

Encuesta de satisfacción de usuarios

8 de julio

2019

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

Informe final

Contenido

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA.....	3
RESULTADOS GENERALES DE LA BUC.....	5
RESULTADOS GENERALES DE LA BUC.....	6
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA	8
EVOLUCIÓN Y TENDENCIA.....	10
PUNTOS FUERTES/DÉBILES.....	13
ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA	15
CONSIDERACIONES GENERALES	15
ÁREAS DE MEJORA.....	15
ÁREAS DE REFUERZO	16
PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS	17
BIBLIOTECA ELECTRÓNICA EMILIO BOTÍN (PARANINFO)	17
RESULTADOS POR DIVISIÓN	19
RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO	25
ANEXO: COMENTARIOS DE TEXTO LIBRE	30
COMENTARIOS	30
RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS	52
PROPUESTAS DE MEJORA DERIVADAS DE LOS COMENTARIOS	57
ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO.....	58
ANEXO: CARTELES Y PUBLICIDAD	63

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

Fechas de recogida de datos: 29 abril-31 de mayo 2019

Herramienta: Limesurvey

Cálculo de las muestras:

Se ha utilizado la fórmula

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

Siendo:

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

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

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

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

p=q=0.5

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

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

n: tamaño de la muestra).

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

En todos los casos se ha calculado el margen de error para un **nivel de confianza de 95%**:

	POR TIPO DE USUARIO		
	n	N	Error muestral
GRADO	370	8339	5%
POSGR.	73	2353	11%
PDI	132	1226	8%
PAS	24	613	20%
EXT	15	3061	25%
TOTAL UC	614	15592	4%

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

CARACTERIZACIÓN DE LAS MUESTRAS OBTENIDAS

- **TOTAL UC** sin discriminación de colectivos: **nivel de confianza 95%** y **error ±4%**
- **POR TIPO DE USUARIO:**
 - alumnos de grado: **nivel de confianza 95%** y **error ±5%**
 - PDI: **nivel de confianza 95%** y **error ±8%**
 - Alumnos de posgrado: **nivel de confianza 95%** y **error ±11%**
 - PAS y usuarios externos tienen una muestra que para un nivel de confianza del 95% presenta un margen de error del 20% y del 25% respectivamente. Es demasiado pequeña y no es representativa.
- **POR CENTROS:**

Hemos decidido no elaborar muestras por centros este año ya que difícilmente van a ser calculables o representativas ya 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 doctorado 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 todos los resultados pero no hay que olvidar que, como ya se ha señalado, para PAS y Externos no es representativa, y lo es bastante poco para posgrados.

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 los ítems con tendencia positiva o negativa y los ítems que presentan estabilidad. Se señalan los valores superiores a 4 y los inferiores a 3,5. Siendo la escala de 1-5, un valor superior a 3 es una buena valoración, no obstante, puesto que casi todas las puntuaciones son bastante altas consideramos que un 3,5 debiera ser un objetivo razonable para todos los ítems.

RESULTADOS GENERALES DE LA BUC

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,21	0,49	0,57	1,04
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,79	0,46	0,47	1,10
3	Limpieza de las instalaciones	4,48	0,41	0,30	0,77
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,19	0,50	0,61	0,90
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,98	0,38	0,19	0,96
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,17	0,45	0,41	0,93
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,03	0,40	0,26	0,96
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,55	0,38	0,18	1,17
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	3,81	0,48	0,53	1,13
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,03	0,44	0,38	1,10
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,07	0,52	0,67	0,97
	FORMACIÓN E INFORMACIÓN				
12	La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,15	0,54	0,73	0,97
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,25	0,59	0,88	0,97
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,63	0,42	0,34	0,65
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,51	0,59	0,88	0,75
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	4,22	0,43	0,36	1,09
P3	Valore las instalaciones	4,08	0,41	0,29	0,92
P4	Valore los servicios prestados	4,01	0,43	0,37	0,96
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,16	0,44	0,39	1,03
	ACCESO A LA INFORMACIÓN				
17	Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad	4,30	0,55	0,77	0,80

18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,26	0,39	0,23	0,86
20	Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca	4,39	0,53	0,68	0,81
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	3,91	0,49	0,57	1,03
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,19	0,47	0,51	0,97
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,07	0,44	0,41	0,93
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	3,92	0,53	0,69	0,99
25	Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca	3,93	0,45	0,42	1,01
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,51	0,54	0,73	0,79
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,44	0,53	0,70	0,82
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,28	0,41	0,28	1,59
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	3,36	0,32	0,00	1,53
30	Asistencia a la investigación en cuanto a: identidad digital, presencia en bases de datos, análisis métrico, derechos de autor, acceso abierto, gestores bibliográficos, etc	4,50	0,44	0,40	0,72
	PERSONAL				
31	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,54	0,62	1,00	0,88
32	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,56	0,62	0,98	0,79

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 3.9 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:

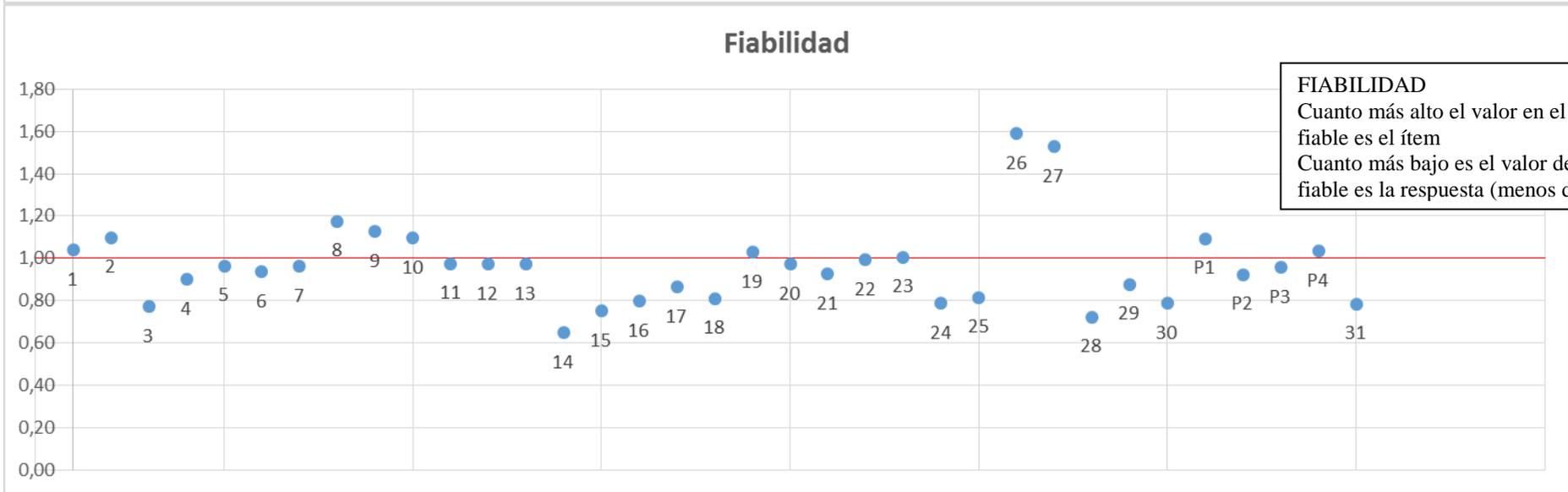
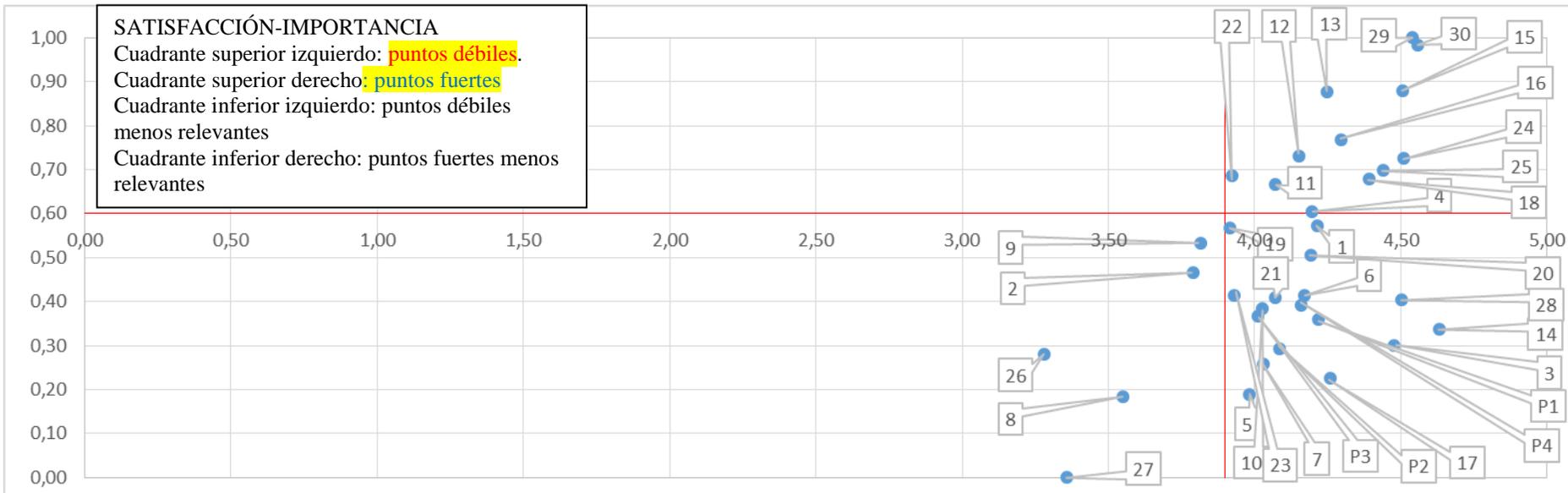
importancia ponderada superior a 0.6

satisfacción inferior a 3.9

satisfacción superior a 3.9

importancia >0.6 y satisfacción < 3.9 (punto débil: cuadrante superior izquierdo del gráfico)

importancia > 0.6 y satisfacción > 3.9 (punto fuerte: cuadrante superior derecho del gráfico).



EVOLUCIÓN Y TENDENCIA

Leyenda: Columna año 2019: 0,00 valores superiores a 3,9 / 0,00 valores inferiores a 3,5 / 0,00 valores inferiores a 2017 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	2013	2014	2015	2017	2019
ASPECTOS GENERALES					
1 Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades.	4,18	4,17	4,26	4,25	4,21
2 Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada.	3,58	3,45	3,58	3,81	3,79
3 Limpieza de las instalaciones.	4,33	4,32	4,31	4,50	4,48
4 Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias.	4,1	4,1	4,15	4,18	4,19
ESPACIOS Y EQUIPOS					
5 La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,51	3,54	3,74	3,99	3,98
6 Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	3,68	3,72	3,98	4,18	4,17
7 El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita.	3,9	3,88	3,98	4,08	4,03
8 La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,44	3,46	3,47	3,81	3,55
9 la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	3,71	3,67	3,93	3,98	3,81
10 La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	3,62	3,81	4,01	4,31	4,03
11 El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	3,86	3,84	3,93	3,99	4,07
INFORMACIÓN Y FORMACIÓN					
12 La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,09	4,07	4,11	4,19	4,15
13 Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad (Si no ha asistido, no conteste).	4,1	3,97	4,28	4,80	4,25

PREGUNTA	2013	2014	2015	2017	2019
SERVICIOS EN EL PARANINFO					
P0 ¿Ha utilizado en el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo? (resultado en % sobre respuestas)			36%	33%	30%
P1 Valore el horario de apertura de la Biblioteca del Paraninfo			4,10	4,00	4,22
P2 Valore las instalaciones de la Biblioteca del Paraninfo (salas de grupos, salas de estudio, equipos, zonas de descanso, comedor)			4,09	4,08	4,08
P3 Valore los servicios prestados en la Biblioteca del Paraninfo (uso de salas, reserva, control de acceso, información, reprografía, colecciones itinerantes, etc.)			3,91	4,11	4,01
P4 Valore la atención prestada por el personal del Paraninfo			4,11	4,12	4,16
RAPIDEZ DE SERVICIO					
14 Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,56	4,53	4,56	4,62	4,63
15 Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,51	4,43	4,52	4,72	4,51
ACCESO A LA INFORMACIÓN					
16 Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad.	4,05	4,09	4,16	4,22	4,30
17 Los fondos impresos de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	3,97	4	4,02	4,20	4,26
18 Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca.	4,23	4,22	4,35	4,48	4,39
19 El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente: cuando necesito un documento suele haber ejemplares disponibles para el préstamo	3,67	3,61	3,84	4,00	3,91

PREGUNTA	2013	2014	2015	2017	2019
20 Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	3,92	3,75	4,12	4,17	4,19
21 Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	3,93	3,91	3,97	4,21	4,07
22 El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	4,02	4,01	4,06	3,97	3,92
23 Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca.	3,88	3,88	3,92	4,03	3,93
24 Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,31	4,28	4,47	4,71	4,51
25 Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado.	4,28	4,19	4,32	4,65	4,44
26 Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	2,62	2,85	3,17	3,44	3,28
27 Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	2	2,5	2,59	3,20	3,36
28 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
PERSONAL					
29 El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia.	4,5	4,46	4,58	4,54	4,54
30 El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,53	4,51	4,63	4,61	4,56
VALORACIÓN GLOBAL					
31 ¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	4,13	4,13	4,25	4,23	4,26

PUNTOS FUERTES/DÉBILES

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

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

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

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

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

ITEM	TENDENCIA	MEDIA BUC	IMPORTANCIA	DIVISIONES: VALOR<3,9	TIPOS USUARIO: VALOR < 3,9	F	D	PRIORIDAD (A/M/B)	OBSERVACIONES
1	→	4,21	0,57	MED/MIN		X		M	
2	↑	3,79	0,47	CIE/IND/MAR/MED/ MIN	GR/PS		X	B	Área de mejora
3	↑	4,48	0,30			X		B	
4	→	4,19	0,61			X		A	
5	↑	3,98	0,19	IND/MAR		X		B	
6	↑	4,17	0,41	MAR/MIN		X		B	
7	→	4,03	0,26	MAR/MIN		X		B	
8	→	3,55	0,18	CAM/CIE/DEC/IND/ INT/MAR	GR/PS		X	B	Área de mejora prioritaria no por la importancia relativa sino por la baja puntuación
9	→	3,81	0,53	CIE/IND/INT/MED	GR/PS		X	M	Área de mejora
10	→	4,03	0,38	INT/MAR/MED		X		B	Fortaleza que hay que reforzar por descenso en puntuación $> 0,1$
11	↑	4,07	0,67	IND/MAR		X		A	
12	→	4,15	0,73			X		A	
13	→	4,25	0,88	MED		X		A	Fortaleza prioritaria que hay que reforzar por descenso en puntuación $> 0,1$
14	→	4,63	0,34			X		B	
15	→	4,51	0,88			X		A	Fortaleza prioritaria que hay que reforzar por descenso en puntuación $> 0,1$
16	↑	4,30	0,77			X		A	
17	↑	4,26	0,23			X		B	
18	→	4,39	0,68			X		A	Fortaleza que conviene reforzar (ver comentarios)

19	→	3,91	0,57	MAR/MED	GR	X		M	
20	↑	4,19	0,51	MIN		X		M	
21	→	4,07	0,41	MAR		X		B	Fortaleza que hay que reforzar por descenso en puntuación > 0,1
22	↓	3,92	0,69	CAM/CIE/MAR/MED	GR	X		A	Area prioritaria de refuerzo, único ítem en tendencia negativa
23	→	3,93	0,42	CAM/MAR/MED/MIN	GR	X		B	Area de refuerzo
24	→	4,51	0,73			X		A	Fortaleza prioritaria que hay que reforzar por descenso en puntuación > 0,1
25	→	4,44	0,70			X		A	Fortaleza prioritaria que hay que reforzar por descenso en puntuación > 0,1
26	↑	3,28	0,28	TODAS	GR/PS/PAS/EX		X	B	Área de mejora
27	↑	3,36	0,00	CAM/CIE/DEC/IND/INT/MED	PS/PDI		X	B	Área de mejora
28	→	4,50	0,40			X		B	
29	→	4,54	1,00			X		A	
30	→	4,56	0,98			X		A	
P1	→	4,22	0,36	MED	EX	X		B	
P2	→	4,08	0,29	CIE/MAR/MIN	EX	X		B	
P3	→	4,01	0,37	CIE/MAR/MED	EX	X		B	Fortaleza que hay que reforzar por descenso en puntuación > 0,1
P4	→	4,16	0,39	MAR/MED/MIN	EX	X		B	
31	↑	4,26							

ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA

CONSIDERACIONES GENERALES

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

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

En cuanto a los resultados presentes, como consideración general, se observa cierto estancamiento ya que las puntuaciones siguen siendo muy satisfactorias pero en la mayor parte de los ítems no representan el punto más alto de la serie; la mayor parte de las líneas de tendencia es estable, lo cual consideramos bueno ya que revela un nivel de madurez y solidez del servicio, pero también arriesgado ya que puede denotar falta de renovación o de dinamismo.

En los apartados siguientes se describen y enumeran las áreas de mejora (debilidades, es decir, valoración inferior a 3,9 sobre 5 o tendencia claramente negativa); las áreas de refuerzo (fortalezas en riesgo, con valoración superior a 3,9 pero que muestran entre la última encuesta y la presente un descenso de una décima o más); y las fortalezas consolidadas. Se indica en muchos casos la consideración que tuvieron en la encuesta anterior (2015) como áreas de mejora, refuerzo o consolidadas para estimar el éxito o fracaso de las acciones de mejora emprendidas. Se apuntan las líneas de trabajo y, en algunos casos, acciones concretas inmediatas. Es interesante contrastar estos apartados con el de comentarios a texto libre (ver anexo) ya que éstos aportan matices y detalles muy interesantes para comprender el porqué de la satisfacción o insatisfacción del público.

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

ÁREAS DE MEJORA

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

Es quizá el aspecto más sensible y difícil de satisfacer, y viene siendo área de mejora de forma permanente. Las obras realizadas en el Interfacultativo parece que han sido eficaces y en esta división la valoración sí llega al nivel satisfactorio (junto con Caminos, Derecho-Económicas y Paraninfo). Por el contrario, ha empeorado el ambiente en Ciencias.

En general, y guiándonos por los comentarios, parecen haber desaparecido los problemas relacionados con humedades, goteras y frío aunque persisten algunos quejas por calor. El principal factor de incomodidad parece ser el ruido y, en algunos casos, la iluminación.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se están realizando ya reformas en Industriales que acaben (o reduzcan significativamente) el ruido y mejoren la iluminación; además de eliminar olores procedentes del exterior y mejorar el sistema de climatización.

Se va a estudiar modos de corregir en Ciencias el mal uso de la sala de ruido moderado, que se hizo para dar respuesta a la necesidad de más salas de grupos y que algunos grupos de usuarios utilizan de forma abusiva generando mal ambiente e incomodidad al resto del público.

Para evitar malestar innecesario se revisarán las pautas de atención al público y se incidirá sobre cómo evitar el ruido que genera esta atención en las salas.

Se solicitará al Servicio de infraestructuras la revisión de la iluminación en algunos centros.

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

Este ítem también viene siendo área de mejora de forma reiterada. La dificultad de hacer más salas (por falta de recursos) se ha intentado paliar creando zonas de trabajo en salas grandes donde se permite un ruido moderado. Esta solución tiene resultados desiguales y es necesario controlar mejor estos espacios. Por otra parte, el cambio del sistema de reservas (que ahora permite reservar desde la web) puede haber generado cierta insatisfacción por no ser del todo amistoso.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas: Revisar y controlar el uso de la sala de Ciencias. Revisar las normas de uso de las salas para permitir otros usos ocasionalmente (tal como se propone en algunos de los comentarios, ver respuesta nº 5 a los comentarios, en la pg. 56). Revisión del sistema de reserva por si es factible alguna simplificación.

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

Este ítem viene oscilando entre punto débil y fuerte en los últimos años. Las divisiones en las que se centra el problema parecen ser Ciencias, Industriales, Interfacultativo y Medicina. La ratio actual entre puestos de estudio individuales y público cumple holgadamente los estándares establecidos. Sería necesario identificar con más claridad cuál es el motivo de la insatisfacción: por ejemplo, tal como se plasma en algunos comentarios, parece que en Medicina sería deseable individualizar algunos puestos (esto es: no es tanto el número de puestos como sus características concretas lo que resulta poco conveniente)

Actuaciones propuestas o ya emprendidas: Continuar renovando sillas en la medida que lo permitan los recursos. Individualizar en todas las divisiones una parte de los puestos de estudio mediante separadores.

Facilidad y utilidad de la página web (ítem 22 de la encuesta)

Esta es una de las áreas más prioritarias. La puntuación obtenida supera el umbral de lo que consideramos aceptable (3,9 sobre 5) pero ha descendido desde la encuesta anterior y, lo que es más preocupante, después de haber acometido una reforma completa de la página para mejorarla

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Análisis del uso de la página para detectar los puntos de posible confusión e insatisfacción.

Conocimiento y uso del repositorio UCrea (ítems 26 y 27 de la encuesta):

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

ÁREAS DE REFUERZO

Correcto funcionamiento de impresoras y copadoras (ítem 10)

El cambio a un sistema de impresión web y cobro en red contra una cuenta que no tiene otros usos puede ser el motivo de cierto descenso en el nivel de satisfacción con esta funcionalidad.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Revisión del correcto funcionamiento de los equipos en todas las divisiones (en algún caso pueden haberse producido averías)

Utilidad de las sesiones de formación (ítem 13 la encuesta):

Este ha sido durante muchos años un punto fuerte muy consolidado, el hecho de que en esta ocasión (aun manteniendo una valoración muy buena) haya descendido más de una décima es quizá síntoma de cierta fatiga o caída en lo rutinario. Es un ítem prioritario ya que su importancia para la apreciación global del servicio es alta también.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se ha elaborado ya y puesto en marcha un nuevo plan plurianual de formación que introduce también las competencias digitales. Hay que hacer seguimiento de su aplicación y resultados para valorar en la próxima encuesta de servicios.

Rapidez en la respuesta en asistencia remota (ítem 15)

También en este caso se trata de una fortaleza que estaba muy consolidada y con importancia alta en los resultados generales. La valoración sigue siendo muy alta pero cualquier descenso, como es el caso este año, hay que vigilarlo y puede ser síntoma de disfunciones; no obstante, ninguna división ni grupo de usuarios muestra puntuación por debajo del nivel considerado óptimo.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Revisión de las Pautas de atención al público y de los procedimientos y plazos de respuesta.

Adecuación de las fuentes de información electrónica (ítem 21)

El grado de satisfacción es elevado pero, seguramente por la imposibilidad de suscribir nuevos contenidos, hay un ligero descenso (solo Náutica está por debajo del nivel de satisfacción óptimo, por otra parte).

