

Encuesta de satisfacción de usuarios

15 de julio

2014

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

**RESUMEN DE
RESULTADOS**

Se presenta aquí el resumen y conclusiones de la encuesta de satisfacción de usuarios de 2013. El informe completo recoge todos los resultados exhaustivamente, así como todos los comentarios y el análisis pormenorizado por divisiones, tipos de usuario, etc.

En este resumen se recogen:

- los datos básicos de realización de la encuesta
- Un cuadro simplificado de datos
- La identificación de áreas de mejora y líneas de acción.
- Anexo: formulario utilizado

METODOLOGÍA

Fechas de recogida de datos: 5-30 de mayo 2014

Herramienta: Limesurvey

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

- **Total UC** sin discriminación de colectivos: $k=1096$ (**nivel de confianza 95%**) $e=0,04$ (**error $\pm 4\%$**). La muestra es muy fiable para el conjunto de la UC
- Por tipo de usuario: La muestra es muy fiable para estudiantes de grado y PDI; para los estudiantes de posgrado la fiabilidad es menor pero aun así lo consideramos significativo; en cuanto a PAS y externos consideramos que los resultados son orientativos ya que la fiabilidad no es alta (especialmente para los externos)
 - alumnos de grado $k=1,96$ (**nivel de confianza 95%**) y $e=0,0525$ (**error $\pm 5,25\%$**)
 - PDI $k=1,44$ (**nivel de confianza 85%**) $e=0,057$ (**error $\pm 5,7\%$**)
 - Alumnos de posgrado $k=1,15$ (**nivel de confianza 75%**) $e=0,075$ (**error $\pm 7,5\%$**)
 - PAS y usuarios externos tienen una muestra que para un nivel de confianza del 75% presenta un margen de error del 9% y 12% respectivamente
- Por divisiones:
 - Industriales (IND) e Interfacultativo (INT) han obtenido muestras con $k=1,28$ (nivel de confianza del 80%) con un error muestral de $\pm 5,5\%$ en INT y $\pm 6\%$ en IND. Consideramos estos resultados bastante fiables.
 - Caminos (CAM) y Derecho-Económicas (DEC) obtienen un nivel de confianza de 75% ($k=1,15$) para un error muestral de $\pm 6\%$. En Ciencias (CIE) el nivel de confianza es el mismo y el error ligeramente superior ($\pm 7\%$). En los tres casos consideramos los resultados suficientemente fiables.
 - En Medicina (MED) consideramos que el resultado es orientativo (confianza 75% pero error de $\pm 9\%$)
 - En los casos de Náutica (MAR) y Minas (MIN) el margen de error de la muestra es demasiado alto. $k=1,15$ (nivel de confianza 75%) y $e=0,2$ (error $\pm 20\%$) en MAR y $e=0,12$ (error $\pm 12\%$) en MIN
 - Para la Biblioteca Emilio Botín (PAR) no se puede calcular una muestra suficiente ya que no presta servicio en Centros específicos sino a toda la Universidad.

Informe completo ([descargar documento](#))

En el informe completo 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 divisiones y tipos de usuario se presentan los resultados de todas (aunque con las cautelas necesarias en la interpretación de los centros y tipos de usuario cuyas muestras son menos representativas).

El informe completo incluye un análisis de satisfacción-importancia, para la BUC y para cada División. La **matriz de satisfacción-importancia** se utiliza para determinar que ítems están más relacionados con la satisfacción en general.

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 3,9 (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, y la tendencia de las últimas encuestas (al menos tres); la importancia ponderada; las desviaciones relevantes de la media para alguna división o tipo de usuario concreto.

El informe recoge además todos los comentarios de los encuestados y la contestación o acción de la BUC al respecto.

