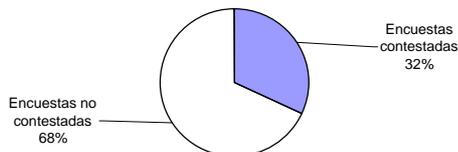


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PERSONAL DE LA BIBLIOTECA
DICIEMBRE DE 2005

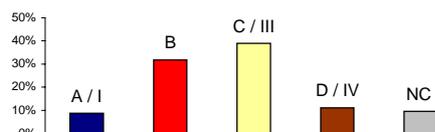
Encuestas contestadas	126
Encuestas no contestadas	268
Encuestas enviadas	394



A Datos personales:

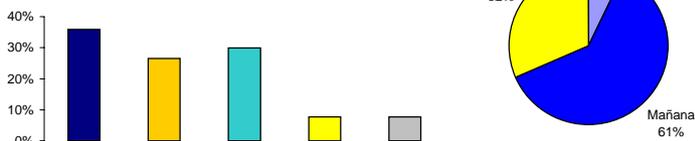
A.1. Escala o Grupo al que perteneces:

	A / I	B	C / III	D / IV	NC
N	11	40	49	14	12
%	9%	32%	39%	11%	10%

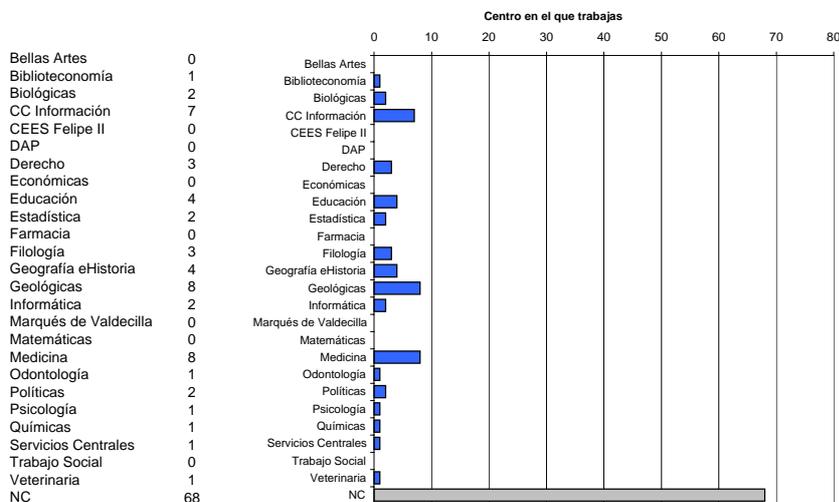


A.2. Horario en que trabajas:

	Mañana	Tarde	Mañana esp.	Tarde esp.	NC
N	42	31	35	9	9
%	36%	26%	30%	8%	8%

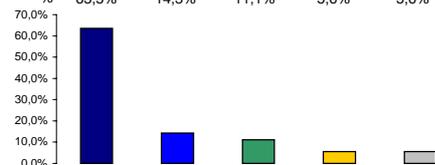


A.3. Centro en el que trabajas



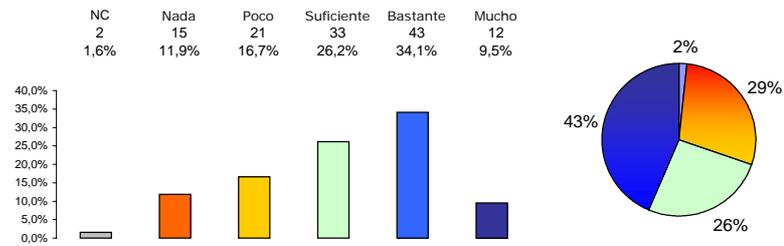
A.4. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la universidad?

	10 años o más	5 a 10 años	2 a 5 años	Menos de 2 años	No contesta
N	80	18	14	7	7
%	63,5%	14,3%	11,1%	5,6%	5,6%

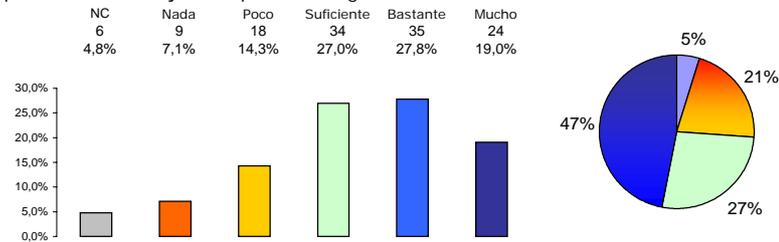


B Valoración del clima laboral:

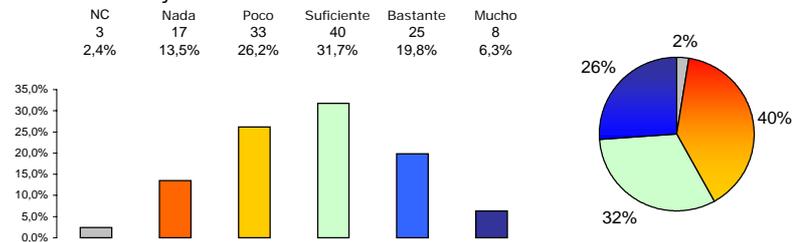
1 ¿Consideras que tu función tiene autonomía suficiente, pudiendo hacer uso de tu criterio e iniciativa personal?



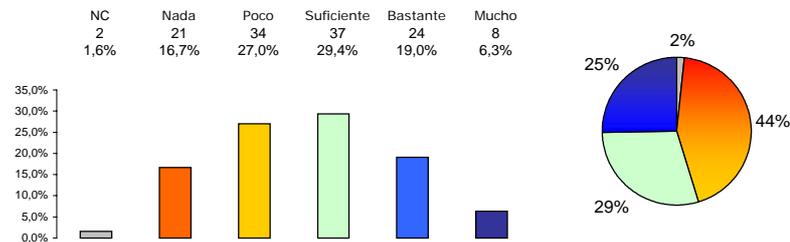
2 ¿Dentro de tu biblioteca o unidad se pone especial énfasis en la calidad del trabajo y en el cumplimiento de los objetivos que deben lograrse?



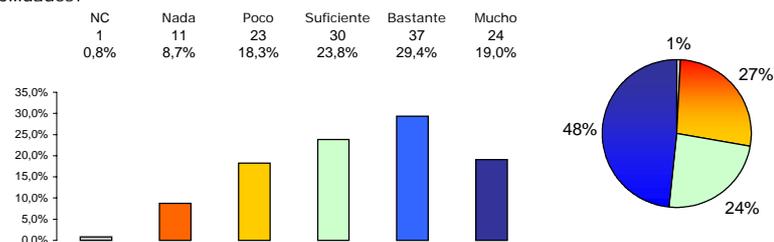
3 ¿Percibes que la organización establece metas de calidad y comunica el compromiso que debe asumir cada trabajador/a con ellas?



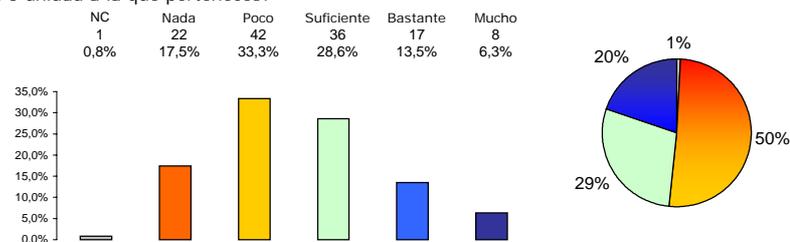
4 ¿Sientes que eres recompensado/a y reconocido/a por el trabajo bien hecho?



5 ¿Consideras que tu función esta bien definida: conoces bien cuales son tus tareas y responsabilidades?

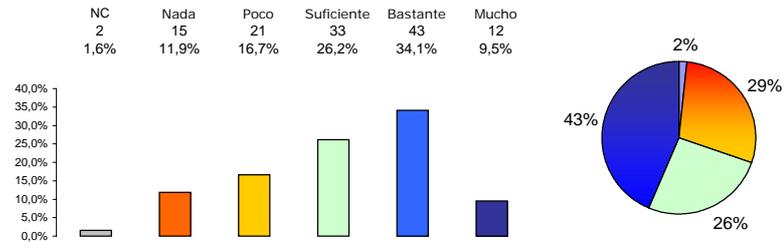


6 ¿Se encuentra el trabajo repartido de forma equilibrada entre todo el personal de la biblioteca o unidad a la que perteneces?

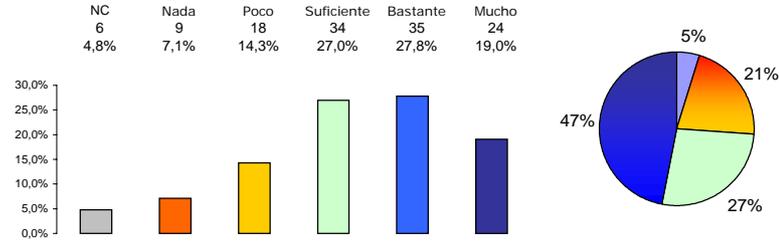


B Valoración del clima laboral:

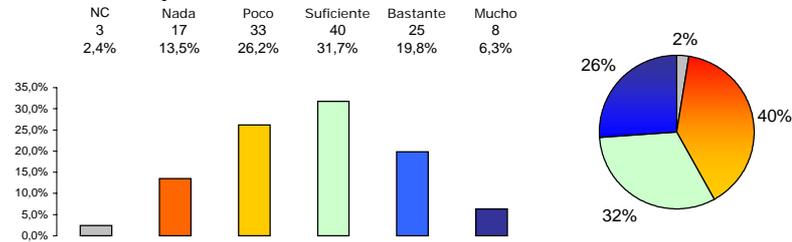
1 ¿Consideras que tu función tiene autonomía suficiente, pudiendo hacer uso de tu criterio e iniciativa personal?



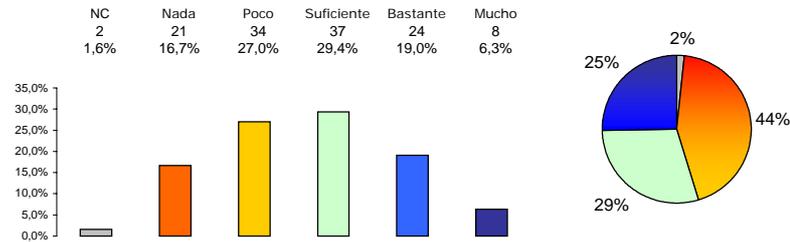
2 ¿Dentro de tu biblioteca o unidad se pone especial énfasis en la calidad del trabajo y en el cumplimiento de los objetivos que deben lograrse?



