

Encuesta de satisfacción de usuarios

30 de junio

2013

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: 2-30 de mayo 2013

Herramienta: Limesurvey

Validez de la muestra obtenida.

- La muestra es muy fiable para el conjunto de la UC y para los colectivos de estudiantes de grado y PDI
- Por centros, presenta un nivel aceptable de fiabilidad para IND, INT, CAM y DEC; y que se puede considerar, aunque sea insuficiente, para CIE y MED.

Informe completo http://www.buc.unican.es/sites/default/files/DOCS/ENCUESTA_SATISFACCION_2013.pdf

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 tipología de usuarios, se presentan y analizan los resultados para estudiantes de grado, posgrado y pdi (aunque la muestra para posgrado es menos fiable). Por divisiones, se presentan los resultados de todas (aunque tienen una validez limitada, especialmente en los casos de MAR y MIN, y también en los de CIE y MED).

El informe completo incluye un análisis de satisfacción-importancia, en general para la BUC y para cada División. 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.

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 respecto al comentario.

DATOS BÁSICOS

En el cuadro que figura a continuación se recoge para cada ítem:

- **DATOS:** la tendencia según los resultados de los últimos años ; la valoración media general del ítem en este año; la importancia ponderada; el resultado de la matriz de importancia-satisfacción para ese ítem (importancia ponderada)
- **PARTICULARIDADES:** Divisiones y tipos de usuario para los cuales el valor de ese ítem está por debajo de 3,9. **Divisiones:** CAM=Camino / 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
- **IDENTIFICACIÓN de F= Fortaleza** (Satisfacción media $\geq 3,9$) / **D=Debilidad** (satisfacción media $< 3,9$) y de: **Prioridad** A/M/B = Importancia ponderada Alta ($>0,6$)/ Media ($<0,6 > 0,5$) / Baja ($<0,5$)

| ITEM | TENDENCIA | MEDIA BUC | IMPORTANCIA | DIVISIONES: VALOR<3,9 | TIPOS USUARIO: VALOR < 3,9 | F | D | PRIORIDAD (A/M/B) | OBSERVACIONES |
|------|-----------|-----------|-------------|-----------------------------|----------------------------|---|---|-------------------|---|
| 1 | → | 4,18 | 0,81 | | GR | X | | A | Fortaleza. Reforzar para GR |
| 2 | ↑ | 3,58 | 0,86 | CAM/DEC/IND/INT/MAR/MED/PAR | TODOS | | X | A | Área de mejora prioritaria. Especial atención IND/INT/PAR |
| 3 | ↑ | 4,33 | 0,61 | | | X | | A | |
| 4 | ↑ | 4,10 | 0,74 | INT | | X | | A | Fortaleza. Reforzar para INT |
| 5 | ↑ | 3,51 | 0,60 | CAM/CIE/DEC/IND/INT/MED/PAR | TODOS | | X | A | Área de mejora prioritaria. |
| 6 | ↑ | 3,68 | 0,58 | CAM/CIE/DEC/IND/INT/PAR | TODOS | | X | M | Area de mejora |
| 7 | ↓ | 3,90 | 0,79 | CAM/INT/PAR | GR/PS/EX | X | | A | Fortaleza en riesgo (tendencia negativa). Prioritario reforzar. |
| 8 | → | 3,44 | 0,57 | TODAS | GR | | X | M | Area de mejora |
| 9 | ↑ | 3,71 | 0,75 | CAM/CIE/DEC/IND/INT/MED/PAR | GR/PAS/EX | | X | A | Area de mejora prioritaria |
| 10 | → | 3,62 | 0,56 | CAM/CIE/DEC/INT/MED/PAR | TODOS | | X | M | Area de mejora. Especial atención PAR |
| 11 | ↑ | 3,86 | 0,87 | CAM/IND/INT | GR | | X | A | Área de mejora prioritaria |
| 12 | ↑ | 4,09 | 0,81 | | GR | X | | A | Fortaleza. Reforzar para GR |
| 13 | → | 3,10 | 0,47 | TODAS | TODOS | | X | B | Area de mejora |
| 14 | ↑ | 4,10 | 0,69 | DEC/PAR | GR/EX | X | | A | Fortaleza. Reforzar |
| 15 | → | 4,56 | 0,63 | | | X | | A | |

| | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|---------------------------------|-----------|---|---|---|--|
| 16 | s.d. | 4,51 | 0,76 | | | X | | A | |
| 17 | → | 4,05 | 0,82 | PAR | | X | | A | |
| 18 | → | 3,97 | 0,67 | DEC/INT | | X | | A | Fortaleza. Reforzar INT/DEC |
| 19 | ↑ | 4,37 | 0,80 | | | X | | A | |
| 20 | ↑ | 4,25 | 0,99 | | | X | | A | |
| 21 | ↑ | 4,10 | 0,75 | | | X | | A | |
| 22 | ↑ | 4,23 | 0,75 | | | X | | A | |
| 23 | ↑ | 3,67 | 0,70 | CAM/CIE/DEC/IND/ INT/MED/PAR | GR/PS/EX | | X | A | Area de mejora prioritaria. |
| 24 | → | 3,92 | 0,65 | CAM/CIE/DEC | GR/EX | X | | A | Fortaleza en riesgo (muchos segmentos poco satisfechos). Reforzar. |
| 25 | ↑ | 3,93 | 0,84 | CAM/DEC/INT/PAR | GR/PS/EX | X | | A | Fortaleza en riesgo (muchos segmentos poco satisfechos). Reforzar. |
| 26 | → | 3,89 | 0,67 | DEC/INT/PAR | GR/PS/EX | | X | A | Area de mejora prioritaria. Especial atención INT/DEC |
| 27 | → | 4,02 | 0,59 | CAM/CIE/PAR | GR | X | | M | |
| 28 | → | 3,88 | 0,62 | CAM/CIE/DEC/MIN /PAR | GR/PS | | X | A | Area de mejora prioritaria |
| 29 | → | 4,31 | 0,85 | PAR | | X | | A | |
| 30 | → | 4,28 | 0,72 | | EX | X | | A | |
| 31 | s.d. | 2,67 | 0,32 | TODAS | TODOS | | X | B | Area de mejora |
| 32 | s.d. | 2,00 | 0,00 | TODAS | TODOS | | X | B | Área de mejora |
| 33 | → | 4,50 | 0,90 | | | X | | A | |
| 34 | ↑ | 4,53 | 1,00 | | | X | | A | |
| 35 | → | 4,45 | 0,97 | | | X | | A | |
| 36 | ↑ | 4,54 | 0,85 | | | X | | A | |
| 37 | → | 4,3 | | PAR | GR (3,86) | | | | |

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 y, además (y esto nos parece muy importante) la tendencia observada en las encuestas de los últimos años es positiva para la mayor parte de los ítems (incluso aquellos que constituyen puntos débiles).

No obstante, hay que considerar: que no todos los aspectos son igualmente satisfactorios y que siempre es necesario mejorar; que algunos aspectos bien considerados en general, no son igualmente valorados en todas las divisiones o por todos los grupos de usuarios; que algún aspecto bien valorado (punto fuerte) muestra una tendencia negativa y es por tanto una fortaleza en riesgo que hay que reforzar.

Como consideraciones generales, y antes de entrar en los detalles, es interesante constatar que lo más valorado de la Biblioteca es el personal y en especial su competencia profesional y el trato personalizado (es interesante comprobar también que la importancia que se da a esta dimensión es muy alta). En el otro extremo, todo lo relacionado con los espacios, el confort y las condiciones ambientales es lo más débil del servicio (aún mostrando una tendencia positiva que responde sin duda a los esfuerzos realizados en los últimos años en este ámbito). La dimensión de acceso a la información presenta matices importantes y si bien la satisfacción es alta en cuanto a las fuentes disponibles (algo menos por lo que respecta a revistas electrónicas) los puntos más débiles de esta área de trabajo están en los modos de acceder y disponer de la información (el préstamo para el caso de lo impreso, las herramientas de acceso y recuperación en el caso de lo electrónico).

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. En bastantes puntos concretos se ponen en relación estas líneas o acciones concretas con observaciones o sugerencias hechas en el apartado de "comentarios" a texto libre que se adjunta a continuación y que aporta a los datos numéricos matices importantes que concretan en qué consisten las debilidades o fortalezas detectadas y que, en bastantes casos, aportan sugerencias y propuestas interesantes.

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):

Casi todas las divisiones están necesitadas de refuerzo en este sentido y muy especialmente Industriales, Interfacultativo y Paraninfo. En concreto, utilizando la información que proporcionan los comentarios, se esbozan las siguientes *actuaciones*:

Temperatura: se trasladará al Servicio de Infraestructuras de la UC la necesidad de revisar las condiciones de varios centros y especialmente de DEC, INT, IND, MED. En los casos de Interfacultativo (sótano) y Medicina el problema parece estar muy relacionado con deficiencias en el aislamiento.