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Es difícil proponer aquí acciones de mejora ya que cualquiera de ellas requiere recursos de los que no disponemos. No obstante, se continuará primando las fuentes electrónicas en la medida de lo posible.

Facilidad de uso de la información electrónica con los instrumentos de recuperación proporcionados (ítem 23 de la encuesta):

Es posible que el principal problema en la percepción de estas funcionalidades se derive del mal funcionamiento del acceso remoto, y de falta de familiaridad con la página web.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

La biblioteca está en proceso de cambio del sistema de acceso remoto. Por otra parte, tal como se ha mencionado en el apartado anterior, se observará el funcionamiento de la página web para detectar disfunciones.

Éxito y rapidez del préstamo interbibliotecario (ítems 24 y 25 de la encuesta)

El descenso en la valoración de estos ítems (que se mantienen, no obstante, por encima del 4 sobre 5) ha sido una sorpresa por ser un servicio tradicionalmente estable y consolidado. Tras un primer análisis, consideramos que la incorporación masiva del alumnado al servicio de forma gratuita (que ha supuesto un incremento significativo del volumen de uso del mismo) puede haber producido alguna diferencia entre expectativas y resultados en alguno de los muchos usuarios nuevos.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Seguimiento de las tasas de éxito y plazos de servicio para corregir posibles desviaciones.

PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS

Áreas para las que la tendencia de las encuestas de los últimos años muestran mejora o estabilidad a la vez que una satisfacción promedio superior a 3,9 sobre 5 (en general y para cada división y grupo de usuarios, acaso con alguna excepción en uno o dos casos pero poco significativa). Son áreas muy consolidadas y estables que probablemente no requieren acciones específicas de mejora en este momento pero que conviene tener presentes para evitar cualquier deterioro ya que constituyen el núcleo básico de la satisfacción actual del público con los servicios de la Biblioteca.

Horario (ítem 1)

Limpieza de las instalaciones (ítem 3)

Organización física del espacio (ítem 4)

Equipos informáticos: disponibilidad, actualización y aplicaciones (ítems 5, 6 y 7 de la encuesta)

La disponibilidad (/ítem 5) ha ido pasando de debilidad, a área de refuerzo en 2017 a fortaleza consolidada en la presente encuesta, lo cual parece indicar que las acciones de mejora emprendidas tuvieron éxito.

Confort general de las instalaciones (ítem 11)

Esta ha sido un área de mejora permanente, en esta ocasión solo Industriales y Náutica están por debajo de lo deseable, la primera (Industriales) ya está en reforma. El confort nunca se deja de trabajar y mejorar ya que es uno de los aspectos más sensibles, pero es llamativo y satisfactorio comprobar que las acciones de mejora acometidas a lo largo de años anteriores sí se reflejan en la puntuación obtenida.

Información sobre el servicio clara y pertinente (ítem 12)

Rapidez en el servicio (ítems 14)

Adecuación y suficiencia general de las fuentes de información (ítem 16)

Adecuación del fondo impreso, de su disponibilidad y ordenación (ítems 17, 18)

Normas de préstamo (y de uso de los servicios) (ítem 20 de la encuesta):

Personal (disposición, competencia) (ítems 29 y 30)

BIBLIOTECA ELECTRÓNICA EMILIO BOTÍN (PARANINFO)

Esta encuesta es la tercera que considera la biblioteca del Paraninfo no como una división más sino como un servicio específico para los estudiantes y por tanto es la primera vez que se pueden observar tendencias.

Nivel de uso del servicio:

Del total de usuarios preguntados (al PDI y PAS no se les pregunta por el servicio del Paraninfo) el porcentaje de usuarios efectivos de este servicio ha ido descendiendo desde 2015 hasta ahora, aunque la valoración que hacen los usuarios efectivos sea sostenidamente buena. Un replanteamiento de los servicios, como se menciona a continuación, sería necesario, seguramente.

Valoración del servicio

Todos los ítems reciben una puntuación global (conjunto de la BUC) de 4 puntos o superior. Lo más apreciado es el horario que muestra una tendencia positiva importante; seguida de la atención del personal. En los cuatro aspectos por los que se pregunta, la tendencia es bastante estable, sin variaciones muy drásticas; aun así, mientras que el horario se valora esta año bastante mejor que en 2017, los servicios prestados descienden algo en su valoración, quizá por

cambios en las necesidades y la demanda, es cierto que este centro podría ampliar significativamente su oferta de servicios incluyendo servicios relacionados con la transformación digital

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Renovación del sistema de aire acondicionado

Estudiar y proponer nuevos servicios.

RESULTADOS POR DIVISIÓN

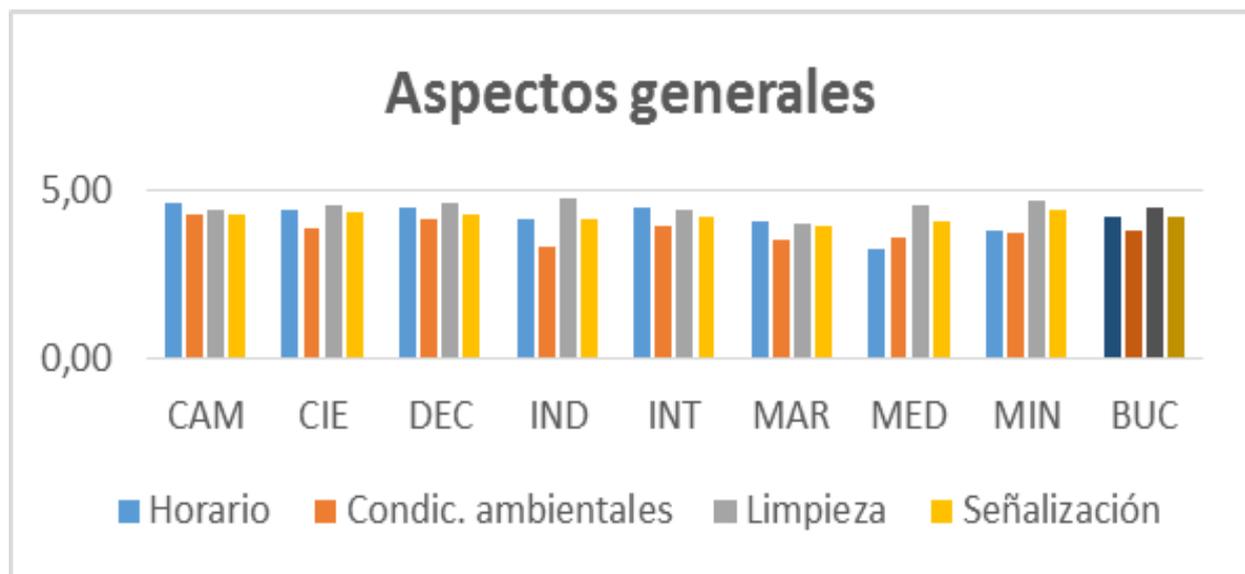
ASPECTOS GENERALES

Items:

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

Promedios por división

	1	2	3	4
CAM	4,62	4,24	4,41	4,26
CIE	4,37	3,88	4,55	4,35
DEC	4,45	4,11	4,59	4,30
IND	4,11	3,31	4,73	4,15
INT	4,49	3,95	4,43	4,23
MAR	4,04	3,54	4,00	3,92
MED	3,24	3,57	4,51	4,08
MIN	3,81	3,75	4,69	4,38
BUC	4,21	3,79	4,48	4,19



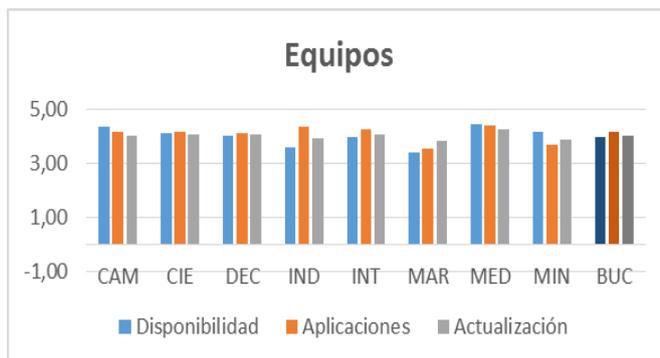
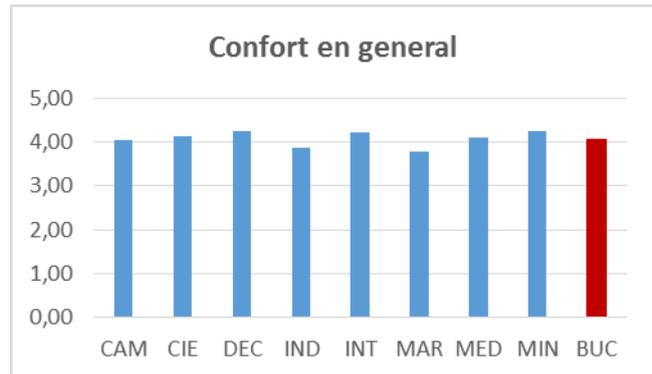
ESPACIOS Y EQUIPOS

Items:

5. Disponibilidad de equipos / 6. Aplicaciones ofrecidas / 7. Actualización de los equipos / 8. Salas de grupo / 9. Puestos individuales / 10. Impresoras y fotocopiadoras / 11. Confort en general

Promedios por división:

	5	6	7	8	9	10	11
CAM	4,34	4,17	4,00	2,34	4,39	3,96	4,06
CIE	4,11	4,16	4,05	3,44	3,55	4,27	4,12
DEC	4,00	4,09	4,09	3,84	4,17	4,13	4,26
IND	3,57	4,34	3,93	3,54	3,64	4,36	3,87
INT	3,95	4,25	4,06	3,88	3,75	3,81	4,21
MAR	3,41	3,52	3,83	3,44	3,96	3,83	3,77
MED	4,44	4,38	4,26	4,02	3,58	3,82	4,11
MIN	4,18	3,70	3,87	4,00	3,94	4,46	4,25
BUC	3,98	4,17	4,03	3,55	3,81	4,03	4,07



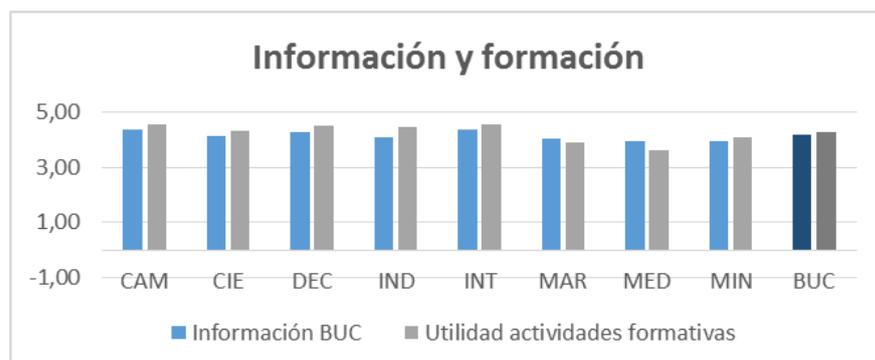
INFORMACION Y FORMACION

Items:

12. Información sobre la B. es adecuada / 13. Utilidad de las actividades formativas

Promedios por división:

	12	13
CAM	4,37	4,56
CIE	4,11	4,32
DEC	4,27	4,50
IND	4,07	4,47
INT	4,34	4,55
MAR	4,04	3,90
MED	3,92	3,59
MIN	3,93	4,10
BUC	4,15	4,25



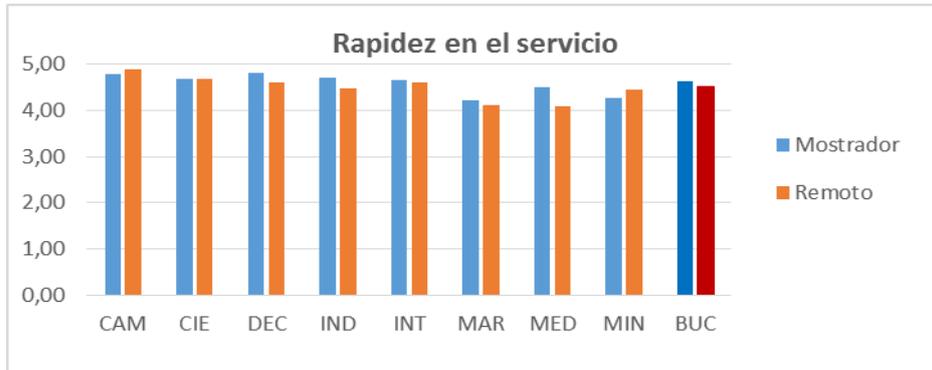
RAPIDEZ DEL SERVICIO

Items:

14. Rapidez en el mostrador / 15. Rapidez por teléfono, correo electrónico, formulario, etc.

Promedios por división:

	14	15
CAM	4,78	4,88
CIE	4,69	4,68
DEC	4,81	4,60
IND	4,71	4,49
INT	4,65	4,60
MAR	4,21	4,12
MED	4,50	4,09
MIN	4,27	4,45
BUC	4,63	4,51



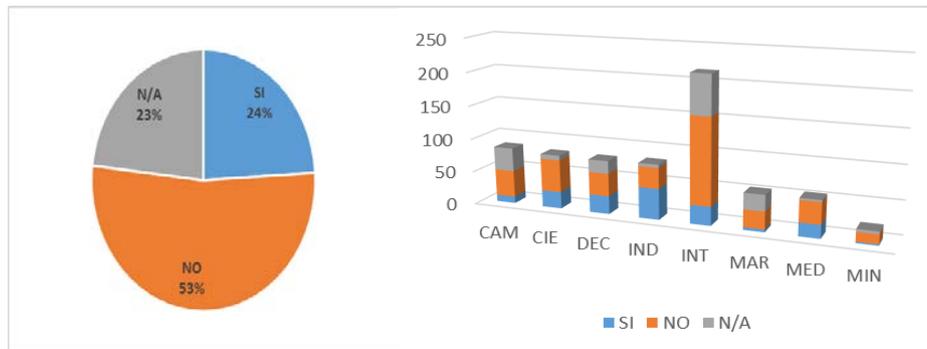
SERVICIOS PARA EL ESTUDIO EN EL PARANINFO

Esta encuesta es la segunda que 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. Este bloque de preguntas se plantea solamente a estudiantes de Grado y Posgrado y a usuarios externos.

Uso del servicio. Item:

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

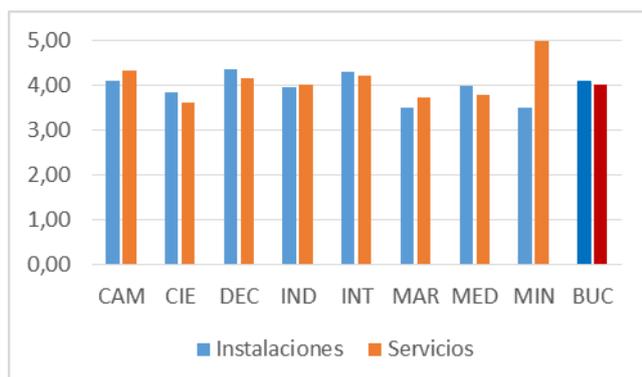
	SI	NO	N/A	TOTAL
CAM	10	40	35	85
CIE	25	49	7	81
DEC	27	34	19	80
IND	46	31	5	82
INT	28	129	59	216
MAR	4	26	24	54
MED	20	32	3	55
MIN	2	14	4	20
BUC	162	355	156	673

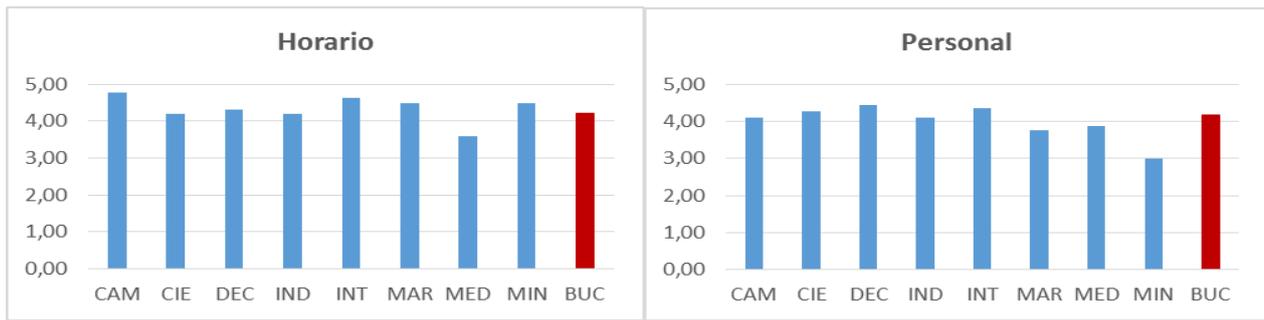


Valoración del servicio. Items:

P2. Horario / P3. Instalaciones / P4. Servicios / P5. Personal

	P2	P3	P4	P5
CAM	4,78	4,10	4,33	4,11
CIE	4,20	3,84	3,61	4,26
DEC	4,32	4,38	4,17	4,45
IND	4,20	3,98	4,03	4,09
INT	4,63	4,32	4,21	4,34
MAR	4,50	3,50	3,75	3,75
MED	3,59	4,00	3,79	3,86
MIN	4,50	3,50	5,00	3,00
BUC	4,22	4,08	4,01	4,16





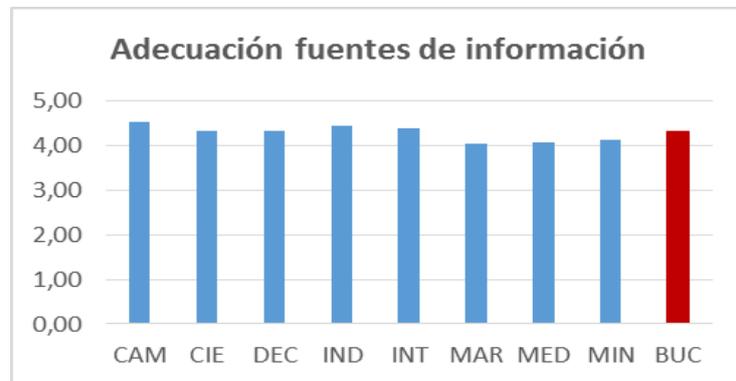
ACCESO A LA INFORMACIÓN

Fuentes en general. Items:

16. Fuentes de información adecuadas y suficientes.

Medias aritméticas por división:

	16
CAM	4,53
CIE	4,32
DEC	4,33
IND	4,43
INT	4,37
MAR	4,04
MED	4,07
MIN	4,13
BUC	4,30

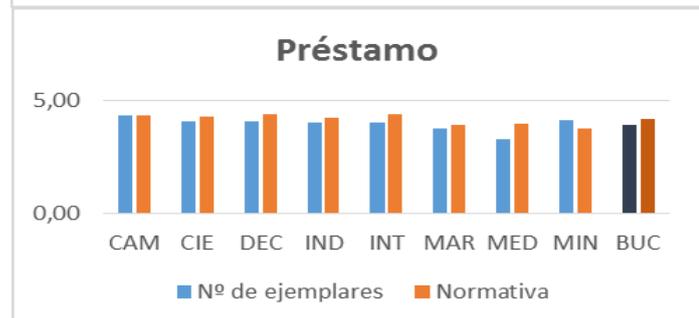
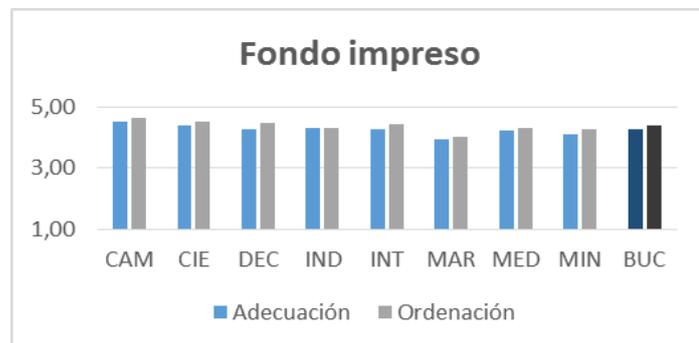


Fuentes impresas. Items:

17. Fondos impresos adecuados y suficientes / 18. Ordenación de los fondos impresos / 19. Número de ejemplares / 20. Normas de préstamo

Medias aritméticas por división:

	17	18	19	20
CAM	4,50	4,65	4,33	4,33
CIE	4,38	4,54	4,08	4,25
DEC	4,26	4,48	4,07	4,37
IND	4,32	4,30	4,04	4,24
INT	4,26	4,42	4,00	4,41
MAR	3,94	4,04	3,76	3,90
MED	4,21	4,31	3,29	3,98
MIN	4,13	4,25	4,13	3,75
BUC	4,26	4,39	3,91	4,19

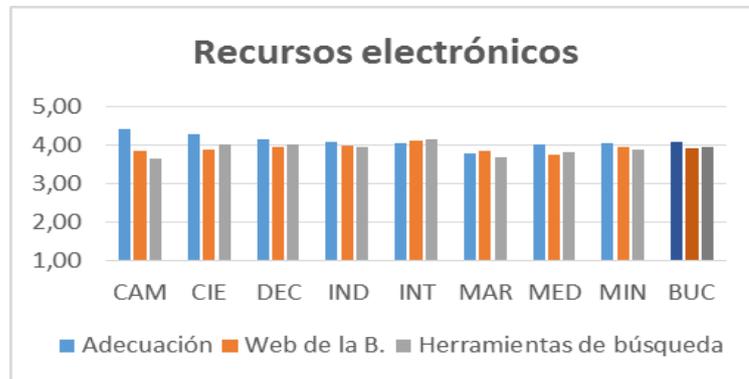


Fuentes electrónicas. Items:

21. Recursos electrónicos adecuados y suficientes / 22. Web de la Biblioteca / 23. Herramientas de recuperación de la información ofrecidas por la B.