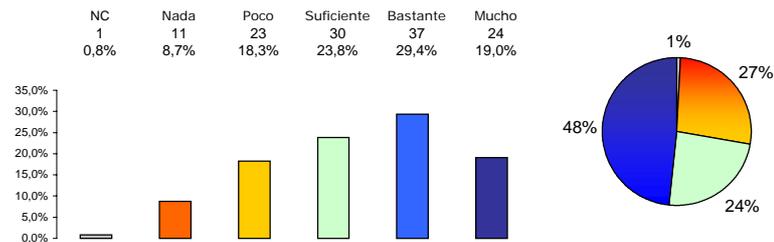
3 ¿Percibes que la organización establece metas de calidad y comunica el compromiso que debe asumir cada trabajador/a con ellas?



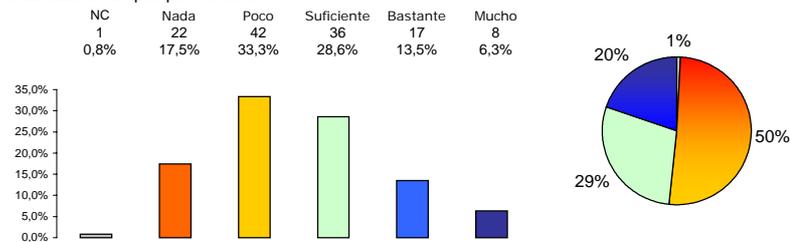
4 ¿Sientes que eres recompensado/a y reconocido/a por el trabajo bien hecho?



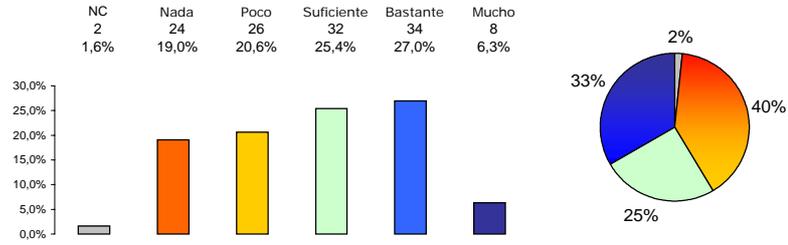
5 ¿Consideras que tu función esta bien definida: conoces bien cuales son tus tareas y responsabilidades?



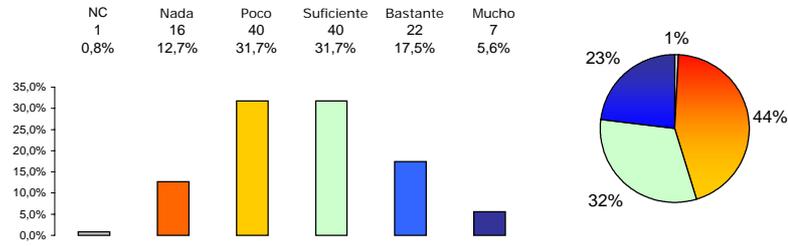
6 ¿Se encuentra el trabajo repartido de forma equilibrada entre todo el personal de la biblioteca o unidad a la que perteneces?



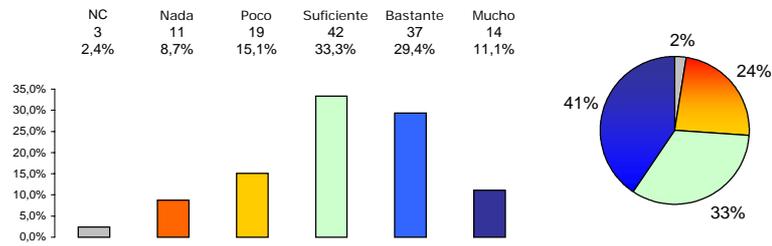
7 ¿Suelen informarte de los resultados de tu trabajo?



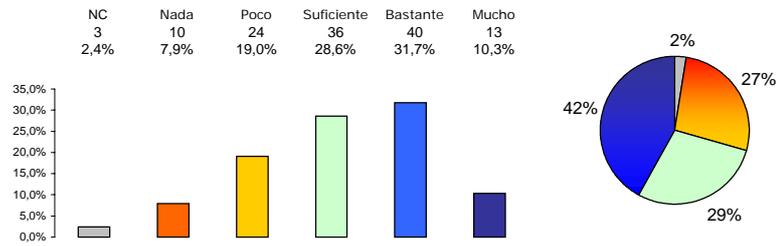
8 ¿Muestra la organización interés por tu desarrollo profesional?



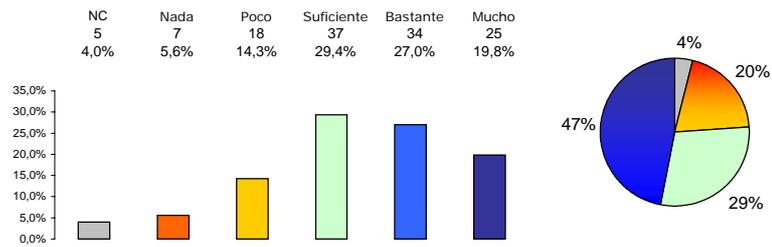
9 ¿Cuándo te designan tu trabajo, la persona encargada de ello lo hace de forma que no exista ninguna duda sobre la función que tienes que desempeñar?



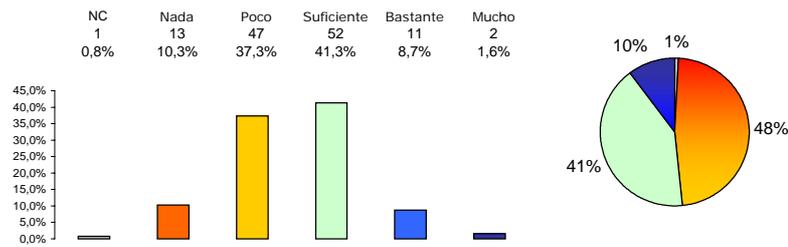
10 ¿Percibes que la persona que te asigna tu trabajo se implica en la función que realizas?



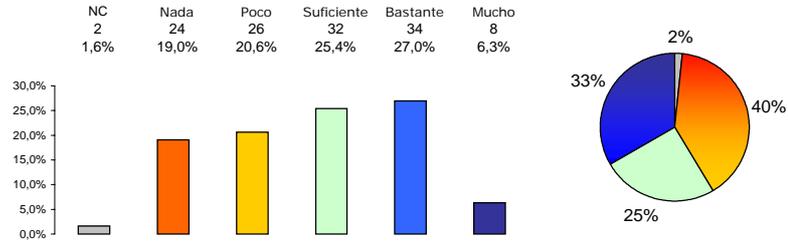
11 ¿Existe un buen clima de compañerismo y colaboración entre los componentes del equipo?



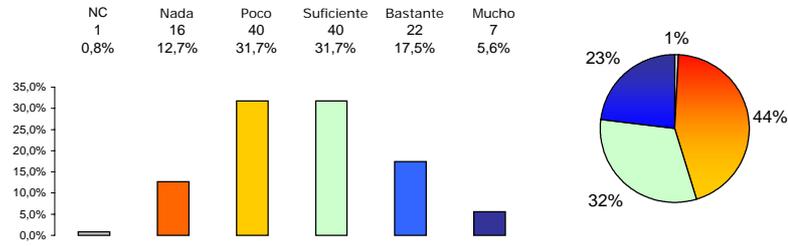
12 ¿Consideras que la gente se encuentra motivada y satisfecha con el trabajo que realiza?



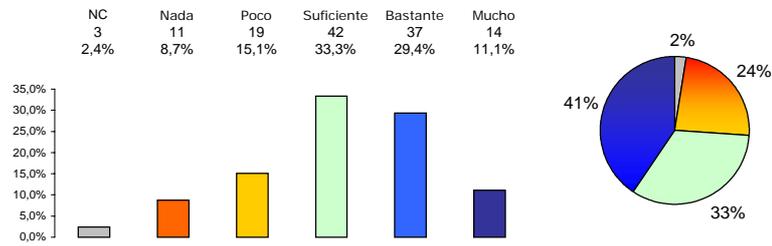
7 ¿Suelen informarte de los resultados de tu trabajo?



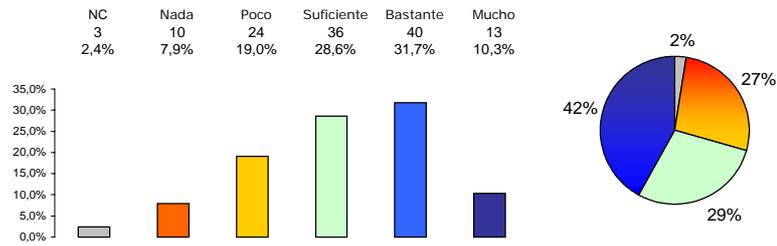
8 ¿Muestra la organización interés por tu desarrollo profesional?



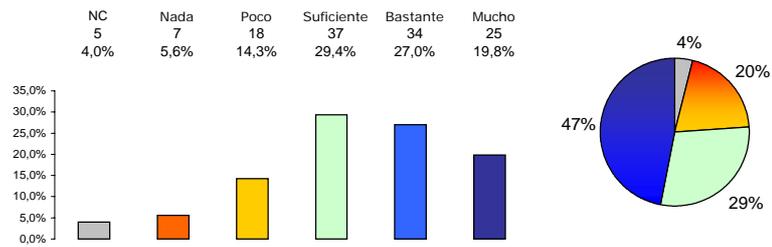
9 ¿Cuándo te designan tu trabajo, la persona encargada de ello lo hace de forma que no exista ninguna duda sobre la función que tienes que desempeñar?



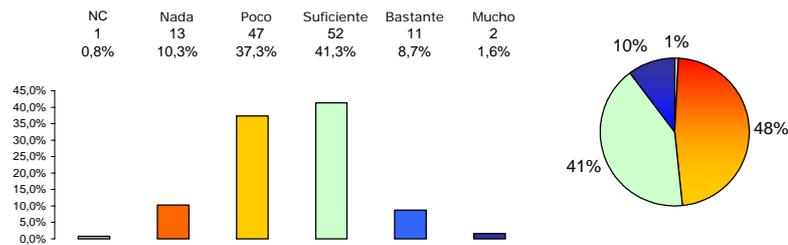
10 ¿Percibes que la persona que te asigna tu trabajo se implica en la función que realizas?