DATOS BÁSICOS

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	→	4,17	0,70	MED		X		A	
2	↓	3,45	0,86	CAM/DEC/IND/INT/ MAR/MED/PAR	GR/PS/PAS/ EX		X	A	Area de mejora prioritaria. Ha mejorado algo respecto al año pasado, en que también lo era. Pero o lo suficiente
3	↑	4,32	0,51	PAR		X		M	Fortaleza. Revisar situación en DEC.
4	↑	4,10	0,57	DEC		X		M	Fortaleza. El año pasado fallaba el INT que se ha corregido. Este año reforzar DEC
5	↑	3,54	0,59	DEC/IND/INT/MED/ MIN/PAR	TODOS		X	M	Ha mejorado en CIE y CAM pero sigue siendo un área de mejora prioritaria
6	↑	3,72	0,43	CAM/CIE/DEC/IND/ MIN/PAR	GR		X	B	Área de mejora.
7	→	3,88	0,71	CAM/DEC/MED/ MIN/PAR	GR		X	A	Area de mejora prioritaria: lo que era una fortaleza se ha convertido en debilidad
8	→	3,46	0,45	TODAS	TODOS		X	B	Area de mejora
9	↑	3,67	0,82	CIE/DEC/IND/INT/ MAR/MED/PAR	GR/PS/PAS/ EX		X	A	Área de mejora prioritaria.
10	↑	3,81	0,75	DEC/INT/MED/PAR	GR/PAS/EX		X	A	Área de mejora. Ha mejorado respecto a 2013 para PDI/PS y para CAM/CIE pero sigue siendo

									relevante.
11	↑	3,84	0,99	CAM/DEC/IND/ MED/PAR	GR/EX		X	A	Continúa siendo Área de mejora prioritaria y el principal punto débil de la BUC.
12	↑	4,07	0,74	DEC/PAR	GR	X		A	Fortaleza. Reforzar en DEC y para GR.
13	↓	2,98	0,53	TODOS	TODOS		X	M	Área de mejora
14	→	3,97	1,00	DEC/MIN/PAR	GR/PAS/EX	X		A	Fortaleza en riesgo (empeora un poco)
15	↑	4,53	0,43			X		B	
16	↓	4,43	0,86			X		A	
17	↑	4,09	0,73	DEC/PAR		X		A	Fortaleza. Reforzar en DEC
18	↑	4,00	0,59	DEC/PAR		X		M	Fortaleza. Ha mejorado en INT, pero necesita refuerzo en DEC
19	↑	4,00	0,62			X		A	
20	↓	4,19	0,32	DEC/MIN		X		B	Fortaleza en riesgo: revisar situación en DEC/MIN
21	↑	4,04	0,79	DEC/MED/PAR	GR	X		A	Fortaleza. Necesidad de revisión en DEC y MED
22	↑	4,22	0,88	DEC		X		A	Fortaleza. Reforzar en DEC
23	→	3,61	0,84	CIE/DEC/IND/INT/ MED/MIN/PAR	GR/PAS		X	A	Area de mejora prioritaria. Ha mejorado para PS y EX y para CAM, pero ha empeorado en MIN
24	→	3,75	0,59	CAM/CIE/DEC/INT/ MED/MIN/PAR	GR/PAS		X	M	Era fortaleza y se ha transformado en debilidad. Area prioritaria.
25	↑	3,91	0,65	CAM/DEC/INT/MIN/ PAR	GR/PS/PAS	X		A	Fortaleza en riesgo (muchos segmentos poco satisfechos)
26	→	3,93	0,64	DEC/MIN/PAR	GR	X		A	Fortaleza. El año pasado era debilidad. Consolidar.
27	↓	4,01	0,43	CAM/DEC/MED/ MIN	GR	X		B	Fortaleza en riesgo (decrece y muchos segmentos poco satisfechos)
28	→	3,88	0,55	CAM/DEC/MED/ PAR	GR/PAS		X	M	Area de mejora.

