

Encuesta de satisfacción de usuarios

20 de junio

2017

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

Informe final

Contenido

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA.....	3
RESULTADOS GENERALES DE LA BUC.....	5
RESULTADOS GENERALES, EVOLUCIÓN Y TENDENCIA.....	6
RESULTADOS POR DIVISIÓN.....	9
RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO.....	16
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA.....	21
RESULTADOS GENERALES DE LA BUC.....	22
PUNTOS FUERTES/DÉBILES.....	25
ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA.....	27
CONSIDERACIONES GENERALES.....	27
ÁREAS DE MEJORA.....	27
ÁREAS DE REFUERZO.....	28
PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS.....	29
BIBLIOTECA ELECTRÓNICA EMILIO BOTÍN (PARANINFO).....	30
ANEXO: COMENTARIOS DE TEXTO LIBRE.....	31
COMENTARIOS.....	31
RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS.....	53
PROPUESTAS DE MEJORA DERIVADAS DE LOS COMENTARIOS.....	58
ANEXO: SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA: DATOS POR DIVISIONES.....	60
ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO.....	76
ANEXO: CARTELES Y PUBLICIDAD.....	81

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

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

Herramienta: Limesurvey

Cálculo de las muestras:

Se ha utilizado la fórmula

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

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 DIVISIONES		
	n	N	Error muestral
CAM	95	972	9%
CIE	66	932	11%
DEC	110	3236	9%
IND	79	2129	11%
INT	178	2320	7%
MAR	16	444	25%
MED	48	1649	14%
MIN	20	289	21%
TOTAL UC	612	11971	4%

	POR TIPO DE USUARIO		
	n	N	Error muestral
GRADO	368	9049	5%
POSGR.	102	1279	9%
PDI	112	1569	9%
PAS	15	596	25%
EXT	15	3169	25%
TOTAL UC	612	15662	4%

Nota: en la tabla por Divisiones no se computan los usuarios externos

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

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.

Por Divisiones, se presentan los resultados de cada centro pero hay que recordar que tienen una validez muy limitada, excepto para el caso del INT y en concreto para MAR, MED y MIN los consideramos solo orientativos.

Los resultados por divisiones y tipos de usuarios se presentan detallados por el valor específico para la gestión de los responsables de la prestación directa del servicio.

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.

Respecto a las encuestas anteriores se han hecho las siguientes modificaciones:

- Se ha añadido en el cuestionario una pregunta relativa a servicios específicos de apoyo a la investigación.
- Se ha modificado la periodicidad de la encuesta que ahora es bienal (anteriormente era anual).

RESULTADOS GENERALES, EVOLUCIÓN Y TENDENCIA

Leyenda: Columna año 2017: 0,00 valores superiores a 3,9 / 0,00 valores inferiores a 3,5 /
 General: En **negrita** el valor más alto de la serie para cada ítem
 Enunciado del ítem: **Tendencia positiva** / **tendencia negativa** / estabilidad

PREGUNTA	2012	2013	2014	2015	2017
ASPECTOS GENERALES					
1 Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades.		4,18	4,17	4,26	4,25
2 Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada.		3,58	3,45	3,58	3,81
3 Limpieza de las instalaciones.		4,33	4,32	4,31	4,50
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
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
6 Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas		3,68	3,72	3,98	4,18
7 El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita.	3,89	3,9	3,88	3,98	4,08
8 La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,70	3,44	3,46	3,47	3,81
9 la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	3,47	3,71	3,67	3,93	3,98
10 La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)		3,62	3,81	4,01	4,31
11 El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	3,61	3,86	3,84	3,93	3,99
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
13 ¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?		3,1	2,98	3,17	3,00
14 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

PREGUNTA	2012	2013	2014	2015	2017
SERVICIOS EN EL PARANINFO					
P1 ¿Ha utilizado en el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo? (resultado en % sobre respuestas)					
P2 Valore el horario de apertura de la Biblioteca del Paraninfo				4,10	4,00
P3 Valore las instalaciones de la Biblioteca del Paraninfo (salas de grupos, salas de estudio, equipos, zonas de descanso, comedor)				4,09	4,08
P4 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
P5 Valore la atención prestada por el personal del Paraninfo				4,11	4,12
RAPIDEZ DE SERVICIO					
15 Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido		4,56	4,53	4,56	4,62
16 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
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.		4,05	4,09	4,16	4,22
18 Los fondos impresos de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	3,92	3,97	4	4,02	4,20
19 Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)		4,1	4,04	4,19	4,31
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.		4,23	4,22	4,35	4,48
21 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

PREGUNTA	2012	2013	2014	2015	2017
22 Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas		3,92	3,75	4,12	4,17
23 Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	3,64	3,93	3,91	3,97	4,21
24 El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	4,14	4,02	4,01	4,06	3,97
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.	3,91	3,88	3,88	3,92	4,03
26 Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito		4,31	4,28	4,47	4,71
27 Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado.		4,28	4,19	4,32	4,65
28 Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)		2,62	2,85	3,17	3,44
29 Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos		2	2,5	2,59	3,20
30 Valore nuestra asistencia a la investigación en cuanto a: identidad digital, presencia en bases de datos, análisis métrico, derechos de autor, acceso abierto, gestores bibliográficos, etc.					4,51
PERSONAL					
31 El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia.	4,39	4,5	4,46	4,58	4,54
32 El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,36	4,53	4,51	4,63	4,61
VALORACIÓN GLOBAL					
33 ¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	4,23	4,13	4,13	4,25	4,23

RESULTADOS POR DIVISIÓN

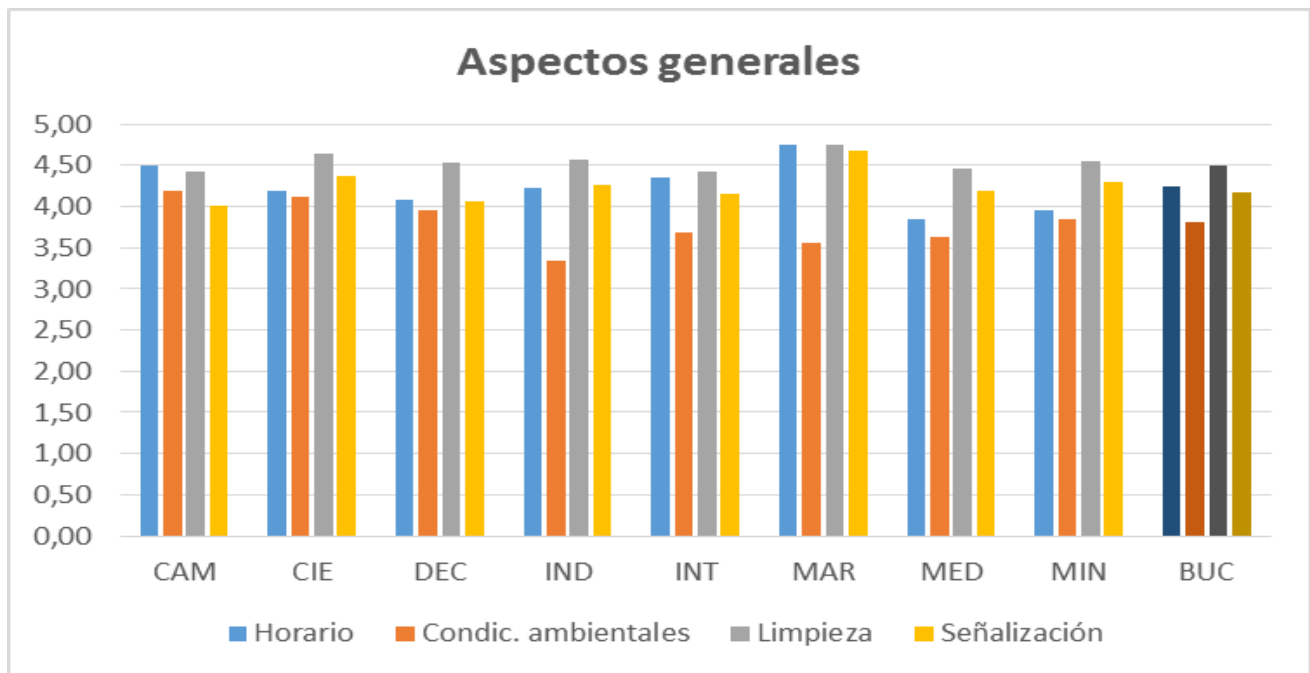
ASPECTOS GENERALES

Items:

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

Promedios por división

	1	2	3	4
CAM	4,49	4,19	4,42	4,01
CIE	4,20	4,12	4,64	4,38
DEC	4,09	3,95	4,54	4,06
IND	4,23	3,35	4,58	4,26
INT	4,35	3,68	4,42	4,16
MAR	4,75	3,56	4,75	4,69
MED	3,85	3,63	4,46	4,19
MIN	3,95	3,85	4,55	4,30
BUC	4,25	3,81	4,50	4,18



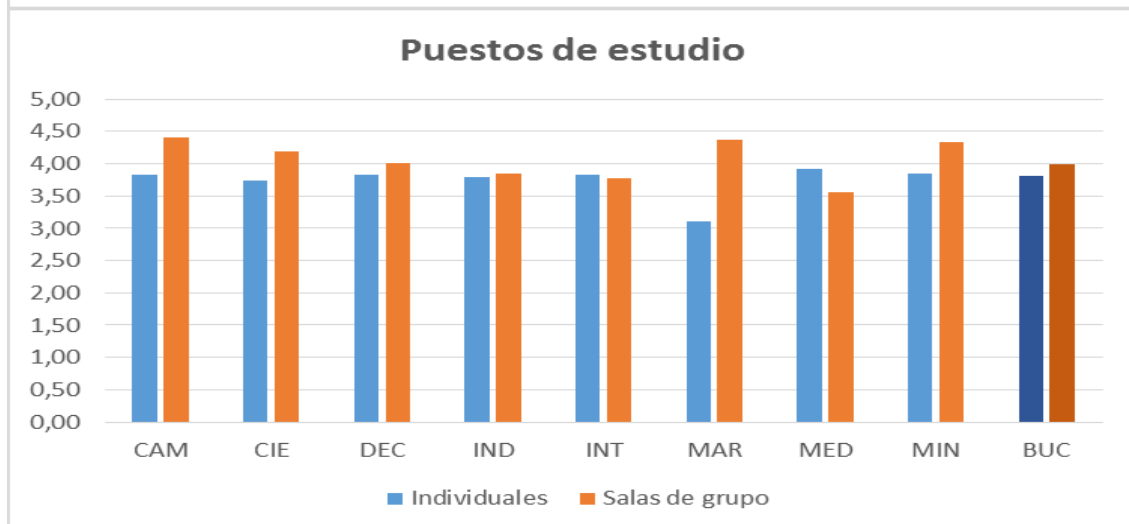
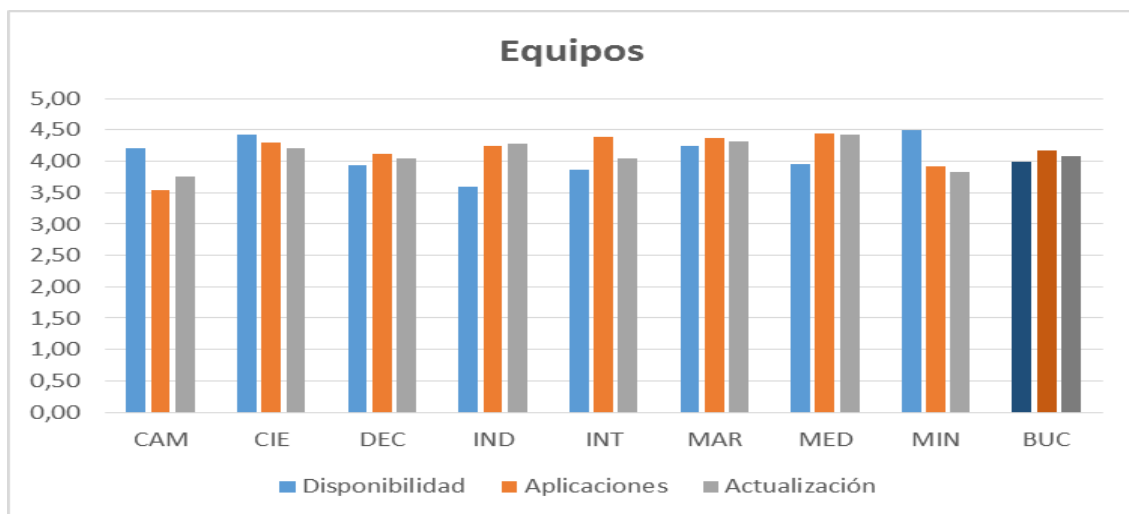
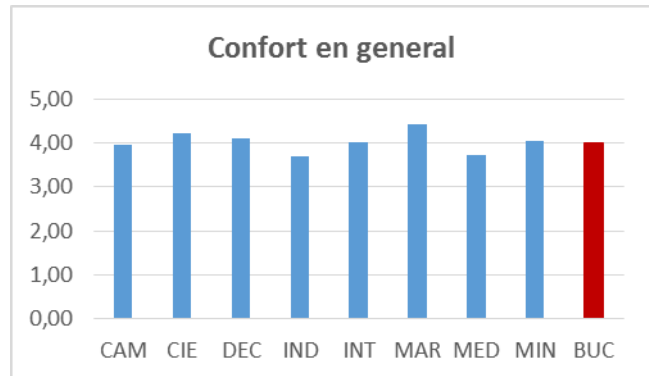
ESPACIOS Y EQUIPOS

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	4,21	3,54	3,76	3,84	4,41	4,23	3,96
CIE	4,43	4,30	4,20	3,74	4,19	4,63	4,22
DEC	3,93	4,11	4,05	3,82	4,01	4,14	4,10
IND	3,60	4,25	4,28	3,79	3,86	4,52	3,69
INT	3,87	4,39	4,04	3,83	3,77	4,24	4,02
MAR	4,25	4,38	4,31	3,11	4,38	4,63	4,44
MED	3,95	4,44	4,43	3,93	3,57	4,24	3,72
MIN	4,50	3,93	3,83	3,86	4,33	4,22	4,06
BUC	3,99	4,18	4,08	3,81	3,98	4,31	3,99



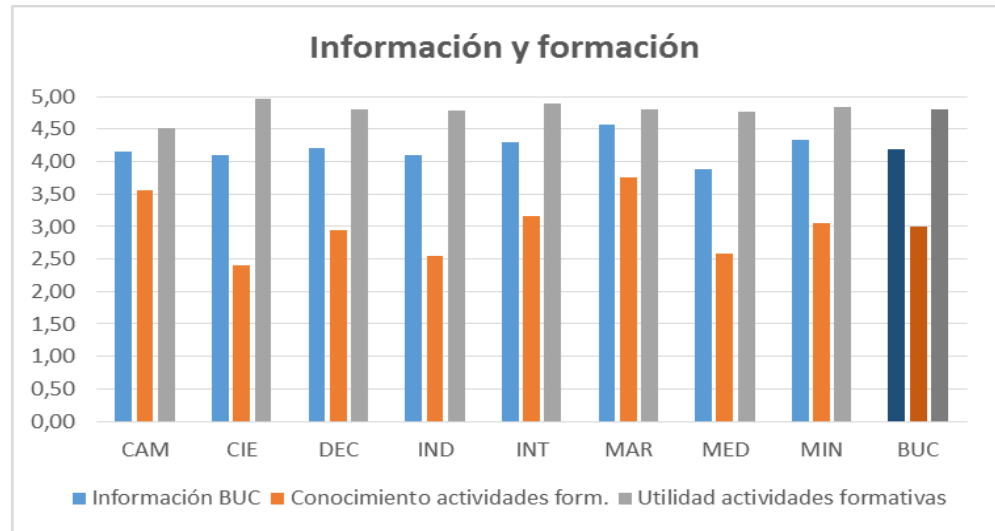
INFORMACION Y FORMACION

Items:

12. Información sobre la B. es adecuada / 13. Conoce las actividades formativas/ 14. Utilidad de las actividades formativas

Promedios por división:

	12	13	14
CAM	4,15	3,56	4,52
CIE	4,10	2,41	4,97
DEC	4,21	2,94	4,80
IND	4,11	2,55	4,79
INT	4,30	3,17	4,89
MAR	4,56	3,75	4,81
MED	3,89	2,59	4,77
MIN	4,33	3,06	4,83
BUC	4,19	3,00	4,80



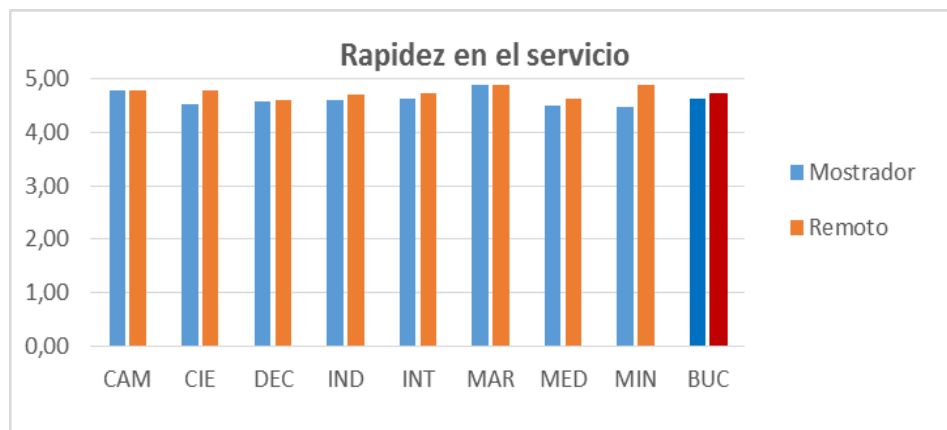
RAPIDEZ DEL SERVICIO

Items:

15. Rapidez en el mostrador / 16. Rapidez por teléfono, correo electrónico, formulario, etc.

Promedios por división:

	15	16
CAM	4,79	4,77
CIE	4,53	4,78
DEC	4,57	4,61
IND	4,60	4,69
INT	4,63	4,73
MAR	4,88	4,88
MED	4,50	4,64
MIN	4,47	4,88
BUC	4,62	4,72



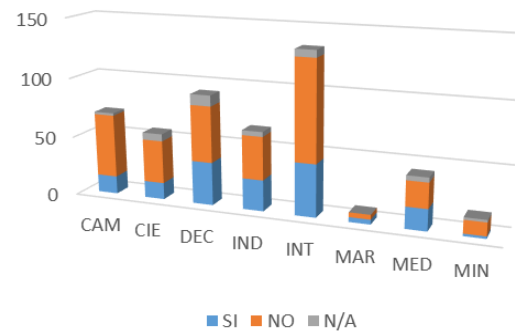
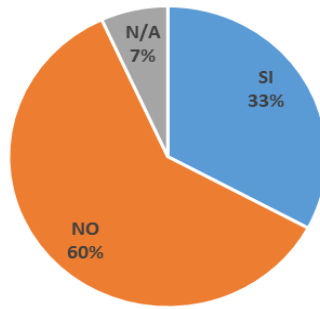
SERVICIOS PARA EL ESTUDIO EN EL PARANINFO

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?

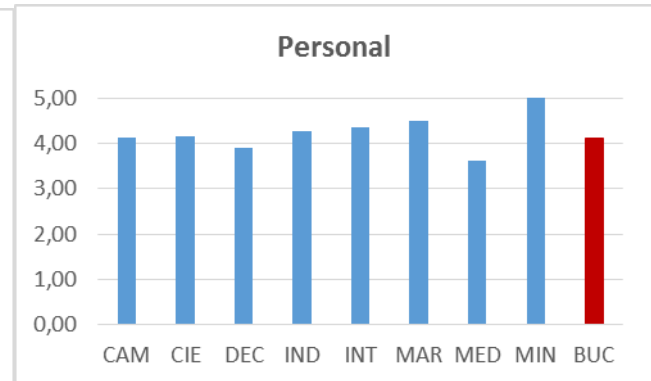
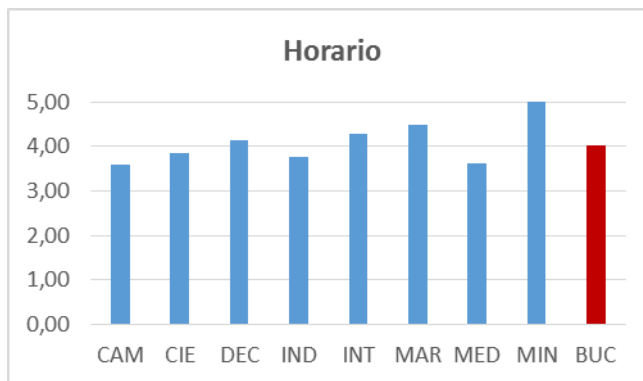
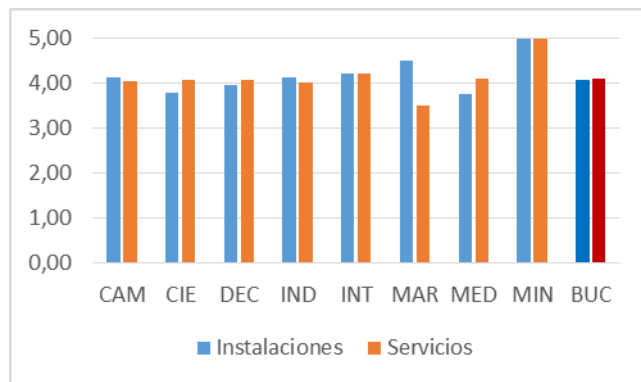
	SI	NO	N/A	TOTAL
CAM	15	53	2	70
CIE	14	36	6	56
DEC	36	47	9	92
IND	26	36	4	66
INT	44	84	6	134
MAR	4	4	0	8
MED	18	21	4	43
MIN	2	11	2	15
BUC	159	292	33	484



Valoración del servicio. Items:

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

	P2	P3	P4	P5
CAM	3,60	4,13	4,07	4,13
CIE	3,86	3,79	4,07	4,14
DEC	4,14	3,97	4,08	3,89
IND	3,77	4,15	4,04	4,27
INT	4,27	4,23	4,23	4,34
MAR	4,50	4,50	3,50	4,50
MED	3,61	3,78	4,11	3,61
MIN	5,00	5,00	5,00	5,00
BUC	4,00	4,08	4,11	4,12



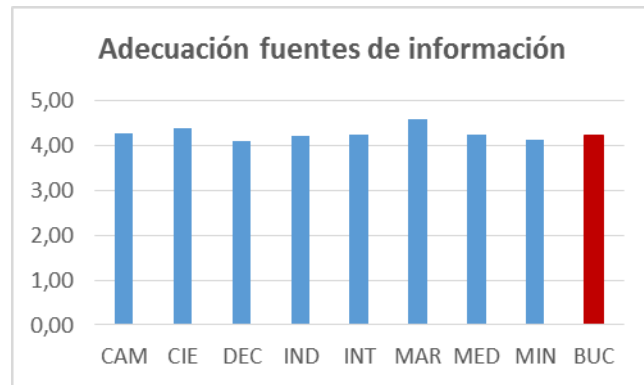
ACCESO A LA INFORMACIÓN

Fuentes en general. Items:

17. Fuentes de información adecuadas y suficientes.

Medias aritméticas por división:

	17
CAM	4,25
CIE	4,37
DEC	4,08
IND	4,21
INT	4,22
MAR	4,56
MED	4,23
MIN	4,12
BUC	4,22

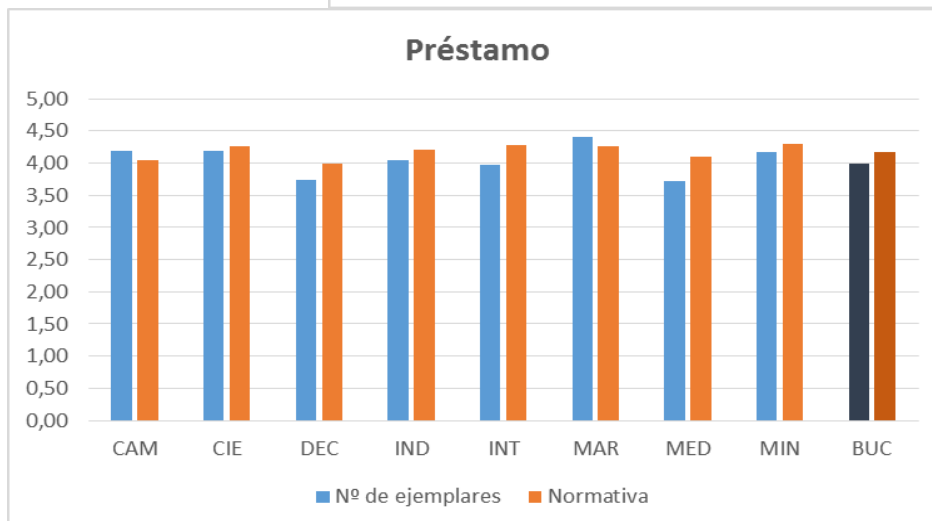
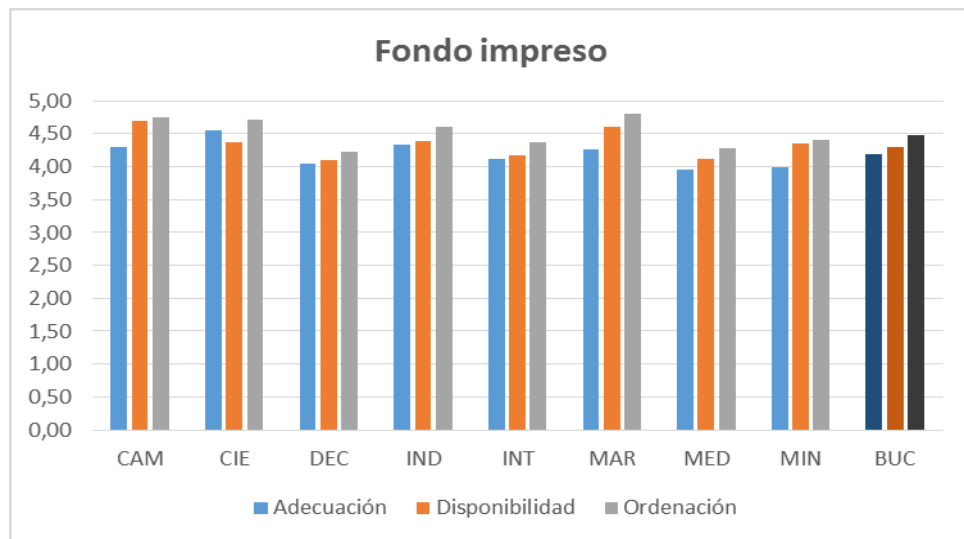


Fuentes impresas. Items:

18. Fondos impresos adecuados y suficientes / 19. Disponibilidad efectiva del fondo impreso / 20. Ordenación de los fondos impresos / 21. Número de ejemplares / 22. Normas de préstamo

Medias aritméticas por división:

	18	19	20	21	22
CAM	4,31	4,70	4,76	4,19	4,04
CIE	4,55	4,38	4,71	4,20	4,27
DEC	4,05	4,11	4,23	3,74	3,99
IND	4,34	4,38	4,61	4,04	4,21
INT	4,12	4,18	4,37	3,98	4,28
MAR	4,27	4,60	4,80	4,40	4,27
MED	3,95	4,12	4,29	3,72	4,09
MIN	4,00	4,35	4,41	4,18	4,29
BUC	4,20	4,31	4,48	4,00	4,17

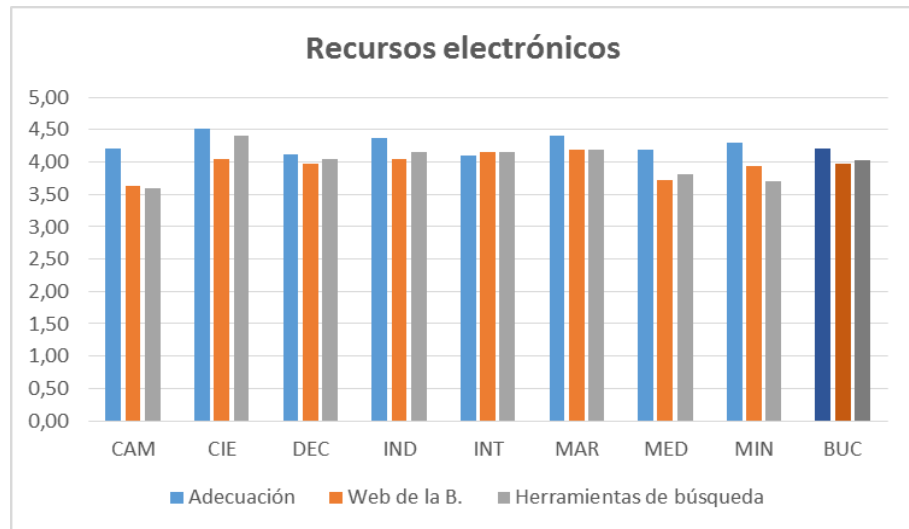


Fuentes electrónicas. Items:

23. Recursos electrónicos adecuados y suficientes / 24. Web de la Biblioteca / 25. Herramientas de recuperación de la información ofrecidas por la B.

Medias aritméticas por división:

	23	24	25
CAM	4,21	3,63	3,60
CIE	4,51	4,05	4,40
DEC	4,11	3,97	4,05
IND	4,36	4,05	4,15
INT	4,10	4,15	4,16
MAR	4,40	4,20	4,20
MED	4,19	3,72	3,81
MIN	4,29	3,94	3,71
BUC	4,21	3,97	4,03

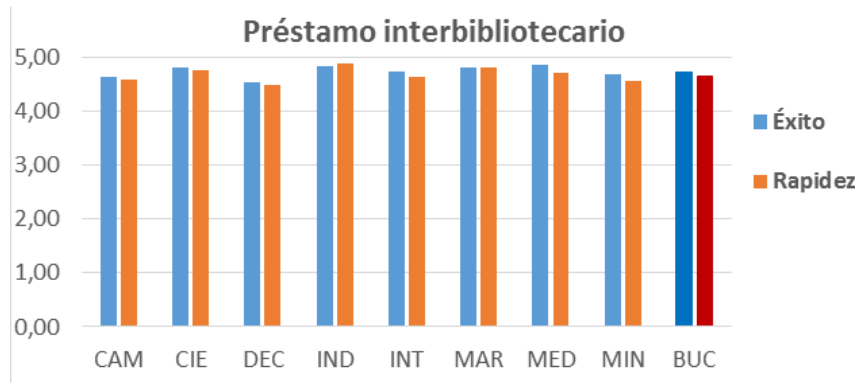


Préstamo interbibliotecario. Items:

26. Éxito en la obtención de lo solicitado / 27. Rapidez en la obtención

Medias aritméticas por división:

	26	27
CAM	4,64	4,58
CIE	4,80	4,76
DEC	4,53	4,47
IND	4,84	4,87
INT	4,74	4,64
MAR	4,80	4,80
MED	4,86	4,72
MIN	4,69	4,56
BUC	4,71	4,65

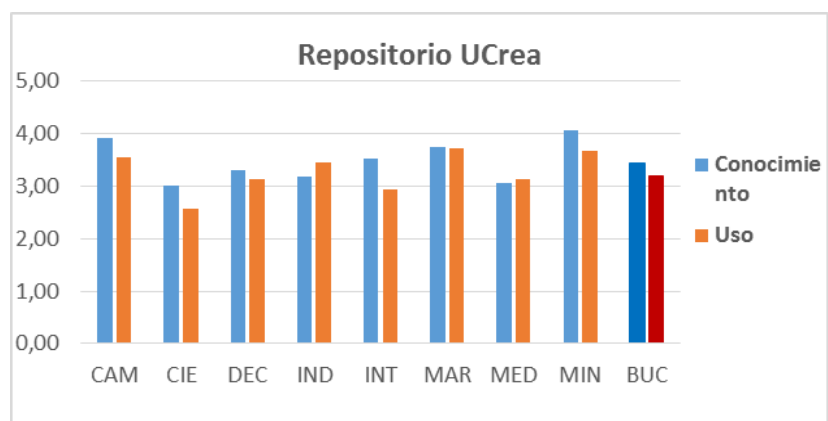


Repositorio institucional (UCrea). Items:

28. Conocimiento de la herramienta / 29. Uso para archivo de trabajos propios.

Medias aritméticas por división:

	28	29
CAM	3,90	3,55
CIE	3,00	2,57
DEC	3,30	3,13
IND	3,17	3,44
INT	3,53	2,94
MAR	3,73	3,71
MED	3,05	3,13
MIN	4,06	3,67
BUC	3,44	3,20

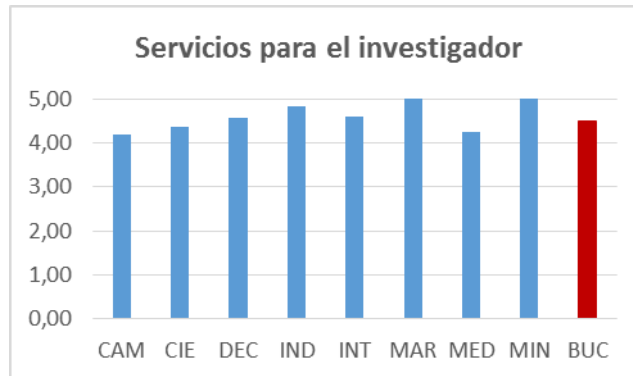


Servicios para el investigador Item:

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

Medias aritméticas por división:

	30
CAM	4,18
CIE	4,36
DEC	4,57
IND	4,83
INT	4,61
MAR	5,00
MED	4,25
MIN	5,00
BUC	4,51



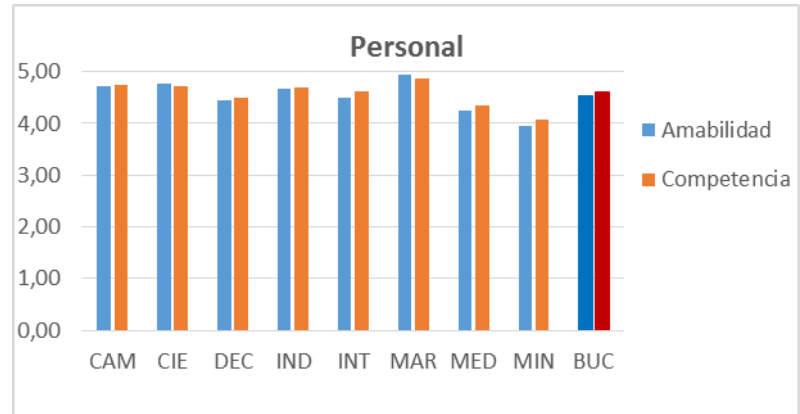
PERSONAL

Items:

31. Amabilidad y disposición / 32. Conocimiento de su trabajo

Medias aritméticas por división:

	31	32
CAM	4,72	4,75
CIE	4,76	4,71
DEC	4,44	4,49
IND	4,67	4,70
INT	4,49	4,62
MAR	4,93	4,87
MED	4,24	4,36
MIN	3,94	4,06
BUC	4,54	4,61

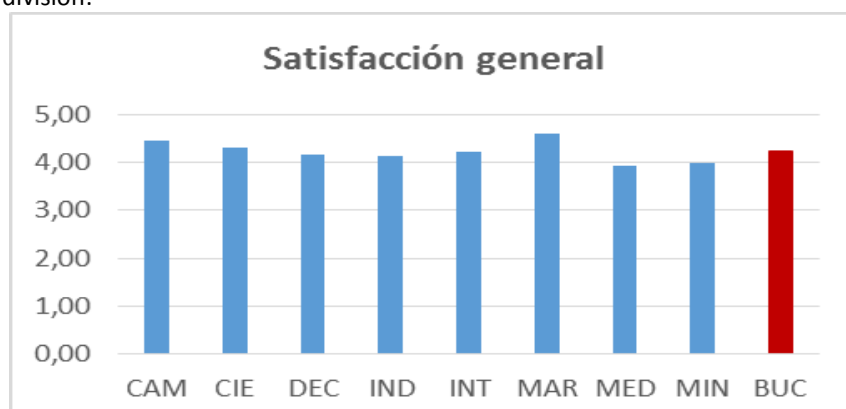


GENERAL

Item: 33. Valoración global del servicio

Medias aritméticas por división:

	33
CAM	4,44
CIE	4,30
DEC	4,15
IND	4,14
INT	4,22
MAR	4,60
MED	3,93
MIN	4,00
BUC	4,23



RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO

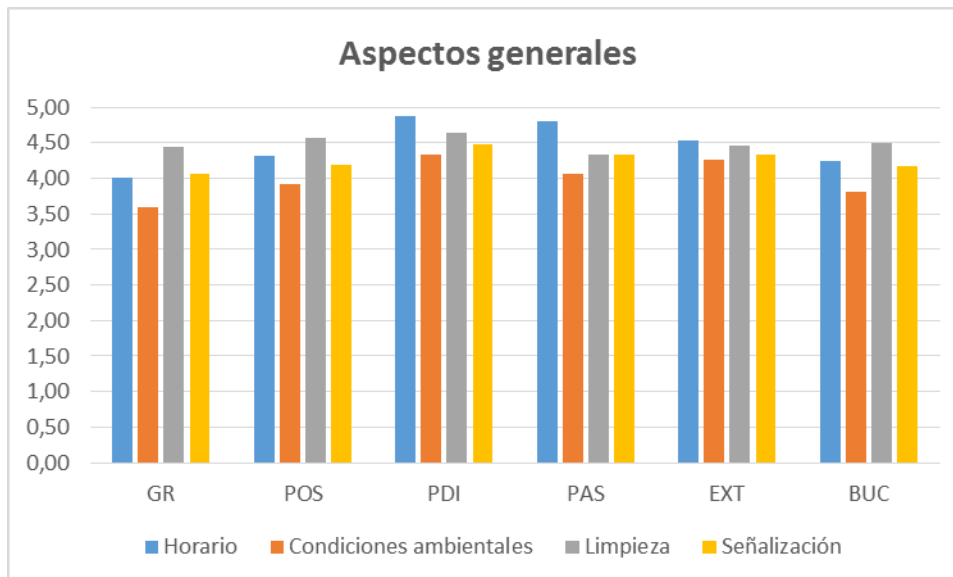
ASPECTOS GENERALES

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	4,02	3,59	4,45	4,07
POSGRADO	4,31	3,92	4,57	4,19
PDI	4,87	4,34	4,64	4,48
PAS	4,80	4,07	4,33	4,33
EXTERNOS	4,53	4,27	4,47	4,33
BUC	4,25	3,81	4,50	4,18



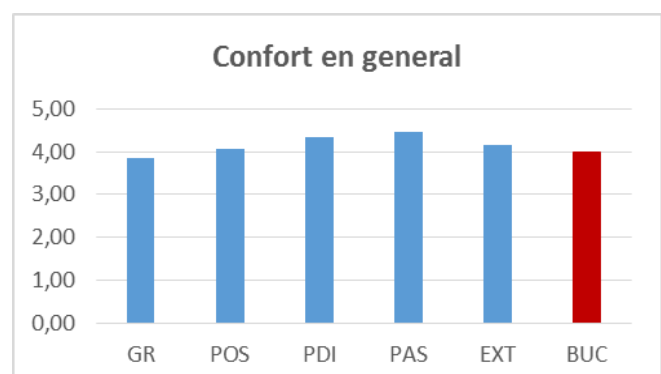
ESPACIOS Y EQUIPOS

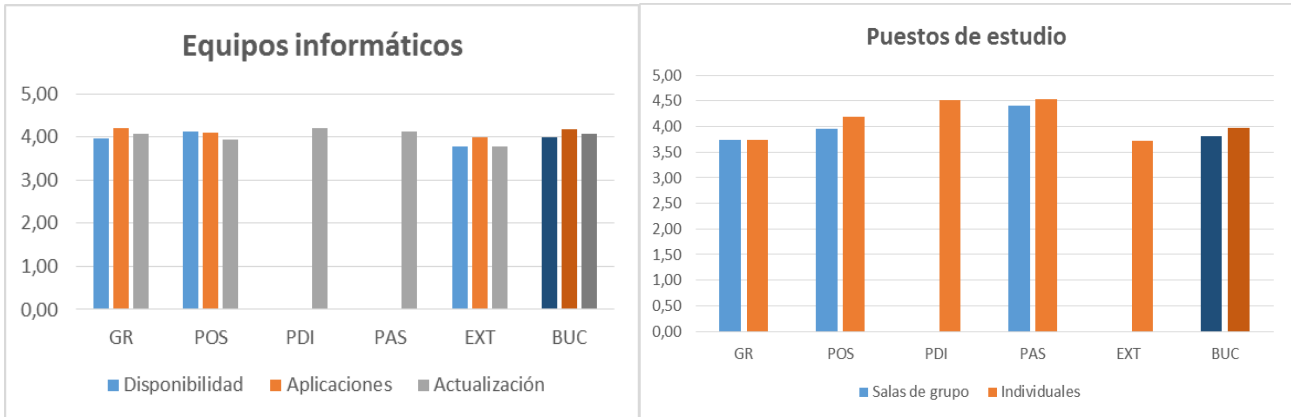
Items:

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	3,96	4,21	4,09	3,74	3,75	4,27	3,84
POSGRADO	4,13	4,09	3,94	3,96	4,20	4,19	4,07
PDI			4,20		4,52	4,55	4,33
PAS			4,13	4,40	4,53	4,73	4,47
EXTERNOS	3,79	4,00	3,79		3,71	3,86	4,14
BUC	3,99	4,18	4,08	3,81	3,98	4,31	3,99





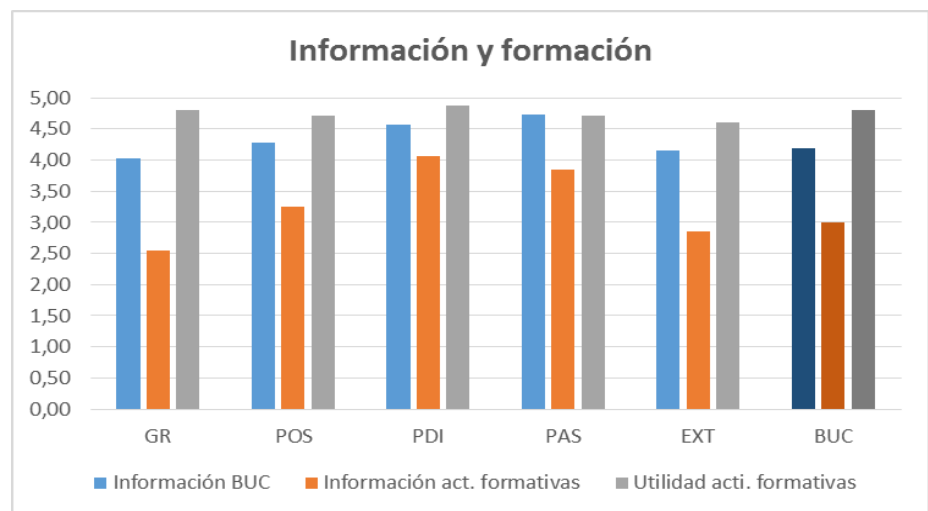
INFORMACION Y FORMACION

Items:

12. Información sobre la B. es adecuada / 13. Conoce las actividades formativas/ 14. Utilidad de las actividades formativas

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	12	13	14
GRADO	4,02	2,54	4,81
POSGRADO	4,28	3,25	4,72
PDI	4,57	4,07	4,88
PAS	4,73	3,86	4,71
EXTERNOS	4,15	2,85	4,62
BUC	4,19	3,00	4,80



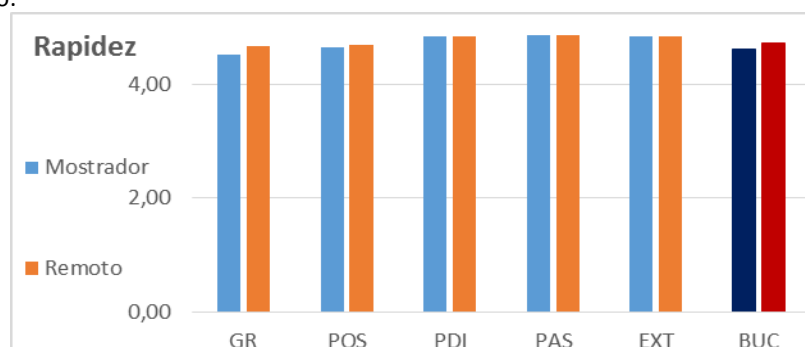
RAPIDEZ DEL SERVICIO

Items:

15. Rapidez en el mostrador / 16. Rapidez por teléfono, correo electrónico, formulario, etc.

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	15	16
GRADO	4,53	4,67
POSGRADO	4,64	4,69
PDI	4,85	4,84
PAS	4,87	4,87
EXTERNOS	4,85	4,85
BUC	4,62	4,72



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?