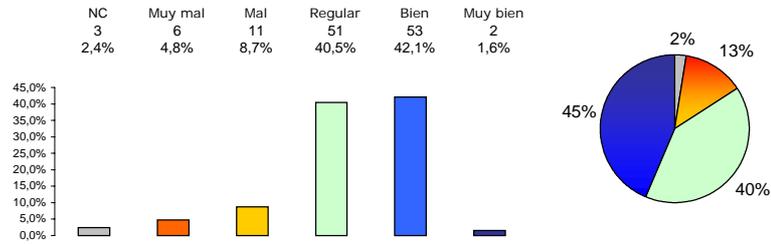
11 ¿Existe un buen clima de compañerismo y colaboración entre los componentes del equipo?



12 ¿Consideras que la gente se encuentra motivada y satisfecha con el trabajo que realiza?

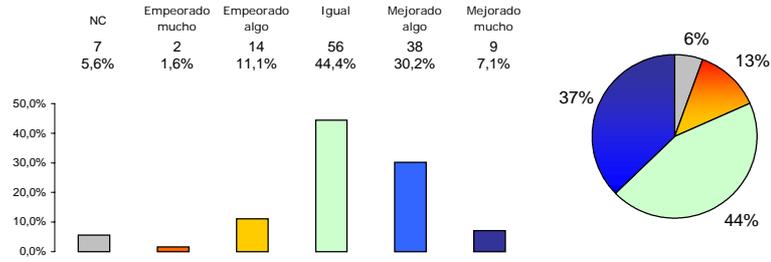


13 Globalmente, ¿Cómo calificarías la política y programas de formación de la BUC?

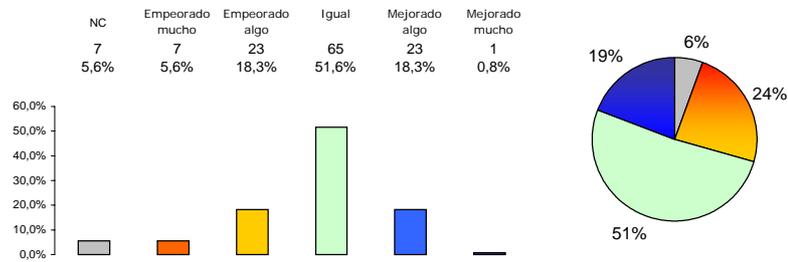


Desde tu punto de vista, cómo ha sido la evolución de la **gestión** en los dos últimos años en cuanto a:

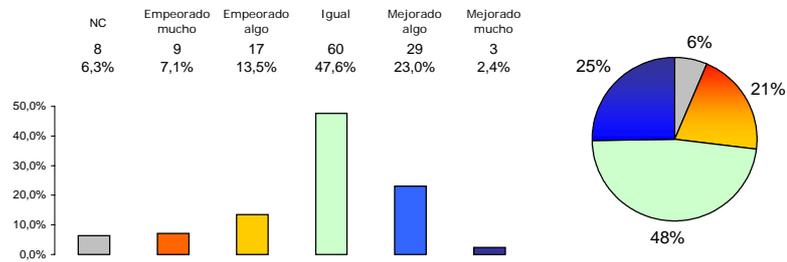
14 Formación



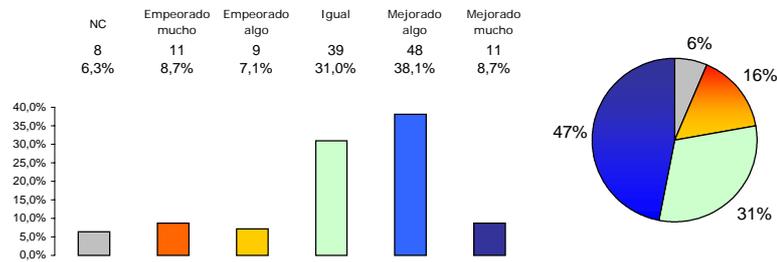
15 Oportunidades de promoción



16 Organización interna

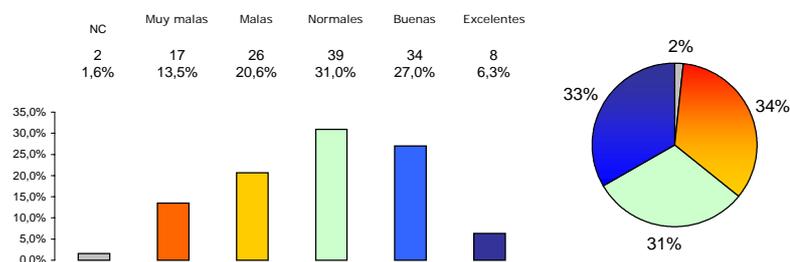


17 Comunicación interna

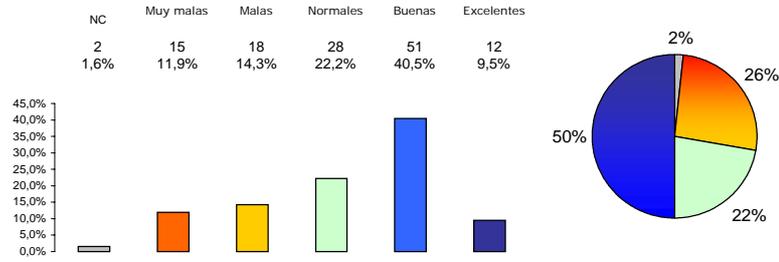


¿Cómo calificarías tus **condiciones de trabajo** respecto a los siguientes aspectos?

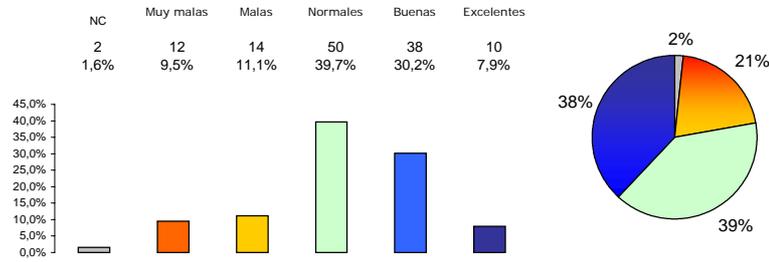
18 Mobiliario



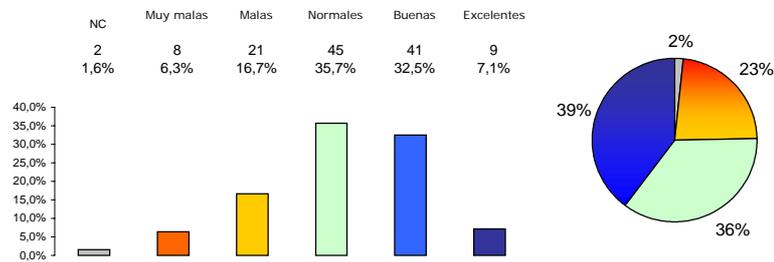
19 Disponibilidad de equipo de informática



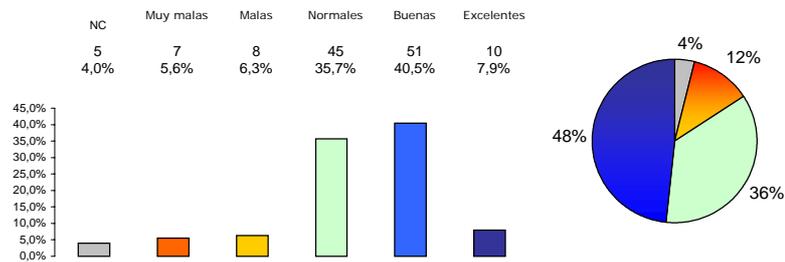
20 Equipo de oficina (teléfono, fax...)