Medias aritméticas por división:

	21	22	23
CAM	4,40	3,84	3,66
CIE	4,28	3,88	4,02
DEC	4,14	3,95	4,00
IND	4,07	3,99	3,96
INT	4,04	4,10	4,14
MAR	3,79	3,84	3,69
MED	4,03	3,74	3,80
MIN	4,06	3,94	3,88
BUC	4,07	3,92	3,93

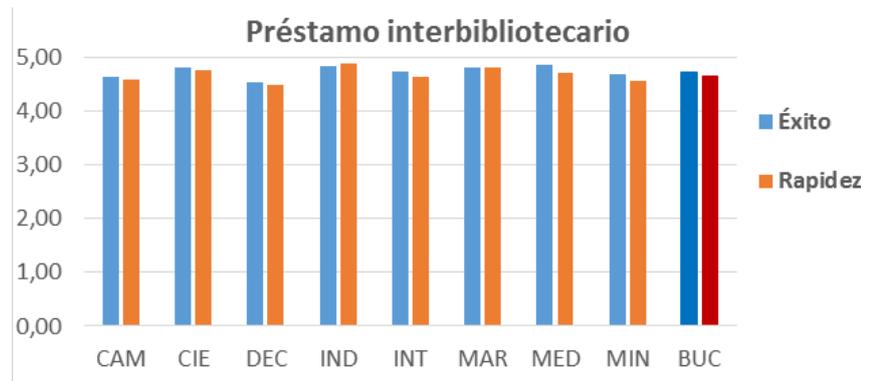


Préstamo interbibliotecario. Items:

24. Éxito en la obtención de lo solicitado / 25. Rapidez en la obtención

Medias aritméticas por división:

	24	25
CAM	4,67	4,51
CIE	4,66	4,55
DEC	4,59	4,49
IND	4,23	4,24
INT	4,57	4,50
MAR	4,16	4,42
MED	4,56	4,08
MIN	4,54	4,50
BUC	4,51	4,44

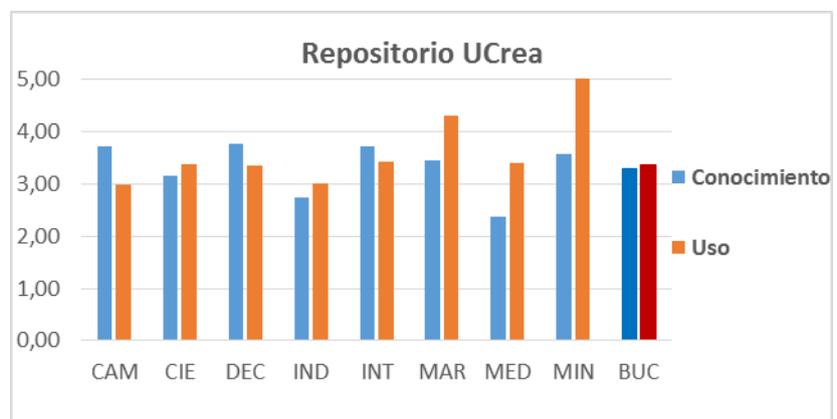


Repositorio institucional (UCrea). Items:

26. Conocimiento de la herramienta / 27. Uso para archivo de trabajos propios.

Medias aritméticas por división:

	26	27
CAM	3,71	2,97
CIE	3,15	3,36
DEC	3,77	3,34
IND	2,73	3,00
INT	3,72	3,41
MAR	3,45	4,31
MED	2,38	3,40
MIN	3,57	5,00
BUC	3,28	3,36



Servicios para el investigador Item:

28. Asistencia a la investigación en cuanto a: identidad digital, presencia en bases de datos, análisis métrico, derechos de autor, acceso abierto, gestores bibliográficos, etc

Medias aritméticas por división:

	28
CAM	4,58
CIE	4,66
DEC	4,47
IND	4,56
INT	4,50
MAR	4,42
MED	5,00
MIN	4,67
BUC	4,50



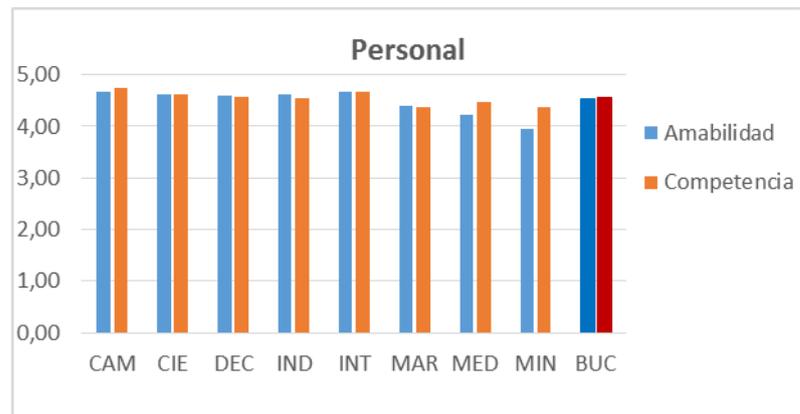
PERSONAL

Items:

29. Amabilidad y disposición / 30. Conocimiento de su trabajo

Medias aritméticas por división:

	29	30
CAM	4,68	4,73
CIE	4,63	4,63
DEC	4,60	4,58
IND	4,62	4,54
INT	4,67	4,66
MAR	4,40	4,37
MED	4,22	4,46
MIN	3,94	4,38
BUC	4,54	4,56

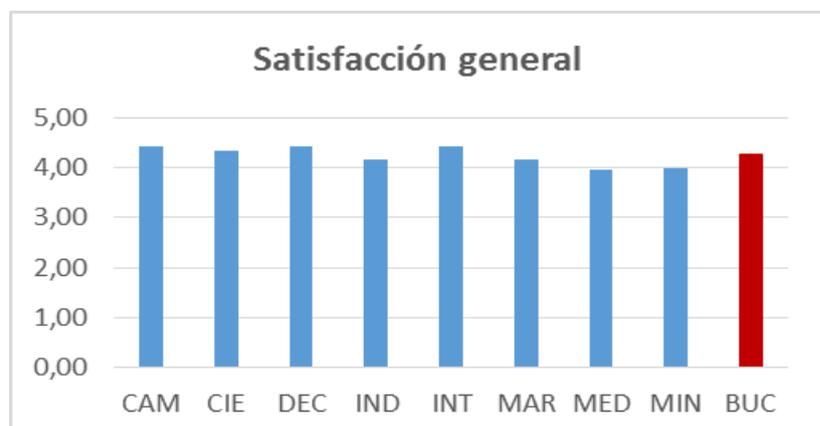


GENERAL

Item: 31. Valoración global del servicio

Medias aritméticas por división:

	31
CAM	4,41
CIE	4,32
DEC	4,42
IND	4,18
INT	4,43
MAR	4,15
MED	3,96
MIN	4,00
BUC	4,26



RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO

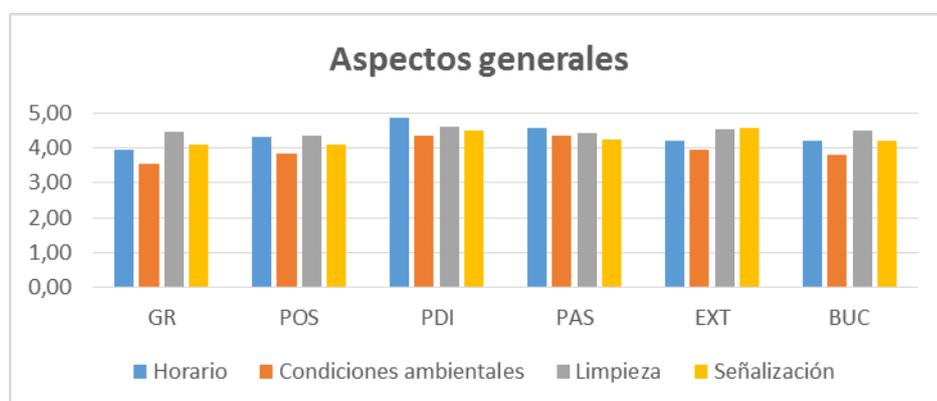
ASPECTOS GENERALES

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
GRADO	3,95	3,54	4,45	4,08
POSGRADO	4,31	3,83	4,35	4,09
PDI	4,85	4,35	4,62	4,51
PAS	4,58	4,33	4,42	4,25
EXTERNOS	4,19	3,94	4,53	4,56
BUC	4,21	3,79	4,48	4,19



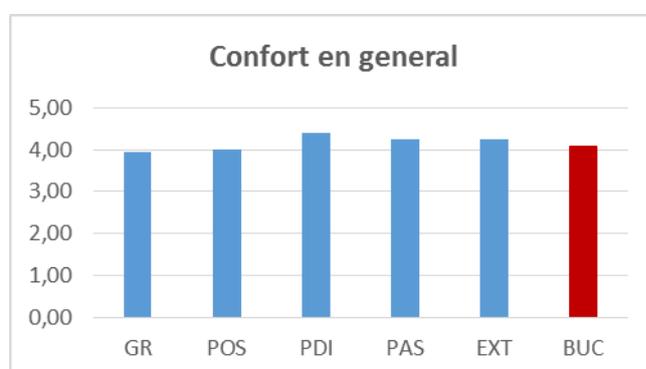
ESPACIOS Y EQUIPOS

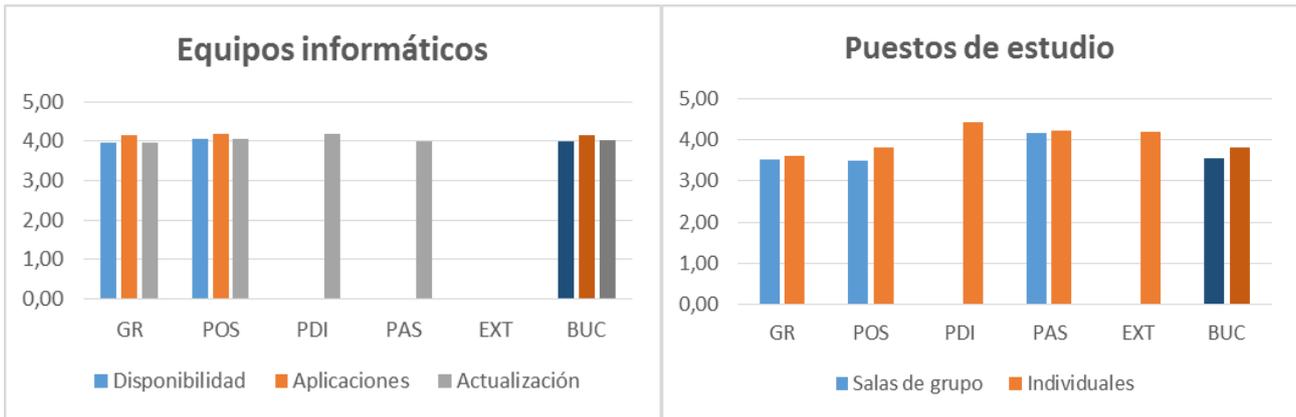
Items:

5. Disponibilidad de equipos / 6. Aplicaciones ofrecidas / 7. Actualización de los equipos / 8. Salas de grupo / 9. Puestos individuales / 10. Impresoras y fotocopiadoras / 11. Confort en general

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	5	6	7	8	9	10	11
GRADO	3,97	4,17	3,96	3,53	3,60	3,95	3,95
POSGRADO	4,05	4,19	4,07	3,49	3,80	3,93	4,00
PDI			4,20		4,43	4,26	4,40
PAS			4,00	4,15	4,22	4,24	4,25
EXTERNOS					4,20		4,25
BUC	3,98	4,17	4,03	3,55	3,81	4,03	4,07





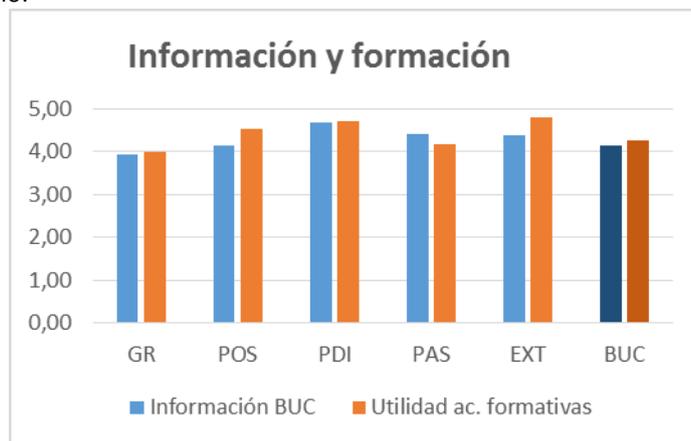
INFORMACION Y FORMACION

Items:

12. Información sobre la B. es adecuada / 13. Utilidad de las actividades formativas

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	12	13
GRADO	3,94	4,01
POSGRADO	4,14	4,52
PDI	4,67	4,71
PAS	4,42	4,18
EXTERNOS	4,38	4,80
BUC	4,15	4,25



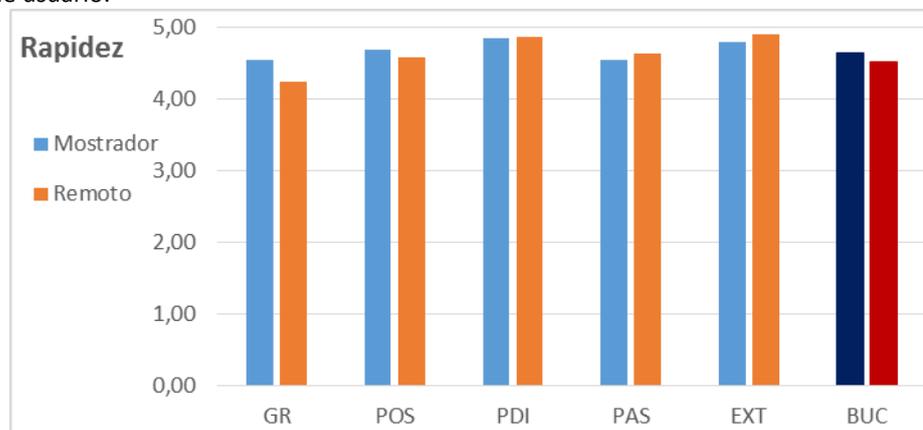
RAPIDEZ DEL SERVICIO

Items:

14. Rapidez en el mostrador / 15. Rapidez por teléfono, correo electrónico, formulario, etc.

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	14	15
GRADO	4,54	4,23
POSGRADO	4,68	4,58
PDI	4,85	4,87
PAS	4,54	4,63
EXTERNOS	4,79	4,90
BUC	4,63	4,51



SERVICIOS PARA EL ESTUDIO EN EL PARANINFO

Esta sección es nueva de este año ya que pasamos a considerar 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. Este bloque de preguntas se plantea solamente a estudiantes de Grado y Posgrado y a usuarios externos.

Uso del servicio. Item:

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

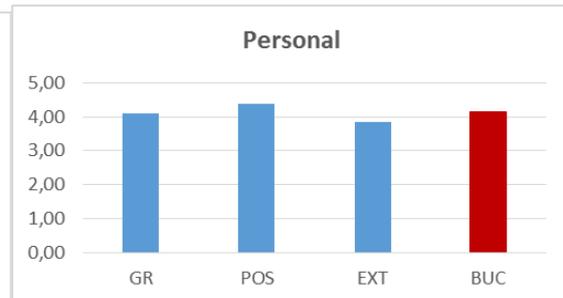
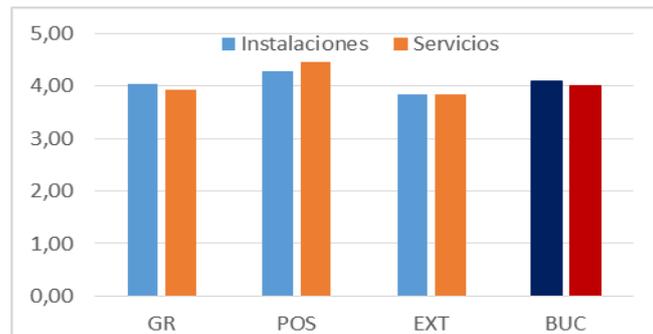
	SI	NO	TOTAL
GRADO	143	227	370
POSGRADO	21	52	73
EXTERNOS	7	9	16
BUC	171	288	459



Valoración del servicio. Items:

P2. Horario / P3. Instalaciones / P4. Servicios / P5. Personal

	P2	P3	P4	P5
GRADO	4,19	4,03	3,93	4,11
POSGRADO	4,38	4,29	4,44	4,38
EXTERNOS	3,83	3,83	3,83	3,83
BUC	4,22	4,08	4,01	4,16



ACCESO A LA INFORMACIÓN

Fuentes en general. Items:

16. Fuentes de información adecuadas y suficientes.

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	16
GRADO	4,16
POSGRADO	4,29
PDI	4,57
PAS	4,39
EXTERNOS	4,64
BUC	4,30

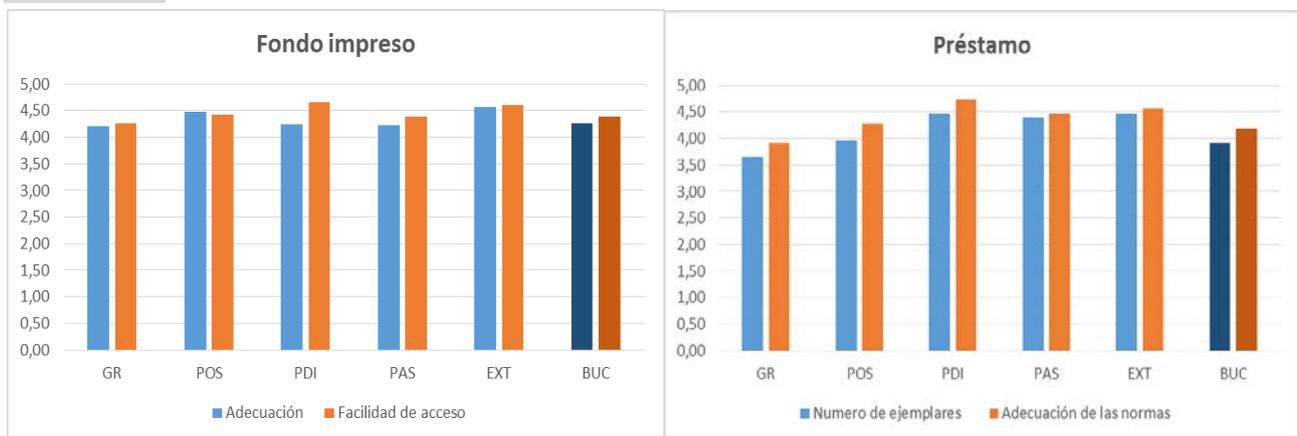


Fuentes impresas. Items:

17. Fondos impresos adecuados y suficientes / 18. Facilidad de acceso a los fondos impresos / 19. Número de ejemplares / 20. Normas de préstamo

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	17	18	19	20
GRADO	4,21	4,27	3,64	3,93
POSGRADO	4,47	4,42	3,95	4,29
PDI	4,25	4,67	4,46	4,73
PAS	4,23	4,39	4,39	4,46
EXTERNOS	4,57	4,62	4,46	4,57
BUC	4,26	4,39	3,91	4,19

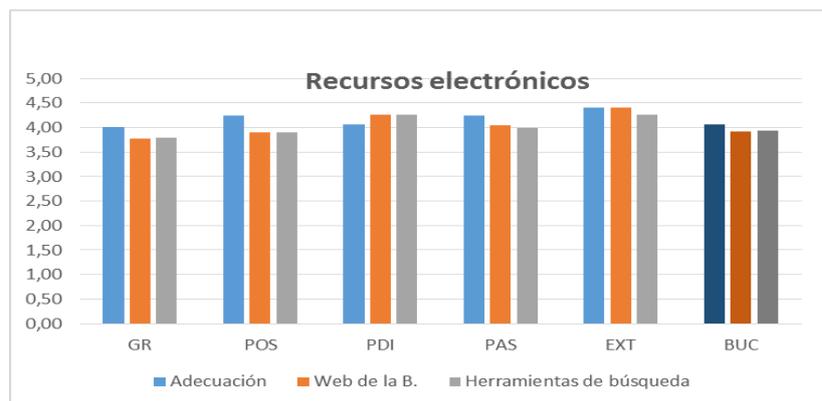


Fuentes electrónicas. Items:

21. Recursos electrónicos adecuados y suficientes / 22. Web de la Biblioteca / 23. Herramientas de recuperación de la información ofrecidas por la B.

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	21	22	23
GRADO	4,01	3,77	3,79
POSGRADO	4,24	3,90	3,90
PDI	4,07	4,26	4,27
PAS	4,25	4,04	4,00
EXTERNOS	4,40	4,42	4,27
UC	4,07	3,92	3,93

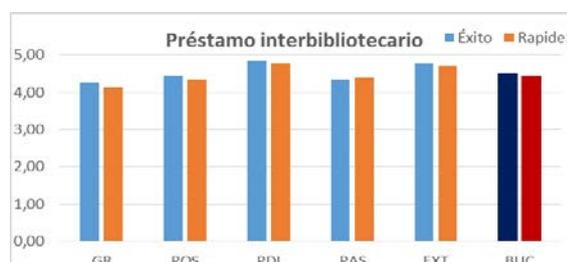


Préstamo interbibliotecario. Items:

24. Éxito en la obtención de lo solicitado / 25. Rapidez en la obtención

Medias aritméticas:

	24	25
GRADO	4,24	4,14
POSGRADO	4,46	4,34
PDI	4,84	4,77
PAS	4,33	4,38
EXTERNOS	4,78	4,70
BUC	4,51	4,44

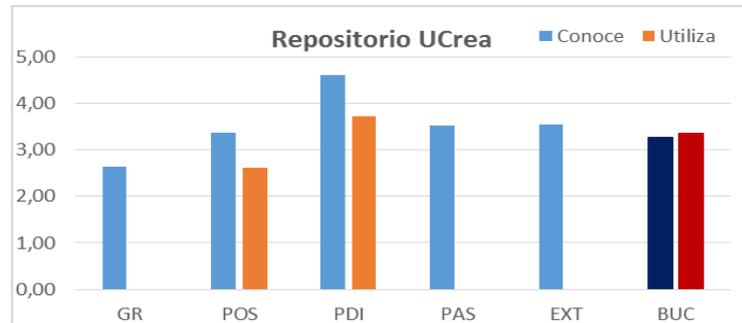


Repositorio institucional (UCrea). Items:

26. Conocimiento de la herramienta / 27. Uso para archivo de trabajos propios.

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	26	27
GRADO	2,64	
POSGRADO	3,37	2,61
PDI	4,61	3,72
PAS	3,53	
EXTERNOS	3,56	
BUC	3,28	3,36



Servicios para el investigador Item:

28. Asistencia a la investigación en cuanto a: identidad digital, presencia en bases de datos, análisis métrico, derechos de autor, acceso abierto, gestores bibliográficos, etc

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	28
GRADO	
POSGRADO	4,19
PDI	4,61
PAS	
EXTERNOS	
BUC	4,50

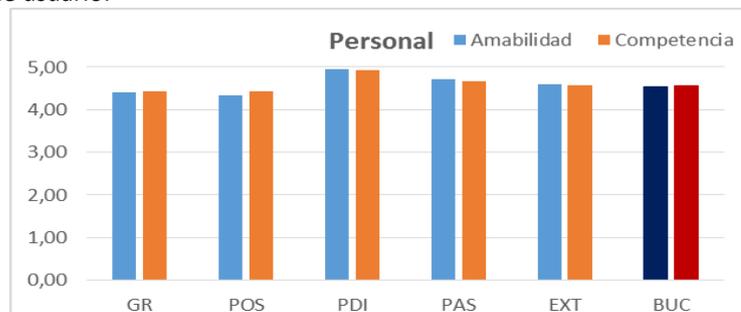


PERSONAL

Items: 29. Amabilidad y disposición / 30. Conocimiento de su trabajo

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	29	30
GRADO	4,40	4,43
POSGRADO	4,34	4,44
PDI	4,96	4,93
PAS	4,71	4,67
EXTERNOS	4,60	4,57
BUC	4,54	4,56

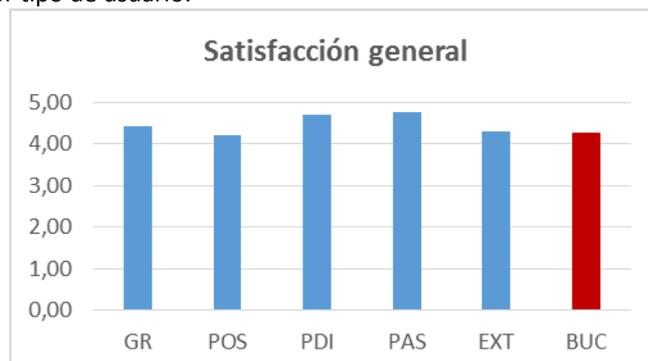


GENERAL

Item: 31. Valoración global del servicio

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	31
GRADO	4,43
POSGRADO	4,21
PDI	4,71
PAS	4,75
EXTERNOS	4,31
BUC	4,26



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.
- Los comentarios referidos a personas individuales, identificadas e identificables se han eliminado de este informe, aunque se harán llegar a los interesados.
- 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 74 sugerencias (referidas a diversos aspectos); 105 quejas (también muy variadas); 57 felicitaciones (a menudo combinadas con sugerencias).

