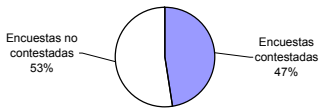
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA

PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

DICIEMBRE DE 2003

Encuestas contestadas	181
Encuestas no contestadas	201
Encuestas enviadas	382



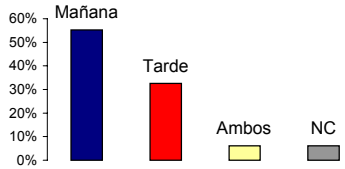
1. Datos personales:

1.1 Escala o Grupo al que perteneces:

	A/I	B/II	C/III	D/IV	NC
N	17	62	82	11	9
%	9%	34%	45%	6%	5%

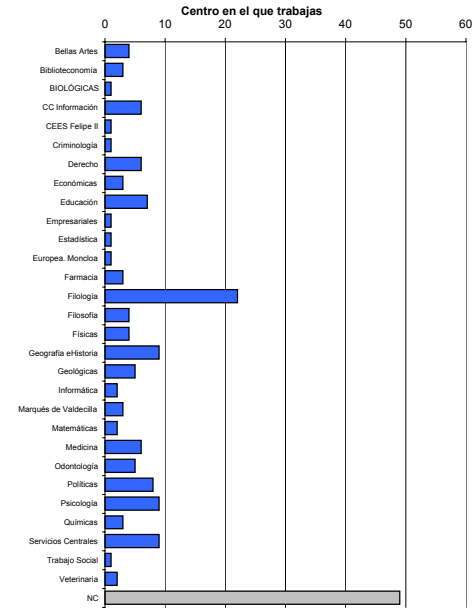
1.2 Horario en que trabajas:

	Mañana	Tarde	Ambos	NC
N	100	59	11	11
%	55%	33%	6%	6%



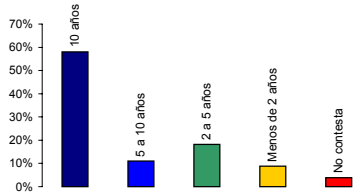
1.3 Centro en el que trabajas

Bellas Artes	4
Biblioteconomía	3
BIOLÓGICAS	1
CC Información	6
CEES Felipe II	1
Criminología	1
Derecho	6
Económicas	3
Educación	7
Empresariales	1
Estadística	1
Europea. Moncloa	1
Farmacia	3
Filología	22
Filosofía	4
Físicas	4
Geografía eHistoria	9
Geológicas	5
Informática	2
Marqués de Valdecilla	3
Matemáticas	2
Medicina	6
Odontología	5
Políticas	8
Psicología	9
Químicas	3
Servicios Centrales	9
Trabajo Social	1
Veterinaria	2
NC	49



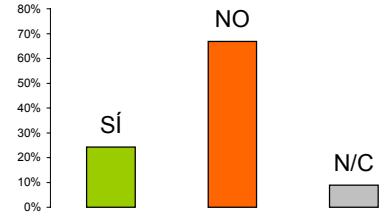
1.4 ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la universidad?

	10 años	5 a 10 años	2 a 5 años	Menos de 2 años	No contesta
N	105	20	33	16	7
%	58%	11%	18%	9%	4%



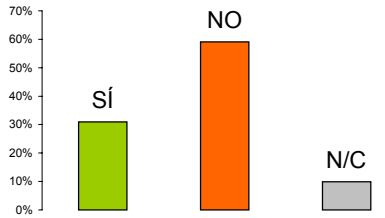
2 Estrategia:

2.1. ¿Conoces las líneas de actuación anuales de la Universidad?



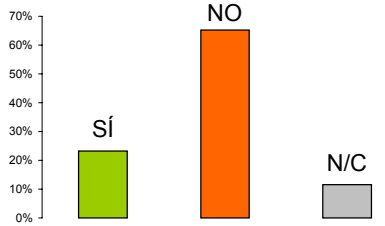
	SÍ	NO	N/C
N	44	121	16
%	24%	67%	9%

2.2. ¿Sabes si existe un documento anual de objetivos de la Biblioteca?



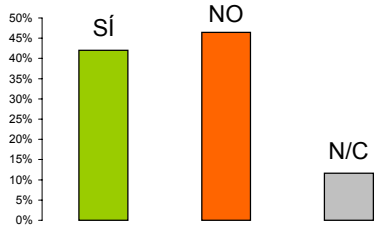
	SÍ	NO	N/C
N	56	107	18
%	31%	59%	10%

2.3. ¿Sabes si existe un control y seguimiento periódico de estos objetivos?



