

Encuesta de satisfacción de usuarios

27 de julio

2015

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

Informe final

Contenido

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA.....	3
RESULTADOS GENERALES DE LA BUC.....	5
RESULTADOS GENERALES, EVOLUCIÓN Y TENDENCIA.....	6
RESULTADOS POR DIVISIÓN.....	9
RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO.....	16
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA.....	22
RESULTADOS GENERALES DE LA BUC.....	23
RESULTADOS POR DIVISIONES.....	26
PUNTOS FUERTES/DÉBILES.....	42
ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA.....	45
CONSIDERACIONES GENERALES.....	45
ÁREAS DE MEJORA.....	45
ÁREAS DE REFUERZO.....	46
PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS.....	48
BIBLIOTECA ELECTRÓNICA EMILIO BOTÍN (PARANINFO).....	48
ANEXO: COMENTARIOS DE TEXTO LIBRE.....	49
COMENTARIOS.....	49
RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS.....	61
ANEXO: FORMULARIO EMPLEADO.....	67
ANEXO: CARTELES Y PUBLICIDAD.....	70

METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

Fechas de recogida de datos: 4-30 de mayo 2015

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)

	DATOS POR DIVISIONES				MUESTRA OBTENIDA	
	n	N	K	e	CONFIANZA	ERROR MUESTRAL
CAM	79	1139	1,15	0,055	75%	5,5%
CIE	35	757	1,15	0,085	75%	8,5%
DEC	79	3239	1,15	0,06	75%	6%
IND	78	2113	1,15	0,06	75%	6%
INT	154	2336	1,44	0,05	85%	5%
MAR	11	455	1,15	0,15	75%	15%
MED	31	1594	1,15	0,1	75%	10%
MIN	14	342	1,15	0,15	75%	15%
TOTAL UC	481	16237	2,24	0,05	97,5%	5%

	DATOS POR TIPOS DE USUARIO				MUESTRA OBTENIDA	
	n	N	K	e	CONFIANZA	ERROR MUESTRAL
GRADO	261	9655	1,65	0,05	90%	5%
POSGR.	57	1639	1,15	0,07	75%	7%
PDI	120	1543	1,28	0,05	80%	5%
PAS	24	641	1,15	0,1	75%	10%
EXT	19	2759	1,15	0,12	75%	12%
TOTAL UC	481	16237	1,96	0,04	95%	4%

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

CARACTERIZACIÓN DE LAS MUESTRAS OBTENIDAS

- **TOTAL UC** sin discriminación de colectivos: $k= 2.24$ (nivel de confianza 97,5%) $e=0,05$ (error $\pm 5\%$)
- **POR TIPO DE USUARIO:**
 - alumnos de grado $k=1,65$ (nivel de confianza 95%) y $e=0,05$ (error $\pm 5\%$)
 - PDI $k= 1,28$ (nivel de confianza 80%) $e=0.05$ (error $\pm 5\%$)
 - Alumnos de posgrado $k= 1,15$ (nivel de confianza 75%) $e=0.07$ (error $\pm 7\%$)
 - PAS y usuarios externos tienen una muestra que para un nivel de confianza del 75% presenta un margen de error del 10% y 12% respectivamente
- **POR CENTROS:**
 - Interfacultativo (INT) ha obtenido una muestra con $k=1,44$ (nivel de confianza del 85%) con un error muestral de $\pm 5\%$. Consideramos estos resultados bastante fiables.
 - Para todas las demás divisiones las muestras obtenidas presentan un nivel de confianza que para $k=1,15$ (nivel de confianza del 75%) tienen un error muestral que oscila entre 5,5% en CAM y el 15% en Náutica y Minas; pasando por el 6% en IND y DEC, el 8,5% en CIE y el 10% en MED

VALIDEZ EN CADA CASO. CÓMO SE VA A CONSIDERAR EN EL INFORME

- La muestra es muy fiable para el conjunto de la UC y los datos globales se pueden utilizar con mucha confianza para el análisis del servicio.
- Por tipo de usuario, los datos son muy fiables para los estudiantes de grado y en un nivel algo inferior, pero alto, para el 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 el margen de error es demasiado alto y la fiabilidad débil.
- Por centros, Consideramos que los resultados del INT son razonablemente fiables y tomamos en consideración los de CAM, IND y DEC; en menor medida los de CIE. Los de MAR, MED y MIN se aportan solamente a título orientativo.

En este informe se presentan y analizan los resultados de la BUC considerada en general. Para los resultados generales se presentan también los datos de anteriores encuestas y, por tanto, las tendencias.

Por tipología de usuarios, se presentan y analizan los resultados para estudiantes de grado, posgrado y pdi. Hay que señalar que la muestra de posgrado tiene mayor margen de error y los resultados son por tanto menos fiables.

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

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

Para las conclusiones generales y la propuesta de acciones de mejora (basadas sobre todo en el análisis de importancia/satisfacción) se tomarán en cuenta los resultados obtenidos de las muestras más fiables y las aportaciones hechas por los encuestados especialmente cuando sean coherentes con los resultados estadísticos de la encuesta.

RESULTADOS GENERALES DE LA BUC

Se muestran los resultados de la encuesta teniendo en cuenta todos los segmentos de usuarios y todas las divisiones de la BUC.

Se presenta una tabla que recoge los valores promedio de respuesta a cada ítem en las últimas cinco encuestas realizadas (cuando existe tal valor). Se indican los ítems con tendencia positiva o negativa y los ítems que presentan estabilidad. Se señalan los valores superiores a 4 y los inferiores a 3,5. Siendo la escala de 1-5, un valor superior a 3 es una buena valoración, no obstante, puesto que casi todas las puntuaciones son bastante altas consideramos que un 3,5 debiera ser un objetivo razonable para todos los ítems.

Respecto a las encuestas de los últimos años se han hecho algunas modificaciones en el cuestionario:

- Se considera el Paraninfo como un servicio y no como División (a efectos de la encuesta) y por tanto se han añadido algunas preguntas al efecto.
- Se han reducido el número de preguntas relativas a personal y se han eliminado preguntas relativas a detalles ya innecesarios respecto a publicaciones en soporte papel.

RESULTADOS GENERALES, EVOLUCIÓN Y TENDENCIA

Leyenda: Columna año 2015: 0,00 valores superiores a 3,9 / 0,00 valores inferiores a 3,5 / General: En **negrita** el valor más alto de la serie para cada ítem
Enunciado del ítem: **Tendencia positiva** / **tendencia negativa** / estabilidad / **pregunta eliminada** / (00) Numeración en la encuesta del año pasado.

PREGUNTA	2009	2012	2013	2014	2015
ASPECTOS GENERALES					
1 Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades.			4,18	4,17	4,26
2 Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada.			3,58	3,45	3,58
3 Limpieza de las instalaciones.			4,33	4,32	4,31
4 Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias.			4,1	4,1	4,15
ESPACIOS Y EQUIPOS					
5 La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre			3,51	3,54	3,74
6 Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas			3,68	3,72	3,98
7 El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita.	3,62	3,89	3,9	3,88	3,98
8 La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,06	3,70	3,44	3,46	3,47
9 la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	2,61	3,47	3,71	3,67	3,93
10 La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)			3,62	3,81	4,01
11 El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	3,04	3,61	3,86	3,84	3,93
INFORMACIÓN Y FORMACIÓN					
12 La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)			4,09	4,07	4,11
13 ¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?			3,1	2,98	3,17
14 Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad (Si no ha asistido, no conteste).			4,1	3,97	4,28

PREGUNTA	2009	2012	2013	2014	2015
P1 ¿Ha utilizado en el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo? (resultado en % sobre respuestas)					
P2 Valore el horario de apertura de la Biblioteca del Paraninfo					4,10
P3 Valore las instalaciones de la Biblioteca del Paraninfo (salas de grupos, salas de estudio, equipos, zonas de descanso, comedor)					4,09
P4 Valore los servicios prestados en la Biblioteca del Paraninfo (uso de salas, reserva, control de acceso, información, reprografía, colecciones itinerantes, etc.)					3,91
P5 Valore la atención prestada por el personal del Paraninfo					4,11
RAPIDEZ DE SERVICIO					
15 Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido			4,56	4,53	4,56
16 Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, buzón de quejas y sugerencias, etc.			4,51	4,43	4,52
ACCESO A LA INFORMACIÓN					
17 Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad.			4,05	4,09	4,16
18 Los fondos impresos de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	3,46	3,92	3,97	4	4,02
19 La compra y puesta a disposición de los libros adquiridos a petición es rápida.			4,37	4,4	
20 En cuanto a las revistas, la recepción de los números es regular y fiable			4,25	4,19	
19 Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para (21) consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc			4,1	4,04	4,19
20 Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada (22) su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca.			4,23	4,22	4,35
21 El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente: cuando (23) necesito un documento suele haber ejemplares disponibles para el préstamo			3,67	3,61	3,84

PREGUNTA	2009	2012	2013	2014	2015
22 (24) Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas			3,92	3,75	4,12
23 (25) Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	3,48	3,64	3,93	3,91	3,97
26 En cuanto a las revistas electrónicas, valore la utilidad o pertinencia de los títulos ofrecidos	3,41	3,77	3,89	3,93	
24 (27) El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	3,88	4,14	4,02	4,01	4,06
25 (28) Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca.	3,48	3,91	3,88	3,88	3,92
26 (29) Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito			4,31	4,28	4,47
27 (30) Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado.			4,28	4,19	4,32
28 (31) Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)			2,62	2,85	3,17
29 (32) Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos			2	2,5	2,59
PERSONAL					
30 (33) El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia.	3,98	4,39	4,5	4,46	4,58
31 (34) El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	3,92	4,36	4,53	4,51	4,63
35 La búsqueda de información científica por el personal de la Biblioteca es adecuada y responde a sus necesidades.			4,45	4,43	
36 El personal le ofrece atención personalizada.	3,86	4,31	4,54	4,5	
VALORACIÓN GLOBAL					
32 (37) ¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	3,75	4,23	4,13	4,13	4,25

RESULTADOS POR DIVISIÓN

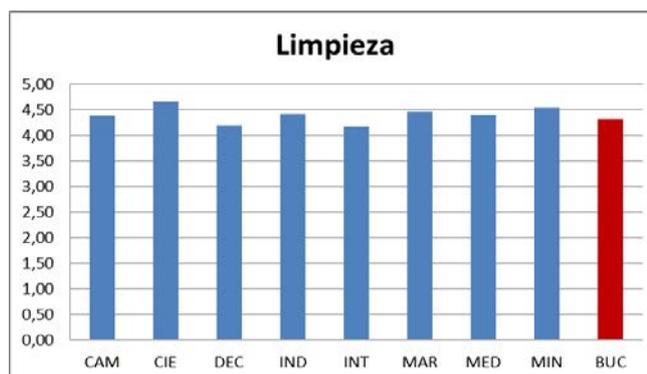
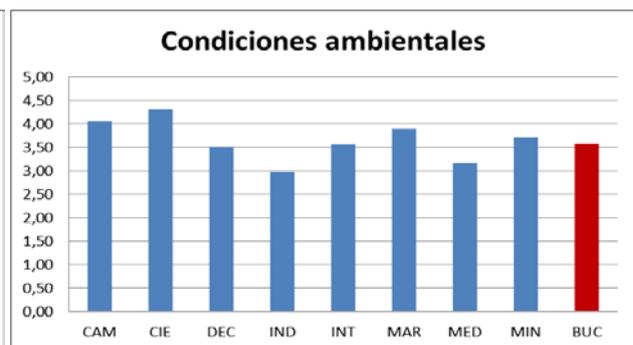
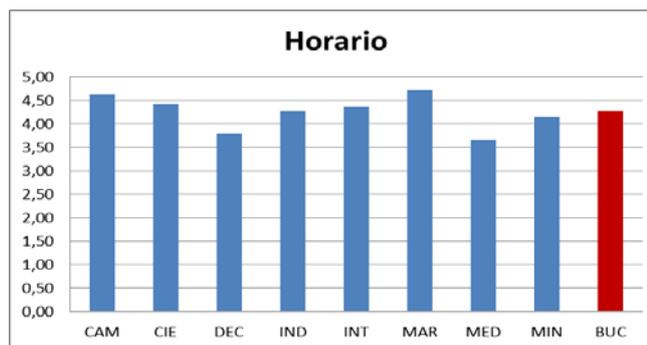
ASPECTOS GENERALES

Items:

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

Promedios por división

	1	2	3	4
CAM	4,63	4,05	4,38	4,10
CIE	4,43	4,31	4,66	4,51
DEC	3,81	3,51	4,18	3,96
IND	4,27	2,97	4,42	4,25
INT	4,36	3,56	4,18	4,03
MAR	4,73	3,90	4,45	4,73
MED	3,66	3,18	4,39	4,32
MIN	4,15	3,71	4,54	4,57
BUC	4,26	3,58	4,31	4,15



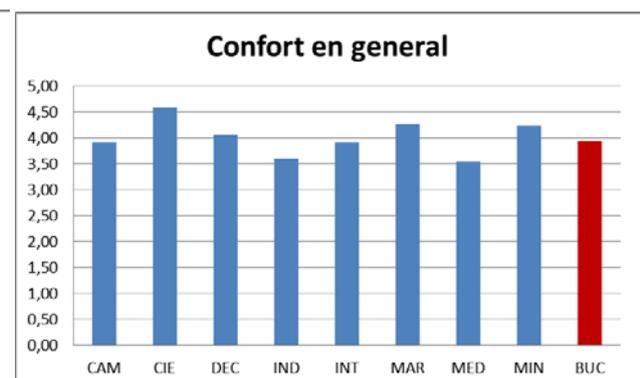
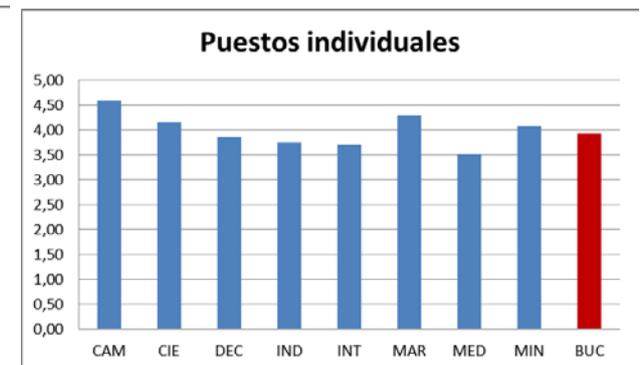
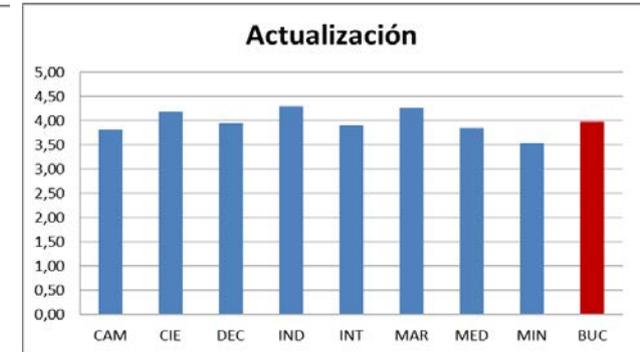
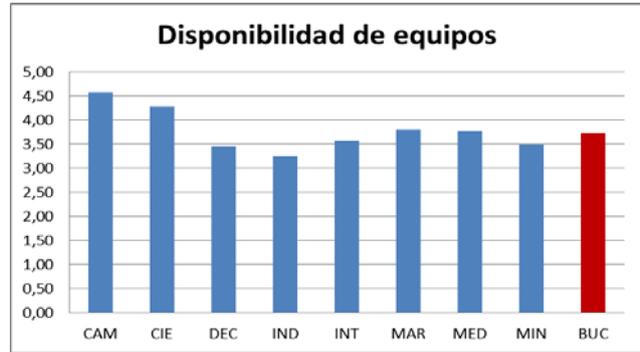
ESPACIOS Y EQUIPOS

Items:

5. Disponibilidad de equipos / 6. Aplicaciones ofrecidas / 7. Actualización de los equipos / 8. Salas de grupo / 9. Puestos individuales / 10. Impresoras y fotocopiadoras / 11. Confort en general

Promedios por división:

	5	6	7	8	9	10	11
CAM	4,58	3,64	3,81	2,56	4,59	4,38	3,92
CIE	4,29	4,29	4,18	3,60	4,16	4,45	4,59
DEC	3,44	4,15	3,94	3,56	3,87	3,75	4,06
IND	3,25	4,13	4,31	3,42	3,75	4,28	3,61
INT	3,57	3,94	3,91	3,80	3,71	3,75	3,92
MAR	3,80	3,60	4,27	2,71	4,30	4,44	4,27
MED	3,77	4,24	3,85	3,79	3,52	3,63	3,54
MIN	3,50	3,38	3,54	3,00	4,08	3,92	4,23
BUC	3,74	3,98	3,98	3,47	3,93	4,01	3,93



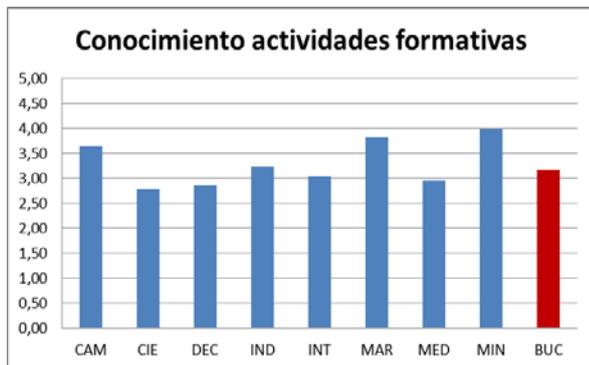
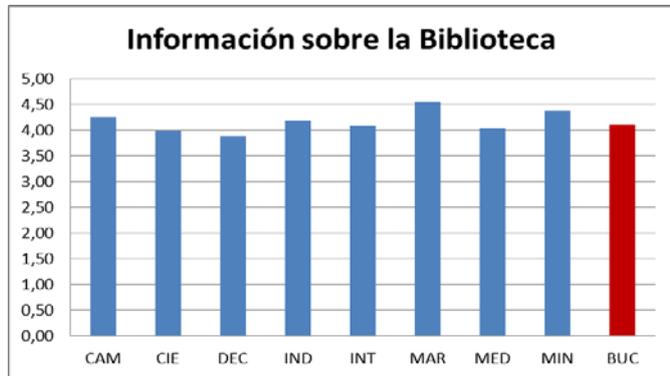
INFORMACION Y FORMACION

Items:

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

Promedios por división:

	12	13	14
CAM	4,26	3,64	4,43
CIE	4,00	2,79	4,80
DEC	3,88	2,86	3,64
IND	4,18	3,23	4,14
INT	4,08	3,04	4,35
MAR	4,55	3,82	4,50
MED	4,04	2,96	3,75
MIN	4,38	4,00	4,67
BUC	4,11	3,17	4,28



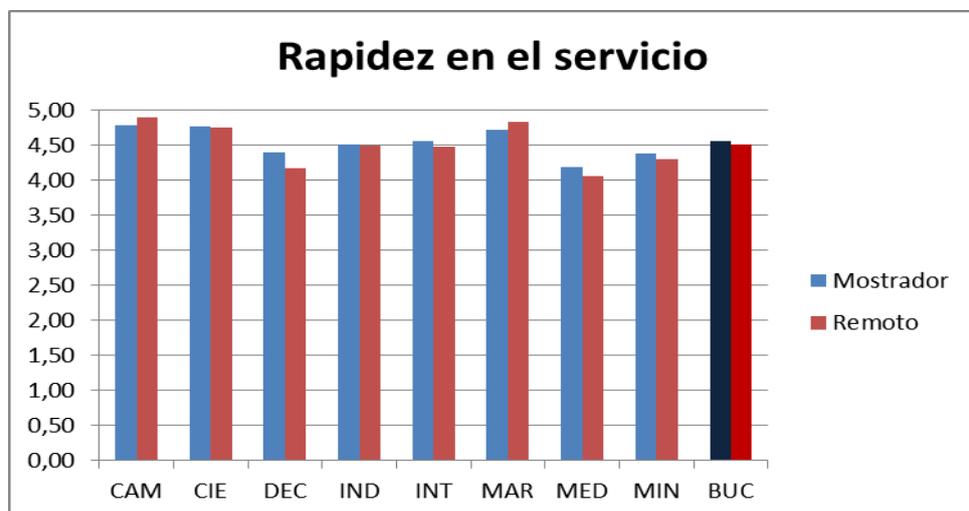
RAPIDEZ DEL SERVICIO

Items:

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

Promedios por división:

	15	16
CAM	4,56	4,53
CIE	4,74	4,73
DEC	4,31	3,94
IND	4,67	4,54
INT	4,54	4,56
MAR	4,92	4,83
MED	4,28	4,26
MIN	4,33	4,73
BUC	4,53	4,43



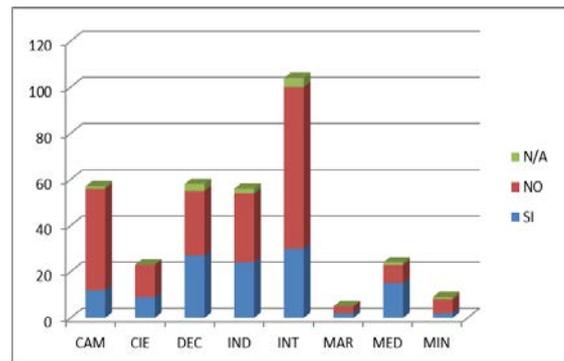
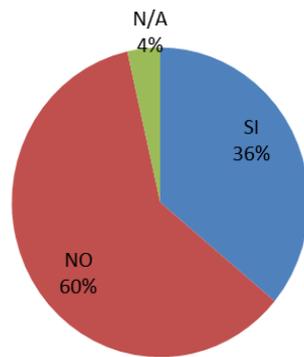
SERVICIOS PARA EL ESTUDIO EN EL PARANINFO

Esta sección es nueva de este año ya que pasamos a considerar el Paraninfo no como una División más de Biblioteca (no está ligada a ninguna titulación) sino como un conjunto de servicios de apoyo al estudiante. Este bloque de preguntas se plantea solamente a estudiantes de Grado y Posgrado y a usuarios externos.