COMENTARIOS

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
1	CAM	GRADO	Un enchufe para cada mesa de estudio, por favor,	8	S
2	CAM	GRADO	Algunos libros como el Tipler Mosca y otros libros científicos, tienen en ocasiones muy pocos ejemplares y siempre los prestan durante muy poco tiempo.	9	Q
3	CAM	GRADO	Que la sanción por devolver libros fuera de plazo no se acumule cuando son varios libros los que no he devuelto. Por devolver una semana tarde 2 libros y dos CDs estoy suspendida durante 1 mes entero.	10	S
4	CAM	GRADO	Respecto a la biblioteca de caminos, se agradecería que el personal bajaran el tono porque no está insonorizada. También estaría bien que cuando entran repartidores u otras personas bajasen el tono para hablar con el personal. Estaría bien también que se instalasen mas enchufes en las mesas. Por lo demás todo correcto.	15,8	S
5	CAM	GRADO	En época de exámenes, que la gente necesita estudiar, por favor controlen la invasión de estudiantes de selectividad que perfectamente podrían estudiar en sus respectivos centros y que nos dejan a los estudiantes de la escuela sin espacio así como estudiantes de otras escuelas y facultades. Se agradecería también que se ampliaran los enchufes disponibles a las mesas ya que solo pueden utilizarlos los que estén más cerca de la pared y no son suficientes. A los bibliotecarios estaría bien recordarlas que la biblioteca es una zona silenciosa así que se agradecería si hablasen en un tono más bajo entre ellas y con repartidores y demás personas.	3, 8, 15	Q/S
6	CAM	PDI	El espacio para estudio o consulta en sala es muy escaso, especialmente ahora que se ha eliminado la sala de estudio adyacente.	3	Q
7	CAM	PDI	El personal de la biblioteca es muy profesional y realiza su trabajo con gran eficiencia	14	F
8	CAM	PDI	En general excelente en todos los centros y servicios utilizados	14	F
9	CAM	PDI	Profesionales amables, cercanos y con ganas de ayudar.	14	F
10	CAM	PDI	Quiero expresar mi agradecimiento al personal de Caminos, por su atención y disponibilidad.	14, 16	F
11	CAM	PDI	Siempre el personal atiende con eficacia y rapidez, facilitándote agilmente lo requerido. La información que se recibe con regularidad es siempre clara y útil.	14, 16, 12	F
12	CAM	POSGRADO	Más enchufes en las mesas, mejor insonorización.	8, 2	S
13	CAM	POSGRADO	Los trabajadores responden llamadas telefónicas dentro de la biblioteca, mantienen conversaciones con otras personas en alto...	15, 8, 5	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
14	CAM	POSGRADO	<p>No hay suficientes enchufes para todas las mesas individuales y los que hay no aguantan bien los cargadores.</p> <p>No hay mucho espacio para trabajar en grupo.</p> <p>No hay sitio para trabajos en grupo adecuado, este es una sala escasa de sitios y no propiamente insonorizada.</p> <p>El personal es muy ruidoso, hablando a altos volúmenes y haciendo mucho ruido constantemente.</p> <p>Hay impresoras muy ruidosas dentro de la biblioteca siendo realmente molestas en su uso para el resto de usuarios.</p> <p>No hay buena temperatura, o hace demasiado calor o demasiado frio.</p> <p>En época de selectividad se permite entrar a alumnos de 2 de bachiller, los cuales ocupan sitios que alumnos de la facultada no pueden y no son respetuosos, ya que hablan constantemente y no favorecen el ambiente de estudio.</p>	5, 15, 2, 1, 8	Q
15	CAM	POSGRADO	<p>Hay una gran falta de enchufes.</p> <p>En la división de caminos los equipos informáticos son excelentes, pero los puestos donde están no lo son. Las sillas parecen viejas (y casi rotas) como si fueran reutilizadas de otras aulas/departamentos que las hayan dejado de usar.</p> <p>Otro tema es la ventilación. La facultad está orientada al sur, y a lo largo del día el sol calienta y mucho. Para refrescar se abren las ventanas, pero claro, entran los ruidos de los coches y otras máquinas que trabajan en la zona de la Avenida de Los Castros. Sé que contra esto no se puede luchar, pero quizás sí se debiera intentar minimizar abriendo solo una o dos ventanas al tiempo, en vez de seis o siete.</p>	7, 2	Q/S
16	CAM	POSGRADO	<p>Que las demás butacas o sillas tenga acceso a un conector de laptop, que no sean solo las esquinas.</p>	8, 2	S/Q
17	CIE	GRADO	<p>En ciertas ocasiones el área de la biblioteca es muy caliente.</p> <p>En ciencias es necesario ventilar más la biblioteca. Paso muchísimas horas en ella y es vergonzoso el pestazo que hay.</p> <p>Está muy bien bajar y reñir siempre a los mismos, que meten ruido tras la comida, cuando no hay nadie estudiando ni haciendo nada relevante, en muchas ocasiones con la sala vacía. Pero no se dice nada de mesas enteras que madrugan y están de 8:30 a 20:30 sentados agarrados a su raton "clic, clic, clic, clic....." MILLONES de toques por minuto, horas, y horas, y más horas. Y ojo si se les pone interesante la partida y empiezan a pegar gritos, a hablar de mesa a mesa de atacar dragones y tirar bases, con más de 20 años en una biblioteca más horas que una jornada laboral jugando a sus juegucitos.</p> <p>En resumen: la biblioteca APESTA, se necesita ventilar mucho más y que la gente mantenga cuidada su higiene personal. Hay horas en las que es imposible sentarse y da mucho coraje que mesas, y en alguna ocasión salas de trabajo estén ocupadas con gente jugando.</p>	2, 4	Q
18	CIE	GRADO	<p>Se debería controlar más a la gente que viene a jugar y molesta con el uso del ratón además de los alaridos que producen, por otro lado, se debería cuidar un poco más la higiene ya que cuando hay bastante gente durante un rato, llega a oler un poco mal. Con dejar las manillas de las ventanas o controlar un poco la gente que entre descuidada sería suficiente.</p>	4, 2	Q
19	CIE	GRADO	<p>Las salas en grupo muchas veces no son suficientes. Suele haber bastante ruido y escasa iluminación. En el INT principalmente, al ser la biblioteca abierta en fines de semana es imposible encontrar sitio por las "reservas" de mesa. No conviene ni ir a mirar porque te tiras la mañana.</p> <p>Son necesarios más sitios de estudio, del tipo aula buho, que estén en más zonas del campus, ya que el aula buho de ciencias consigue que no haya sitio.</p>	5, 3	Q/S
20	CIE	GRADO	<p>Estaría bien que los horarios de las distintas divisiones estuvieran disponibles en la web, para poder encontrarlos de forma rápida.</p>	1, 11, 7, 2	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			Respecto al Aula Buho situada en la Facultad de Ciencias, creo que estaría bien revisar sus horarios y fechas de apertura, ya que el horario 24 H. por ejemplo, solo esta disponible desde que se acaban las clases, lo cual no tiene sentido porque es lógico que debemos estudiar en las fechas anteriores.		
			También deberían revisarse las mesas ya que, en algunas de ellas las luces individuales fallan, o no están bien conectadas. Por último, recordar que ya que se realizo una obra para poder poner aire acondicionado y eso supuso un gasto, deberíamos utilizarlo más a menudo puesto que sobre todo los días de sol hace DEMASIADO CALOR.		
21	CIE	GRADO	Suelo frecuentar el aula búho de la facultad de ciencias, sobre todo en época de exámenes, ya que el horario ininterrumpido es un acierto, aunque es cierto, que hay muchas personas que se marchan por la noche y dejan el sitio "cogido" y eso no me parece bien. Sí me parece lógico dejar el sitio cogido si vas todo el día y te marchas a comer una hora y media o dos, o si haces un descanso y vuelves en un periodo medio de tiempo (2 horas del puesto desocupado frente a 8-9 ocupado no me parece descabellado), pero hay personas que he visto marcharse a las 11 de la noche, y volver a las 12 de la mañana del día siguiente y eso no me parece justo, porque muchas personas madrugan y se quedan sin sitio. No frecuento el paraninfo un poco por el mismo motivo, falta de sitios, y es una pena porque desde mi punto de vista son las mejores salas de estudio que ofrece la universidad de Cantabria, por sus mesas individuales, estantería e iluminación. Debería tenerse en cuenta proporcionar más de este tipo o hacer algo con estos problemas. También me parecería un acierto colocar mesas de este tipo en el inter.	1, 3	S
22	CIE	GRADO	Creo que es necesario cortar de raíz a ciertos usuarios de la biblioteca de ciencias. Estos individuos se dedican a molestar mientras juegan a videojuegos. Estaría bien que capasen el acceso a internet para evitar estas situación tan desagradable! #NOaLOL	4	Q
23	CIE	GRADO	Gracias y un saludo. Mucha gente jugando al ordenador en la sala de trabajo	4	Q
24	CIE	GRADO	Deberían aumentar el espacio disponible en la biblioteca y con ello aumentar el número de mesas para estudiar y el numero de ordenadores disponibles.	3	S
25	CIE	GRADO	Necesita ampliar el horario y obtengan sillas que podría subir y bajar dependiendo en la altura de la persona.	1, 3	S
26	CIE	GRADO	Respecto al nivel de ruido de la división de Ciencias, he de decir que en la Sala de trabajo individual es prácticamente imposible concentrarse para estudiar, ya que hay más silencio en los pasillos que en esta. Esto provoca que el alumnado tenga que acudir a otras divisiones a realizar el estudio. Respecto al Paraninfo, he de decir que el estado actual de algunas de sus instalaciones deja bastante que desear, especialmente el cableado eléctrico de las salas de trabajo en grupo, estando en todas ellas los enchufes fuera del sitio, con el consiguiente riesgo que ello genera para los usuarios y usuarias de este servicio. En algunas salas (salas 5 y 6) se han llegado "a llevar" el cableado eléctrico y no se dispone de enchufes. Todo esto ya ha sido notificado al personal de esta división.	2, 8	Q
27	CIE	GRADO	Eliminar los jugadores ruidosos, en la sala grande, que está asumido por la mayoría de usuarios que se puede hablar. Sin embargo hay mucha gente que el único ruido que genera es el del ratón de su ordenador pulsándolo de forma continuada y frenética porque están jugando. Yo entiendo y comparto que se pueda hablar, si quieres trabajar en silencio tienes el resto de la biblioteca. Por lo general, los estudiantes de los grados que allí se imparten no son de estudiar en silencio. Pero una cosa es el ruido de personas hablando y otra cosa es escuchar el clickclickclick	4	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			constante.		
			Gracias.		
28	CIE	GRADO	Como estoy en la mayor parte del tiempo en la sala de estudio en grupo de la biblioteca de Ciencias, sé que es una sala en la que se puede hablar. El problema es que está poco regulado y a veces el umbral de ruido es insoportable. Me gustaría que se pudieran tomar medidas contra altos niveles de ruido.	2	Q
29	CIE	GRADO	En la sala de estudio en grupo de la biblioteca de ciencias, suele haber grupos de gente hablando a un todo de voz excesivamente elevado. Si bien se agradece que exista una sala con mesas para trabajar y hablar, el tono de voz puede llegar a ser demasiado alto.	2	Q
30	CIE	GRADO	No todo el personal está al mismo nivel. Me gusta la confianza depositada en los alumnos en esta división, a diferencia de las otras. La zona de estudio no es accesible a personas discapacitadas y hay libros concretos que nunca están disponibles...	3, 9	Q
31	CIE	GRADO	El ambiente de la biblioteca de ciencias es muy agradable. Considero muy necesarias zonas de trabajo en grupo en una biblioteca en las que se permita hablar, no como en otras bibliotecas que molestas hasta con mover un bolígrafo. En esta biblioteca hay zonas más silenciosas y zonas de trabajo que permiten tener un lugar adecuado en función de las necesidades; la única pega es que en periodo de exámenes se llena, como es lógico, pero algo de sitio extra estaría bien. Fantástico repositorio de libros en especial los de lectura, lastima no poder llevarselos si no eres estudiante porque colecciones de ciencia ficción tan completas es difícil encontrar.	2, 5	S/F
32	CIE	GRADO	El ambiente de la biblioteca es genial, y valoro el hecho de salas de trabajo en grupo en las que se pueda hablar, lamentablemente hay un grupo de unas 7 personas que están prácticamente todos los días haciendo mucho ruido y además están jugando, para lo cual se pueden ir a otro sitio. Considero que el hecho de poner una puerta esta bien para la otra zona, pero ha provocado que vaya gente que solo molesta cada vez más. Los que queremos trabajar también tenemos derecho a usar esta sala.	2, 4	F/Q
33	CIE	GRADO	Los servicios que ofrecen el aula de estudio de ciencias como el paraninfo, de los cuales soy usuario día a día, cubren la mayoría de necesidades de los estudiantes, sin embargo el paraninfo tiene un pésimo horario los fines de semana, ya que su hora de cierre parte la tarde de estudio; y que la hora de cierre del aula ciencias habitual, las 8:45, es muy pronto, tendría que tener siempre el mismo horario que el paraninfo, 23:45, y en exámenes tal como esta 24 horas.	1	Q
34	CIE	GRADO	gracias El horario de lunes a viernes que hay en la sala de ciencias, estaria mejor si cerrase algo mas tarde, es decir, se asemejase al horario del paraninfo	1	S
35	CIE	GRADO	Sería necesario ampliar sustancialmente el horario a lo largo del curso (no sólo en periodo de exámenes) de la biblioteca de ciencias, especialmente los fines de semana y festivos.	1	S
36	CIE	GRADO	El ambiente para estudiar en la sala de grupo es muy malo debido a que muchos alumnos utilizan dicha sala para jugar a videojuegos quitando el sitio a alumnos que sí quieren estudiar. Por otro lado, hay alumnos que reservan salas también para jugar, con lo que los alumnos que quieren estudiar en grupo no pueden. Otro problema de que muchos alumnos estén jugando es que la velocidad del wifi se ve afectada dificultando la navegación por internet. Por esos dos motivos considero que es necesario que se prohíba el acceso para jugar a videojuegos, como ya sucedió hace algunos años.	4	Q
37	CIE	GRADO	La biblioteca de la facultad de ciencias es un lugar muy adecuado para pasar las horas muertas entre clases. Quería presentar una queja en lo referente a las impresoras dado que para	6	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			<p>poder imprimir cualquier documento, fichero o lo que sea se necesita pagar con dinero interno de la cuenta de mi usuario, lo cual en si mismo no es un inconveniente mayor pero el problema viene cuando dicho dinero no tiene más utilidad.</p> <p>Para empezar, si se necesita imprimir algo por la tarde, reprografía esta cerrada por lo que hay que utilizar los servicios de impresión de la biblioteca, y en un primer momento hay que hacer una recarga mínima de 5€ (si no recuerdo mal) para gastarse seguramente luego unos céntimos y tener un dinero muerto ahí.</p> <p>Me gustaría que dicho dinero sirviera para reprografía por lo menos, para poderle dar más uso, aun así lo ideal sería que para imprimir en la biblioteca se puedan utilizar otros métodos como Paypal por ejemplo.</p>		
38	CIE	GRADO	<p>Gracias por su atención.</p> <p>En la biblioteca de ciencias, en la sala de trabajo individual hay mucho ruido, ya que hay grupos de estudiantes que solo vienen a jugar o a montar jaleo.</p>	4, 2	Q
39	CIE	GRADO	A veces la Biblioteca de la facultad de Ciencias huele bastante mal, abran las ventanas	2	Q
40	CIE	GRADO	Interfaz del sitio web mejorable.	11	S
41	CIE	GRADO	<p>El servicio general prestado por los bibliotecarios es excelente. No obstante, el inconveniente de la biblioteca es que no hay suficientes libros de determinados temas, en especial, sería mejor reforzar con más libros aquellos volúmenes recomendados en las bibliografías de los profesores. Además, lo que me molesta (y bastantes personas que usan también esta biblioteca) es que se use para un fin distinto del académico, principalmente por un sector que estudiantes que utiliza la sala de estudio de la planta inferior (donde es muy cómodo el uso del ordenador personal) para uso recreativo y lúdico, es decir, para jugar con el ordenador, de forma que hay ruido innecesario (evidentemente, siempre hay algo porque de vez en cuando alguien tiene que explicarle algo a otra persona) y la Wi-Fi no rinde a la velocidad a la que debería rendir. Con esto quiero decir, como usuario habitual de la biblioteca me gustaría que esa zona estuviese dedicada a los que de verdad vamos a estudiar, porque no habrá sido la primera vez que me haya tenido que ir por estar llena la sala de estudio blanca (la grande), y no precisamente de gente estudiando, sino llena de gente jugando con los ordenadores.</p> <p>En mi modesta opinión, otra recomendación para la biblioteca es aumentar el número de enchufes y su accesibilidad (no son en absoluto accesibles en las mesas de estudio de la planta superior), especialmente para poder usar el ordenador en el caso de que la sala para su uso más específico esté ocupada por personas jugando.</p>	14, 9, 4, 8, 3	F/S/Q
42	CIE	GRADO	La biblioteca de ciencias es excelente.Seguir así!!	16	F
43	CIE	GRADO	<p>Los manuales sobre lenguajes de programación requieren constante actualización puesto que son revisados periódicamente por la comunidad, si bien a veces los cambios no son significativos para el aprendizaje de la materia en cuestión, en los libros de referencia (para consultar determinadas características de la materia) esto es necesario ya que se requiere información exacta.</p> <p>Sin embargo, hay que reconocer que es muy difícil mantener esto actualizado, principalmente debido a los costes y la atención que se necesita dedicar, por tanto, opino que sería suficiente con mantener actualizado los lenguajes mas populares, como C++, Java, Python o Ruby.</p>	9	S
44	CIE	GRADO	la biblioteca de ciencias es el Messi de los libros	16	F?
45	CIE	PDI	Excelente servicio el que presta la Biblioteca de la UC en general y el personal de la Facultad de Ciencias en particular.	14	F
46	CIE	POSGRADO	Estudio en ciencias. A menudo hojeo novelas del stand de novedades y de	9	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			<p>las estanterías del extrabuc. Me gustaría que se variaran un poco, quizás intercambiando libros con otras facultades. Entre las novelas y libros no especializados, aquí hay muchos de ciencia, divulgación, ciencia ficción y fantasía. Pero me gustaría también ver clásicos en nuestras estanterías, que seguro que se pueden encontrar en otras facultades. Literatura o teatro clásico español o extranjero, misterio, como Sherlock Holmes. Algunos de mis libros favoritos los he leído estando en la uni, y no todos estaban en nuestra sede. Un ejemplo: cuando hace años se trajeron unos cuantos cómics de la biblioteca de IND, leí por primera vez Watchmen, y así supe que existe la colección de cómics, cosa que mucha población de la uni seguramente ignora. O la ocasión en que cogí La caza del octubre rojo. Estoy seguro de que a libros como estos y muchos otros se les daría más salida rotándolos de vez en cuando, quizás anualmente, en lugar de mantenerlos fijos en sedes dadas.</p>		
47	DEC	EXTERNO	<p>Me dirijo como miembro de ALUCAN, actualmente estoy opositando y utilizo preferentemente el paraninfo como lugar de estudio. Por tanto, en referente al paraninfo debo mostrar mi continua falta de conformidad con la gestión que se hace del mismo. Tengo entendido que hace tiempo abría 24 horas todos los días del año y entiendo que por la falta de medios a ido a menos. Es verdad que hace 2 años aproximadamente se han aumentado las horas de apertura y me alegro, pero sigue haciéndose evidente la escasez de la misma.</p> <p>Pongo varios ejemplos: a mediados de un cuatrimestre (octubre, noviembre/ marzo, abril) los alumnos tienen exámenes parciales y trabajos que entregar, y cuando más pueden estudiar son los fines de semana porque tienen más horas libres y están más descansados por no tener clases. Sin embargo, los sábados y domingos el paraninfo abre de 10:15 a 19:45. Es un horario ridículo y no hay más que acercarse al paraninfo en persona un domingo a las 6 de la tarde para ver lo lleno que está y cómo a las 7.40 les echan en masa.</p> <p>Otro ejemplo reciente han sido las vacaciones de semana santa. No hay explicación lógica para que el paraninfo haya cerrado, cuando justo después de vacaciones los alumnos tienen que entregar mil trabajos y tienen los parciales y los finales en unas semanas. Y si les preguntaran a los alumnos, volverían a decir que justo en semana santa es cuando más van a estudiar, porque es cuando más tiempo libre tienen. Para más inri, el martes y miércoles previo a semana santa, días 16 y 17 de abril, a saber por orden de quien, los bibliotecarios se saltaron olímpicamente el horario oficial del paraninfo que dicta que se cierre a las 23:45 y cerraron a las 20:45, sin más previo aviso que un folio colgado en la puerta de entrada los mismos días. Tampoco entiendo por qué cerró el paraninfo los días 27 y 28 de abril. Una cosa es cerrar por festivo de semana santa del 18 al 22. Pero los días 27 y 28 de abril no son ningún festivo. E insisto que perjudica mucho a los alumnos justo los mejores días que tienen para estudiar. Sigue habiendo la falta de espacio en época de exámenes. El paraninfo se llena completamente y es muy difícil estudiar con tantas personas. Sería más que conveniente abrir también el INT o derecho con mejores horarios. Lo mismo en verano. Muchas personas estudian en verano para los exámenes de septiembre y se encuentran que la mitad del verano el paraninfo cierra y todas las demás bibliotecas también. O ponen horarios ridículos tipo de 10:30 a 17:30. Es verdad que ahora con el cambio de fechas de los exámenes extraordinarios de septiembre a julio ya no va a hacer tanta falta, pero me gustaría que quedara una cosa clara: CREO QUE EL DINERO PÚBLICO ESTÁ PARA INVERTIRLO EN SERVICIOS DE UTILIDAD, QUE BENEFICIEN A MUCHAS PERSONAS Y QUE SEA DEMANDADO POR MUCHAS PERSONAS. Y ABRIR EL PARANINFO CUMPLE LAS 3 COSAS: ES DEMANDADO POR MUCHAS PERSONAS Y BENEFICIA NO</p>	1, 3, 2, 17	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			<p>SOLO A LOS QUE LO USAN SINO A TODA LA SOCIEDAD PORQUE PERMITE TENER PERSONAS MEJOR FORMADAS.</p> <p>CREO QUE NO HAY MEJOR MANERA DE FOMENTAR EL CONOCIMIENTO Y LA SABIDURÍA QUE PERMITIENDO A LAS PERSONAS TENER UN ESPACIO PARA ESTUDIAR Y APRENDER, SIN RESTRICCIONES.</p> <p>CREO QUE EL GASTO QUE SUPONE ABRIR LAS BIBLIOTECAS NO TIENE PUNTO DE COMPARACIÓN CON EL BENEFICIO QUE SUPONE PARA LOS ALUMNOS Y PARA LA SOCIEDAD ENTERA.</p> <p>Creo que ampliar el horario del paraninfo no cuesta tanto económicamente.. Creo que para las horas extras en las que abre el paraninfo, fines de semana, festivos, u horarios ampliados se puede poner simplemente un vigilante de seguridad de la UC, al igual que hace el pabellón de la Universidad a partir de las 22.00.</p> <p>Por otra parte, hace falta un mantenimiento del aire acondicionado. El techo al lado del aire acondicionado está negro, deduzco por la falta de mantenimiento y suciedad de los filtros, lo que provoca problemas respiratorios. Además, no hay un termostato ni un regulador de la temperatura en todo el paraninfo, habiendo momentos en los que hace muchísimo frío y en otras ocasiones un calor insoportable con el cual no se puede estudiar.</p> <p>Por último, me gustaría hacer referencia a dos problemas que tenemos los miembros ALUCAN que usamos el paraninfo, que somos bastantes, la mayoría opositores. No podemos usar los ordenadores ni la impresora. Es incoherente que nos permitan usar el paraninfo pero no sus ordenadores o su impresora. Entiendo que es un problema de la asociación de ALUCAN con la biblioteca, pero no estaría de más comentarlo.</p> <p>Entiendo que no supone ningún gasto adicional permitirnos usar la impresora: solamente hace falta que no nos eliminen nuestro usuario y contraseña SIUC que ya poseíamos como alumnos.</p> <p>Y con referencia a los ordenadores del paraninfo, quiero decir que tampoco supone ningún gasto, solamente mantener nuestro usuario para poder acceder. Cosa que ya podíamos hacer antes cuando el sistema de acceso era mediante la tarjeta TUI.</p> <p>Espero que esta encuesta sirva para algo, se me tome en consideración y haya una voluntad por mejorar la gestión de un pilar fundamental de la Universidad de Cantabria, que es su paraninfo.</p>		
48	DEC	EXTERNO	<p>El horario del Paraninfo es claramente insuficiente, así como el de otras secciones de la biblioteca de la UC.</p> <p>Debería abrir todo el año, todos los días sin excepción como mínimo de 9:00 a 21:00 horas.</p> <p>Actualmente cierra en muchos días de fiesta; en verano cierra en total un mes entero, y el resto del tiempo abre en un horario tan reducido que por las tardes ni siquiera merece la pena venir, especialmente si no vives justo al lado, porque andar yendo y viniendo para que cierren a las 7:00 (mes de julio) no tiene sentido.</p> <p>Bibliotecas como la Central, o la Menéndez Pelayo no ofrecen el servicio de comedor, con lo que, el Paraninfo durante los fines de semana se convierte en el único espacio de toda Santander que ofrece esta posibilidad, y en cambio cierran o reducen el horario muchísimos días.</p> <p>Existe una biblioteca en MALIAÑO que abre de 9:00 a 21:00 todos los días, tal como se puede consultar en internet. ¿Cómo puede Santander ofrecer peores servicios?</p> <p>No tiene sentido por ejemplo cerrar o reducir el horario en Semana Santa cuando están los exámenes a la vuelta de la esquina, pero se hace.</p> <p>También se ha dado en varias ocasiones la situación de que SIN CONSTAR EN EL CALENDARIO, aparece un cartelito colgado únicamente en la puerta del Paraninfo avisando de que van a cerrar unos días, y que sienten las</p>	1, 2	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			<p>molestias.</p> <p>Sin ir más lejos el verano pasado se supone que se cerró por "limpieza del Paraninfo" durante una semana, y esta usuario que casualmente había dejado pequeños trocitos de papel de folio en una de las mesas, regresó pasada dicha semana para encontrarse con los mismos papelitos. Y tampoco daba aspecto de haberse limpiado nada a fondo en absoluto. Mantener abierto el Paraninfo con un buen horario y durante todos los días del año tiene un coste para la Universidad muy bajo, que no esta asumiendo, no se sabe porqué, mientras que se dedica a organizar presupuestos participativos dotados con 15.000 euros o cantidad similar, que perfectamente podrían solucionar las carencias del Paraninfo. Una sociedad con estudios es la base para su propia evolución y crecimiento. No es de recibo que en una capital de Comunidad Autónoma como es Santander no haya una biblioteca disponible para todo aquel que quiera o necesite estudiar. Debería ser la prioridad máxima, y no construir una pista de padel, que fue la propuesta ganadora de los pasados presupuestos participativos.</p> <p>Concluyo recalcando mi indignación por la dejadez, y la total falta de preocupación por la realidad de los estudiantes. Resulta muy sencillo recortar aquí y allá, desde un despacho muy muy alejado de dónde luego redundan las consecuencias de tales decisiones. El Paraninfo abría 24 horas todos los días a comienzos de milenio, y ahora para acompañar todo al fraude de Bolonia, involucionamos a este horario que ¡no permite estudiar los fines de semana! cuando lo cierto es que entre las clases por las mañanas y las prácticas por las tardes, el fin de semana es lo único que le queda al maltrecho estudiante del puñetero Bolonia para medio intentar llevar su carrera al día.</p>		
49	DEC	GRADO	Renovacion de plantilla, mejor organizacion, y mas amabilidad para atender que hace falta, un servicio pesimo como no he visto en ningun lado.	15	Q
50	DEC	GRADO	Debería de cerrar más tarde	1	S
51	DEC	GRADO	Respecto de la temperatura, en muchas ocasiones te sientes agobiado debido al calor que hace. Es un gran choque cuando estas fuera de la biblioteca y entras porque notas el aumento de la temperatura lo que a veces no es bueno para el estudio.	2, 9	Q
			También me gustaría comentar que hay escasez en algunas manuales, es decir, hay pocos ejemplares y suele haber manuales que son de hace bastantes años y debido a las reformas se quedan obsoletos muy rápidos, por lo que considero que deberían solicitar más ejemplares y actuales. Además, en la base de datos dialnet hay muchos artículos pero muchos de ellos no se pueden observar ya que no están disponibles en línea, por lo que tampoco es muy útil.		
52	DEC	GRADO	Es difícil reservar una sala de grupo desde el móvil debido a que es muy lioso y cuesta entender que salas está libres y cuales no	5	Q
53	DEC	GRADO	En la biblioteca de económicas y derecho, en la sala de estaciones de trabajo (los ordenadores), las bibliotecarias a menudo no paran de hablar entre ellas, y pueden llegar a molestar.	15	Q
54	DEC	GRADO	ampliar horario fin de semana	1	S
55	DEC	GRADO	El horario de la biblioteca de la facultad de DEC debería ser más amplio en época de exámenes, incluyendo los fines de semana, ya que tanto el paraninfo, el INT y el aula de ciencias se saturan hasta el punto de no haber sitios suficientes.	1	S
56	DEC	GRADO	La biblioteca de derecho y económicas dispone de una colección de ejemplares muy buena de economistas y filósofos que están repartidos por diferentes zonas lo cual hace más difícil que sean encontrados de casualidad, autores como Marx, Lenin, Marcuse o Nietzsche están relegados a zonas de miscelania donde puedes encontrar de todo.	9	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			Campañas de visibilización de autores clásicos podría ayudar a que estos fuesen más conocidos.		
57	DEC	GRADO	Lo único malo del Paraninfo es la mala refrigeración de la sala de estudio de la primera planta (en época de exámenes, las más cruciales). El calor que se acumula es tal que no es raro estudiar sudando o no poder concentrarte y acabar abandonándola. Por favor, hablo en nombre de todos cuando pido que se solucione urgentemente.	2	Q
58	DEC	GRADO	Buenas tardes, Escribo este documento para hacer una sugerencia/comentario. Soy un alumno del grado en derecho y uso la biblioteca de la facultad de derecho/ciencias económicas. Hay un gran problema, en cuanto a los ejemplares de determinados manuales y códigos de leyes, y es que gran parte del material de esta biblioteca se encuentra derogado, si bien la biblioteca no tiene la culpa sino el decanato o el órgano administrativo encargado de fijar las partidas presupuestarias para la biblioteca. Por ejemplo para una determinada asignatura (como derecho internacional público I) sólo existe un único ejemplar-de un manual-en vigor (instituciones de derecho internacional público de Díez de Velasco, 13ª edición, 2013, editorial Tecnos), por lo cual se hace imposible realizar una determinada consulta. Y se trata de un ejemplo de muchos (piénsese en materias tan volubles como el derecho penal, derecho administrativo...ETC). Por tanto, y sobre todo que este comentario/sugerencia sirva para, pedir al órgano administrativo encargado de ello, que incremente el presupuesto de gasto en la compra de códigos de leyes y manuales, para la división de Derecho y Económicas, sobre todo en el ámbito jurídico.	9	S
59	DEC	GRADO	Qué la biblioteca exija al servicio de limpieza de los baños de este pasillo un mejor mantenimiento porque dan asco y huelen mal, además es el que se utiliza cuando se está en la biblioteca. Estoy muy satisfecha del servicio que prestan en general y su excelente trato.	2, 16	Q
60	DEC	PAS	En general estoy satisfecho con el servicio de la Biblioteca. Se echa de menos más personal de atención al usuario. En los días en que hay convocada una huelga, sin perjuicio de que evidentemente es un derecho constitucional de los trabajadores, se echan de menos los servicios mínimos. La división de Derecho y Económicas tiene que cerrar por falta de personal. El personal en general manifiesta un gran conocimiento de su trabajo y son muy atentos con el usuario.	16, 17, 14	Q/F
61	DEC	PDI	Mis propias limitaciones en el manejo de la informática hacen que a veces me resulte complejo moverme por la página de la BUC. El servicio del personal es muy competente, amable y ha resultado eficiente en todas mis solicitudes de ayuda.	14	Q/F
62	DEC	PDI	Es necesario dotar de mayor presupuesto por parte de la UC para la adquisición de libros y de revistas. En este sentido, es preciso destacar la labor, la profesional labor que desarrolla el personal de la biblioteca, agilizando las gestiones para facilitar la obtención de libros en préstamo interbibliotecario y de artículos de revistas. Fondos de los que se carece debido a los escasos recursos económicos que la universidad destina a su compra.	9, 14	S/F
63	DEC	PDI	Gracias por vuestro trabajo.	16	F
64	DEC	PDI	Su profesionalidad y disposición para ayudar son excelentes	14	F
65	DEC	POSGRADO	Los trabajadores hablan normal dentro de la biblioteca e incluso comen.	15	Q
66	DEC	POSGRADO	Ya que no se le puede preguntar al personal de la biblioteca sobre cómo buscar un libro que se necesita, debería ser la búsqueda mas facil. He intentado encontrar un libro varias veces (en el fichero de la biblioteca está como disponible) y no pude encontrarlo, es un lio. Gracias	15, 11	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
67	DEC	POSGRADO	Una vez mande un wasap a la biblioteca con una pregunta y para mi sorpresa fueron muy rápidos en contestar y con la información que necesitaba. El horario de la biblioteca es un muy poco amplio se debería de abrir los fines de semana sobre todo en periodo de exámenes	13, 1	Q/F/S
68	DEC	POSGRADO	En general estoy bastante contento con todos los servicios de la biblioteca. La única pega que encuentro (y es bastante grande) es que el horario de apertura los fines de semana y días festivos es insuficiente. Los fines de semana (cuando no es época de exámenes finales) el Paraninfo cierra a las 19:45, demasiado pronto y eso queda demostrado con la gran aglomeración de gente que se genera a esa hora en la salida, lo que indica que los estudiantes necesitan quedarse más tiempo estudiando, al menos una hora más seguro. El horario también es insuficiente en días festivos ya que en muchas ocasiones todas las divisiones de la BUC están cerradas. Aunque aparentemente sean vacaciones para algunos, el resto de estudiantes tenemos que seguir estudiando y los que solo nos concentramos en una biblioteca no podemos hacerlo. Por lo tanto, mi única solicitud de mejora es que se aumenten los horarios de apertura en esos casos que he mencionado. Espero que les sirva de ayuda mi opinión para mejorar los servicios de la BUC, que como ya he mencionado estoy bastante satisfecho salvo por esas restricciones horarias. Muchas gracias.	16, 1	Q
69	DEC	POSGRADO	Ampliaría el horario de la biblioteca aunque no sea época de exámenes.	1	S
70	IND	GRADO	Fomentar más el silencio en la biblioteca.	2	S
71	IND	GRADO	En la biblioteca de la facultad de ingenieros IND y de telecomunicación sería necesario instalar mas enchufes para poder cargar los portátiles. Así como, en el paraninfo y en el INT no estaría de más que no pusieran la calefacción tan alta y ventilaran un poco más.	8, 2	S
72	IND	GRADO	Más enchufes por favor!!	8	S
73	IND	GRADO	Debería haber menos ruido ya que a horas clave del día, cuando hay mucha gente, es imposible concentrarse...	2	Q
74	IND	GRADO	Hay bastante ruido y muy pocos puestos de trabajo con enchufe para conectar el ordenador o el teléfono.	2, 8	Q
75	IND	GRADO	La division de telecomunicaciones tiene muy pocos enchufes por lo que es muy dificil encontrar sitio adecuado cuando hay gente	8	Q
76	IND	GRADO	En relación a la biblioteca del paraninfo: se agradecería que por favor ampliaran el horario a las 2:00am de continuo, no solo en periodo de examenes. Quienes trabajamos o necesitamos dedicar mas horas de estudio por matricula ampliada y dualidad de estudios nos es insuficiente. Las escuelas cierran a las 20:30 y entre que te trasladas e instalas en la biblioteca del paraninfo, tienes solo un par de horas mas de estudio. A su vez, la sala principal de estudio necesita ser ventilada con mayor frecuencia. Por la tarde-noche, se nota mucho el ambiente cargado, es incomodo. En las salas de trabajo, hemos detectado que parte de los enchufes no funcionan. Por lo demás es una muy buena biblioteca, los casilleros son estupendos para concentrarse, el disponer de una sala con microondas es muy comodo y el personal es muy atento y disponible. Gracias.	1, 2, 8, 14	S/Q
77	IND	GRADO	Hay que seguir mejorando mucho en el tema del ruido en la biblioteca. Estaría bien tener disponible el sistema operativo Linux o un sistema de virtualización compatible (Virtualbox, VMWare...). Los portátiles de préstamos carecen por completo de software útil y el alumno no puede instalar el que necesita.	2, 4	Q/S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
78	IND	GRADO	En época de exámenes es muy difícil encontrar sitio y hay pocos sitios en los que se pueda enchufar para cargar en la biblioteca. Es sobretodo en el paraninfo donde hay un problema de espacio puesto que al ser una de las dos bibliotecas que amplía el horario en exámenes se llena puesto que la de derecho, IND,.... no están abiertas a ciertas horas.	3, 8	Q
79	IND	GRADO	Necesidad de más enchufes de corriente eléctrica en las mesas de estudio. Gracias	8	S
80	IND	GRADO	Mayor horario de apertura en exámenes	1	S
81	IND	GRADO	Como una posible opción de mejora, estaría bien poner a disposición de los alumnos, en la zona de fotocopiadoras una grapadora o clips.	13	S
82	IND	GRADO	Hacen falta más puestos de trabajo con acceso a enchufe.	8	S
83	IND	GRADO	Habrían falta más ordenadores de sobremesa. En época de exámenes es difícil encontrar uno libre. Respecto a los pc portátiles prestables están obsoletos, son lentos y en ocasiones dan problemas, además su horario de préstamo de 3 horas la mayoría de veces se queda corto. También estaría bien que hubiera una sala de grupo más y mejorar la conexión a internet desde cualquier dispositivo. La biblioteca de la escuela de IND es lugar es muy acogedor, cómodo y adecuado para el estudio, pero suele hacer demasiado calor, sobre todo en la parte superior.	4, 5, 13, 2	S
84	IND	GRADO	Enchufes en todas las mesas más disponibilidad de mesas de estudio	8	S
85	IND	GRADO	Quiero destacar los pocos enchufes que hay. Todo el mundo necesita hacer trabajos con el ordenador y los puestos con acceso a enchufes son contados. Ahora que en IND se van a realizar obras estaría genial que se aumentara el número de enchufes. Muchas gracias.	8	S
86	IND	GRADO	Personal atento, que da facilidades en cuanto al préstamo de ejemplares, material y salas. ¡Enhorabuena por el trabajo! Continúa así.	14	F
87	IND	GRADO	Realizan un excelente trabajo. Tienen a su disposición ejemplares suficientes y que proporcionan mucha información.	16	F
88	IND	GRADO	Siempre atent@s y amables en el mostrador, trato personal excelente. El préstamo de material no docente como cargadores calculadoras compases etc. te sacan de más de un apuro. SUGERENCIA: aumentar el horario del paraninfo de 8 a 21 como mínimo, para poder sacarle partido QUEJA: La temperatura del paraninfo por lo general es demasiado alta y resulta asfixiante cuanto menos y los extractores de aire hacen un ruido excesivo.	14, 1, 2	F/S/Q
89	IND	GRADO	En la planta de arriba falta ventilación. Además suele haber bastante ruido de fondo. La planta de abajo por las tardes en invierno tiene poca iluminación. El personal de la biblioteca es estupendo. Los baños del Paraninfo no suelen estar limpios. La ventilación en el Paraninfo no es buena y cuando llevas unas cuantas horas estudiando se nota el ambiente cargado.	2, 14	Q/F
90	IND	GRADO	ENCHUFES EN IND. IMPORTANTÍSIMOS. -Creo que la sala de estudio colectiva que se ha cerrado en Caminos aportaba un gran valor a esa facultad (Yo soy de IND e iba ahí a estudiar muy frecuentemente, mucho más que en mi facultad) -En IND, la biblioteca es insufrible. Muchísimo ruido a cualquier hora. -PARANINFO: Muchísimo ruido los ventiladores en la sala de arriba. En exámenes hace un calor inhumano que no te deja estudiar en la sala de arriba. Controlar mejor lo que reservan sitios. Gracias	8, 2, 3	S/Q
91	IND	GRADO	Desinformación del portal de aplicaciones Porticada, su instalación fue repentina para alumnos y personal.	4, 14	Q/F