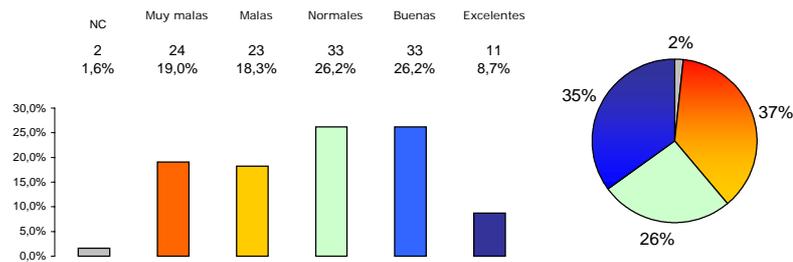
21 Material de oficina



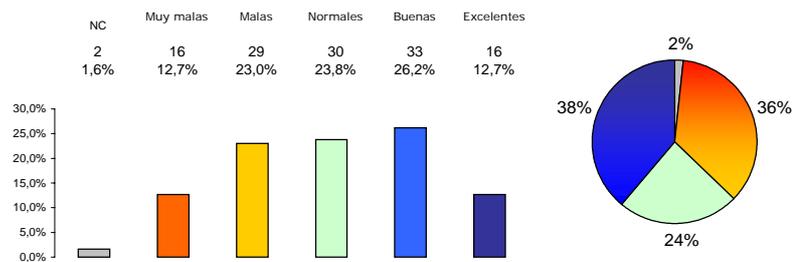
22 Aplicaciones informáticas



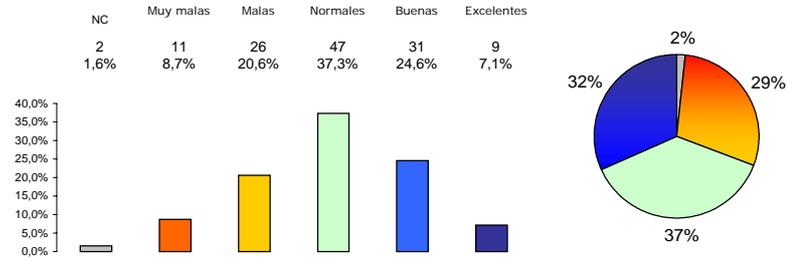
23 Espacio para trabajar



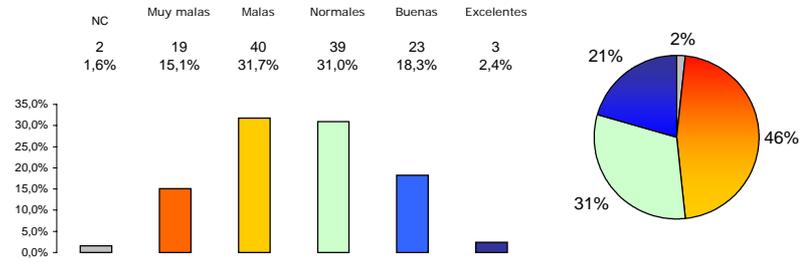
24 Iluminación



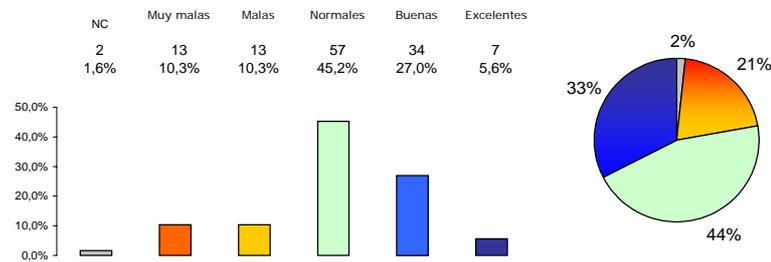
25 Limpieza



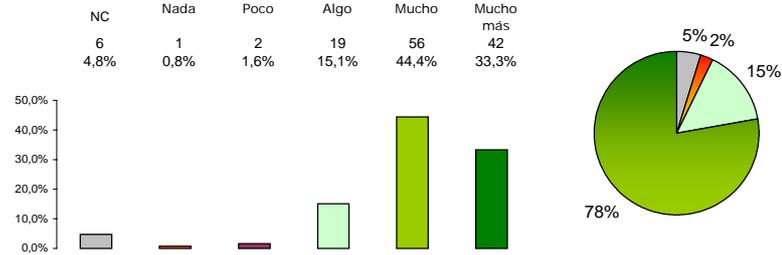
26 Temperatura



27 Seguridad física en el área del trabajo.



28 Valora hasta qué punto crees que se puede mejorar la calidad en la prestación de servicios que presta la biblioteca o unidad en la que trabajas:

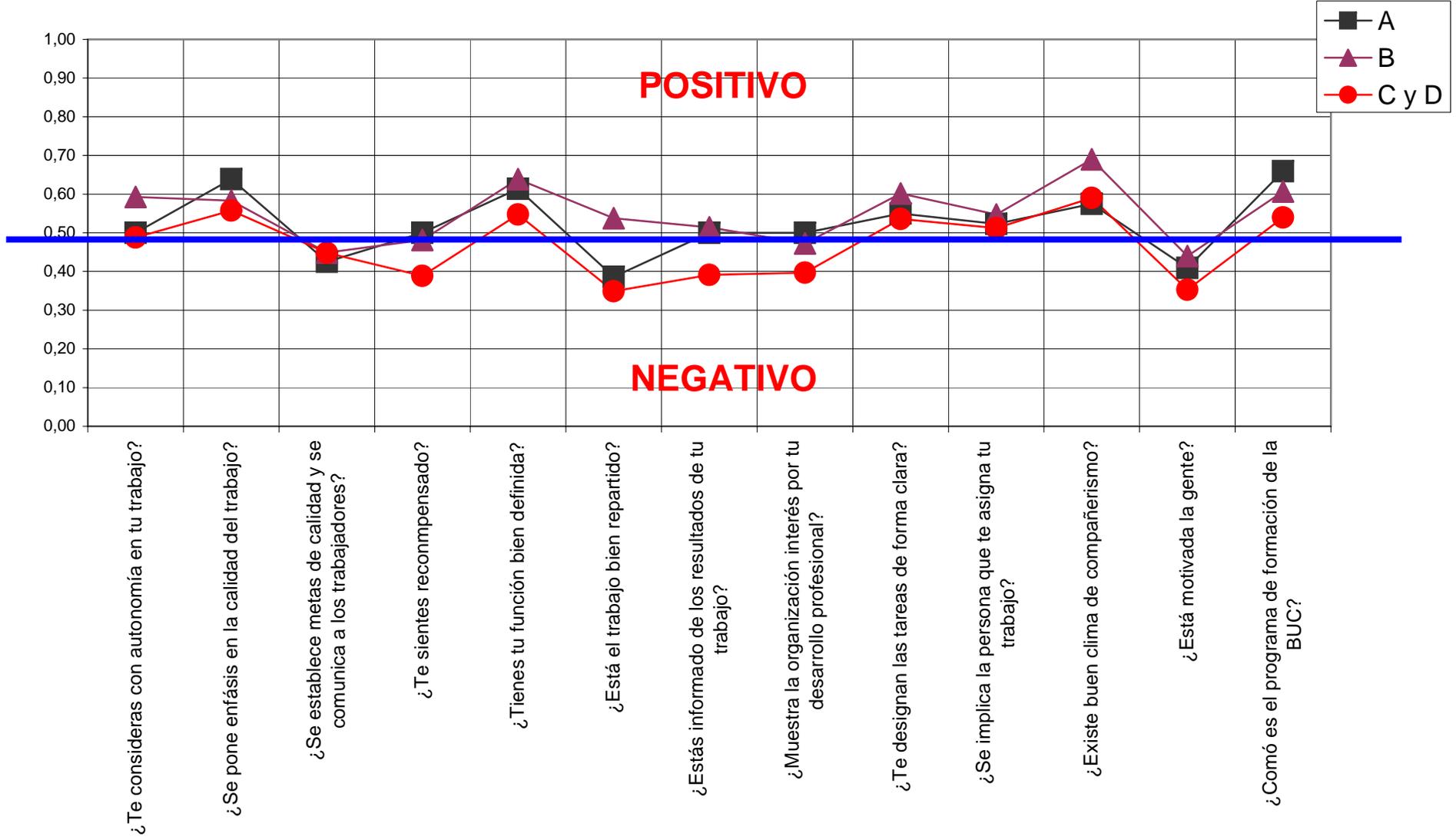


ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

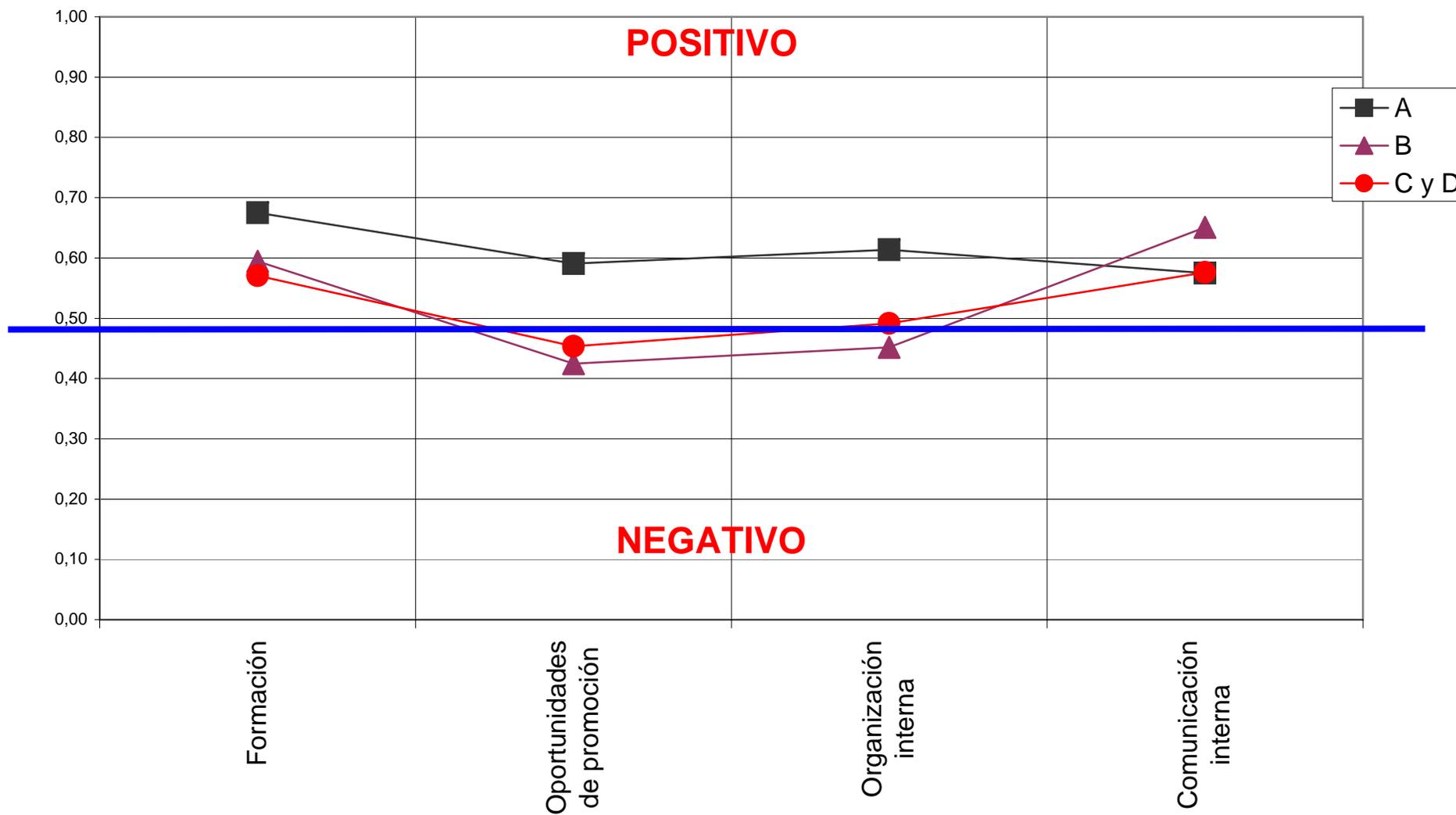
PERSONAL DE LA BIBLIOTECA
DICIEMBRE DE 2005