Uso del servicio. Item:

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

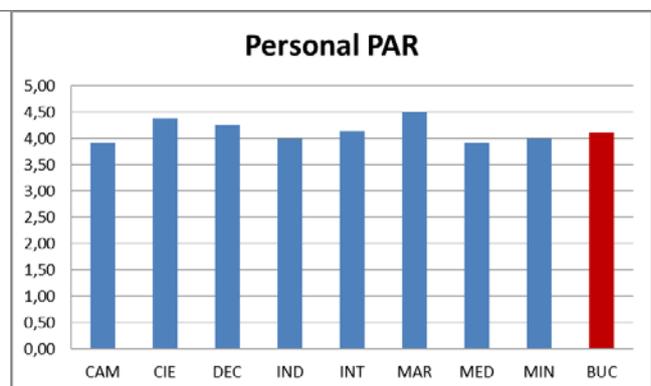
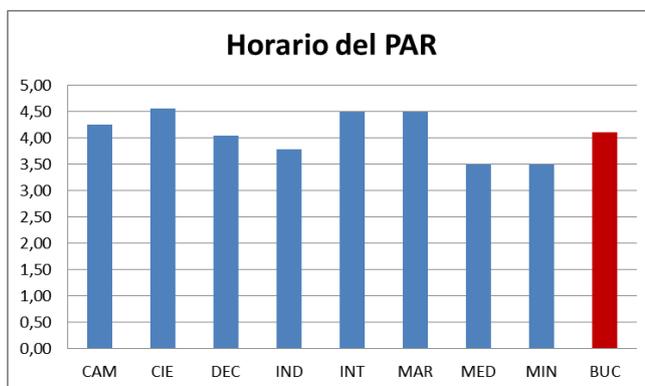
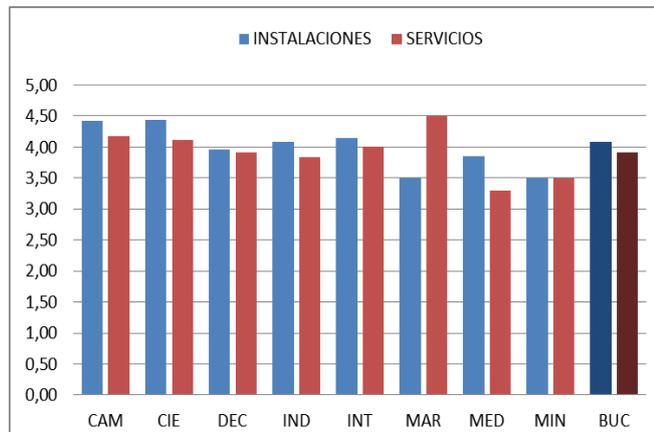
	SI	NO	N/A	TOTAL
CAM	12	44	1	57
CIE	9	14	0	23
DEC	27	28	3	58
IND	24	30	2	56
INT	30	70	4	104
MAR	2	3	0	5
MED	15	8	1	24
MIN	2	6	1	9
BUC	121	203	12	336



Valoración del servicio. Items:

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

	P2	P3	P4	P5
CAM	4,25	4,42	4,18	3,92
CIE	4,56	4,44	4,11	4,38
DEC	4,04	3,96	3,92	4,25
IND	3,79	4,09	3,83	4,00
INT	4,50	4,14	4,00	4,14
MAR	4,50	3,50	4,50	4,50
MED	3,50	3,85	3,30	3,91
MIN	3,50	3,50	3,50	4,00
BUC	4,10	4,09	3,91	4,11



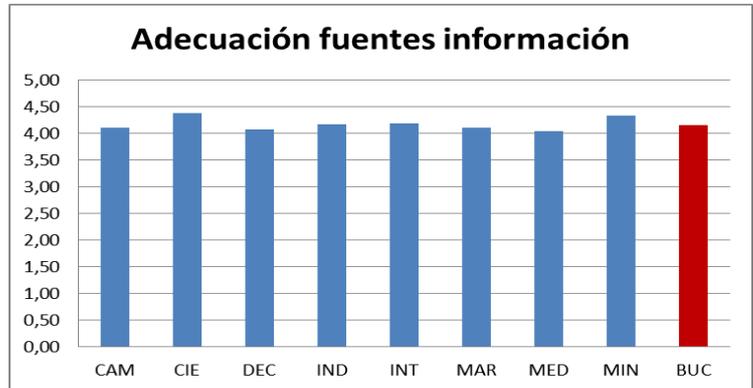
ACCESO A LA INFORMACIÓN

Fuentes en general. Items:

17. Fuentes de información adecuadas y suficientes.

Medias aritméticas por división:

	17
CAM	4,11
CIE	4,38
DEC	4,07
IND	4,18
INT	4,18
MAR	4,10
MED	4,05
MIN	4,33
BUC	4,16

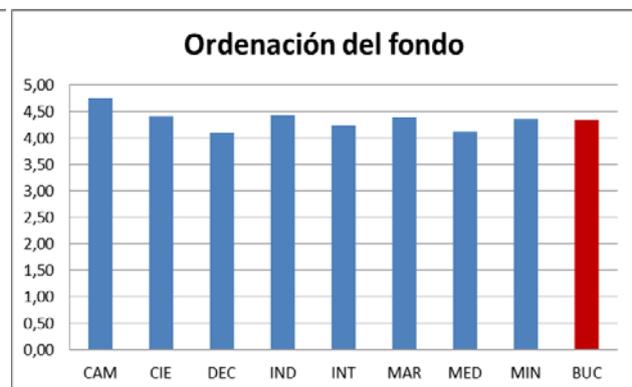
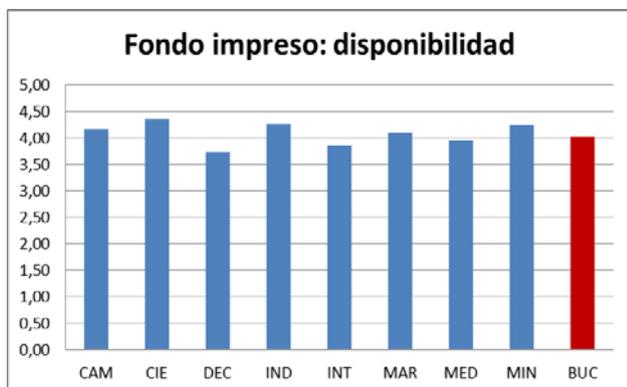
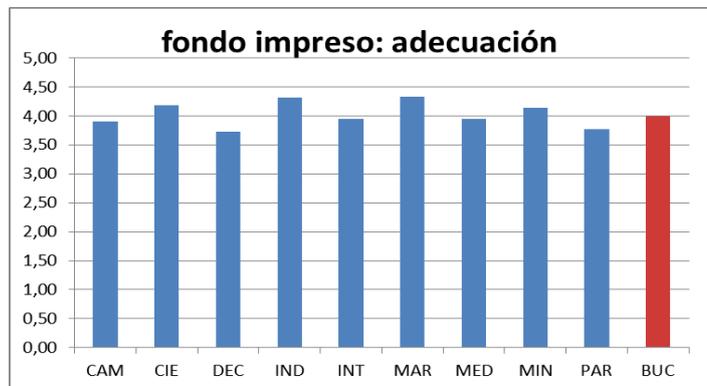


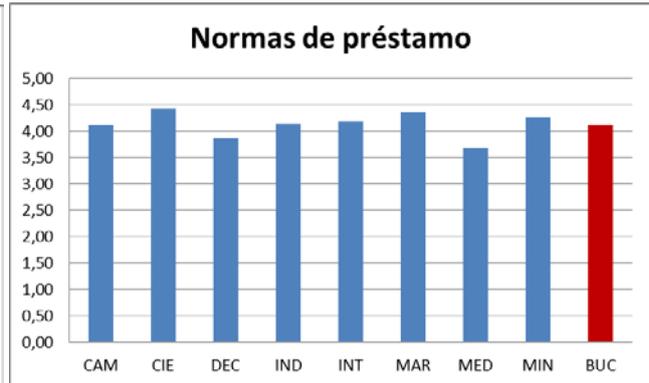
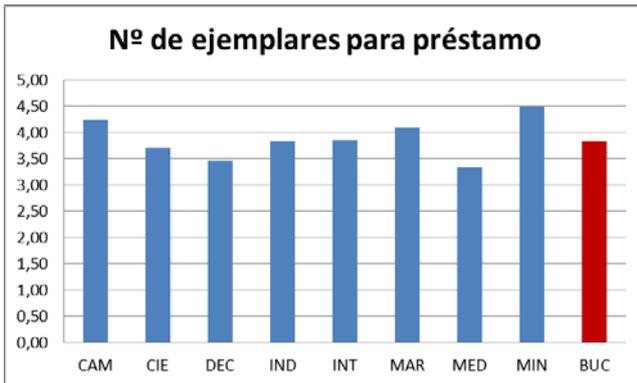
Fuentes impresas. Items:

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

Medias aritméticas por división:

	18	19	20	21	22
CAM	4,18	4,73	4,76	4,23	4,12
CIE	4,37	4,06	4,41	3,71	4,42
DEC	3,74	3,92	4,10	3,46	3,86
IND	4,27	4,21	4,43	3,83	4,14
INT	3,86	4,06	4,23	3,86	4,19
MAR	4,10	4,36	4,40	4,09	4,36
MED	3,96	3,88	4,12	3,33	3,70
MIN	4,25	4,42	4,36	4,50	4,27
BUC	4,02	4,19	4,35	3,84	4,12



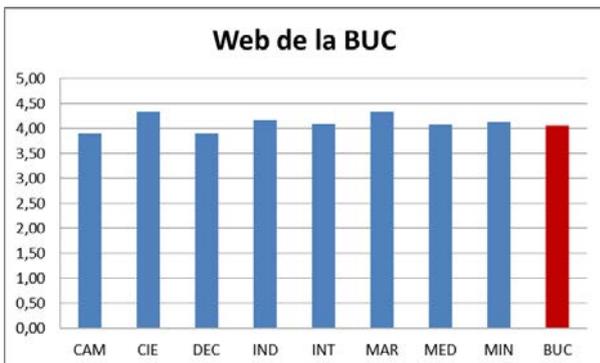
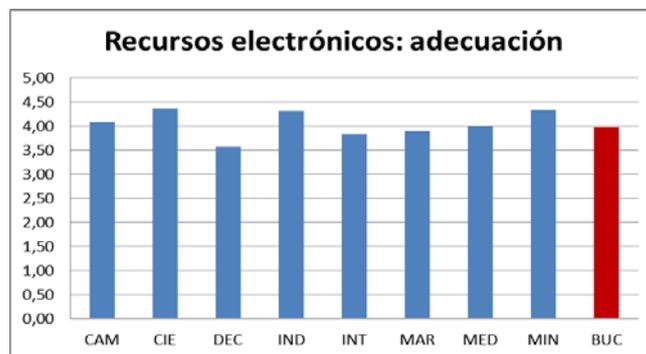


Fuentes electrónicas. Items:

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

Medias aritméticas por división:

	23	24	25
CAM	4,10	3,89	3,75
CIE	4,36	4,33	4,23
DEC	3,57	3,90	3,77
IND	4,32	4,17	4,11
INT	3,83	4,09	3,92
MAR	3,90	4,33	4,22
MED	4,00	4,08	3,84
MIN	4,33	4,13	4,00
BUC	3,97	4,06	3,92

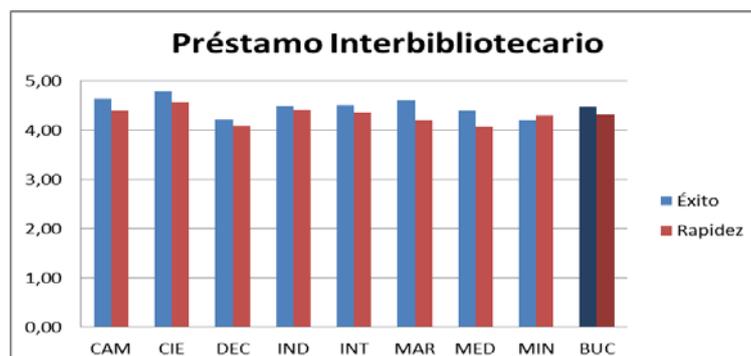


Préstamo interbibliotecario. Items:

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

Medias aritméticas por división:

	26	27
CAM	4,63	4,39
CIE	4,79	4,57
DEC	4,22	4,09
IND	4,49	4,41
INT	4,51	4,36
MAR	4,60	4,20
MED	4,40	4,07
MIN	4,20	4,30
BUC	4,47	4,32

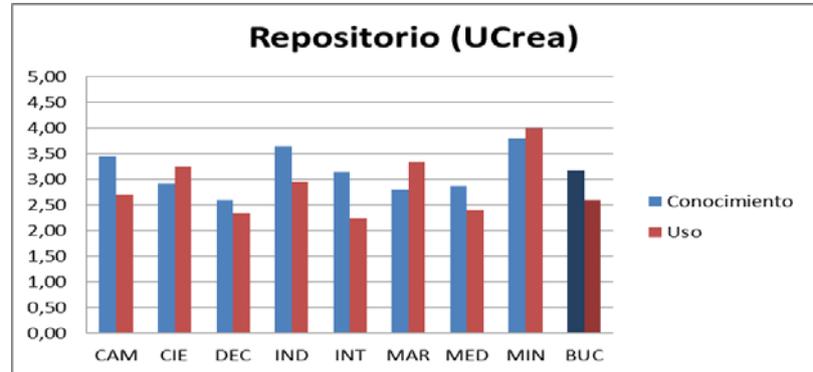


Repositorio institucional (UCrea). Items:

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

Medias aritméticas por división:

	28	29
CAM	3,45	2,71
CIE	2,92	3,25
DEC	2,59	2,33
IND	3,65	2,94
INT	3,14	2,23
MAR	2,80	3,33
MED	2,86	2,40
MIN	3,80	4,00
BUC	3,17	2,59



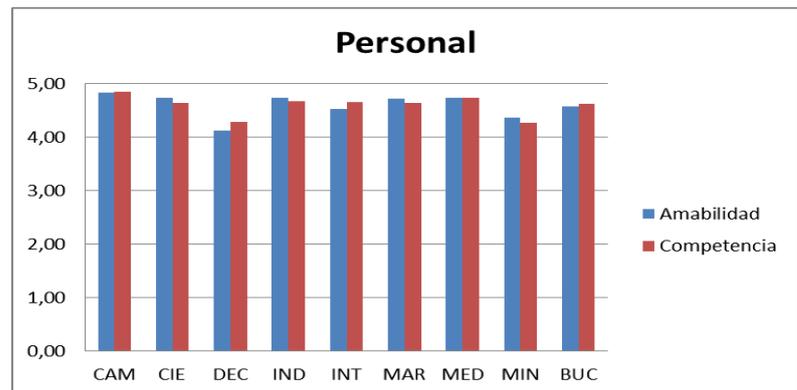
PERSONAL

Items:

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

Medias aritméticas por división:

	30	31
CAM	4,83	4,84
CIE	4,74	4,64
DEC	4,12	4,29
IND	4,74	4,67
INT	4,53	4,65
MAR	4,73	4,64
MED	4,73	4,73
MIN	4,36	4,27
BUC	4,58	4,63

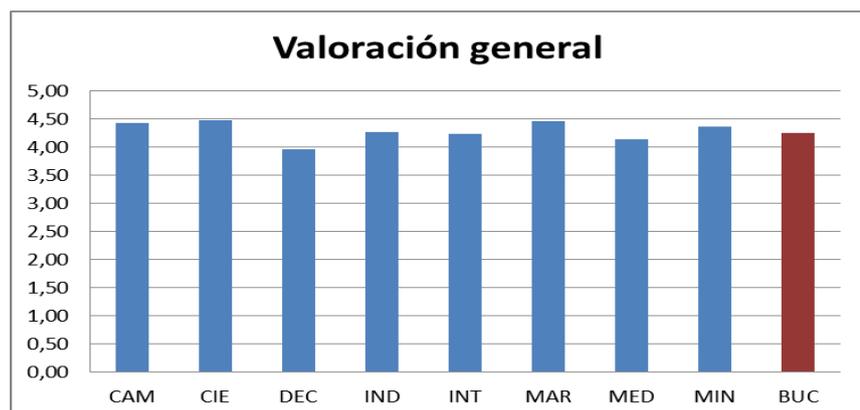


GENERAL

Item: 37. Valoración global del servicio

Medias aritméticas por división:

	32
CAM	4,42
CIE	4,49
DEC	3,97
IND	4,27
INT	4,23
MAR	4,45
MED	4,14
MIN	4,36
BUC	4,25



RESULTADOS POR TIPO DE USUARIO

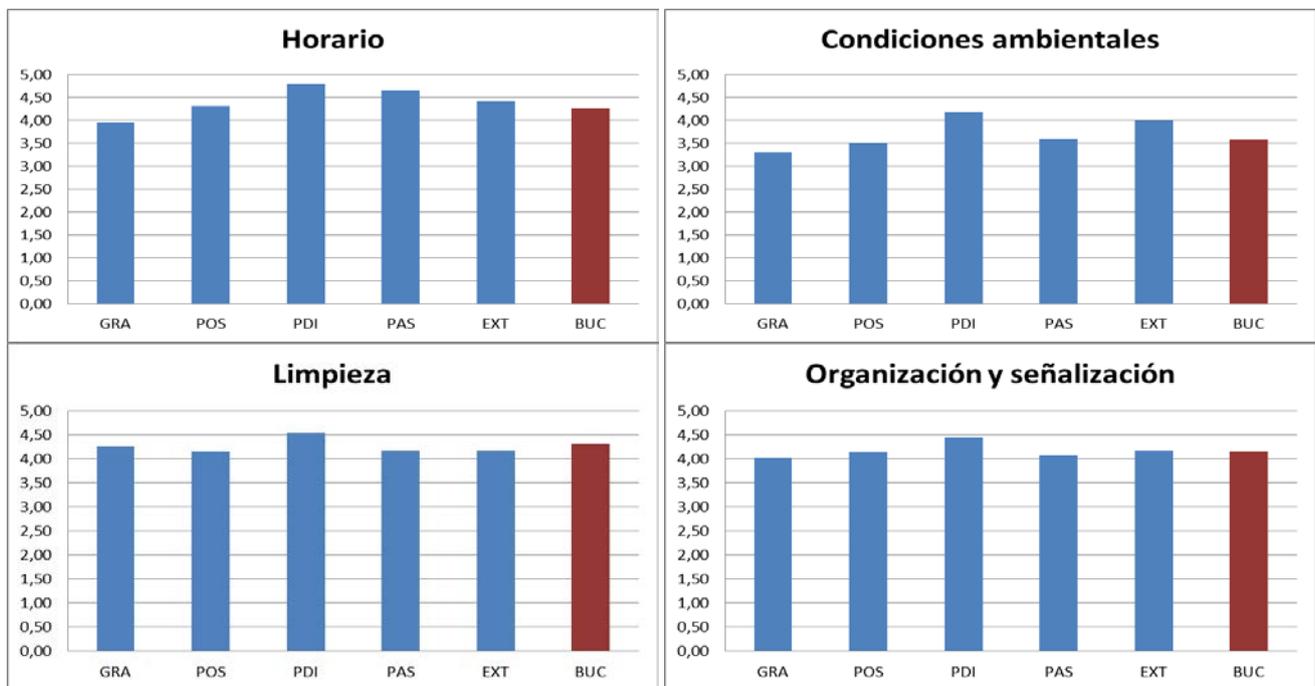
ASPECTOS GENERALES

Items:

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

Medias aritméticas por tipo de usuario

	1	2	3	4
GRADO	3,97	3,30	4,27	4,03
POSGRADO	4,32	3,51	4,16	4,14
PDI	4,80	4,19	4,54	4,44
PAS	4,65	3,59	4,17	4,08
EXTERNOS	4,41	4,00	4,18	4,17
BUC	4,26	3,58	4,31	4,15



ESPACIOS Y EQUIPOS

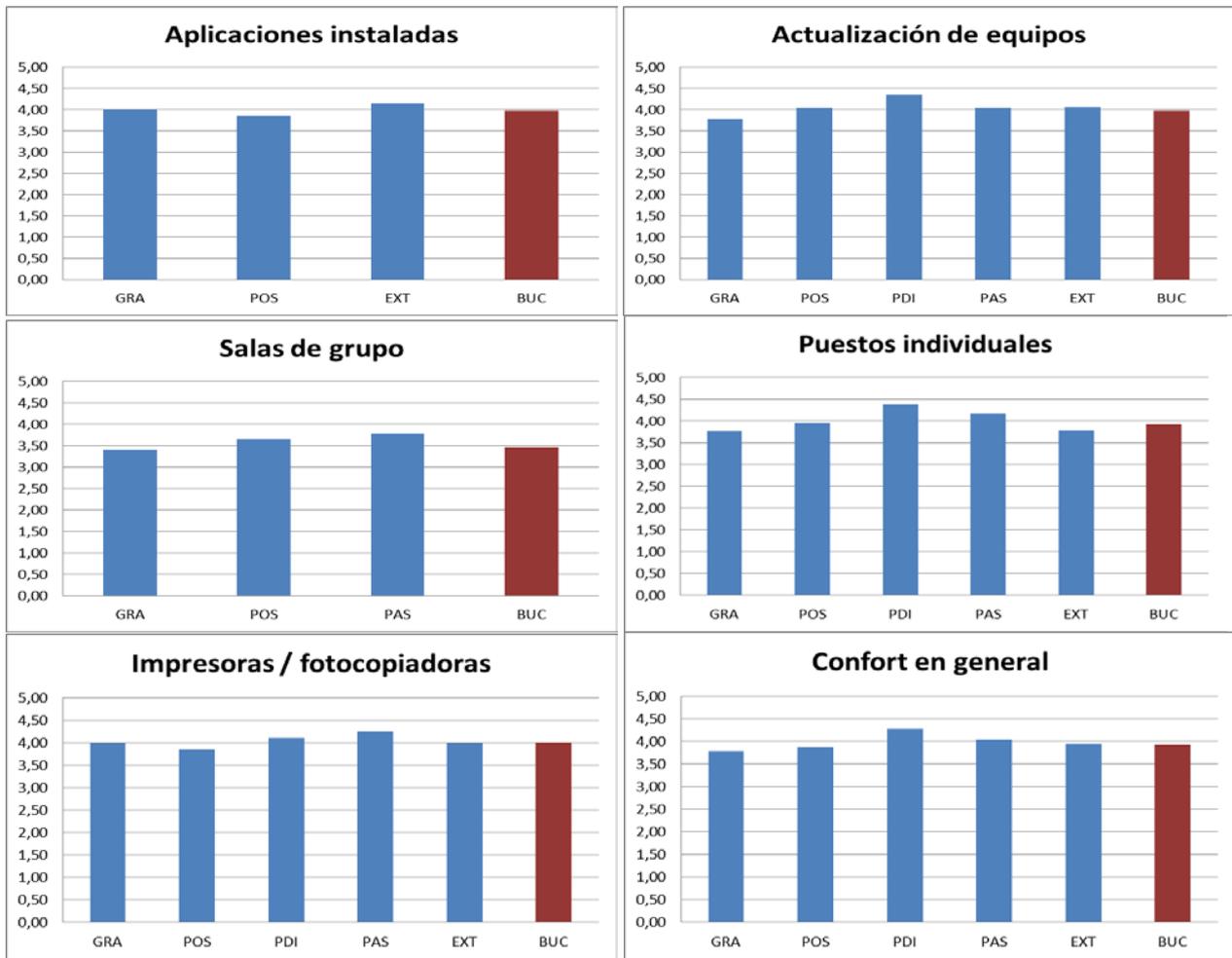
Items:

5. Disponibilidad de equipos / 6. Aplicaciones ofrecidas / 7. Actualización de los equipos / 8. Salas de grupo / 9. Puestos individuales / 10. Impresoras y fotocopiadoras / 11. Confort en general

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	5	6	7	8	9	10	11
GRADO	3,68	4,00	3,78	3,41	3,77	3,99	3,78
POSGRADO	3,98	3,85	4,04	3,65	3,96	3,86	3,89
PDI			4,36		4,38	4,10	4,28
PAS			4,05	3,79	4,18	4,25	4,05
EXTERNOS	3,81	4,13	4,06		3,78	4,00	3,94
BUC	3,74	3,98	3,98	3,47	3,93	4,01	3,93





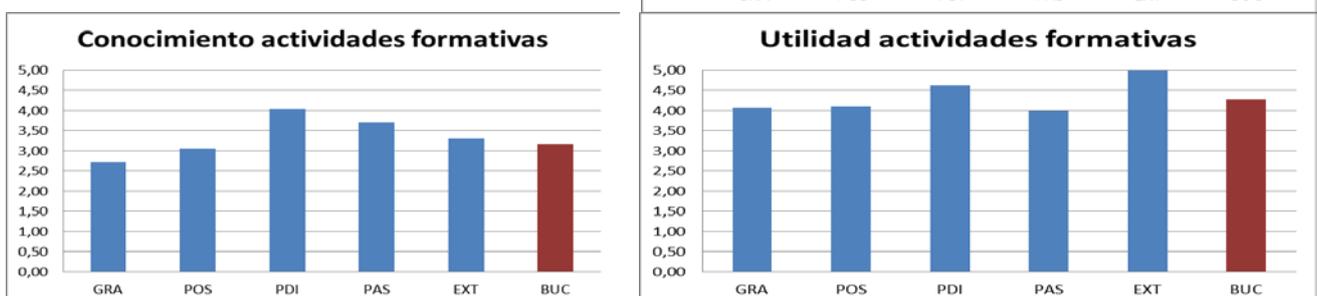
INFORMACION Y FORMACION

Items:

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

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	12	13	14
GRADO	3,91	2,72	4,08
POSGRADO	4,17	3,06	4,11
PDI	4,55	4,04	4,63
PAS	4,00	3,71	4,00
EXTERNOS	4,05	3,29	5,00
BUC	4,11	3,17	4,28



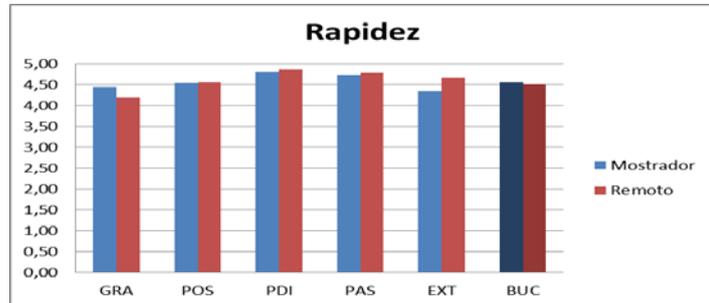
RAPIDEZ DEL SERVICIO

Items:

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

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	15	16
GRADO	4,44	4,19
POSGRADO	4,55	4,56
PDI	4,80	4,86
PAS	4,74	4,78
EXTERNOS	4,35	4,67
BUC	4,56	4,52



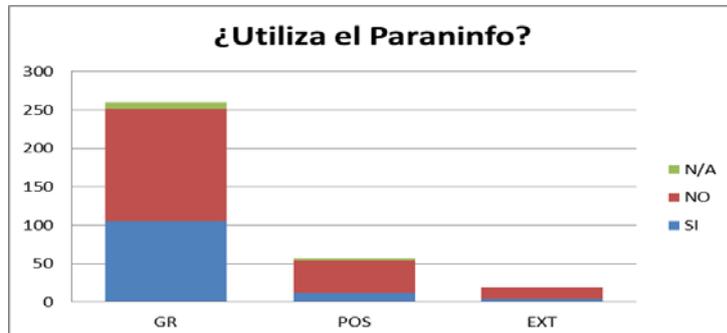
SERVICIOS PARA EL ESTUDIO EN EL PARANINFO

Esta sección es nueva de este año ya que pasamos a considerar el Paraninfo no como una División más de Biblioteca (no está ligada a ninguna titulación) sino como un conjunto de servicios de apoyo al estudiante. Este bloque de preguntas se plantea solamente a estudiantes de Grado y Posgrado y a usuarios externos.

Uso del servicio. Item:

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

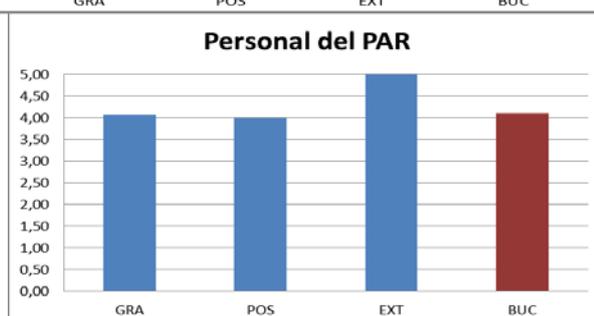
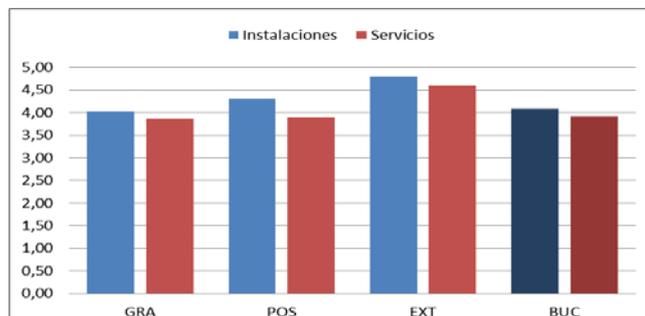
	SI	NO	N/A	TOTAL
GRADO	105	146	9	260
POSGRADO	11	43	3	57
EXTERNOS	5	14	0	19
BUC	121	203	12	336



Valoración del servicio. Items:

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

	P2	P3	P4	P5
GRADO	4,05	4,03	3,88	4,08
POSGRADO	4,30	4,30	3,90	4,00
EXTERNOS	4,80	4,80	4,60	5,00
BUC	4,10	4,09	3,91	4,11



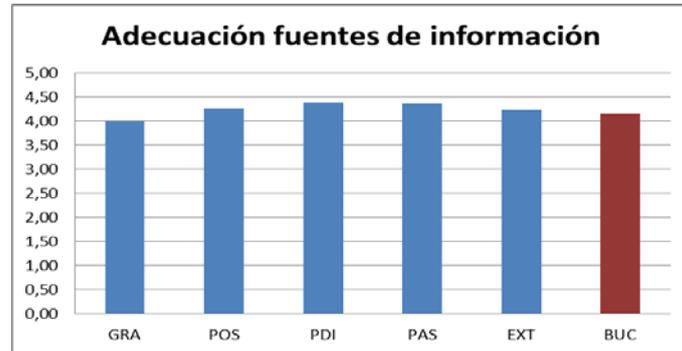
ACCESO A LA INFORMACIÓN

Fuentes en general. Items:

17. Fuentes de información adecuadas y suficientes.

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	17
GRADO	4,00
POSGRADO	4,27
PDI	4,38
PAS	4,36
EXTERNOS	4,24
BUC	4,16

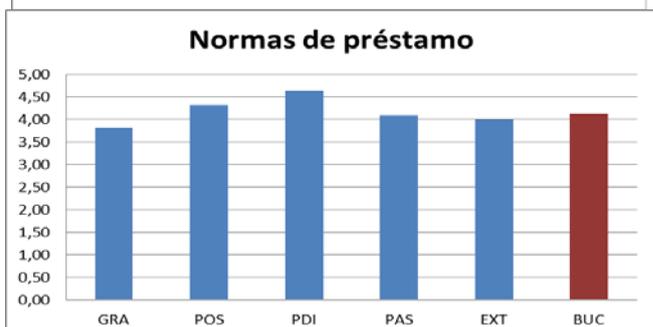
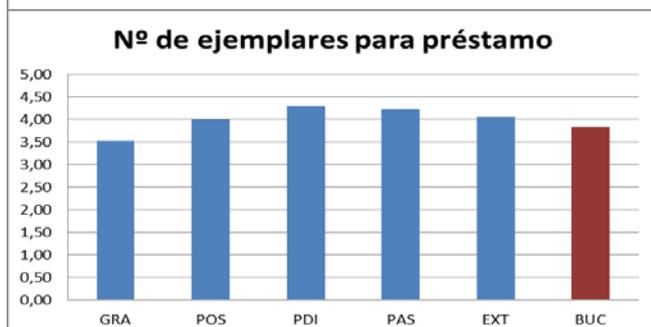
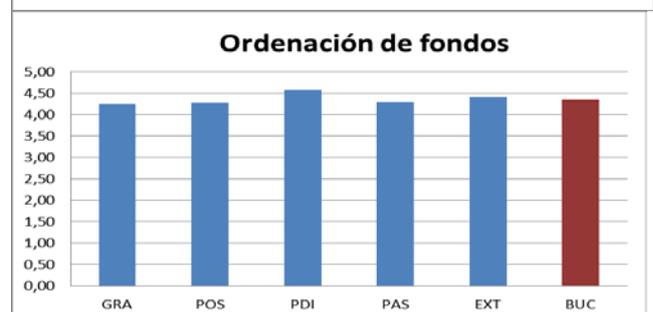
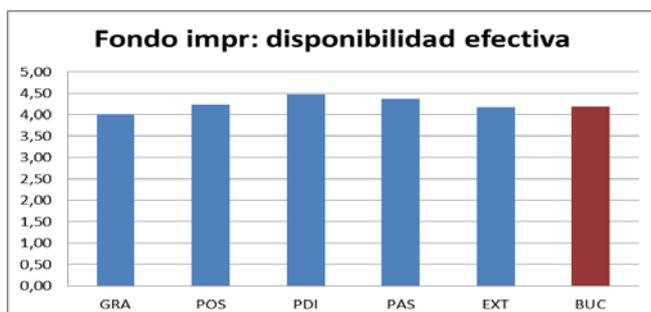
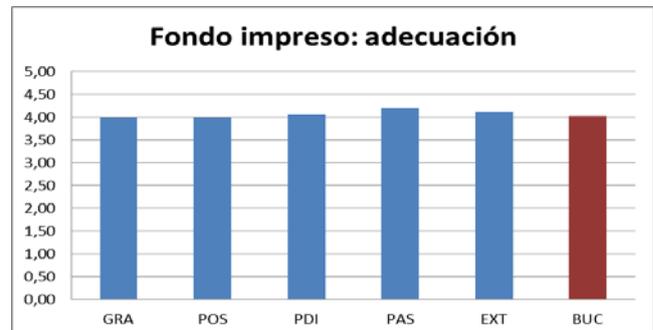


Fuentes impresas. Items:

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

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	18	19	20	21	22
GRADO	3,99	4,01	4,25	3,52	3,82
POSGRADO	4,00	4,23	4,29	4,00	4,31
PDI	4,05	4,48	4,57	4,30	4,64
PAS	4,20	4,36	4,30	4,22	4,10
EXTERNOS	4,13	4,18	4,41	4,06	4,00
BUC	4,02	4,19	4,35	3,84	4,12

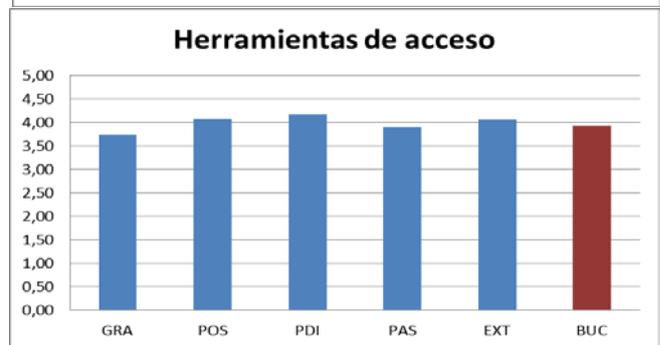
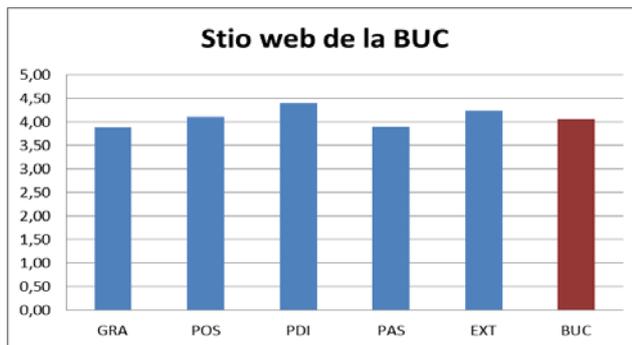
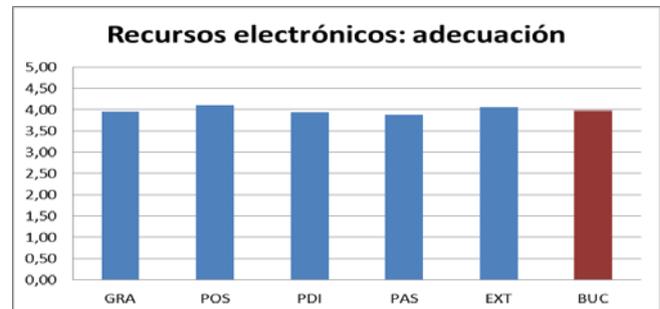


Fuentes electrónicas. Items:

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

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	23	24	25
GRADO	3,97	3,87	3,74
POSGRADO	4,10	4,10	4,07
PDI	3,94	4,41	4,18
PAS	3,88	3,90	3,90
EXTERNOS	4,07	4,24	4,06
UC	3,97	4,06	3,92

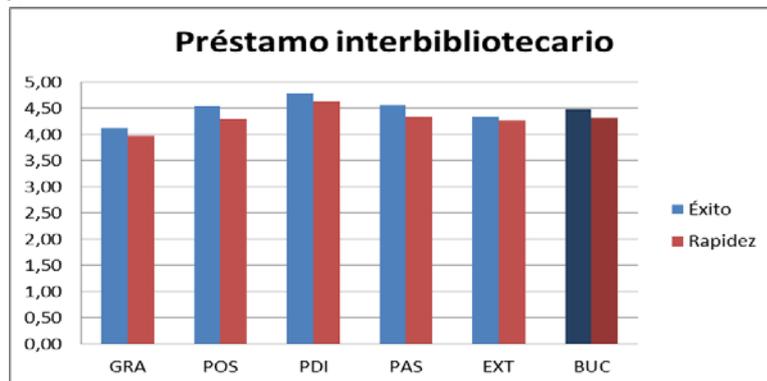


Préstamo interbibliotecario. Items:

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

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	26	27
GRADO	4,12	3,98
POSGRADO	4,55	4,29
PDI	4,79	4,62
PAS	4,56	4,33
EXTERNOS	4,33	4,27
BUC	4,47	4,32

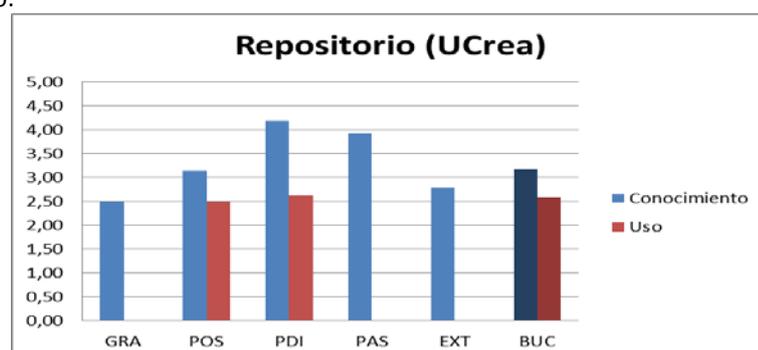


Repositorio institucional (UCrea). Items:

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

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	28	29
GRADO	2,50	
POSGRADO	3,15	2,50
PDI	4,19	2,63
PAS	3,94	
EXTERNOS	2,79	
BUC	3,17	2,59



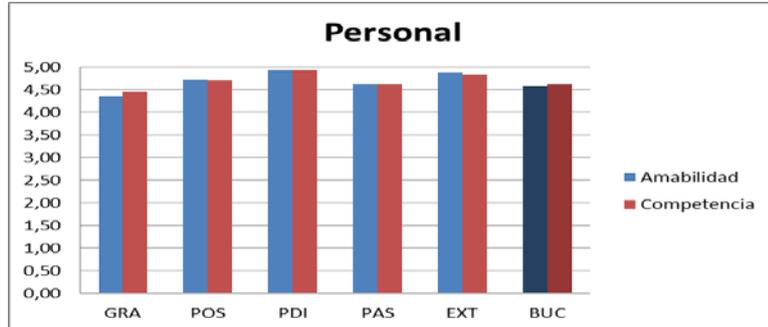
PERSONAL

Items:

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

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	30	31
GRADO	4,36	4,44
POSGRADO	4,73	4,70
PDI	4,92	4,92
PAS	4,62	4,62
EXTERNOS	4,88	4,83
BUC	4,58	4,63

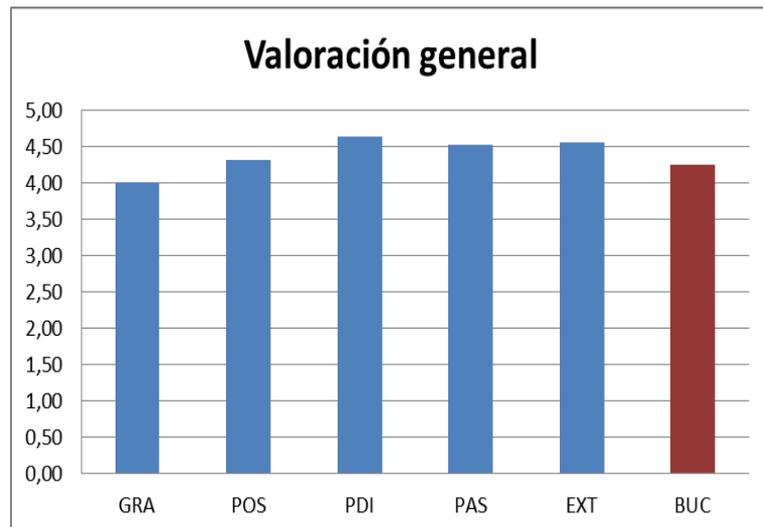


GENERAL

Item: 32. Valoración global del servicio

Medias aritméticas por tipo de usuario:

	32
GRADO	4,01
POSGRADO	4,32
PDI	4,64
PAS	4,52
EXTERNOS	4,56
BUC	4,25



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA

La **matriz de satisfacción-importancia** se utiliza para determinar que ítems de la encuesta están más relacionados con la satisfacción en general. La "importancia" se establece mediante el grado de correlación entre la satisfacción de cada ítem y la pregunta de satisfacción general (coeficiente de correlación de Pearson). Según esto:

Los ítems con alta importancia (eje vertical) y baja satisfacción serán los claves para determinar puntos de mejora ya que influyen mucho en la satisfacción del cliente pero no están satisfechos

Los ítems con alta importancia y alta satisfacción serán los puntos fuertes para el cliente.

Los ítems con poca importancia serán los menos importantes. Prioriza el tratamiento de los ítems que tengan poca satisfacción.

La **desviación** se utiliza para determinar la fiabilidad de las respuestas para cada una de las preguntas:

Como regla general, las preguntas con una desviación menor serán las que se tendrán más en cuenta, siempre comparando con los resultados de la correlación

En esta parte del informe proporciona los **resultados y análisis**, en general y por divisiones, de los índices de satisfacción, importancia / importancia ponderada y desviación típica para cada ítem. Puesto que los índices de satisfacción son bastante altos, para establecer las áreas de mejora y las fortalezas/debilidades se cruzan los ejes en 3.9 para el índice de satisfacción y en 0.6 para el de importancia ponderada (0.5 de importancia en el análisis por Divisiones: como se ha dicho, la fiabilidad de la muestra obtenida es menor)

Para facilitar la lectura, se marcan en la tabla de resultados:

importancia ponderada superior a 0.6

satisfacción inferior a 3.9

satisfacción superior a 3.9

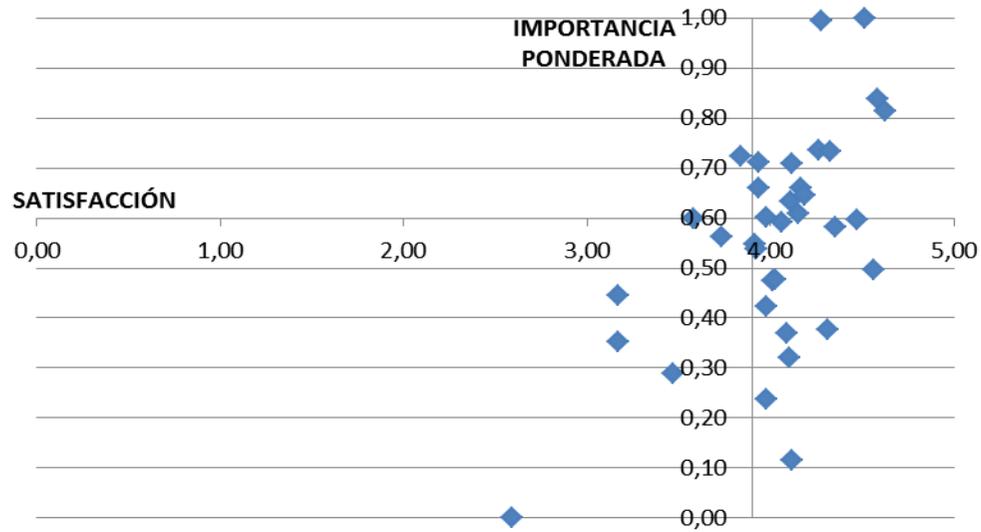
importancia >0.6 y satisfacción < 3.9 (**punto débil: cuadrante superior izquierdo del gráfico**)

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

RESULTADOS GENERALES DE LA BUC

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
ASPECTOS GENERALES					
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,26	0,52	0,74	0,94
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,58	0,47	0,60	1,2
3	Limpieza de las instalaciones	4,31	0,39	0,38	0,84
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,15	0,48	0,61	0,85
ESPACIOS Y EQUIPOS					
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,74	0,46	0,56	1,06
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	3,98	0,34	0,24	1,01
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	3,98	0,47	0,60	0,95
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,47	0,36	0,29	1,17
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	3,93	0,51	0,71	1,02
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,01	0,42	0,47	1
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	3,93	0,50	0,66	0,97
FORMACIÓN E INFORMACIÓN					
12	La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,11	0,49	0,63	0,93
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	3,17	0,38	0,35	1,48
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,28	0,62	1,00	0,93
RAPIDEZ DE SERVICIO					
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,56	0,43	0,50	0,68
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,52	0,62	1,00	0,82
PARANINFO					
P2	Valore el horario de apertura del PAR	4,10	0,37	0,32	1,03
P3	Valore las instalaciones	4,09	0,39	0,37	0,95
P4	Valore los servicios prestados	3,91	0,45	0,55	0,94
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,11	0,29	0,12	0,9

ACCESO A LA INFORMACIÓN					
17	Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad	4,16	0,50	0,66	0,81
18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,02	0,43	0,48	0,92
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,19	0,49	0,64	0,78
20	Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca	4,35	0,47	0,58	0,99
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	3,84	0,52	0,72	1,02
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,12	0,51	0,71	0,87
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	3,97	0,41	0,42	0,93
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,06	0,47	0,59	0,96
25	Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca	3,92	0,45	0,54	0,78
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,47	0,47	0,60	0,82
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,32	0,52	0,73	1,59
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,17	0,41	0,44	1,6
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	2,59	0,25	0,00	0,86
PERSONAL					
30	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,58	0,56	0,84	0,75
31	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,63	0,55	0,81	0,69



SATISFACCIÓN-IMPORTANCIA

Cuadrante superior izquierdo: puntos débiles.