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			A pesar de ser un piloto debería tener programas indispensables para ciertos grados, como es el caso del paquete Aspen, que engloba una asignatura completa en el GIQ de la ETSIIT y que en algunos ordenadores portátiles no está disponible, resultando en un problema cuando existe alta demanda de equipos fijos de trabajo debido al gran número de alumnos que cursan la asignatura.		
			A destacar la amabilidad del servicio de personal de la biblioteca de la ETSIIT		
92	IND	GRADO	Todo perfecto. ¡Enhorabuena!	16	F
93	IND	PDI	El personal de la BUC de la ETSIIT es encantador y siempre es de mucha ayuda	16	F
94	IND	POSGRADO	Hacen falta más enchufes para poder facilitar el uso del ordenador personal.	8	S
95	IND	POSGRADO	El aire acondicionado del paraninfo, no funciona bien. Se necesita renovar el aire no solo moverlo al final del día es un aire insalubre. En biblioteca de IND se necesitan mas enchufes cerca de las mesas	2	Q/S
96	INT	EXTERNO	Los antiguos alumnos pertenecientes a ALUCAN deberían tener autorización para poder hacer uso del wifi de las bibliotecas y de las salas de ordenadores. Hoy en día es esencial poder contar con acceso a red para poder estudiar o trabajar.	17	S
97	INT	EXTERNO	En la biblioteca del INT sería interesante que los puestos de estudio tuvieran sillas algo más confortables, al estilo de las del Paraninfo. Por otro lado, en la biblioteca del Paraninfo a veces parece que no están claras las normas de uso de una biblioteca, sobre todo en relación al ruido y las continuas conversaciones que suelen mantener los usuarios entre sí. En este sentido, el que ahora se vendan tapones para los oídos parece que sugiere que en una biblioteca se puede hablar pues, si no fuera así, no tendría sentido la venta de tapones. Aunque es un sentir subjetivo, considero que hay mayor ruido últimamente que hace dos o tres años.	7, 2	S/Q
98	INT	EXTERNO	UNA MATRICULA DE HONOR PARA EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA DEL INT.....MUCHISIMAS GRACIAS.	14	F
99	INT	GRADO	Es un servicio que puede ser aún más mejorable. No entiendo como deja reservar el mismo libro a X personas distintas y te pone una fecha de recogida que no es real porque dependes de las personas que lo hayan reservado antes que tú. Lo normal sería poner la fecha estimada en función de las personas que lo reserven primero, no de la persona que lo cogió la primera.	10	Q
100	INT	GRADO	Muy indignada con este asunto. No es lógico que la biblioteca abra a las 8.15h cuando las clases comienzan a las 8.00h. Si necesitas coger un portátil de la biblioteca para una clase que comienza a las 8.00h, o llegas tarde o no puedes obtener el préstamo.	1	Q
101	INT	GRADO	sugiero que se abran mas salas de estudio en los periodos de exámenes, ya que solo se abren dos o tres y solo son de 4-5 personas. muchas personas necesitan salas de trabajo para estudiar en cooperación	5	S
102	INT	GRADO	Ampliar el plazo de los libros, la prestación de estos por un par de días suele ser insuficiente y en ocasiones frustrante para los estudiantes ya que no encuentra tiempo suficiente para la utilización de estos como por ejemplo libros , revistas etc. Deberían de dejarse las aulas no solo para grupos si no también para el uso individual ya que cada estudiante o estudiantes tiene distintos propósitos y distintos trabajos por ejemplo las aulas en las bibliotecas que son prestables cuando son dos o mas de dos personas , hay estudiantes que necesitan realizar monólogos y ensayos individuales sobre exposiciones de trabajos y eso les puede beneficiar y no tener que salir a la calle o buscar otro sitio que resulta pesado e incomodo. La organización y el orden de los libros de toda la biblioteca resulta confuso	10, 5, 9	S/Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			y complejo encontrar los libros ya que las siglas están distribuidas de una manera un poco confusa.		
103	INT	GRADO	Muchas veces las salas de grupo son reservadas, pero al acudir te das cuenta de que están vacías y eso suele ser porque muchas veces no te deja eliminar la reserva de aula por la web.	5	Q
104	INT	GRADO	Mejoraría las indicaciones para encontrar los libros de básica en el INT, los actuales son poco orientativos y es fácil no encontrar un libro a la primera o confundirse de piso.	9	Q
105	INT	GRADO	Sería necesario crear más espacios de trabajo en grupo, y en general mejorar el clima de la biblioteca y de sus espacios haciéndolo más acogedor.	5, 2, 1	S
106	INT	GRADO	También sería conveniente ampliar los horarios. El nuevo sistema de reserva de las aulas de trabajo a través de internet es útil para reservar con tiempo desde casa, pero estaría bien poder reservar un aula en el momento desde la recepción de la biblioteca entregando la TUI y sin la necesidad de rellenar la solicitud por internet que en ocasiones el lloso y más difícil de realizar en el momento desde un móvil si no dispones de ordenador. Además, controlar el uso de calefacción. Se agradece que haga calor, ya que favorece el estudio y estás más cómodo, pero a veces no es necesaria tanta calefacción. Además, las bibliotecas están muy llenas, sobre todo en exámenes, lo que hace que se acumule más calor aún.	5, 2	S/Q
107	INT	GRADO	La mayor satisfacción ha venido dada por la amabilidad e información del personal de la biblioteca. Gracias.	14	F
108	INT	GRADO	Las bibliotecas en periodos de exámenes se convierten en aulas de estudio haciendo que las plazas para estar trabajando se agoten. Hacer un uso de las fuentes de la biblioteca in situ puede resultar difícil y el potencial de la biblioteca se desaprovecha.	3	Q
109	INT	GRADO	Respecto al paraninfo, hay demasiada dependencia de la T.U.I es estrictamente necesaria para acceder a las instalaciones de estudio, cosa que no ocurre en las demás bibliotecas de los respectivos centros, se han dado casos de olvido o pérdida parcial de la T.U.I con la correspondiente imposibilidad de entrada a los lugares de estudio a alumnos de la universidad, me gustaría se diera el mismo caso que en las bibliotecas de las demás facultades	13	Q
110	INT	GRADO	Únicamente quiero transmitir mi agradecimiento a todo el personal de la BUC por su extraordinario trabajo y su dedicación incesante para mejorar las Bibliotecas de la Universidad.	14	F
111	INT	GRADO	Lo que más destaco de la biblioteca es sin duda el buen trabajo y excelente trato del personal que allí trabaja.	14	F
112	INT	GRADO	Lo mejor y mas eficaz es consultar cualquier duda al personal de la biblioteca. Profesionales eficaces, siempre amables y dispuestos a ayudar.	14	F
113	INT	GRADO	Que algunos documentos tuvieran más de un ejemplar, sobre todo con libros de asignaturas específicas.	9	S
114	INT	GRADO	En el Paraninfo no limpian bien las mesas de estudio de la sala grande. En general, la limpieza es buena, pero en ese aspecto deja mucho que desear. El cambio de las papeleras (las pequeñas por las grandes cerca de las puertas) no me parece el adecuado (Paraninfo). Creo que es mejor tener varias repartidas por la sala que no las grandes.	2	Q
115	INT	GRADO	Me gustaría comentar que en época de exámenes, hay personas que "guardan" sitios a sus compañeros, que no llegan hasta horas más tarde a la biblioteca para ocupar esos asientos. No me importa si esos asiento son guardados durante unos minutos debido a que el compañero va a tomar un café o al baño; pero no sé si habría alguna forma de controlar a aquellas personas que guardan sitio durante varias horas sin que esa persona se presente, sobre todo en una época donde la biblioteca está saturada	3	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			debido a los exámenes.		
116	INT	GRADO	¡Muchas gracias! Salvo por la rapidez en la entrega de algunos libros solicitados, es decir, poco tiempo de préstamo, todo genial. En periodo de exámenes cuesta encontrar sitio para sentarse si no vas desde bien temprano... Pero en general, me encanta la biblioteca de mi Universidad.	10	Q/F
117	INT	GRADO	En general me parece muy buena la calidad de la biblioteca, lo único que hay días que hace demasiado calor dentro, por lo demás todo bien.	2	F/Q
118	INT	GRADO	Una biblioteca muy buena en todas sus dimensiones..lo que más destaco es la buena atención del personal	16	F
119	INT	GRADO	En cuanto al personal de la Biblioteca en el Inter, los calificaría de 10, no en 5. Son increíblemente eficientes, amables y conocen perfectamente su oficio. Felicidades por tan excelente y servicial equipo. Por lo que respecta a la instalación para estudiar, a veces es muy incómodo tener enfrente a alguien estudiando con algún tic nervioso o ruido tenue. Para estudiar el sistema en la Biblioteca de Caminos (con sus casillas individuales) se puede uno concentrar estupendamente.	14, 7	F/Q
120	INT	GRADO	las dos bibliotecarias que suelen estar en horario de tarde, son encantadoras.	14	F
121	INT	PDI	Sería interesante proporcionar más información sobre realización de proyectos docentes y sobr cómo maximizar las opciones para acreditarse	14	F
122	INT	PDI	El personal del turno de tarde es excepcional tanto en sus conocimientos como en el trato con el usuario.	14	F
123	INT	PDI	La ordenación de las revistas en el INT es excesivamente compleja, pues sigue una ordenación inversa a la de las monografías, lo que induce a equivocación, incluso a usuarios habituales. El sistema de encendido y apagado automático en la zona del fondo bibliográfico es demasiado breve, especialmente cuando se necesita una consulta de varios fondos, pues obliga a moverse al pasillo para que vuelva a encenderse la luz.	9, 2	Q
124	INT	PDI	Sugiero la ampliación de bases de datos electrónicas suscritas por la Universidad de Cantabria, tales como Psycinfo o ERIC, así como a libros electrónicos del ámbito educativo	9	S
125	INT	PDI	Se hace imprescindible cambiar el tiempo de duración de la luz y el mismo sistema de focos. Es muy incómodo tener que estar moviéndose por las estanterías centrales para que no se apague.	2	Q
126	INT	PDI	Estoy encantado con el servicio que ofrece la biblioteca al personal PDI. Ni en mis mejores sueños imaginé que una biblioteca pudiera llegar a tener un funcionamiento tan ideal. Todo lo que en este espacio pueda comentar, es poco comparado con lo que trato de transmitir. Mi más sincera enhorabuena.	16	F
127	INT	PDI	He tenido la oportunidad de pasar mucho tiempo en la biblioteca, especialmente en el INT, y es, sin duda, uno de los servicios que mejor funciona en la UC. El personal es verdaderamente un lujo, por su formación, dedicación, predisposición y cercanía. La selección en cuanto a los fondos creo que es muy buena y, siempre que he necesitado ahondar en un tema, me han orientado muy bien. Está claro que la infraestructura no es la mejor, pero ha mejorado muchísimo (la conocí hace 12 años) y el personal de la BUC y el servicio de limpieza ponen todo de su parte para que esté bien cuidado. Es cierto que se ha quedado un poco pequeña y a veces se echan en falta mesas un poco aisladas, especialmente en la zona de monografías, pero apenas hay espacio, así que sería difícil distribuirlo... A pesar de ello, intentaría romper esos grandes bloques de mesas y las intercalaría entre las estanterías en la medida de lo posible. La verdad es que es un servicio en el que ojalá se invirtiese más, porque estoy convencida de que es de los mejores recursos que tenemos como	16, 14, 3	F/S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			universidad... También por la formación que ofrecen, que he podido realizar dos o tres cursos y me han parecido excelentes, necesarios para toda la comunidad universitaria, especialmente estudiantes y PDI, claro. Con todo esto (que me he extendido más de lo que pensaba), únicamente me queda agradecer a todo el personal de la BUC todo su trabajo, de verdad.		
128	INT	PDI	Excelente equipo.	14	F
129	INT	PDI	El servicio de la Biblioteca de la UC es en general muy bueno. A destacar el trato del personal que es excelente, es difícil encontrar un lugar de la Universidad en donde la gente sea tan amable. Como cuestiones a mejorar dos cosas: la primera es la limpieza de los libros, muchos tienen polvo, parece que no se limpian habitualmente y si no se usan mucho, tienen polvo por encima, no sé de que forma se podría solventar esto, imagino que es costoso limpiar libro uno a uno pero sería conveniente mirar la forma. La otra cuestión es la compra de libros. Cuando se envía una sugerencia de compra o incluso se solicita la compra por parte de algún profesor o departamento a menudo se tarda bastante tiempo en que llegue el libro a la biblioteca. Por contra el préstamo interbibliotecario es en general muy rápido.	14, 2, 9	F/S
130	INT	PDI	Servicio perfecto y muy buena atención	16	F
131	INT	PDI	- Nunca he utilizado Unico. Me interesa ir directamente al catálogo de los libros que están realmente aquí. - No utilizo el sistema de fotocopias. Fotografío con el teléfono móvil. - Nunca he asistido a un curso de formación. - Sé que en Ucrea están los tfms y tfgs de los estudiantes, pero nada más. - Felicito al personal de la BUC por el gran servicio que presta, del que puedo dar fe. Muchas gracias.	14	F?
132	INT	PDI	La limpieza de la Biblioteca del INT es pésima; desde los pasillos de los profesores se ve el polvo, telarañas y suciedad de todo tipo que ha quedado detrás de las baldas de los libros. Eso, además de una vergüenza y la pésima imagen que da a los visitantes que vienen a los despachos del profesorado, genera un problema de salud pública pues expone a los usuarios a ácaros, polvo y otros agentes alérgicos. Tampoco es normal que el PAS de la Biblioteca prefiera salir a los baños de los profesores por las malas condiciones higiénicas de los que hay dentro de la Biblioteca. Ello provoca que en los baños de los pasillos de los profesores se acabe el papel antes y se ensucien más. No es un problema de medios ni recursos, sino de la empresa contratada y el personal específico asignado a la Biblioteca, que sólo limpia cuando se aproxima la hora de apertura del centro. Se decidió cerrar al público la parte de la Biblioteca de monografías un día a la semana durante más tiempo del habitual para su mejor limpieza, con las molestias que ello produce a los usuarios, pero no se observa ninguna mejora en la limpieza general de esta biblioteca, lo cual significa que con más tiempo, el personal de limpieza sigue haciendo lo mismo. Sugerimos se realice un informe específico del estado de limpieza de la Biblioteca y se eleve al Servicio de Infraestructuras, Gerencia, o a quien corresponda.	2	Q
133	INT	PDI	Cambiar la iluminación de los espacios de los espacios que albergan los fondos de la biblioteca del INT, permitiendo un acceso más cómodo a los fondos sin luces que se apaguen y enciendan a cada momento.	2	Q
134	INT	PDI	Me gustaría aprovechar esta encuesta para poner en valor el fantástico trabajo que realiza el personal de la división INT. Amables y eficientes, una de las mejores bibliotecas y servicios con los que he trabajado.	14	F
135	INT	PDI	Colocar las mesas normales sin que una esté más adelantada que la otra	3	S
136	INT	PDI	A seguir así, estimados/as compañeros/as, que os voy a echar de menos	14	F