Ruido: aunque aparece mencionado para varias divisiones, es especialmente acuciante en IND. Ya en 2012 se hizo una campaña de prevención de ruido en toda la BUC y se repetirá en 2014. No obstante, el caso específico de IND responde a la configuración del espacio y a los materiales utilizados, ya se hizo en su momento un estudio al respecto pero la corrección implicaba costes muy elevados y se hicieron

pequeñas intervenciones puntuales (mamparas, etc.); se trasladará también al Servicio de Infraestructuras por si fuera factible acometer alguna actuación.

Iluminación: algunas acciones menores se han acometido ya de forma inmediata: revisión de tubos y cebadores para evitar parpadeos; comunicación a la responsable de MED para que ajuste la apertura de la sala de sala inferior. Otras acciones requieren la intervención del Servicio de infraestructuras a quienes se traslada informe para su estudio y eventual intervención y al respecto ya se han empezado a hacer mediciones de iluminación en el Paraninfo.

Goteras: en el interfacultativo. Aunque en años pasados ha sido un problema muy grave que se ha corregido en su mayor parte, subsiste en algunos puntos concretos. Se traslada, asimismo, al Servicio de Infraestructuras.

Mobiliario: Aunque también en este aspecto la falta de recursos es un obstáculo importante, los resultados de esta encuesta muestran que la sustitución de sillas en la medida de lo posible es importante y se tendrá en cuenta en la asignación de los recursos que haya en el próximo ejercicio, especialmente en la división DEC. De forma inmediata se ha realizado una limpieza de las sillas en el Interfacultativo. Por lo que respecta a las mesas, se solicita una revisión de todas ellas para identificar las que necesiten reparación.

Enchufes: De forma inmediata se ha incrementado el número de enchufes en una de las plantas del Interfacultativo; en 2014 se hará en otra planta del Inter y, si es posible, en IND y/o en DEC.

Disponibilidad de equipos informáticos (ítem 5): aun habiendo mejorado la valoración respecto a anteriores encuestas, sigue siendo un punto débil del servicio. La falta de recursos en la situación actual no facilita mejorar este punto. *Líneas de actuación:* de manera inmediata la BUC ha elaborado un plan de prioridades según el cual está ampliando las capacidades de los equipos susceptibles de ser mejorados y ha establecido la priorización de la renovación para emplear los recursos de la manera más eficiente. Ha solicitado, además, ayuda adicional a entidades privadas (mecenazgo) para poder abordar este problema (aunque todavía no hemos obtenido respuestas, ni en un sentido ni en otro). En todo caso, se van a renovar de forma inmediata equipos en el Paraninfo (la cantidad depende de la obtención de recursos). Adicionalmente, se trasladarán al Servicio de Informática de la UC algunas sugerencias referidas al sistema de gestión de uso de los equipos y se revisará en la Biblioteca las normas de préstamo de los equipos portátiles por si fuera conveniente alguna modificación.

Disponibilidad de sitios para el trabajo individual (ítem 9): Este es un ítem que conviene analizar con detalle: la ratio de estudiantes / puesto de lectura es de 5,26 estudiantes matriculados por puesto de lectura en la Biblioteca. Es la 7ª más baja (mejor) de las universidades del país (tanto públicas como privadas, según los datos de REBIUN-CRUE en www.rebiun.org); y está muy por encima de las recomendaciones internacionales al respecto (10 estudiantes por puesto de estudio). Dotar más puestos es muy difícil, por no decir imposible, tanto por falta de recursos como, sobre todo, por falta de espacio. El seguimiento de la ocupación de la Biblioteca muestra que solo en épocas de exámenes se produce cierto déficit de puestos en el conjunto de la BUC, aunque consideradas las divisiones en particular, la demanda más alta es la del Paraninfo. Por otra parte, las deficiencias de confort apuntadas más arriba pueden "inutilizar" para muchos usuarios puestos disponibles.

Las *líneas de acción* que propone la Biblioteca en consecuencia son: la mejora de la habitabilidad y confort de los puestos existentes; estudiar la posibilidad de controlar las colas de acceso al Paraninfo en periodos de exámenes (al respecto un usuario hace una sugerencia, p.86, que se estudiará por si fuera factible; incrementar el control de las ocupaciones falsas de puestos de estudio (con efectos personales y similares).