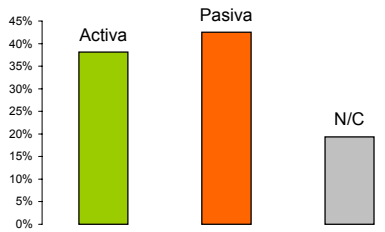
	SÍ	NO	N/C
N	42	118	21
%	23%	65%	12%

2.4. ¿Conoces los objetivos que afectan a tu puesto de trabajo?



	SÍ	NO	N/C
N	76	84	21
%	42%	46%	12%

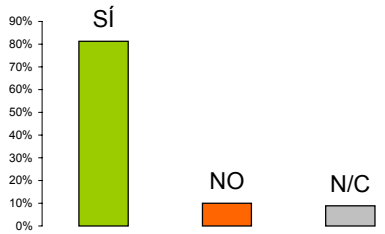
2.5. Valora tu participación en las reuniones informativas o en la aportación de sugerencias y mejora:



	Activa	Pasiva	N/C
N	69	77	35
%	38%	43%	19%

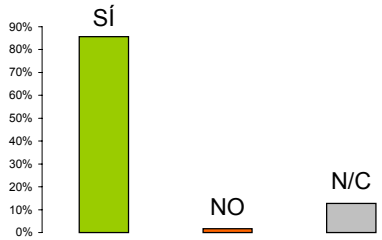
3. Estructura:

3.1. ¿Conoces el organigrama vigente de la Biblioteca?



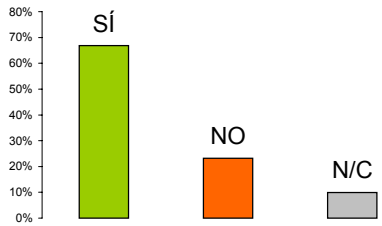
	SÍ	NO	N/C
N	147	18	16
%	81%	10%	9%

3.2. ¿Valoras como positivo una estructura flexible abierta a cambios organizativos?



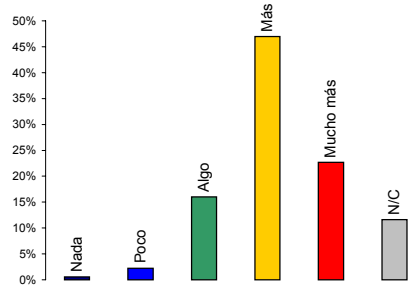
	SÍ	NO	N/C
N	155	3	23
%	86%	2%	13%

3.3. ¿Sabes quien es el responsable de cada unidad organizativa?



	SÍ	NO	N/C
N	121	42	18
%	67%	23%	10%

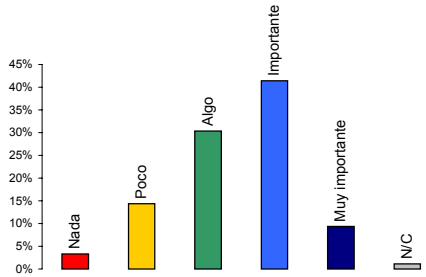
3.4. Valora hasta qué punto crees que se puede mejorar la calidad en la prestación de servicios que presta la biblioteca: (1=Nada, 2=Poco; 3=Algo, 4=Más, 5=Mucho más)



	Nada	Poco	Algo	Más	Mucho más	N/C
N	1	4	29	85	41	21
%	1%	2%	16%	47%	23%	12%

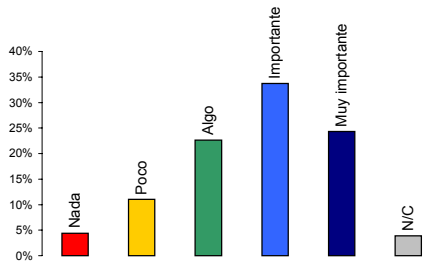
4. Equipos y personas:

4.1. Valora si la información de la que dispones es la necesaria para el desarrollo de tu puesto de trabajo: (1=Nada, 2=Poco; 3=Algo, 4=Importante, 5=Muy importante)