Cuadrante superior derecho: puntos fuertes

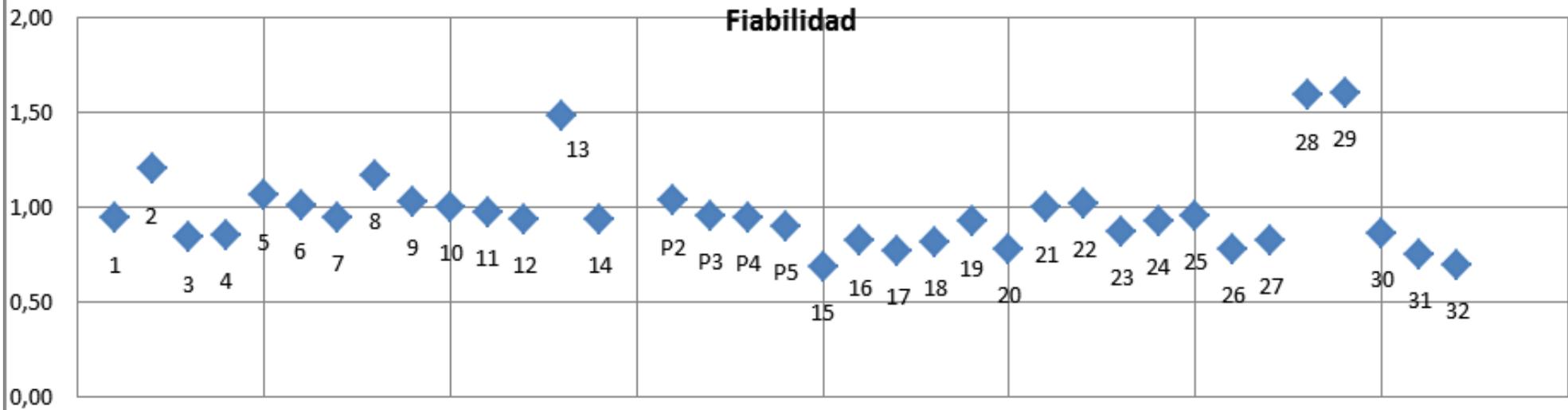
Cuadrante inferior izquierdo: puntos débiles menos relevantes para la satisfacción general

Cuadrante inferior derecho: puntos fuertes menos relevantes para la satisfacción general.

FIABILIDAD

Cuanto más alto el valor en el eje vertical, menos fiable es el ítem

Cuanto más bajo es el valor del eje vertical: más fiable es la respuesta (menos dispersa)



RESULTADOS POR DIVISIONES

CAMINOS

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,63	0,46	0,68	0,63
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	4,05	0,55	0,84	0,99
3	Limpieza de las instalaciones	4,38	0,44	0,65	0,61
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,10	0,31	0,40	0,65
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	4,58	0,36	0,49	0,79
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	3,64	0,44	0,63	1,01
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	3,81	0,49	0,73	0,77
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	2,56	0,41	0,58	1,52
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	4,59	0,40	0,57	0,69
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,38	0,45	0,66	0,85
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	3,92	0,60	0,93	0,79
	FORMACIÓN E INFORMACIÓN				
12	La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,26	0,04	-0,10	0,74
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	3,64	0,24	0,27	1,38
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,43	0,19	0,19	0,50
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,78	0,28	0,35	0,45
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,90	0,17	0,15	0,35
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	4,25	0,09	0,00	0,97
P3	Valore las instalaciones	4,42	0,29	0,37	0,90
P4	Valore los servicios prestados	4,18	0,64	1,00	0,87
P5	Valore la atención prestada por el personal	3,92	0,44	0,63	1,00
	ACCESO A LA INFORMACIÓN				
17	Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad	4,11	0,45	0,65	0,54

18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,18	0,31	0,40	0,67
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,73	0,09	0,00	0,56
20	Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca	4,76	0,13	0,08	0,52
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	4,23	0,23	0,26	0,51
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,12	0,30	0,38	0,84
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,10	0,31	0,41	0,69
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	3,89	0,32	0,42	0,80
25	Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca	3,75	0,50	0,75	0,75
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,63	0,32	0,42	0,61
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,39	0,44	0,65	0,69
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,45	0,33	0,45	1,20
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	2,71	0,35	0,47	1,74
PERSONAL					
30	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,83	0,33	0,43	0,55
31	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,84	0,25	0,29	0,49

CIENCIAS

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,43	0,58	0,95	0,78
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	4,31	0,51	0,89	0,87
3	Limpieza de las instalaciones	4,66	0,47	0,85	0,59
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,51	0,54	0,92	0,56
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	4,29	0,34	0,72	1,10
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,29	0,09	0,49	0,78
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,18	0,48	0,86	0,88
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,60	0,53	0,90	1,19
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	4,16	0,62	0,99	0,81
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,45	0,55	0,93	0,67
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,59	0,24	0,62	0,66
	FORMACIÓN E INFORMACIÓN				
12	La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,00	0,40	0,78	1,02
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	2,79	0,63	1,00	1,43
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,80	0,61	0,98	0,45
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,76	0,24	0,63	0,50
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,75	0,49	0,87	0,44
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	4,56	0,46	0,84	0,73
P3	Valore las instalaciones	4,44	0,23	0,62	0,73
P4	Valore los servicios prestados	4,11	0,40	0,78	1,05
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,38	0,26	0,65	0,92
	ACCESO A LA INFORMACIÓN				
17	Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad	4,38	0,24	0,62	0,71

18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,37	0,24	0,62	0,61
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,06	0,40	0,78	1,04
20	Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca	4,41	0,56	0,93	0,68
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	3,71	0,51	0,89	1,17
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,42	0,35	0,74	0,66
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,36	0,14	0,53	0,76
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,33	-0,06	0,34	0,80
25	Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca	4,23	-0,11	0,29	0,92
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,79	0,25	0,64	0,58
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,57	0,28	0,67	0,76
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	2,92	0,50	0,87	1,68
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	3,25	-0,42	0,00	1,49
	PERSONAL				
30	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,74	0,34	0,73	0,74
31	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,64	0,33	0,71	0,78

DERECHO-ECONÓMICAS

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	3,81	0,57	0,69	1,16
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,51	0,38	0,39	1,22
3	Limpieza de las instalaciones	4,18	0,31	0,27	0,94
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	3,96	0,33	0,30	0,89
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,44	0,36	0,35	1,18
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,15	0,35	0,32	1,07
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	3,94	0,53	0,63	1,05
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,56	0,44	0,48	1,18
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio disponible cuando lo necesita	3,87	0,55	0,67	1,02
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	3,75	0,47	0,53	1,12
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,06	0,41	0,44	0,93
	FORMACIÓN E INFORMACIÓN				
12	La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	3,88	0,59	0,72	1,03
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	2,86	0,37	0,37	1,46
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior. (Si no ha asistido, no conteste)	3,64	0,52	0,62	1,36
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,39	0,45	0,50	0,86
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,17	0,76	1,00	1,12
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	4,04	0,47	0,53	1,13
P3	Valore las instalaciones	3,96	0,35	0,33	0,98
P4	Valore los servicios prestados	3,92	0,60	0,74	0,91
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,25	0,15	0,00	0,99
	ACCESO A LA INFORMACIÓN				

17	Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad	4,07	0,54	0,64	0,76
18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	3,74	0,38	0,39	0,95
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	3,92	0,61	0,76	1,07
20	Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca	4,10	0,45	0,50	0,93
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	3,46	0,68	0,87	1,13
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	3,86	0,47	0,52	1,18
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	3,57	0,43	0,46	1,06
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	3,90	0,52	0,61	1,03
25	Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca	3,77	0,47	0,53	1,16
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,22	0,64	0,82	0,93
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,09	0,67	0,86	1,01
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	2,59	0,54	0,64	1,63
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	2,33	0,22	0,13	1,56
PERSONAL					
30	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,12	0,67	0,86	1,15
31	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,29	0,64	0,81	1,03

INDUSTRIALES

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,27	0,55	0,48	0,92
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	2,97	0,57	0,52	1,22
3	Limpieza de las instalaciones	4,42	0,23	0,01	0,59
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,25	0,54	0,47	0,85
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,25	0,52	0,45	0,78
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,13	0,31	0,13	0,98
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,31	0,36	0,20	0,72
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,42	0,36	0,21	0,91
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	3,75	0,43	0,31	0,97
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,28	0,27	0,08	0,80
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	3,61	0,69	0,70	1,08
	FORMACIÓN E INFORMACIÓN				
12	La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,18	0,62	0,58	0,85
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	3,23	0,55	0,49	1,50
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,14	0,90	1,00	1,01
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,51	0,41	0,28	0,65
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,50	0,53	0,46	0,74
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	3,79	0,53	0,46	0,98
P3	Valore las instalaciones	4,09	0,52	0,44	1,00
P4	Valore los servicios prestados	3,83	0,55	0,48	1,04
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,00	0,79	0,84	0,77
	ACCESO A LA INFORMACIÓN				
17	Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad	4,18	0,51	0,43	0,77

18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,27	0,36	0,21	0,70
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,21	0,49	0,40	0,73
20	Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca	4,43	0,43	0,32	0,62
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	3,83	0,49	0,40	0,86
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,14	0,68	0,68	1,05
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,32	0,43	0,31	0,59
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,17	0,47	0,37	0,79
25	Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca	4,11	0,46	0,36	0,87
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,49	0,22	0,01	0,80
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,41	0,51	0,43	0,74
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,65	0,52	0,44	1,52
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	2,94	0,22	0,00	1,64
PERSONAL					
30	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,74	0,58	0,54	0,70
31	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,67	0,53	0,46	0,61

INTERFACULTATIVO

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,36	0,49	0,47	0,85
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,56	0,43	0,35	1,07
3	Limpieza de las instalaciones	4,18	0,40	0,29	1,00
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,03	0,57	0,61	0,97
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,57	0,43	0,36	0,99
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	3,94	0,53	0,54	0,99
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	3,91	0,55	0,58	1,00
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,80	0,56	0,59	0,97
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	3,71	0,52	0,52	1,06
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	3,75	0,36	0,23	0,96
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	3,92	0,50	0,49	0,93
	FORMACIÓN E INFORMACIÓN				
12	La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,08	0,55	0,58	1,02
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	3,04	0,30	0,12	1,54
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,35	0,78	1,00	1,11
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,56	0,43	0,36	0,64
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,47	0,67	0,79	0,80
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	4,50	0,31	0,13	0,57
P3	Valore las instalaciones	4,14	0,37	0,25	0,74
P4	Valore los servicios prestados	4,00	0,34	0,19	0,72
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,14	0,51	0,51	0,88
	ACCESO A LA INFORMACIÓN				
17	Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad	4,18	0,51	0,50	0,83

18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	3,86	0,43	0,36	0,86
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,06	0,53	0,54	0,92
20	Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca	4,23	0,50	0,48	0,80
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	3,86	0,52	0,52	0,99
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,19	0,59	0,65	1,04
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	3,83	0,34	0,19	0,91
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,09	0,57	0,62	1,02
25	Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca	3,92	0,51	0,51	0,95
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,51	0,48	0,45	0,76
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,36	0,41	0,31	0,81
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,14	0,35	0,20	1,64
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	2,23	0,24	0,00	1,44
PERSONAL					
30	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,53	0,53	0,54	0,90
31	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,65	0,61	0,69	0,74

MEDICINA

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
	ASPECTOS GENERALES				
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	3,66	0,29	0,53	1,08
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,18	0,23	0,46	1,33
3	Limpieza de las instalaciones	4,39	0,44	0,67	0,79
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,32	0,33	0,56	0,72
	ESPACIOS Y EQUIPOS				
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,77	0,43	0,66	1,07
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	4,24	0,48	0,71	0,77
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	3,85	0,34	0,57	1,06
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,79	0,29	0,53	0,78
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	3,52	0,59	0,81	1,12
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	3,63	0,64	0,87	1,35
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	3,54	0,48	0,71	1,20
	FORMACIÓN E INFORMACIÓN				
12	La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,04	0,51	0,73	0,84
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	2,96	0,53	0,76	1,43
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	3,75	0,77	0,99	1,04
	RAPIDEZ DE SERVICIO				
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,18	0,56	0,78	0,96
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,06	0,67	0,89	1,24
	PARANINFO				
P2	Valore el horario de apertura del PAR	3,50	0,10	0,34	1,45
P3	Valore las instalaciones	3,85	0,27	0,51	1,14
P4	Valore los servicios prestados	3,30	0,04	0,28	1,16
P5	Valore la atención prestada por el personal	3,91	-0,26	0,00	0,94
	ACCESO A LA INFORMACIÓN				
17	Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad	4,05	0,56	0,78	1,05

18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	3,96	0,49	0,72	0,77
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	3,88	0,35	0,59	1,23
20	Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca	4,12	0,50	0,73	0,86
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	3,33	0,46	0,69	1,27
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	3,70	0,38	0,62	1,26
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,00	0,39	0,62	0,86
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,08	0,33	0,56	0,93
25	Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca	3,84	0,45	0,68	1,30
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,40	0,39	0,62	0,74
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,07	0,78	1,00	0,92
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	2,86	0,34	0,57	1,81
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	2,40	0,56	0,78	2,41
PERSONAL					
30	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,73	0,18	0,42	0,53
31	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,73	0,21	0,45	0,45

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

MINAS

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
ASPECTOS GENERALES					
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,15	0,04	0,16	0,90
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,71	0,78	0,91	1,54
3	Limpieza de las instalaciones	4,54	0,58	0,71	0,78
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,57	0,45	0,57	0,65
ESPACIOS Y EQUIPOS					
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,50	0,57	0,70	0,76
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	3,38	0,09	0,21	1,06
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	3,54	0,47	0,60	1,39
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	3,00	0,00	0,11	0,93
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	4,08	0,39	0,51	1,24
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	3,92	0,40	0,52	1,00
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,23	0,48	0,60	1,01
FORMACIÓN E INFORMACIÓN					
12	La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,38	0,27	0,39	0,87
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	4,00	0,35	0,47	1,15
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,67	0,00	0,11	0,58
RAPIDEZ DE SERVICIO					
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,38	0,42	0,55	0,87
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,30	0,44	0,56	0,95
PARANINFO					
P2	Valore el horario de apertura del PAR	3,50	SD	SD	2,12
P3	Valore las instalaciones	3,50	SD	SD	2,12
P4	Valore los servicios prestados	3,50	SD	SD	2,12
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,00	SD	SD	1,41
ACCESO A LA INFORMACIÓN					
17	Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad	4,33	0,57	0,70	0,78

18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,25	0,46	0,58	0,75
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,42	0,39	0,52	0,67
20	Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca	4,36	0,29	0,41	0,81
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	4,50	-0,11	0,00	0,71
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,27	0,18	0,30	0,79
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	4,33	0,41	0,53	0,71
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,13	0,59	0,71	1,13
25	Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca	4,00	0,87	1,00	1,00
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,20	0,50	0,62	0,92
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,30	0,67	0,80	0,82
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	3,80	0,28	0,40	1,32
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	4,00	SD	SD	1,41
PERSONAL					
30	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,36	0,78	0,92	1,03
31	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,27	0,66	0,79	1,10

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

NÁUTICA

		Satisfacción	Importancia	Importancia Ponderada	Desviación típica
ASPECTOS GENERALES					
1	Horario general de apertura de la Biblioteca en relación con sus necesidades	4,73	0,53	0,77	0,65
2	Condiciones ambientales, temperatura, iluminación, ruido, etc, de la División utilizada	3,90	0,64	0,82	1,60
3	Limpieza de las instalaciones	4,45	0,89	0,95	0,93
4	Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias	4,73	0,74	0,87	0,47
ESPACIOS Y EQUIPOS					
5	La disponibilidad de equipos de trabajo es adecuada, es fácil encontrar un equipo libre	3,80	0,42	0,71	0,84
6	Los programas instalados en las estaciones de trabajo son adecuados para sus necesidades académicas	3,60	0,70	0,85	1,52
7	El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita	4,27	0,49	0,74	0,79
8	La disponibilidad de instalaciones y salas para el trabajo en grupos es adecuada	2,71	0,85	0,93	1,70
9	la disponibilidad de sitios para el trabajo individual es adecuada, encuentra sitio sponible cuando lo necesita	4,30	0,75	0,87	0,95
10	La (impresoras y) fotocopadoras funcionan adecuadamente (ausencia de fallos y averías)	4,44	0,73	0,86	0,53
11	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4,27	0,61	0,81	1,10
FORMACIÓN E INFORMACIÓN					
12	La información que ha recibido sobre el funcionamiento y modo de usar los diferentes servicios de la Biblioteca es adecuada (clara, suficiente)	4,55	0,35	0,68	0,52
13	¿Conoce las actividades formativas que desarrolla la Biblioteca?	3,82	0,43	0,72	0,98
14	Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad posterior.(Si no ha asistido, no conteste)	4,50	0,58	0,79	1,00
RAPIDEZ DE SERVICIO					
15	Tiempo de espera en el mostrador para ser atendido	4,73	0,31	0,65	0,65
16	Rapidez en la respuesta cuando se dirige a la Biblioteca por correo electrónico, teléfono, Buzón de quejas y sugerencias, etc.	4,83	0,63	0,82	0,41
PARANINFO					
P2	Valore el horario de apertura del PAR	4,50	-1,00	0,00	0,71
P3	Valore las instalaciones	3,50	1,00	1,00	2,12
P4	Valore los servicios prestados	4,50	1,00	1,00	0,71
P5	Valore la atención prestada por el personal	4,50	1,00	1,00	0,71
ACCESO A LA INFORMACIÓN					
17	Acceso a la información: las fuentes de información disponibles son en general muy adecuadas y más que suficientes en número y calidad	4,10	0,74	0,87	0,99

18	Los fondos impresos (libros y revistas) de la biblioteca cubren sus necesidades de información principales	4,10	0,56	0,78	0,74
19	Una vez buscadas las obras que necesitaba, están efectivamente a su disposición para consulta o préstamo (es decir, no están ya prestadas, descolocadas, desaparecidas, etc)	4,36	0,75	0,88	0,81
20	Los libros y revistas de acceso libre están adecuada y claramente ordenados y bien señalada su ubicación, de forma que es fácil encontrar lo que se busca	4,40	0,72	0,86	0,97
21	El número de ejemplares de cada libro disponibles para el préstamo es suficiente	4,09	0,58	0,79	1,14
22	Las normas sobre préstamo (número de ejemplares y días, reservas y renovaciones) son adecuadas	4,36	0,39	0,70	0,81
23	Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.	3,90	0,47	0,73	0,74
24	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	4,33	0,16	0,58	0,50
25	Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca	4,22	-0,04	0,48	0,67
26	Préstamo interbibliotecario: el documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito	4,60	0,88	0,94	0,89
27	Préstamo interbibliotecario: rapidez en la entrega de lo solicitado	4,20	0,53	0,77	0,84
28	Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)	2,80	0,36	0,68	1,75
29	Utiliza el repositorio UCrea para el archivo y difusión de sus trabajos científicos	3,33	-0,28	0,36	2,08
PERSONAL					
30	El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia	4,73	0,76	0,88	0,65
31	El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.	4,64	0,69	0,84	0,81

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

PUNTOS FUERTES/DÉBILES

F= Fortaleza (Satisfacción media $\geq 3,9$) / **D=Debilidad** (satisfacción media $< 3,9$)

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

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

Tipos de Usuario: GR=Grado / PS= Posgrado / PDI= Profesores e investigadores / PAS= Personal de administración / EX= Externos

Tendencia: referida no respecto al año anterior sino a la serie (las cinco últimas encuestas, que abarcan 2006-2014)

ITEM	TENDENCIA	MEDIA BUC	IMPORTANCIA	DIVISIONES: VALOR<3,9	TIPOS USUARIO: VALOR < 3,9	F	D	PRIORIDAD (A/M/B)	OBSERVACIONES
1	↑	4,26	0,74	DEC / MED		X		A	
2	→	3,58	0,60	DEC / IND / INT / MED / MIN	GR / PS / PAS		X	A	Área de mejora prioritaria. Este es el principal punto débil de la B. de forma reiterada durante los últimos años.
3	↓	4,31	0,38			X		B	Fortaleza muy sólida pero con un ligerísimo declive que conviene vigilar
4	→	4,15	0,61			X		A	
5	↑	3,74	0,56	DEC / IND / INT / MAR / MED / MIN	GR / EX		X	A	Este es un punto débil recurrente. Aunque en "importancia" no alcance el valor 0,6 le falta muy poco y lo consideramos de importancia alta.
6	↑	3,98	0,24	CAM / MAR / MIN	PS	X		B	
7	↑	3,98	0,60	CAM / MED / MIN	GR	X		A	
8	↓	3,47	0,29	TODAS	TODOS		X	B	No es un punto débil muy prioritario pero constituye un área de mejora relevante ya que la tendencia no es buena y los datos de ocupación y uso de estas salas son crecientes constantemente.
9	↑	3,93	0,71	DEC / IND / INT / MED	GR / EX	X		A	Ha pasado de ser punto débil a punto fuerte. importante reforzarlo y mejorarlo en los cuatro centros por debajo de 3,9
10	↑	4,01	0,47	DEC / INT / MED	PS	X		B	Ha pasado de área de mejora a

									punto fuerte. La implantación del nuevo sistema del Servicio de Informática ha sido muy buena experiencia y por lo que se ve y ya suponíamos, bien valorada por el usuario
11	↑	3,93	0,66	IND / MED	GR / PS	X		A	También es un área que ha mejorado significativamente en la percepción del público. Los dos centros que no llegan al nivel de satisfacción tienen problemas específicos e importantes. Area de mejora prioritaria.
12	→	4,11	0,63	DEC		X		A	
13	→	3,17	0,35	CAM/CIE/DEC/IND/ INT/MAR MED	GR / PS / PAS / EX		X	B	Área de mejora
14	↑	4,28	1,00	DEC / MED		X		A	Fortaleza. Mejora su tendencia que se había estancado.
15	→	4,56	0,50			X		M	
16	→	4,52	1,00			X		A	Fortaleza que conviene vigilar que no decaiga.
17	↑	4,16	0,66			X		A	Fortaleza de las más relevantes de la B.
18	↑	4,02	0,48	DEC / INT		X		B	
19 (21)	→	4,19	0,64	MED		X		A	Fortaleza: importante mejorarla en MED
20	↑	4,35	0,58			X		M	
21	↑	3,84	0,72	CIE / DEC / IND / INT / MED	GR		X	A	Área de mejora prioritaria
22	↑	4,12	0,71	DEC / MED	GR	X		A	Este aspecto se modificó después de la anterior encuesta y el nivel de satisfacción ha incrementado de forma importante. Fortaleza a mantener.
23	↑	3,97	0,42	DEC / INT	PAS	X		B	
24	→	4,06	0,59	CAM	GR	X		M	Área de refuerzo

25	→	3,92	0,54	CAM / DEC / MED	GR	X		M	Área de refuerzo
26	↑	4,47	0,60			X		A	
27	↑	4,32	0,73			X		A	
28	↑	3,17	0,44	TODAS	GR / PS / EX		X	B	Área de mejora
29	↑	2,59	0,00	CAM/CIE/DEC/IND/ INT / MAR / MED	TODOS		X	B	Área de mejora
30	↑	4,58	0,84			X		A	
31	↑	4,63	0,81			X		A	
P2		4,10	0,32	IND / MED / MIN		X		B	
P3		4,09	0,37	MAR / MED / MIN		X		B	
P4		3,91	0,55	IND / MED / MIN	GR	X		M	
P5		4,11	0,12			X		B	
32	↑	4,25							

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). Respecto a los resultados de la encuesta anterior (2014) se observa que algunos ítems que fueron identificados como áreas de mejora aparecen este año como puntos fuertes o, al menos, con mejor valoración en casi todos los casos. Cabe pensar que las acciones de mejora han sido eficaces en alguna medida.