Número de ejemplares de libros disponibles para el préstamo (ítem 23): Se entiende que esto se refiere a las colecciones de alumnos. A lo largo de los últimos cinco años, la dotación para adquisición de bibliografía se ha ido reduciendo y por tanto es bastante coherente esta demanda. Lo que sorprende, en

realidad, es que la valoración respecto a años anteriores haya mejorado, como así ha sido (dato que la B. interpreta en el sentido de que la selección de compras se ha hecho con rigor). Es obvio que no va a ser fácil disponer de más fondos para la compra de libros, no obstante, las *líneas de actuación* que se pueden abordar son: en primer lugar tratar de allegar fondos adicionales (via mecenazgo u otras); obtener mejores precios; priorizar las compras para algunas áreas concretas que parecen estar más desatendidas, o para algunos tipos de materiales (libro electrónico).

Adicionalmente, y como se menciona más abajo en este informe, para el año 2014 se va a proponer como objetivo la revisión y en su caso la modificación de la normativa de préstamo como herramienta que facilite el uso más eficiente de las colecciones.

Utilidad o pertinencia de los títulos de revistas electrónicas ofrecidos (ítem 26): este punto débil se manifiesta específicamente en el área de Ciencias sociales y humanidades (divisiones INT y DEC). En parte se justifica porque esta área tiene un catálogo editorial de publicación electrónica más reducido que las ciencias o las ingenierías. La *línea de acción* de la Biblioteca se va a centrar en negociar la ampliación de las condiciones con los proveedores especializados actuales (ABI, por ejemplo) sin incrementos de precio. Por otra parte, se abordarán problemas puntuales de acceso reportados en los comentarios

Instrumentos para la recuperación de la información (ítem 28): *Líneas de actuación:* actualización de la versión del catálogo público (ya ejecutada); mejora de algunas facilidades del catálogo solicitadas en los comentarios (pendiente); modificación del sistema de autenticación (mismas claves que para el resto de servicios UC); se trasladan al Servicio de informática de la UC los comentarios negativos referidos al acceso remoto; a partir de 2014 se sustituirá el metabuscador por una herramienta más completa y avanzada que el proveedor nos facilitará sin incremento de coste.

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 (cf. Pg 82). La *línea de actuación* 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. En este sentido, un problema adicional puede consistir en la antigüedad de los equipos, en todo caso, el problema debe estudiarse en conjunto por parte del S. de informática que tendrá que hacer su propuesta y especificaciones.

Disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupo (ítem 8): Este servicio es muy demandado. El índice de importancia roza (aunque no llegue) el 0,6 y la tendencia es estable (no ha mejorado). Por todo ello, es una debilidad a la que se debe prestar mucha atención aunque no esté entre las prioritarias todavía. El principal problema en este caso es la acuciante falta de espacio de la Biblioteca. *Líneas de actuación:* acondicionar el espacio recientemente asignado como almacén de manera que se pueda utilizar para relogo de fondos menos usados y se pueda dedicar más espacio a zonas o salas de grupo; se revisará la normativa de préstamo y renovación de uso de las salas, específicamente en el Interfacultativo, atendiendo si es posible a las sugerencias expresadas en los comentarios (cf. Pg. 83).

Funcionamiento de impresoras / fotocopiadoras (ítem 10): la principal queja al respecto es la de los fallos en el sistema de administración de equipos y de cobro de impresiones. *Acciones:* el servicio de informática está preparando la implantación de un nuevo sistema con muchas más opciones y más fiable, La Biblioteca se ha ofrecido como piloto del nuevo sistema que esperamos que entre en funcionamiento con el curso 2013/14 y que en principio parece que da muy buen resultado.

Conocimiento de las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca (ítem 13): Importante abordar este ítem por su estrecha relación con el ítem 14 (valoración de las actividades si las ha realizado) que

presenta una importancia alta, una valoración muy buena y una tendencia positiva. *Acciones:* La BUC deberá revisar en el curso 2013/14 su comunicación con los distintos segmentos de usuarios y explorar otros canales de información.

Conocimiento y uso del repositorio institucional (UCrea) (ítems 31 y 32): Su índice de importancia es bastante bajo, no obstante, al ser un área de servicios muy reciente, es difícil interpretar los datos (tampoco hay tendencias, claro está). La *línea de actuación* en este caso consiste en la promoción del servicio y difusión de su existencia y utilidades

ÁREAS DE REFUERZO PRIORITARIAS

Equipamiento moderno (ítem 7): prioritario reforzarla al ser un punto fuerte que presenta tendencia negativa. *Líneas de actuación:* las mencionadas para los ítems 5 y 28 (en áreas de mejora prioritarias), 6 y 10 (en áreas de mejora no prioritarias). Son un conjunto de actividades que confluyen en la modernización/actualización de equipamiento y aplicaciones.

