

# Encuesta de satisfacción de usuarios

9 de junio

# 2021

---

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

**Informe final**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA.....	3
RESULTADOS GENERALES DE LA BUC.....	5
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA .....	7
EVOLUCIÓN Y TENDENCIA.....	9
PUNTOS FUERTES/DÉBILES.....	12
ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA .....	13
CONSIDERACIONES GENERALES .....	13
ÁREAS DE MEJORA.....	13
ÁREAS DE REFUERZO .....	14
PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS .....	15
ANEXO: COMENTARIOS DE TEXTO LIBRE .....	16
COMENTARIOS .....	16
RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS .....	20
PROPUESTAS DE MEJORA DERIVADAS DE LOS COMENTARIOS .....	21
ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO.....	22
ANEXO: CARTELES Y PUBLICIDAD .....	29

## INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

## METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

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

**Herramienta:** Limesurvey

**Cálculo de las muestras:**

Se ha utilizado la fórmula

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

Siendo:

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

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

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

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

p=q=0.5

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

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

n: tamaño de la muestra).

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

---

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

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

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

CARACTERIZACIÓN DE LAS MUESTRAS OBTENIDAS

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

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

**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.**

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 la encuesta 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

	Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
<b>ASPECTOS GENERALES</b>				
Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,50	0,32	0,41	0,81
Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	4,13	0,60	0,86	1,08
Limpieza de las instalaciones	4,60	0,52	0,73	0,73
Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca, incluyendo las adaptaciones a la situación COVID, gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,56	0,41	0,55	0,66
<b>ESPACIOS Y EQUIPOS</b>				
La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,71	0,26	0,31	1,29
Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,26	0,35	0,45	0,99
El equipamiento informático en general es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,20	0,18	0,18	0,86
la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	3,89	0,54	0,75	1,32
El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,24	0,69	1,00	1,06
<b>FORMACIÓN E INFORMACIÓN</b>				
La información que ha recibido (folletos, carteles, web, rrss...) sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca, en general o durante la situación COVID, es adecuada (clara, suficiente)	4,48	0,36	0,47	0,77
Si ha asistido a alguna sesión o curso de formación con el personal de la biblioteca, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,67	0,31	0,39	0,61
<b>RAPIDEZ DE SERVICIO</b>				
Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,73	0,43	0,59	0,58
Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, whatsapp, etc.	4,70	0,55	0,78	0,71
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>				
Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son adecuadas y suficientes en número y calidad	4,38	0,53	0,75	0,82
Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca son pertinentes para sus necesidades de información.	4,38	0,44	0,60	0,73
El número de ejemplares de cada libro es suficiente: cuando necesito un documento suele haber ejemplares disponibles para el préstamo	4,12	0,47	0,64	1,02
Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,42	0,33	0,42	0,85
Los recursos electrónicos que proporciona la Biblioteca (libros, revistas y bases de datos) cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,30	0,43	0,59	0,82

En el sitio web de la biblioteca es fácil encontrar información.	4,34	0,45	0,61	0,83
La búsqueda de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) es fácil y le permite encontrar por sí mismo los contenidos que busca	4,15	0,47	0,65	0,92
Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,76	0,60	0,86	0,56
Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,69	0,62	0,89	0,59
Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	4,19	0,27	0,33	1,29
Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	3,31	0,07	0,00	1,44
Asistencia a la investigación en cuanto a: identidad digital, presencia en bases de datos, análisis métrico, derechos de autor, acceso abierto, gestores bibliográficos, etc	4,62	0,34	0,43	0,70
<b>PERSONAL</b>				
El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,74	0,68	0,99	0,68
El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,69	0,63	0,92	0,70
<b>RESPUESTA COVID</b>				
Valoración del servicio durante el confinamiento	4,69	0,55	0,78	0,71
Adaptación del servicio a las restricciones sanitarias posteriores al confinamiento	4,52	0,68	0,99	0,88
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>				
Calidad global del servicio	4,48			0,70

USÓ LA B. EN CONFINAMIENTO		
	Nº	%
SI	52	39,7%
NO	46	35,1%
NC	33	25,2%

## 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 relevantes. Prioriza el tratamiento de los ítems que tengan poca satisfacción.

En esta parte del informe proporciona los **resultados y análisis**, en general y por divisiones, de los índices de satisfacción, importancia / importancia ponderada y desviación típica para cada ítem. Puesto que los índices de satisfacción son bastante altos, para establecer las áreas de mejora y las fortalezas/debilidades se cruzan los ejes en 4.2 para el índice de satisfacción (3.9 en los informes de años anteriores), y en 0.6 para el de importancia ponderada.