No obstante lo anterior, nos preocupa la percepción de que la encuesta la responden casi exclusivamente un público que ya usa la biblioteca y que quizá esté favorablemente predispuesto en sus juicios sobre ella. Ciertamente, el tamaño de la muestra parece fiable, al menos para el conjunto de la UC, no obstante querríamos evitar todo posible sesgo, por muy favorable que sea: la encuesta pretende detectar los aspectos más desfavorecidos del servicio para, precisamente, mejorarlos. Al respecto, nos proponemos hacer un muestreo en otra época del año en un contexto fuera de la biblioteca (aulas) para contrastar los resultados y tratar de establecer si los de la presente encuesta están sesgados.

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

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

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

ÁREAS DE MEJORA

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

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. Este último año ha sido especialmente difícil en Medicina donde incluso se ha tenido que cerrar una planta al público durante el último trimestre por los desperfectos ocasionados por las goteras. Las humedades son también el principal problema en el Interfacultativo, además de otros como temperatura e iluminación. La temperatura es el punto flato en Derecho.-Económicas y el ruido en Industriales.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

GOTERAS Y HUMEDADES: A lo largo del verano se acometerá la reparación integral de la cubierta en Medicina y la sustitución de uno de los ventanales. Para el Interfacultativo se ha elaborado un proyecto de sustitución de la bóveda transparente que se ejecutará si es viable económicamente.

TEMPERATURA: El problema principal es el de Medicina, además de la mejora que vaya a suponer el mejor aislamiento de la cubierta se cuenta con sustituir radiadores viejos por otros más eficientes. En el Interfacultativo la eventual sustitución de la bóveda reduciría el exceso de temperatura los días soleados, en cuanto al frío en la planta sótano se vigilará el correcto funcionamiento de los radiadores y la mejor coordinación con el servicio de infraestructuras (comunicación y recordatorio de calendarios y horarios de apertura para activación de la calefacción en fin de semana cuando sea necesario)

ILUMINACIÓN: Revisión de los niveles de iluminación en Derecho-Económicas y en el Interfacultativo y, en su caso, solicitud de incremento. En el caso del Inter, el sistema de encendido por presencia en la zona de monografías deberá revisarse bien en cuanto a la distribución, bien en cuanto a la duración del encendido automático.

RUIDO: Como en años anteriores este problema se produce sobre todo en Industriales, aunque se ha reducido algo el nivel de descontento. Se han "silenciado" las patas de las sillas con protección de goma para evitar ruido por arrastre

pero no es factible abordar actuaciones más significativas de las que se han hecho hasta ahora ya que es el propio espacio y materiales de la biblioteca los que magnifican cualquier ruido que se produzca. En Caminos se sustituirá inmediatamente el teclado de la bibliotecaria del mostrador.

Disponibilidad de equipos (ítem 5 de la encuesta):

El número de equipos disponibles para el público se ha reducido ya que ha habido que ir retirando bastantes por obsolescencia y no ha habido dinero suficiente para sustituir todos.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Se propondrá incluir en los próximos presupuestos un partida específica para renovación paulatina de equipos lo cual no permitirá incrementar su número pero sí, al menos, frenar su progresiva desaparición y mantenerlos actualizados y eficientes (lo cual agiliza su uso y permite una mayor disponibilidad)

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

Los datos de uso de las salas de grupos vienen incrementándose de forma sostenida durante los últimos cuatro años y su número se ha incrementado en lo posible (en este momento hay 25 salas de este tipo). Es difícil seguir aumentando su número por falta de espacio y por el coste de la obra que requiere, pero es obvio que los estudiantes necesitan cada vez más este servicio por lo cual habrá que pensar en alguna actuación

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Desde hace poco tiempo se cuenta con un buen espacio para almacén de relevo de fondos bibliográficos poco utilizados, esto permitirá despejar espacios en algunas divisiones más congestionadas (solución al primer problema: falta de espacio). Se propone que algunas divisiones (¿Derecho-económicas, Caminos, Medicina?) se estudie la posibilidad de establecer zonas diferenciadas y aisladas con diferentes niveles aceptados de ruido y silencio, esto permitiría tratar las zonas de ruido moderado permitido como una gran sala para el trabajo de grupos (no salas para grupos individuales sino para varios) de modo que se atiende de alguna manera la demanda a un coste que quizá si se pueda asumir. En principio se propone como actuación el estudio de esta solución.

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

Las personas que participan en estas actividades las valoran muy positivamente (ítem 14), el hecho de que, según se desprende de la encuesta, no sean muy conocidas es una debilidad que interesa mucho abordar.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

La nueva estructura organizativa de la Biblioteca que se ha implantado a lo largo de 2014 y 2015 incluye un área de responsabilidad específicamente dedicada a la promoción de servicios especialmente vinculada además a los de formación; en la planificación de su trabajo para el curso próximo deberá prestar atención especial a la promoción de estas actividades de modo que se extiendan a un número mayor de universitarios.

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

Esta es una de las áreas más prioritarias ya que la adecuación y suficiencia de las colecciones bibliográficas fue siempre uno de los puntos fuertes de la Biblioteca. Tras varios años de restricciones económicas, éstas se empiezan a resentir, especialmente en las colecciones de alumnos que requieren múltiples ejemplares del mismo título y renovación de títulos (la implantación de los grados ha obligado a una renovación bibliográfica sustancial en algunos casos)

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Fomentar la compra de libros en formato electrónico para las colecciones de estudio siempre que sea posible ya que esto incrementa la disponibilidad de los mismos. Esta acción debe desarrollarse a lo largo del curso, está sujeta, por otra parte, a la oferta editorial. Se debe hacer un seguimiento del número de títulos y del uso.

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

Este servicio es muy reciente y la percepción del mismo tiene una tendencia positiva continua, pero débil. Es interesante señalar que el conocimiento de la herramienta es bueno entre el PDI (aunque no su uso) lo cual supone un avance respecto al año pasado.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Continuar las acciones de promoción y difusión del repositorio; participar en los proyectos comunes de la universidad relativos a la difusión de la investigación UC.

ÁREAS DE REFUERZO

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

Esta área está bien valorada y mejora. No obstante, en algunas divisiones no llega al nivel de satisfacción deseable. Por otra parte, es un servicio con un volumen de uso muy grande. Como se ha dicho más arriba, la falta de recursos para la renovación de equipos en la cantidad deseada incide mucho en la disponibilidad pero también en su actualización.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Afrontar una renovación paulatina de equipos informáticos sobre todo en los centros con ordenadores más viejos. En cuanto a las aplicaciones requeridas, el apartado de comentarios proporciona información sobre programas concretos que se solicita instalar, al respecto se remitirá la solicitud al Servicio de Informática ya que la configuración de los equipos públicos está monitorizada por ese servicio.

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

Ha pasado de ser punto débil a punto fuerte. Es importante reforzarlo y mejorarlo en los cuatro centros por debajo de 3,9. Hay que señalar que la ratio de estudiantes por puesto de lectura es de las mejores de las universidades españolas y sólo se producen quejas en momentos muy concretos (pero es imposible proporcionar un puesto de biblioteca para cada alumno)

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

El arreglo de la cubierta en Medicina permitirá reabrir la planta sótano al quedar practicables las escaleras. En otros centros ya se ha mencionado más arriba la propuesta de hacer un estudio de liberación de espacios (mediante el relogo de fondos en almacén) y sus usos posibles. Por otra parte, desde el año pasado se ha acometido un plan de limpieza y reparación de sillas (a veces el problema no es tanto de espacio como de mobiliario) y de sustitución de las más deterioradas.

Impresoras y fotocopiadoras (ítem 10)

Ha pasado de área de mejora a punto fuerte. La implantación del nuevo sistema del Servicio de Informática ha sido muy buena experiencia y por lo que se ve y ya suponíamos, bien valorada por el usuario. Puesto que sabemos que el sistema de pago se va a modificar es muy importante comunicar correctamente este cambio para mantener la (recién adquirida) satisfacción del público con este servicio

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Campaña informativa respecto al uso de estos nuevos equipos y sus posibilidades para escaneo, impresión en red, etc y, sobre todo, respecto a las modificaciones en el modo de pago; extensión del modelo a todas las divisiones.

Confort en general (ítem 11 la encuesta):

También es un área que ha mejorado significativamente en la percepción del público. Los dos centros que no llegan al nivel de satisfacción (Industriales y Medicina) tienen problemas específicos e importantes ya mencionados. En otros centros hay que intentar reforzar en lo posible la buena percepción del público.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Los problemas más importantes en Medicina se comienzan a abordar este verano (reparación de la cubierta). En otros centros, incluyendo industriales, se abordará el ya mencionado estudio de posibles mejoras basadas en la relegación de fondos poco utilizados.

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

A la luz de los resultados de las encuestas anteriores, en este curso 2014/15 se modificaron algunas de las normas de préstamo en el sentido que solicitaban los usuarios/as. Pensamos que la mejora en la percepción del servicio de préstamo está en relación directa con estas modificaciones. El de préstamo es un servicio básico de la Biblioteca y conviene repasar la normativa e introducir si procede otras modificaciones sugeridas ya que hasta ahora este modo de proceder ha funcionado muy bien.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Evaluar el resultado de las modificaciones realizadas y elaborar una propuesta de modificaciones adicionales de entre las sugeridas por el público.

Facilidad de uso de la información electrónica: web y otras herramientas (ítems 24 y 25 de la encuesta):

Las colecciones electrónicas y colecciones digitales tiene un peso creciente en la biblioteca tanto por su cantidad como por su coste económico. El acceso a esta información es menos sencillo de lo que puede parecer y requiere herramientas específicas de búsqueda y recuperación que simplifiquen al usuario la localización de la información que necesita independientemente de la plataforma editorial en la que se encuentre. Las dos herramientas fundamentales son el catálogo de la biblioteca y el “descubridor” UniCo recientemente implantado. Éste último parece que no gusta a todo el mundo (se aprecia en algunos comentarios). Por otra parte, recientemente (a raíz de la última encuesta) se ha facilitado el acceso desde dispositivos móviles a estas herramientas.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Identificar de forma más clara cuándo se está navegando en el catálogo o el descubridor. Revisar la presentación de la información en ambas herramientas y en la página web de la BUC.

PUNTOS FUERTES CONSOLIDADOS

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

Horario (ítem 1)

Limpieza de las instalaciones (ítem 3)

Organización física del espacio (ítem 4)

Información sobre el servicio clara y pertinente (ítem 12)

Utilidad de la formación en Competencias informacionales (ítem 14)

Rapidez en el servicio (ítems 15 y 16)

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

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

Utilidad y adecuación de las colecciones electrónicas (ítems 23)

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

Personal (disposición, competencia) (ítems 30 y 31)

BIBLIOTECA ELECTRÓNICA EMILIO BOTÍN (PARANINFO)

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

Al no haber datos equivalentes de años anteriores no se pueden establecer tendencias por el momento.

Nivel de uso del servicio:

Del total de usuarios preguntados, aproximadamente un 36% son usuarios habituales de esta biblioteca. Es un dato que confirma la percepción subjetiva que teníamos: lo utiliza una proporción alta aunque no mayoritaria de estudiantes y los usuarios son muy "fieles". La mayor parte son alumnos y alumnas que proceden del Interfacultativo, Derecho-Económicas e Industriales.

Valoración del servicio

Lo más apreciado es el horario (el más extenso no solo de la UC sino de cualquier biblioteca en Cantabria) y la atención del personal. Las instalaciones y servicios, también bien valorados, están un poco por debajo.

Actuaciones propuestas o ya emprendidas:

Sería interesante poder ampliar el número de puestos de estudio y/o de salas de grupo (ver más arriba también lo expuesto respecto a las salas). La falta de especialización temática ha conducido a una especialización en servicios de estudio que convendría enriquecer con servicios de apoyo y recursos tecnológicos para el trabajo de los estudiantes, no obstante la escasez de recursos (en los últimos años se ha reducido a la mitad el número de equipos disponibles en este centro) no favorece esta proyección. Por otra parte, el personal da soporte a toda la BUC en el mantenimiento de los perfiles sociales de la BUC en las redes y en la elaboración de materiales de apoyo para las actividades de formación e información: se propone potenciar este papel.

ANEXO: COMENTARIOS DE TEXTO LIBRE

- Se copian sin modificación los textos de los comentarios libres. En un segundo apartado, después de la tabla, se indican las acciones, respuestas o comentarios al respecto por parte de la biblioteca
- Puesto que el número de comentarios es muy elevado, no se responde a cada uno de ellos por separado. Los comentarios se refieren muchos de ellos a los mismos problemas o cualidades del servicio y por ello se responde por asuntos o temas, indicando los números de referencia de los comentarios correspondientes. En las respuestas se señala en **color azul** las acciones propuestas o emprendidas respecto al comentario.
- Se indica para cada uno la división que señaló el usuario como “suya”, el tipo de usuario y el texto del comentario. Se ha añadido un número correlativo a cada uno de ellos a fin de poder hacer referencia y una indicación del número de respuesta.
- Los comentarios referidos a personas individuales, identificadas e identificables se han eliminado de este informe, aunque se harán llegar a los interesados.
- Se indica en la columna de la derecha si el comentario se considera sugerencia/queja/reclamación/felicitación (S/Q/R/F) 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 84 comentarios de queja (referidos a diversos aspectos, a veces varios en el mismo comentario); 32 sugerencias (también muy variadas); 55 felicitaciones (a menudo combinadas con sugerencias); y 15 reclamaciones de aspectos concretos de mal funcionamiento.

COMENTARIOS

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
1	CAM	EXT	El bibliotecario de por la tarde siempre me ayuda en todo lo que necesito y como sabe inglés me facilita muchísimo mi trabajo y con un trato excelente.	14	F
2	CAM	EXT	Excelente servicio y trato impecable. No se puede pedir más.	16	F
3	CAM	GRADO	Aunque la colección e instalaciones son un poco anticuadas se compensa de sobra con la valía y buen trato de su personal, que es magnífico.	14	Q/F
4	CAM	GRADO	<p>El servicio de la biblioteca de Caminos es bastante satisfactorio.</p> <p>Cuenta con un problema grave: el agobiante exceso de calor que hace, unido al ruido. Además, suele haber obras (lo cual no depende de la biblioteca en sí, pero le resta asistentes). Da la casualidad de que estas obras tienen lugar SIEMPRE en periodo de exámenes (cuando mucha gente acude a estudiar). En cuanto al ruido, últimamente he ido poco y no me quejo; pero hay personas que hablan con los empleados en un tono de voz demasiado alto, lo cual debería ser corregido por los mismos empleados (en mi opinión).</p> <p>Por último, cabe destacar el ruido de la puerta cuando alguien entra o sale, así como las pisadas sobre el detector de la entrada. Cuando hay bastante gente, el entrar y salir constante de las personas que acuden a la biblioteca de Caminos implica un molesto ruido casi constante, así como molesto. Sería muy bueno instalar algún sistema de amortiguamiento en la puerta de entrada (para evitar el golpe al cierre de la misma), así como cambiar el detector situado en la entrada (cada vez que se pisa sobre él hace bastante ruido).</p> <p>El principal inconveniente es el calor. Quizás un sistema de aire acondicionado. Lo cierto es que si ya hace calor (o buena temperatura incluso en invierno) de normal, con el buen tiempo la estancia se hace realmente insoportable; lo cual, unido al ruido, pone la guinda al pastel.</p> <p>El tema de las obras en periodo de exámenes es un despropósito que debe ser reclamado a las personas competentes; yo lo expongo aquí porque afecta directamente al funcionamiento de la mencionada biblioteca y espero que ustedes sepan mejor que yo a quién o quiénes trasladar tales consideraciones.</p> <p>El personal es solícito y agradable, así que me encuentro satisfecho en ese sentido.</p>	2	Q/F

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
5	CAM	GRADO	<p>En mi biblioteca habitual (CAMINOS), deberían comprar un nuevo teclado a la bibliotecaria, pues es inevitable el ruido que hace al teclear o al desplazar la rueda del ratón. El personal es muy amable y siempre me resuelven los problemas de manera eficiente y rápida.</p> <p>Por último reseñar los préstamos especiales de Navidad y Semana Santa deberían abarcar un periodo más largo, no solo desde el último día antes de las vacaciones, quizás desde una semana antes, poder sacar libros para el periodo vacacional.</p> <p>Muchas gracias y enhorabuena por el servicio que ofrecéis.</p>	2/14/11	S/F
6	CAM	GRADO	<p>La excelencia en el caso de Caminos la marcan los bibliotecarios sin duda alguna. ! Un 10 !</p>	14	F
7	CAM	GRADO	<p>Me encanta la biblioteca de la división caminos. Acudo a ella a diario y también a la del interfacultativo. El personal es amable y siempre ayuda. Lo único que no estaría de más adquirir un nuevo teclado para el puesto de mostrador de la división de caminos. Es asombroso el ruido que pueden hacer esas teclas. La bibliotecaria estoy seguro que lo agradecería y los usuarios mucho más. Un 10 para el personal</p>	2/14	F/S
8	CAM	GRADO	<p>Muchas gracias al personal que es sin duda lo mejor.</p>	14	F
9	CAM	GRADO	<p>Siempre hace mucho calor. Los puestos de estudio individuales son pequeños.</p>	02-ago	Q
10	CAM	PAS	<p>El personal superior !!!</p>	14	F
11	CAM	PDI	<p>El personal es serio y profesional, y considero que la biblioteca de mi facultad funciona correctamente. Por lo general, estoy muy satisfecho con su servicio. El único aspecto que lamento es la falta de suscripción a algunas revistas electrónicas cuando estoy buscando información vía internet.</p>	14/16/10	Q/F
12	CAM	PDI	<p>El servicio de la Biblioteca de la Universidad de Cantabria me parece uno de los mejores dentro de la propia Universidad; en relación a otros servicios (infraestructuras, informática, etc...).</p> <p>El personal dentro de la Biblioteca de Caminos es, según mi propia experiencia, muy profesional, muy diligente, y muy amable y cercano, en particular Alicia María Fernández Ortiz y Ana Isabel García Blanco.</p>	16/14	F
13	CAM	PDI	<p>En mi opinión , la Universidad de Cantabria dispone de un muy buen servicio de Biblioteca.</p>	16	F
14	CAM	PDI	<p>Se podría mejorar el sistema de acceso a los documentos vía web. Por ejemplo como encontrar los artículos o una norma concreta. Por ejemplo, a veces pones el título en búsqueda avanzada y no te lo encuentra dice no existe y es una norma AENOR, al final casi siempre tengo que recurrir a pedir el artículo o la norma mandando un email al bibliotecario.</p> <p>Gracias</p>	12	S
15	CAM	PDI	<p>Una ampliación de espacios vendría muy bien.</p> <p>Algunas veces tengo problemas para usar el buscador Único.</p> <p>Lamentablemente no todos los préstamos interbibliotecarios tardan los mismo debido a las distintas respuestas de los propietarios.</p>	2/12/13	S/Q
16	CAM	POSG	<p>En general todo está bien, lo que no he respondido es porque no he hecho uso.</p> <p>Muchas gracias</p>	16	F
17	CAM	POSG	<p>Necesidad de más bibliotecas abiertas en época de exámenes. El paraninfo y el interfacultativo se saturan, prueba de ello las largas colas para entrar Ad emás ,me parece que el horario de fin de semana, tanto en paraninfo como interfacultativo, son insuficientes. Abre demasiado tarde y cierran demasiado pronto. Teniendo en cuenta que con Bolonia no sólo hay exámenes finales sino que hay pruebas continuamente. Ya no hay un "periodo de exámenes" localizado.</p>	1/	Q/S