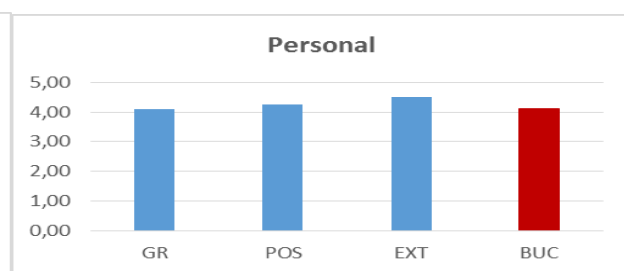
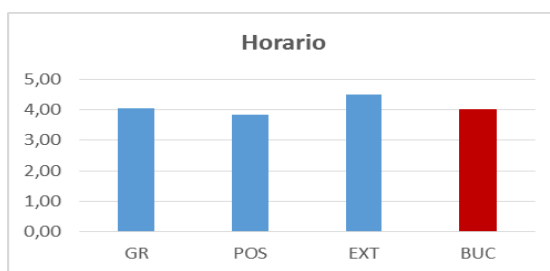
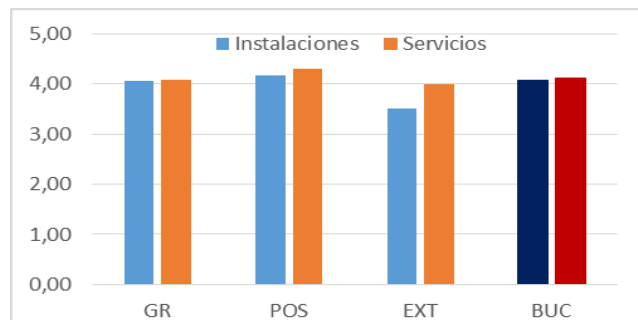
	SI	NO	N/A	TOTAL
GRADO	129	212	29	370
POSGRADO	28	69	3	100
EXTERNOS	2	11	1	14
BUC	159	292	33	484



Valoración del servicio. Items:

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

	P2	P3	P4	P5
GRADO	4,03	4,06	4,07	4,09
POSGRADO	3,83	4,17	4,31	4,24
EXTERNOS	4,50	3,50	4,00	4,50
BUC	4,00	4,08	4,11	4,12



ACCESO A LA INFORMACIÓN

Fuentes en general. Items:

17. Fuentes de información adecuadas y suficientes.

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	17
GRADO	4,12
POSGRADO	4,30
PDI	4,43
PAS	4,47
EXTERNOS	4,23
BUC	4,22

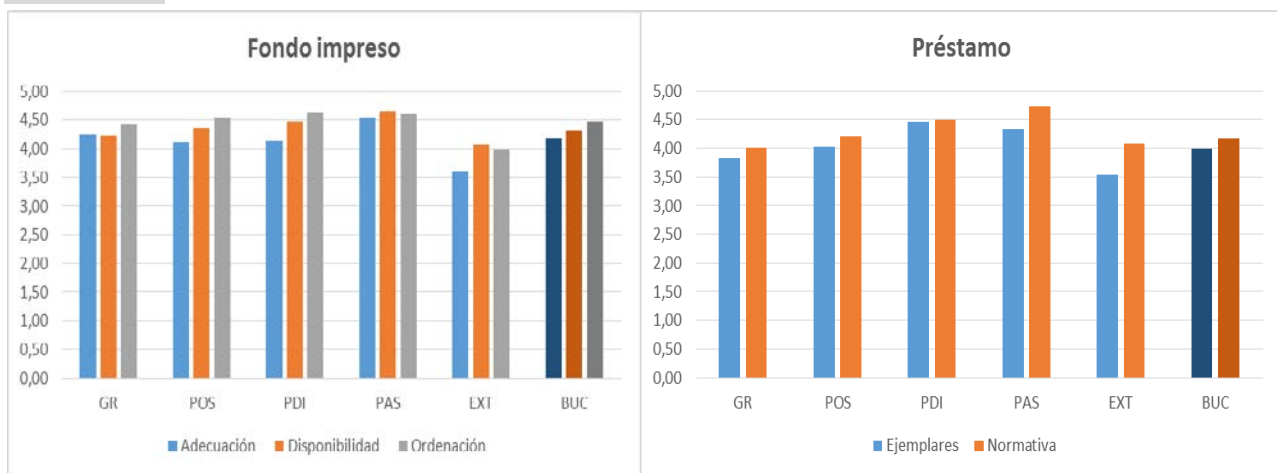


Fuentes impresas. Items:

18. Fondos impresos adecuados y suficientes / 19. Disponibilidad efectiva del fondo impreso / 20. Ordenación de los fondos impresos / 21. Número de ejemplares / 22. Normas de préstamo

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	18	19	20	21	22
GRADO	4,24	4,23	4,42	3,84	4,02
POSGRADO	4,13	4,35	4,53	4,02	4,21
PDI	4,14	4,48	4,64	4,46	4,50
PAS	4,53	4,67	4,60	4,33	4,73
EXTERNOS	3,62	4,08	4,00	3,54	4,08
BUC	4,20	4,31	4,48	4,00	4,17

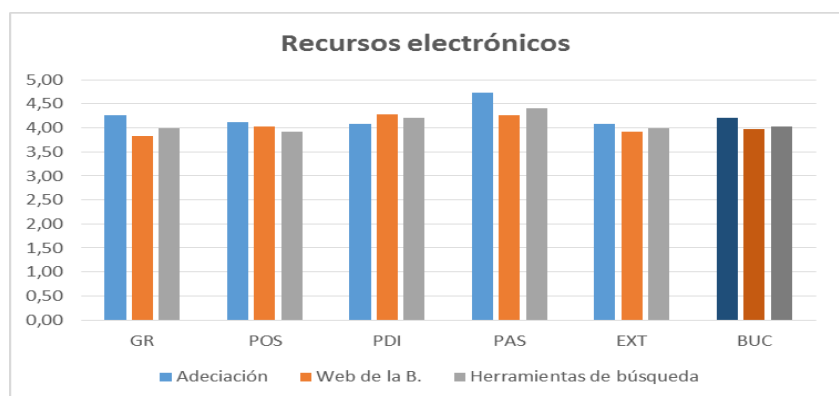


Fuentes electrónicas. Items:

23. Recursos electrónicos adecuados y suficientes / 24. Web de la Biblioteca / 25. Herramientas de recuperación de la información ofrecidas por la B.

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	23	24	25
GRADO	4,26	3,83	3,99
POSGRADO	4,13	4,03	3,91
PDI	4,09	4,29	4,21
PAS	4,73	4,27	4,40
EXTERNOS	4,08	3,92	4,00
UC	4,21	3,97	4,03

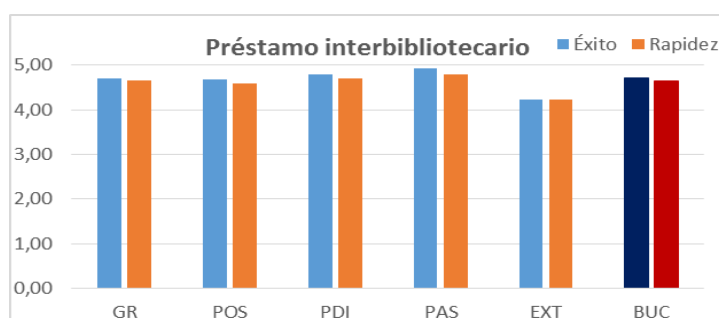


Préstamo interbibliotecario. Items:

26. Éxito en la obtención de lo solicitado / 27. Rapidez en la obtención

Medias aritméticas:

	26	27
GRADO	4,71	4,66
POSGRADO	4,68	4,59
PDI	4,78	4,71
PAS	4,93	4,80
EXTERNOS	4,23	4,23
BUC	4,71	4,65

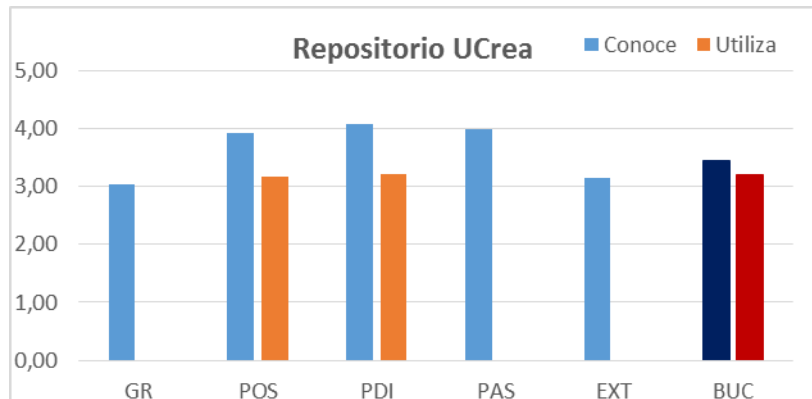


Repositorio institucional (UCrea). Items:

28. Conocimiento de la herramienta / 29. Uso para archivo de trabajos propios.

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	28	29
GRADO	3,05	
POSGRADO	3,94	3,17
PDI	4,08	3,22
PAS	4,00	
EXTERNOS	3,15	
BUC	3,44	3,20



Servicios para el investigador Item:

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

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	30
GRADO	
POSGRADO	4,43
PDI	4,57
PAS	
EXTERNOS	
BUC	4,51

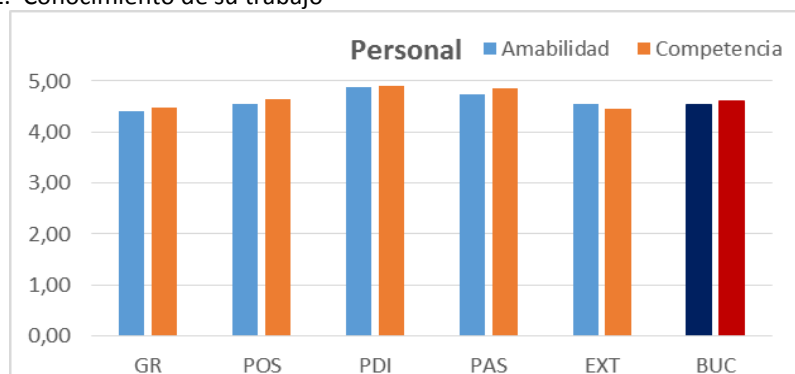


PERSONAL

Items: 31. Amabilidad y disposición / 32. Conocimiento de su trabajo

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	31	32
GRADO	4,41	4,49
POSGRADO	4,55	4,65
PDI	4,89	4,90
PAS	4,73	4,87
EXTERNOS	4,54	4,46
BUC	4,54	4,61



GENERAL

Item: 33. Valoración global del servicio

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	33
GRADO	4,06
POSGRADO	4,30
PDI	4,58
PAS	4,79
EXTERNOS	4,08
BUC	4,23



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 marcan en la tabla de resultados:

importancia ponderada superior a 0.6

satisfacción inferior a 3.9

satisfacción superior a 3.9

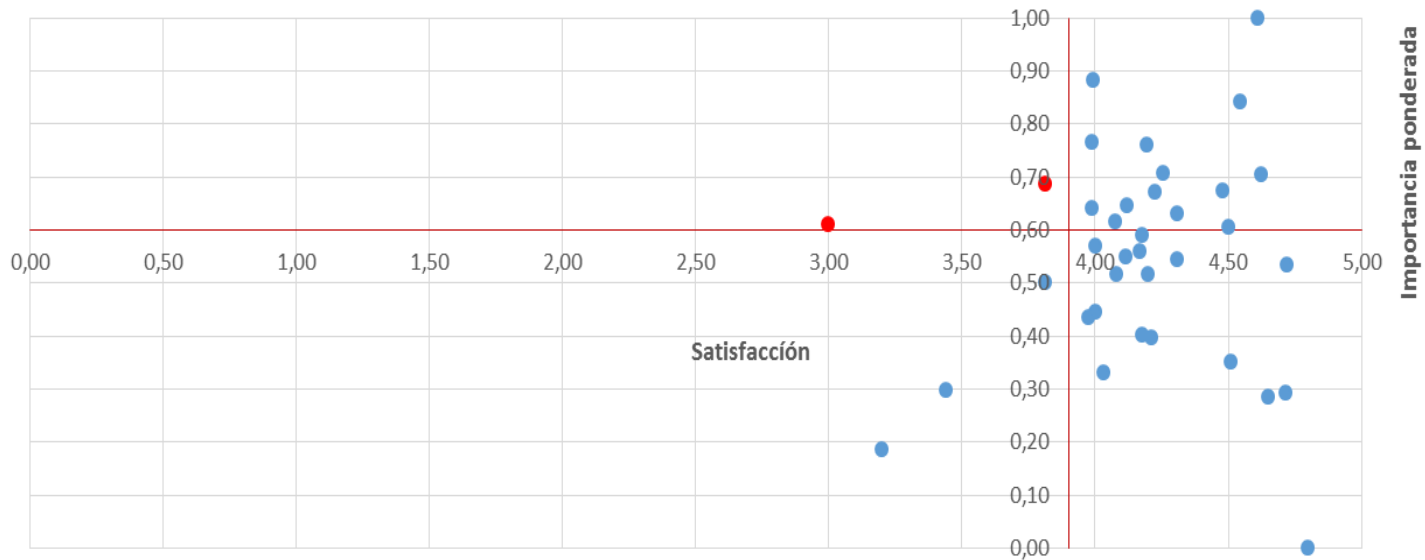
importancia >0.6 y satisfacción < 3.9 (**punto débil: cuadrante superior izquierdo del gráfico**)

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

RESULTADOS GENERALES DE LA BUC

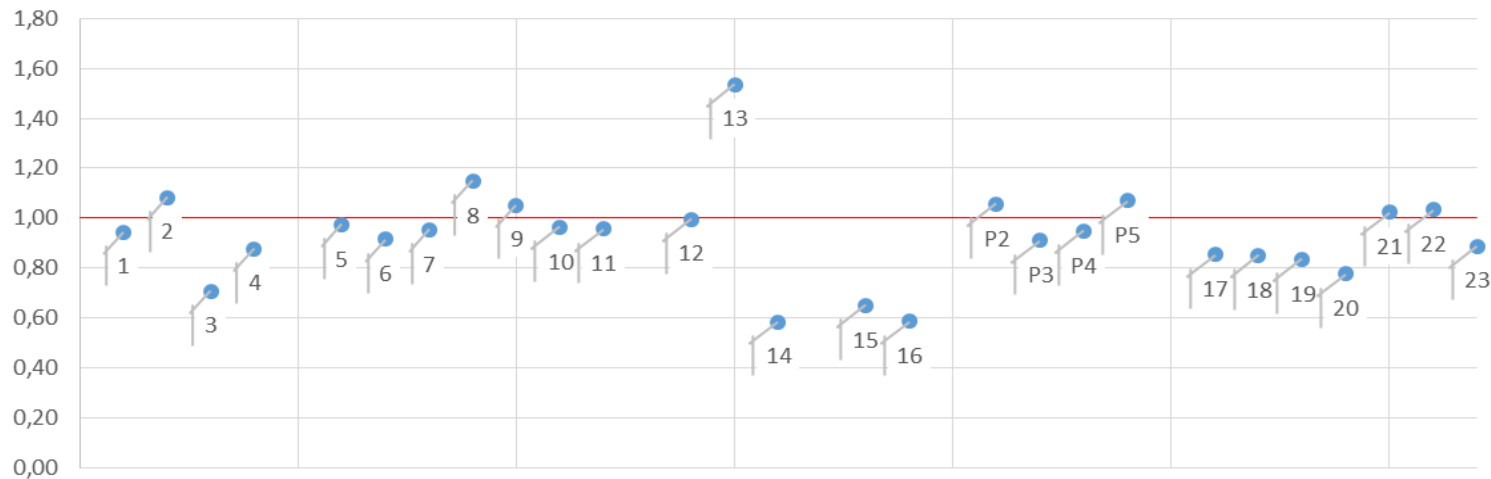
	Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica	
ASPECTOS GENERALES					
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,25	0,46	0,71	0,94
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,81	0,44	0,69	1,08
3	Limpieza de las instalaciones	4,50	0,40	0,61	0,71
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,18	0,39	0,59	0,88
ESPACIOS Y EQUIPOS					
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,99	0,42	0,64	0,97
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,18	0,28	0,40	0,92
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,08	0,34	0,52	0,95
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,81	0,34	0,50	1,15
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	3,98	0,49	0,77	1,05
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,31	0,36	0,54	0,96
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	3,99	0,56	0,88	0,96
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)	4,19	0,49	0,76	1,00
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	3,00	0,40	0,61	1,54
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,80	0,04	0,00	0,58
RAPIDEZ DE SERVICIO					
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,62	0,45	0,71	0,65
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,72	0,36	0,54	0,59
PARANINFO					
P2	Valore el horario de apertura del PAR	4,00	0,30	0,45	1,06
P3	Valore las instalaciones	4,08	0,40	0,62	0,91
P4	Valore los servicios prestados	4,11	0,36	0,55	0,95
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,12	0,42	0,65	1,07

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	4,22	0,43	0,67	0,85
18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,20	0,34	0,52	0,85
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,31	0,41	0,63	0,83
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	4,48	0,44	0,68	0,78
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	4,00	0,38	0,57	1,02
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,17	0,37	0,56	1,03
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,21	0,27	0,40	0,89
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	3,97	0,30	0,44	0,98
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	4,03	0,24	0,33	1,02
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,71	0,21	0,29	0,62
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,65	0,21	0,29	0,68
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,44	0,22	0,30	1,59
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	3,20	0,15	0,19	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	4,51	0,25	0,35	0,68
PERSONAL					
31	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,54	0,53	0,84	0,90
32	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,61	0,63	1,00	0,80



SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA
 Cuadrante superior izquierdo: puntos débiles.
 Cuadrante superior derecho: puntos fuertes
 Cuadrante inferior izquierdo: puntos débiles menos relevantes
 Cuadrante inferior derecho: puntos fuertes menos relevantes

Fiabilidad



FIABILIDAD
 Cuanto más alto el valor en el eje vertical, menos fiable es el ítem
 Cuanto más bajo es el valor del eje vertical: más fiable es la respuesta (menos dispersa)

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

17	↑	4,22	0,67			X		A	Punto fuerte consolidado
18	↑	4,20	0,52		EX	X		M	
19	→	4,31	0,63			X		A	Punto fuerte consolidado
20	↑	4,48	0,68			X		A	Punto fuerte consolidado
21	↑	4,00	0,57	DEC/MED	GR/EX	X		M	Área de refuerzo en DEC y MED para bibliografía básica (GR)
22	→	4,17	0,56			X		M	
23	↑	4,21	0,40			X		B	
24	↓	3,97	0,30	CAM/MED	GR	X		B	Área de mejora.
25	→	4,03	0,33	CAM/MED/MIN		X		B	
26	↑	4,71	0,29			X		B	
27	↑	4,65	0,29			X		B	
28	↑	3,44	0,30	CIE/DEC/IND/INT/MAR/MED	GR/EX		X	B	Área de mejora. Se ha trabajado mucho este servicio y se nota, pero importante incrementar su relevancia
29	↑	3,20	0,19	TODAS	PS/PDI		X	B	Área de mejora. Ídem que ítem 28
30		4,51	0,35			X		B	Área nueva.
31	→	4,54	0,84			X		A	Punto fuerte consolidado
32	→	4,61	1,00			X		A	Punto fuerte consolidado
P2		4,00	0,45			X		B	
P3		4,08	0,62			X		A	
P4		4,11	0,55			X		M	
P5		4,12	0,65			X		A	
33	→	4,23							

ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA

CONSIDERACIONES GENERALES

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

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

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

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

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

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

ÁREAS DE MEJORA

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

ÁREAS DE REFUERZO

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

Confort en general (ítem 11 la encuesta):

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS

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

Horario (ítem 1)

Limpieza de las instalaciones (ítem 3)

Organización física del espacio (ítem 4)

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

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

Impresoras y fotocopiadoras (ítem 10)

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

Información sobre el servicio clara y pertinente (ítem 12)

Utilidad de la formación en Competencias informacionales (ítem 14)

Rapidez en el servicio (ítems 15 y 16)

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

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

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

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

Utilidad y adecuación de las colecciones electrónicas (ítems 23)

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

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

BIBLIOTECA ELECTRÓNICA EMILIO BOTÍN (PARANINFO)

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

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

Nivel de uso del servicio:

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

Valoración del servicio

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Renovación de todas las sillas.

ANEXO: 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 azul** 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 47 sugerencias (referidas a diversos aspectos); 60 quejas (también muy variadas); 29 felicitaciones (a menudo combinadas con sugerencias).