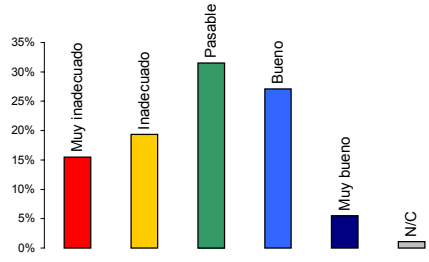
	Nada	Poco	Algo	Importante	Muy importante	N/C
N	6	26	55	75	17	2
%	3%	14%	30%	41%	9%	1%

4.2. Valora hasta que punto las actividades de formación a las que asistes son útiles para tu puesto de trabajo: (1=Nada, 2=Poco; 3=Algo, 4=Importante, 5=Muy importante)



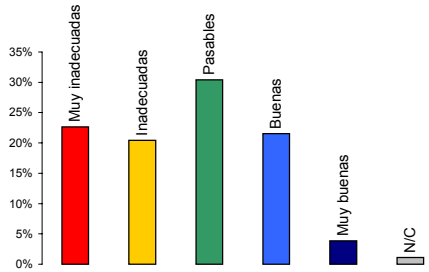
	Nada	Poco	Algo	Importante	Muy importante	N/C
N	8	20	41	61	44	7
%	4%	11%	23%	34%	24%	4%

4.3. Valora el mobiliario de tu puesto de trabajo: (1=Muy inadecuado, 2=Inadecuado, 3=Pasable, 4=Bueno, 5=Muy bueno)



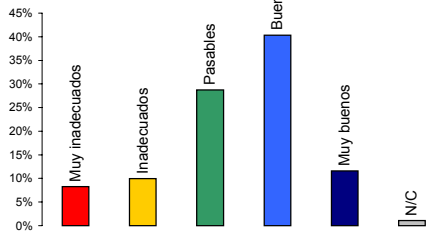
	Muy inadecuado	Inadecuado	Pasable	Bueno	Muy bueno	N/C
N	28	35	57	49	10	2
%	15%	19%	31%	27%	6%	1%

4.4. Valora las condiciones ambientales de tu puesto de trabajo (1=Muy inadecuadas, 2=Inadecuadas, 3=Pasables, 4=Buenas, 5=Muy buenas)



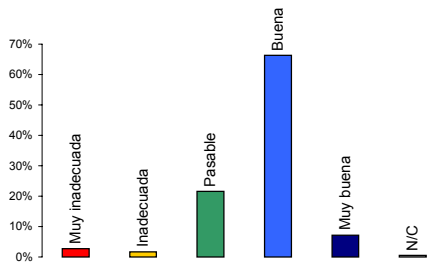
	Muy inadecuadas	Inadecuadas	Pasables	Buenas	Muy buenas	N/C
N	41	37	55	39	7	2
%	23%	20%	30%	22%	4%	1%

4.5. Valora si los equipos informáticos son los adecuados para tu puesto de trabajo (1=Muy inadecuados, 2=Inadecuados, 3=Pasables, 4=Buenos, 5=Muy buenos)



	Muy inadecuados	Inadecuados	Pasables	Buenos	Muy buenos	N/C
N	15	18	52	73	21	2
%	8%	10%	29%	40%	12%	1%

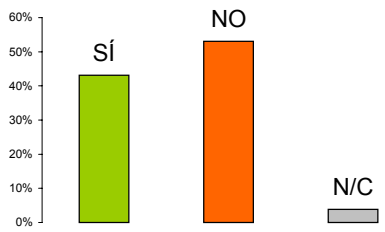
4.6. Valora si la aplicación informática con la que trabajas es la adecuada para el desempeño de tu puesto de trabajo: (1=Muy inadecuada 2=Inadecuada 3=Pasable, 4=Buena 5=Muy buena)



	Muy inadecuada	Inadecuada	Pasable	Buena	Muy buena	N/C
N	5	3	39	120	13	1
%	3%	2%	22%	66%	7%	1%

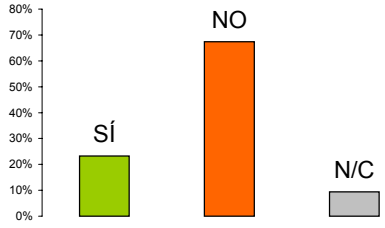
5. Procedimientos:

5.1. ¿Existen manuales de procedimiento en tu unidad?



	SÍ	NO	N/C
N	78	96	7
%	43%	53%	4%

5.2. ¿Has participado en su confección?