		Escala o grupo			
B Valoración del clima laboral:		Todos	A	B	C y D
1	¿Consideras que tu función tiene autonomía suficiente, pudiendo hacer uso de tu criterio e iniciativa personal?	0,53	0,50	0,59	0,49
2	¿Dentro de tu biblioteca o unidad se pone especial énfasis en la calidad del trabajo y en el cumplimiento de los objetivos que deben lograrse?	0,60	0,64	0,58	0,56
3	¿Percibes que la organización establece metas de calidad y comunica el compromiso que debe asumir cada trabajador/a con ellas?	0,45	0,43	0,45	0,45
4	¿Sientes que eres recompensado/a y reconocido/a por el trabajo bien hecho?	0,43	0,50	0,48	0,39
5	¿Consideras que tu función esta bien definida: conoces bien cuales son tus tareas y responsabilidades?	0,58	0,61	0,64	0,55
6	¿Se encuentra el trabajo repartido de forma equilibrada entre todo el personal de la biblioteca o unidad a la que perteneces?	0,39	0,39	0,54	0,35
7	¿Suelen informarte de los resultados de tu trabajo?	0,45	0,50	0,51	0,39
8	¿Muestra la organización interés por tu desarrollo profesional?	0,43	0,50	0,47	0,40
9	¿Cuándo te designan tu trabajo, la persona encargada de ello lo hace de forma que no exista ninguna duda sobre la función que tienes que desempeñar?	0,55	0,55	0,60	0,54
10	¿Percibes que la persona que te asigna tu trabajo se implica en la función que realizas?	0,54	0,52	0,55	0,51
11	¿Existe un buen clima de compañerismo y colaboración entre los componentes del equipo?	0,61	0,58	0,69	0,59
12	¿Consideras que la gente se encuentra motivada y satisfecha con el trabajo que realiza?	0,38	0,41	0,44	0,35
13	Globalmente, ¿Cómo calificarías la política y programas de formación de la BUC?	0,57	0,66	0,61	0,54
Desde tu punto de vista, cómo ha sido la evolución de la gestión en los dos últimos años en cuanto a:		Todos	A	B	C y D
14	Formación	0,58	0,68	0,59	0,57
15	Oportunidades de promoción	0,47	0,59	0,42	0,45
16	Organización interna	0,50	0,61	0,45	0,49
17	Comunicación interna	0,58	0,58	0,65	0,58
¿Cómo calificarías tus condiciones de trabajo respecto a los siguientes aspectos?		Todos	A	B	C y D
18	Mobiliario	0,48	0,61	0,49	0,46
19	Disponibilidad de equipo de informática	0,55	0,66	0,57	0,48
20	Equipo de oficina (teléfono, fax...)	0,54	0,59	0,58	0,52
21	Material de oficina	0,54	0,64	0,57	0,50
22	Aplicaciones informáticas	0,60	0,65	0,62	0,58
23	Espacio para trabajar	0,47	0,61	0,52	0,44
24	Iluminación	0,51	0,68	0,53	0,49
25	Limpieza	0,50	0,61	0,51	0,47
26	Temperatura	0,40	0,45	0,45	0,42
27	Seguridad física en el área del trabajo.	0,52	0,55	0,53	0,50

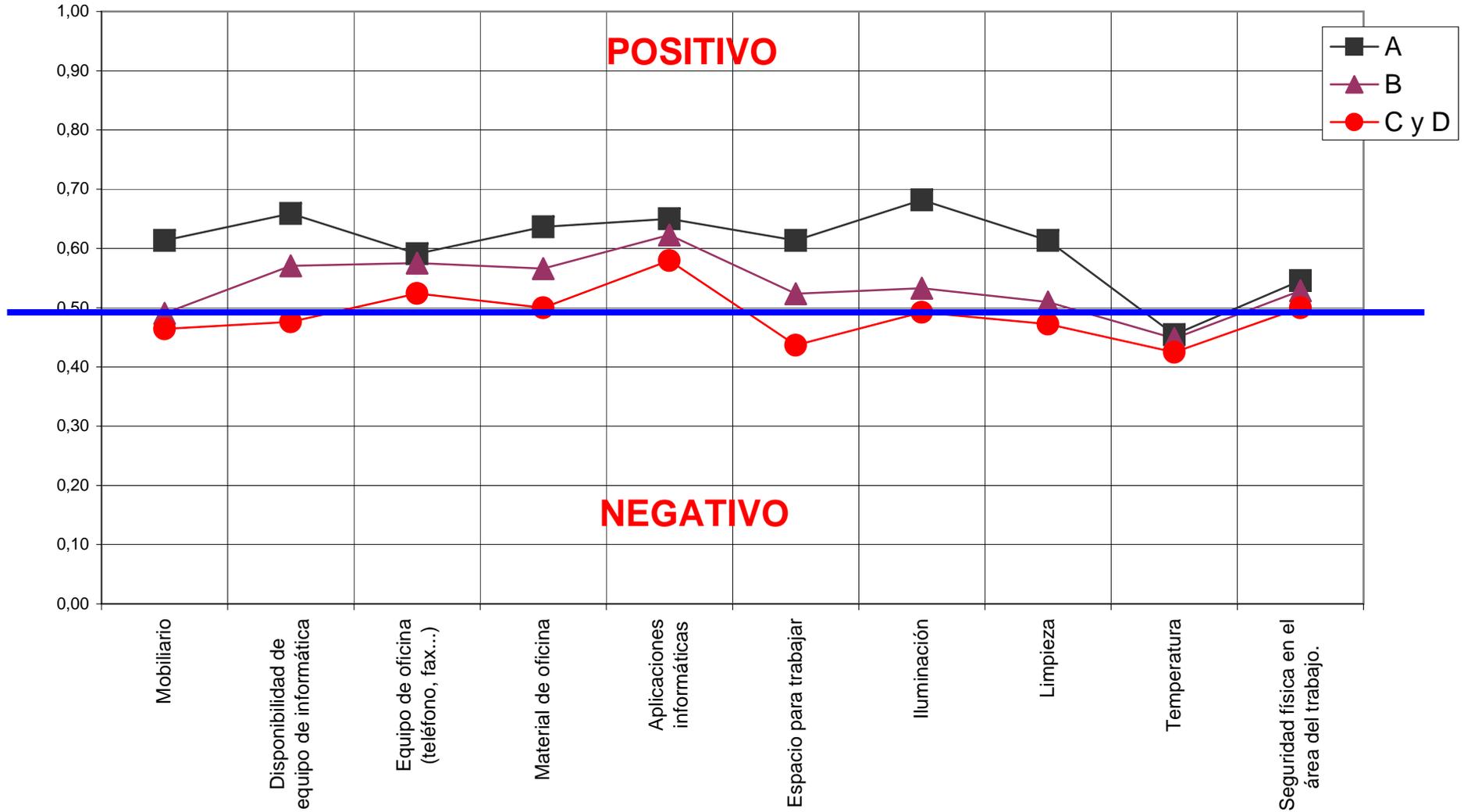
Valoración del clima laboral:



Desde tu punto de vista, cómo ha sido la evolución de la gestión en los dos últimos años en cuanto a:



¿Cómo calificarías tus condiciones de trabajo respecto a los siguientes aspectos?



Dos cosas que más te satisfacen de tu puesto de trabajo:

Su utilidad: servicio con utilidad clara	Posibilidad de aprender cosas nuevas
Atención a l@s usuari@s más información bibliográfica. Actualización y expurgo de los fondos, especialmente de la sección de referencia.	La flexibilidad horaria y la seguridad laboral
El trabajo que realizo	Los compañeros que tengo
Desde que llegué a la biblioteca nadie me ha adjudicado ninguna función, por lo que no puedo indicar algo que especialmente me guste, lo único que me gusta es el trato con los estudiantes en satisfacer sus necesidades, pues es algo que sale de mí.	
Variedad de tareas	Mis compañeras
Ambiente laboral en mi jornada	Trato con los alumnos y profesores
Buen clima de compañerismo, con alguna excepción	Relación con los usuarios
Relaciones interprofesionales	Satisfacción por parte de los usuarios
Los fondos de la biblioteca	La motivación por parte de la dirección
El horario	Los usuarios
Compañerismo y buen ambiente	Autonomía en el trabajo que hago
ninguna	
El contenido y los objetivos de las tareas. Sobre todo la atención directa al usuario y resolución de dudas.	La realización de tareas múltiples y diversas en la jornada de trabajo.
La información bibliográfica	El contacto con los usuarios
Cierta independencia	Compañerismo
Contacto con los libros	Contacto con los alumnos
Atender a los usuarios bien	Localizarles el documento que buscan
Los libros	La atención a los usuarios
Poder contribuir al cumplimiento de los objetivos de la biblioteca dentro de esta universidad	Mejorar los servicios de la biblioteca. Y su calidad a todos los usuarios, dentro de una buena relación profesional-usuario.
Buen ambiente de trabajo	Las tareas que realizo
Las relaciones con mis compañeros	El tipo de trabajo que realizo
Trato con el público	Organización
Calidad del fondo bibliográfico	
El compañerismo	Buen ambiente de trabajo
Mi capacidad de iniciativa	La valoración de mi trabajo por parte de mis compañeros. Las posibilidades de mejora.
El compañerismo	El ambiente de trabajo
Resolución de problemas de usuarios	Ambiente de trabajo (compañerismo)
El trato con el usuario	El constante reciclaje y aprendizaje que hay en las bibliotecas
Compañerismo	Tareas a realizar
El trabajo que realizo en general me satisface, me gusta.	Comprobar su utilidad.
Ambiente de trabajo y compañeros.	Respuesta del personal docente e investigador. Objetivos abarcables.
Autonomía	Condiciones del local
El propio material con el que trabajo	Que no es monótono
Clima laboral	
El compañerismo entre los compañeros	Trabajo bien organizado
Compañerismo (entre mis compañeros de proceso técnico)	El trabajo que realizo
El trato con los usuarios	La variedad de las tareas