29	↓	4,28	0,90	PAR		X		A	
30	↓	4,19	0,80	DEC/PAR	GR	X		A	
31	↑	2,85	0,33	CAM/CIE/DEC/IND/ INT/MED/MIN/PAR	TODOS		X	B	Area de mejora. Aunque ha mejorado mucho desde el año pasado
32	↑	2,50	0,00	TODOS	TODOS		X	B	Area de mejora. Aunque ha mejorado mucho desde el año pasado
33	→	4,46	0,86	PAR		X		A	Fortaleza en riesgo. Reforzar PAR
34	↑	4,51	0,89			X		A	
35	↓	4,43	0,93	PAR		X		A	Fortaleza en riesgo. Reforzar PAR
36	↑	4,50	0,88	PAR		X		A	Fortaleza en riesgo. Reforzar PAR
37	→	4,13		DEC/MED/PAR	EX				

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, como tónica general, se observa cierto estancamiento: los puntos fuertes no progresan o se debilitan algo y los puntos débiles mejoran débilmente salvo en algún caso (satisfacción con las revistas electrónicas, aspecto muy importante, por otra parte).

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, mientras que sus fortalezas principales siguen siendo la competencia y actitud del personal y las colecciones y fuentes de información. Se observa un decaimiento del servicio en algún centro: DEC obtiene una valoración por debajo de la media de la BUC en casi todos los ítems y, en menor medida, en MED y PAR.

En los apartados siguientes se describen y enumeran las áreas de mejora (debilidades) prioritarias (importancia alta) o no; y las áreas de refuerzo (fortalezas en riesgo) prioritarias o no. 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.

ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS

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

Confort en general de las instalaciones (ítem 11 de la encuesta):

Estos aspectos vienen siendo los más conflictivos año tras año. Han mejorado algo en varios aspectos y divisiones, pero no lo suficiente. 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.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

GOTERAS Y HUMEDADES: el Servicio de Infraestructuras está acometiendo la reparación de los desperfectos más importantes y cabe esperar que las goteras y filtraciones de MED, INT e IND desaparezcan totalmente o al menos en su mayor parte.

TEMPERATURA: especialmente grave en INT y en MED: en el primer caso cabe esperar mucha mejora con la sustitución de parte de la carpintería exterior que se lleva a cabo este verano; en MED, la reforma ya mencionada mejorará mucho la sensación térmica.

ILUMINACIÓN: Revisión en el INT de los tiempos de apagado automático. Revisión en MED de las pautas de encendido por sectores en las zonas de lectura. Solicitud al Servicio de infraestructuras de la revisión en DEC de la intensidad de la iluminación en la planta baja.

RUIDO: En todos los centros se envían instrucciones respecto al tono de voz que se debe utilizar y a la necesidad de evitar en lo posible el ruido que generamos los propios bibliotecarios. En PAR: se solicita al Servicio de Infraestructuras la reparación de la puerta de entrada (aunque esto no es fácil de solucionar por el tamaño y peso de la puerta que hace poco efectivas todas las reparaciones que se han intentado). En IND: el problema ya no es abordable por nuestros medios ya que es la propia configuración del espacio y los materiales empleados los que multiplican el ruido; lo único que cabe plantear es un estudio para analizar posibles redistribuciones de los espacios que eventualmente pudieran reducir el ruido o la circulación de personas, pero nada más. En CIE se estudiará la viabilidad de aislar un espacio como zona específica de estudio de silencio absoluto.

Equipamiento moderno que permite acceso fácil a la información (ítem 7 de la encuesta):

Disponibilidad de equipos (ítem 5 de la encuesta):

Recuperación de la información (ítem 28 de la encuesta)

El aspecto del equipamiento y fácil acceso a la información había venido siendo un punto fuerte de la BUC. El hecho de que este año aparezca muy debilitado es muy importante y preocupa mucho a la biblioteca sobre todo porque tiene una clara vinculación con la imposibilidad de renovación de equipamiento que padecemos desde hace unos años. Consideramos que es un aspecto que está relacionado con otros dos ítems (equipos disponibles y herramientas de recuperación de la información) que, si bien aparecen con importancia media en la encuesta, preferimos reunir aquí como aspectos del mismo problema. La disponibilidad de equipos ha mejorado algo en algunos centros respecto al año pasado pero no porque se haya incrementado su número, ni siquiera porque se hayan sustituido, sino porque se han mejorado sus prestaciones, aunque esto no es suficiente para compensar el hecho de que no se haya podido renovar equipamiento en los últimos años. Por otra parte, sí se van a poder actualizar varias herramientas de recuperación de información