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
18	CIE	GRADO	A pesar de que la limpieza general de las instalaciones es la adecuada, es frecuente encontrar en los ordenadores de la biblioteca de la Facultad de Ciencias restos de comida en el teclado o grasa brillante acumulada en las teclas. Sería de agradecer una limpieza con mayor asiduidad en esos detalles en concreto.	2	S
19	CIE	GRADO	BIBLIOTECA hay algunos títulos que, estando incluidos en la bibliografía básica del plan de una asignatura sólo disponen de 2 o 3 ejemplares, por lo que no estaría mal adquirir alguno más o restringir las renovaciones para favorecer su acceso por todos los alumnos EQUIPOS en los últimos tiempos ha desaparecido de los equipos de la división CIE el software de composición en LaTeX, ocasionando algunas molestias, ya que en el ámbito de ciencias, es casi necesario para los alumnos. Es un software libre por lo que no habrá problemas de licencias como con otros recursos. Si se ha debido a una actualización de los equipos, se agradecería su reinstalación.	10/5	S
20	CIE	GRADO	Deberían abrir durante más tiempo las bibliotecas de las distintas facultades en época de exámenes.	1	S
21	CIE	GRADO	El mayor problema que veo es que cuando haces un trabajo o estas trabajando con un programa en el ordenador, por lo tanto abres y cierras pestañas, no ves la ventana de renovar sesión y se te cierra perdiendo todo el trabajo realizado, no le veo utilidad a esta molesta ventana que sale cada 20 minutos, si quieres salir antes de que se acabe el tiempo máximo puedes cerrar sesión, solo causa molestias esta ventana, opino que sería mejor que saliese una sola vez, cuando acabe el tiempo máximo de estancia.	4	Q
22	CIE	GRADO	En los ordenadores de la sucursal de Ciencias podría instalarse un editor de texto LaTeX	5	S
23	CIE	GRADO	Sería todo un detalle que renovaran los ordenadores(portátiles) son muy antiguos y lentos. Además, en época de exámenes estaría bien que abrieran la biblioteca los fines de semana.	4	Q/S
24	CIE	PDI	El buen funcionamiento de la Biblioteca es esencial para poder desarrollar adecuadamente nuestro trabajo. Debemos agradecer a los encargados de ellas su buen funcionamiento.	16	F
25	CIE	PDI	Subscripción a las siguientes revistas en formato electrónico:- Radiation Protection Dosimetry- Health Physics	10	S
26	CIE	POSG	Me parece que en la página web debería ponerse la búsqueda por defecto en 'Catálogo' en vez de 'ÚniCo'.	12	S
27	CIE	POSG	Suelo usar la biblioteca como lugar de estudio o para usar los ordenadores, pero apenas uso el préstamo de libros. Para mí lo mejor es el horario, siempre que la he necesitado estaba abierta.	1	F
28	DEC	GRADO	AIRE ACONDICIONADO EN EL PARANINFO, (EN VERANO)!!	2	S
29	DEC	GRADO	Alguno de los empleados de la biblioteca contestan de manera borde a lo que le solicitas y tardando más en hacerlo que otros empleados. En varias ocasiones, las salas de trabajo en grupo estaban ocupadas en su totalidad, no cumpliendo con la demanda. En otras ocasiones, en las salas de trabajo en grupo compartidas, la pizarra esta ocupada por los primeros en llegar no pudiendo así el otro grupo disfrutar de su uso. En epocas de exámenes es difícil (por no decir imposible) encontrar un sitio libre. Como sugerencia a este ultimo punto, podrian dejar alguna clase que no este ocupada para que los alumnos pudieran estudiar. Por lo demas la biblioteca presta un gran servicio para los estudiantes que hacemos uso de ella, gracias.	14/7	Q/F

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
30	DEC	GRADO	<p>Dos puntos a destacar:</p> <p>-El hecho de que las secciones de monografías sean de libre acceso y consulta para los estudiantes. En la Universidad de Sevilla, al menos, esto no es así. Se nota la diferencia y es una gran ayuda para el autoaprendizaje de los que estudiamos.</p> <p>-Magnífico el personal de la BUC, en cualquier división. Sorprendentemente amables y pacientes. Un verdadero lujo poder estudiar con gente que te ayuda tanto.</p>	3/14	F
31	DEC	GRADO	<p>El horario del Paraninfo es perfecto, pero la atención y la disponibilidad de sitios falla.</p> <p>En la biblioteca de la facultad de Derecho el horario es recogido pero la atención es satisfactoria.</p>	1	Q/F
32	DEC	GRADO	<p>el personal muchas veces no realiza su trabajo con la diligencia debida y ni siquiera se preocupan por enmendar sus errores, ni disculparse, menos mal que otros miembros del personal hacen el trabajo de los que no lo hacen, también hay gente profesional.</p>	15	Q
33	DEC	GRADO	<p>EN EL PARANINFO LA TEMPERATURA ES DEMASIADO ELEVADA COMO PARA PODER ESTAR DURANTE LARGOS RATOS Y PODER CONCENTRARSE CON FACILIDAD. DEJO DE ACUDIR A ESA BIBLIOTECA POR ESE MOTIVO.</p> <p>EN EL RESTO DE BIBLIOTECAS NO ES TAN EXAGERADO PERO TAMBIÉN HACE DEMASIADO CALOR.</p>	2	Q
34	DEC	GRADO	<p>En la división de derecho y económicas, ya sea en las salas de estudio o en la biblioteca hace frío y hay bastante ruido. La mayoría del personal de la BUC es muy amable y está dispuesto a ayudar. Aunque hay excepciones, que son bastante bordes y ponen quejas a todo, ya sea cuando vayas a dejar o coger libros poniendo mala cara, lo que es muy desagradable e incluso, a veces, te miran mal hasta al entrar en la biblioteca.</p> <p>Por todo lo demás, estoy muy contenta y hago mucho uso de las instalaciones de la BUC, ya sea en la división de derecho entre semana y del paraninfo o el interfacultativo en fin de semana.</p> <p>Respecto al paraninfo, la única queja que me supone es que más de una vez me he quedado encerrada en la parte de arriba debido a que al pasar mi tarjeta no la leía y he tenido que esperar varios minutos para poder salir. A su vez, he de decir que el personal es muy amable y me ha ayudado, ya sea en los momentos en los que me quede "atrapada" y también, al principio, cuando comencé a ir y se me olvidó el número para entrar hicieron todo lo que estaba en su mano para ayudarme, llegando a cambiar el pin (de esta forma ya no se me ha vuelto a olvidar) lo que les agradezco mucho.</p>	2/14/15/ 17	Q/F
35	DEC	GRADO	<p>En términos generales, el funcionamiento de la biblioteca es el correcto, pero hay aspectos, en relación por ejemplo al ruido, el cual debería ser controlado, ya que si existen personas que están creándolo, el personal de la biblioteca debería poner algo de orden. En relación a los sistemas informáticos, están demasiados obsoletos, y algo desgastados, por lo tanto, en ocasiones no facilitan el trabajo puesto que, por poner un ejemplo, en los ordenadores portátiles, algunos tienen las teclas sueltas o no funcionan correctamente.</p>	16/2/4	Q
36	DEC	GRADO	<p>faltan ordenadores, los pocos que hay muchas veces están bloqueados. sólo funciona una impresora y a veces hay problemas con la tinta... otro problema que destacaría es el nivel de ruido, difícil concentrarse en una biblioteca donde la gente no para de hablar, incluso el personal que trabaja en ella.</p>	4/6/2	Q
37	DEC	GRADO	<p>La climatización es bastante mejorable, unos días hace mucho calor y otros el frío es importante, además los olores cuando hay mucha gente también son apreciables</p>	2	Q
38	DEC	GRADO	<p>Los ordenadores, tanto los de mesa como los portátiles, están muy anticuados. Deberían adquirir unos nuevos porque perdemos mucho tiempo innecesariamente, intentando entrar en internet por ejemplo o para redactar un documento en word. Por otra parte, debo felicitar la labor de los bibliotecarios, no tengo ninguna razón de queja de ellos.</p>	4/14	Q

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
39	DEC	GRADO	No me gusta la nueva pagina, hay dificultades para encontrar cosas que antes eran fácilmente localizables. Hace mucho calor El personal es amable y siempre dispuesto a ayudarnos en las búsquedas de información	12/2/14	Q
40	DEC	PAS	En los meses de Julio y Agosto se cierra la biblioteca los fines de semana, un horario reducido pero que este abierta la misma, permite un mejor servicio.	1	
41	DEC	PAS	Por mi experiencia, ya que no uso la biblioteca para consulta o trabajo in situ, lo mejor de ella es la atención, asesoramiento y ayuda del personal. Son varias las ocasiones en que he necesitado que me orienten y el resultado ha sido excelente. Hablo en particular del personal de tarde, sobre todo, pues al de la mañana le conozco menos.	14	F
42	DEC	PDI	Es la unidad de UC que mejor funciona gracias a su personal.	14	F
43	DEC	PDI	La Biblioteca es sin duda uno de los servicios de la Universidad que mejor funciona y es una suerte muy grande poder trabajar con el personal. Son la joya de la Corona de la biblioteca. Gracias por vuestra ayuda, sin vosotros nuestro trabajo no sería posible.	16	F
44	DEC	PDI	Muchas gracias por toda vuestra amabilidad y las facilidades prestadas en todo momento para el uso de las instalaciones y equipo de la biblioteca. Siempre os distinguís por vuestra profesionalidad.	14	F
45	DEC	POSG	Debería controlarse la temperatura de la biblioteca ya que en monografías hace demasiado calor	2	Q
46	DEC	POSG	En general, la valoración es positiva. Sin embargo, no concedo la máxima puntuación con el fin de señalar que la bibliografía no está completamente actualizada al día de hoy (probablemente por razones presupuestarias) y que no existe crédito en los departamentos para solicitar préstamos interbibliotecarios. Por el momento, no he utilizado el repositorio UCrea pero tengo conocimiento de su existencia y lo haré próximamente.	16/10/17	Q
47	DEC	POSG	Lo que más destaco es la amplitud del horario del paraninfo y la facilidad del servicio	1	F
48	DEC	POSG	Podría mejorar la climatización de la biblioteca, y algunos problemas de luz en algunas zonas	2	S
49	IND	GRADO	Buen trabajo, seguid así.	16	F
50	IND	GRADO	El acceso a fondos de archivos como IEEE Xplore es excepcional. Sin embargo, propongo la mejora en la experiencia del usuario cuando no está conectado a la red institucional y tiene que hacer uso del "acceso remoto", pues funciona mal con algunos repositorios y da bastante problemas de accesibilidad.	10/12	Q/F
51	IND	GRADO	El personal es excelente. Pero al ser una biblioteca de dos pisos, en el segundo piso, la gente no guarda el silencio pertinente que merece una biblioteca.	14/2	Q/F
52	IND	GRADO	El único fallo que veo a la división es su iluminación y temperatura, en verano hace mucho calor y en invierno frío, y probablemente el ruido y que la relación sitios/alumnos de la escuela es baja, como también el horario de apertura debiera ser ampliado sobre todo porque tenemos una ingesta cantidad de parciales y trabajos a lo largo del curso y el cierre de la biblioteca a las 20.45 es muy temprano, convendría cerrar en algunos momentos del curso dos o tres horas más tarde, y si se me permite el Paraninfo en época de exámenes debiera estar abierto las 24 horas del día porque hay gente que le gusta estudiar muy entrada la noche. Gracias por su atención, espero que sirva de utilidad y mejora.	2/1	Q/S
53	IND	GRADO	Es una biblioteca con unas instalaciones bastante buenas, pero muchas veces se hace imposible el ambiente de estudio porque hay demasiado ruido.	2	Q
54	IND	GRADO	Es una biblioteca muy ruidosa y no es fácil estudiar en ella, he hecho la encuesta sobre ella porque es la biblioteca que me pertenece y en la que busco información y libros para las asignaturas, pero a la hora de estudiar intento no ir nunca, me cambio de edificio, normalmente acudo a la biblioteca del interfacultativo o a económicas.	2	Q

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
55	IND	GRADO	<p>Hablando de la división de Industriales y como alumno de la escuela, considero que tanto el material como el personal de la biblioteca es correcto y responde a las necesidades de un estudiante en su día a día</p> <p>El personal conoce la biblioteca y siempre está encantado de atender las posibles dudas que nos surjan</p> <p>Como una posible mejora, se me ocurre la posibilidad de incidir más en que la gente guarde silencio puesto que, pese a que el personal de la biblioteca avisa e insiste en guardar silencio, la biblioteca es muy grande y, aunque la gente se presupone madura y que sabe aceptar las reglas establecidas de silencio, no siempre es así, con lo que debería concienciarse más a la gente de que hay que guardar silencio y no tener que andar como un "policía" mandando callar.</p> <p>Espero acepten esto como una crítica constructiva, puesto que mi valoración de la BUC es "de diez"</p>	16/2	S/F
56	IND	GRADO	<p>Hay mucho ruido en la biblioteca, los bibliotecarios deberían estar atentos. Además, entregar los libros tarde se sanciona con demasiados días. Todo lo demás en orden, gran trabajo</p>	2/11	Q
57	IND	GRADO	<p>Hay siempre MUCHÍSIMO RUIDO en la biblioteca.</p> <p>Además, los bibliotecarios no se preocupan nada de esto, y hay menoS ruido en el pasillo que en la biblioteca. Es lamentable.</p> <p>Tengo que irme a otras facultades a estudiar porque en la biblioteca de industriales me resulta imposible.</p>	2/15	Q
58	IND	GRADO	<p>Las sanciones por devolver libros tarde son excesivas.</p>	11	Q
59	IND	GRADO	<p>Me gusta esta biblioteca, pero hecho de menos enchufes en la zona baja, y más luz en los sitios de arriba.</p> <p>Parece paradójico que en una facultad en la que los programas de ordenador son tan utilizados, muchas veces no puedas hacer uso de ellos en tu propio ordenador por falta de enchufes, y no tener una batería interminable.</p>	9/2	S
60	IND	GRADO	<p>Mucho ruido en la biblioteca, imposibilidad de estudiar y nadie que le ponga remedio de alguna manera. La biblioteca de Industriales es la peor para estudiar con muchísima diferencia</p>	2	Q
61	IND	GRADO	<p>No hay suficientes equipos con programas con licencias limitadas por ejemplo, Aspen plus, matlab, necesitamos más equipos con dicho tipo de programas para poder trabajar tanto como en casa durante fin de semana o en los horarios que la biblioteca no está abierta.</p> <p>En los portátiles prestados no tienen muchos programas, y no podemos trabajar muy bien con ellos.</p>	5	Q
62	IND	PDI	<p>la atención al público es excelente</p>	14	F
63	IND	PDI	<p>El personal de la biblioteca me parece que realiza una excelente labor. Con una profesionalidad y amabilidad exquisitos.</p> <p>De diez.</p>	14	F
64	IND	PDI	<p>El personal es muy profesional, atento y facilita mucho la labor del apoyo bibliográfico que he necesitado.</p>	14	F
65	IND	PDI	<p>El Servicio de la Biblioteca de la Universidad de Cantabria es excelente. El acceso a la web de la Biblioteca, los profesores y estudiantes que conozco lo realizan mediante google en lugar de a través de la web de unican. Esto es una pena.</p>	16/12	F
66	IND	PDI	<p>El servicio es excelente</p>	16	F
67	IND	PDI	<p>La biblioteca tiene un personal excelente siempre dispuesto a prestar un buen servicio.</p>	14	F
68	IND	PDI	<p>Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todo el Personal de dicha Unidad de Biblioteca, dirigido por María del Castillo. En todo momento su buen hacer, profesionalidad, y capacidad de trabajo, así como su amabilidad, indispensable en cualquier trabajo, hacen que su servicio sea óptimo.</p> <p>Utilizo otras unidades funcionales, como la ETS de Náutica, en donde también quiero resaltar su profesionalidad.</p> <p>Saludos cordiales y gracias a todos.</p>	14	F
69	IND	PDI	<p>Servicio excelente desarrollado por un personal amable y eficaz.</p>	16	F

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
70	IND	POSG	La atención inmejorable, los fondos (al menos en mi campo) son muy buenos.	14/10	F
71	IND	POSG	Ruido, ruido, ruido y gente haciendo el tonto (no en todo momento). Los ordenadores ocupados en hora punta por personas que se dedican a escuchar música, ver series, jugar,...; todo menos darles un uso académico, creo que debería haber un mayor control, que de alguna forma desemboque en una concienciación de los usuarios hacia un modelo de biblioteca modélica.	2/4	Q
72	INT	EXT	Chicas amables y atentas, me gusta que tienen paciencia para con los Sénior como es mi caso. Mil gracias.	14	F
73	INT	EXT	En general, son muy amables y educados. Buscan los ejemplares rápidamente aunque determinados libros son escasos para las clases. Hay pocos sitios de ordenadores tanto en el Inter como en el Paraninfo!	14/4	F/Q
74	INT	EXT	Me gustaría sugerir que se permitiese realizar préstamos a profesores de colegios concertados, igual que se hace con aquellos que trabajan en la enseñanza pública. Al fin y al cabo, los docentes en centros concertados también dependen de la Consejería de Educación, y realmente no veo el motivo para diferenciar entre centros públicos y concertados. Trabajando diariamente con material bibliográfico en la preparación de clases, etc., sería de gran utilidad poder utilizar los recursos de la biblioteca como los usuarios que disponen de TUI.	11	S
75	INT	EXT	Mejoren los servicios de la Web. Es inadmisibile que la sede de la BUC no disponga de un enlace directo a la Web de UNICAN. Por otra parte, la web deberá mejorarse. Tiene enlaces que no funcionan, y cuando se cierra la sesión se queda el equipo bloqueado por no estar bien configurada la salida de sesión.	12	Q/S
76	INT	EXT	Mi situación de alumno del "programa Senior" no está contemplada entre las opciones que Uds. proponen. Los aspectos que no me agradan es la abundancia de ruidos: los grupos que trabajan en esas dependencias molestan mucho a los estudiantes de la sala general. también el personal auxiliar- que es muy amable- hablan en voz demasiado alto, en general son ruidosos. las sillas al moverse, también ocasionan ruidos molestos. La limpieza de los servicios (WC) en los alrededores de la biblioteca del Interfacultativo merecería un poco mas de atención.	2	Q
77	INT	EXT	Quiero aprovechar este espacio para agradecer al personal de la biblioteca del Interfacultativo su disposición, eficiencia y trato; y, en especial, a Carmen Rubalcaba. No tengo queja alguna del servicio que me han ofrecido en todas las divisiones, pues las frecuento habitualmente desde hace varios años. Además, me parece extraordinaria la idea de ofrecer libros y revistas que habéis puesto en marcha recientemente. Enhorabuena a todo el equipo de la BUC. Por último, un último apunte. Cursé un máster en la UC y, en estos momentos, soy doctoranda en la Universidad de Oviedo. Me gustaría poder asistir a los cursos que se organizan para el PDI y PAS en la biblioteca porque me parecen muy interesantes y, también, que pudiera disfrutar de un préstamo más amplio (especialmente en número de obras). Muchas gracias.	14/17	F
78	INT	GRADO	- El buscador UNICO es horroroso de manejar, muy confuso y encima está costando dinero a la Universidad de Cantabria - En los pisos superiores a veces hay goteras en invierno - La implantación de una máquina de escaneado ha sido un gran adelanto - Debería haber más de un ejemplar de los libros sobre los que hay que hacer trabajos (a consultar con el profesorado sobre la adquisición de material)	12/2/6/10	Q

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
79	INT	GRADO	<p>En primer lugar valoro sobre todas las cosas la atención que el personal de la BUC y especialmente el personal de la Biblioteca del Interfacultativo presta a los alumnos. Su buen trato y su excelente preparación, son una ayuda inestimable para los usuarios de esta biblioteca.</p> <p>Por otro lado me gustaría que la instalación eléctrica que se puso en la planta sótano (interfacultativo) con intención de economizar, fuera sustituida por otra menos molesta y menos ruidosa, impide concentrarse en la lectura al apagarse y encenderse continuamente.</p> <p>Un cordial saludo</p>	14/2	F/S
80	INT	GRADO	<p>se debería de mejorar los ordenadores, modernizandoles un poco y así aportando una tecnología un poco más adecuada y más fácil para el trabajo de las personas, otra cosa es el internet, a veces no llega y en los ordenadores de la BUC no va, gracias por todo.</p>	4	S
81	INT	GRADO	<p>Considero muy necesario el cambio de los ordenadores portátiles de la biblioteca del interfacultativo.</p> <p>Además creo que es una vergüenza que en un "campus de excelencia" se tengan que tapar los ordenadores con plásticos o poner cubos porque hay goteras. Creo que es imprescindible que lo arreglen ya.</p>	4/2	S/Q
82	INT	GRADO	<p>Considero que los libros podrían renovarse un número ilimitado de veces durante el mismo curso académico mientras nadie los reserve. Además, opino que al devolver el libro tras haberlo renovado tres veces, si nadie lo ha reservado, debería ser posible cogerlo prestado de nuevo en el mismo momento y no tener que esperar al menos dos días hasta el nuevo préstamo.</p>	11	S
83	INT	GRADO	<p>Cuando voy a buscar algún libro en específico no está en su sitio.</p> <p>Creo que para aquellos alumnos que estén realizando el Trabajo de Fin de Grado tengan más tiempo de reserva de libros, sin tener que estar renovando cada semana.</p>	3/11	Q/S
84	INT	GRADO	<p>Durante solo una semana se cambió el timbre de aviso de cierre de la biblioteca del Inter por música, que duraba más o menos el tiempo de recoger. No podría ser así el cierre todos los días del año???</p> <p>El exterior de la biblioteca del Inter está muy sucio y lleno de residuos. La causa es la "cochinez" de los usuarios, pero contribuiría a minimizarla que se pusieran papeleras en número suficiente.</p> <p>La atención de los profesionales del Inter y de Industriales, que son las bibliotecas que utilizo, es excelente, siempre ayudan con una sonrisa y son muy eficaces en la búsqueda de material.</p>	17/2/14	S/Q/F
85	INT	GRADO	<p>El sistema de iluminación del sótano debería cambiarse, se enciende y se apaga según va detectando movimiento, lo que ocurre cada pocos momentos causando ruido y derrochando energía. Además en verano se acumula mucho calor y "calor humano" en el último piso, además cuando llueve hay filtraciones, en general está mal aislado.</p>	2	Q
86	INT	GRADO	<p>El trato del personal es excelente. Sin embargo, hace demasiado calor en las épocas de primavera-verano y no permiten concentrarse debidamente. Además, las estaciones de trabajo portátiles se quedan obsoletas y no permiten un trabajo óptimo.</p>	14/2	F/Q
87	INT	GRADO	<p>El único problema que destacaría es la del buscador UniCo, que muchas veces no permite tener una navegación fluida y clara.</p>	12	Q
88	INT	GRADO	<p>En concreto hay, persona del mostrador de la biblioteca del Inter que trata bastante mal a la gente, cuando vas a pedir una sala, se toma todo su tiempo como si el tuyo no valiera nada. A la hora de dirigirse a los alumnos, lo hace con un tono de superioridad y desprecio, que no me parece adecuado, al igual que nunca regala una sonrisa a nadie, cosa que tampoco se puede reprochar, pues cada uno es como es, pero cuando estás de cara al público tampoco está de más.</p> <p>Es verdad que el resto de las personas del mostrador están muy dispuestas a ayudar y solucionar dudas, pero esta en concreto no. Lo peor es la falta de respeto que muestra hacia los demás.</p>	15	Q