El trabajo que realizo	Contacto con los usuarios
La flexibilidad para la realización de tareas.	Poder contar con iniciativa propia para realizarlas.
La constante ampliación de fondos.	La buena relación en el lugar de trabajo.
Buen ambiente de trabajo	Colección interesante
El compañerismo	Atender bien al usuario
Compañeros	Ubicación física
Me gusta el trabajo en sí y la evolución que ha ido experimentando a lo largo de los años. Me gustan las tecnologías y su aplicación en nuestra área.	Buen ambiente entre los compañeros.
Relación con compañeros	Flexibilidad horaria
Contacto con el público	Variedad personal BUC
Ambiente laboral	Apoyo de superiores
Ambiente laboral	Comunicación
Satisfacer las necesidades de los usuarios.	El compañerismo que se respira en el puesto, en general.
Atención al usuario	Trabajo de oficina
El personal.	La situación de la biblioteca, las vistas que tiene de la sierra.
Complicado	
Me gusta mucho mi trabajo	Mi relación con mis compañeras es excelente
Flexibilidad de horario	Relativa capacidad de tomar iniciativas personales e innovadoras
El trato con los alumnos, ordenación de libros, arreglo del buen estado de los libros	La buena armonía entre compañeros.
El horario	Vacaciones
El horario.	Que sea un servicio público de contenido cultural.
Relación con los compañeros.	Oportunidad de participar en distintas tareas de la biblioteca.
El trabajo en sí	El clima laboral
Compañeros	
El ambiente	El trabajo desempeñado
Usuarios satisfechos	Trabajadores satisfechos
Análisis y conocimiento de la colección con vistas a dar servicio a los usuarios	Atención al usuario
Autonomía	Variedad
Trato con los usuarios	Zonas verdes, luz, ubicación
Gran autonomía para organizar el trabajo, así como en la solución y adquisición de materiales.	
Mis compañeros	Variedad de tareas
Ayudar en la formación y la investigación	Estar rodeada de libros y ambiente académico
La relación con los números (información bibliográfica, resolución de dudas, etc)	El trabajo con los compañeros
Poder ayudar a los usuarios.	Aprender programas nuevos y poder usarlos.
Contacto con el usuario	La tranquilidad
Cierta autonomía	Buen ambiente con compañeros
Cuando agradecen que les haya informado bien.	Cuando el compañerismo coopera y no se hacen los jefes sin serlo.
Relación directa con los usuarios	Trabajo en equipo
Integración con la facultad	Integración con equipo de trabajo
Trato directo y muy personalizado con los usuarios	Ver que las iniciativas de acercamiento de

	los servicios a los usuarios dan sus frutos
La libertad para realizar mi trabajo	Los medios para poder realizarlo
Realizar funciones de atención al público y aprender cosas en referencia al tratamiento de los libros etc...	
La independencia e iniciativa en los procesos en los que participo	La satisfactoria relación con los usuarios en la ayuda prestada para la consecución de sus objetivos
Luz	
Ninguna	
Atención al público	Material con el que trabajo
Autonomía	Variedad de actividades a desarrollar
Disponer de capilla	Disponer de capellán
Trabajo con libros y personas	Siempre se aprenden cosas de ambos
El reconocimiento de los compañeros	La autonomía de mi puesto de trabajo
El horario	El sueldo
El sueldo	La relación personal con algunos compañeros
Facilitar información bibliográfica a los usuarios	Mantener los servicios adecuadamente a las necesidades de los usuarios. Disponibilidad de los compañeros para el trabajo.
Me gusta mi profesión	
compañeros	Voluntad para sacar las cosas adelante
Buen ambiente con los compañeros	Trato con el usuario
La buena disponibilidad de la gente para trabajar	Los compañeros

Dos cosas que si pudieras cambiarías inmediatamente de tu puesto de trabajo

Dedicación casi exclusiva a una tarea	
La organización del espacio y de las infraestructuras . El jefe de préstamo y sala de tarde.	La iluminación . La excesiva especialización en el trabajo por una mayor diversificación, flexibilidad y multifuncionalidad.
Asignaría más personal a la biblioteca para realizar otras labores como la atención de los usuarios de la mediateca etc.	Colocación de libros, proceso técnico, información bibliográfica
El ordenador	La mesa de trabajo
La gestión directiva	
Método de trabajo de la dirección	
Demasiada delegación y poca toma de decisión por parte de la dirección	
La climatización	La escasez de personal catalogada
El clasismo	El nulo compañerismo
La dirección de la biblioteca (directora, puestos orgánicos, jefaturas...son personas sin preparación ni aptitudes para la responsabilidad de gestionar una biblioteca). Las condiciones de trabajo en esta biblioteca mejorarían mucho con una dirección nueva.	Los usuarios. Cada vez peor preparados, peor educados, más agresivos. Eso incluye al profesorado también.
Mobiliario, limpieza, medio ambiente, local	Comunicación interna, participación
La jefa de préstamo	Parte del personal auxiliar (grupo c y laboral III)
La rutina de hacer casi siempre lo mismo	
El sistema de becas de la biblioteca (están mal pagadas).	Apertura de una biblioteca central las 24 horas diarias.
Mejor reparto de las tareas	Me encantaría que la gente pusiera más

	interés al realizar las tareas de sellado y tejelado.
Las actitudes poco democráticas	El ejercicio del poder
Indefinición del futuro	Dotación correcta de personal
Gestión de los recursos humanos	
Mejorar condiciones físicas (mobiliario, temperatura, luz)	Mejorar equipos informáticos
El mobiliario	La luz
Calefacción y aire acondicionado	Hace mucho calor en invierno y mucho frío en verano
Condiciones trabajo lamentables : no espacio propio diferenciado del de los usuarios, estanterías inseguras (en ocasiones se han vencido por el peso de los libros y porque están rotas), libros demasiado altos. Filtra el agua de lluvia por las ventanas.	Descentralización existente. Falta de espacio para libros. Hemos llegado al 100 % de ocupación.
Dispersión de fondos y recursos	Descentralización biblioteca
La descentralización de los fondos	El espacio físico
Material mobiliario (incluidos ordenadores)	Calefacción
Equipamiento informático	Mobiliario y espacio de trabajo
La falta de coordinación entre los turnos de mañana y tarde.	La mala distribución en el reparto de las tareas.
Material informático	Barreras arquitectónicas
Equipo directivo del centro : Dirección y subdirección especialmente esta última.	Instalaciones no adecuadas : poco espacio para sala y depósitos ; los despachos necesitan urgentemente una mano de pintura.
El mostrador de préstamo	Mobiliario y fotocopiadoras
Forma de promoción del personal.	Inflexibilidad en la asignación de plantillas. Configuración de las plantillas.
Organizaciones	Definición de las funciones
Falta de organización, criterios a largo plazo.	Continuidad de proyecto.
La distancia entre puntos de atención (la biblioteca más bibliotecas de departamentos)	Dispersión de fondos
Reformas en el servicio de préstamo (ampliación).	Ampliación de las partidas presupuestarias para la compra de nuevos manuales.
La ubicación de mi biblioteca (está descentralizada).	
La imposibilidad de mejorar	La imposibilidad de cambiar de turno
La mala formación de compañeros	El horario
Mala organización del trabajo, en el sentido de no tener los materiales con los que trabajas a mano, para hacer cualquier tarea tienes que levantarte 20 veces, con la correspondiente pérdida de tiempo.	Distribución adecuada de los puestos de trabajo, no sé cual es mi sitio ni donde tengo mis cosas.
La permisividad en el tiempo de los desayunos.	La estaticidad en el lugar de trabajo, haría rotatorio los puestos de atención al público (conocerían el funcionamiento global)
Privilegios de ciertos miembros del personal " Jefecillos " vagos y poco competentes.	
Mejoraría las instalaciones, ampliando espacios de trabajo, renovando el mobiliario, el equipamiento.	Mejoraría las infraestructuras : temperatura ambiental, ruidos, iluminación.
Mobiliario	Despachos
Las instalaciones donde trabaja el equipo Técnico y donde se atiende a los investigadores, necesitan, creo, una remodelación urgente.	La hemeroteca debería estar dentro de la biblioteca, o adjunta a ella, y no dónde está ahora mismo.
Ordenadores más modernos	Montacargas de depósito
Mobiliario	Equipos informáticos y espacio físico
Equipo informático y OPAC	Mobiliario y acceso telefónico (teléfono y fax

)
Instalaciones mobiliario, espacio de trabajo, insonorización	Haya compra de manuales
La duración del préstamo de los libros de uso frecuente de 7 días, ampliándolo a 15 días.	La puerta de la biblioteca.
El espacio físico	La iluminación
La falta de compañerismo	La mala educación
Organización	Más trabajadores
Falta de personal para poder entender al público como se merece.	Más contacto y relación entre el grupo de mañana y tarde.
El espacio físico y las instalaciones	La dependencia funcional
La persona que le da todo igual.	El silencio, dentro y fuera (salas y escaleras)
Reparto equitativo del trabajo	Menos diferencias económicas entre grupos
El director	Las instalaciones
Mal reparto de la carga de trabajo	
Mejor atención al usuario	Mejores instalaciones
Instalaciones	Organización interna
Las instalaciones	Los equipos
Conseguir un control sobre el horario trabajado esto es, horas reales en el puesto, no la permanencia en la ficha. En una palabra poder terminar con la sinvergonzonería y amoralidad de los trabajadores de un servicio público que pagamos todos.	Recursos para poder motivar al personal y menos becarios y más personal fijo.
Distribución de trabajo entre más personas	Mayor preparación del personal
Carecer de seguimientos de productividad	Apalancamiento laboral
Mejoraría la iluminación, aumentaría los pc's en sala, pondría una puerta más silenciosa y cambiaría los pc's de préstamo.	Gestionar el presupuesto de la biblioteca, no solo material bibliográfico.
Despachos	
Definiría las funciones en relación a la capacidad y formación del personal	Contacto con la dirección de la biblioteca de mi centro respecto a objetivos, funciones y resultados.
Las condiciones ambientales (excesivo calor tanto en invierno como en verano)	Equipamiento informático
Horario	Algunos compañeros
Mobiliario y depósito	Ordenadores antiguos y lentos.
No tendría a los sordos de acceso al público	
Reparto de tareas	Falta de implicación del personal que interviene en el mismo servicio.
Burocracia	Forma de pago de las adquisiciones
Las instalaciones	Me gustaría cambiar de biblioteca para conocer otras formas de trabajar, otros usuarios y como se organiza el funcionamiento del servicio.
La repartición de los trabajos (que se hace en función de amistades y no de forma equitativa)	Tener un sitio fijo y no tener que esperar a que el turno de mañana se vaya para poder ocupar un sitio.
Las instalaciones en las que desarrollamos nuestro trabajo son nefastas	No facilitan el desarrollo del mismo
No puedo decirlo	
Ubicación física	Jefe de préstamo
Cierto aislamiento	El turno
Eliminar el detector magnético	Dejar a los alumnos colocar los libros
Ampliaría espacios	Sacaría del ambiente de estudio los ruidos

	molestos (fotocopia, móviles)
Las condiciones de espacio de la biblioteca	La falta de compromiso de algunos trabajadores en el trabajo de equipo que supone la biblioteca.
La dirección	La propia biblioteca (es una vergüenza que pretendamos conseguir una certificación de calidad, teniendo bibliotecas como ésta)
El sueldo	El lugar de trabajo
Toxicidad del animalario facultad contigua que se inhala en nuestro puesto de trabajo	Mobiliario y recursos informáticos.
La toxicidad del animalario de la facultad de Biológicas	Quitar rejas de ventanas y poner medidas de seguridad.
Organización	Mobiliario
Las condiciones físicas (especialmente el mobiliario y la temperatura)	Asumir más responsabilidades
Salida de aire de animalario con ratones infectados que vierten a las ventanas de la biblioteca.	No hay medidas de seguridad. Si hay un incendio nos morimos todos.
La planificación y disminución de tareas a realizar	El mobiliario y equipos informáticos.