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Continuar con la progresiva instalación de *enchufes* para dispositivos móviles en las divisiones de Biblioteca: esto se debe reflejar en la programación (objetivos y presupuesto) para 2015. Continuar la *actualización* de equipos en el Paraninfo (de donde se retiraron todos los viejos, con lo cual su número es ahora muy escaso). Los recursos no van a alcanzar para renovar los portátiles: estudiar posibilidades de optimización de los equipos disponibles. Implantación de herramientas de *recuperación* de la información más eficaces: catálogo para *smartphones* (ya está disponible); sustitución del metabuscador por otra herramienta más actual, mejora de la web del servicio.

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

Este aspecto conviene examinarlo con algún detalle: la ratio UC de nº de estudiantes/nº de puestos de lectura es de las más elevadas en el conjunto de las bibliotecas universitarias españolas y, aparentemente, no se justificaría la insatisfacción, de hecho, la mayor parte del tiempo la oferta es suficiente y no faltan puestos de lectura. El análisis de esta valoración, junto con los comentarios de texto libre, las valoraciones de algunos otros ítems (confort y equipamiento sobre todo) y la constatación objetiva de las instalaciones, permiten suponer que esta valoración negativa responde a varias circunstancias: la sensación de escasez de puestos se produce sobre todo en los periodos de preparación de exámenes y los estudiantes no parecen tener muy claro (lo cual tiene su lógica) que los puestos de estudio de la Biblioteca y la habilitación de aulas para el estudio no están relacionadas organizativamente. Otro aspecto que puede estar influyendo es el de las malas condiciones de parte del mobiliario que hasta cierto punto “inutilizan” parte de los puestos de lectura.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Reparación / renovación / limpieza de sillas en varias divisiones, según los casos, y en la medida en que el dinero disponible lo permita.

Número de ejemplares disponibles para el préstamo (ítem 23 de la encuesta)

Adecuación de las normas de préstamo (ítem 24 de la encuesta):

Ambos aspectos están relacionados. Es particularmente urgente revisar las normas de préstamo ya que hasta ahora constituían un punto fuerte de la BUC. Estaba prevista una revisión completa para este curso pero la acumulación de tareas y la importancia de no equivocarse en este aspecto concreto han demorado una actuación que ya constaba como necesaria en el informe de 2013.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

A la vista de los datos ya se ha previsto la modificación de un par de aspectos fundamentales que entrarán en vigor con el nuevo curso (ampliación del número permitido de renovaciones en línea y envío de preavisos de vencimiento). Otros aspectos (incremento del número de ítems prestables, restricción de préstamos a personal docente, eliminación de restricciones concretas, etc. se irán estudiando una a una y poniendo en funcionamiento a medida que se consideren bien establecidas). En cuanto al número de ejemplares disponibles, los recursos no permiten incrementar las compras, ahora bien: la simplificación de normas de préstamo permitirá seguramente agilizar la circulación de los ejemplares y modificar la sensación de escasez de éstos. Por otra parte, se tendrá que abordar el estudio de modificaciones normativas, proponerlas y en su caso aplicarlas, respecto al establecimiento de límites a

los depósitos semiprivados de fondos bibliográficos en la UC, práctica común en algunas áreas que escamotea al común el uso de un volumen significativo de ejemplares de algunas materias.

ÁREAS DE MEJORA NO PRIORITARIAS

Programas instalados en las estaciones de trabajo (ítem 6):

En muchos comentarios (especialmente en las divisiones de Ciencia y tecnología) se solicita la instalación de aplicaciones concretas necesarias para el trabajo de los estudiantes.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

en este caso consiste necesariamente en trasladar al Servicio de informática de la UC la relación de aplicaciones concretas para que estudien la viabilidad de instalarlas en los equipos públicos de la BUC.