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			cuando me jubile, aunque pienso daros la lata en la mayor medida de mis posibilidades.		
137	INT	PDI	Reitero gozosamente, ahora al margen de lo cuantitativo, la excelencia del Servicio de la Biblioteca del Edificio INT.	16	F
138	INT	PDI	muy curiosos los puntos de interés. ¡¡ Enhorabuena por el esfuerzo!!!183- mas espacios para conservar obras de investigación en temas de Historia, aunque no se usen. Cuestan mucho de producir a los investigadores, y aunque los temas historiográficos cambian (de ahí que baje su préstamo) periódicamente vuelven a ser importantes.	13, 9	F/S
139	INT	POSGRADO	Se debería controlar con una mayor rigidez que exista silencio en la biblioteca. La principal función de este espacio, si no me equivoco, es proporcionar un lugar en el que el alumno se sienta cómodo de forma que desarrolle adecuadamente su trabajo. Por supuesto, los primeros que deben cumplirlo son los trabajadores de la propia biblioteca. Si ellos no lo cumplen, dan a entender a los demás que no es fundamental hacerlo. Por otro lado, creo que es lógico que en enero-febrero, agosto-septiembre y mayo-junio no debe estar permitido ningún tipo de obra de mantenimiento (taladros en la pared por ejemplo) que dificulten el estudio de las personas que acuden a la biblioteca buscando silencio.	2	Q
140	INT	POSGRADO	La biblioteca es un espacio casi espiritual, donde las personas buscan el silencio y el reposo necesarios para poder desarrollar su labor cultural o intelectual. Se deben respetar los silencios y se debe tener un control más adecuado de los usuarios que en muchas ocasiones la visitan. No se puede permitir el "jolgorio" existente muchos días; propongo que se caracterice a la biblioteca de una división por edad educativa, es decir, destinar obligatoriamente la planta menos 1 para los postgrados, las planta 3 para el alumnado de 3 y 4, la planta 2 para los de 2 y la planta baja para aquellas personas que lo necesiten por sus necesidades específicas, pero también para el alumnado de 1 y de los institutos que abarrotan la biblioteca del INT y son como norma general, los que más "jolgorio" crean, estando de esta manera muy cerca del mostrador de los trabajadores y trabajadoras y así mejor controlados y sin molestar a los demás. Es una sugerencia, que creo personalmente que con unas mejoras pueda ayudar en una eficiencia de la Biblioteca del INT, que ya de por sí, es la más transitada de todas. Antes de terminar, me gustaría agradecer la labor de las bibliotecarias (ya que son en su gran mayoría mujeres, sino todas) que desde hace muchos años realizan un trabajo esquivo, donde la educación y sus ayudas continuas te hacen sentir cómodo y feliz.	2, 14	Q/S/F
141	INT	POSGRADO	Probablemente lo más molesto en la biblioteca es el ruido, mayoritariamente de las personas que suben y bajan las escaleras. Quizá podría instalarse alguna superficie acolchada/ de moqueta o lo que sea en las escaleras, para salvarla de ruidos continuos, ya que la gente no tiene cuidado al bajar.	2	Q
142	INT	POSGRADO	A veces también hay bastante ruido con obras y demás, aunque entiendo que es inevitable, pero se debería tener en cuenta. MÁS AULAS DE ESTUDIO O DE TRABAJO Y HORARIOS MÁS AMPLIOS (NO SOLO EN EXÁMENES DE GRADO, LOS ESTUDIANTES DE MÁSTER SOLEMOS LLEVAR OTROS RITMOS)	1	S
143	INT	POSGRADO	La iluminacion con sensores para buscar libros , no es la correcta . Si te paras en una estanteria se apaga la luz , y tienes que salir y entrar para que se vuelva a encender y repetir el proceso constantemente .	2	Q
144	INT	POSGRADO	Sería buena idea ampliar el plazo de préstamo los libros y documentos, sobre todo para alumnos que están realizando el TFG o se encuentran fuera de la Comunidad Autónoma de Cantabria.	10	S
145	INT	POSGRADO	La temperatura en la biblioteca, en ocasiones, es muy elevada.	2, 13,	Q/S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			Estaría bien incorporar cables de cargador de móvil del tipo c para android	10	
146	INT	POSGRADO	La actual política de prestamos a alumnos, con 15 días en monografías, es muy larga. Si se trata de un libro que demandan varias personas el tiempo de espera para poder utilizarlo es prolongado. Lo primero es felicitar al personal de la división del INT que ha sabido orientarme y atenderme con amabilidad y profesionalidad a lo largo de mi vida universitaria. Entre mis sugerencias de mejora, yo destacaría que se implemente un servicio mediante el cual yo pudiera solicitar que me trajesen un libro de una determinada división de la biblioteca a otra. Todo esto bien podría hacerse desde el área personal de la página web de la propia biblioteca. También lo haría extensivo a poder solicitar obras al almacén sin tener que solicitarlo personalmente en el mostrador. Esto sería de gran ayuda para evitar viajes innecesarios a alumnos que, como yo, no vivimos en Santander. Otra de las propuestas que me gustaría hacer es que se acorten los periodos de préstamo a personal PDI, porque creo excesivo que una monografía esté ocupada para otros usuarios de 3 a 6 meses. Creo que se puede estudiar y analizar en un periodo inferior para no obstaculizar el acceso a ella a otros usuarios. Y, por último, como creo que la cultura debe difundirse y no quedarse en una estantería cogiendo polvo, me gustaría que la biblioteca estableciese algún tipo de convenio con una empresa o institución para digitalizar el fondo antiguo de obras que la universidad posee para garantizar el acceso online, bien exclusivamente a la comunidad académica o al público general.	14, 10, 17	F/S
147	INT	POSGRADO	La temperatura en los gabinetes es sofocante los días de sol.	2	Q
148	INT	POSGRADO	Una vez necesitaba un libro y lo tenía un profesor. Considero que los bibliotecarios deben saber exactamente qué profesor tiene el libro.	10, 14	Q/F
149	INT	POSGRADO	El personal de la biblioteca es el mejor (al menos en la división del INT) El funcionamiento de la biblioteca del INT es excelente. En ocasiones hay bastante ruido, especialmente durante el periodo de exámenes, aunque no por causa del personal bibliotecario. Es normal que, cuando se reúne mucha gente en un mismo sitio, aumente el ruido en el ambiente, más aún si no hay una preocupación por no molestar a los demás presentes. En cualquier caso, la labor realizada por el personal bibliotecario es muy buena y no merece queja alguna. Los fondos de la biblioteca son muy amplios y cubren con creces las necesidades de los estudiantes universitarios, al menos de los alumnos de grado y máster. Quizá podría ampliarse algo el horario de la biblioteca en los fines de semana, hasta cubrir gran parte de la tarde. Por lo demás, la biblioteca puede seguir funcionando como hasta ahora.	2, 14, 1	F/Q
150	INT	POSGRADO	Sugeriría, si es posible, el acceso a la base de datos PsycINFO	9	S
151	MAR	EXTERNO	Un bibliotecario habla muy alto y repetidas veces por teléfono. Muy molesto. Es mi mayor queja.	2	Q
152	MAR	GRADO	Mi mayor queja es que un bibliotecario habla por teléfono en tono alto y de forma continuada produciendo grandes inconvenientes en la calidad del estudio.	2	Q
153	MAR	GRADO	Sería buena idea enseñarnos a buscar usando palabras clave, ya que en mi caso tengo dificultades en encontrar documentos o información específica por no conocer ampliamente este campo.	12	S
154	MAR	GRADO	En la división que yo usualmente uso (la biblioteca de la Escuela Técnica Superior de MAR) solamente existe un ordenador portátil prestable algo que en ocasiones como, por ejemplo, en las últimas semanas de cada cuatrimestre, hace que los alumnos terminen "peleándose" por él. Esto es debido a que es un recurso muy útil para realizar trabajos en grupo en el	4	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			aula de estudio. Si fuera posible, sería un avance el disponer de dos portátiles para que ese tipo de situaciones no ocurriera en años siguientes.		
155	MAR	GRADO	A veces hace demasiado calor y huele mal	2	Q
156	MAR	PAS	Vaya mi máxima valoración para el personal de la Biblioteca. Siempre que pido algo desde aquí les falta tiempo para facilitármelo e informarme de cualquier novedad.	14	F
157	MAR	PDI	Excelentes compañeros con gran entrega y apoyo a la investigación.	14	F
158	MAR	PDI	El servicio de biblioteca de esta escuela se puede considerar como el mejor de todo el centro. La atención y disponibilidad de todos los integrantes del servicio es digna de mención. Cualquier posible deficiencia que pueda surgir se ve altamente compensada con la atención del personal de la biblioteca. Mis felicitaciones mas sinceras, tanto a los integrantes como al servicio en general.	14	F
159	MAR	PDI	La web de la biblioteca debería ser más clara e intuitiva; por lo que la considero mejorable.	11	Q
160	MAR	PDI	El personal de la biblioteca (MAR) es muy atento y profesional.	14, 2	F/Q
161	MED	GRADO	El problema está en las instalaciones. Mucho calor y malos olores. En el caso de medicina hay una biblioteca y una sala de estudio. La biblioteca esta "bastante bien" (podría ser más "moderna", pero bueno), pero en el caso de la sala de estudio no sé puede decir lo mismo. Creo que hay muchas formas de organizar una sala de estudio como para que sea "acogedora" pero que requieren de un poco más de esfuerzo a la hora de ordenar una sala. Defiendo que se trabaja mejor en lugares agradables y no creo que una sala llena de mesas puestas sin ningún esfuerzo organizativo sea el mejor ejemplo de lugar agradable.	3	Q
162	MED	GRADO	Aumentar los horarios. Al menos contemplar 24h o hasta la madrugada en fechas de exámenes	1	S
163	MED	GRADO	Los fines de semana tendría que abrir aunque fuera con horario reducido	1	Q
164	MED	GRADO	Es una vergüenza el horario del paraninfo en Semana Santa Una bibliotecaria habla muy alto. Ruego mesas individualizadas en medicina del tipo Paraninfo ya que es mucho más sencillo distraerse en una mesa con varias personas a pocos centímetros tuyo. Controlad mejor la temperatura por favor, hay días con un calor exagerado en la calle y dentro está la calefacción puesta; tened en cuenta que por las claraboyas del techo entra mucho calor si hace sol. gracias.	2, 7	Q/S
165	MED	GRADO	Hola en la biblioteca de medicina huele siempre a porro/embutido, somos 4 personas habituales las que sufrimos este olor. Se debería tomar acciones. Y ser más estrictos con la prohibicion de comer en la biblioteca.	2	Q
166	MED	GRADO	Debería ampliarse el horario de la biblioteca de la Facultad de Medicina al menos una hora, especialmente en periodo de exámenes. Además, debería abrir la sala de estudio todos los fines de semana, ya que los estudiantes que suelen acudir a esta biblioteca lo hacen por proximidad y las dos únicas bibliotecas que abren en fines de semana se encuentran lejos de esta (y, por tanto, de los estudiantes).	1, 3	S
167	MED	GRADO	Estoy estudiando medicina. La biblioteca de mi facultad, es muy buena. El personal es atento y muy profesional. Las instalaciones están bien (limpias, ordenadas, bien iluminadas...).	16, 1, 11	F/Q
			La biblioteca del INT, es una mierda. Es un laberinto. Su techo alto, favorece la subida de las ondas sonoras, por lo que en el último piso eres capaz de oír la conversación que dos personas están teniendo en la planta baja. No hay ningún libro de medicina, y si lo hay, no he sido capaz de encontrarlo. El horario que tienen en época de exámenes, es otra mierda. Parece mentira que en un campus tan grande como es la UC, no tengan ni una biblioteca 24 horas (me han dicho que la biblioteca de física creo abre 24 horas, pero eso no me vale, ningún órgano oficial me lo ha		