Dos puntos fuertes:

Las colecciones	El esfuerzo en materia de biblioteca digital: web, revistas, bases de datos...
La gran mayoría del personal	La infraestructura informática
Reconozco que hay una buena disponibilidad hacia los usuarios.	Pero hacia el personal, no hay motivación ni tampoco satisfacción.
La confortabilidad de la biblioteca	Buena consideración por parte de las autoridades
Buena instalación	Buena compenetración con el centro
La riqueza de los fondos	La implicación del personal
Profesionalidad y dedicación a nuestros usuarios	Acatamiento y ejecución de directrices que implican mejora en el servicio que damos
El trabajo de algunos técnicos auxiliares y personal contratado (no todos), que permite con su esfuerzo que esta biblioteca funcione mínimamente.	
Colección amplia y especialidad	Formación, experiencia y calidad en el desempleo del trabajo del personal auxiliar
Magnífica dirección	Parte del personal
Buen equipamiento de material en general	Buena iluminación, opacs suficientes
Apoyo del equipo decanal a la biblioteca	Equipo de trabajo
Personal	
La colaboración de la mayor parte del personal	La flexibilidad de horario
Equipo humano de trabajo.	Colaboración en el desarrollo de las tareas.
La riqueza del fondo.	
Los compañeros	Los usuarios
Profesionalidad	Trato al usuario
El servicio al usuario.	La gran cantidad de información que se difunde.
Parte del personal : son valiosos y con ganas de trabajar.	Riqueza de los fondos.
Instalaciones y servicios.	Parte del personal : muy cualificado y trabajador.
La colección	La difusión
Fondos	

Personal competente, responsable, trabajador y compañero	La importancia que se da a la atención personalizada del usuario como norma prioritaria.
Familiaridad en el trato	Fondo actual y pertinente
La atención al usuario como tarea principal	Equipamiento
La importante formación de sus técnicos (los más necesarios)	La humanidad de la directora
Algunas personas muy trabajadoras y preparadas en general.	Conciencia de ayudar al usuario.
Buen fondo bibliográfico antiguo.	Buena plantilla de trabajo.
Seriedad	Cordialidad
Buena atención a los investigadores y usuarios en general.	Muy buena formación de usuarios. El equipo que lo hace se lo curra mucho.
Calidad de servicio	Personal
Comunicación interna	Compañerismo
Recursos humanos	
La política de formación de usuarios.	La buena disposición del personal.
Atención al usuario	Prestaciones informáticas
El conocer a las personas con las que trabajas.	El buen ambiente que se crea, a la hora de trabajar.
Equipo de trabajo	Atención al usuario e información bibliográfica
El control y el buen hacer del director (sobre los libros)	La clasificación diaria de los libros
Horarios	materiales adecuados
Preparación y dedicación del personal	El apoyo de la facultad a la biblioteca
El servicio al usuario	Compañerismo
El fondo bibliográfico	
El trato con el público	
Los usuarios, en general, están muy satisfechos ; son fieles	Buena colección y apoyo institucional del centro
Magnitud y variedad de sus colecciones	Instalaciones
Amplitud de servicios	Facilidad de acceso
El compañerismo entre toda la plantilla	Gestión de la colección y de los recursos de información
El personal	La limpieza
Ninguno	
Rapidez en el servicio de préstamo interbibliotecario y en la búsqueda de documentos.	Nuestra colección de revistas.
Se saca el trabajo al día	Los usuarios suelen quedar contentos con la ayuda del personal
Servicios informáticos	Algunas compañeras
Depósito incómodo e insuficiente	Puesto de trabajo pequeño
Se da buena información	Pretender que el mostrador esté siempre atendido
Infraestructuras e instalaciones	Relación excelente con decanato facultad. Con un apoyo total a la biblioteca.
Versatilidad	Magnitud
Creo que la imagen es buena	Creo que el personal tiene mucha competencia
La atención al usuario	Horario
La atención al público	Los cursos a usuarios
Los equipos informáticos	El interés en la atención a los usuarios
Luminosidad	Comodidad

Una parte de la plantilla	El catálogo y nuestra página web
La poderosa que es : personal, medios, recursos	Bien considerada en el exterior
Archivo digital de prensa	Archivo de prensa
Buena organización	Buen trato al público usuario
La atención a los usuarios	El servicio de prensa digital
Número de personas trabajando en la biblioteca muy bueno (en la Buc)	Recursos de información : nº adecuado y buena adecuación a la universidad
Atención a los usuarios	Hemeroteca y préstamo interbibliotecario
Mis compañeros	Disponibilidad para el trabajo
Atención al usuario	Disponibilidad para el trabajo
Trato al usuario	Accesibilidad de los fondos
Amabilidad de los trabajadores con el usuario	Productividad
Atención personalizada a usuarios	El proceso interbibliotecario

Dos puntos débiles:

Falta de puntos comunes en cosas básicas: señalización, signaturas, tejuelos. Hay una descentralización algo desconcertante para los usuarios.	El no cumplimiento de los reglamentos según el tipo de usuarios (profesores principalmente).
La jefatura de información y referencia.	Que se ponga a becarios en el mostrador de información bibliográfica.
Mala climatización	Falta de responsabilidad de la dirección
Mal aislamiento térmico	Reparto de tareas
Escasez de personal de catalogación	Imposibilidad de contratos puntuales
Poca cualificación e interés de algún personal auxiliar	Instalaciones algo anticuadas
Todo lo demás	
Reparto de cargas de trabajo, implicación y motivación del área técnica respecto a la auxiliar.	La inexistencia de un servicio de información bibliografía y difusión de colecciones electrónicas orientado a la investigación y profesorado.
Parte del personal	Reconocimiento del trabajo bien hecho.
Pocas o nulas menciones	Descoordinación Y falta de información
Enseñanza de idiomas en horario de trabajo.	Facilidades de promoción interna.
Los sujetalibros deberían ser mejores.	Mal funcionamiento de las impresoras (que dependen de los laboratorios, pero perjudica a la biblioteca).
Escasez de puestos de lectura (por falta de espacio)	
Condiciones físicas (temperatura, mobiliario...)	
El acceso a la biblioteca que es siempre a través de escaleras	
Descentralización	Poco contacto con el profesorado
La descentralización	El espacio físico
Calefacción	Poco espacio para los estudiantes
Instalaciones pequeñas y anticuadas	Equipamiento informático
Parte de su personal.	Parte de sus instalaciones que siempre hacen pequeñas.
Mala dirección : se fomentan favoritismos y que la gente no trabaja a gusto.	Instalaciones deficientes.
Parte del personal : sin calificar y vago.	Falta de planificación y coordinación de cursos de formación (Es por débil de la UCM no de biblioteca). Inflexibilidad de los

	presupuestos.
Satisfacer ciertas necesidades de conservación organización del trabajo.	
Organización	Falta de reuniones a todos los niveles (ascendente y descendente)
Falta de infraestructura por ser una biblioteca antigua	Renovación de Pcs y opac. (muy viejas y antiguas).
Poco espacio	Hemeroteca pequeña
Falta de gente cualificada para desempeñar ciertos trabajos	Poco compañerismo por parte de algunas personas
La falta de responsabilidad de algunos funcionarios.	El escaso interés por algunas áreas, que son atendidas por funcionarios autómatas, sin ningún amor a su trabajo.
Algunas personas muy vagas y que atienden muy mal al usuario.	Poco control sobre el funcionamiento del préstamo.
Fondo bibliográfico moderno insuficiente	Poco presupuesto
Mobiliario	Temperatura
Lo mismo que he puesto en el punto 35	
Antigüedad de instalaciones, mobiliario y equipos informáticos.	
Dotación informática	Espacio
Equipos informáticos	Mobiliario
Instalaciones.	Fondos insuficientes, fondos antiguos y en muy mal estado.
La escasez de puestos informáticos.	La escasez de espacios diversos.
Falta de espacio	Muy mala iluminación
Cuando hay mucho préstamo la falta de personal	La falta de implicación de determinadas personas
Trabajadores	Horarios
Falta de puestos de lectura	Deficiencia de instalaciones, en general y especialmente, dotación espacial.
El poco control sobre ciertos compañeros (que hacen lo que quieren)	Repito el silencio en toda la biblioteca
Falta de personal, para tanto horario sobre todo, en horario reducido.	Por parte de las direcciones, poco interés hacia el personal, que hace que todo esto funcione.
Incapacidad del director por formar equipo	Eventualidad y escasez de personal
Parte del personal poco formado o motivado, sin interés por mejorar.	Diseño de la biblioteca que no aproveche el espacio. Presencia de un laboratorio con 40 ordenadores que no son de la biblioteca, en sus instalaciones.
Instalaciones poco adecuadas	Mayor comunicación de la dirección
Las instalaciones	La poca actualidad de los fondos
Personal con muchos años en la biblioteca, con poca formación, pocos estudios y desmotivado. Es un porcentaje alto de la plantilla.	Muchos puntos de servicio diferentes que obliga a tener un alto número de trabajadores.
Multiplicidad de puntos de servicios	Gran cantidad de cargos de trabajo
Productividad de algunos trabajadores	Derecho becario (haría falta más contratación)
Escaso número de pc's en sala	Biblioteca algo ruidosa debido a su ubicación
Ordenadores para usuarios y préstamo	Ruidos
Falta de correspondencia entre las funciones realizadas y la formación de los bibliotecarios	Espacio e infraestructuras insuficientes
Organización de las colecciones y actualizaciones de las mismas (son anticuadas y obsoletas)	Todo lo relacionado con mobiliario, equipamiento informático, condiciones

	medioambientales.
Falta de personal ¡¡ urgente !!	Cuando las tareas se comparten entre mucha gente la responsabilidad se diluye y es difícil subsanar los errores.
Espacio	Iluminación
Ignorar a las personas y dando los trabajos más bajos	Permitir que los compañeros y jefes de grupo den ordenes chillando
No hay un ayudante de bibliotecas en el turno de tarde	Sala de lectura ruidosa y falta acceso a minusválidos
Comunicación interna	Dependencia orgánica
Escasez de espacio	Falta de comunicación interna (en mi centro)
La organización interna (que esperamos ahora cambie con la nueva dirección)	La poca disposición al trabajo de algunas personas. Convertidas por sus superiores
Las instalaciones	El ruido
Climatización	Pocos puestos de lectura
La centralización desde servicios centrales.	El poco cuidado que se tiene de los trabajadores (siempre se antepone las metas a cumplir, sin pensar con el personal con que se cuenta).
Estructura anquilosada	Mucho jefe y poco indio
No dar impresión de internet (aunque sea por un precio ajustado)	Apelotonamiento del espacio
Falta de espacios	Falta de personal
Las condiciones generales de la biblioteca (ruido espacio)	Pocos equipos informáticos para los usuarios.
Pésima (cada vez peor) distribución de los RRHH (en toda la Buc)	Extremado apego de una considerable proporción del personal a procedimientos de trabajo anticuados.
Escaso presupuesto para mantener las colecciones actualizadas y carencia de instrumentos (ratones, ordenadores) para llegar, a ser una buena biblioteca informatizada.	Los relativos a las encuestas sobre condiciones de trabajo que he valorado negativamente. Salida de incendios, en general mejoras en la seguridad (quitar rejas en ventanas). Accesibilidad para las personas discapacitadas a la biblioteca (2 tramos escaleras.
Temperatura	
Temperatura	Falta de medios en general
Equipamiento informático	condiciones físicas (mobiliario, temperatura)
Iluminación	Temperatura
Formación bibliotecaria	Comunicación y diálogos con la dirección, subdirección