COMENTARIOS

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
1	CAM	GRADO	Instalaciones deterioradas. Los recursos bien. Lo mejor su personal: un diez	8, 14	Q/F
2	CAM	GRADO	Debería haber otra biblioteca de tamaño similar al Paraninfo en la zona de Caminos-Ciencias. Las bibliotecas del campus son en general pequeñas, y en caminos ni siquiera hay mesas grandes.	3, 7	S/Q
3	CAM	GRADO	Si hay algo que me gustaría en la biblioteca de caminos, es que los puestos individuales de estudio fueran un poco más grandes y que dispusieran de un enchufe individual. También alguna vez me ha dado algún problema la iluminación, no me parece del todo adecuada para estudiar durante muchas horas seguidas.	2, 7	S/Q
4	CAM	GRADO	Todo muy bien 😊	16	F
5	CAM	POSG	Personal competente y amable. Todos estupendos.	14	F
6	CAM	POSG	En ocasiones el acceso remoto no funciona bien.	11	Q
7	CAM	POSG	Ampliar el tiempo de sesión en los ordenadores, media hora es una ridiculez y siempre están vacíos. Ampliar el tiempo de préstamo de los libros y que se renueven automáticamente si nadie los reserva. Poner una biblioteca abierta las 24 horas del día los 7 días de la semana. Las grandes universidades ofrecen estos servicios.	1, 4, 10	S
8	CAM	POSG	camino es una vergüenza. La Luz en los puestos individuales es un horror. Hay muchísimo ruido de estudiantes hablando entre ellos... el personal es muy ruidoso y comienza a recoger a las 20:00 de la tarde, además de pedirte amablemente q te vayas a las 20:30... cuando el horario de cierre es 20:45... El personal no se molesta en hablar bajo o atender llamadas en la sala aparte, generando ruido igualmente. El horario del paraninfo e interfacultativo es pésimo. No cubre las horas necesarias salvo en exámenes. El servicio de biblioteca es totalmente insuficiente e inútil para estudiantes de caminos. Lo único bueno la temperatura en la Biblioteca de caminos.	1, 2, 15	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
9	CAM	POSG	Respecto al horario de la biblioteca del paraninfo, no me parece lógico que entre semana tenga un horario tan amplio (8:15 a 23:45 horas) cuando están abiertas las bibliotecas propias de cada universidad, por lo que se producen solapes de horario, mientras que los fines de semana solo están abiertas esta biblioteca y el interfacultativo, siendo su horario de 10:15 a 19:45 horas y de 10:15 a 17:45 horas respectivamente, e incluso muchas veces está cerrado (Hoy estamos a 2/5/17 y el fin de semana pasado estuvo cerrada la planta de estudio y la semana anterior también). Por lo tanto, considero que su horario está ambientado a los exámenes finales, mientras que el plan actual de estudios consiste en exámenes parciales casi todas las semanas. Así mismo, considero que tanto en la biblioteca del paraninfo como en las bibliotecas propias de cada centro existe un problema de derroche energético. Ya que tienen un sistema centralizado (o eso es lo que nos dijeron los bibliotecarios), que consiste en marcar las temperaturas días antes, por lo que hay días que si cambia el tiempo te congelas y otros días te asas de calor y hay que tener abiertas todas las ventanas. Por lo demás creo que es un sitio agradable en el que poder estudiar.	1, 2	Q
10	CAM	POSG	- FALTA DE RESPETO POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DEL PARANINFO -NO GUARDAN LAS DEBIDAS NORMAS DE SILENCIO PERMITIENDO QUE HAYA DEMASIADO BULLICIO EN LA RECEPCION DEL PARANINFO -EL MISMO PERSONAL SE COMUNICA EN VOCES MUY ALTAS SOBRETODOPOR PARTE DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA RECEPCION DEL PARANINFO LOS FINES DE SEMANA -LAS SILLAS DE LA SALA DE ESTUDIO DEL PARANINFO DEBEN DE CAMBIARSE , LA MAYORIA ESTÁN DEFORMADAS Y ROTAS PERJUDICANDO LA CORRECTA HIGIENE POSTURAL DEL ALUMN@	2, 7, 15	Q
11	CAM	POSG	Excelente servicio. Gente competente y amable. ¿Qué más se puede pedir? si acaso más inversión en las instalaciones, que están de pena.	8, 16	F/S
12	CAM	POSG	El servicio es espléndido, su personal inmejorable. Enhorabuena	16	F
13	CAM	POSG	Chapó por su personal, gente profesional y amable.	14	F
14	CAM	PDI	Personalmente prefería el buscador anterior (más limitado a la BUC).	11	Q
15	CAM	PDI	*El conocimiento de los profesionales de la BUC sobre su labor ha ido mejorando con el tiempo. * En mi caso, y creo que en el de la mayoría de contratados de investigación de la UC que no sean estudiantes de doctorado, conocemos en poca medida los cursos de formación de la BUC.	12, 14	F/Q
16	CAM	PAS	La chica que trabaja en ésta biblioteca (normalmente en horario de mañana) es una profesional excelente siempre con una sonrisa y dispuesta a atender eficazmente tus necesidades brindándote su ayuda en cualquier momento. Sin embargo, el hombre de la tarde suele ser mucho más descortés y un tanto déspota, debería aprender de su compañera.	14, 15	F/Q
17	CAM	PAS	Trato y atención excelente	14	F
18	CIE	GRADO	Creo que hacen falta más ejemplares de libros, sobre todo de aquellos que están en bibliografía de ciertas asignaturas. Por otra parte, el máximo número de ejemplares sacados de la biblioteca se me hace un número bajo, puesto que por asignatura son necesarios al menos 2 libros para estudiar correctamente.	9, 10	S
19	CIE	GRADO	Podría optimizarse más el espacio de abajo para poner mas mesas. En la sala común casi siempre hay demasiado ruido.	1, 2, 3	S
20	CIE	GRADO	Sería interesante actualizar los teclados de los ordenadores de la biblioteca de la facultad de ciencias. Asimismo, sería realmente útil poder acceder a la biblioteca en horario de fin de semana, y no sólo entre semana como hasta ahora.	4	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
21	CIE	GRADO	En la biblioteca de ciencias a veces hace frío y otras veces hay tanta gente que hace un calor insoportable	1, 2	Q
22	CIE	GRADO	Mejoras en las salas del paraninfo con más sitios y mejores horarios durante el periodo lectivo, quizás con salas pensadas a recibir más horas más gente por ejemplo en horario casi nocturno.		S
23	CIE	GRADO	Aumentar el número máximo de libros prestables a 5, ya que este es el número de asignaturas que se cursan por cuatrimestre en un grado.	10	S
24	CIE	GRADO	<p>Para empezar, suele haber ruido en las bibliotecas, especialmente en Ciencias. Me parecería una buena iniciativa dedicar una zona especial de puestos individuales cerrados, tipo cabinas para garantizar silencio e intimidad. A mi me suele distraer la gente que pasa, ya sea por el ruido del calzado o porque va charlando con alguien más. Otro gran inconveniente, en cuanto a ruido se refiere, es que las salas de trabajo en grupo no están insonorizadas y los de dentro suelen armar alboroto. Si bien quizá el presupuesto no alcance para insonorizar dichas aulas, quizá sí se pueden mejorar los materiales de las paredes para evitar tanto barullo que realmente resulta muy molesto.</p> <p>En cuanto a los horarios, la oferta actual de más de 12 horas ininterrumpidas de acceso a las bibliotecas es generosa. Sin embargo, me gustaría que el horario fuera aún más amplio, porque en ocasiones quisiera estudiar en la biblioteca o terminar de prepararme para mis clases antes de que empiece la primera hora, a las 8:30 de la mañana. Con que abriesen una hora antes me conformo. Que coincide con el horario de apertura de la biblioteca. También hay muchas ocasiones en que no he terminado lo que estoy haciendo y ya es hora de cerrar. Para mi, que cierren las bibliotecas a las 20:45 es pronto. Hasta las 22 horas estaría mejor. Por eso propongo que el horario de apertura se ampliase desde las 7:30 de la mañana hasta las 22 h, o incluso las 23 h.</p> <p>En cuanto al personal de la biblioteca de Ciencias y del Paraninfo (son las únicas bibliotecas en las que tengo experiencia), siempre me han atendido estupendamente, han sido muy amables y me han sabido ayudar en lo que haya podido necesitar. De ellos no tengo queja alguna, al contrario.</p>	1, 2, 14	Q/S/F
25	CIE	GRADO	Yo sugiero que las sesiones de los ordenadores a menos que estén reservados tengan un tiempo ilimitado.	4	S
26	CIE	GRADO	Cuando hay muchas personas en la biblioteca el wifi se desconecta de manera intermitente. No es que el punto de acceso deje de funcionar si no que parece que tiene un tope en el número de equipos que pueden conectarse a la vez. Por tanto si tienes mala suerte no te vas a poder conectar a Internet.	13	Q
27	CIE	GRADO	Hay muchos servicios de la biblioteca desconocidos para nosotros, los alumnos. Por ello, sugiero que se busque algún método para informarnos distinto al correo electrónico, (debido a la avalancha de e-mails conque nos bombardean), dado que, por experiencia personal, es una plataforma que utilizamos básicamente para contactar con los docentes. Quizá estaría bien impartir al principio de curso una o dos charlas para informar de una manera directa sobre dichos servicios.	12	S
28	CIE	GRADO	Sugerencia sobre horarios: Apertura de Biblioteca (Divisiones) sábados por la mañana (al menos durante las fechas de exámenes y las dos semanas anteriores a esas fechas).	1	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
29	CIE	GRADO	<p>Salas de trabajo en grupo poco insonorizadas. Si se habla en tono normal se oye desde fuera.</p> <p>Hay pocos ejemplares de libros básicos de ciertas asignaturas como astronomía, física cuántica 4, etc... Cuando hay exámenes en los que se pueden llevar los libros no hay ni para la mitad de los alumnos. Informar a través del correo electrónico o poner carteles sobre esos cursos de formación que imparte el personal de la biblioteca. Yo no conocía que existía.</p> <p>Para el día del libro quizás sería mejor celebrarlo en un lugar donde pase más gente para que se vea más, quizás organizar algún concurso...</p>	2, 9, 12, 13	Q/S
30	CIE	GRADO	<p>El ruido de la sala de abajo del paraninfo acaba levantando dolor de cabeza. Alargar el periodo de préstamo de algunos documentos sería muy grato, ya que a veces el tiempo es escaso.</p>	2, 10, 14	Q/S
31	CIE	POSG	<p>Estaría bien que siempre hubiese una biblioteca 24 horas, y además sin pausas. Lo del aula de ciencias de este año está muy bien pero no tiene sentido que a las 8,30 nos echen y tengamos que ir al interfacultativo, y a las 11,30 nos echen del interfacultativo y tengamos que volver al aula de ciencias. Tendría más sentido un horario continuo, y además el personal que lo vigila por las noches es el personal de seguridad que está siempre ahí así que no entiendo por qué no podría ser posible. Y además debería ser 24 horas también durante el curso, y los fines de semana, no solo en exámenes. Hay algunas carreras o masteres en los que tenemos muchos exámenes parciales y necesitamos estudiar siempre tanto como en exámenes finales, y durante el curso los fines de semana las bibliotecas cierran a una hora ridícula, y entre semana tampoco mucho más. Además, aunque los horarios de cierre sean a las menos cuarto, siempre a las y media ya viene el personal a echarse, y eso me parece muy mal.</p>	1	S/Q
32	CIE	POSG	<p>He solicitado libros de distintas bibliotecas de la UC y he estado en diversas (náutica, ciencias, Caminos, Industriales) y quiero agradecer y manifestar mi total agradecimiento y felicitaciones al personal, que siempre me ha brindado apoyo, además de estar bien capacitado para la realización de sus labores. Realmente, en ninguna otra biblioteca había recibido atención tan personalizada y seguimiento.</p>	16	F
33	CIE	PDI	<p>La página web es algo confusa, tiene mucha información y cuesta encontrar la manera de iniciar sesión o el lugar donde solicitar documentos.</p>	11	Q
34	CIE	PDI	<p>El personal de la biblioteca facilita mucho la labor.</p> <p>En este momento, creo que la biblioteca está suficientemente surtida de libros y revistas.</p> <p>Quizá, serían necesarios algunos libros más para los estudiantes de lagunas materias, ya que el alumnado ha aumentado considerablemente.</p>	9, 14	F/S
35	CIE	PDI	<p>-Creo que sigue siendo útil, por ejemplo, el préstamo de ordenadores personales para situaciones puntuales de emergencia del profesorado. Si se detecta un uso continuado por parte tanto del alumnado como del resto del personal de la UC se podría plantear la adecuada renovación de los equipos y del software instalado en ellos. Aplicaciones como por ejemplo MATLAB.</p>	4	S
36	DEC	GRADO	<p>La primera sesión de elaboración del tfg es totalmente innecesaria para los estudiantes del grado en economía, como es mi caso, llevo utilizando el "google scollar" desde hace 4 años y el resto de bases de datos igual. Otras carreras que no elaboren trabajos a través de papper y publicaciones de revistas como gade si les es de utilidad, pero para el resto de grados es una pérdida de tiempo esa primera sesión deberíais de indicar el contenido de las sesiones antes de realizarlas porque en 4 no estamos para perder media tarde.</p>	12	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
37	DEC	GRADO	En horarios de exámenes, festivos que solo abre el paraninfo, deberían o ampliar la zona para que haya más sitios o abrir las bibliotecas de las demás facultades. Escasez de sitios ya que los reservan desde por la mañana los alumnos.	1, 3	S/Q
38	DEC	GRADO	Debería haber más ejemplares de libros que se utilizan actualmente en las aulas.	9	S
39	DEC	GRADO	En general, los alumnos necesitamos una ampliación del horario de la biblioteca, sobre todo en época de exámenes finales. Muchos estudiantes vivimos alrededor de la facultad/es, concretamente a lo largo de la Avenida de los Castros. Por tanto, nos cuesta tiempo y esfuerzo tener que desplazarnos a la Biblioteca del Paraninfo para poder disfrutar de un horario más amplio. De este modo, existe una idea general de que debería ampliarse el horario de la biblioteca, aunque sea en exámenes finales.	1	S
40	DEC	GRADO	Como estudiante sugiero que los préstamos de ordenadores sean más amplios y que pueda realizarse la renovación mediante la página web de la universidad, y así no tener que estar subiendo y bajando cada vez que necesitamos un ordenador por más tiempo. Gracias	4	S
41	DEC	GRADO	El horario de la biblioteca de la facultad de económicas y empresas es muy escaso y debería de abrir los fines de semana en épocas de exámenes ya que luego estamos todos en el Paraninfo y el interfacultativo y no hay ni un sitio y hace muchísimo calor para concentrarse.	1	Q
42	DEC	GRADO	Como usuaria, la mayor molestia que encuentro es lo muy limitados que son los plazos de préstamo. Muchos de nosotros estamos trabajando en proyectos para los que necesitamos investigar a medio-largo plazo, y que cada semana haya que renovar ciertas obras es bastante incómodo, además de derivar en posibles incumplimientos involuntarios de los plazos por olvidarnos de las renovaciones. Al margen de esta situación, el personal que me ha atendido cuando he necesitado hacer renovaciones me ha ofrecido un trato muy diligente y amable.	10	Q/F
43	DEC	GRADO	Debería haber más enchufes en las mesas.	8	S
44	DEC	GRADO	Muy poco tiempo de prestamos	10	Q
45	DEC	GRADO	La atención es buena pero hay libros de materias concretas muy antiguos como es el caso de Seguridad Social, materia que se actualiza cada año. Es imposible dar con ejemplares actualizados por que de hecho no existen.	9	Q
46	DEC	GRADO	Uno de los mayores problemas que hemos encontrado los alumnos del grado en economía es que en los ordenadores portátiles de nuestra biblioteca no está instalado el programa econométrico Gretl (programa que utilizamos de manera muy habitual a partir del segundo curso), lo que te obliga a trabajar con él únicamente en las estaciones. Además, las bases de datos necesarias no están guardadas en los pocos ordenadores que tienen el programa instalado, las tenemos que pedir al personal cada vez que queremos hacer uso de ellas y turnarnos para dejarnos el pen drive con las bases de datos de unos alumnos a otros. Es bastante incómodo, se agradecería al menos la instalación de Gretl en los ordenadores portátiles, las estaciones generalmente tienen todos los ordenadores ocupados.	4	Q/S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
47	DEC	GRADO	<p>BIBLIOTECA DE DERECHO-ECONÓMICAS: Debería controlarse más el ruido. De acuerdo que la gente universitaria debería ser lo suficientemente responsable para estar en silencio en una biblioteca, o como mucho susurrar. Pero hay demasiados grupos de amiguetes que no tienen en cuenta el perjuicio que causan, y parece injusto que tengamos que ser siempre otros usuarios los que pasemos el mal rato de pedir por favor silencio. Porque el problema no es pedirlo, sino las respuestas que podemos obtener, y obtenemos, además de hacer caso omiso a nuestras peticiones. Parece más lógico que sean l@s bibliotecari@s (gente encantadora, por cierto), l@s encargad@s de hacerlo.</p> <p>BIBLIOTECA PARANINFO: A mi juicio, no se ha hecho una debida interpretación de la ampliación de horarios. Sí, habrá gente que estudie hasta las 02 h de la madrugada, pero no considero esto la práctica más habitual. Vería más conveniente que, los fines de semana de todo el curso, no solamente en exámenes, se abriese al menos hasta las 21.30h. A las 19.30h que comienzan a echarnos no nos ha dado tiempo casi a abrir un libro. Debería incentivarse más a aquellos alumnos que estudian durante la evaluación continua, y no solo el estudio cuando ya se oyen campanas de examen.</p> <p>Por lo demás, ambas bibliotecas tienen una atención y unos servicios estupendos.</p>	2	S
48	DEC	GRADO	<p>En la biblioteca de derecho estaría bien revisar la vigencia de los manuales, ya que hay libros en algunas materias de hace más de 15 años, lo cual dificulta el estudio de las mismas, mientras que para otras asignaturas como pueda ser seguridad social, prevención de riesgos, derecho procesal laboral hay o ejemplares viejos o ninguno disponible, a parte de que como mucho encuentras 3 ejemplares para materias que se dan en 3 o 4 cursos de los grados.</p>	9	S/Q
49	DEC	GRADO	<p>Las bibliotecas de las facultades deberían abrir hasta más tarde, en especial en época de exámenes, no solo finales sino también parciales. Gracias.</p>	1	S
50	DEC	GRADO	<p>El número de ordenadores portátiles que se prestan, es insuficiente; en muchas ocasiones son necesarios y no están disponibles hasta bastante tiempo después. El sistema de internet de los portátiles deja mucho que desear, muchas veces hay que volver a cambiarlos, porque es imposible acceder a Junos para conectarse u hay otros problemas; además hay problemas de seguridad.</p> <p>Hay manuales básicos, de los cuales hay un numero muy reducido, para el numero de alumnado que necesita prestarlos.</p>	4, 9	Q
51	DEC	GRADO	<p>En el Paraninfo se debería reformar el sistema de climatización, debido a que el 90% de los días hace un calor excesivo. muchas gracias por mejorar el sistema de iluminación, pero sería conveniente bajar la temperatura de la sala a unos 21ºC, debido a que con el calor es bastante complicado estudiar, no es un situación óptima para el estudio; a primeras horas de la mañana, entre las 8.15 y las 10.00 de la mañana se está bien, es en las horas posteriores y siguientes cuando el calor es excesivo. Otra cosa que debería modificar es el control de los sitios, debido a que la mucha gente reserva filas enteras de sitios para sus compañeros y amigos, dificultando bastante la elección y/o encuentro de un sitio adecuado y cómodo.</p> <p>en cuanto a la biblioteca de la División de Derecho y Económicas, deberían modificar también bastante la climatización de toda la biblioteca, debido a que ocurre lo mismo, o menor grado que lo citado anteriormente con el Paraninfo.</p>	2, 3	Q/F/S
52	DEC	GRADO	<p>deben aumentar el numero de ordenadores portátiles para prestar</p>	4	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
53	DEC	GRADO	Deberían de comprar sillas nuevas para la planta de monografías, así como poner mas sillas	7	S
54	DEC	GRADO	por favor cambiar las sillas son incomodísimas las sillas de madera para la gente que estamos muchas horas estudiando en la biblioteca acabamos con fuertes dolores de espalda y de cuello debido a la calidad de las mimas. el personal es encantador y muy eficiente	7	Q/F
55	DEC	POSG	El tiempo que se da para uso de libros fuera de la biblioteca es muy corto, y si lo incumples el echo de que te "multen" sin poder llevarte otro libro es demasiado estricto. Deberían de reconsiderar el tiempo de entrega del libro.	10	Q/S
56	DEC	POSG	Un agradecimiento especial a todo el personal de biblioteca por su labor. Las orientaciones recibida han sido de utilidad.	14	F
57	DEC	POSG	Mi trabajo de tesis doctoral ha contado con la inestimable colaboración de todo el personal de la Biblioteca de Derecho. La atención recibida no tiene descripción, en cuanto a dedicación, amabilidad, profesionalidad, paciencia y simpatía (incluso) Quiero realizar una especial reseña para expresar mi gratitud a todas ellas, ya que tuvieron mucha dedicación hacia mis peticiones, incluyendo las que, por despiste o desconocimiento, yo podía tener sin contar con su asistencia. Son un grupo de profesionales que no tiene comparativa con mis otras experiencias en otras bibliotecas españolas, incluyendo alguna extranjera y renombrada. Más que personal de trabajo en una biblioteca pública, son documentalistas que conocen muy bien la temática del derecho, aportando valor y rapidez a cualquier petición.	14	F
58	DEC	POSG	La valoración del servicio es positiva en términos generales. Podríamos sugerir, si acaso, una dotación mayor de personal y una flexibilización general de los horarios no circunscrita a los períodos de exámenes.	1, 16	F/S
59	DEC	PDI	El personal de la biblioteca es muy amable y solícito, siempre dispuesto a ayudar cuando se les pide algo. Las consultas a la biblioteca se responden rápidamente. En general estoy muy contenta con la biblioteca de la Facultad de Empresas (que es la que utilizo habitualmente).	14	F
60	DEC	PDI	Creo que hay muchas bases de datos con información poco útil o que se puede obtener por otros medios en Internet, y en cambio hay una ausencia total de bases de datos para investigación. Recomendaría analizar el coste que tiene SABI y ver la posibilidad de aplicar esos recursos a una base de datos con mayor cobertura (una base de datos con información solo de España no tiene apenas utilidad desde un punto de vista investigador). Que la universidad tenga una fundación para la investigación como la UCEIF y que no se disponga de bases de datos a nivel internacional parece una broma de mal gusto.	9	Q/S
61	DEC	PDI	El servicio de reprografía de a Biblioteca de Derecho y Económicas no resulta cómodo. Permanece sólo una máquina y no es fácil de manejar.	6	Q
62	DEC	PDI	Grandes profesionales en la División Derecho Economicas. Simpáticos, eficientes y diligentes.	14	F