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			<p>comunicado).</p> <p>La biblioteca del INT tendrían que demolerla entera y volver a construir. Sobran libros (que nadie consulta, consultó ni consultarán) y falta espacio para estudiar.</p> <p>Si la facultad de medicina no estuviese aislada de las demás, seguramente, estaría muy descontento.</p> <p>Y otra cosa muy importante:</p> <p>Es mi segunda carrera, vengo de la Universidad del País Vasco, dónde he hecho una carrera y un máster universitario. La UPV tiene muchísimo mejor servicio de VPN y suscripción a revistas científicas y bases de datos que la UC. De hecho, creo que la UC deja mucho que desear en este aspecto, muchísimo. Además, es bastante difícil encontrar la VPN en la página web, acceder... y por si eso fuera poco, se desconecta automáticamente por falta de uso demasiado rápido.</p> <p>Considero VITAL que la UC mejore esto. El acceso a la VPN es difícil, y la suscripción a bases de datos y revistas científicas, insuficiente.</p>		
168	MED	GRADO	<p>P.D: Las notas tan altas que he puesto, han sido por la biblioteca de medicina.</p> <p>Es vergonzoso que en Semana Santa, con los exámenes a la vuelta de la esquina, las bibliotecas de toda la UC hayan abierto solamente 4 días. Podría entenderse que cerraran jueves santo y viernes santo, incluso domingo de resurrección y lunes de Pascua; pero el cierre de este fin de semana me parece totalmente injustificado. Además, los días que han abierto, ha sido fuera de su horario habitual entre semana. En Navidades pasó lo mismo y es verdaderamente indignante.</p> <p>Además, me parece que el control de acceso al paraninfo es bueno; sin embargo, muchas veces somos tratados como terroristas más que como estudiantes que solo buscan un puesto de estudio. Me parece asombroso que no te dejen acceder si se te olvida la TUI pese a que tengas otros documentos que permitan identificarte. Es, sin duda, algo a mejorar. Por otro lado, si el control de acceso va a ser mediante los tornos, estaría bien y sería de recibo que estos funcionaran adecuadamente y no que ralentizaran el acceso por averiarse o no reconocer la tarjeta.</p> <p>En otro orden de cosas, considero que el gestión de los sistemas de aclimatación debería estar en manos de las propias divisiones bibliotecarias. En el Paraninfo es inhumano el calor que puede hacer y los bibliotecarios no pueden hacer nada.</p>	1, 13, 2	Q
169	MED	GRADO	<p>Hay muchos problemas con el acceso remoto a revistas y páginas web de interés.</p>	11	Q
170	MED	GRADO	<p>El personal de la biblioteca de medicina habla frecuentemente en un tono de conversación alto para estar en una biblioteca.</p>	2	Q
171	MED	GRADO	<p>En medicina no hay una temperatura adecuada en la sala de estudio (Menos de 20 grados para estudiar).</p> <p>El horario del fin de semana del paraninfo durante el curso es insuficiente. Hasta la segunda semana de mayo no hay un horario adecuado el fin de semana cuando los exámenes parciales y los finales, nos obligan a estar allí más horas.</p>	2, 1	Q
172	MED	GRADO	<p>- A veces hace demasiado calor.</p> <p>- Hay bibliotecari@s que deberían hablar en voz baja más a menudo.</p> <p>- El horario de cierre durante la semana (20:45) es demasiado temprano.</p>	2, 1	Q
173	MED	GRADO	<p>1- Ampliación de horarios en general.</p> <p>2- Biblioteca 24 horas en Medicina (en época de exámenes).</p>	1	S
174	MED	GRADO	<p>Me gustaría que la biblioteca de Medicina tuviese un horario más amplio, sobre todo en lo que respecta a la hora de cierre, forzándome a ir a otras bibliotecas a estudiar. También estaría bien que abriese los fines de semana, al menos en época de exámenes. Un saludo</p>	1	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
175	MED	GRADO	Creo muy necesario que se amplíe el horario de apertura de la división de Medicina y Enfermería o bien a 24 horas en época de exámenes, o al menos hasta las 10 en todo el año, ¡los alumnos lo necesitamos!	1	S
176	MED	GRADO	Ampliar horario de apertura sobretodo en navidades y Semana Santa	1	S
177	MED	GRADO	La mayoría de los libros de enfermería tienen pocos ejemplares. La biblioteca de enfermería tiene un horario muy restrictivo y es difícil que coincida con mis necesidades.	9, 13, 11	Q
178	MED	GRADO	A veces hay problemas al usar el acceso directo en el buscador UniCo Sería necesario ampliar el horario de biblioteca, para el nivel de estudio de estas facultades se queda corto. Y sobre todo que abriese también los fines de semana. La bibliotecaria muchas veces hace demasiado ruido, habla en voz alta o no cierra la puerta de su despacho cuando habla normal con alguien o por teléfono, lo que molesta mucho al estudio.	1, 2	S/Q
179	MED	GRADO	En la biblioteca de la facultad de medicina hay demasiado ruido,El personal hala muy alto. Asimismo, pone impedimentos para acceder a las salas de grupo, proporcionando ella el tiempo que le parece oportuno, y nos las dos horas máximas que corresponden a cada reserva.	1, 5	Q
180	MED	GRADO	Soy estudiante de Medicina, por lo que mi comentario es respecto a esta Biblioteca. El horario oficial de apertura por la mañana es las 8:15. No entiendo que, empezando las clases a las 8, la biblioteca abra más tarde, porque muchas veces los alumnos requerimos de portátiles para coger apuntes y nos es preferible pedirlos en la biblioteca. Hay una bibliotecaria que hace ruido. Habla en voz alta por teléfono y no cierra la puerta del despacho para ello. La verdad, es una biblioteca con bastante ruido, ya no por el alumnado, sino porque se hacen reparaciones y obras en horas y épocas en las que hay gente estudiando.	1, 2, 5	Q
181	MED	GRADO	Además, creo que se ventila bastante poco y hay mucho polvo acumulado. No me parece lógico que dentro de una biblioteca se tenga una oficina sin aislar, con la puerta abierta, donde constantemente está sonando el teléfono y no se tiene en consideración que necesitamos concentración. Por otra parte una de las trabajadoras de la oficina habla a toda voz, no solo cuando esta hablando por teléfono, que puedo llegar a entenderlo, sino cuando sale de su oficina para hablar con la persona de recepción. ojala sea leído este y sirva para algo.	2	Q
182	MED	GRADO	la impresora de la biblioteca de la facultad de medicina funciona bastante regular. Muchas veces he impreso trabajos y las imágenes no llegan a cargarse, quedándose espacios en blanco a la hora de imprimirse. Creo que es algo que debería revisarse, porque sinceramente, no ha sido un problema esporádico, sino bastante frecuente. por lo general, el servicio es bastante bueno.	6	Q
183	MED	GRADO	gracias. En el período que no es de exámenes, el paraninfo debería tener mayor disponibilidad horaria, es decir, cerrar más tarde.. El horario en período de exámenes está bien, pero en época que no es de exámenes debería ampliarse... o ampliar el horario también en otras bibliotecas.	1	S
184	MED	GRADO	De los libros más frecuentemente solicitados por los alumnos de medicina, en varias ocasiones estaban todos los ejemplares agotados. Estaría bien hacer una estadística de los libros más prestados y adquirir más ejemplares, siempre que sea posible, para evitar que se agoten. Intentar controlar el nivel de ruido de la biblioteca de una manera un poco más estricta.	9, 2	S
185	MED	POSGRADO	El personal de Medicina en general es muy amable y ayuda en todas las consultas salvo una de las encargadas, que siempre suele hablar bastante alto. Por lo demás, el trato con el resto es siempre perfecto.	14, 15, 2, 9, 10, 3	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
			<p>Respecto a la biblioteca de Medicina, el horario es inadecuado a las necesidades de los estudiantes de esta Facultad, sobre todo por el cierre durante los fines de semanas y fiestas, ya que muchas veces se necesita utilizar material de consulta específico de esta facultad. La sala de estudio no supe estas necesidades, primero por los materiales de apoyo, además de por la disposición de la sala y sus características (siempre hace mucho calor). En la biblioteca también hace bastante calor, pero no tanto por las ventanas y que es más grande. Durante el resto de la semana es un horario comprensible y razonable.</p> <p>Respecto a los libros disponibles, suelen haber los recursos adecuados cuando son libros de referencia de clase. Sin embargo, cuando son otros materiales de apoyo suele haber demanda y hay que esperar a veces bastante. Por otro lado, las posibilidades de renovación a veces son cortas respecto a las necesidades de uso de los libros.</p> <p>En el Paraninfo, los accesos son lo peor que tiene la biblioteca, que tiene muchos recursos y es muy cómoda, pero se suelen formar colas muy grandes, con averías en los tornos. Además, por la gran afluencia, muchas veces hay gente que se queda fuera, sobre todo en fines de semana, que no abren otras facultades. Luego, en los espacios individuales, se suelen estropear frecuentemente (luces, sillas, enchufes...), pero es verdad que tampoco tardan mucho en repararlos. El personal, sobre todo cuando hay mucha gente, no es muy agradable, pero en líneas generales sí.</p>		
186	MED	POSGRADO	<p>En general la biblioteca funciona genial. Sin embargo, querría comentar algo muy concreto. Creo que el uso de las calefacciones está muy lejos de ser un uso óptimo y responsable. Cuando hace bueno al llegar la primavera, las calefacciones siguen programadas para encenderse y la temperatura en la biblioteca es realmente alta. Me da pena gastar tanta energía (a parte de la contaminación) en días en los que no hace falta el uso de la calefacción. Varias veces lo he comentado con el personal de la biblioteca pero me comentan que las calefacciones se encienden y apagan desde la sede de la UC en los Castros. Por favor les pido que intenten solucionar este programa para intentar tener edificios eficientes. Gracias.</p>	2	F/Q
187	MIN	EXTERNO	<p>- En la División de MIN suele hacer frío. - En general, los usuarios que utilizan ordenadores portátiles hacen ruido al teclear y molestan. Quizás deberían habilitarse mesas únicamente para ellos.</p>	2	Q
188	MIN	GRADO	<p>Las bibliotecarias se ponen de charla y hay que avisarlas de que bajen el tono de voz. Cuando tienes un problema con ordenador, impresora o fotocopidora, no saben resolverle. Los correos de renovación de los préstamos llegan a las 3 de la mañana. La gente a esa hora duerme. Solo hay dos o tres enchufes para poder conectar un ordenador. No son suficientes. Hay libros/tematicas que están en las dos zonas que tiene la biblioteca (monográficos y básicos) lo que supone una locura para buscar libros por temáticas. Hay libros que aparecen disponibles y luego, no estan colocados en las estanterías. Las diferentes ediciones de un libro deberían de estar colocadas seguidas. Lo que no ocurre en MIN.</p>	2, 15, 10, 8, 9	Q
189	MIN	GRADO	<p>El horario de la biblioteca en Torrelavega es pésimo. Además, se debería tener en cuenta la biblioteca municipal de Torrelavega además de MIN, ya que la información de esta última tiende a estar relacionada con los estudios de la misma, y en la otra se pueden encontrar libros y demás información más variada para otros grados. Aun así, ambas tienen horarios</p>	1	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
190	MIN	GRADO	<p>muy cortos y ni si quiera abren sabados por la tarde o domingos!!!</p> <p>Deberian de colocarse enchufes en las mesas, dado que solo estan disponibles en 3 lugares de la biblioteca. Lo que limita mucho la utilizacion de ordenadores.</p> <p>Por otra parte, el personal de la biblioteca mantiene conversaciones telefonicas a un volumen normal.</p>	8, 2	S/Q
191	MIN	GRADO	<p>Se necesitarían más enchufes ya q los que hay son insuficientes.</p> <p>Es molesto llegar y a veces no tener sitio y tener q irte xq está llena la biblioteca de gente estudiando oposiciones. Es una biblioteca universitaria no municipal.</p> <p>El horario en verano es insuficiente.</p> <p>Los cubículos que han puesto para estudiar reducen el espacio ya que la carrera q estudio es una ingeniería y x lo tanto hay veces q se necesitan hacer ejercicios y esos paneles q han puesto reducen el espacio. En alguna zona los deberían de quitar o bien poner más mesas como las de la zona reservada para proyectos.</p>	8, 1, 3, 7	Q
192	MIN	GRADO	<p>Respecto de la atención recibida en caso de necesitar información o tener problemas con algún equipo no hay ningún problema. Sin embargo, y a pesar de ser una biblioteca donde hay gente estudiando y donde se requiere silencio, es bastante habitual que, tanto en horario de mañana como de tarde, estén manteniendo conversaciones entre ellas con un tono no precisamente adecuado para una biblioteca. Esta situación es aún más molesta cuando algún estudiante se acerca a pedir ayuda, ya que a la hora de prestarla no tienen problema en pasearse por la biblioteca hablando alto sin ningún tipo de consideración. Aún cuando la ayuda pueda prestarse desde el propio lugar de trabajo, la modulación del tono de voz es inexistente, siendo incluso superior al mantenido en sus habituales conversaciones.</p> <p>En una ocasión llegó a darse la situación de que estuvieron grabando un vídeo en la zona de estudio, hablando en un tono de conversación como el que se emplearía en un bar, con bastante más de un estudiante estando allí.</p> <p>En segundo lugar, de forma contigua a la zona de estudio, hay unas estaciones de trabajo con ordenadores que, en ningún caso pone que sean salas de estudio o de trabajo en grupo, siendo habitual que la gente las utilice con tal fin, con los ruidos que ello causa, sin que las personas encargadas de la biblioteca tomen ninguna medida, cosa que en realidad no es sorpresiva teniendo en cuenta su mencionada actitud.</p> <p>Conviene decir que las situaciones descritas se producen en periodos de exámenes.</p> <p>No es una situación excepcional a la que me estoy refiriendo, ya que es el tercer año en el que acudo en periodos de exámenes y esto se viene repitiendo en todos ellos, con distinta intensidad, pero mismo patrón. Me parece una falta de respeto y de consideración para la gente que está estudiando, más aún cuando viene de parte de las personas en teoría encargadas de velar porque se mantenga un ambiente de estudio adecuado.</p>	2, 15	Q
193	MIN	PDI	<p>Estoy muy satisfecho con el trato recibido por parte del personal de la División de MIN de la Biblioteca. Su actitud es proactiva y siempre atienden las consultas de forma eficiente y con amabilidad.</p>	14	F

RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS

En **rojo** acciones de mejora

ASPECTOS GENERALES

1. Horario (comentarios 33, 34, 35, 47, 48, 50, 54, 55, 67, 68, 69, 76, 80, 88, 100, 105, 142, 149, 162, 163, 166, 167, 168, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 178, 179, 180, 183, 189, 191,)

Este es un ítem que recibe una valoración muy alta en la encuesta (4,21 sobre 5) y constituye uno de los puntos fuertes de la Biblioteca, no obstante, es también uno de los que más comentarios recibe año tras año.

Los aspectos que se tratan en los comentarios en cuanto al horario son, por una parte, propuestas de ampliación de horarios: i) ampliar los horarios de INT y PAR durante los periodos lectivos ordinarios (no de exámenes) especialmente durante los fines de semana; ii) adelantar la hora de apertura y retrasar la de cierre en las divisiones en periodos lectivos ordinarios y concretamente abrir antes de que empiecen las clases (a las 8:00) para poder tomar en préstamo equipos; iii) abrir fines de semana las divisiones (MED, CIE, DEC, MIN), especialmente en periodos de exámenes; iv) abrir el PAR y/o el INT 24 h en exámenes o incluso todo el año. Por otra parte, hay varias quejas relativas al horario de apertura durante las vacaciones de semana santa y respecto a un cierre sobre el que no se avisó con antelación.

Respecto a las propuestas de ampliación de horario: en todos los casos en los que la biblioteca no tienen una entrada independiente de la entrada general del centro, los horarios de apertura tienen que sujetarse a los del edificio; en la práctica esto afecta a todas las divisiones de la BUC excepto a las dos que ya abren con horario extendido. Por tanto, las peticiones relativas a abrir fines de semana, cerrar más tarde, abrir más pronto, no pueden ser atendidas. En cuanto a la apertura de los horarios especiales en PAR e INT, tienen las limitaciones que imponen las jornadas del personal; no obstante, en respuesta a la demanda de este servicio, el Vicerrectorado de Campus habilitó el Aula Búho (24 h.) en la Facultad de Ciencias. Este servicio se anuncia en la web de la UC y de la BUC. Por fin, la apertura del PAR en periodos lectivos ordinarios responde a las jornadas de trabajo establecidas para el personal. En general, hay que subrayar que está **pendiente una reformulación completa de las jornadas y de los horarios de apertura** a medida que se vaya implantando el nuevo calendario académico (sin periodo de exámenes en agosto); es posible que la reformulación suponga una mejora.

Otras cuestiones: este curso 2018/19 tuvo las vacaciones de semana santa muy próximas al periodo de exámenes de mayo-junio y de ahí derivan varias de las quejas recibidas: es un periodo de vacaciones del personal y esta coincidencia ha causado un malestar comprensible pero difícilmente evitable. Por otra parte, hay una queja relativa a un cierre inopinado del PAR, efectivamente, así sucedió debido a que había una sola persona de la plantilla (era periodo de turnos de vacaciones) y falleció uno de sus allegados repentinamente, es obvio que no se podía haber avisado del cierre con anticipación, ni se podía tampoco no cerrar, fue una desdichada casualidad.

Por último, varios comentarios reclaman *volver* al horario de apertura del Paraninfo 24 h. todos los días del año, pero en realidad nunca ha existido tal horario: Hace años se estuvo abriendo durante un curso entero 24 h. en periodo de exámenes (nunca todo el año) para chequear hora por hora cuáles eran los periodos de demanda real y con ese estudio se establecieron unos horarios parecidos a los actuales (no exactamente iguales porque se han ampliado algo para ajustarse a los cambios en la demanda del servicio)

2. Condiciones ambientales (comentarios 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 22, 23, 26,, 27, 28, 29, 31, 32, 36, 38, 39, 41, 47, 49, 51, 57, 59, 70, 71, 73, 74, 76, 77, 83, 88, 89, 90, 95, 97, 105, 106, 114, 117, 123, 125, 129, 132, 133, 139, 140, 141, 143, 145, 147, 149, 151, 152, 155, 160, 164, 165, 168, 170, 171, 172, 178, 180, 181, 184, 185, 186, 187, 188, 190, 192)

Aunque hay bastantes comentarios referidos a aspectos de bienestar y condiciones ambientales, son muchos menos que en encuestas anteriores y más focalizados en algunos aspectos concretos que se repasan más abajo. Es reseñable que los enormes problemas de ruido, frío y humedad que aparecían sistemáticamente en todas las encuestas en Medicina y, sobre todo, en el Interfacultativo ya no aparecen después de las reformas integrales abordadas el verano de 2018.

Ruido: El número de quejas por ruido es menor en términos generales pero de los comentarios se deducen dos circunstancias muy concretas que es preciso reconducir:

En Ciencias se aisló con puertas la sala de revistas con el propósito de poder segregarse una zona de ruido moderado. Según se refleja en muchísimos comentarios, se ha generado una dinámica muy perniciosa ya que un pequeño grupo de estudiantes utiliza la sala para jugar en línea produciendo mucho ruido (y otros efectos: falta de ventilación, mal funcionamiento de la wifi) y un ambiente desalentador para el resto de usuarios. Es necesario **controlar el uso de la sala de revistas de CIE** y evitar que se genere mal ambiente y ruido excesivo.

Otra circunstancia que aparece reiteradamente en muchos comentarios es que el propio personal en varias divisiones de la BUC habla en tono demasiado alto. Esto sucede en Caminos, Derecho-Económicas, Medicina, Minas y Náutica, en unos más que en otros. Parece necesario **revisar las pautas de atención al público en este aspecto**

Además de estos dos aspectos, siguen siendo reiteradas las quejas por ruido en Industriales, al respecto, está en marcha ya una **obra general de acondicionamiento en IND** para resolver los problemas ambientales que padece, especialmente (aunque no solo) ruido, climatización e iluminación.

También hay quejas por el ruido que hacen los equipos de acondicionamiento en PAR, se prevé **cambiar todo el sistema de acondicionamiento** en el verano 2020 y en este año se va a hacer una limpieza del sistema.

En el Interfacultativo algún usuario se queja del ruido en las escaleras o de alguna pequeña obra. Poco podemos hacer al respecto ya que siempre se evita hacer obras o reparaciones en periodos de alta ocupación, si ha sucedido ha sido por necesidad imperiosa (algunas reparaciones no se pueden posponer); algún usuario propone un reparto de plantas por edades o estatus académico de los usuarios, resulta una propuesta interesante que agradecemos aunque es poco realista y no muy factible. Tampoco parece fácil resolver el ruido que según parece hace la impresora en Caminos (no podemos prescindir de la misma).