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

importancia ponderada superior a 0.6

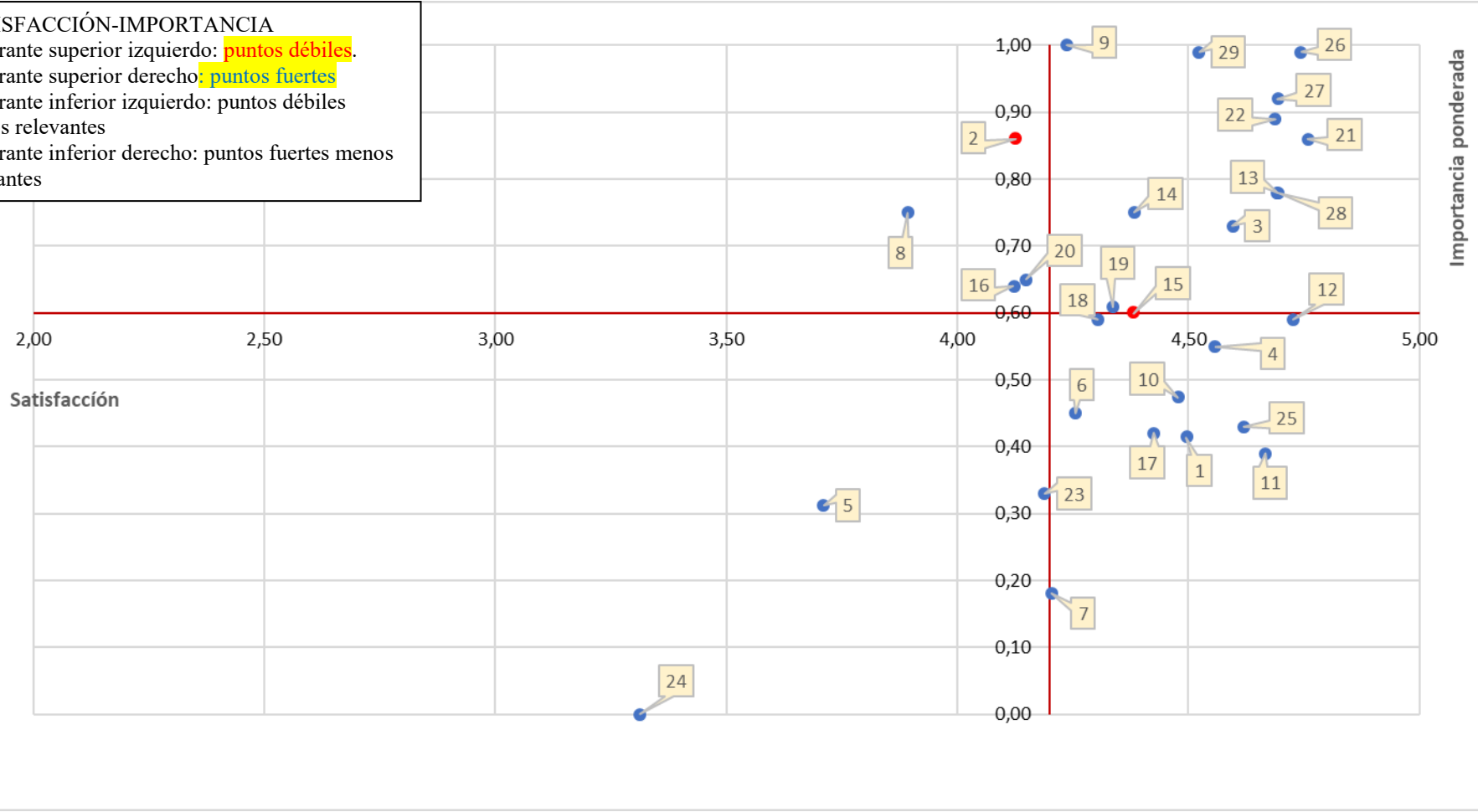
satisfacción inferior a 4.2

satisfacción superior a 4.2

importancia >0.6 y satisfacción < 4.2 (punto débil: cuadrante superior izquierdo del gráfico)

importancia > 0.6 y satisfacción > 4.2 (punto fuerte: cuadrante superior derecho del gráfico).

**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





## EVOLUCIÓN Y TENDENCIA

Leyenda: Columna año 2021: 0,00 valores superiores a 4,2 / 0,00 valores inferiores a 4,0 / 0,00 valores inferiores a 2019 en una décima o más  
 General: En **negrita** el valor más alto de la serie para cada ítem  
 Enunciado del ítem: **Tendencia positiva** / **tendencia negativa** / estabilidad

