la retirada de una cantidad importante de libros de las salas: efectivamente, se están enviando muchos volúmenes a almacén: los libros siguen estando disponibles pero se ubican en almacenes compactos con menos ocupación de espacio ya que, como se ha dicho en varios lugares de este informe, la demanda en el uso de espacios es muy diferente ahora; se intenta conjugar los nuevos usos con no perder información a cambio, eso sí, de perder un poco de inmediatez (se dejan en las salas a libre acceso solo los libros más utilizados); si se observa que un ítem se presta varias veces se saca de almacén y se lleva de nuevo a sala.

- 17. Servicios de préstamo** (comentarios 37, 89, 112, 198, 200): Se solicita ampliar los plazos de préstamo, especialmente para las colecciones básicas y aumentar el número de libros que se pueden tener prestados simultáneamente: revisaremos las normas de préstamo simplificando y aumentando las prestaciones, como ya se hizo hace unos años a sugerencia del público. Una persona menciona la incomodidad de devolver los portátiles para volver a solicitarlos al día siguiente: esto ya se ha empezado a corregir estableciendo un servicio de préstamo intermedio de portátiles (una semana frente al préstamo por horas y al de larga duración de un mes mínimo).

## PERSONAL Y VALORACIÓN GENERAL

- 18. Valoración positiva general del servicio y de las personas que lo prestan** (comentarios 2, 7, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 21, 31, 39, 56, 59, 61, 67, 71, 79, 82, 85, 86, 87, 98, 102, 103, 122, 125, 131, 132, 134, 137, 140, 146, 147, 150, 160, 161, 162, 164, 165, 167, 169, 170, 171, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 181, 182, 183, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 192, 194, 196, 197, 199, 201, 202, 203, 204, 205, 207, 208, 210, 211, 213, 214, 215, 219, 226, 271, 280, 282, 283, 284, 285, 292): bien sea en general o referido a alguna de las divisiones o servicios en concreto (especialmente el de préstamo interbibliotecario concita varios comentarios elogiosos). Agradecemos mucho estos comentarios y apreciamos que algunas personas se hayan tomado la molestia de hacerlos.
- 19. Indicación de fallos en la atención al público** (comentarios 144, 230, 249): hay dos comentarios que se refieren a que el personal habla demasiado alto o hace ruido. Agradecemos la indicación de que esto sucede para poder corregirlo.

## OTROS

- 20. Otras cuestiones** (comentarios 116, 124, 126, 206, 207, 208, 290, 291): comida y bebida dentro de la biblioteca: siempre han estado vetadas por problemas de limpieza (residuos que atraen insectos y parásitos, dificultad de limpiar residuos azucarados, etc.) pero quizá en el futuro, dentro de la remodelación de los usos de la biblioteca a la que se viene aludiendo en este informe, se puedan establecer algunas zonas donde se permita, no es algo decidido, pero sí en estudio. La instalación de máquinas dispensadoras es más compleja ya que requiere unos trámites administrativos complejos y, en algún caso, instalaciones no solo eléctricas sino de agua y desagüe. También se alude a la presencia de tornos de entrada como una barrera psicológica, es una observación perspicaz y la tendremos en cuenta. Se pide poder utilizar la wifi sin ser miembro de la UC, esto no es posible por cuestiones de seguridad de la red, el personal procura atender cualquier consulta que pueda solventar esta cuestión. Dos personas solicitan mantener servicios después de egresados: hay un abanico de servicios bastante amplio que sigue disponible para miembros de colegios y asociaciones profesionales, simples egresados o público en general, la información está disponible en la web del servicio. Una persona se queja de lo que aparentemente es la no renovación de un contrato de personal, pero no se ha producido ninguna situación como la que describe y no sabemos identificar el problema. Por último: una persona responde que no utiliza la biblioteca, esperamos que a raíz de haber respondido la encuesta haya sentido la curiosidad de utilizarla y si es así que le haya resultado útil.

## ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO

# La Biblioteca: encuesta de servicios 2023

1 a 31 de mayo de 2023

Tu opinión nos interesa mucho. Gracias por dedicarnos unos minutos.

En junio se publicarán los resultados en <https://web.unican.es/buc/>

\* Obligatoria

## CARACTERIZACIÓN

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

1. Selecciona el colectivo al que perteneces \*

- Estudiante de grado
- Estudiante de posgrado
- PDI
- PAS
- Otras

2. Centro que utilizas con preferencia

(excluido el Paraninfo para el que hay una sección al final de la encuesta si utilizas esta instalación) \*

- Caminos (CAM)
- Ciencias (CIE)
- Derecho- Económicas (DEC)
- Industriales y Telecomunicaciones (IND)
- Interfacultativo (INT)
- Náutica (MAR)
- Medicina-Enfermería (MED)
- Minas (MIN)

## ASPECTOS GENERALES

Valora tu satisfacción con los siguientes aspectos de la Biblioteca

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



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



5. Limpieza de las instalaciones



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



## ESPACIOS Y EQUIPOS

Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones

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



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



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



10. Conoces la existencia de materiales y dispositivos para trabajo personal (proyectores, cámaras de vídeo/audio, tabletas gráficas, etc.)

SÍ

NO

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



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



### FORMACIÓN E INFORMACIÓN

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



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



### RAPIDEZ DE SERVICIO

Valora tu satisfacción con las siguientes afirmaciones

15. Rapidez en la atención presencial en el mostrador



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



### ACCESO A LA INFORMACIÓN

Valora tu grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones.

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





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



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



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



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



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

sí

NO

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



24. El Portal del Personal Investigador de la UC es útil e interesante para difundir tu actividad científica.



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

SÍ

NO

26. Utilizas el repositorio UCrea para el archivo y difusión de tus trabajos científicos



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



**PERSONAL**

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



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



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



**PARANINFO**

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

SÍ

NO

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



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



**VALORACIÓN GENERAL**

34. Como valoras la calidad global del servicio ofrecido por la Biblioteca \*



35. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS QUE DESEES HACER

## ANEXO: CARTELES Y PUBLICIDAD

- En Abril:
  - mensaje de la dirección a la lista del personal de la BUC con recordatorio e instrucciones
  - Envío de carteles y códigos QR
  - Preparación de enlace de entrada en Estaciones de trabajo y portátiles
- El 2 de mayo se envió la información y el enlace de la encuesta en el boletín “Avisos” de la BUC al buzón de correo de todos los miembros de la comunidad universitaria, tanto PDI como estudiantes.
- Se pusieron varios *Tweets* de aviso (1, 2, 9 y 22 de mayo):
- Difusión en Facebook
- Noticia y Destacado en la web de la BUC (1 de mayo)
- Durante el periodo de recogida de datos se sustituyó la carátula ordinaria de entrada a las Estaciones de Trabajo por otra carátula con el aviso de la encuesta y el enlace.
- Se pusieron en todas las divisiones y tabloneros de las conserjerías de los centros carteles como el que se adjunta (elaboración propia de la BUC):

# Biblioteca Universitaria

## Encuesta de servicios 2023



• OBJETIVO •

# CONOCERTE MEJOR



1-31 DE MAYO