Olores y limpieza: Hay una queja referida a la limpieza de los baños del pasillo exterior de la División DEC, se **traslada a los administradores** del edificio. Y ay algunas quejas referentes a la limpieza de los baños del PAR y, sobre todo, del INT. La situación de estos últimos es difícil y es necesario reformarlos por completo, cosa que no se puede hacer de forma inmediata pero sí se ha propuesto **la inclusión de esta reforma en el plan de obras del próximo verano**. Otra persona señala que los volúmenes impresos del Interfacultativo tienen bastante polvo, esto es, hasta cierto punto inevitable (hay unos doscientos mil volúmenes en esta biblioteca)

Iluminación. Hay varios comentarios referidos a la iluminación del Interfacultativo. Ya se ha reforzado **la iluminación de la zona de la bóveda** en planta baja y se ha solicitado la **revisión de la iluminación de la planta sótano, especialmente los temporizadores**.

Temperatura: Los problemas de climatización del Interfacultativo y Medicina quedaron resueltos con las obras de mejora de cubierta y fachadas del pasado verano. Este año hay varias quejas por exceso de calor en varios centros. Al respecto se van a **revisar los sistemas de climatización** en Derecho-Económicas y en Paraninfo. Las quejas referidas a otros centros son más difícil de resolver ya que no cuentan con aire acondicionado y será preciso estar más bien pendientes del uso de cortinas y estores y apertura de ventanas.

ESPACIOS Y EQUIPOS

3. Puestos de estudio y espacio en general (comentarios 5, 6, 19, 21, 24, 25, 30, 41, 47, 78, 90, 108, 115, 127, 135, 161, 166, 185, 191)

Los comentarios referidos a este aspecto señalan la mala costumbre de algunas personas de “reservar” puestos con efectos personales durante horas; esta práctica siempre se ha intentado eliminar en la Biblioteca pero es muy difícil erradicarla por completo, **se revisarán los procedimientos de control de ocupación de puestos en periodos de exámenes** por si fuera posible hacerlos más efectivos. Se critica, también, el uso de la biblioteca por parte de los estudiantes que preparan la selectividad; esta queja es recurrente pero no pensamos que esté justificada: los estudiantes de selectividad están preparando un examen que se hace en la universidad, ya no son alumnos de secundaria sino universitarios.

Se señala la poca accesibilidad de parte de las instalaciones en Ciencias; esto es cierto no solo en Ciencias sino también, aunque no se mencione en los comentarios, en otras divisiones. Al respecto, la Biblioteca está elaborando un **informe de actuaciones necesarias y actuaciones posibles para mejorar la accesibilidad** de sus instalaciones y servicios.

La disposición escalonada de las mesas del Interfacultativo recibe varias críticas también. Esta disposición se adoptó para experimentar si mejoraba la sensación de aislamiento y el silencio para el estudio; pero es una medida que no ha dado los resultados deseados y por tanto **se volverán a colocar las mesas de estudio del Inter alineadas**.

Por último, algunos comentarios parecen confundir el espacio y servicio de la Biblioteca con salas de estudio (en Medicina o aula búho en Ciencias), trasladaremos las observaciones y comentarios a los responsables de estos espacios.

4. Equipos informáticos, portátiles y aplicaciones (comentarios 77, 83)

Las quejas se refieren a la falta de capacidad de los portátiles para soportar las aplicaciones necesarias. Al respecto, **se han instalado ya en los portátiles discos con tecnología SSD** que permiten que se pueda utilizar Porticada con estos equipos y por tanto acceder a todas las aplicaciones necesarias.

5. Salas de grupo (comentarios 13, 14, 19, 31, 83, 101, 102, 103, 105, 179)

Hay varios comentarios referidos a la dificultad de uso del sistema de reservas tanto para reservar como para anular una reserva. Este sistema es muy reciente y es posible que falte familiaridad con su manejo; se propondrá que las sesiones de formación iniciales expliquen con más detalle el uso de este sistema y **se estudiará si es posible simplificar el sistema** en algún aspecto.

La mayor parte de los comentarios se refieren a la necesidad de más salas de grupo. Somos conscientes de esta demanda pero hay pocos recursos disponibles: crear salas de grupos bien aisladas es muy costoso y se van haciendo en la medida en que hay disponibilidad; para dar alguna respuesta a esta demanda se han empezado a designar espacios en algunas divisiones como salas de ruido moderado donde es posible hacer algún ruido y estudio colaborativo. Es una solución bien recibida y útil pero que tiene también algunos inconvenientes: no se puede disponer en todas las divisiones de salas grandes que se puedan aislar acústicamente del resto, y en ocasiones (como vemos que ha sucedido en Ciencias) se producen malos usos que molestan a la mayoría del público. Se propone continuar con la creación de este tipo de espacios pero controlando mejor las condiciones y hábitos de uso.

Por último, un par de comentarios proponen cambios en los límites de uso de las salas de grupo: se pide poder utilizarlas en periodo de exámenes como salas de estudio cooperativo (en lugar de estudio individual como se hace excepcionalmente durante esos periodos) y se pide poder hacer uso individual de estas salas para la preparación de presentaciones o exposiciones, para lo cual no hay espacios adecuados en ninguna otra instalación de la universidad. Son propuestas razonables y **se estudiará si es posible incorporar estos usos**.

6. Sistema de impresión y fotocopiadoras (comentarios 37, 182)

Se informa en un comentario sobre fallos en la impresora de Medicina: **se revisará la máquina** y el funcionamiento del sistema en ese caso concreto.

Otro comentario solicita poder utilizar el saldo del sistema de impresión para otros usos o utilizar PayPal. Esto último no es factible. La propuesta de uso del saldo para otras cosas se traslada a los responsables del sistema en el Servicio de Informática.

7. Sillas y otro mobiliario (comentarios 15, 20, 97, 164, 191)

Aunque hay muchas menos quejas por estos aspectos que en años anteriores, sigue siendo necesario continuar con las tareas de **renovación de sillas**, especialmente en Caminos. Pero, aunque se pide desde el Inter en un comentario, las sillas nuevas no suelen ser de tapicería (sucias y difíciles de mantener en buen estado) aunque sí ergonómicas.

En cuanto a las mesas, es necesario **revisar el funcionamiento de las lámparas individuales** en los casos en que existen (hay una queja en este sentido en Ciencias). En medicina se solicitan cubículos individuales y lo que se puede hacer es una intervención como las que se han hecho en la sala de estudio de Derecho, en Industriales y en la tercera planta del Interfacultativo: poner **paneles separadores en las mesas dobles** para facilitar el aislamiento y la concentración. Pero no se deben poner así todas las mesas ya que se impiden otros usos con despliegue de materiales, hay una queja en Minas en este sentido ya que los planos y mapas necesitan superficies amplias, pero no se considera una queja procedente ya que hay mesas para proyectos y una sala de estudio con mesas corridas que permiten desplegar este tipo de materiales.

8. Enchufes y otras instalaciones (comentarios 1, 4, 5, 12, 13, 14, 16, 26, 41, 71, 72, 74, 75, 76, 78, 79, 82, 84, 85, 90, 94, 188, 190, 191)

Respecto a las instalaciones, todos los comentarios se refieren a la necesidad de incrementar el número de enchufes, especialmente en Industriales, seguido de Caminos y Minas. La dotación de más enchufes es una mejora que se va acometiendo poco a poco desde hace unos pocos años (y ya se ha realizado en Derecho, Interfacultativo, Medicina, Ciencias). Este verano se está haciendo una reforma importante en Industriales y se va a aprovechar para resolver los problemas de infraestructura que dificultaban el añadir enchufes de manera que, aunque al término de la obra no se habrán añadido más enchufes, **se podrá hacer en poco tiempo de forma significativa en IND**. En Caminos y en Minas se propondrá estudiar la viabilidad para el verano próximo.

SERVICIOS

9. Colecciones (comentarios 9, 30, 41, 43, 46, 51, 56, 58, 62, 102, 104, 113, 123, 124, 129, 138, 150, 177, 184, 185, 188)

Asunto ordenación

Colección Básica: La mayor parte de los comentarios subrayan la necesidad de tener más ejemplares de las obras recomendadas en las asignaturas, y cuidar más su actualización, especialmente en cuanto a códigos legislativos y manuales de programación; pero también en manuales de enfermería y medicina, física, etc.

Bases de datos y revistas especializadas: Un par de comentarios se refieren a la necesidad de suscribir Psicodoc y otras fuentes para Educación. Tomamos nota para tenerlo en cuenta si hubiera disponibilidad económica.

Otras: Hay varios comentarios referentes a la ordenación de fondos sobre todo en el Interfacultativo: ya se ha señalado mejor la disposición de la colección básica en las tres plantas de la bóveda; es cierto que la ordenación de monografías y revistas es complicada por la escasez de sitio sobre todo y la dificultad de enviar obras a almacén ya que la mayor parte se utiliza de forma regular. Se **revisará la señalización** para tratar de hacerla más clara. También en cuanto a ordenación hay una queja en derecho pero cuando son admisibles diversos enfoques sobre las mismas obras (filosofía, economía, historia, política, etc.) la ordenación

material difícilmente satisfará a todo el mundo, los enfoques temáticos consultables en el catálogo informatizado son una gran ayuda en este sentido. Algunos comentarios felicitan por la elaboración de los focos de interés, lo cual nos anima a continuar con ellos. Hay una queja respecto al tiempo que tardan las obras desde que se pide comprarlas hasta que llegan, esperamos reducir este tiempo de recepción pero no siempre es posible cuando hay transporte. Por último, un comentario solicita **mayor rotación de las colecciones ExtraBUC**, es una buena sugerencia y aunque ya se hace se va a estudiar la posibilidad de hacer rotaciones con más frecuencia y unirlo a focos de interés u otras acciones de promoción.

10. Préstamo (comentarios 3, 9+9, 102, 116, 144, 145, 146, 148, 185, 188).

A raíz de los comentarios y sugerencias recibidas en la encuesta anterior (2017) se revisó y modificó el Reglamento y normas de préstamo, en esta ocasión se han recibido pocos comentarios y menos significativos: hay solicitudes de que se amplíe el plazo pero también de que se reduzca (esto nos hace pensar que los plazos son adecuados), no obstante, **se revisará la posibilidad de ampliarlos en el caso de estudiantes que están elaborando el TFG**. Se solicita no acumular sanciones (es mejor cumplir los plazos o utilizar la posibilidad de renovación en línea), aumentar el número de renovaciones posibles (se incluirá en el estudio de posibilidades para estudiantes con TFG). Hay algunos comentarios que se refieren a incomprensión de las normas: la fecha prevista para la reserva ya tiene en cuenta el número de reservas pendientes; los bibliotecarios sí saben a qué profesor está prestado un libro y se lo piden si es necesario, lo que nunca ocurrirá es que den esta información a otro usuario; la hora de emisión de cartas de reclamación es automática y se pone una hora de la madrugada para asegurarse de que el sistema está inactivo y no interfiere con otras operaciones (podemos tratar de encontrar otra hora menos intempestiva pero es inevitable que sea una hora “incómoda, quizá es mejor quitar el sonido a las notificaciones por la noche). Por último, hay una solicitud de realizar préstamos desde otra división y de solicitud de obras de almacén de forma remota; lo primero se ha intentado en alguna ocasión pero presenta grandes dificultades en cuanto al cómputo de los plazos y la generación de sanciones, se está haciendo solamente para la división de Minas que, por su lejanía, justifica la complejidad en que hay que incurrir para hacer esto sin incidencias; pero la sugerencia de **solicitar obras de almacén sin tener que ir personalmente** más que a recogerlas, pero no a pedir las, es muy razonable y se va a revisar el procedimiento de préstamo y la normativa para dar esta opción que nos parece muy interesante.

11. Herramientas de búsqueda: UniCo, web y acceso remoto (comentarios 20, 40, 66, 159, 167, 169, 177)

Hay un par de comentarios que se quejan, con razón, del mal funcionamiento del acceso remoto a las bases de datos y fuentes de información desde fuera de la UC. El sistema viene funcionando mal desde hace tiempo y confiamos en que finalmente podamos **cambiar la aplicación de acceso remoto** para el nuevo curso.

Hay también un par de comentarios que se quejan de que la web no es clara, sin embargo no dan más indicaciones sobre qué aspectos concretos son los más confusos. Es cierto que la puntuación general de este ítem baja algo en la valoración de este año y aunque la web es bastante reciente, quizá haya que revisar algún aspecto, no obstante, esto se haría a medio plazo, no lo consideramos prioritario en este momento excepto las indicaciones sobre aspectos concretos que sí se podrían atender si la hubiera.

12. Formación e información (comentarios 11, 153)

Hay un comentario que pondera apreciativamente la utilidad de la información que recibe de la biblioteca.

Otro comentario sugiere que se haga formación en búsqueda por palabras clave: de hecho ya se hace tanto en los cursos de formación ordinarios como en las sesiones a medida que se preparan a demanda específica de usuarios, quizá lo que habría que mejorar en este aspecto es más bien la información y difusión de la oferta formativa.

Hay un tercer comentario que no aparece en la tabla ya que incluía expresiones insultantes para miembros concretos del personal; este comentario valoraba muy negativamente la formación recibida, cosa que lamentamos pero en estos casos es más útil señalar con concreción los aspectos negativos para poder rectificar.

13. Otros servicios (comentarios 67, 81, 83, 109, 138, 145, 168, 177)

Hay alguna queja sobre el funcionamiento de la wifi. Esta prestación se realiza desde el Servicio de Informática al cual remitimos los comentarios para que los tengan en cuenta.

Algún comentario señalan su satisfacción con la realización de focos de interés (exposiciones bibliotemáticas), se agradece la mención puesto que es un trabajo adicional que, aunque se hace con gusto, lleva tiempo y esfuerzo.

Hay dos quejas respecto a la obligatoriedad de llevar la TUI para acceder al Paraninfo; esta queja es relativamente común pero aquél es el único centro con entrada controlada (cosa que se valora siempre positivamente por añadir un plus de tranquilidad y orden a las instalaciones) pero para que funcione no se pueden generalizar las excepciones cosa que sucedería en muy poco tiempo si se admite franquear el acceso manualmente sin acreditación. Este es de los pocos casos en la biblioteca se muestra bastante inflexible en el mantenimiento de la norma con muy pocas y justificadas excepciones.

Un comentario muestra su sorpresa por el buen funcionamiento de la comunicación por whatsapp, esperamos que utilice el servicio en adelante (a nosotros no nos sorprende)

Hay dos sugerencias interesantes que se van a tener en cuenta: **poner clips o grapadora en la zona de la copiadora**, se propone en Industriales donde ya hay un servicio de préstamo de materiales, habrá que estudiar si es factible poner este material sin

vigilancia a disposición del público (su utilidad es evidente). La otra propuesta (Interfacultativo) es **poner cargadores de móvil**, esto ya se ha hecho como experimento en Industriales y funciona de manera muy satisfactoria, estudiaremos la viabilidad y el coste de extender este servicio al resto de las divisiones.

Por último, hay una queja referida al escaso servicio proporcionado en Enfermería. Esta es una queja con bastante fundamento ya que en la Escuela de enfermería no hay servicio de biblioteca, que se presta desde medicina, y la única mejora que se ha podido hacer para este segmento concreto de usuarios ha sido acercar un pequeño fondo muy básico y un servicio de préstamo desplazado desde Medicina tres horas diarias. Estudiaremos posibles mejoras pero es muy difícil con los recursos actuales y no podemos garantizar nada.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

14. Personal: valoración positiva (comentarios 7, 8, 9, 10, 11, 41, 45, 60, 61, 62, 64, 76, 86, 88, 89, 91, 98, 107, 110, 111, 112, 119, 120, 121, 122, 127, 128, 129, 131, 134, 136, 140, 146, 148, 149, 156, 157, 158, 160, 185, 193)

Se agradecen estos comentarios y se transmiten al personal. Los que se refieren a personas concretas se comunican a los y las interesados/as.

15. Personal: valoración negativa (comentarios 4, 5, 13, 14, 49, 53, 65, 66, 185, 188, 192)

Agradecemos que se señalen los fallos. Se indagará los posibles motivos de esta percepción para corregir actitudes incorrectas o malentendidos.

VALORACIÓN GENERAL

16. Positiva (comentarios 10, 11, 42, 44, 59, 60, 63, 68, 87, 92, 93, 118, 126, 127, 130, 137, 167)

Se agradece. Se transmiten los comentarios al personal.

OTROS ASPECTOS

17. Cuestiones diversas (comentarios 47, 60, 96, 146)

Hay varios comentarios de usuarios de Alucan solicitando ampliación de los servicios que reciben actualmente (wifi, uso de ordenadores, uso de impresoras). En buena parte, la modificación de estas condiciones tendría que tratarse entre la UC y la asociación (sujeta, además, a las limitaciones tecnológicas que indique el Servicio de informática) y en parte la queja no está fundada ya que el servicio de impresión sí lo puede utilizar de forma ordinaria solicitándolo la primera vez en el mostrador (luego es autoservicio)

Hay una queja por la cierres durante una huelga, al respecto hay que decir que los servicios mínimos no los establece la Biblioteca sino el rectorado de la Universidad para todos los servicios (no solo Biblioteca) y que, razonablemente, nunca ha habido servicios mínimos en la Biblioteca.

Por último, hay una propuesta de buscar financiación o asociarse con empresas para digitalizar fondos especiales. Esto ya se hace en la medida de lo posible aunque más bien con asociaciones culturales o sociales sin ánimo de lucro que en general están más dispuestas a colaborar y aportar recursos (aunque sea en especie) que las empresas comerciales.

PROPUESTAS DE MEJORA DERIVADAS DE LOS COMENTARIOS

Recapitulación de las propuestas del punto anterior:

- Horarios y calendarios: puesto que está pendiente la progresiva implantación del nuevo calendario académico (en el que se suprimirán los exámenes de septiembre) se tendrán que revisar los horarios de apertura y se aprovechará para estudiar si hay posibilidad de mejorar el servicio en Enfermería.
- Se revisarán las normas de uso y los procedimientos de control de sala en el caso de Ciencias por las muchas quejas que ha generado el mal uso de la sala de ruido moderado.
- Se advertirá al personal de la necesidad de controlar el volumen de voz y niveles de ruido en todas las divisiones.
- Se va a elaborar un informe sobre accesibilidad de las instalaciones
- Obras necesarias: en este año se están haciendo ya obras de mejora en Industriales; solicitan para el próximo año nuevos baños en Interfacultativo, revisión de iluminación en el Inter (y de la temporización); acondicionamiento de aire en Paraninfo.
- Enchufes: se continuará incrementando el número de enchufes, de manera prioritaria en Industriales, seguido de Caminos.
- Reformas de mobiliario: en el Interfacultativo se volverán a alinear las mesas; se seguirán renovando sillas en las divisiones a medida que se pueda y empezando por Caminos; se pondrán separadores a parte de las mesas de Medicina.
- Mejora de los equipos portátiles con discos SSD que los hacen aptos para soportar Porticada (con todas las aplicaciones necesarias)
- Se revisará la normativa de uso de las salas de grupo (para valorar hasta qué punto es posible incorporar las sugerencias de uso que se hacen en los comentarios) y se analizará si es posible simplificar o explicar con más claridad el sistema de reserva y anulación de reserva en línea.
- Se revisará de nuevo la normativa de préstamo para incluir la posibilidad de reservar libros de Almacén sin tener que ir al mostrador; y para analizar si es adecuado ampliar los plazos de préstamo para estudiantes con el TFG en elaboración
- Se va a implantar un nuevo sistema de Acceso remoto
- Se mejorará la señalización de los fondos (especialmente el circuito de revistas) en el Interfacultativo
- Se extenderá a otras divisiones el servicio de cargadores de móvil.
- Se estudiará si es posible disponer en las zonas de copiadoras o impresoras grapadoras o clips autoservicio.

ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO

BIBLIOTECA: ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DE LA BUC

¡Gracias! por dedicarnos un momento.

Cumplimentar esta encuesta puede ocuparle aproximadamente diez minutos.

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

Hay 41 preguntas en esta encuesta

CENTRO QUE UTILIZA CON PREFERENCIA

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

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

TIPO DE USUARIO *

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- Alumno de Grado o programa senior
 Alumno de Posgrado
 Docente e Investigador
 Personal de Administración y Servicios
 Usuario externo

ASPECTOS GENERALES

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

(1= pésimo / 5= óptimo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

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

(1= pésimas / 5= óptimas)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

3. La limpieza de las instalaciones es

(1= pésima / 5= óptima)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

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

(1= muy mal / 5= muy bien)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

ESPACIOS Y EQUIPOS

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

1= Totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS PARANINFO

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

Sí No

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

(1= totalmente inadecuado / 5 = totalmente adecuado)

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

1 = Totalmente inadecuadas / 5= totalmente adecuadas.

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

P5. Valore la atención prestada por el personal del Paraninfo

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-I

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

(1= Mucha espera / 5= ninguna espera)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

(1= mucha demora / 5= respuesta inmediata)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-II

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-III

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

(1= Totalmente en desacuerdo / Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-IV

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

VALORACION GLOBAL

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

(1= Muy mala / 5= Excelente)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

COMENTARIOS O SUGERENCIAS

Por favor, escriba su respuesta aquí:

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
 - Instrucciones para la difusión en OPACs
 - Primer tuit de aviso y difusión
- 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.
- Se pusieron varios *Tweets* de aviso (29 de abril, 6, 13, 20 y 28 de mayo):



Biblioteca UC @BUCantabria · 29 abr.

¡Es tu momento! El momento de dar tu opinión sobre los servicios de @BUCantabria mediante esta encuesta:

👉 encuestas.unican.es/encuestas/inde...



Biblioteca UC @BUCantabria · 6 may.

Recuerda, ¡es tu momento! Opina sobre los servicios de @BUCantabria a través de esta pequeña encuesta online. ¡También con tu móvil!

👉 encuestas.unican.es/encuestas/inde...



Biblioteca UC @BUCantabria · 13 may.

¡Es tu momento! Deja tu opinión sobre @BUCantabria a través de esta pequeña encuesta donde manifestar tus preferencias y valoraciones sobre el servicio que recibes:

👉 encuestas.unican.es/encuestas/inde...



Biblioteca UC @BUCantabria · 20 may.

Aún puedes opinar sobre los servicios que te ofrece @BUCantabria, qué necesitas, qué se podría mejorar, ¡ánimate, es tu momento y es un momento nada más! 😊

👉 encuestas.unican.es/encuestas/inde...



Biblioteca UC @BUCantabria · 28 may.

Últimos días, últimos días para opinar sobre @BUCantabria, ahora sí que ¡es tu momento! Definitivamente. 10 minutos para hacernos saber lo que piensas y necesitas de nosotros, también desde el móvil:

👉 encuestas.unican.es/encuestas/inde...

- Difusión en Facebook
- Noticia y Destacado en el web de la BUC el 29 de abril



- 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 tableros de las conserjerías de los centros carteles como el que se adjunta (elaboración propia de la BUC):

Encuesta de servicios 2019



ES TU MOMENTO

1-31 DE MAYO