PREGUNTA	2014	2015	2017	2019	2021
<b>ASPECTOS GENERALES</b>					
1 Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades.	4,17	4,26	4,25	4,21	<b>4,50</b>
2 Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada.	3,45	3,58	3,81	3,79	<b>4,13</b>
3 Limpieza de las instalaciones.	4,32	4,31	4,50	4,48	<b>4,60</b>
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	4,15	4,18	4,19	<b>4,56</b>
<b>ESPACIOS Y EQUIPOS</b>					
5 La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,54	3,74	<b>3,99</b>	3,98	<b>3,71</b>
6 Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	3,72	3,98	4,18	4,17	<b>4,26</b>
7 El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita.	3,88	3,98	4,08	4,03	<b>4,20</b>
8 la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	3,67	3,93	<b>3,98</b>	3,81	<b>3,89</b>
9 El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	3,84	3,93	3,99	4,07	<b>4,24</b>
<b>INFORMACIÓN Y FORMACIÓN</b>					
10 La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,07	4,11	4,19	4,15	<b>4,48</b>
11 Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad (Si no ha asistido, no conteste).	3,97	4,28	<b>4,80</b>	4,25	<b>4,67</b>
<b>RAPIDEZ DE SERVICIO</b>					
12 Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,53	4,56	4,62	4,63	<b>4,73</b>
13 Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,43	4,52	<b>4,72</b>	4,51	<b>4,70</b>

PREGUNTA	2014	2015	2017	2019	2021
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					
14 Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad.	4,09	4,16	4,22	4,30	<b>4,38</b>
15 Los fondos impresos de la biblioteca son pertinentes para sus necesidades de información	4	4,02	4,20	4,26	<b>4,38</b>
16 El número de ejemplares de cada libro disponibles es suficiente: cuando necesito un documento suele haber ejemplares disponibles para el préstamo	3,61	3,84	4,00	3,91	<b>4,12</b>
17 Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	3,75	4,12	4,17	4,19	<b>4,42</b>
18 Los recursos electrónicos que proporciona la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	3,91	3,97	4,21	4,07	<b>4,30</b>
19 En el sitio web de la B. es fácil encontrar información.	4,01	4,06	3,97	3,92	<b>4,34</b>
20 La búsqueda de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) es fácil y le permite encontrar por sí mismo lo que busca.	3,88	3,92	4,03	3,93	<b>4,15</b>
21 Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,28	4,47	4,71	4,51	<b>4,76</b>
22 Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado.	4,19	4,32	4,65	4,44	<b>4,69</b>
23 Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	2,85	3,17	3,44	3,28	<b>4,19</b>
24 Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	2,5	2,59	3,20	<b>3,36</b>	3,31
25 Valore nuestra asistencia a la investigación en cuanto a: identidad digital, presencia en bases de datos, análisis métrico, derechos de autor, acceso abierto, gestores bibliográficos, etc.			4,51	4,50	<b>4,62</b>
<b>PERSONAL</b>					
26 El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia.	4,46	4,58	4,54	4,54	<b>4,74</b>
27 El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,51	4,63	4,61	4,56	<b>4,69</b>

PREGUNTA	2014	2015	2017	2019	2021
<b>RESPUESTA COVID</b>					
Utilizó los servicios de la Biblioteca durante el confinamiento de 2020 (% de respuestas positivas)					40%
26 Valoración del servicio durante el confinamiento					4,69
27 Adaptación del servicio a las restricciones sanitarias					4,52
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>					
31 ¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	4,13	4,25	4,23	4,26	4,48

## PUNTOS FUERTES/DÉBILES

**F= Fortaleza** (Satisfacción media  $\geq 4,2$  / **D=Debilidad** (satisfacción media  $< 4,2$ )

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

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

**Divisiones y Tipos de Usuario:** en encuestas anteriores se matizaban los resultados según estos dos criterios. En esta edición no se hace así debido a la insuficiencia de la muestra obtenida, tal como se ha expuesto en el apartado de metodología.

ITEM	TEND	MEDIA	IMP.	F	D	PRIORIDAD	OBSERVACIONES
1	→	4,5	0,32	X		B	
2	↑	4,13	0,86		X	A	Debilidad prioritaria a mejorar, pero buena tendencia
3	↑	4,6	0,73	X		A	
4	↑	4,56	0,55	X		M	
5	↓	3,71	0,31		X	B	Debilidad no prioritaria.
6	↑	4,26	0,45	X		B	
7	↑	4,20	0,18	X		B	Fortaleza no esencial, buena tendencia, un poco al límite.
8	→	3,89	0,75		X	A	Debilidad prioritaria
9	↑	4,24	1	X		A	Fortaleza esencial. Buena tendencia.
10	↑	4,48	0,47	X		B	
11	→	4,67	0,39	X		B	
12	↑	4,73	0,59	X		M	
13	→	4,7	0,78	X		A	Fortaleza a reforzar, tendencia a estancarse.
14	↑	4,38	0,75	X		A	
15	↑	4,38	0,6	X		A	
16	↑	4,12	0,64		X	A	Debilidad prioritaria, buena tendencia
17	↑	4,42	0,42	X		B	
18	→	4,3	0,59	X		M	Fortaleza a reforzar, riesgo de estancarse.
19	→	4,34	0,61	X		A	Fortaleza a reforzar, riesgo de estancarse.
20	↑	4,15	0,65		X	A	Debilidad prioritaria, buena tendencia
21	↑	4,76	0,86	X		A	
22	→	4,69	0,89	X		A	Fortaleza a reforzar, riesgo de estancarse.
23	↑	4,19	0,33		X	B	Debilidad no prioritaria y con buena evolución
24	→	3,31	0		X	B	Debilidad no prioritaria y con buena evolución
25	↑	4,62	0,43	X		B	
26	↑	4,74	0,99	X		A	
27	→	4,69	0,92	X		A	Fortaleza a reforzar, riesgo de estancarse.
28		4,69	0,78	X		A	
29		4,52	0,99	X		A	
30	↑	4,48					

## ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA

### CONSIDERACIONES GENERALES

---

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

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

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

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

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

### ÁREAS DE MEJORA

---

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

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

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

#### **Equipos informáticos: disponibilidad (ítem 5 de la encuesta)**

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

#### Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

**ÁREAS DE REFUERZO**

**Confort general de las instalaciones (ítem 9)**

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

**Rapidez en la respuesta en asistencia remota (ítem 13)**

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Ninguna específica todavía.

**Adecuación de las fuentes de información electrónica (ítem 18)**

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

**Personal (competencia) (ítem 27)**

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Reforzar las actividades y plan de formación del personal..

**PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS**

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

**Horario (ítem 1)**

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

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

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

**Información sobre el servicio clara y pertinente (ítem 10)**

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

**Rapidez en el servicio presencial (ítem 12)**

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

**Adecuación del fondo impreso (ítems 15)**

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

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

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

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

**Personal (disposición) (ítem 26 de la encuesta)**

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

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

## 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 los comentarios se refieren a menudo a los mismos problemas o cualidades del servicio, se responde por asuntos o temas, indicando los números de referencia de los comentarios correspondientes. En las respuestas se señala en **color rojo** las acciones propuestas o emprendidas respecto al comentario.
- Se indica para cada uno la división que señaló el usuario como “suya”, el tipo de usuario y el texto del comentario. Se ha añadido un número correlativo a cada uno de ellos a fin de poder hacer referencia y una indicación del número de respuesta.
- Los comentarios referidos a personas individuales, identificadas e identificables se han eliminado de este informe, aunque se harán llegar a los interesados.
- Se indica en la columna de la derecha si el comentario se considera sugerencia/queja/ felicitación (S/Q/F, a veces varios en el mismo comentario) esto se hace para poder tener en cuenta los comentarios de la encuesta en el informe anual de necesidades y expectativas de los usuarios sumándolos a los recibidos a través del buzón. Suman 74 sugerencias (referidas a diversos aspectos); 105 quejas (también muy variadas); 57 felicitaciones (a menudo combinadas con sugerencias).

## COMENTARIOS

	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
1	CAM	GRADO	Me gustaría que fuera posible abrir más pisos en el interfacultativo (fines de semana) para así poder encontrar sitio en época de exámenes.	3	S
2	CAM	GRADO	Me gustaría que se pudieran prestar hojas de sucio para poder hacer algunos ejercicios y tomar apuntes, por lo general se dejan en la división del interfacultativo, pero podría también ofrecerse en CAM para así evitar desperdiciar el recurso y ayudar al medio ambiente y el reciclaje	8	S
3	CAM	PDI	El personal de la biblioteca de Caminos, es extraordinario. Eficaz y siempre dispuesto a ayudar	9	F
4	CAM	PDI	Super amables cada vez que he contactado con la Biblioteca de Caminos, que es la única que he utilizado	9	F
5	CAM	PDI	Los avisos por e-mail de que va a caducar un prestamo se suelen recibir los sábados. ¿No es posible mandarlos en día laborable?	6	S
6	CAM	PDI	La facilidad de uso a distancia ha mejorado mucho en los últimos dos años.	7	F
7	CIE	GRADO	La biblioteca de Ciencias es el hazmerreír de todas las bibliotecas de Santander. Que alguien se atreva a hablar en cualquier otra biblioteca del campus o incluso en la Central, que la reprimenda que se lleva está asegurada, y en caso de reincidencia la expulsión (aquí una palmadita en la espalda y "vuelva pronto"). Siempre hay ruido, gente hablando alto o incluso gritando, incluyendo el propio personal de la biblioteca. Ahora mismo (06/05/21, 16:45) está siendo la jornada de puertas abiertas y ni siquiera la propia bibliotecaria respeta el tono de voz adecuado para una biblioteca. Hoy también por la mañana, estando yo en el sitio habilitado de la planta de arriba, la señora que está por la mañana se ha puesto a hablar con el señor de las tardes, alzando este el tono de voz como si estuviera en un bar. En la sala de silencio moderado no se puede estudiar eficientemente, teniendo que recurrir a la otra sala, intentando ponerse en el puesto más lejano a la puerta para que no se oiga a la gente que está riéndose a plenas carcajadas en la conocida "sala de los informáticos", sacrificando las múltiples tomas de corriente para enchufar el móvil y el ordenador a la vez. Se supone que es una sala de silencio moderado, no una sala de hablar a grito pelado, alcanzando a veces los 70-80 decibelios. Por ello, te tienes que llevar el ladrón de casa al haber solo un enchufe, lo cual es una tontería teniendo varios en la propia biblioteca. A veces, tampoco se puede estudiar en la sala de silencio absoluto, porque siempre hay un grupito de dos o más hablando de su vida en voz alta, ya ni susurrando. Cuando mandas callar, te	2 10	Q