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
63	DEC	PDI	<p>lo mas preocupante es el déficit de bases de datos con información de empresas, materia fundamental para hacer una investigación de calidad en el ámbito económico empresarial. se debería plantear un análisis estratégico de que necesidades de este tipo existen y la mejor forma de darles respuesta. Las que había se han quitado (datastream y amadeus), por lo que solo nos queda SABI, pero contar únicamente con información para España es claramente insuficiente.</p> <p>Visto desde fuera es difícil de entender que la UC tenga una Fundación para el Estudio y la Investigación del Sector Financiero y que sin embargo no exista ninguna bases de datos que permita hacer investigación de calidad en ese ámbito.</p>	9	Q
64	DEC	PDI	<p>Creo que los profesores deberíamos tener una cuota de libros mayor porque al tener todo nuestro presupuesto sometido a la buc el limite se alcanza en seguida y requiere estar siempre devolviendo algo para sacar de nuevo.</p> <p>Creo que habria que ampliar los conceptos en los que se puede invertir el dinero como suscripciones a revistas o bases de datos ya que sobre todo aquellos que tenemos titulos propios dejamos mucho dinero en la BUC pero no podemos adquirir lo que a veces necesitamos</p>	9, 10	S/Q
65	DEC	PDI	Entiendo las restricciones presupuestarias pero hay numerosas revistas muy relevantes de mi ámbito de investigación sin acceso electrónico.	9	Q
66	DEC	PAS	Aumentar dotación para manuales básicos y actuales tipo Aranzadi	9	S
67	DEC	PAS	El personal de la Biblioteca está muy cualificado y atiende a los usuarios con dedicación y amabilidad.	14	F
68	IND	GRADO	Se debería estar más pendiente de los ruidos puesto que sobre todo en la zona superior la gente habla sin control y es muy incomodo estudiar en estas condiciones incluso con auriculares. Por otro lado no se debería permitir la reserva de sitios durante más de una hora ya que puede estar impidiendo tener sitio a alguien que esté interesado en estudiar y no en ir a pasar el rato y molestar.	2, 3	Q
69	IND	GRADO	Estar más pendiente de la gente que molesta, hasta el punto de echarla de la biblioteca si fuera necesario ya que se habla demasiado. Muchas veces evito ir únicamente por la gente que no para de hablar y nadie les llama la atención.	2	Q
70	IND	GRADO	Poner mas enchufes	8	S
71	IND	GRADO	No se puede acceder al contenido de la IEEE Explorer con el acceso remoto de la Unican, seria de gran utilidad si esto se pudiese cambiar.	11	Q
72	IND	GRADO	Sería recomendable más enchufes en la biblioteca de Industriales.	8	S
73	IND	GRADO	<p>* Falta de espacio para el estudio en la mayoría de las ocasiones incluso no coincidiendo con período de exámenes.</p> <p>* No se encuentran disponibles todos los libros que se mencionan en las bibliografías de las asignaturas.</p> <p>* Cantidad de tomas de corriente donde poder conectar ordenadores personales flagrantemente insuficiente en toda la facultad en general.</p> <p>* No se guarda el silencio necesario y no es posible concentración.</p>	2, 3, 8, 9	Q
74	IND	GRADO	En la biblioteca de industriales la luz es horrible, la gente no se calla y el aire acondicionado es muy molesto, ademas del frecuente olor a fritanga...	2	Q
75	IND	GRADO	En la division de industriales son necesarios mas enchufes	8	Q
76	IND	GRADO	Mucho ruido en la biblioteca de industriales	2	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
77	IND	GRADO	El número de horas de apertura durante el curso académico me parece insuficiente. La mayoría de carreras tiene multitud de parciales durante todo el curso, y sin embargo, prácticamente todos los fines de semana no hay biblioteca que abra más allá de las 19:45h. Además, bibliotecas como el Paraninfo tiene una gran demanda entre los estudiantes y sin embargo es necesario ir a primera hora para poder encontrar una silla en condiciones, cosa que, teniendo en cuenta que muchos de nosotros pasamos alrededor de 10-15 horas sentados en ellas, debería ser tenido en cuenta de manera significativa. Además, el número de microondas es insuficiente para la cantidad de gente que los usa. Sin embargo, estoy de acuerdo con la hora de apertura durante el curso ya que creo que es correcto siempre y cuando siga ampliándose en época de exámenes.	1, 7, 8	Q
78	IND	GRADO	En la división de industriales hay mucho mucho ruido. Entiendo que desde la UC poco se puede hacer, pues es un tema que entra en el civismo de los estudiantes.	2	Q
79	IND	GRADO	En los ordenadores, cuando justo has ido a buscar algo os estás mirando algo sin fijarte en la pantalla y te sale el aviso de que te quedan 5 minutos (por si quieres renovar), muchas veces no ves el mensaje y ya no hay manera de renovar el tiempo. Una vez se acaba encima hay que cambiarse de ordenador, lo cuál no tiene sentido	4	Q
80	IND	GRADO	En la biblioteca de la ETSIIT hay demasiado ruido, poco espacio en época de exámenes para el estudio e, pocos ordenadores fijos y pocas salas de estudio. Además de que muchas veces no hay suficientes ejemplares de los libros que recomiendan los profesores y hay veces en los que hay que comprarlos por falta de disponibilidad. Hubo una temporada en que las impresoras no iban nada bien y a ciertas personas del personal le daba igual. El personal depende de la persona que sea lo maja o colaboradora que pueda ser.	2, 4, 5, 9	Q
81	IND	GRADO	Es necesario que se repongan algunos libros debido a su antigüedad o su estado. Por ejemplo, hay asignaturas sobre todo relacionadas con la electrónica y la automática que no tienen una buena bibliografía o que están muy desactualizadas. Es necesario que los profesores soliciten los modelos mas recientes.	9	Q
82	IND	GRADO	No se respeta el silencio en la biblioteca de ITS Industriales. Además de que los gerentes no lo imponen por ningún medio efecto. Se trata de un ambiente muy complicado para estudiar y no existe ningún ordenador usable en una sala de trabajo en grupo. Ofrecen portátiles para esta tarea, pero no disponen de los mismos programas y herramientas que los de torre. Cuando se cuelga un ordenador no saben solucionarlo por otra forma que no sea el reinicio. Principalmente hay una alta carencia de silencio en la biblioteca en general así como falta de luz natural, pero eso se extiende a toda la universidad.	2, 4	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
83	IND	GRADO	<p>Sugerencia: En cuanto a los equipos informáticos, y su dotación de programas exigidos por los profesores, sería necesario incorporar algunos otros, como Graph (necesario para las prácticas en las asignaturas Física I y Física II), o bien que se pudiesen instalar cuando se fueran a utilizar.</p> <p>Comentarios: - El ruido en la división de Industriales continúa siendo un problema, a pesar de que el personal intenta que se mantenga el silencio. Por otra parte, me parece efectivo el uso de pelotas de tenis en las sillas. - Gracias por las proposiciones de extraBUC y las selecciones que se hacen con motivo de alguna celebración. Por ejemplo, la pasada selección de cómics en que las protagonistas son mujeres (por el Día Internacional de la Mujer, supongo). - Que los expurgados de la biblioteca queden a disposición de quien le interese, es una buena iniciativa. A veces se encuentran cosas interesantes.</p>	2, 4, 9, 13	S/Q/F
84	IND	GRADO	Los nuevos teclado que implementaron en los ordenadores no siempre leen las tarjetas de la universidad, estaría bien que lo miraran, y que controlaran el ruido, siempre que se junta un grupo de tías no hay quien las calle y de verdad que molesta en una biblioteca.	4	Q
85	IND	GRADO	A poder ser estaría muy bien que el paraninfo los viernes aun no siendo época de exámenes cerrará mas tarde.	1	S
86	IND	GRADO	La biblioteca podría mejorar, en cuanto al ambiente en la sede de industriales, hay mucho ruido y el olor de La Cocina de la cafetería inunda todo el recinto. No hablemos ya del calor que hace cuando hay mucha gente. El paraninfo podría mejorar el horario de apertura, siendo de 24h como ya hay en muchas otras universidades de España.	1, 2	Q
87	IND	GRADO	Establecer luces en los puestos de trabajo en los que no lo hay, además de enchufes, como el la planta de arriba.	2, 8	S
88	IND	POSG	PARA EXTERNOS, QUE TENEMOS MUY POCO TIEMPO A LA HORA DE LOCALIZAR INFORMACIÓN EN LA BUC CUANDO ESTAMOS INVESTIGANDO, LA ASISTENCIA DE TÉCNICOS DE BIBLIOTECA COMO LOS QUE TIENE LA ETSIIT, ES CRUCIAL PARA HACER UN MEJOR TRABAJO.	14	F
89	IND	POSG	Personalmente, me parecería especialmente útil el poder acceder a algunos de los libros de la biblioteca en formato pdf o similar desde internet. En muchas ocasiones encuentro que solo necesito consultar una parte especifica o datos concretos de un ejemplar, no lo suficiente como para que compense pedirlo prestado o para ir a consultarlo personalmente.	9	S
90	IND	POSG	El acceso remoto a bases de datos como Scopus es complejo en algunas ocasiones, ya que, el sistema te pide que te identifiques varias veces seguidas, las búsquedas realizadas se pierden cada vez que te tienes que identificar...	11	Q
91	IND	POSG	En industriales los bibliotecarios son muy amables y te resuelven cualquier duda o problema enseguida. A según qué horas hay mucha ocupación y algo de ruido por la zona de ordenadores.	2, 3, 14	F/Q
92	IND	PDI	La BUC, y en particular la división de la ETSIIT, sigue siendo un gran ejemplo de eficiencia, buen hacer y trato amable (especialmente a destacar este punto) y profesional.	16	F
93	IND	PDI	en mi opinión, es uno de los mejores servicios que posee la Universidad. Si existe alguna carencia en los medios disponibles, desde luego se solventa con la profesionalidad y especial buen trato de los Profesionales de la BUC.	14	F
94	IND	PDI	Indicar que el trato y la profesionalidad del personal (Industriales) es EXCELENTE y atienden mis solicitudes de manera muy eficaz. Gracias.	14	F

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
95	INT	GRADO	Se debería de controlar que la gente no deje sus objetos en mas mesas para reservarse el sitio mientras estan ausentes durante horas. En epoca de exámenes si no es a primera hora, es complicado encontrar sitio libre y se produce un desfile continuo de personas por las escaleras generando ruido.	3	Q
96	INT	GRADO	Arreglad el tema del techo del ínter, es horrible. Eso y que es muy ruidosa	2	Q
97	INT	GRADO	en la biblioteca del Inter hay mucho ruido y siempre esta masificada y la mayor parte de la gente no es de educación o filosofía y letras, y en el mostrador una de las bibliotecarias parece que la fastidia trabajar, no es nada agradable, en cambio el resto son muy agradables.	2, 3, 15	Q
98	INT	GRADO	Me gustaría sugerir que la biblioteca se abriera a las ocho de la mañana en lugar de a las ocho y cuarto, ya que la mayoría de los estudiantes venimos en transporte público y llegamos antes de las ocho a la facultad.	1	S
99	INT	GRADO	Hay poca ventilación en la planta de monografías y el calor es extenuante. Por otra parte me parece que hay poco espacio de trabajo individual (mesas y sillas) en contraste con el espacio del que disponen las instalaciones.	2, 3	Q
100	INT	GRADO	Las instalaciones de la biblioteca del Interfacultativo tienen desperfectos en el techo, por lo que el mal tiempo imposibilita el uso de ciertas mesas de la parte central de la biblioteca por las goteras; además, sucede una situación similar en la sección de monografías cerca de las revistas. En épocas de exámenes, es imposible encontrar sitio disponible en ninguno de los pisos del Interfacultativo ya que muchos de los alumnos aparecen a primera hora de la mañana, reservan un gran número de sitios para "amigos que vienen enseguida" y las personas que llegan con posterioridad carecen de lugar donde estudiar; a su vez, en ciertas horas del día se produce un vaciado para la hora de comer que deja más de dos-tres horas de media mesas llenas de apuntes guardando el lugar hasta que se ocurra volver al dueño. Por ello, sería conveniente un mayor control o un tiempo concreto de sitio guardado para que el resto de alumnado no sufriera la falta de sitios cuando no hay nadie empleándolo Muchas gracias	2, 3	Q/S
101	INT	GRADO	En general el lugar es tranquilo, pero cada vez más personas utilizan las salas de trabajo y al no ser insonorizadas causan molestias. Hay demasiada iluminación en toda la biblioteca en general, deberían reducirse el número de luces encendidas o al menos reducir su intensidad.	2, 5	Q
102	INT	GRADO	Deberían de poner mas zonas de estudio individualizado. Por ejemplo hoy 2 de mayo estan todas las mesas ocupadas y ya no es que no habran salas de estudio si no que tienen la ultima planta cerrada, al no encontrar sitio me he tenido que ir a derecho. Hablo de la división del interfacultativo	3	S
103	INT	GRADO	Insisto en que la modalidad del programa "Senior" no aparece entre las opciones de "alumnos" a la hora de responder a la encuesta. Me parece no se hace una campaña suficiente para DISMINUIR EL RUIDO: muy acertado lo de las pelotas en patas de sillas pero creo que los alumnos no conocen que la biblioteca es un lugar para estar en SILENCIO. Así mismo , los espacios para trabajo en grupo dejan pasar muchísimo ruido al resto de la biblioteca, ¿no se podrían insonorizar de alguna manera? Creo que el espacio exterior, próximo a la biblioteca ya debería haber carteles solicitando silencio. Muy bueno el correo que recibimos advirtiéndonos que caduca el tiempo de préstamo del libro. Echo en falta novelas y películas actuales.	2, 9, 10, 17	Q/F/S
104	INT	GRADO	Abrid hasta mas tarde las bibliotecas, sobre todo en los periodos en los que no hay exámenes, que cierran prontísimo	1	Q
105	INT	GRADO	Más sitios, más baños y horario más amplio para hacerlo casi perfecto	1, 3	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
106	INT	GRADO	<p>A menudo encuentro que es un sitio que no está adecuadamente acondicionado: espacio central muy diáfano, pero frío, con goteras, ruidos... En la planta más baja, las puertas y las luminarias hacen un ruido muy molesto. ¡Las aulas de trabajo en grupo no están insonorizadas! y en una biblioteca, es fácil molestar...</p> <p>Las trabajadoras son muy amables y serviciales</p> <p>Encuentro muy interesantes y me gustaría que se hicieran más exposiciones y focos de interés relacionados con nuestros estudios y temas que nos pudieran interesar. Por ejemplo, en Educación, temas centrales como: educar las emociones, fomentar la creatividad, el autocontrol, la capacidad crítica, etc..... Con la decoración y atractivo suficiente para que nos sintamos atraídos a ojearlo, incluso cuando no nos hace falta para ningún trabajo concreto.</p> <p>Espero que se fomente más el préstamo y se haga más interesante el uso de los fondos, pues existen compañeros que, aún estando próximos a acabar la carrera, nunca se han llevado libros o muy pocos.</p> <p>Me gustan las actividades y concursos que organizan. Habría que hacer más y no solo por conmemoraciones típicas de la biblioteca. Se pueden organizar:</p> <p>-días temáticos: Día contra el acoso escolar, Día de la mujer, Día del agua, etc.....</p> <p>-certamen de marcapáginas</p> <p>- certamen de escritura creativa, partiendo de una imagen, una frase o palabra, cita, título, etc... U otra tipología de</p> <p>- paneles-murales sobre un tema (puede ser algunos de los mencionados) en los que los usuarios participen, con títulos de libros, frases, citas, ilustraciones, etc... Tan solo sería necesario esbozar uno en un lugar visible y facilitar con chinchetas o demás sus aportaciones. Incluso vosotras podéis hacer también, de este modo, vuestras sugerencias, recomendaciones, publicidad de fondos, etc... Idea: "libros que un maestro de hoy en día debería leer" (se dibuja una estantería con varias baldas y los lomos de los libros que rellenan/se facilitan lomos precortados que colocan en la estantería tras completar, decorar...)</p> <p>- votaciones, valoraciones, etc... de libros o fondos, para conocer opinión o como excusa para dar a conocer los fondos.</p> <p>- jornadas con colegios-estudiantes de Educación u otras carreras, en las que se preparen actividades conjuntas...</p> <p>Me gustaría que se pudiera intentar organizar de nuevo, el curso sobre bibliotecas. Quizás en fechas más oportunas y con un gancho más atractivo, poniéndolo en relación con distintas habilidades, carreras, etc... Para que la gente se anime y haga una idea de las posibilidades y no solamente, para los futuros coordinadores de biblioteca.</p>	2, 9, 13, 14	Q/F/S
107	INT	GRADO	<p>En su selección de usuario, no se incluye a los que estamos en el Programa Sénior.</p> <p>Excelentísima atención de las chicas en el Interfacultativo felicidades!!!</p>	14, 17	

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
108	INT	GRADO	<p>Me gustaría sugerir una hora de apertura anterior, ya que hay alumnos que entran a las 8:00 a.m. a las clases, y necesitan entrar a la biblioteca a prestar un ordenador o un libro, y no lo pueden hacer en ese momento. Por ejemplo, creo que sería una buena hora las 7:30 o las 7:45, por el mero hecho de poder acceder a los recursos y materiales que nos ofrece la Universidad.</p> <p>No obstante, el personal siempre ha atendido las dudas siempre que las he tenido, y ha sido amable al respecto. Además, una medida que considero que ha resultado excelente, ha sido la utilización de pelotas de tenis para silenciar a las sillas. Es una medida que funciona a la perfección, y creo que sería una gran mejora implementarlo a las sillas de las aulas de la Facultad, ya que hacen demasiado ruido al moverlas.</p>	1, 2, 14	S/F
109	INT	GRADO	<p>Biblioteca 24 horas Mayor horario temporada exámenes</p>	1	Q
110	INT	GRADO	<p>Creo que son necesarios algunos cambios (respecto a la biblioteca del Inter que es la que uso normalmente):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Más ordenadores portátiles para prestar - Posibilidad de dejar cosas en las taquillas de un día para otro ya que es un gran esfuerzo llevar y traer todos los días la misma carga. - Arreglar las goteras ya que cuando llueve en la planta 0 te mojas. <p>Por lo demás, creo que funciona bastante bien y el personal es muy atento y agradable. Siempre que se puede te ayudan a solucionar los problemas.</p>	2, 4, 7, 14	S/F
111	INT	GRADO	<p>La calefacción de la biblioteca de Interfacultativo se encuentra generalmente (es decir, cuando está encendida) bastante elevada, por lo que tanto el espacio de monografías como el que se encuentra detrás de los mostradores se convierte en una sauna.</p>	2	Q
112	INT	GRADO	<p>Debería de haber más de un baño en el inter los fin de semanas. Debería de ampliar el horario los fines de semana. Pues entras por la mañana y pronto se te hace la hora de comer.</p> <p>En la parte de arriba hay corriente de aire frío.</p> <p>En el paraninfo debería de haber taquillas sin tener que tenerlas reservadas, es decir, como las que hay en el inter.</p> <p>Debería de haber una fotocopiadora que funcionara con el lápiz de memoria.</p> <p>Se debería hacer mayor esfuerzo para impedir que la gente haga ruido, tome bebidas, coma y guarde el sitio.</p>	1, 2, 6, 7	Q/S
113	INT	GRADO	<p>En mi opinion creo que la biblioteca se deberia de abrir antes ya que muchas personas entran a las 8 a clase y necesitan un portatil. Además siempre que voy a las 8 veo a gente esperando hasta y cuarto. Creo que si las clases comienzan en horarios de las 8, la biblioteca al menos debería tambien abrir a esa hora.</p> <p>Un saludo.</p>	1	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
114	INT	GRADO	<p>Las salas de estudio deberían estar insonorizadas, que no lo estén es molesto tanto para los que estudian que oyen todo lo que se dice, como para los que están en la sala por no poder expresarse con soltura. Las sillas deberían de cambiarse, sobretodo las azules, que son muy incómodas y más bajas que las mesas por lo que no se puede estudiar en condiciones. En verano es insoportable el calor que hace dentro de la biblioteca, habría que buscar sistemas de ventilación alternativos; y en invierno, o cuando llueve, que la biblioteca se llene de goteras no es ni medio normal...</p> <p>En cuanto a los libros, dependiendo de qué materia son hay pocos ejemplares, o son muy antiguos. El tiempo de préstamo debería de cambiar ya que hay libros de 400 - 500 páginas que es imposible leerlos en dos semanas.</p>	2, 7, 9, 10	Q
115	INT	GRADO	<p>Las bibliotecas de cada facultad deberían tener los mismos horarios de apertura y cierre, ya que, como la del Interfacultativo permanece más tiempo abierta, gente que no está matriculada en ninguna carrera de la Facultad de Filosofía y Letras ocupa todos los sitios disponibles (especialmente en época de exámenes) desde primera hora hasta última y los que necesitamos consultar sus libros o simplemente estudiar, no podemos.</p>	3	Q
116	INT	GRADO	<p>Estoy muy contenta con la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca del Interfacultativo. La única pega que pondría es que suele hacer mucho calor cuando hay un poco de gente (lo cual resulta especialmente agobiante cuando se tiene que estudiar) y que en época de exámenes si no vas a primerísima hora es casi imposible encontrar sitio, por lo que sería de utilidad que también abriese otra biblioteca de la Universidad durante el horario especial de exámenes.</p>	3, 16	F/Q
117	INT	GRADO	<p>El GRAN problema, es que SÓLO dos bibliotecas en todo Santander abran los fines de semana, en festivos y en puentes, que es cuando más vamos a estudiar. No hablemos si se trata encima de periodo de exámenes. Es una absoluta vergüenza que un fin de semana, para conseguir un puesto de estudio en una biblioteca, tengamos que hacer cola desde las 7:40 cuando la biblioteca abre a las 8:15h, porque si bajas a partir de las 8h ya no tienes sitio donde estudiar en toda la ciudad. También es pésimo el control por parte de los bibliotecarios en cuanto a guardar sitios. Hay gente que llega a la cola para entrar a la biblioteca a las 8h y no tiene sitio porque quien ha llegado a la cola a menos 15min ha guardado 3 puestos de estudio para alguien que baja a las 11h de la mañana. Debería haber más control en ese sentido, pero en realidad el problema principal es que no hay suficientes puestos de estudio.</p> <p>Además, el horario en fin de semanas es bastante limitado, nos gustaría que abrieran hasta más tarde, hasta las 21-22h por lo menos, especialmente en época de exámenes, cuando además las aulas que se abren en el interfacultativo cierran antes que la biblioteca, limita mucho. También estaría bien mejorar MUCHO la limpieza de los aseos en el interfacultativo. También es bastante triste tener que mendigar papel higiénico en el paraninfo. No nos lo comemos, si se gasta es porque se usa. Creo que tener que ir al mostrador a pedirlo y andar pidiendo y devolviéndolo en época de exámenes es un poco fuerte. Cuando se acabe que pongan más.</p> <p>Estaría bien crear otra biblioteca común tipo paraninfo para el estudio, ya que es la más cómoda para los estudiantes, donde mejor aprovechamos el tiempo y la única que nos presta un servicio decente.</p>	1, 3	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
118	INT	GRADO	Tanto la biblioteca del Interfacultativo como del Paranifo son excelentes. Los quipos electrónicos y ordenadores son de alta calidad y es de gran ayuda para las personas que no tienen acceso a ellas en casa. El único inconveniente que encuentro es que en época de examen es muy difícil encontrar sitio si no se llega a primera hora. El horario es excelente, pero sería perfecto si en época de examen se incluyeran sillas y mesas extra. Y una mayor sanción a aquellas personas que reservan sitios a otras personas durante más de media hora (en contra de la norma). Además, creo debería permitirse usar sesiones ilimitadas en los ordenadores con la TUI siempre que no haya reservas.	3, 16	F/Q/S
119	INT	GRADO	En mi opinión, hacen falta más ordenadores portátiles ya que muchas veces al ir a por uno, están ocupados, y teniendo en cuenta que a esta Biblioteca van personas de todas las carreras, deberían de tener más portátiles para todos. Además, podrían ser un poco más modernos, y también, que el Wifi no necesitase contraseña, porque en muchas ocasiones algunos alumnos hemos querido utilizar el ordenador para buscar información en internet, y no dejaba conectarse en ninguna red de la Universidad. Por otro lado, las salas de trabajo, deberían estar insonorizadas totalmente, o algo más de lo que ahora no están. Siempre que estoy trabajando en una de estas salas junto con otros compañeros, oímos lo que están hablando en la sala de al lado, y resulta muy incómodo trabajar y es imposible concentrarse. Por último, el trato con las bibliotecarias es muy bueno, exceptuando dos personas que están en el mostrador muchas veces, que, para trabajar de cara al público, creo que no tienen los suficientes modales. He recibido varias contestaciones nada agradables por parte de estas dos personas, sin haber hecho nada. Y he de decir que a más gente les ha pasado. Por ello pido que esto cambie, ya que además están en un Facultad de Educación, ni más ni menos.	2, 4, 5, 13, 15	Q/F
120	INT	GRADO	Hay una amplia lista de libros pertenecientes a la sección de básica de la que no hay demasiados ejemplares en comparación con el número de alumnos que lo necesitamos. La lista de espera de esos libros supera el plazo en el que debemos redactar un trabajo/preparar la asignatura. ¿Sería posible que uno de los ejemplares de esos libros no sea prestable para que podamos consultarlo todos en la biblioteca?	9	Q
121	INT	GRADO	La atención al público del personal a cargo de la biblioteca es ejemplar. Sin embargo, los dispositivos electrónicos (ordenadores) son antiguos, y en muchas ocasiones las búsquedas se hacen más tediosas de lo que debería, e incluso el ruido generado por los mismos es molesto para la carga de trabajo que soportan (sólo se realizan navegaciones en Internet o apertura de documentos en .doc o en .pdf, y parece que está editando vídeos en 4K) indicativo de que su vida útil quizás haya llegado a su final. Además, la web, aunque es intuitiva, necesita un lavado de cara y un renovado sistema de búsqueda.	4, 11	F/Q
122	INT	GRADO	Las aulas de grupo deberían contar con un sistema de ventilación y tendrían que estar insonorizadas.	2, 5	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
123	INT	GRADO	<p>Teniendo en cuenta que las clases empiezan algunos días a las 08:00, sería muy recomendable que la biblioteca abriera a las 07:30 u 07:45 porque así, la gente que llega antes (porque depende del autobús o porque, simplemente, no le gusta llegar corriendo a clase) puede en esos minutos imprimir apuntes, coger un portátil para tomar apuntes en clase, devolver un libro o coger otro recomendado... Si hay una exposición en grupo o un trabajo grupal se puede repasar..</p> <p>Creo que sería también muy útil que los apuntes que adquirimos en reprografía estén disponibles como parte de la bibliografía de cada asignatura, para poder comparar apuntes de otros años con los actuales, revisarlos en momentos libres que hemos venido a estudiar o consultarlos cuando sea necesario.</p> <p>Las salas de trabajo en grupo a veces son escasas, hay varios seminarios en el edificio que se podrían utilizar de esta misma manera gestionados por la biblioteca, o poder disponer de ellos previa solicitud en conserjería.</p>	1, 5, 9	S
124	INT	GRADO	<p>En muchas ocasiones los estudiantes del interfacultativo tenemos que acudir a otras bibliotecas porque no hay espacio suficiente, debido a que estudiantes que no son de la facultad los ocupan. Me gustaría que se diera preferencia a los estudiantes de la propia facultad.</p>	3	Q
125	INT	GRADO	<p>El horario al que abre debería de ser antes ya que las clases empiezan a las 8 y esto abre después.</p>	1	Q
126	INT	GRADO	<p>Para la sede del interfacultativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debería de haber cambio suficiente en los mostradores para poder utilizar las fotocopiadoras que tiene la reprografía villa. - En la zona de monografías debería de haber mas enchufes para poder conectar los portátiles. - Debería de haber mas portátiles para el préstamo, debido a que se terminan rápido y en ocasiones no encuentras uno disponible para realiza las clases. - Las bibliotecarias, son muy eficientes y saben desempeñar perfectamente su trabajo y por ello quisiera felicitarlas. 	4, 6, 8, 14	Q/F
127	INT	GRADO	<p>Hay trabajadoras que no te brindan ayuda en buscar un libro, alegando que se busca muy bien por internet. Además no diré el nombre pero hay trabajadoras que te atienden mal y su actitud es pésima. Si estás de cara al público tienes que ser amable y tener espíritu de ayuda y hay mucha carencia de esto.</p>	15	Q
128	INT	GRADO	<p>Hay asignaturas en las que se piden siempre los mismos libros en una determinada época, a todos los alumnos. Sabiendo esto, la BUC podría tener más ejemplares para facilitar a los alumnos el acceso a los mismos.</p> <p>Por lo demás, todo muy bien. Muchas gracias!</p>	9	S/F
129	INT	GRADO	<p>En temporada de exámenes se deberían revisar los sitios destinados a estudiar ya que demasiadas personas guardan sitio a otras, llegando incluso a "reservar" sitio a más de 4 a la vez. En esta misma temporada, deberían estar las ventanas siempre abiertas (sobre todo en los exámenes de junio y septiembre) ya que la temperatura en la biblioteca es, en algunos momentos, insostenible.</p> <p>La mejor atención en la BUC está en la división del Interfacultativo.</p>	2, 3, 14	S
130	INT	GRADO	<p>Intentar dentro de las posibilidades de la biblioteca que haya más de un ejemplar de los libros que más se demanden.</p>	9	S
131	INT	GRADO	<p>Sería interesante instalar en los aseos del paraninfo de la planta -1 algún tipo de lámina opaca que impida ser visto desde el exterior mientras usas el baño.</p> <p>Muchas gracias</p>	17	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
132	INT	GRADO	ampliar horarios, más sitios en el paraninfo, cuidar el clima de las bibliotecas y respetar horarios de descanso entre horas de estudio sin que te quiten el sitio, si tu madrugas nadie tiene por qué quitarte el sitio cuando te vas a tomar un café de más de media hora	1, 2, 3	S
133	INT	GRADO	Las sillas del Interfacultativo son muy incómodas. Sería mucho más confortante la biblioteca si se cambiaran por sillas similares a las del Paraninfo.	7	Q
134	INT	GRADO	El trato de cierta parte del personal a los usuarios es en ocasiones inapropiado y fuera de lugar. Dirigiéndose educadamente a ellos los mensajes se transmiten igual de bien, en mi opinión.	15	Q
135	INT	GRADO	Cambiar los asientos de arriba. En algunos es imposible apoyarse en el respaldo. Gracias por su atención.		Q
136	INT	GRADO	El aire acondicionado es algo excesivo en la planta de abajo. Sugiero que su temperatura disminuya o que simplemente se retire. Es más, es más que necesario que dicho sistema esté colocado en el piso de arriba por la aglomeración de gente. Gracias por su atención.	2	Q
137	INT	GRADO	Sugerencia de mejora: un comienzo de horario de biblioteca que comience a las 7:45, de tal modo que aquellos alumnos que tengan clase a las 8:00 puedan prestar un ordenador portátil si lo necesitan, al igual que si necesitan prestar o devolver un libro de la biblioteca.	1	S
138	INT	POSG	Aumentar el número de puestos de trabajo y de acceso a la red eléctrica para usar adecuadamente los ordenadores portátiles.	3, 8	S
139	INT	POSG	LAS AULAS DE TRABAJO EN GRUPO DEBERÍAN ESTAR INSONORIZADAS. ES UN PROBLEMAS TRABAJAR 7 PERSONAS Y TENER QUE SUSURRAR PARA NO MOLESTAR A LOS QUE ESTÁN FUERA DE ELLA. HAY GOTERAS QUE CAEN A LAS MESAS DE LA PLANTA BAJA DETRÁS DEL MOSTRADOR SE PODRÍAN PONER MÁS MESAS PARA TRABAJAR, HAY SUFICIENTE ESPACIO NO ESTAMOS BIEN INFORMADOS DE CÓMO ENCONTRAR EL MATERIAL QUE NECESITAMOS PARA NUESTROS TRABAJOS.	2, 3, 12	Q
140	INT	POSG	El servicio que presta la biblioteca es muy bueno y hay que destacar especialmente la atención del personal que siempre se muestra dispuesto a ayudar.	14	F
141	INT	POSG	mas espacios de estudio y en el caso de la biblioteca dle inter que su servicio en horario general sea más amplio, podría ser hasta las 10. 00 pm.	1, 3	S
142	INT	POSG	Debieran ser más exigentes con los usuarios que toman por asalto durante algunos periodos a lo largo del curso las salas, introduciendo comida y bebida, ocupando las mesas como si de un salón de estar de su domicilio se tratara.	17	Q
143	INT	POSG	Estaría bien que se ampliasen los horarios de la biblioteca. Una biblioteca 24 horas sería muy útil... Igualmente o en caso de que esto fuese complicado, abrir la biblioteca del interfacultativo con los mismos horarios del paraninfo estaría muy bien ya que, la accesibilidad al paraninfo no es tan fácil si no vives en Santander y se pierde mucho tiempo yendo. Un saludo y gracias por su atención.	1	S
144	INT	POSG	Es necesario aislar acusticamente las salas de trabajo en grupo, ya que si no están insonorizadas, pierden totalmente su sentido. Es una obra que requiere una inversión muy baja y supone una gran mejora en el servicio y para el uso de los alumnos.	2, 5	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
145	INT	POSG	Todas las chicas de la biblioteca son majísimas, atentas y siempre dispuestas a ayudarte en todo lo que necesitas. Me parece un personal de amplia calidad, que espero que se mantenga por muchísimo tiempo y, sobre todo, espero que nunca pierdan la sonrisa y las ganas de ayudar a todos los que lo necesitamos (y que a veces somos muy pesados), Muchas gracias, de verdad.	14	F
146	INT	PDI	Continuad así. Os echaré en falta cuando me jubile. Muchas gracias.	14	F
147	INT	PDI	El personal es muy amable. Tienen mucha paciencia, son muy correctas, explican todo al detalle y ofrecen ayuda muy útil. Es un placer tener un servicio que funcione así de bien en la UC	14	F
148	INT	PDI	En general estoy muy satisfecha con el servicio de la biblioteca y quiero destacar la amabilidad y el buen hacer del personal que, en general, me ha atendido.	14	F
149	INT	PDI	Los problemas en el gabinete con el calor en verano	2	Q
150	INT	PDI	La Biblioteca necesita de espacios extra para investigadores y para almacen de libros.	3	Q
151	INT	PDI	Se necesitaría más espacio para el nº2 de la biblioteca del Interfacultativo.	3, 9	S
152	INT	PDI	Los alumnos de TFG debería de tener acceso al repositorio aún sin estar "oficialmente" matriculados en el TFG. Tengo que usar yo mi carnet para sacarles los libros y no lo veo lógico.	17	Q
153	INT	PDI	Comprendo y valoro las dificultades que tienen que resolver. En algunos casos, cuando estoy impartiendo un curso me gustaría poder reservar los libros para los alumnos. Es decir que estos libros se reserven en un lugar diferente para que los alumnos del curso puedan utilizarlos sin perjudicar la consulta de los mismos para los otros estudiantes de la UC. El personal de la biblioteca del Interfacultativo: muy profesional, de gran ayuda, muy eficaz.	14, 17	S/F
154	INT	PDI	Sobre la limpieza, decir que en muchas veces podría estar mejor, pero la causa de ello es la conducta de algunos usuarios. Antiguamente los fines de semana, en época de exámenes si que se necesitaba una mayor presencia, pero ese fallo no era responsabilidad de la BUC.	2	Q
155	INT	PDI	Si no se está haciendo ya, quizá se debería hacer un trabajo con la Delegación de Estudiantes a la hora de difundir mejor las actividades formativas que se realizan. Sé que se ofertan diferentes formaciones pero, por los motivos que sean, el alumnado no siempre es consciente de su existencia.	2, 12	S
156	INT	PDI	Ninguno de entidad. El servicio mejora día a día. Buena idea la de hacer exposiciones bibliotemáticas.	9, 13	F
157	INT	PDI	La sala de depósito de libros debería contar con mejor iluminación.	2	S
158	INT	PDI	Gracias por vuestra ayuda y profesionalidad. Eficacia, amabilidad y buen hacer. Que todos los servicios funcionaran así!	14	F
159	INT	PDI	Sin pretender ser reiterativa en las respuestas ya dadas, creo que el personal que trabaja en el Interfacultativo ofrece un servicio excelente.	14	F
160	INT	PDI	Enhorabuena por vuestro trabajo. La BUC es uno de los pilares de la UC	14	F
161	INT	PDI	No encuentro sentido al hecho de que no se diga qué persona tiene una obra en préstamo cuando otra lo solicita. Muy a menudo es más fácil y rápido para el investigador pedir el libro a quien lo tiene, sin tener que mediar la biblioteca.	10	Q
162	INT	PDI	Mayor tiempo y diversidad en el material.	10	Q
163	INT	EXT	Soy alumna senior, los libros me los han tenido que dar porque no les encontraba, a pesar de sus estupendas informaciones, pero así todo han sido muy amables conmigo. Muchas gracias	14	Q