	SÍ	NO	N/C
N	42	122	17
%	23%	67%	9%

8. Indica, según tu punto de vista, dos puntos fuertes ... de la biblioteca:

El aspecto más valorado es el **personal (60)**: hay 24 menciones al personal de manera general (en 2 ocasiones se refiere sólo al auxiliar), 23 a su profesionalidad (cualificación, competencia, capacitación, formación...) y 10 a la buena disposición del personal para la realización de tareas. Hay además mención a una gran estructura de personal, a "determinados compañeros" y a que la mayoría del trabajo recae en auxiliares y contratados.

Hay además hasta 35 menciones sobre las **relaciones que se establecen en el trabajo**: 11 referencias al buen ambiente de trabajo y 6 a la buena relación entre compañeros, 7 a la organización, 2 a la libertad en la organización del trabajo, 3 al trabajo en equipo, 1 a la buena estructuración del trabajo, 1 a la participación en los procesos de la biblioteca y 4 a la dirección (especificando en una ocasión "la directora")

A continuación viene la **colección** (51), refiriéndose en ocasiones a alguna de sus partes (como la de Hemeroteca) a su mantenimiento o la concentración de los fondos en un único centro.

A **los usuarios** se refieren 35, la mayor parte a la atención a los mismos; pero también a su número (4), su variedad (2) su procedencia de otras bibliotecas, la información bibliográfica, la obtención de documentos...
Relacionado con este aspecto, se contabilizan 32 menciones más relacionadas con los **servicios**: su calidad, el acceso a los mismos, la adquisición y accesibilidad a los fondos (2), el préstamo (3), el catálogo, el préstamo interbibliotecario, la señalización, la colocación, la difusión, el número de fotocopias, la agilidad en el proceso de los fondos o la suscripción de revistas.

Hay 18 referencias a las **instalaciones**: 7 a las instalaciones en general o a la novedad de la biblioteca, 6 a la luz, 3 a la ubicación y a la ventilación natural, 1 a las vistas y otra al número de estanterías.

Otras 11 se refieren a otras **infraestructuras**: 5 a los equipos informáticos, 2 a las herramientas de trabajo y 1 a la infraestructura de red, a las nuevas tecnologías, a la innovación y desarrollo y al material sobre los programas informáticos.

8 referencias se refieren al **futuro**: 2 a que es una biblioteca con mucho futuro, en crecimiento (1), con capacidad de adaptación (1) e innovación (1), con objetivos abiertos (1) y con proyectos (2).

En 6 ocasiones se mencionan las **relaciones con la Universidad**: apoyo del equipo decanal y de gerencia (1), buena valoración de la biblioteca en la Facultad (1), relación del personal docente con el personal bibliotecario (1), papel de la biblioteca en la comunidad universitaria (1) y apertura a la misma (1) e interés de los usuarios por la biblioteca.

Hay, además, 4 referencias al **horario**, 3 al presupuesto y 1 al salario.

8. Indica, según tu punto de vista, ... dos puntos débiles de la biblioteca:

82 referencias a las **infraestructuras y equipamientos**:

- 24 referidas a las instalaciones en general, incluyendo las dimensiones, la situación de la biblioteca y la distribución arquitectónica
- 6 infraestructuras (sin especificar)
- 2 equipamientos (sin especificar)
- 19 falta de espacio
- 7 ruido
- 2 iluminación
- 5 climatización
- 2 condiciones ambientales
- 1 falta de limpieza
- 12 falta de equipos informáticos: en 2 casos se refieren a los que usan los usuarios
- 5 mobiliario (1: mostradores de atención al público)
- 6 sistemas de seguridad (2 especifican “contra incendios”)
- 1 dispositivo antirrobo

El apartado de **personal** es de los más mencionados (**70**), en distintas vertientes:

- 21 falta de personal (en una ocasión especifican que falta personal fijo)
- 2 ambiente de trabajo
- 2 relaciones personales
- 2 mala distribución del personal
- 5 distribución de cargas de trabajo: se especifica en 2 ocasiones que hay desequilibrio entre escalas
- 7 hacen referencia a parte del personal: personal “raro y vago”, malos profesionales, falta de responsabilidad, falta de vocación de servicio público
- 4 a la poca formación o no cualificación del personal
- 1 a que el trabajo en tiempo real de muchos trabajadores es de la mitad de la jornada
- 1 diferencia de retribuciones entre categorías muy acusada (falta de normativa)
- 2 vacantes de personal sin cubrir (1 menciona la política de personal)
- 1 sistema de promoción por antigüedad sin valorar las capacidades
- 4 hacen referencia a los becarios: 3 se suplen plazas con becarios, 1 se cambian constantemente
- 3 empleo precario o inestable
- 5 falta de motivación del personal
- 1 falta de promoción
- 4 plantilla de tarde insuficiente
- 1 poca atención a la plantilla de tarde
- 2 recursos humanos infrautilizados (en un caso, se refieren al préstamo)
- 1 desigualdades en la plantilla
- 1 sueldos
- 1 variedad de categorías

