

Encuesta de satisfacción de usuarios

15 de junio

2023

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

Resumen de
resultados

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
RESULTADOS GENERALES DE LA BUC.....	5
PUNTOS FUERTES/DÉBILES.....	5
ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA	7
CONSIDERACIONES GENERALES	7
ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS	7
ÁREAS DE MEJORA Y REFUERZO.....	8
PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS	9
ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO.....	10

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

Este informe es un resumen del informe completo ya publicado en la web del servicio. Presentamos e este resumen los resultados generales, tendencias e identificación de áreas de mejora, refuerzo o consolidación. Se especifican algunas acciones ya emprendidas, pero sobre todo el trabajo de análisis se deberá reflejar en la planificación de la actividad de los próximos dos años.

El [informe completo](#) detalla la metodología y los resultados totales para la toda la BUC y desglosados por divisiones y tipos de usuario. Para los resultados generales se presentan también los datos de anteriores encuestas y, por tanto, las tendencias. El informe completo incluye un análisis de satisfacción-importancia que permite establecer qué aspectos son más relevantes para los usuarios. En cuanto a la valoración de los ítems, puesto que la valoración media es en general muy alta para casi todos los ítems, para establecer los puntos fuertes y débiles y las áreas de mejora se ha considerado que el corte de mejora está en 4,2 (sobre 5). Los puntos fuertes y débiles, áreas de mejora y áreas de refuerzo se establecen teniendo en cuenta la **valoración media** obtenida para cada ítem, la **tendencia** de las últimas encuestas (al menos tres) y la **importancia ponderada**.

El informe completo recoge además todos los **comentarios** de los encuestados y **los responde** explicando el porqué de la cuestión planteada o la acción o acciones que se han emprendido o se van a emprender al respecto. Este apartado es muy largo, se han recibido casi trescientos comentarios a texto libre y se han tomado todos en consideración. Evidentemente, lo más relevante para las líneas de trabajo de la biblioteca son los datos estadísticamente significativos, pero los comentarios son importantes para matizar y concretar en ocasiones la información de los datos numéricos. Además, nos parece importante responder de alguna manera a quienes se han tomado la molestia de hacer llegar su parecer a través de esta vía y se responden todos los comentarios (por temas).

Datos básicos de la encuesta

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

Herramienta: MS Forms

Cálculo de las muestras: Se ha utilizado la fórmula $(N/1+(e^2*(N-1))) / k^2*pq$

Siendo:

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

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

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

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

$p=q=0.5$

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

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

n: tamaño de la muestra).

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

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

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

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

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

En este informe se presentan y analizan los resultados de la BUC considerada en general. En el informe completo se incluyen también los resultados obtenidos para estudiantes y PDI y los resultados por divisiones aunque estos últimos tienen una validez muy limitada, y su utilidad es más bien orientativa para los gestores de la BUC y de cada una de sus divisiones.

RESULTADOS GENERALES DE LA BUC

PUNTOS FUERTES/DÉBILES

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

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

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

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

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

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

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

ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA

CONSIDERACIONES GENERALES

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

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

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

ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS

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

Horarios (ítems 1 y 30 de la encuesta)

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Formación (ítem 12 de la encuesta)

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

ÁREAS DE MEJORA Y REFUERZO

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

Información sobre el servicio (ítem 11 de la encuesta)

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

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

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

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

PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS

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

Limpieza de las instalaciones (ítem 3)

Organización física del espacio (ítem 4)

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

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

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

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

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

ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO

La Biblioteca: encuesta de servicios 2023

1 a 31 de mayo de 2023

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

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

* Obligatoria

CARACTERIZACIÓN

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

1. Selecciona el colectivo al que perteneces *

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

2. Centro que utilizas con preferencia

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

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

ASPECTOS GENERALES

Valora tu satisfacción con los siguientes aspectos de la Biblioteca

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



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



5. Limpieza de las instalaciones



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



ESPACIOS Y EQUIPOS

Valora tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones

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



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



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



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

SÍ NO

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



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



FORMACIÓN E INFORMACIÓN

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



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



RAPIDEZ DE SERVICIO

Valora tu satisfacción con las siguientes afirmaciones

15. Rapidez en la atención presencial en el mostrador



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



ACCESO A LA INFORMACIÓN

Valora tu grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones.

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



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



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



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



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



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

sí

NO

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



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



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

sí

NO

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



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



PERSONAL

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



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



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



PARANINFO

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

sí

NO

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



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



VALORACIÓN GENERAL

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



35. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS QUE DESEES HACER

Biblioteca Universitaria
Encuesta de servicios 2023



• OBJETIVO •

CONOCERTE MEJOR



1-31 DE MAYO

50 UC
Universidad de Cantabria