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
164	INT	EXT	Aprender de bibliotecas universitarias como las de las universidades de Salamanca, Sevilla, Complutense, etc. en cuanto a la ampliación del préstamo interbibliotecario a bibliotecas públicas no universitarias.	17	Q
165	INT	EXT	<p>Me gustaría que el paraninfo contara con comedor porque no creo que lo tiene.</p> <p>Algunos fines de semana el horario podía ampliarse en el interfacultativo pero también entiendo que es fin de semana para todos. Ejemplares de Educación Física más novedosos y recientes. En el paraninfo las sillas están muy rotas y creo que algunas necesitan ser reparadas.</p> <p>En general estoy muy contenta con la biblioteca y como antigua alumna han sido mejoradas las condiciones de préstamo aunque en otros servicios todavía hay distinciones.</p>	1, 7, 8, 9, 16	S/Q/F
166	MED	GRADO	<p>Creo que los horarios es un tema a tratar, ya que a veces una pequeña ampliación, o una sala 24 h (existentes en otras facultades) en etapa de exámenes en el paraninfo (a parte de la a existente en la central) podría resultar beneficioso.</p> <p>En general el personal de la biblioteca suele ser muy atento y simpático brindando la ayuda necesaria.</p> <p>El tema de la disponibilidad de libros es algo complicado porque aunque hay varios tomos suele ser difícil cuando se acercan exámenes o alguna prueba que haya suficiente disponibilidad de estos, y es comprensible que no se van a comprar 20 libros iguales que normalmente no están en uso. Pero estaría bien tener acceso a una copia digital de los libros más demandados, o al menos de aquellos presentes en guías docentes (desconozco si es así, en caso de serlo opino que se debería aportar más información sobre ello).</p> <p>En el caso del paraninfo puede haber falta de espacio, y aunque en el caso de la biblioteca de la facultad de medicina no suele ser así, una mayor cantidad de alargaderas o un sistema para poder tener un enchufe disponible cerca de algunas mesas de la biblioteca sería algo que mejoraría los servicios de la biblioteca.</p> <p>Muchas Gracias por sus servicios, espero que este comentario ayude a mejorar.</p>	1, 3, 8, 9, 14	S/F
167	MED	GRADO	El horario del paraninfo es muy reducido, un domingo que cierren tan temprano es un rollo para nosotros pues nos parte toda la tarde cuando podríamos seguir aprovechando. Y en cuanto a los festivos, pues tampoco debería de estar cerrado pues son días que los universitarios utilizamos también para estudiar.	1	Q
168	MED	GRADO	Podría abrirse la biblioteca en época de exámenes y ampliar los horarios durante dicha época.	1	S
169	MED	GRADO	En época de exámenes sería interesante que horario de apertura fuese un poco más amplio, especialmente a primera hora de la mañana.	1	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
170	MED	GRADO	<p>Biblioteca de medicina: El personal es dispuesto, amable y sobradamente competente. La temperatura es la adecuada. El mayor problema de medicina es que NO SE RESPETA EL SILENCIO y en la sala de estudio, dónde sí se respeta, NO PONEN CALEFACCIÓN, así que para estudiar tienes que elegir entre morirte de frío o ponerte de los nervios porque no te dejan concentrarte.</p> <p>Paraninfo: El horario de apertura de los fines de semana, lo ampliaría de 8 a 24h desde después de las vacaciones de semana santa, dado que es insuficiente este horario desde mayo para preparar los exámenes finales. La climatización de la sala no es ni mucho menos la adecuada puesto que, muchos días, haciendo frío en el exterior, está el aire acondicionado dado en la sala y al revés en los días de verano. No es infrecuente ver a estudiantes con el abrigo puesto en la sala.</p> <p>El último problema del Paraninfo es que NO SE RESPETA EL SILENCIO. Y con esto hablo de llegar a las 8 de la mañana a estudiar y tener que aguantar a corrillos de gente dentro de la sala hablando en tono de voz normal durante más de 40 min. Ésto no es una anécdota, sino una situación habitual en exámenes y por cierto, educadamente les haces ver que están molestando y poco menos que eres una exagerada.</p> <p>Creo que estas situaciones se podrían evitar con más control en la sala, sobretudo en exámenes, que es verdad que cuando lo ha habido en otros momentos, se respetaba más el silencio y la no reserva de sitio en esos periodos. Debo decir también al respecto que son generalmente los estudiantes de la propia unican los que se saltan todas estas normas de respeto y no gente de fuera que viene a preparar otros exámenes como oposiciones, MIR, o PAU, a los que debería permitírseles la entrada siempre y cuando respeten las normas y haya sitios libres.</p>	1, 2, 3, 14	F/Q/S
171	MED	GRADO	<p>En ocasiones, los propios trabajadores de la biblioteca hablan y se mueven por ella sin el mínimo cuidado ni respeto para con aquellos alumnos que estamos estudiando allí.</p> <p>Creo que es lo mas lógico, que la propia persona encargada de la biblioteca y de que se cumplan las normas, debe cumplirlas primero y mejor que nadie, dando ejemplo.</p>	2, 15	Q
172	MED	GRADO	<p>Que quiten la parte de aprender a buscar en la BUC o en google de la asignatura de habilidades, valores y competencias transversales. Es innecesaria.</p>	12	S
173	MED	GRADO	<p>Mi queja principal es debido a la fácil distracción en la biblioteca de la facultad de Medicina, debido sobretudo a los ruidos. Las mesas están muy cerca de las puertas y además hay poco espacio, es decir, es muy fácil que se llene y que no haya sitios libres.</p>	2, 3	Q
174	MED	GRADO	<p>Personal muy amable en la Biblioteca de Medicina. Algunos ejemplares son prestados a profesores y desaparecen durante meses. Aumentar la duración de los préstamos a dos semanas.</p>	10, 14	F/Q/S
175	MED	GRADO	<p>La papelera de reciclaje de papel en un sitio donde es fundamental que la haya.</p>	17	S
176	MED	GRADO	<p>en la división de medicina y enfermería estaría bien contar con horarios ampliados, por lo menos de la sala de estudio antes de las fechas de exámenes, puesto que empezamos a estudiar con bastante antelación.</p> <p>en el paraninfo podrían cambiar las sillas que muchas de ellas están rotas, pinchan o hacen muchísimo ruido al moverse.</p> <p>el aire acondicionado es algo que deberían revisar también puesto que no es normal que en verano te mueras de calor y en invierno de frío.</p>	1, 2, 7	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
177	MED	GRADO	El acceso remoto de la BUC para la utilización de diferentes bases de datos dura muy poco tiempo activo, provocando dificultades a la hora de realizar los trabajos que requieren un tiempo elevado de utilización de estos servicios. Esto incomoda mucho a los que lo necesitan, haciendo que el trabajo se vuelva todavía más largos, perdiendo incluso información.	11	Q
178	MED	GRADO	La biblioteca cierra demasiado pronto en época de exámenes, las 9 menos cuarto es muy mala hora, podrían dejarla abierta hasta las 9 y media, muchos lo agradeceríamos no sólo porque es la biblioteca de Medicina y Enfermería y los libros que podemos necesitar están aquí, sino además porque nos está mejor comunicado que tener que ir a una de las bibliotecas del centro o los castros a esas horas.	1	Q
179	MED	GRADO	El horario debería ampliarse los fines de semana (en medicina es inexistente) y en el paraninfo se queda corto sobre todo en épocas estivales....etc		Q
180	MED	POSG	El fin de semana debería abrir antes, a las 10 ya no merece la pena venir (PARANINFO)	1	S
181	MED	POSG	<p>LAS LUCES DE LA BIBLIOTECA DE MEDICINA/ENFERMERÍA DEBEN DE ESTAR TODAS ENCENDIDAS YA QUE HAY ZONAS MÁS SOMBRIAS QUE NECESITAN LUZ.SI NO HAY SUFICIENTE ILUMINACIÓN SE PERJUDICA LA VISIÓN DANDO LUGAR A LA APARICIÓN DE DOLOR DE CABEZA.QUEREMOS TENER PARA ESTUDIAR LA MISMA ILUMINACIÓN QUE TIENE EL PERSONAL EN LA MESA DE ENTRADA A LA BIBLIOTECA MIENTRAS LEE SUS NOVELAS. EL PERSONAL DE RECEPCIÓN DEL PARANINFO NO CONOCE LOS SISTEMAS DE IMPRESIÓN DE LA BIBLIOTECA, SE ESCUDA EN QUE ELLA NO ES TITULADA EN INFORMÁTICA.CUANDO SE LE PIDE QUE REPONGA PAPEL EN LA IMPRESORA CONTESTA QUE ES IMPOSIBLE QUE SE HAYA ACABADO PORQUE ,ELLA ,LO HA REPUESTO EL DIA ANTERIOR, EN VEZ DE IR COMPROBARLO Y PONER EN DUDA LO QUE EL ALUMNO HA VISTO EN LA VENTANA DIGITAL DE LA IMPRESORA.</p> <p>FALTAS DE RESPETO Y BURLAS POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DEL PARANINFO.</p> <p>EN EL PARANINFO , NO SE CONTROLA LOS NIVELES DE RUIDO EN CADA ÁREA : POR EJEMPLO EN RECEPCIÓN , A VECES HAY MUCHA GENTE HABLANDO EN VOZ ALTA Y NADIE LES DICE NADA.OTRAS VECES ES EL MISMO PERSONAL EL QUE VOCIFERA , SOBRETUDO EL PERSONAL DE LOS FINES DE SEMANA.</p> <p>EN LAS SALAS DE TRABAJO EN GRUPO SUCEDE LO MISMO, GRITAN MUCHO Y NADIE LES LLAMA LA ATENCIÓN.</p> <p>TAMPOCO SE CONTROLA LA ENTRADA DE ALIMENTOS A LA SALA DE ORDENADORES (SOLAMENTE POR EL OLOR QUE SALE DE LA ESTANCIA SE SABE) QUEDANDO LOS TECLADOS CON MIGAS , GRASA; RESIDUOS DE FRUTAS EN LAS PAPELERAS QUE DAN MAL OLOR,...</p>	2, 5, 15, 17	Q
182	MED	POSG	En los préstamos interbibliotecarios se debería poder sacar el libro de la biblioteca ya que son libros para trabajarlos (no solo para leerlos) lo que supone necesitarlo durante muchas horas y el horario de la biblioteca se queda escaso por incompatibilidad con otras actividades del alumno, desplazamientos, y porque cierra fines de semana y festivos.El préstamo debería ser como el resto.	10	Q
183	MED	PDI	Tanto el personal como las instalaciones de la división de Medicina y Enfermería funcionan magníficamente, y la atención recibida es siempre inmejorable.	14	F

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
184	MIN	GRADO	<p>En la universidad de Minas de Torrelavega, yo encuentro varios problemas; En primer lugar no veo lógico, que siendo tres bibliotecarias, en días lectivos hay veces que nos encontremos la biblioteca cerrada, ya que se podían distribuir mejor sus horarios para dar un buen servicio al centro. Esta situación ha pasado en periodos de exámenes parciales del centro. En segundo lugar, en cuanto a las salas de estudio, no es muy normal que no te dejen acceder a ellas para estar dos personas haciendo un trabajo o estudiando en grupo, ya que son unos de los pocos sitios donde podemos estar y poder estar comentando o resolviendo ejercicios en voz baja. En tercer lugar, mucho mandan callar las bibliotecarias a los que accedemos allí, pero lo que no se dan cuenta que ellas cuando abren se tiran hablando 45 minutos de sus cosas y del trabajo en voz alta y nadie las dice nada, que bien lo podían hacer en el cuarto de Feli, dándose esta situación a diario.</p>	5, 15	Q
185	MIN	GRADO	<p>Durante la época de exámenes, el horario de la biblioteca podría ampliarse; además durante los fines de semana o vacaciones no abre, o sólo abre por la mañana.</p> <p>Al querer coger aulas de estudio en grupo, las bibliotecarias no ponen muchas facilidades, además siempre vuelven para decirte que estás haciendo demasiado ruido. Cuando ellas lo hacen al pasarse la mañana y la tarde hablando y molestando a toda la biblioteca no pasa nada; creo que para eso tienen una sala, y no el centro de la biblioteca donde todo el mundo puede oír perfectamente los problemas que tienen entre ellas. No estaría de más poner buena cara cuando se las pide algo o se les hace alguna pregunta.</p>	1, 5, 15	S
186	MIN	GRADO	<p>¿Cómo es posible que con 3 empleadas haya días en que la biblioteca de Minas cierra, en período lectivo, y muchas veces en exámenes? ¿Y cómo es posible que otros días sólo abra por la mañana? Ya que es la única biblioteca universitaria en Torrelavega, considero que sería MUY conveniente ampliar sus horarios y terminar con estos absurdos parones...</p>	1	Q
187	MIN	GRADO	<p>Hablan muy alto entre las bibliotecarias. En general el trato es bastante regular</p> <p>Los horarios de apertura son pésimos, sobre todo en vacaciones. Y en épocas de exámenes no está abierta durante los fines de semana. El material de las aulas de grupo está deteriorado y el ordenador portátil muy viejo.</p>	1, 2, 4	Q
188	MIN	GRADO	<p>La biblioteca de minas es un espacio no muy grande pero que cubre perfectamente, a mi modo de ver, las necesidades de los alumnos de esta escuela. Además de eso, el personal es muy amable y da gusto estar aquí, un buen lugar para estudiar. La única pega que tengo(tenemos) es que en época de exámenes hay mucho flujo de estudiantes de bachillerato y otras facultades y hay un poco de dificultad, con tanta gente, en encontrar sitio.</p>	3, 14	F/Q
189	MIN	POSG	<p>En el Interfacultativo se necesitan libros de tecnología de educación secundaria obligatoria y bachillerato actualizados, los que existen son de la LOE, y ya está en vigor la LOMCE. También en el Interfacultativo se necesitaría material para preparar las oposiciones de secundaria, como temarios modernos.</p> <p>En general pondría un mayor tiempo en el uso de los ordenadores, porque la sesión se caduca bastante pronto. En minas siempre hay un ordenador disponible.</p> <p>En la biblioteca de minas me gustaría que se dispusieran más enchufes.</p>	4, 8, 9	S
190	MAR	GRADO	<p>Un sistema de aire acondicionado.</p> <p>Aunque el primero va dirigido sobretodo al interfacultativo, también sería buena idea en el resto de facultades.</p>	2	S

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
191	MAR	GRADO	Aspectos a mejorar urgentemente: - Instalaciones de uso individual tales como mesas, silla e iluminación. - Servicio de préstamo de ejemplares. Duración muy corta. Una semana es muy poco tiempo.	2, 7, 10	S
192	MAR	PDI	Sugiero aumentar el número de suscripciones a revistas científicas.	9	S
193	MAR	PDI	Muchas gracias.	16	F
194	MAR	PAS	No puedo por menos que felicitar al personal de la Biblioteca de Náutica porque siempre se preocupa, molesta y ayuda en la búsqueda y entrega de cualquier libro/CD, etc. que haya solicitado. Además a mi personalmente me gusta el ambiente de esta biblioteca: pequeña, acogedora y luminosa.	14	F

RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS

En rojo acciones de mejora

ASPECTOS GENERALES

1. Horario (comentarios 7, 8, 9, 20, 22, 24, 28, 31, 37, 39, 41, 49, 58, 77, 85, 86, 98, 104, 105, 108, 109, 111, 112, 113, 117, 123, 125, 132, 137, 141, 143, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 176, 178, 178, 180, 185, 186, 187)

Este es un ítem que recibe una valoración muy alta en la encuesta (4,25 sobre 5) y constituye uno de los puntos fuertes de la Biblioteca, no obstante, es también el que más comentarios recibe. Es a nuestro entender, un factor crítico del servicio.