Adecuación de las normas de préstamo (ítem 24): es prioritario reforzar este punto por haber muchos segmentos (en tipos de usuario y en divisiones) que no llegan al 3,6 de media; lo consideramos, por ello, un aspecto en riesgo de deterioro. *Línea de actuación:* como ya se ha mencionado más arriba, se plantea como objetivo para 2014 la revisión de las normas y condiciones del préstamo de libros teniendo en cuenta en lo posible las propuestas y sugerencias de los usuarios en los comentarios.

Suficiencia de los recursos de información electrónicos (ítem 25): este ítem, como el anterior, presenta demasiados segmentos que no dan una media de satisfacción fuerte, especialmente importante (cf. Además los comentarios, pg. 84) para Ciencias Sociales. *Líneas de acción:* en colaboración con el Departamento de Administración de Empresas y con financiación de SANFI-UCEIF (oportunidad imprevista pero muy conveniente) se van a adquirir de forma inmediata *Amadeus*, *Bankscope* y *DataStream*. Además se ha negociado con *Amadeus* un incremento de versión manteniendo el precio para el año 2014, y en el área de derecho se han podido incorporar varias colecciones de libro electrónico incluidas en el precio de las bases de datos suscritas. Esto, según creemos, pone a disposición de los universitarios unos recursos de información muy importantes y que mejorarán bastante esta área.

ÁREAS DE REFUERZO

Horario (ítem 1): se presenta como un punto fuerte en todas las divisiones aunque por tipos de usuario, los estudiantes de grado no llegan a estar satisfechos en el grado requerido. *Líneas de actuación:* ampliar los horarios o calendarios actuales es bastante problemático (cf. Pg. 80); sí se va a estudiar la apertura al público de forma ordinaria, un cuarto de hora antes.

Ordenación (ítem 4): Es un punto fuerte para todos los tipos de usuarios y todas las divisiones, excepto para el Inter. Los comentarios describen bastante cuál es el problema desde el punto de vista de los usuarios (zona en la que se sienten desorientados). *Líneas de actuación:* Revisión de cartelería; sobre todo: habilitación del espacio asignado para almacén central de modo que se puedan derivar fondos menos usados y descongestionar las estanterías facilitando simplificar la organización.

Información sobre la propia biblioteca (ítem 12): En general esto es un punto fuerte de la BUC, no obstante, el nivel de satisfacción para los alumnos de grado no llega al que hemos establecido como necesario. *Acciones:* revisar el plan de comunicación con los usuarios, relacionado con las acciones para el ítem 13 (áreas de mejora no prioritarias); reforzar la presencia en redes sociales.

Utilidad de las actividades de formación (ítem 14): También relacionada con el ítem 13. Este punto es una fortaleza del servicio pero para las divisiones de DEC y PAR, y para los estudiantes de grado no

parece ser tan satisfactorio. *Líneas de acción:* mejora de la comunicación de las actividades y refuerzo de las competencias del personal asignado.

Suficiencia de fuentes de información impresas (ítem 18): Este punto fuerte no lo es en DEC e INT. Es difícil caracterizar con los datos de esta encuesta cuál es el problema, pero a partir de las cifras, del conocimiento del sector y de las observaciones aportadas en los comentarios por los propios usuarios podemos extraer varias circunstancias que confluyen: las propias características del mercado editorial en el área (dispersión, inestabilidad), necesidad de adecuar las normas de préstamo; existencia de grandes colecciones de obras impresas en departamentos que aparecen como disponibles en catálogo y que son, en la práctica, inaccesibles para la generalidad de la comunidad universitaria (este problema que ya hace tiempo desapareció en el resto de las áreas de conocimiento de la UC, permanece muy vivo en varias áreas de derecho, económicas y educación). *Líneas de actuación:* además de las ya señaladas (revisión de las normas de préstamo, ordenación, etc.) parece muy necesario estudiar el modo de que la comunidad universitaria pueda efectivamente acceder a todos los fondos bibliográficos que se adquieren en la UC.

Facilidad de uso de la web de la Biblioteca (ítem 27): Parece que es poco claro, o útil, para los estudiantes de grado. *Actuaciones:* elaborar versión para móviles, tanto del catálogo como de la web; unificación de sistemas de autenticación; simplificación de las herramientas de búsqueda (uso de “discovery tool” en lugar del metabuscador)

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.

Limpieza de las instalaciones (ítem 3)

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 19, 20, 21, 22)

Préstamo interbibliotecario: eficacia y rapidez (ítems 29 y 30)

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="Seleccione, por favor."/> |
| STATUS | *Colectivo al que pertenece | <input type="text" value="Seleccione, 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 | <input type="text" value="Sin respuesta"/> ? |
| 10 | Las impresoras / fotocopiadoras 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 | |