División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F	
		mandan callar a ti, y mosquea que la gente se piense que está en su casa.			
		Quizá la mejor experiencia se consigue en el aula búho, pero la gente va sin reserva y siempre hay gente hablando alto cuando pasa por el pasillo adyacente a la sala. La luz de debajo del marco es esencial para mí, aunque no sabía ni que estaba ahí hasta que me lo dijeron.			
8	CIE	GRADO	Abrir los fines de semana el inter hasta por lo menos las 7 de la tarde.	1	S
9	CIE	GRADO	Abrid el aula búho como antes por favor, o por lo menos ampliad el horario como en el paraninfo (o más)	1	S
10	CIE	PDI	La Biblioteca de la Universidad de Cantabria es de lo mejor que he visto en toda mi vida profesional, académica e investigadora. Animo, felicidades y seguid así.	11	F
11	CIE	PDI	Estaría bien que el acceso al usuario personal se hiciera con las mismas credenciales que para el resto de servicios de la UC.	7	S
12	CIE	PDI	El personal de Ciencias siempre muy amable y con ganas de ayudar. Buen trabajo!	9	F
13	CIE	EXTERNO	Hay bastante ruido para una biblioteca, en general en todas sus partes. El wifi no siempre funciona y hay muy pocos enchufes. Los bibliotecarios en numerosas ocasiones nos han casi echado, a la hora del cierre, de mala manera, sin dar si quiera 5 min para recoger. Bastante mejorable todo en general	2 8 5 10	Q
14	DEC	PDI	La amabilidad y buena disponibilidad de los personal de servicios es óptima.	9	F
15	DEC	PDI	Siempre están dispuestos a ayudar al PDI. Les doy las gracias por ello. El personal de la Biblioteca es excepcional, como profesionales y como compañeros. Sin su ayuda, me hubiera sido imposible desarrollar algunas de las líneas de investigación a las que me dedico. MIL GRACIAS.	9	F
16	IND	GRADO	Más mesas o zonas de estudio adicionales	3	S
17	IND	GRADO	En mi opinión hacen falta más sitios en los que haya un enchufe, ya que si no tenemos batería en el ordenador y no tenemos un sitio individual con enchufe no vamos a poder trabajar a gusto.	5	S
18	INT	GRADO	Soy un estudiante de intercambio Erasmus y realmente me encantaron las bibliotecas aquí en la UC,. Es realmente bien organizado y las medidas pendientes para COVID-19.Quería utilizar las salas 24/7 pero me enteré de que no están disponibles debido a COVID. Sí puedo entenderlo.Desde que estoy tomando cursos de inglés, mucha gente viene a asistir a cursos de inglés. Me gustaría que añadieran algunos libros en inglés. Especialmente los cursos de ingeniería de transporte. Es más fácil encontrar el libro de la licenciatura de gestión, pero muy difícil en la ingeniería de transporte.Es genial que la biblioteca de la UC, Interfacultativo, permanezca abierta los sábados. Es realmente genial. Creo que debería estar abierta los domingos también.No sé cómo funcionaba en los tiempos anteriores a COVID, pero yo quería visitar la biblioteca los domingos pero estaba cerrada. Es estupendo que podamos tomar prestados los ordenadores portátiles. Me encanta.Por último. Me gustaría dar las gracias a todo el personal y a la dirección por arriesgar sus vidas por nosotros para ofrecer un gran entorno.	11	F / S
19	INT	GRADO	Agradecer el trato y la profesionalidad de todos y cada uno de los miembros de la BUC. Así da gusto disfrutar de todos sus servicios. Enhorabuena por todo el trabajo desempeñado en tiempos tan difíciles.	9	F
20	INT	GRADO	Durante 4 años de grado he frecuentado las bibliotecas de Derecho y Ciencias también. Suelo frecuentar principalmente las salas de ordenadores. Como ahora durante la pandemia las ventanas deben estar abiertas por reglamento, se me hace difícil estudiar en dichas salas de Ciencias o del Interfacultativo por el frío. Por lo tanto estoy empezando a frecuentar las de Derecho también, ya que éstas no tienen ventanas cerca, con el inconveniente de que en	2	Q