En los abundantes comentarios se aportan quejas y sugerencias (también alguna felicitación) que en su mayoría se concentran en los siguientes aspectos: i) ampliar los horarios de INT y PAR durante los periodos lectivos que no son de exámenes (abundancia de parciales, etc.); ii) adelantar la hora de apertura y retrasar la de cierre en las divisiones en periodos lectivos ordinarios; iii) abrir fines de semana las divisiones, especialmente en periodos de exámenes; iv) abrir el PAR y/o el INT 24 h en exámenes, o abrir en el campus un centro como el PAR. Adicionalmente hay otras quejas o sugerencias más puntuales referidas a la excesiva antelación del personal para cerrar en algún centro o a la falta de coordinación del personal para mantener el horario (Minas). Y una sugerencia muy razonable referida al aula búho.

Justificación y explicación de los horarios actuales: por lo que se refiere a las divisiones de biblioteca localizadas dentro de una escuela o facultad, el horario de la biblioteca tiene que ajustarse al del edificio dando tiempo en el cierre a recoger las instalaciones y salir del edificio (público y personal), y en la apertura a poner en marcha los equipos e instalaciones. Esta circunstancia hace imposible, por una parte, abrir estas bibliotecas fuera del horario del centro si no tienen una entrada independiente (esto solo sucede en Interfacultativo y Paraninfo) y condiciona los horarios de apertura y cierre de manera que es prácticamente imposible alargarlos como solicitan varias personas. Por otra parte, en INT y Paraninfo se han venido realizando modificaciones sucesivas de horarios que están alargados al máximo de lo que permite la plantilla actual, e incluso un poco más allá ya que en este curso se ha contratado otra persona para cubrir algunas horas adicionales los fines de semana durante los periodos de exámenes: los recursos de los que se dispone actualmente no permiten que el horario sea más extenso. Por otra parte, el horario y el personal se ajustaron a la demanda real de ocupación manteniendo el Paraninfo abierto 24h. en exámenes durante un curso, a la luz de los resultados de ocupación se estableció la configuración actual básica (que luego se ha ajustado un poco alargándola en algunos puntos). Por otra parte, también desde este curso, se dispone de un aula búho 24h. en la Facultad de Ciencias que cubre bastante bien estas necesidades; respecto a esta aula hay una sugerencia bastante sensata que propone que se abra no cuando cierra el Inter sino cuando cierran las divisiones de los centros (para evitar itinerar por el campus cada tres horas), en este sentido, propondremos a los responsables del aula **analizar la posibilidad de que el horario del aula búho se realice de este modo** (desde las 21 h. en lugar de las 24h.).

Otras cuestiones: se recordará al personal de las divisiones que la hora de cierre ordinaria es a menos cuarto y que no se debe empezar a desalojar las salas antes de esa hora. En Minas, se ha indagado qué circunstancias pueden haber producido una queja que tres personas repiten de forma idéntica, casi de común acuerdo, y no parece que la circunstancia que relatan (cerrar la biblioteca en horario normal) se haya producido más de una vez y por motivos imprevistos de salud (en aquella división en horario de tarde hay solo una persona).

2. Condiciones ambientales (comentarios 3, 8, 9, 10, 19, 21, 24, 29, 30, 47, 51, 68, 69, 73, 74, 76, 78, 80, 82, 83, 86, 87, 91, 96, 97, 99, 100, 101, 103, 106, 108, 110, 111, 112, 114, 119, 122, 129, 132, 136, 139, 144, 149, 154, 157, 170, 173, 176, 181, 187, 190, 191)

Interfacultativo: muchos comentarios se refieren a este centro. Está ya en ejecución la reforma y sustitución de la cubierta central de la biblioteca. Esto, previsiblemente, eliminará las goteras y humedades, evitará el calor por excesiva insolación, permitirá la ventilación natural de la planta de arriba y conservará mejor el calor en invierno. El problema del calor en la zona de gabinetes, sin embargo, no se soluciona por este sistema y habrá que estudiar otras opciones.

Medicina: También se está realizando ya una obra muy importante de reparación de fachada y sustitución de carpintería exterior y es previsible que los problemas de temperatura y ventilación en este centro desaparezcan.

Ruido: Es el problema más extendido. Los puntos más conflictivos son la mala insonorización de las salas de grupos en las divisiones que las tienen (excepto en Medicina que no parecen dar problemas), el comportamiento del público y en algún caso puntual del personal; y ruido en general producido por personas, equipos y actividad en Industriales muy en particular. También se repite en los comentarios la felicitación por la iniciativa de calzar las sillas con pelotas de tenis, actuación que parece haber sido muy efectiva.

Para mejorar esta situación se propone pedir presupuestos para **insonorizar mejor las salas de grupos** (especialmente en Ciencias e Interfacultativo aunque en esta última división quizá no sea técnicamente posible); tratar de **diferenciar entre zonas de silencio absoluto bien aisladas y zonas de ruido moderado** (donde sea posible hacer esta distinción) aunque hay actuaciones concretas que se sugieren y no será posible realizar (como poner cubículos en Ciencias: ni el espacio ni el presupuesto disponibles lo permiten); se propondrá al Servicio de Infraestructuras de la UC **un estudio integral respecto a la posibilidad de mejorar las condiciones de la división de Industriales**.

Olores y limpieza: hay algunos comentarios referidos a malos olores en Industriales, son olores que proceden de la cafetería y entran en la Biblioteca por el sistema de acondicionamiento. En el estudio integral que se ha propuesto solicitar en el punto anterior se pediría incluir también este aspecto. Algunos comentarios se refieren a la limpieza de los baños en el Interfacultativo: este problema se produce sobre todo los fines de semana (hay pocos baños disponibles en ese horario al estar el resto del centro cerrado) y ya se ha solicitado tanto la reparación y mejora de los baños actuales como la instalación de algún baño adicional.

Iluminación. Los dos últimos cursos se realizado actuaciones de mejora en la iluminación de Derecho-económicas, Paraninfo y planta superior de Industriales, pensamos que por ello el número de quejas por este aspecto es bastante inferior al de encuestas anteriores. No obstante, sigue habiendo peticiones de mejora de iluminación: por ser escasa en general en Caminos y en Náutica; por ser escasa en la zona de depósito en el Inter (se propondrá al servicio de infraestructuras **revisar el tiempo de encendido de los temporizadores** por detección de presencia); en Medicina por estar segmentada y no conectarse todos los segmentos de encendido cuando es necesario (se recomienda, cuando no lo encienda de oficio el personal, que se solicite en el mostrador); y en Industriales, es una queja común por lo que respecta a la planta baja (se propone incluir la iluminación en el estudio general propuesto más arriba)

Temperatura: Consideramos que los problemas de climatización del Interfacultativo y Medicina quedarán resueltos (o casi) con las obras de mejora de cubierta y fachadas que se están realizando este verano. Para las demás divisiones hay pocas quejas. En general, y con la excepción de Industriales, Derecho y Paraninfo, no hay aire acondicionado (sí calefacción) y la temperatura se regula con la apertura de ventanas y cortinas lo cual suele ser suficiente.

ESPACIOS Y EQUIPOS

3. Puestos de estudio y espacio en general (comentarios 2, 19, 37, 51, 68, 73, 91, 95, 97, 99, 100, 102, 105, 115, 116, 117, 118, 124, 129, 132, 138, 139, 141, 150, 151, 166, 170, 173, 188)

Respecto al espacio los comentarios refieren falta de puestos individuales en algunas divisiones en general (Medicina, Industriales, Interfacultativo, Paraninfo) y en especial durante los periodos de exámenes; pero la queja más extendida es la mala práctica de “reservar” puestos para terceras personas con efectos personales. Esto no está permitido, pero tenemos que reconocer que, exceptuando el Paraninfo, es muy difícil controlar visualmente cuándo está sucediendo esto. Se **propone estudiar algún sistema de control sencillo** y hacer una prueba piloto en alguna de las divisiones más afectadas. En el Interfacultativo es recurrente la petición de que solo pueda utilizar la biblioteca el alumnado de las facultades del Centro (Educación y Filosofía): al respecto hay que recordar y subrayar que toda la biblioteca es de todos los universitarios. Por último, hay dos profesores que piden más espacio para alojar los fondos bibliográficos, y tienen razón porque en el Interfacultativo a duras penas caben ya más ejemplares, se han aligerado un poco las estanterías con el traslado a almacén de fondos menos

utilizados y se propone seleccionar si es posible más fondos para relego a almacén o expurgo definitivo, esto permitiría, además, incrementar algo el número de puestos de estudio individuales.

4. Equipos informáticos, portátiles y aplicaciones (comentarios 7, 20, 25,35, 40, 46, 50, 52, 79, 80, 82, 83, 84, 110, 119, 121, 126, 187, 189,)

La mayor parte de los comentarios se refieren a: aumentar la duración de las sesiones de las Estaciones de trabajo, instalar más aplicaciones en los equipos, especialmente en los portátiles, disponer de más portátiles para el préstamo. En cuanto a la duración de las sesiones y las aplicaciones instaladas, se va a estudiar en colaboración con el Servicio de Informática, la posibilidad de alargar otra media hora la sesión inicial y la posibilidad de instalar aplicaciones específicas en los portátiles (y Estaciones en algunos casos). Los resultados dependerán de la complejidad de la gestión (son muchas salas con muchos equipos diferenciados)

Una persona se queja de que el portátil de Minas es viejo, sin embargo este portátil se ha comprado en septiembre y no sabemos bien a qué se refiere.

Una persona solicita poder renovar el préstamo de los portátiles a través de la página web (como los libros). El problema con esto es que la aplicación de préstamo que se utiliza (la misma que para los libros) no ofrece la posibilidad de renovación por horas, solo por días completos, ese es el motivo de que la renovación si no hay reservas se tenga que hacer en el mostrador personalmente.

Por último, se revisará el funcionamiento de los teclados sobre los cuales advierte un usuario de industriales

5. Salas de grupo (comentarios 80, 101, 119, 122, 123, 144, 181, 184, 185)

Los comentarios proponen aumentar el número de salas e insonorizarlas. En cuanto al ruido, ya se ha comentado en el punto 2 de este apartado. En cuanto al número de salas, como ya se ha comentado también en el apartado de áreas de mejora, se estudiará tanto la posibilidad de hacer alguna en Caminos como la posibilidad de establecer en alguna división grandes áreas con usos diferenciados (silencio / ruido moderado). Por último, dos comentarios refieren dificultades para utilizar las salas de grupo de Minas pero hay que recordar que las salas son para trabajos en grupo y no para estudio individual.

6. Sistema de impresión y fotocopiadoras (comentarios 61, 112, 126)

Una persona pide máquina que impriman desde una memoria usb: las máquinas actuales no tienen esa entrada actualmente pero la memoria se puede conectar en cualquier ordenador de la Biblioteca e imprimir en impresora asociada o en otra impresora más cómoda vía web, no nos parece que esto sea un problema. Otra persona solicita que el personal disponga de cambio en monedas para usar la máquina que el servicio de reprografía del Interfacultativo tiene en la Biblioteca; cada vez se maneja menos dinero en metálico en los mostradores y es un objetivo que esto se reduzca al mínimo así que no se harán acciones en ese sentido.

7. Sillas y otro mobiliario (comentarios 2, 3, 10, 53, 54, 77, 110, 112, 114, 133, 165, 176, 191)

Hay quejas generalizadas por la vejez, deterioro o escasez de sillas. Especialmente en el Paraninfo, y el Interfacultativo y, en menor medida, en Derecho y Náutica. Este es un problema del que somos muy conscientes. En este mismo mes de junio se han renovado todas las sillas de la planta superior del Paraninfo. No obstante, debido al elevado número de sillas es muy difícil (económicamente) abordar renovaciones masivas en los centros más necesitados. Se propone continuar las actuaciones periódicas ordinarias de limpieza, reparación y mantenimiento y abordar la renovación anual de aproximadamente el 5% de las sillas si es posible.

En la División Caminos hay dos comentarios que sugieren poner mesas más grandes. Esta es una cuestión que ya se ha estudiado en el pasado, pero acometer esta actuación implicaría reducir significativamente el número de puestos de lectura en aquel centro, consecuencia que sería peor recibida que mantener la situación actual. Mientras no se disponga de más espacio en general (y Caminos es uno de los centros más abigarrados) no se puede plantear una reforma de ese tipo.

Taquillas: un usuario pide poder dejar objetos por la noche. Hace tiempo esto estaba permitido pero se restringió por dos motivos: muchas personas dejaban comida dentro de la taquilla (que se pudre) y muchas personas las utilizaban para “reservarse” libros sin haber hecho el préstamo. De momento no contemplamos volver a ampliar el servicio. En el Paraninfo se pide que funcionen en autoservicio sin solicitar la llave en el mostrador, como se hace en el Inter. También en este caso el funcionamiento anteriormente era así, pero se llegó a la regulación actual después de haber tenido que cambiar muchas cerraduras por pérdida de las llaves. Tampoco en este caso contemplamos volver al sistema anterior.

8. Enchufes y otras instalaciones (comentarios 1, 11, 43, 70, 72, 73, 75, 77, 87, 126, 138, 165, 166, 189)

Respecto a instalaciones, todos los comentarios se refieren a la necesidad de disponer de más enchufes en varias divisiones (INT, IND, MED, MIN, DEC). En el Interfacultativo y Derecho ya se instaló un buen número de enchufes y no prevemos, de momento poner más. En Industriales esta es una actuación muy necesaria, pero la configuración del espacio hace imposible

instalar más enchufes en las mesas de estudio. Se propone volver a estudiar la cuestión incluyendo la posibilidad de reordenar el mobiliario y colecciones para facilitar esta instalación o, alternativamente proporcionar servicio de cajetines para carga de móviles. En **los demás centros se irán ampliando** los enchufes paulatinamente en la medida en que lo permita el presupuesto.

Hay un par de comentarios que se refieren al deterioro de las instalaciones en Caminos, ciertamente una de las divisiones más antiguas. Se propone **solicitar al Servicio de infraestructuras de la UC que lo incluya en los planes de actuación 2018**

Un comentario se queja de no disponer de comedor en el Paraninfo, suponemos que es un error ya que desde hace tres años hay comedor disponible en aquella división. Otra persona pide más microondas, en este momento hay dos y suelen ser suficientes, puede producirse algo de cola en periodos de exámenes pero, dada la limitación de recursos, ahora mismo no es una prioridad (aunque se tendrá en cuenta si hay ocasión de poner alguno más).

SERVICIOS

9. Colecciones (comentarios 18, 29, 34, 38, 45, 48, 50, 60, 63, 64, 65, 66, 73, 80, 81, 83, 89, 103, 106, 114, 120, 123, 128, 130, 151, 156, 165, 166, 189, 192)

Colección Básica: La mayor parte de los comentarios que se refieren a las colecciones, lo hacen en referencia a las colecciones básicas (de alumnos) y, con distintos matices, los dos problemas principales son la escasez de ejemplares de los títulos más demandados y la ausencia de algunos títulos recomendados. En cada división las razones parecen ser distintas, pero los efectos parecidos: en Ciencias el incremento de matrícula tan grande de los últimos cursos hace que necesitemos redimensionar las colecciones de alumnos; en Derecho la constante actualización de códigos legislativos produce que no siempre se esté al día; en el Interfacultativo, el gran número de fuentes bibliográficas que se manejan habitualmente hace difícil cubrir completamente las recomendaciones. En todos los casos, la razón última es lo corto de los presupuestos. Es necesario **revisar la asignación para bibliografía básica** tratando de incrementarla si es posible y en todo caso modificar su reparto tratando de incrementar la de las divisiones que presentan más críticas en este sentido (Ciencias, Industriales, Derecho-Económicas, Interfacultativo, Medicina). En dos comentarios se sugiere proporcionar una copia digital (escaneada) de los libros más utilizados: esto es algo que la ley no permite hacer, no obstante, si se propone como acción de mejora (apartado anterior del informe) **favorecer la bibliografía electrónica (libro electrónico)** siempre que sea posible ya que así se asegura mejor la accesibilidad y la circulación de los materiales.

Bases de datos y revistas especializadas: dos comentarios de PDI de Económicas se refieren a la falta de bases de datos de empresas internacionales y critican la cobertura de SABI; otros dos comentarios (también PDI, en económicas y náutica) señalan la necesidad de suscribir más revistas especializadas. Tanto para las bases de datos como para las revistas, hay poco que se pueda hacer desde la biblioteca ya que el gasto en compra bibliográfica se ha reducido en los últimos 10 años aproximadamente en un tercio (sin tener en cuenta los incrementos de precio ni la subida del iva, la reducción es mayor en realidad).

Otras: respecto a la petición de comprar más películas y novelas actuales, hay poco que podamos hacer con la disponibilidad presupuestaria, en realidad las colecciones ExtraBUC se nutren en buena parte de donaciones.

10. Préstamo (comentarios 7, 18, 23, 30, 42, 44, 55, 64, 103, 114, 161, 162, 174, 182, 191).

La mayor parte de los comentarios proponen ampliar el tiempo de duración de los préstamos, especialmente por lo que se refiere a la colección básica (que tiene un plazo más limitado). Es difícil compaginar la ampliación de plazos con la escasez de ejemplares, no obstante, **se revisarán de nuevo las políticas de préstamo** (ya se hizo a raíz de la encuesta anterior, ampliando el número de ejemplares) para determinar hasta qué punto es factible una ampliación de los plazos. Algunas personas piden que se puedan sacar más ejemplares en préstamo, aunque esto ya se ha hecho recientemente se puede incluir este aspecto en la revisión mencionada, no obstante, por lo que se refiere al PDI ya pueden sacar hasta 60 ejemplares de forma simultánea y no es posible ampliarlo más ya que esto produce quejas (hay otro comentario en ese sentido). Un comentario solicita la renovación automática si no hay reserva, esta petición no podremos satisfacerla ya que el uso de los ejemplares no se basa solo en el préstamo y el catálogo sino también en la presencia visible en el estante y en la consulta en sala; la renovación online es fácil y asegura el control del lector sobre sus préstamos evitando pérdidas y olvidos. En ese sentido otro comentario subraya la utilidad del aviso de vencimiento para hacer la renovación a tiempo. Otra petición que tampoco podemos satisfacer es la de poner en contacto al peticionario con la persona que tiene el libro prestado: la naturaleza de las lecturas de cada uno es algo personal y la biblioteca nunca va a facilitar esa información, ese es el motivo de que tenga que ser el bibliotecario quien medie en esas peticiones. Por último, hay una solicitud de que los libros que se reciben en préstamo interbibliotecario se puedan llevar a casa: en este tipo de préstamos la BUC tiene que cumplir las especificaciones de la biblioteca prestataria a riesgo de dejar de recibir préstamos de las mismas.

11. Herramientas de búsqueda: UniCo, web y acceso remoto (comentarios 6, 14, 33, 71, 90, 121, 177)

Hay cuatro comentarios que señalan que el acceso remoto no funciona correctamente, al menos con algunas bases de datos, y que el sistema solicita reiteradamente la identificación de usuario. Hay que tener en cuenta que este es un sistema que tiene un número de licencias limitado y por tanto un tiempo de inactividad también limitado. Esto puede explicar las repetidas peticiones de identificación. Por otro lado, es posible el no funcionamiento puntual de una base de datos debido a modificaciones en la configuración de las mismas. No obstante, ante cualquier duda o mal funcionamiento se recomienda ponerse en contacto con la BUC. Por otra parte, cada vez está más extendido lo que los proveedores de información denominan "Acceso Institucional" que, en nuestro caso, se apoya en Sistema de Identificación de RedIRIS (SIR) utilizando la identificación clásica de la UC.

Dos comentarios señalan la conveniencia de renovar la web del servicio y efectivamente, es algo muy necesario y, de hecho, el próximo curso 17/18 se iniciará previsiblemente con una **nueva web, ya en preparación**.

Por último, una persona se queja de que prefería el catálogo BUC simple al buscador UniCo. En esto nada podemos decir, es una cuestión de preferencias personales y en general el público está satisfecho con el buscador global. PERO hay que señalar que el catálogo simple sigue estando accesible en la página de entrada de la web, en la pestaña contigua a la del buscador UniCo.

12. Formación e información (comentarios 15, 27, 29, 36, 139, 155, 172)

Varios comentarios se refieren a la falta de información o difusión sobre los servicios que ofrece la BUC en general y sobre las actividades de formación en particular. Aunque se hace bastante esfuerzo para conseguirlo, reconocemos que es muy difícil llegar a todos en una comunidad tan grande y heterogénea; en este sentido, uno de los comentarios propone **trabajar más estrechamente con las delegaciones de estudiantes**, propuesta que recogemos y trataremos de implementar. Hay dos comentarios que piden eliminar algunos contenidos de la asignatura transversal, se remiten esos comentarios al responsable de formación de la biblioteca por si son útiles al revisar los contenidos de las actividades.