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

La demanda de este servicio es creciente. En los últimos años se ha incrementado el número de salas pero aun así no llega a ser suficiente.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

En este caso es poco lo que se puede hacer de momento porque habilitar más salas requiere más espacio (y dinero para hacer las obras e instalaciones necesarias, y no se dispone de ninguna de las dos cosas). Se propone estudiar la manera de liberar espacio en las divisiones con la habilitación de un depósito de relego de material bibliográfico poco utilizado (actuación propuesta desde hace mucho tiempo y que parece que en el año 2015 podrá quizá ejecutarse) y estudiar simultáneamente la posibilidad de segregar en alguna división donde sea factible zonas ruidosas y silenciosas de modo que las primeras cubran en cierto sentido la demanda de salas de grupo.

Conocimiento de las actividades de formación de usuarios y competencias informacionales (ítem 13 de la encuesta):

Esta es un área de trabajo emergente de la Biblioteca, la valoración de su utilidad entre quienes han participado en ellas es actualmente un punto fuerte de la BUC, por tanto reforzar la difusión y el conocimiento de su existencia y contenido es importante.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

En la reestructuración orgánica de la BUC que se ha llevado a cabo en 2014 se crea la figura del coordinador de Formación y promoción. Ambas actividades tienen pues una dirección única y cabe esperar, por tanto, que el despliegue de su actividad en el futuro mejore los indicadores asociados a este punto.

Conocimiento de la existencia y características del repositorio *UCrea* (ítem 31 de la encuesta)

Uso del repositorio *UCrea* para depositar trabajos (ítem 32 de la encuesta):

Esta es, como la anterior, un área emergente. La valoración de ambos ítems ha mejorado respecto al año pasado pero es aún la más baja de todos los aspectos consultados.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Actualización de la aplicación de modo que permita funcionalidades más completas (exportación de datos en diferentes formatos, estadísticas personales, etc.). Promoción específica en los Institutos de investigación y departamentos de la UC.

ÁREAS DE REFUERZO

Préstamo interbibliotecario: éxito y rapidez (ítems 29 y 30 de la encuesta):

Esta área es, año tras año, una de las fortalezas más consolidadas de la BUC y un servicio que recibe felicitaciones de los usuarios de forma regular. Sigue siendo así, pero se observa un ligero decaimiento en la valoración, especialmente por lo que respecta a la rapidez en la obtención. Siendo un área tan fuerte y que contribuye mucho a la satisfacción del usuario con el servicio, es importante evitar el estancamiento.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Valorar posibles acuerdos con grupos de bibliotecas (además de los acuerdos y redes vigentes: Rebiun, Nilde) para establecer posibles “atajos” en la obtención de documentos, y mejores precios si es posible.

Divisiones DEC y PAR

A lo largo de la encuesta se observa que de forma repetida estas dos divisiones (especialmente DEC) presentan valoraciones por debajo de la media de la BUC incluso en ítems que tienen valoraciones muy altas en general y que constituyen puntos fuertes. Las causas de este debilitamiento son seguramente variadas pero todas, o casi todas, relacionadas con la disminución de los recursos disponibles: menos personal en DEC, imposibilidad de renovación de equipos en PAR, reducción de la compra de bibliografía, envejecimiento de instalaciones, etc. No obstante debería ser posible mejorar la percepción del servicio incluso en estas condiciones.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Estudiar con los responsables de división respectivos y la coordinadora de servicios al público las causas de este debilitamiento y los puntos más sensibles así como las opciones viables para corregir en lo posible la tendencia decreciente.

PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS

Áreas para las que la tendencia de las encuestas de los últimos años muestra 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), y un índice de importancia relativa igual o mayor que 0,6 sobre 1 (en general, y 0,5 para cada división o 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)

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)

Corrección en la adquisición, gestión y organización de los fondos impresos (ítems 18, 19, 20, 21, 22)

Utilidad y adecuación de las colecciones electrónicas (ítems 25 y 26)

Personal (disposición, competencia, trato) (ítems 33, 34, 35, 36)

ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO

Servicio de Encuestas - Universidad de Cantabria		
Entrada de datos: BIBLI ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA USUARIOS DE LA BUC		
Entrada de datos		
BIBLI ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA USUARIOS DE LA BUC		
CARACTERIZACIÓN		
CENTRO	*División de la BUC que utiliza con preferencia	<input type="text" value="Seleccionar, por favor..."/>
STATUS	*Colectivo al que pertenece	<input type="text" value="Seleccionar, por favor..."/>
ASPECTOS GENERALES		
01	El horario general de apertura de la Biblioteca, en relación con sus necesidades, es	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?
02	Las condiciones ambientales (temperatura, iluminación, ruido, etc), de la División que utiliza son.	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?
03	La limpieza de las instalaciones es	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?
04	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias.	<input type="text" value="Sin respuesta"/>
ESPACIOS Y EQUIPOS		
[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:] ((STATUS.NAOK == "AL" or STATUS.NAOK == "EXT" or STATUS.NAOK == "POS"))		
05	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?
[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:] ((STATUS.NAOK == "AL" or STATUS.NAOK == "EXT" or STATUS.NAOK == "POS"))		
06	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?
07	El equipamiento en general es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita.	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?
[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:] ((STATUS.NAOK == "AL" or STATUS.NAOK == "PAS" or STATUS.NAOK == "POS"))		
08	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada,	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?
09	La disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?
10	Las impresoras / fotocopadoras funcionan	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?

Servicio de Encuestas - Universidad de Cantabria

adecuadamente (ausencia de fallos y averías)		
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	<input type="text" value="Sin respuesta"/> 
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)	<input type="text" value="Sin respuesta"/> 
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	<input type="text" value="Sin respuesta"/> 
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste).	<input type="text" value="Sin respuesta"/> 
SERVICIOS-I		
15	Valore el tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	<input type="text" value="Sin respuesta"/> 
16	Valore la rapidez en la respuesta cuando se dirige a la B. por correo electrónico, teléfono, formulario, etc.	<input type="text" value="Sin respuesta"/> 
17	Acceso a la información: Las fuentes de información disponibles son, en general, muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad	<input type="text" value="Sin respuesta"/> 
SERVICIOS-II		
18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la Biblioteca cubren sus necesidades de información principales.	<input type="text" value="Sin respuesta"/> 
[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:] ((STATUS.NAOK == "PDI"))		
19	La compra y puesta a disposición de los libros adquiridos a petición es rápida.	<input type="text" value="Sin respuesta"/> 
[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:] ((STATUS.NAOK == "PDI"))		
20	En cuanto a las revistas impresas, la recepción de los números es regular y fiable .	<input type="text" value="Sin respuesta"/> 
21	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)	<input type="text" value="Sin respuesta"/> 

Servicio de Encuestas - Universidad de Cantabria

22	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.	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
23	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente.	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
24	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
SERVICIOS-III			
27	Los recursos electrónicos de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
28	En concreto, respecto a las revistas electrónicas, valore la utilidad o pertinencia de los títulos ofrecidos	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
29	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
30	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por si mismo lo que busca.	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
SERVICIOS-IV			
31	Préstamo interbibliotecario: El documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
32	Préstamo interbibliotecario: Rapidez en la entrega de lo solicitado.	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
33	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:] ((STATUS.NAOK == "PDI" or STATUS.NAOK == "POS"))			
34	Utiliza el repositorio (UCrea) para el archivo y difusión de sus trabajos científicos.	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
ATENCIÓN AL PÚBLICO			
35	El personal de la BUC muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?
36	El personal transmite	<input type="text" value="Sin respuesta"/>	?

Servicio de Encuestas - Universidad de Cantabria

conocimiento y dominio de su trabajo en general.		
37	La búsqueda de información científica por el personal de la Biblioteca es adecuada y responde a sus necesidades.	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?
38	El personal le ofrece atención personalizada.	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?
VALORACION GLOBAL		
39	*¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	<input type="text" value="Sin respuesta"/> ?
40	COMENTARIOS	