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
89	INT	GRADO	<p>En general he puesto una buena puntuación, los únicos problemas que encuentro en esta biblioteca (el interfacultativo en concreto) es que es muy difícil encontrar sitio en ella, principalmente porque se llena de gente de otras facultades o de chavales de bachillerato en junio.</p> <p>Y aunque nunca me había pasado, este año me he encontrado con libros desaparecidos (que no estaban prestados, y que fui a buscar en semanas distintas por si daba la casualidad de que alguien los estaba usando en ese momento en la misma biblioteca) Y son varios (en concreto los relacionados con la Guerra Fría).</p>	7/3	Q
90	INT	GRADO	<p>En invierno hace frío y en verano no hay quien pare. En época de exámenes suele haber gran cantidad de sitios reservados durante horas sin que ningún bibliotecario se moleste en liberar esos espacios. En los periodos de máxima ocupación sería bueno limitar la entrada a estudiantes de la UC. El mail recordando que va a caducar un préstamo debería mandarse el día antes de que caduque, no el mismo día. Debería arreglarse el tema de las goteras, que cuando llueve parece que estudias en una tienda de campaña. En monografías hacen falta más enchufes. Por lo demás, señalar que el personal tiene un trato impecable, felicidades.</p>	2/7/11/9	Q
91	INT	GRADO	<p>Es hora de arreglar las goteras, llevo 5 años en el Interfacultativo y en invierno no se puede estar en la Planta baja de la biblioteca.</p> <p>Los fines de semana, en fechas de exámenes, deberían abrir otras bibliotecas del Interfacultativo y tener un mayor control sobre los puestos, pues mucha gente llega pronto y guarda muchos sitios a gente que no llega hasta las 12 de la mañana.</p> <p>Vigilar a la gente que se pone a hablar en la puerta de la entrada de monografías y obligarles a cerrar la puerta en invierno, pues en las mesas de la entrada de monografías no se puede estar del frío que hace.</p> <p>Dejar fijas las luces de monografías, sobre todo en exámenes, cuando se encienden y apagan el sonido es muy molesto.</p> <p>Las bibliotecarias son encantadoras, sobre todo las de la tarde, te ayudan en todo lo que pueden y son muy agradables. Las de por la mañana no tanto.</p>	2/7	Q/S
92	INT	GRADO	<p>Estaría bien que se pusiesen mas enchufes en la zona de trabajo, en la zona de monografías hay ciertos puestos de estudio que no disponen de enchufes y eso limita los sitios si vas con portátil. Por ejemplo los que se prestan necesitan el cargador y normalmente cerca de todos los enchufes siempre hay mucha gente. La zona de básica ese problema no lo tiene, por ejemplo. Me gustaría también quejarme respecto a que existen ciertos libros que los investigadores cogen durante meses. Entiendo que los necesitan y yo en su lugar haría lo mismo, pero para los estudiantes es un engorro no poder disponer de ellos aunque sea unas horas para fotocopiarlo. Así disfrutaríamos de su conocimiento ambas partes. Otra cosa que estaría bien es poner ciertos libros que solo se consulten en sala. Es decir a veces necesitamos un manual y no disponemos de él porque están todos cogidos, yo considero que si se pone uno fijo podríamos disfrutar de ellos. Aparte de eso solo me queda felicitaros por vuestra labor, sois unas personas excelentes y hacéis un trabajo incalculable. muchas gracias por vuestro servicio y por que hacéis, siempre con una sonrisa, que el estudio sea sencillo y la búsqueda aun más.</p>	9/11/14	S/Q/F
93	INT	GRADO	<p>Hay poca bibliografía específica en el Interfacultativo en materia de Historia Antigua y apenas se introducen publicaciones nuevas de este tipo, o bien de las pocas disponibles muchas están en lenguas extranjeras y son poco accesibles. A veces los préstamos están cogidos durante un mes y no se sabe por qué razón. Hay bibliografía que se encuentra dispersa en otros edificios (Caminos, Económicas, Derecho...) y si hacen referencia a la Historia no deberían de encontrarse allí, sino que tendrían que estar en el interfacultativo. Las sanciones por incumplir las devoluciones bibliotecarias son a veces injustas: se debería de dejar un día de margen para ser sancionado o no, es decir, que si el libro no se entregase en 8 días como muy tarde, sí se aplique sanción, pero no por excederse 1 día. Hay pocos ordenadores portátiles disponibles para demasiados usuarios y tendría que haber muchos más. El sistema de reconocimiento de las TUIS en los ordenadores de sobremesa de la BUC suele fallar y a veces no reconocen la tarjeta o el PIN.</p>	10/11/4	Q

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
94	INT	GRADO	<p>He estado en varias bibliotecas de la UC y no tengo queja de ninguna, al contrario, si he tenido alguna duda me la han resuelto y me han ayudado a buscar libros e información.</p> <p>Por este motivo opino que las bibliotecas de la UC cuenta con muy buen@s profesionales, especialmente en el Interfacultativo, hago esta pequeña mención hacia esta biblioteca, porque es la que más utilizo.</p>	16	F
95	INT	GRADO	<p>Los ejemplares disponibles muchas veces no se encuentran en su sitio, o están desordenados, es difícil orientarse por el interfacultativo, los sitios en la biblioteca son escasos, la limpieza en general deja mucho que desear al igual que las instalaciones, las cuales están verdaderamente obsoletas. Hay goteras en invierno y en verano parece un horno crematorio al nivel de Mathausen. El aire acondicionado ha hecho que muchos caigan en las garras de la gripe o los malestares de garganta y los supervivientes cada día estamos más cerca de la defunción por sequedad y carraspeos. El tintineo de la gotera ha hecho que un reducido grupo caiga en la locura y ahora uno de ellos cree que es Aquaman. Todos rezamos por su alma. Otro de nuestros compañeros realizó un viaje a monografías a por una obra de épocas prehistóricas y al paso de tres amaneceres apareció con los ojos inyectados en sangre, sin lograr su objetivo, pero nos contó que había visualizado horribles imágenes. Los trolls de las cavernas que golpean la fachada cada día nos tienen más atemorizados y su penetración en la fortaleza tiene pinta de ser inminente, además creemos que se ha infiltrado un miembro de su grupo llamado Tiffany. La falta de iluminación nos ha obligado a transportar antorchas hacia las zonas deseadas, lo cual no suele ser muy beneficioso para la conservación de tan preciadas obras en alemán, idioma en que todo alumno de la UC tiene como mínimo, un B2. Para suministrarlos energía eléctrica hemos tenido que inventar un sistema de dinamos, poleas y pedales, debido a que los enchufes son escasos y suelen estar inhabilitados.</p>	3/2/9	Q
96	INT	GRADO	<p>Me parece que en las aulas de trabajo, en la biblioteca del interfacultativo, dos horas de reserva es muy poco. Deberían dejarte reservar más de dos horas. Luego, los baños el fin de semana, están bastante sucios, hablo de el de chicas. Luego comentar también, que a veces esta encendida la calefacción con mucho calor en la calle, y es insoportable. Por último 10:15h para abrir los fines de semana en época de exámenes es algo tarde. a las 9, 9:30h no estaría mal. Muchas gracias</p>	7/2/1	S/Q
97	INT	GRADO	<p>Para la mejora de las condiciones de uso, debería plantearse la posibilidad de colocar ventanas que se puedan abrir o un sistema de ventilación mejor en las salas de trabajo.</p>	2	S
98	INT	GRADO	<p>Personal amable, dispuesto a ayudar en todo momento. Estoy muy satisfecha.</p> <p>Gracias por este servicio.</p>	14	F
99	INT	GRADO	<p>Propondría aumentar los horarios tanto del paraninfo los fines de semana como del interfacultativo habitualmente.</p>	1	S
100	INT	GRADO	<p>Respecto a la Biblioteca del Interfacultativo, de lo que más queja puedo tener es de la bóveda acristalada.</p> <p>Este tipo de bóvedas, durante el otoño y el invierno, y en una región especialmente lluviosa como Cantabria, son inútiles. El simple ruido que provocan las gotas de agua de lluvia es ensordecedor, perturbando la concentración. Ya que la bóveda provoca un eco ampliado que resuena por toda la biblioteca.</p> <p>Y en los días de verano, dicha bóveda amplifica los rayos del sol, creando un microclima de calor y bochorno.</p> <p>En cuanto al nº de salas grupales, está bien a secas. Aunque en temporadas de exámenes, se colapsan rápidamente y hay lista de espera para acceder a ellas o reservar una.</p> <p>Sobre si existen numerosos ejemplares de un mismo libro...en un par de ocasiones durante los dos años que llevo aquí como estudiante, noté que no había suficientes ejemplares, teniendo que esperar a que otro usuario devolviera el libro requerido. Pero no he tenido mayores percances.</p>	2/7	Q

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
101	INT	GRADO	<p>Sería necesario reposar las sillas dado que se encuentran en un estado pésimo, teniendo en cuenta que durante el período de exámenes debemos permanecer sentados durante muchas horas.</p> <p>Por otro lado, en la biblioteca del Interfacultativo es habitual que las obras aparezcan descolocadas, lo cual no tiene por qué ser por falta de eficacia de los trabajadores, pero es algo de lo que deberían estar pendientes.</p>	8	S/Q
102	INT	GRADO	Volver a instalar sistema de pagar con monedas en la fotocopiadora pequeña que hay en una sala nada mas entrar en la biblioteca.	6	S
103	INT	PAS	Sería deseable que el PAS se encuentre en las mismas condiciones de préstamo y devolución que los estudiantes.	11	S
104	INT	PDI	<p>BUENOS PROFESIONALES.</p> <p>NECESIDAD MEJOR SERVICIO REPROGRAFÍA. INTRODUCIR ESCANEADO.</p> <p>APORTES ECONÓMICOS PARA AUMENTO DE REVISTAS/LIBROS PAPEL Y ELECTRÓNICOS</p>	14/6/10	F/S
105	INT	PDI	<p>Destaca especialmente la buena disposición de las personas que trabaja en horario de tarde, siempre dispuestas a ayudar muy amablemente.</p> <p>En los gabinetes los días de calor se hace imposible trabajar</p>	14/2	F/Q
106	INT	PDI	El buscador que te sale en primer lugar al abrir la web de la biblioteca es el UNICO y considero que sería mejor que te saliera el que permite buscar obras en la biblioteca. De esta forma, el usuario podría ir al buscador UNICO cuando lo necesite, no por defecto.	12	S
107	INT	PDI	<p>EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA ES ATENTO, AMABLE Y RESUELVE CON DILIGENCIA LAS CUETIONES PLANTEDAS.</p> <p>LA BIBLIOTECA FUNCIONA MUY BIEN</p> <p>MUCHAS GRACIAS A TODO EL PERSONAL.</p>	14/16	F
108	INT	PDI	<p>El personal del Interfacultativo es muy amable, dispuesto y profesional. Es un placer contar con ellas/os.</p> <p>El tiempo de préstamo de las obras básicas es demasiado limitado para PDI.</p> <p>La temperatura es con frecuencia demasiado extrema en la división del Interfacultativo.</p>	14/11/2	F/S/Q
109	INT	PDI	El sistema de préstamos considero que es adecuado, pero se debería de poder poner en contacto a personas que necesiten utilizar el mismo libro cuando sólo exista un ejemplar.	11	S
110	INT	PDI	<p>En un contexto de penuria no pueden pedirse milagros, pero habría que aumentar los fondos (catálogo) de la BUC.</p> <p>A la hora de remodelar la web de Unican cuesta entender que no haya una pestaña de acceso directo a la BUC. Esto es algo que debería cambiarse cuanto antes por razones de principios (primero) y funcionales (después).</p>	10/17	S
111	INT	PDI	Gracias por vuestra amabilidad, buen hacer y paciencia	14	F
112	INT	PDI	Magnífica y de agradecer la atención del personal de mostrador del Interfacultativo. Son de absoluta ayuda y buena disposición	14	F
113	INT	PDI	Me gustaría añadir que la Biblioteca del Interfacultativo es uno de los mejores servicios de los que dispone la UC. Las personas que en ella trabajan son muy profesionales, están siempre dispuestas a facilitarte el trabajo y muestran muchísimo interés por el trabajo de otros compañeros.	14	F
114	INT	PDI	Mi categoría es PDI, pero soy profesor extranjero en estancia de cuatro meses. De tal manera que no he tenido ocasión de conocer todos los soportes y servicios de la biblioteca; en consecuencia no pude responder todas las preguntas.		
115	INT	PDI	<p>Seguid así, Si tenemos en cuenta los medios de que se os dota últimamente, creo que en algún ítem habría que poner un 6.</p> <p>Gracias.</p>	16	F
116	INT	POSG	En el caso concreto de la biblioteca del interfacultativo, colocar el énfasis en la adquisición de más películas, y sobre todo, sustituir las ya existentes en formato VHS por los nuevos formatos.	10	S
117	INT	POSG	Algunas sillas de la biblioteca del edificio Interfacultativo adolecen de cierta antigüedad y están en mal estado.	8	Q

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
118	INT	POSG	Destaco la atención brindada por el personal de la biblioteca del interfacultativo. Son unas personas excelentes al igual que su atención. Destaco también el servicio que se ofrece de los gabinetes del interfacultativo. Yo ocupé uno y fue de gran ayuda para la realización de mi investigación. El mobiliario, la posibilidad de disponer de bibliografía y el ambiente en general son muy buenos. Con el sistema de acceso al paraninfo tengo una queja: Lo he utilizado bastantes veces; una vez olvidé llevar la tarjeta de estudiante y el personal del mostrador no me permitió entrar. No me parece bien.	14/7/17	F/Q
119	INT	POSG	En general la calidad y nivel de los servicios prestados por la BUC es muy bueno. A veces no he encontrado lo que buscaba en sus fondos, simplemente porque no se puede disponer de toda obra o referencia, eso es imposible, pero creo que el catalogo de básica y monografías de la BUC es bastante amplio, su oferta complementaria (DVD's, comics, etc.) es muy interesante y el personal siempre está atento y disponible para cualquier petición. Muchas gracias	16	F
120	INT	POSG	Estoy satisfecho o muy satisfecho, especialmente con el trato recibido.	16	F
121	INT	POSG	Existe una diferencia abismal entre el trato del personal de las mañanas con respecto al de por las tardes: trato, formas, tiempo de espera...	15	Q
122	INT	POSG	La ayuda que ofrecen las bibliotecarias de la tarde, tanto en amabilidad como en eficacia, es extraordinaria.	14	F
123	INT	POSG	Muy buena atención en general. Sería bueno encontrar libros digitalizados.	14/10	S
124	INT	POSG	Quiero hacer un comentario positivo de una bibliotecaria de la división del Interfacultativo, entra en turno de tarde, es la persona más amable que he conocido nunca, vive para explicarte todo, te pregunta que si sabes renovar los libros, te explica todo relativo a cuántos libros puedes coger, los días, siempre te apunta en un papel cuando lo tienes que devolver, y lo mejor de todo, es que lo hace sin que tengas que preguntarlo. Vive por su trabajo, que ya podían ser todos así. Gracias	14	F
125	INT	POSG	Sería muy conveniente crear salas individuales de trabajo ya que todas las salas disponibles son para trabajar en grupo	7	S
126	INT	POSG	Sólo existen dos detalles que me gustaría que se tuvieran en cuenta:1. Durante el periodo de vacaciones sería positivo que se ampliara el plazo de préstamo, sobre todo por aquellos estudiantes que no viven durante todo el año en Santander y tienen dificultades para renovar o devolver un libro.2. Apenas existen centros de estudio en Santander para los fines de semana, así que sería interesante que se ampliara el horario general de la biblioteca para los sábados y domingos. No obstante, el hecho de que esté abierta ya es una gran ventaja.Muchas gracias, estoy muy contenta con todos los servicios de la biblioteca y el personal es muy atento.	11/1	S
127	MAR	GRADO	El olor en la biblioteca a veces hace imposible el estudio, y el ruido también aporta a que no sea de las mejores bibliotecas. Además con el incremento de alumnos en la escuela, hay ahora menos sitio en la biblioteca.	2/7	Q
128	MAR	PAS	A veces, la temperatura en la sala de Marina puede ser muy alta.	2	Q
129	MAR	PDI	LO QUE MEJOR VALORACIÓN MERECE: EL PERSONAL	14	F
130	MED	GRADO	En general bien. La verdad, es destacable la actuación del personal de la biblioteca que, en mi caso, me ha sabido ayudar con mis cuestiones de forma correcta y atendiendo a mis necesidades.Muy efectivos y serviciales. Mencionar que las salas para trabajo grupal están mal insonorizadas ya que a la hora de trabajar en grupo es inevitable hablar (en un tono normal) y esto llega a molestar a los usuarios de la biblioteca que están estudiando fuera de esta sala.Los ordenadores portátiles a prestar van un poco lentos. Una cuestión a comentar es el mal estado de las sillas de las mesas de ordenadores; es posible que el material del que están hechas no sea el más apropiado. Por todo lo demás, la biblioteca está bien.	14/2/4/8	F/Q

Nº	División	Colectivo	COMENTARIOS	Nº RESP.	S/Q/R/F
131	MED	GRADO	El horario del paraninfo durante los fines de semana es corto, yo cerraría un poco más tarde. Además la climatización en esta instalación no es la adecuada. También sugiero que se eche una gotita de aceite en las bisagras de las puertas de las bibliotecas, al menos a la de la facultad de medicina no le vendría mal, pues cada vez que entra o sale alguien la puerta chirria. un saludo	1/2	Q/S
132	MED	GRADO	El único problema que se puede comentar acerca de la biblioteca de medicina sería el hecho del frío que suele hacer, lo cual es muy incomodo cuando estas todo el día estudiando allí. Así como que no habiliten la parte de abajo, esto hace que arriba este lleno y que sea muy difícil encontrar un sitio libre.	2/7	Q
133	MED	GRADO	En Medicina habría que solucionar los siguientes problemas: 1.Arreglar la planta baja porque no se puede utilizar (se ha caído el techo) 2.Utilizar la calefacción en invierno que casi no se utiliza y hace mucho frío. Un saludo y gracias	2	Q
134	MED	GRADO	En mi opinión, lo que más le falta a la biblioteca concretamente de medicina es un mejor horario. Especialmente a muchísimos alumnos nos gustaría que ofreciese algún horario mínimo de apertura durante los fines de semana, además es una biblioteca muy transitada y los fines de semana asistiría mucha gente. A veces, en libros recomendados por profesores, el número de obras disponibles en la biblioteca son muy escasos. El personal en general es muy agradable, hacen muy buen trabajo.	1/10/14	S/Q
135	MED	GRADO	Estoy bastante satisfecho con este servicio. Mis únicas quejas son una la falta de control sobre el ruido (Se forma mucho barullo sin control, otras bibliotecas sancionan a estos usuarios) Y otra respecto a las instalaciones, que son muy frías durante casi todo el año.	16/2	Q
136	MED	GRADO	La biblioteca de Medicina es un congelador en el invierno y un asador en el verano. Me parece injustificable y muy triste que con las horas que nos pasamos aquí, en invierno estemos casi con el nórdico puesto y en verano, un bikini no vendría nada mal.	2	Q
137	MED	GRADO	Me gustaría que se invirtiese más en comprar más ejemplares de los libros más utilizados en la carrera, de cada asignatura. En mayo no se encuentran disponibles para préstamo.	10	Q
138	MED	GRADO	Se agradecería enormemente la apertura de la segunda planta de la biblioteca de medicina.	2	Q
139	MED	PDI	Personal serio, competente, amable, que presta servicio rápido, o inmediato. Grandes profesionales.	14	F
140	MIN	EXT	Me gustaría la posibilidad de prestar libros por parte de usuarios externos a la Universidad de Cantabria.	11	S
141	MIN	PDI	Muy satisfecho con la eficiencia, atención y el trato que recibo siempre.	16	F

RESPUESTA DE LA BIBLIOTECA A LOS COMENTARIOS RECIBIDOS

ASPECTOS GENERALES

1. Horario (comentarios 17, 20, 27, 31, 40, 47, 52, 96, 99, 126, 131, 134)

Como tónica general, los comentarios muestran satisfacción por el horario, en especial el de las divisiones del Interfacultativo y Paraninfo. Ahora bien, se sugiere incrementar horario en algunas divisiones (singularmente DEC, IND, MED) o ampliar el horario del fin de semana en Paraninfo e Interfacultativo. Respecto a los horarios, son reiteradas ambas circunstancias: satisfacción en general y demanda (no muy intensa los últimos años) de incremento. En las circunstancias actuales es prácticamente imposible ampliar el horario por varias razones: en los centros en los cuales la biblioteca no tiene entrada independiente no se puede extender el horario más allá del horario de apertura y cierre de

la facultad. En los casos en que sí existe entrada independiente (Interfacultativo y Paraninfo) se ha experimentado con diversos horarios (incluido el de 24 horas que propone uno de los comentarios) analizando la ocupación por horas y periodos del año y el horario de apertura actual está optimizado para cubrir la mayor cantidad de demanda de servicio con los recursos disponibles (en personal, vigilancia, limpieza extra, etc.). Es cierto que los usos pueden ir cambiando y si en la encuesta anual se observara un decaimiento de la satisfacción con este ítem se analizaría exhaustivamente de nuevo el horario del servicio, pero por ahora no parece ni necesario ni posible.

2. Condiciones ambientales (comentarios 4, 5, 7, 18, 28, 33, 34, 35, 37, 39, 45, 48, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 71, 76, 78, 79, 81, 84, 85, 86, 90, 91, 95, 96, 97, 100, 105, 108, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 135, 136)

Comentarios referidos a la **temperatura**: en general climatización deficiente (frío en invierno y calor en verano) en varias divisiones; destaca por su frecuencia la queja del frío en la sala de monografías del Interfacultativo y en Medicina y el calor en la bóveda en el Interfacultativo y en Derecho. En cuanto al Interfacultativo confiamos en que finalmente se pueda hacer la obra prevista de sustitución de la bóveda lo cual eliminaría los graves problemas de goteras, exceso de insolación y falta de aislamiento; en cuanto a la zona de Monografías, se ha cambiado un ventanal pero sería necesario cambiar toda la carpintería exterior, cosa que de momento no es factible, se avisa al personal del centro que esté muy atento al funcionamiento de la calefacción para alertar con rapidez del mal funcionamiento cuando se produzca. En cuanto a Medicina, ocurre algo parecido: la reparación de la cubierta y uno de los ventanales (que ya se está realizando) solucionará los problemas de humedad, permitirá la apertura de la planta sótano y mejorará algo la temperatura, aunque para esto último sería necesario, de nuevo, cambiar toda la carpintería exterior cosa que, de momento, no se prevé en el Servicio de Infraestructuras.

Se trasladan todos los comentarios referidos a climatización en todos los centros al Servicio de infraestructuras para que, en la medida de lo posible y de los recursos disponibles adopten medidas correctoras.

Goteras y humedad: este es un problema que afecta al Interfacultativo y a Medicina, como ya se acaba de explicar en el párrafo anterior, en Medicina ya han comenzado las obras de reparación de la cubierta y en el Interfacultativo se prevé sustituir la bóveda transparente (muy vieja y deteriorada ya) en el año entrante.