13. Otros servicios (comentarios 26, 29, 83, 106, 119, 156)

Hay un par de quejas 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.

Varios comentarios señalan su satisfacción con la realización de focos de interés (exposiciones bibliotemáticas) y otras actividades complementarias relacionadas con la lectura. Se agradece la mención puesto que es un trabajo adicional que, aunque se hace con gusto, lleva tiempo y esfuerzo. Dos de los comentarios (29, 106) aportan varias ideas algunas de las cuales seguramente tendremos en cuenta para próximas actividades.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

14. Personal: valoración positiva (comentarios 1, 5, 13, 15, 16, 17, 24, 30, 34, 56, 57, 59, 62, 67, 88, 91, 93, 94, 106, 107, 108, 110, 126, 129, 140, 145, 146, 147, 148, 153, 158, 159, 160, 163, 166, 170, 174, 183, 188, 194)

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 8, 10, 16, 97, 119, 127, 134, 171, 181, 184, 185)

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 4, 11, 12, 32, 58, 92, 116, 118, 165, 193)

Se agradece. Se transmiten los comentarios al personal.

OTROS ASPECTOS

17. Cuestiones diversas (comentarios 103, 107, 131, 142, 152, 153, 164, 175, 181)

Dos personas se quejan de que la categoría Senior no está incluida en las opciones de la encuesta: lamentamos el malentendido, por defecto lo entendemos asociado a estudiantes de grado, en la próxima encuesta se especificará.

Una persona se queja de la ventana del baño en el Paraninfo, pero es una ventana en la zona de lavabo (no de sanitario, claro) y no queda a la altura de la calle, no pensamos que sea necesario hacer nada especial con ella.

Dos personas se quejan de que otros usuarios introduzcan comida en las salas de grupos o de ordenadores: al respecto agradeceríamos mucho que nos avisaran cuando esto se produce ya que no se permite pero no siempre se ve a tiempo.

Un profesor solicita que los estudiantes que están haciendo el TFG aunque no estén matriculados puedan sacar libros de la Biblioteca. **Se repasará la normativa** para ver si es posible incluirlos sin comprometer el funcionamiento del servicio.

Un profesor solicita que se permita disponer de colecciones de reserva para momentos concretos de algunas asignaturas. Se propone que la coordinadora de servicios de la BUC junto con la responsable del Interfacultativo **analicen si es posible organizativamente**.

Una persona pide que se amplíe el préstamo interbibliotecario a bibliotecas públicas, pero esta petición no se entiende bien porque esto ya se hace, quizá se refiere a algún otro aspecto.

Una persona pide en Medicina que se pongan papeleras de reciclaje (entendemos que de papel), trasladamos la petición al vicerrectorado de campus.

PROPUESTAS DE MEJORA DERIVADAS DE LOS COMENTARIOS

Resumen de las propuestas del punto anterior:

- Aula Búho: analizar la posibilidad de que el horario del aula búho se abra no cuando cierra el Inter sino cuando cierran las divisiones de los centros
- Solicitar estudio y presupuesto para insonorizar mejor las salas de grupos (especialmente en Ciencias, Industriales e Interfacultativo aunque en esta última división quizá no sea técnicamente posible) Esto figura ya en el apartado de Áreas de mejora de este informe
- Diferenciar entre zonas de silencio absoluto bien aisladas y zonas de ruido moderado (donde sea posible hacer esta distinción). Figura ya en el apartado de Áreas de mejora de este informe
- Proponer al Servicio de Infraestructuras de la UC un estudio integral respecto a la posibilidad de mejorar las condiciones de la división de Industriales (ruido, iluminación, temperatura, olores y ventilación). Completa lo ya indicado en el apartado de Áreas de mejora de este informe
- Solicitar al servicio de infraestructuras revisión del tiempo de encendido de los temporizadores por detección de presencia en la colección de monografías del Interfacultativo y posiblemente su eliminación de una de las zonas (en la que hay mesas de estudio).
- Mala práctica de “reservar” puestos para terceras personas con efectos personales: estudiar algún sistema de control sencillo y hacer una prueba piloto en alguna de las divisiones más afectadas
- INT se propone seleccionar si es posible más fondos para relego a almacén o expurgo definitivo, esto permitiría alojar mejor los fondos e incrementar algo el número de puestos de estudio individuales. En cualquier caso, si se llega a hacer, no es una acción prioritaria.
- Estaciones de trabajo: estudiar en colaboración con el Servicio de Informática, la posibilidad de alargar otra media hora la sesión inicial y la posibilidad de instalar aplicaciones específicas en los portátiles
- Se revisará el funcionamiento de los teclados sobre los cuales advierte un usuario de industriales
- Renovación de todas las sillas de la planta superior del Paraninfo. Figura ya en el apartado de Áreas de mejora de este informe
- Abordar la renovación anual de aproximadamente el 5% de las sillas si es posible
- Enchufes en Industriales la configuración del espacio hace imposible instalar más enchufes en las mesas de estudio. Se propone volver a estudiar la cuestión incluyendo la posibilidad de reordenar el mobiliario y colecciones para facilitar esta instalación o, alternativamente proporcionar servicio de cajetines para carga de móviles.
- Enchufes en los demás centros se irán ampliando paulatinamente en la medida en que lo permita el presupuesto.
- deterioro de las instalaciones en Caminos, ciertamente una de las divisiones más antiguas. Se propone solicitar al Servicio de infraestructuras de la UC que lo incluya en los planes de actuación
- Revisar la asignación para bibliografía básica

- favorecer la bibliografía electrónica (libro electrónico)
- Revisión de nuevo de las políticas de préstamo (ya se hizo a raíz de la encuesta anterior, ampliando el número de ejemplares) para determinar hasta qué punto es factible una ampliación de los plazos
- Nueva web, ya en preparación. Figura ya en el apartado de Áreas de mejora de este informe
- Promoción de servicio y sobre todo de actividades de formación: propuesta de trabajar más estrechamente con las delegaciones de estudiantes
- Estudiantes que están haciendo el TFG aunque no estén matriculados: Se repasará la normativa para que puedan sacar libros de la Biblioteca.
- Colecciones de reserva para momentos concretos de algunas asignaturas. Se propone que la coordinadora de servicios de la BUC junto con la responsable del Interfacultativo analicen si es posible organizativamente.

ANEXO: SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA: DATOS POR DIVISIONES

CAMINOS

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
ASPECTOS GENERALES					
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,49	0,47	0,66	0,63
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	4,19	0,51	0,71	0,79
3	Limpieza de las instalaciones	4,42	0,39	0,58	0,68
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,01	0,29	0,46	0,71
ESPACIOS Y EQUIPOS					
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	4,21	0,29	0,47	0,66
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	3,54	0,06	0,20	0,82
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	3,76	0,22	0,38	0,83
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,84	0,17	0,33	1,51
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	4,41	0,35	0,54	0,74
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,23	0,10	0,25	0,70
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	3,96	0,33	0,51	0,81
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	0,27	0,44	0,71
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	3,56	0,35	0,53	1,28
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior. (Si no ha asistido, no conteste)	4,52	-0,11	0,01	0,60
RAPIDEZ DE SERVICIO					
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,79	0,58	0,80	0,55
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,77	0,54	0,74	0,56
PARANINFO					
P2	Valore el horario de apertura del PAR	3,60	0,50	0,70	1,64
P3	Valore las instalaciones	4,13	0,76	1,00	0,99
P4	Valore los servicios prestados	4,07	0,65	0,87	0,96

P5	Valore la atención prestada por el personal	4,13	0,54	0,75	1,19
	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	4,25	0,33	0,51	0,75
18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,31	0,34	0,52	0,68
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,70	0,46	0,66	0,55
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	4,76	0,45	0,64	0,50
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	4,19	0,32	0,50	0,65
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,04	0,12	0,27	0,80
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,21	0,11	0,26	0,64
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	3,63	-0,09	0,03	0,81
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	3,60	-0,12	0,00	0,93
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,64	0,15	0,31	0,55
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,58	0,08	0,22	0,56
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,90	0,18	0,34	1,19
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	3,55	0,39	0,58	1,19
30		4,18	0,23	0,40	0,65
	PERSONAL				
31	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,72	0,59	0,80	0,78
32	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,75	0,72	0,95	0,68

CIENCIAS

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,20	0,29	0,70	0,86
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	4,12	0,50	0,95	0,81
3	Limpieza de las instalaciones	4,64	0,48	0,93	0,67
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,38	0,36	0,78	0,82
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	4,43	0,40	0,83	0,69
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,30	0,18	0,56	0,89
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,20	0,49	0,95	0,98
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,74	0,18	0,56	1,08
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	4,19	0,22	0,61	0,94
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,63	0,02	0,37	0,81
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,22	0,49	0,95	0,68
	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)	4,10	0,32	0,73	1,11
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	2,41	0,36	0,78	1,45
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,97	-0,07	0,26	0,18
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,53	0,32	0,73	0,62
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,78	0,14	0,52	0,58
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	3,86	0,17	0,55	1,17
P3	Valore las instalaciones	3,79	0,44	0,88	0,89
P4	Valore los servicios prestados	4,07	-0,23	0,07	0,92
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,14	-0,28	0,00	0,77
	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	4,37	0,45	0,90	0,76

18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,55	-0,09	0,23	0,57
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,38	0,14	0,51	0,73
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	4,71	0,34	0,76	0,46
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	4,20	0,17	0,55	0,86
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,27	0,21	0,60	0,96
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,51	0,26	0,66	0,63
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,05	0,18	0,57	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	4,40	0,07	0,44	0,78
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,80	0,07	0,43	0,56
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,76	0,16	0,54	0,58
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,00	0,25	0,65	1,68
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	2,57	0,09	0,46	1,70
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	4,36	0,34	0,76	0,74
PERSONAL					
31	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,76	0,18	0,57	0,51
32	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,71	0,54	1,00	0,66

DERECHO-ECONÓMICAS

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,09	0,42	0,65	0,98
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,95	0,41	0,64	1,03
3	Limpieza de las instalaciones	4,54	0,32	0,48	0,70
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,06	0,46	0,73	1,01
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,93	0,46	0,73	0,96
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,11	0,44	0,69	0,99
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,05	0,42	0,66	0,89
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,82	0,46	0,73	1,05
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	4,01	0,54	0,88	0,99
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,14	0,37	0,58	1,11
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,10	0,61	1,00	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)	4,21	0,49	0,78	1,00
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	2,94	0,46	0,72	1,62
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,80	0,05	0,00	0,58
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,57	0,42	0,67	0,61
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,61	0,39	0,60	0,68
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	4,14	0,30	0,45	0,76
P3	Valore las instalaciones	3,97	0,37	0,57	1,00
P4	Valore los servicios prestados	4,08	0,48	0,77	0,87
P5	Valore la atención prestada por el personal	3,89	0,45	0,72	1,21
	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	4,08	0,49	0,79	0,99
18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,05	0,44	0,69	0,90
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,11	0,53	0,85	0,97
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	4,23	0,55	0,89	0,89
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	3,74	0,48	0,77	1,12
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	3,99	0,50	0,80	1,15
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,11	0,39	0,61	0,91
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	3,97	0,39	0,60	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	4,05	0,46	0,72	0,96
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,53	0,34	0,52	0,82
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,47	0,38	0,60	0,87
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,30	0,32	0,49	1,66
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	3,13	0,23	0,32	1,50
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	4,57	0,30	0,45	0,68
	PERSONAL				
31	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,44	0,59	0,96	0,75
32	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,49	0,57	0,93	0,78

INDUSTRIALES

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
ASPECTOS GENERALES					
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,23	0,47	0,61	0,97
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,35	0,58	0,76	1,29
3	Limpieza de las instalaciones	4,58	0,44	0,58	0,63
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,26	0,36	0,48	0,80
ESPACIOS Y EQUIPOS					
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,60	0,48	0,64	1,03
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,25	0,47	0,62	0,94
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,28	0,59	0,78	0,99
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,79	0,48	0,63	1,05
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	3,86	0,60	0,78	0,98
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,52	0,44	0,58	0,93
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	3,69	0,77	1,00	1,13
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)	4,11	0,57	0,75	1,15
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	2,55	0,54	0,71	1,55
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior. (Si no ha asistido, no conteste)	4,79	0,22	0,30	0,72
RAPIDEZ DE SERVICIO					
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,60	0,26	0,35	0,76
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,69	0,34	0,45	0,64
PARANINFO					
P2	Valore el horario de apertura del PAR	3,77	0,40	0,53	1,03
P3	Valore las instalaciones	4,15	0,21	0,28	0,78
P4	Valore los servicios prestados	4,04	0,35	0,47	0,92
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,27	0,31	0,42	0,92
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	4,21	0,53	0,70	0,82
18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,34	0,30	0,40	0,77
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,38	0,13	0,19	0,83
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	4,61	0,29	0,38	0,70
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	4,04	0,14	0,19	0,99
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,21	0,43	0,57	1,02
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,36	0,25	0,34	0,95
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,05	0,33	0,43	0,94
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	4,15	0,15	0,21	0,92
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,84	0,02	0,04	0,45
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,87	0,01	0,02	0,34
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,17	0,18	0,25	1,79
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	3,44	-0,01	0,00	1,79
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	4,83	0,13	0,18	0,38
PERSONAL					
31	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,67	0,28	0,37	0,59
32	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,70	0,33	0,43	0,61

INTERFACULTATIVO

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,35	0,52	0,89	0,96
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,68	0,36	0,57	1,14
3	Limpieza de las instalaciones	4,42	0,53	0,91	0,76
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,16	0,36	0,57	0,88
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,87	0,38	0,61	1,07
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,39	0,25	0,34	0,76
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,04	0,29	0,42	0,99
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,83	0,26	0,37	1,07
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	3,77	0,48	0,82	1,20
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,24	0,40	0,65	0,99
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,02	0,50	0,85	0,92
	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)	4,30	0,52	0,90	0,90
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	3,17	0,32	0,48	1,51
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior. (Si no ha asistido, no conteste)	4,89	0,22	0,28	0,51
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,63	0,43	0,71	0,59
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,73	0,36	0,57	0,53
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	4,27	0,38	0,61	0,92
P3	Valore las instalaciones	4,23	0,31	0,47	0,91
P4	Valore los servicios prestados	4,23	0,28	0,40	0,89
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,34	0,44	0,74	0,96
	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	4,22	0,50	0,86	0,87
18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,12	0,29	0,42	0,85
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc	4,18	0,34	0,52	0,78
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	4,37	0,36	0,56	0,85
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	3,98	0,36	0,56	1,10
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,28	0,42	0,69	1,09
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,10	0,09	0,00	0,94
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,15	0,33	0,49	0,92
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	4,16	0,23	0,30	1,01
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,74	0,30	0,44	0,65
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,64	0,28	0,39	0,72
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,53	0,23	0,30	1,54
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	2,94	0,09	0,01	1,58
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	4,61	0,16	0,16	0,57
	PERSONAL				
31	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,49	0,48	0,82	0,98
32	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,62	0,57	1,00	0,79

MEDICINA

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	3,85	0,08	0,27	1,09
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,63	0,26	0,47	1,00
3	Limpieza de las instalaciones	4,46	0,25	0,47	0,74
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	0,44	0,67	1,00
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,95	0,59	0,84	1,09
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,44	0,65	0,91	0,98
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,43	0,46	0,70	0,86
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,93	0,52	0,76	1,00
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	3,57	0,56	0,80	1,15
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,24	0,66	0,91	1,04
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	3,72	0,58	0,83	1,20
	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)	3,89	0,61	0,86	1,35
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	2,59	0,19	0,39	1,48
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior. (Si no ha asistido, no conteste)	4,77	-0,16	0,00	0,71
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,50	0,38	0,61	0,85
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,64	0,20	0,40	0,61
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	3,61	0,05	0,24	1,14
P3	Valore las instalaciones	3,78	0,61	0,86	0,88
P4	Valore los servicios prestados	4,11	0,31	0,52	1,18
P5	Valore la atención prestada por el personal	3,61	0,57	0,81	1,29
	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	4,23	0,27	0,48	0,83
18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	3,95	0,36	0,58	1,13
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,12	0,58	0,83	1,06
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	4,29	0,59	0,84	0,89
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	3,72	0,55	0,79	1,24
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,09	0,38	0,61	1,06
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,19	0,69	0,95	1,18
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	3,72	0,56	0,81	1,30
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	3,81	0,57	0,81	1,37
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,86	0,11	0,31	0,35
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,72	0,07	0,26	0,77
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,05	-0,01	0,17	1,89
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	3,13	0,09	0,29	2,03
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	4,25	0,14	0,34	1,49
	PERSONAL				
31	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,24	0,53	0,77	1,32
32	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,36	0,73	1,00	1,10

NOTA: En el caso de MEDICINA, como ya se dijo en el apartado de metodología, la muestra es muy insuficiente. Por tanto, los resultados se muestran aquí como orientación y pero **no se extraen conclusiones ni recomendaciones generales.**

MINAS

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	3,95	0,81	0,86	1,32
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,85	0,88	0,94	1,35
3	Limpieza de las instalaciones	4,55	0,42	0,45	0,69
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,30	0,76	0,81	0,86
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	4,50	0,31	0,33	0,65
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	3,93	0,74	0,79	0,62
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	3,83	0,51	0,54	1,10
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,86	0,76	0,81	1,23
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	4,33	0,64	0,68	0,77
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,22	0,43	0,46	1,06
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,06	0,76	0,81	0,94
	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)	4,33	0,63	0,67	1,08
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	3,06	0,71	0,76	1,63
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,83	0,00	0,00	0,71
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,47	0,89	0,95	0,94
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,88	0,41	0,43	0,49
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	5,00		0,00	0,00
P3	Valore las instalaciones	5,00		0,00	0,00
P4	Valore los servicios prestados	5,00		0,00	0,00
P5	Valore la atención prestada por el personal	5,00		0,00	0,00
	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	4,12	0,24	0,25	0,86
18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,00	0,61	0,65	1,00
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,35	0,57	0,61	0,79
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	4,41	0,46	0,49	0,87
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	4,18	0,47	0,50	1,07
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,29	0,57	0,61	0,77
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,29	0,41	0,44	0,85
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	3,94	0,58	0,62	0,97
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	3,71	0,34	0,37	0,92
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,69	0,42	0,45	0,60
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,56	0,28	0,30	0,73
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	4,06	0,32	0,34	1,12
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	3,67	0,29	0,32	1,75
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	5,00		0,00	0,00
	PERSONAL				
31	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	3,94	0,93	0,99	1,69
32	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,06	0,94	1,00	1,57

NOTA: En el caso de MINAS, como ya se dijo en el apartado de metodología, la muestra es muy insuficiente. Por tanto, los resultados se muestran aquí como orientación y pero **no se extraen conclusiones ni recomendaciones generales.**

NÁUTICA

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
ASPECTOS GENERALES					
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,75	0,27	0,20	0,45
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,56	0,56	0,66	1,03
3	Limpieza de las instalaciones	4,75	0,33	0,30	0,58
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,69	0,45	0,49	0,70
ESPACIOS Y EQUIPOS					
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	4,25	0,65	0,81	0,89
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,38	0,51	0,59	0,92
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,31	0,62	0,75	0,87
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,11	0,39	0,39	1,54
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	4,38	0,77	1,00	0,96
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,63	0,40	0,41	1,02
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,44	0,64	0,79	0,81
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)	4,56	0,44	0,47	0,81
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	3,75	0,41	0,43	1,39
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,81	0,20	0,09	0,54
RAPIDEZ DE SERVICIO					
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,88	0,48	0,53	0,34
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,88	0,48	0,53	0,34
PARANINFO					
P2	Valore el horario de apertura del PAR	4,50			0,58
P3	Valore las instalaciones	4,50			0,58
P4	Valore los servicios prestados	3,50			1,73
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,50			0,58
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	4,56	0,31	0,25	0,73

18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,27	0,46	0,50	1,10
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,60	0,69	0,87	0,74
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	4,80	0,27	0,20	0,41
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	4,40	0,24	0,14	0,83
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,27	0,53	0,61	1,22
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,40	0,27	0,19	0,74
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,20	0,49	0,55	1,21
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	4,20	0,49	0,55	1,21
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,80	0,27	0,20	0,41
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,80	0,27	0,20	0,41
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,73	0,15	0,00	1,33
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	3,71	0,25	0,17	1,25
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	5,00		0,00	0,00
	PERSONAL				
31	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,93	0,33	0,29	0,26
32	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,87	0,48	0,53	0,35

NOTA: En el caso de NÁUTICA, como ya se dijo en el apartado de metodología, la muestra es muy insuficiente. Por tanto, los resultados se muestran aquí como orientación y pero **no se extraen conclusiones ni recomendaciones generales.**

BIBLIOTECA: ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DE LA BUC

¡Gracias! por dedicarnos un momento.

Cumplimentar esta encuesta puede ocuparle aproximadamente diez minutos.

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

Hay 41 preguntas en esta encuesta

CENTRO QUE UTILIZA CON PREFERENCIA

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

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

TIPO DE USUARIO *

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

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

ASPECTOS GENERALES

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

(1= pésimo / 5= óptimo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

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

(1= pésimas / 5= óptimas)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

3. La limpieza de las instalaciones es

(1= pésima / 5= óptima)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

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

(1= muy mal / 5= muy bien)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

- 1 2 3 4 5

ESPACIOS Y EQUIPOS

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

1= Totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS PARANINFO

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

Sí No

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

(1= totalmente inadecuado / 5 = totalmente adecuado)

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

1 = Totalmente inadecuadas / 5= totalmente adecuadas.

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

P5. Valore la atención prestada por el personal del Paraninfo

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-I

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

(1= Mucha espera / 5= ninguna espera)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

(1= mucha demora / 5= respuesta inmediata)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-II

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-III

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

(1= Totalmente en desacuerdo / Totalmente de acuerdo)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

SERVICIOS-IV

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

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

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

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

VALORACION GLOBAL

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

(1= Muy mala / 5= Excelente)

Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:

1 2 3 4 5

COMENTARIOS O SUGERENCIAS

Por favor, escriba su respuesta aquí:

ANEXO: CARTELES Y PUBLICIDAD

- En Abril:
 - mensaje de la dirección a la lista del personal de la BUC con recordatorio e instrucciones
 - Envío de 30 carteles en A3
 - Instrucciones para la difusión en OPACs
- 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 (2, 10, 18 y 24 de mayo):



- Difusión en Facebook y Yammer
- Noticia y Destacado en el web de la BUC el 4 de mayo



- Durante el periodo de recogida de datos se sustituyó la carátula ordinaria de entrada a las Estaciones de Trabajo por otra carátula con el aviso de la encuesta y el enlace.
- Se pusieron en todas las divisiones y tabloneros de las conserjerías de los centros carteles como el que se adjunta (elaboración propia de la BUC):

Porque todas las opiniones cuentan



Encuesta de servicios
2017