División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F
		ocasiones el personal bibliotecario habla demasiado alto haciéndome difícil concentrarme, como por ejemplo, ayer, día 18, por la mañana. No es la primera vez que me ocurre pero en otras ocasiones no tenía más que irme a otra biblioteca. Ahora, sin embargo, no es tan sencillo.		
21 INT	POSGRADO	Muchas gracias por estar ahí de la manera que lo hacéis.	11	F
22 INT	POSGRADO	Mejorar horarios los fines de semana. En este sentido, estaría bien coordinarse con el ayto de Santander y con la biblioteca central, porque al fin y al cabo abrir las bibliotecas tiene un interés para toda la ciudadanía. Quizá de esa forma se podría también conseguir que el ayto/gobierno sufragara una parte del coste de abrir los fines de semana.	1	S
		O viceversa, igual la universidad podría apoyar al ayto/gobierno, para que abriera sus bibliotecas. Por poner un ejemplo, las bibliotecas municipales están todas cerradas los fines de semana, y eso teniendo en cuenta que muchas de ellas están muy bien situadas (quizá mejor que el campus de la UC).	4	
		Ofrecer de nuevo el servicio de la fotocopidora. Está demostrado que el virus apenas se contagia por superficies, y esa medida me resultó personalmente muy molesta, porque las necesitaba para escanear unos apuntes.		
23 INT	PDI	La inaceptable situación de la nueva normalidad: El virus, de depositarse sobre los libros, no se transmite al que los manipula simplemente con tocarlos. Si fuese así, el profesorado estaría todo contagiado, porque desde la vuelta a la nueva normalidad se nos ha obligado a ser nosotros mismos los que devolvamos los libros, pasemos el lector y los depositemos en una caja, algo que es inaceptable, no tanto porque sea una labor exorbitada de trabajo, sino porque no es nuestro trabajo y para eso está el personal de la Biblioteca. Esto es una crítica constructiva. ¿Existe el covid? Sí. ¿Se puede una persona contagiar al manipular un objeto -libro- con covid? Es posible, aunque poco probable. ¿Solución? Guantes y medidas de protección, así como protocolos de actuación para el personal de la BUC, no desde luego cargar con el trabajo al PDI. Mala la propuesta del PAS si realmente lo impuso, y peor la respuesta institucional de la UC al permitirlo o, en su defecto, a posibilitarlo (si salió de la propia institución).	6	Q
24 INT	PDI	Muchas gracias por vuestra profesionalidad y amabilidad.	9	F
25 INT	PDI	Excelente en atención, en amabilidad y en organización. Un diez sin lugar a dudas.	11	F
26 INT	PDI	El servicio prestado por la División de la BUC en el Interfacultativo es magnífico. Pero, su personal es excelente y, sin duda, son los encargados de desempeñar tan magnífica labor y que los niveles de calidad sean tan altos. Enhorabuena para ellos.	9	F
27 INT	PDI	Es de los mejores servicios, si no el mejor, de la UC y el personal es atento y profesional.	9	F
28 INT	PDI	Excelentes profesionales. Excelente atención. Que se dote de más medios materiales y humanos. Es el mejor servicio de la UC. Gracias.	9 11	F
29 MED	GRADO	La encargada de la división de medicina, siempre que se encuentra aquí su voz se oye en toda la biblioteca (lugar en el cual el 99% de las personas están estudiando). Creo que preguntar, o hacer algo "mal" de forma inconsciente en dichos procedimientos no es motivo para tratar de forma desagradable a las personas. A., es una persona muy amable y dispones rápido de su ayuda en todo momento. Las instalaciones dejan que desear, hay una gotera enorme con todo el techo negro cuyo remedio es un cubo debajo. Creo que no es buena	10 2	Q

División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/F	
30	MED	GRADO	imagen para una universidad de calidad. El personal de Medicina maravilloso.	9	F / Q
			Ahora bien, el aforo es limitadísimo.	3	
31	MED	GRADO	El personal siempre receptivo y dispuesto a solucionar dudas respecto a los libros de préstamo. El lugar de trabajo es muy cómodo, iluminado y adaptado al estudio (sin ruidos excesivos). Echo en falta mayor cantidad de libros de préstamo, ahora que en la facultad de medicina se ha creado el nuevo grado de Ciencias Biomédicas y hay mayor demanda de préstamo de libros. La biblioteca siempre está muy limpia, aspecto muy importante dentro de la actual pandemia. La web de la biblioteca, respecto a la búsqueda de ejemplares, es a veces compleja, porque no recoge las últimas ediciones entre los primeros resultados de la búsqueda y a veces es complicado conseguir el libro que se está buscando, concretamente la edición que sea más reciente.	9 2 6 7	F / Q
32	MED	PDI	Tras la petición de artículos la Biblioteca de Medicina y Enfermería responde con la máxima rapidez y eficacia. Son excelentes profesionales.	9	F
33	MED	PDI	El servicio de Biblioteca y el personal que trabaja en él es de lo mejor de la UC	9	F
34	MED	PDI	Valoro muy positivamente la atención recibida, siempre personalizada y teniendo en cuenta nuestras necesidades de investigación y como docentes. Considero necesario que todos los libros que están en el catálogo y que forman parte del patrimonio de la UC, se encuentren a disposición de la comunidad universitaria en alguna de las secciones de la BUC, con sus horarios y condiciones de préstamo, y no en los departamentos. Sugiero que se amplíe el número de libros que pueden tenerse en préstamo a las personas que no tienen el privilegio de disponer de bibliotecas de investigación en sus departamentos. Esta medida sería muy útil para quienes deban tener en préstamo obras de consulta que resultan básicas para su investigación y que son financiadas con cargo a proyectos.	9 6	F / Q / S
35	MIN	PDI	El equipo que gestiona la biblioteca de La Escuela de Recursos Mineros y Energéticos, creo que realiza un buen trabajo en su día a día, y nos facilita en gran medida el trabajo a los docentes, les animo a que sigan por este camino que se han marcado, enhorabuena.	9	F
36	MIN	PDI	Mi valoración del trabajo del personal de la División de la BUC en la EpIME es muy positiva.	9	F
37	MIN	EXTERNO	Ambiente de estudio óptimo. Personal muy profesional y responsable.	2 9	F
38	MAR	GRADO	Reducir el ruido que hay en las bibliotecas de náutica y el interfacultativo.	2	Q

## RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS

---

### ASPECTOS GENERALES

#### 1. Horario (comentarios 8, 9, 22)

Hay tres comentarios que reclaman un horario más extenso, especialmente los fines de semana. Este año los horarios nocturnos se han visto muy restringidos por los toques de queda y los fines de semana se ha abierto hasta donde ha sido posible con el personal disponible. El horario se valora muy positivamente en la encuesta y ciertamente, con los recursos de los que se dispone no se podría ampliar más.

#### 2. Condiciones ambientales (comentarios 7, 13, 20, 29, 31, 37, 38)

**Ruido:** Hay algunas quejas referentes al ruido de los propios bibliotecarios al hablar. Al respecto se revisarán las pautas de atención al público, aunque cabe también señalar que este año la comunicación entre las personas a metro y medio y con mascarillas y mamparas obliga a levantar la voz. Por otra parte, parece haber un problema importante de ruido y mal uso en las salas de Ciencias, especialmente en la de ruido moderado

**Temperatura:** Hay una queja referida al frío en Ciencias e Interfacultativo debido a la obligación de estar con ventanas abiertas por normas de prevención sanitaria durante la pandemia. No hay nada que podamos hacer desde la Biblioteca para modificar estas circunstancias, ojalá.

**Condiciones ambientales en general.** Hay una queja por una gotera en medicina que fue un incidente puntual que, al cierre de la encuesta, ya se había reparado. Hay un par de comentarios referidos a las buenas condiciones de Medicina, son comentarios muy satisfactorios porque ante de la obra de 2018 abundaban las quejas y comentarios negativos por temperatura, humedad, ruido, iluminación, etc.

### ESPACIOS Y EQUIPOS

#### 3. Puestos de estudio y espacio en general (comentarios 1, 16, 30)

Los tres comentarios referidos a este aspecto reclaman más zonas y puestos de estudio, esto se refleja también (como se ha visto más arriba) en las puntuaciones obtenidas y la baja satisfacción. De nuevo, esto responde a la circunstancia extraordinaria que vivimos ya que la disponibilidad de puestos de estudio está condicionada por el aforo total permitido e cada momento y por la distancia mínima de metro y medio entre puestos que exige el distanciamiento sanitario.

#### 4. Sistema de impresión y fotocopiadoras (comentario 22)

Un comentario reclama la puesta en marcha de nuevo del servicio de copadoras autoservicio. Efectivamente, en el mes de junio se ha habilitado de nuevo este servicio ya que el contagio por contacto de superficies parece demostrado que es bajo o inexistente.

#### 5. Enchufes y otras instalaciones (comentarios 13, 17)

Dos comentarios, referidos a Ciencias e Industriales, reclaman más enchufes disponibles. Los últimos años se han ido incrementando el número de enchufes disponibles en todos los centros en la medida en que lo permitían los recursos, sin embargo, el incremento de los equipos personales es aún mayor y esta demanda prevemos que seguirá creciendo y se intentará atender en lo posible.

### SERVICIOS

#### 6. Préstamo y consulta (comentarios 5, 23, 31, 34).

Una persona solicita que los *avisos de vencimiento* lleguen en día laborable y no en sábado: no podemos hacer nada al respecto ya que los avisos los emite el sistema de forma automática sin tener en cuenta qué día de la semana es sino en qué fecha va a vencer el préstamo; no creemos además que constituya un problema ya que en ningún caso tendría que hacer la devolución en domingo y además la renovación es posible hacerla en línea cualquier día de la semana. Otra persona se queja del sistema de autodevolución facilitado durante la pandemia, su propuesta alternativa, sin embargo (uso de guantes por parte del personal) es menos higiénica y mucho más torpe y lenta. En relación con el manejo de los libros, por otra parte, en breve se va a facilitar de nuevo el *libre acceso a las estanterías* lo cual, sin duda, mejorará mucho la circulación de la bibliografía. Un usuario de medicina reclama más ejemplares de las colecciones de alumnos que resultan insuficientes para el préstamo, especialmente después de iniciarse la nueva titulación en Biomedicina. Efectivamente, se ha reforzado este año la dotación para bibliografía básica (en el análisis de los datos que precede se señala este aspecto) y se va a priorizar la compra de formato electrónico. Por último, un usuario reclama, con mucha razón, que no se retengan los libros en los departamentos por parte del profesorado, práctica que normalmente se consigue evitar, y que se aumente el plazo de préstamo para investigadores. A este respecto, los investigadores

pueden renovar sus préstamos hasta año y medio (para monografías) y no pensamos que sea necesario un incremento adicional.