Sugerencias:

Más comunicación por parte de las direcciones de las bibliotecas de centro. Más reuniones para tratar los problemas de las bibliotecas. Más participación en forma de peticiones de sugerencias, diálogo... Compartir funciones (varios saben sobre lo mismo).

Cursos de idiomas (cada vez son más los Erasmus y I@s alumn@s extranjer@s matriculad@s). Talleres de resolución de conflictos y de educación para la paz. Valoración de todas las aptitudes de I@s candidat@s a jefaturas, no solo la antigüedad. Empatía, etc.

Considero que las mejoras económicas y la promoción de los distintos puestos de la biblioteca está mal planteada, siempre se benefician los mismos, las jefaturas de sala mejoran sus niveles y los de tarde (nivel 22) no experimentan la misma subida.

Falla organización, un poco de autoridad y también hay mucho elitismo entre el personal laboral, funcionario y los que somos del INEM.
Imposible.
Suspensión de la figura del becario y sustitución por personal contratado para las tareas específicas de préstamo y ordenación/colocación de fondos. Que todas las bibliotecas estén fuera de las facultades, en edificios independientes con medios adecuados.
Formación especializada en : organización del trabajo. Comunicación internas y externa. Atención al público y resolución de incidencias. Recursos especializados y colecciones electrónicas. Posibilidades de promoción por otros criterios que la antigüedad.
Más menciones, puestas a punto y en general poder expresarte si hubiera menciones de grupo y en general con toda la biblioteca.
Insonorización de las salas de estudio . Estabilización del personal
Fijar los objetivos a corto, medio y largo plazo. El criterio a seguir . No quedarnos instalados en la rutina . Redistribuir de forma racional el trabajo.
Que pronto nos veamos en el nuevo edificio.
Escalera de incendios
Necesitamos instalaciones donde quepan todos los libros nuevos (hemos llegado al 100% de ocupación y en ocasiones hay que colocarlos en carros o alfeizares como si fueran estanterías).Donde se pueda custodiar y consultar el fondo.Urge centralizar la btca.
Necesidad urgentísima de centralizar los fondos departamentales en una biblioteca general en el nuevo edificio.
La descentralización del fondo y los servicios por falta de una voluntad clara y de un espacio apropiado impide el desarrollo de un servicio apropiado y acorde a las posibilidades que de hecho tenemos (riqueza del fondo, voluntad del personal, demanda).
Más libros. Biblioteca más grande.
Mejora del espacio de trabajo. Mejora de los planes de formación.
Conseguir implicar al Decanato y los profesores en el funcionamiento de la biblioteca, en la mejora de sus instalaciones.Escuchar a la plantilla en reuniones periódicas.Crear un clima de dialogo bueno y se valore el trabajo de todos.Elaborar estrategias.
Que hagan la encuesta los directores de la biblioteca de las facultades y el director y subdirectores de la biblioteca.
Cambio de Baremo en la puntuación de méritos en los concursos de traslado.Asignación de puestos por méritos profesionales y no por ideología política.Normativa para asistir a cursos de formación.Apertura de la UCM a las propuestas de los centros.
La unificación de la biblioteca supondría una gran mejora a la hora de gestionar.Los puestos de trabajo son inadecuados, falta espacio para el personal y el material.La comunicación entre secciones es diferente, tenía que haber una intranet pequeña.
Cursos no relacionados directamente con el trabajo que se realicen en la jornada que no sea laborable.Más control sobre las personas que hacen cursos, algunas hacen el mismo curso,organizado por diversos departamentos.Más promoción de plazas,más formación.
Mayor cantidad de cursillos de formación a los alumnos para que conozcan los servicios, como compludoc, revistas electrónicas, E-prints, E-book, etc.
No sé cual sería la solución pero parece ser que abundan jefes de préstamo, que han conseguido el puesto por antigüedad, y que no quieren dar palo al agua. Y eso perjudica enormemente al servicio y al buen ambiente laboral.
Esta biblioteca necesita una mejora integral.
Traslado y cambios ambientales.
Actualización de instalaciones. Posibilidades de promoción interna (reconocimiento de casos especiales)
Habilitar más espacios tanto para el personal como para los fondos. Mejorar las instalaciones y los recursos informáticos. Centralización de los fondos, especialmente los de la hemeroteca. Aumentar y modernizar las colecciones. Mejorar la inf. Bibliog.
Habría que encontrar la manera de ampliar espacios tanto para el personal como para los usuarios.
Un edificio para biblioteca.
Más personal, más posibilidades de acceso a cursos de formación, que por falta de personal, de tarde, no permite que los cursos solicitados durante años, se realicen.
La diferencia que hay entre los trabajadores en todos los sentidos.

Exceso de calor en invierno y de frío en verano. Más subvenciones para comprar material para la biblioteca.
Sería interesante designar a cada uno el trabajo, ya sea por estanterías de libros, o sala entera. El jefe debería responsabilizar a cada uno una sala (rotando), a veces hay salas que están sin el responsable.
Sugiero que:al personal que hace los trabajos más intenso, de horario, apertura o cierre, que son siempre grupos C III,se les reconozcan su trabajo y se apremien con dinero,no con limosna cada vez más precaria,vease la última RPT.Más gente para trabajar.
Homogeneización de servicios y que estos dejen de supeditarse a injerencias de equipos decanales y gerentes de cada centro.
Poca autonomía de la biblioteca en el correo de la facultad.
Espacio
Más autonomía en general.Encuentro un problema en la triple dependencia de gerencia,decanato y la dirección de la BUC.Muchas veces las directrices de unos y otros van enfrentadas y tienes que actuar de mediador.Me parece mejor mi postura más libre.
Valoración y atención al proceso Técnico.
Cursos de formación. Conocimiento de todos los servicios, tanto de la misma escala como de otra. Activación por parte de la dirección.
A la hora de adquirir menos equipos informáticos, tener capacidad de adquisición.
Modificación de despachos. Mejora en la planificación de objetivos : definición de ello y perspectivas de trabajo en el futuro.
Todo mejoraría con una dirección y organización desarrolladas por personas con la formación y capacitación necesarias para una biblioteca de estas características.Por otro lado,es incomprensible que la biblioteca sea centro de personal no cualificado .
Desde mi punto de vista, el principal problema que tiene nuestra biblioteca es que se ha quedado obsoleta. Sería necesario una renovación de nuestra colección (nos alimentamos de donaciones que en muchas ocasiones dan más trabajo que el uso que tienen.
La biblioteca nueva.Un expurgo urgente.Hay material inutilizable por los alumnos por no estar en la base por falta de personal.Hay muchas más tareas que hace unos años y hay menos personal.Hay más de 6000 alumnos.La antigüedad no sirve.No hay motivación.
Definir los trabajos de cada uno y dar oportunidad de hacer otros trabajos que no sea hablar con los usuarios en biblioteca.
Concursos de traslado y promoción periódicos más ágiles y con unos baremos más actuales.Mayor transparencia de información.Comisiones técnicas de trabajo más resolutivas y con metodologías de trabajo más claras.Clases de inglés al principio de la jornada.
Mejorar la comunicación interna en cuanto a que los directores se impliquen en ella.Establecer mecanismos de conciliación para solucionar conflictos.Dotar como es debido las plantillas de tarde.Saquen las oposiciones a grupo A.Que haya más movilidad.
Sistema de limpieza para evitar la nube de polvo que se acumula, cuando se realiza actualmente. Para paliar los efectos de alergias que se dan en los bibliotecarios.
Ninguna.
Que desde servicios centrales se cuente más con la opinión de los centros, pues a fin de cuentas, los usuarios para los que trabajamos están en dichos centros y el contacto y la experiencia que tenemos debe servir para algo.
Para acceder a jefaturas realizar una entrevista personal con un profesional de recursos humanos. No pretender que todas las bibliotecas funcionen igual porque depende de las infraestructuras materiales y humanos.Primeros auxilios e idiomas.Web.Escuchar.
Hacer contrato de trabajo a las personas becarias. Dar servicio de impresión desde ordenador.
Que nos den más sitio para ampliar la biblioteca. (hay compañeros que están arrinconados).
Alguno de vosotros entiende como se puede conservar y mantener un fondo bibliográfico que soporta temperaturas, en verano, entre 40 y 50 grados y en invierno con la calefacción, entre 25 y 30 grados ? Creo que va a haber un concurso para ubicar fondos.
Mi sugerencia se refiere a esta encuesta:No queda claro el modo sobre el que cada individuo se pronuncia:La unidad o servicio donde trabaja,la biblioteca de centro (o los servicios centrales,considerados globalmente,en este caso) o la Buc en su totalidad.
Para que ?
Servirán de algo ?

Más ordenadores. Mobiliario material de oficina, iluminación, limpieza, espacio para trabajar.

Reforma de las condiciones físicas de la biblioteca y más medios informáticos para los usuarios.

Para que ?

Mejora del mobiliario, instalaciones, seguridad, iluminación adecuada. Hacer partícipe a todo el personal de la nueva tarea (actividad a realizar ; escuchar ; implicar al personal en su formación ; estímulos al personal en realizar nuevos trabajos etc...