Ruido: como en otros años, el problema de ruido más difícil es el de Industriales donde la configuración del espacio y los materiales de construcción multiplican el sonido y hacen casi imposible eliminarlo totalmente sin una inversión enorme. Se estudiará la posibilidad de crear zonas diferenciadas donde sea más fácil mantener el silencio, aunque no está claro que sea posible efectuar esta intervención.

Varios comentarios demandan la corrección o mantenimiento de las puertas (Medicina y Caminos) para evitar golpes (se cursa la solicitud de intervención), la sustitución de un teclado especialmente ruidoso en Caminos (ya se ha hecho), evitar hacer obras cercanas a la biblioteca en época de exámenes (esto está totalmente fuera de nuestra competencia, lamentándolo mucho no hay nada que podamos hacer al respecto).

Se sugiere sustituir el timbre de aviso de cierre en el Interfacultativo por música: se pasa la sugerencia a la responsable de la división para que valore su aplicación.

En general parece que las conversaciones de usuarios e incluso del personal con los usuarios resulta molesta, en su momento se llevó a cabo una campaña de concienciación con algo de resultados, se valorará la conveniencia de repetirla; por otra parte, en algunos centros se va a estudiar si hay posibilidad y medios para segregar zonas de uso diferenciado de silencio absoluto y ruido moderado, si fuera posible solucionaría en buena medida este problema.

Limpieza: si bien es en general muy satisfactoria se señalan algunos aspectos muy concretos: los teclados de los ordenadores en Ciencias (se avisa al personal que haga cumplir la norma de no comer en las instalaciones de la Biblioteca); y en el Interfacultativo el acceso exterior de jhorario especial (ya se ha pasado el aviso para que se haga una limpieza extra) y los baños en fin de semana (el servicio de limpieza está viendo de qué manera podría añadir una ronda de limpieza adicional en este horario)

Iluminación. Varios comentarios se quejan de los temporizadores de iluminación instalados en la zona de monografías del Interfacultativo: Por una parte es necesario limitar el consumo energético cuando no es necesario, pero se trasladan los comentarios al Servicio de Infraestructuras para que consideren si se puede reducir el ruido de encendido/apagado y si se conveniente aumentar el tiempo de encendido.

Por otra parte se solicita más iluminación en la planta superior de Industriales: se traslada el comentario al Servicio de Infraestructura para que midan los luxes en la zona y evalúen si es necesario incrementarlos.

3. Señalización y ordenación de fondos y espacios (comentarios 30, 83, 89, 95,)

Hay algunas quejas respecto a la ordenación de los fondos en el Interfacultativo, este es un aspecto en el que se pone mucho cuidado y trabajo en todas las divisiones, pero el Interfacultativo, con más de cien mil ejemplares, es muy difícil

de mantener sin ningún error ni incidente; se comunica a la responsable y personal del centro, en todo caso, por si es posible revisar y mejorar los procedimientos de recolocación de fondos.

Uno de los comentarios felicita a la BUC por disponer en libre acceso los fondos bibliográficos en la Facultad de derecho, agradecemos el comentario ya que este ha sido siempre un rasgo distintivo de la BUC desde su creación.

ESPACIOS Y EQUIPOS

4. Equipos informáticos (comentarios 21, 23, 35, 38, 71, 73, 80, 81)

La conclusión general es que son pocos y anticuados, cosas ambas que sabemos y en las que los usuarios tienen mucha razón. Es un equipamiento con un volumen de uso elevadísimo y una obsolescencia rápida, los últimos años no estamos siendo capaces de renovar el equipamiento a la velocidad necesaria. Se incluirá en el próximo presupuesto una partida específica para este propósito de modo que en dos o tres años y empezando por lo más anticuado, se pueda notar un cambio sustancial en esta área, siempre y cuando se dote esa previsión presupuestaria, claro.

Uno de los comentarios critica aspectos concretos del funcionamiento de la aplicación de control y gestión de los equipos (ventanas de aviso de sesión, etc.) que se trasladan a los informáticos para que las tengan en cuenta si es posible.

5. Aplicaciones (comentarios 19, 22, 61)

Se solicita la instalación de LaTeX, Matlab, Aspen y, en general, programas que necesitan los estudiantes de ciencias e ingeniería. La solicitud es muy razonable y se traslada al Servicio de Informática para que consideren la posibilidad de incluirlos en la configuración básica de los equipos en estos centros.

6. Sistema de impresión y fotocopiadoras (comentarios 36, 78, 102, 104)

Los comentarios refuerzan los resultados de la encuesta y la percepción que ya teníamos de que el nuevo sistema de impresión instalado por el Servicio de Informática está dando muy buenos resultados, especialmente la opción de escaneado gratuito. No obstante, parece que el cambio en el modo de pago de copias despierta algunas reticencias (se pide la vuelta de las monedas que, sin embrago, es algo que se trata de evitar)

7. Salas de grupo, gabinetes, puestos individuales (comentarios 15, 29, 89, 90, 91, 96, 100, 125, 127, 132)

Respecto a las salas de grupos, en general se demanda que haya más, lo que no nos choca ya que es un servicio cuyos datos de uso no han dejado de crecer desde hace varios años. No es fácil incrementar su número ya que hay poco espacio y además los requerimientos de insonorización (que de hecho también causan quejas) y ventilación son muy costosos. Se intentará encontrar soluciones alternativas que pasan, previamente, por liberar espacio mediante el relogo a almacén de fondos poco utilizados.

Se solicita también incrementar la duración del uso de estas salas (dos horas): los responsables de los servicios al público de la BUC estudiarán la posibilidad de una modificación en las normas en este sentido siempre y cuando no derive en peor servicio para el conjunto de los universitarios.

Se solicita que en las salas que pueden ser utilizadas por dos grupos a la vez haya al menos dos pizarras para garantizar la disponibilidad, es una buena sugerencia y se comprarán algunas pizarras más para estas salas.

En cuanto a los puestos individuales hay una solicitud de salas individuales, esto no lo entendemos muy bien: la mayor parte de los puestos de estudio son individuales (aunque estén en salas generales en las que se está en silencio) y además hay algunos puestos, para posgraduados, denominados Gabinetes de investigación que se asignan de forma estable para periodos prolongados y permiten tener un espacio propio y cerrado, quizá es esto último lo que se solicita, pero ya existe.

En general, se comenta que en periodos muy concretos del curso faltan puestos, esto es inevitable y es importante tener en cuenta que la ratio estudiantes/puestos de lectura es de las más altas de las universidades españolas (públicas o privadas), no obstante, se recordará al personal la necesidad de controlar en lo posible la falsa ocupación de puestos con efectos personales que funcionan a modo de "reserva" cosa que no está permitida.

Por último, se critica, con razón, el cierre de la planta sótano en la Biblioteca en Medicina: este cierre se ha debido a las malas condiciones (goteras y humedad) y en el momento de redactar este informe ya han comenzado las obras de reparación de la cubierta que terminarán con este y otros problemas en aquél centro (así lo esperamos)

8. Mobiliario (comentarios 9, 101, 117, 130)

Dos de los comentarios se refieren al mal estado de las sillas del Interfacultativo: se ha contratado una limpieza especial para mejorar sus condiciones y en algunos casos se han llevado a reparar. Otro comentario se refiere a la falta de idoneidad de las sillas para los ordenadores de Medicina, en este caso, las que se encuentran en la sala general son sillas específicamente para ordenadores y solo se entiende el comentario si se refiere a las sillas de la sala de ordenadores que ciertamente son más antiguas; al respecto comentamos que estamos sustituyendo sillas en varias divisiones de la

BUC pero solo podemos hacerlo en pequeños lotes anuales según el dinero que quede disponible, se cambiarán en cuanto sea posible.

Por último, un comentario lamenta que los puestos de estudio en Caminos son pequeños, en lo cual tiene mucha razón, pero en este centro hay muy poco espacio para la biblioteca y se ha tratado de conseguir un número de puestos aceptable con el espacio disponible, en el próximo año se va a realizar una tarea de relevo a almacén de fondos poco usados y esto quizá permita incorporar puestos de otras características, no obstante, falta definir los detalles de este proyecto y si es realizable con el presupuesto ordinario.

9. Instalaciones (comentarios 59, 90, 92, 95)

Los cuatro comentarios se refieren (por lo que respecta a las instalaciones) a la necesidad de disponer de más enchufes para los dispositivos portátiles personales. A raíz de la encuesta del año pasado se instalaron enchufes en el Interfacultativo (zona de la bóveda, colección Básica) y en Ciencias; este año se pondrán, seguramente, en Derecho-económicas e Industriales. A la luz de estos comentarios recibidos se estudiará la posibilidad (económica) de incrementar el número de enchufes en la zona de Monografías del Interfacultativo además de lo ya previsto. Estas actuaciones son cada vez más necesarias y demandadas pero no siempre es fácil por la configuración de los espacios y las instalaciones generales de los edificios, se tiene en cuenta y se intentará.

SERVICIOS

10. Colecciones (comentarios 11, 19, 25, 50, 70, 78, 93, 104, 110, 116, 123, 134, 137)

Los comentarios se refieren en general a la necesidad de incrementar los fondos bibliográficos; en particular el número de ejemplares de los títulos recomendados para las asignaturas y trabajos de los alumnos, los fondos del Interfacultativo; las revistas electrónicas de Caminos y dos títulos concretos de revistas en Ciencias. Somos muy conscientes de estas necesidades pero durante los últimos siete años la tendencia ha sido a la reducción de las compras y las colecciones se van resintiéndose inevitablemente. Se propone, respecto a las colecciones para estudiantes, localizar y adquirir siempre que sea posible formato electrónico lo cual permite que la circulación de los libros sea más ágil, favorece el uso múltiple (aunque no siempre) y evita deterioros y demoras. Respecto a las revistas sugeridas: cada año (mayo) se solicita a los departamentos su propuesta de renovaciones, cancelaciones y suscripciones y ese es el contexto en que se pueden incluir nuevos títulos; en este momento ya está comprometido y cerrado el catálogo para el año próximo, no obstante se atienden todas las sugerencias que vengan acompañadas de una dotación presupuestaria específica.

Se observa en un par de comentarios la idoneidad de las colecciones para la ETSI Industriales y Telecomunicaciones lo cual unido a los resultados generales de la encuesta nos hacen pensar que las líneas de trabajo seguidas hasta ahora son correctas y conviene mantenerlas.

Para el Inter se solicita adquirir más películas: se hace en la medida que es posible pero no es una colección prioritaria; y se solicita sustituir las antiguas en formato VHS: obviamente es un formato obsoleto y no se adquiere ninguna hace mucho tiempo, sus sustitución por formato actual se va haciendo poco a poco, claro.

Por último, un comentario solicita que todos los fondos que hacen referencia a la Historia estén en el Interfacultativo: no es posible atender esta petición ya que todas las disciplinas y especialidades tienen un posible enfoque histórico y las obras al respecto deben estar en el centro correspondiente, aunque, por supuesto, todos los miembros de la comunidad universitaria pueden utilizarlos cualquiera que sea su ubicación.

11. Préstamo (comentarios 5, 56, 58, 74, 82, 83, 90, 92, 93, 103, 108, 109, 126, 140).

Los comentarios se refieren a diversos aspectos del servicio: sanciones por retraso en la devolución se consideran excesivas en algún caso o se propone una prórroga antes de aplicarlas, esto último no es muy razonable ya que el propio usuario puede renovar el préstamo desde la página web y evitar así incurrir en sanción. Uno de los comentarios sugiere que el aviso de vencimiento se produzca el día anterior, pero esto ya es así (excepcionalmente y debido seguramente a algún festivo, puede haberse enviado el aviso el mismo día pero lo habitual es que lleguen uno o dos días antes para facilitar la devolución o renovación sin incurrir en retraso y sanción), se revisará, no obstante, el funcionamiento del sistema de avisos.

Hay varias sugerencias que se van a estudiar para una posible modificación de las condiciones de préstamo (se estimará hasta qué punto son factibles y suponen una mejora que no perjudica a otros usuarios): incrementar la duración del préstamo de vacaciones, incrementar el nº de renovaciones posibles, incrementar el plazo para los estudiantes que preparan su Trabajo de Fin de Grado.

Se solicita equiparar las condiciones de préstamo para el PAS con las de los alumnos, pero esta sugerencia no la comprendemos muy bien puesto que las condiciones son prácticamente iguales.

Se sugiere que el PDI tenga un plazo más largo de préstamo de obras de la colección *Básica*: esto no es factible ya que estas son colecciones de obras necesarias para la preparación de asignaturas, cuando los profesores las van a necesitar

por periodos prolongados es necesario que soliciten la compra de un ejemplar para la colección de docencia e investigación (*Monografías*).

Se sugiere que para obras muy prestadas haya un ejemplar siempre disponible en sala, que no se pueda prestar: esto ya se viene haciendo siempre que es posible (los últimos años es difícil comprar un número suficiente de ejemplares de todos los títulos), la mejora propuesta para el curso próximo de comprar siempre que sea posible ejemplares electrónicos ayudará quizá a paliar estas situaciones puntuales.

Se solicita reducir el plazo de préstamo para PDI, esto es difícil de llevar a cabo, cuando alguien necesita utilizar una de estas obras en préstamo de larga duración, el personal de la biblioteca se pone en contacto con el prestatario para solicitar una breve devolución temporal (lo que no se puede hacer, como solicita otro comentario es ponerlos en contacto directamente ya que en ningún caso se informa a un lector de las obras que está utilizando otro).

Por último, se solicita que los profesores de centros de enseñanza no públicos también tengan acceso al préstamo: actualmente se presta este servicio al profesorado de enseñanzas medias de la red pública en virtud de un convenio cuyos términos limitan el compromiso adquirido por la universidad; la manera de ampliar a otros colectivos la prestación de estos servicios es promover, por parte de los interesados, la elaboración de convenios *ad hoc*.

12. Herramientas de búsqueda (catálogo, web, acceso remoto...) (comentarios 14, 15, 26, 39, 50, 65, 75, 78, 87, 106)

La mitad de los comentarios critican el funcionamiento del nuevo buscador *UniCo* que se ha puesto en funcionamiento este año, para eliminar confusiones se ha diferenciado en la página de entrada el buscador del catálogo introduciendo un icono visible para el primero; observamos que hay cierto desconocimiento del contenido del buscador ya que se interpreta que busca en fuentes externas cuando solo busca en las colecciones de la biblioteca (impresas o electrónicas); se propone analizar cuáles son los aspectos concretos que introducen confusión o dificultad en su uso para tratar de corregirlos. Otros comentarios se refieren a la web: se propone revisar su estructura e información y se traslada al Área web de la UC la sugerencia de incluir el enlace a la biblioteca desde la página institucional de forma más evidente. Por último, hay alguna queja respecto al funcionamiento del acceso remoto a las fuentes de información desde fuera del campus para los miembros de la UC: efectivamente, esta funcionalidad ha estado dando problemas durante los últimos meses y se está trabajando en solucionarlos, en colaboración con el Servicio de Informática.

13. Otros servicios (P.I., informes, etc.) (comentarios 15, 46)

Los dos comentarios se refieren al servicio de préstamo interbibliotecario. Uno de ellos lamenta que los tiempos del servicio sean variables pero (como reconoce en el mismo comentario) ello depende de las diferentes bibliotecas corresponsales y hay poco que podamos hacer al respecto (el promedio de servicio, no obstante, es inferior a 48 horas). El otro comentario, aportado por un estudiante de posgrado, se refiere a la falta de crédito en los departamentos, este es un aspecto que en buena medida excede las competencias de la Biblioteca: ésta asigna un depósito a cada departamento con cargo al cual pueden pedir documentos los docentes e investigadores del mismo (el gasto que excede el depósito se factura), los alumnos de tercer ciclo pueden hacer uso o no de este depósito en función de lo que determine el departamento y ahí la biblioteca no puede intervenir. Aun así, cabe un comentario ya que para facilitar el acceso a este servicio, este año se ha empezado a proporcionar un documento sin coste para todos los estudiantes de la UC; a final del año se estudiará la utilidad de esta iniciativa y si es sostenible para la Biblioteca. Aunque para los estudiantes de posgrado un documento es muy insuficiente, en el momento de evaluar la iniciativa se verá la viabilidad económica de incrementar esa cantidad para este segmento de usuarios.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

14. Personal: valoración positiva (comentarios 1, 3, 5, 6, 8, 10, 11, 29, 30, 34, 38, 39, 41, 42, 44, 51, 62, 63, 64, 67, 68, 70, 72, 73, 77, 79, 86, 92, 98, 104, 105, 107, 108, 111, 112, 113, 118, 122, 123, 124, 129, 130, 134, 139,)

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

15. Personal: valoración negativa (comentarios 32, 34, 57, 88, 121)

Agradecemos que se señalen los fallos. Estos comentarios se transmiten a los responsables de las divisiones o servicios referidos en los comentarios para que hagan las llamadas de atención que consideren necesarias o indaguen las causas de esta percepción.

VALORACIÓN GENERAL

16. Positiva (comentarios 2, 11, 12, 13, 16, 24, 35, 43, 46, 49, 55, 65, 66, 69, 94, 107, 115, 119, 120, 135, 141)

Se agradece. Se transmiten los comentarios al personal.

OTROS ASPECTOS

17. Sugerencias y observaciones diversas (comentarios 34, 46, 77, 110, 118).

Acceso a la web de la BUC desde la web de la UC: se comunica el comentario al área web de la UC. Hay que tener en cuenta, de todas maneras, que la web de la UC acaba de cambiar profundamente y quizá todavía falta un poco de familiaridad con la misma.

Donación de ejemplares duplicados y expurgados: Una usuaria agradece esta nueva práctica. Aprovechamos para explicar que la Biblioteca NO se deshace de títulos adquiridos por la UC que tengan uso o de los que no tengamos algún ejemplar en las colecciones sea cual sea su uso.

Problemas con la TUI en las salas de acceso restringido (PAR). Los tornos de entrada llevan tiempo presentando problemas de funcionamiento, a lo largo del verano de 2015 se está procurando subsanar.

<https://encuestas.unican.es/encuestas/index.php/admin/dataentry/sa/view/surveyid/164>
UC Universidad ...
Biblioteca U...

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

abouttabs Personas y grupos Gestión por Procesos (GP... Sergio Salomón (xerox91) ... BuzonSugerencias - Activ... Calculador - csic

Servicio de Encuestas - Universidad de Cantabria

Entrada de datos: (BIBLIOTECA: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA BUC)

Entrada de datos

BIBLIOTECA: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA BUC

CARACTERIZACIÓN

CENTRO * **División de la BUC que utiliza con preferencia**

STATUS * **Colectivo al que pertenece**

ASPECTOS GENERALES

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

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

03 **La limpieza de las instalaciones es**

04 **Facilidad para orientarse y entender la Organización física de la Biblioteca gracias a la ayuda de la señalización de sus salas y dependencias.**

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**

[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**

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

[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,**

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

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

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

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)** Sin respuesta ▼
- 13 **¿Conoce las actividades formativas que imparte el personal de la Biblioteca?** Sin respuesta ▼
- 14 **Si ha asistido a alguna sesión o curso de este tipo, valore su utilidad. (Si no ha asistido, no conteste).** Sin respuesta ▼

SERVICIOS PARANINFO

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]

(((STATUS.NAOK == "AL" or STATUS.NAOK == "EXT" or STATUS.NAOK == "POS"))

- Q41 *** ¿Ha utilizado en el último año las instalaciones y servicios del Paraninfo?** Seleccione, por favor.. ▼

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]

(((Q41.NAOK == "Y"))

- Q42 **Valore el horario de apertura de la Biblioteca del Paraninfo** Sin respuesta ▼

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]

(((Q41.NAOK == "Y"))

- Q43 **Valore las instalaciones de la Biblioteca del Paraninfo (salas de grupos, salas de estudio, equipos, zonas de descanso, comedor)** Sin respuesta ▼

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]

(((Q41.NAOK == "Y"))

- Q44 **Valore los servicios prestados en la Biblioteca del Paraninfo (uso de salas, reserva, control de acceso, información, reprografía, colecciones itinerantes, etc.)** Sin respuesta ▼

[Sólo conteste lo siguiente si se cumplen las siguientes condiciones:]

(((Q41.NAOK == "Y"))

- Q45 **Valore la atención prestada por el personal del Paraninfo** Sin respuesta ▼

SERVICIOS-I

- 15 **Valore el tiempo de espera en el mostrador para ser atendido** Sin respuesta ▼
- 16 **Valore la rapidez en la respuesta cuando se dirige a la BUC por correo electrónico, teléfono, buzón de quejas y sugerencias, etc.** 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** Sin respuesta ▼

SERVICIOS-II

- 18 **Los fondos impresos (libros y revistas) de la Biblioteca cubren sus necesidades de información principales.** 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)** Sin respuesta ▼
- 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.** Sin respuesta ▼
- 23 **El número de ejemplares de cada libro es suficiente: cuando necesito un documento suele haber ejemplares disponibles para el préstamo** Sin respuesta ▼

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

SERVICIOS-III

27 **Las revistas y fuentes de información electrónica de la Biblioteca cubren sus necesidades de información científica / académica.** Sin respuesta ▼

29 **El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.** Sin respuesta ▼

30 **Los instrumentos para la recuperación de información (buscador UniCo, catálogo móvil, bases de datos...)son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca.** Sin respuesta ▼

SERVICIOS-IV

31 **Préstamo interbibliotecario: El documento u obra solicitados han sido obtenidos siempre con éxito** Sin respuesta ▼

32 **Préstamo interbibliotecario: Rapidez en la entrega de lo solicitado.** Sin respuesta ▼

33 **Conoce la existencia y características del repositorio institucional de investigación y académico (UCrea)** 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.** Sin respuesta ▼

ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

36 **El personal transmite conocimiento y dominio de su trabajo en general.** Sin respuesta ▼

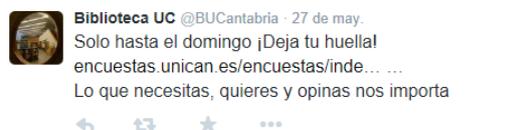
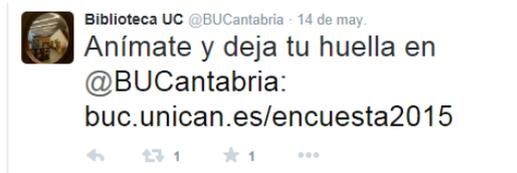
VALORACION GLOBAL

39 *** ¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?** Sin respuesta ▼

40 COMENTARIOS

ANEXO: CARTELES Y PUBLICIDAD

- En mayo se envió la información y el enlace de la encuesta en el boletín “Avisos” de la BUC al buzón de correo de todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Se pusieron varios *Tweets* de aviso (4, 14 y 27 de mayo):



- Noticia en el web de la BUC el 4 de mayo

- Apareció el aviso en la Agenda de la UC en la web de la Universidad
- 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 tablones de las conserjerías de los centros carteles como el que se adjunta (elaboración propia de la BUC):

Tu paso por la BUC

**deja
HUELLA**

**Del 4 al 31 de mayo
Encuesta de usuarios 2015**