**7. Herramientas de búsqueda: UniCo, web y acceso remoto** (comentarios 6, 11, 31)

Se sugiere utilizar la identificación de usuario *unican* para todas las aplicaciones y es una propuesta muy sensata, pero la convivencia de diferentes dominios de red hace que no siempre sea posible; a medida que se vayan actualizando aplicaciones, se podrán ir ajustando los sistemas de identificación.

Otro usuario propone que los sistemas de recuperación (catálogo y/o UniCo) prioricen en la *visualización de resultados* las últimas ediciones; es una propuesta que trataremos de llevar a la práctica.

**8. Otros servicios** (comentarios 2, 13)

Hay una queja sobre el funcionamiento de la wifi en Ciencias, esta prestación se realiza desde el Servicio de Informática al cual remitimos.

Un usuario propone que se faciliten hojas de sucio en CAM como se hace en el Inter (y en otros centros): todas las propuestas de reutilización y aprovechamiento son muy bien recibidas, en este caso, sin embargo, ocurre que no siempre se dispone de papel de borrador (utilizado pero aprovechable) ya que, en general, cada vez se utiliza menos papel y se trata de evitar su consumo en lo posible.

**ATENCIÓN AL PÚBLICO**

**9. Personal: valoración positiva** (comentarios 3, 4, 12,14, 15, 19, 24, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37)

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

**10. Personal: valoración negativa** (comentarios 7, 13, 29)

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

**VALORACIÓN GENERAL**

**11. General** (comentarios 10, 18, 21, 25, 28)

Se agradece. Se transmiten los comentarios al personal.

**PROPUESTAS DE MEJORA DERIVADAS DE LOS COMENTARIOS**

Recapitulación de las propuestas del punto anterior:

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

**BIBLIOTECA: ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DE LA BUC**

¡Gracias! por dedicarnos un momento.

*Cumplimentar esta encuesta puede ocuparle aproximadamente diez minutos.*

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

**CENTRO QUE UTILIZA CON PREFERENCIA**

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

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

**TIPO DE USUARIO \***

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

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= pésimo / 5= óptimo)

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= pésimas / 5= óptimas)

**La limpieza de las instalaciones es**

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= pésima / 5= óptima)

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= muy mal / 5= muy bien)

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

1= Totalmente en desacuerdo / 5= totalmente de acuerdo

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= Mucha espera / 5= ninguna espera)

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= mucha demora / 5= respuesta inmediata)



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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

Sólo conteste esta pregunta si se cumplen las siguientes condiciones:

(([STATUS.NAOK](#) == "PDI" or [STATUS.NAOK](#) == "POS"))

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- Sí
- No

**Valore el servicio recibido durante este periodo**

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1=muy malo / 5= excelente)

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

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

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(1= Muy mala / 5= Excelente)

## COMENTARIOS O SUGERENCIAS

Por favor, escriba su respuesta aquí:

## ANEXO: CARTELES Y PUBLICIDAD

- En Abril:
  - mensaje de la dirección a la lista del personal de la BUC con recordatorio e instrucciones
  - Instrucciones para la difusión en OPACs
- El 3 de mayo se envió la información y el enlace de la encuesta en el boletín “Avisos” de la BUC al buzón de correo de todo el PDI.
- Se pusieron varios *Tweets* de aviso (29 de abril, 3, 10, 17, 25 y 28 de mayo):



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

Conócenos Servicios Recursos de Información Aprendizaje Investigación Ayuda

[Biblioteca de la Universidad de Cantabria](#) > Noticias > Detalle noticia

📅 30/4/2021

Habla y te escuchamos: encuesta de servicios de la Biblioteca 2021

Ahora, como cada dos años, tienes la oportunidad de dar tu opinión sobre los servicios de la Biblioteca a través de la **Encuesta de servicios 2021**. Decir lo que te convence y lo que no, lo que necesitarías, lo que prefieres y lo que te da igual, lo que más valoras y lo que deberíamos claramente mejorar, etc. Te podemos ayudar de muchas formas, pero ¿de cuáles te resulta importante a ti?

Cuéntanos, rellena la encuesta online a través de **ESTE ENLACE**, en tu móvil o en cualquier ordenador. Son diez minutos nada más.

Adelante, te escuchamos.

Encuesta de servicios  
1-31 mayo 2021

Te escuchamos UC

[Volver a noticias](#)

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

# Encuesta de servicios 2021

1-31 mayo



**Te escuchamos**