49 referencias al **organigrama** y la **gestión**:

- 4 Dirección
- 2 Gestión
- 4 demasiados puestos directivos
- 2 exceso de jerarquización (poca jerarquía horizontal)
- 2 falta de organización
- 3 falta de objetivos
- 2 gestión de recursos humanos (falta de formación sobre el particular)
- 1 burocratización
- 1 falta de agilidad administrativa para cualquier gestión
- 1 lentitud en gestión de asuntos económicos
- 1 rigidez en el organigrama
- 1 organización de la BUC ineficaz
- 1 falta de coordinación entre direcciones
- 1 falta de conexión entre bibliotecas
- 1 exceso de protagonismo
- 1 amiguismo de jefes

- 5 organización de tareas (3 especifican que no se rota)
- 13 falta de información (y de comunicación interna)
- 1 falta de conocimiento de las directrices del centro
- 1 falta de comunicación entre turnos
- 1 falta de diálogo
- 1 falta de reuniones profesionales
- 1 comunicación entre biblioteca de centro y resto de la facultad

En 30 ocasiones se refieren a los **servicios**:

- 4 Ausencia de formación de usuarios
- 1 Aumentar el contacto con el usuario antes que los trabajos técnicos
- 1 Biblioteca sólo como espacio donde estudiar y almacén de libros
- 1 Servicios a usuarios deficientes
- 1 Señalización y difusión de la colección y los servicios que se prestan
- 1 Organización e instalaciones de los servicios
- 1 Más servicios y la posibilidad de acceder al fondo departamental por las tardes
- 1 Difusión de los medios
- 1 Distintas condiciones de préstamo para miembros de la universidad
- 1 Escasez de puestos de lectura
- 1 Excesiva división entre los servicios de proceso técnico y de préstamo
- 1 Contrata de reprografía
- 1 Aislar las fotocopiadoras
- 1 Servicio de fotocopias
- 1 Falta de automatización de algunos campos
- 1 Falta de manuales de procedimiento y falta de coordinación
- 1 Falta de medios para consulta de materiales especiales
- 1 Falta de medios para retroconversión
- 1 Falta de normalización entre bibliotecas
- 1 Falta de servicios al público
- 1 Falta de usuarios
- 1 Indiferencia y pasividad de los usuarios
- 1 Retroconversión, impide cualquier iniciativa
- 1 Servicio de información y referencia
- 1 Mejorar información bibliográfica
- 1 Funcionamiento de la mediateca
- 1 No existe sala para investigadores

17 referencias a las **dimensiones** y la **organización general**:

- Descentralización 12
- Tamaño de la universidad, hace que sean los procesos más lentos 1
- El tamaño de la biblioteca de la BUC dificulta los proyectos 1
- Diversificación de puestos de servicio dificulta la coordinación 1
- Distribución desigual de recursos 1
- Diferencia entre bibliotecas de la BUC 1
- Poca uniformidad entre las bibliotecas en cuanto al funcionamiento, normas, horarios etc.

8 se refieren a la **relación con las autoridades de la Universidad**:

- 3 Falta de apoyo institucional
- 2 Falta de reconocimiento del papel de la biblioteca en la Universidad
- 1 Sometimiento a docentes e investigadores
- 1 Control del Decanato de la gestión de la biblioteca
- 1 Intromisión de la Gerencia en la biblioteca

8 a la **colección**

- 3 Colección descentralizada
- 1 Distribución de la colección
- 1 Pocos libros nuevos
- 1 Pésimo mantenimiento de fondos
- 1 Colecciones incompletas
- 1 Colección anticuada

Referido a otras cuestiones:

- 1 Ergonomía
- 1 Horarios de apertura extraordinaria
- 1 Incertidumbre en cuanto a horarios de vacaciones
- 1 Falta de trabajo en equipo
- 1 Retraso respecto a otras universidades

7. Indica las dos cosas que si pudieras cambiarías inmediatamente de tu puesto de trabajo:

En 84 ocasiones se hace referencia a las **instalaciones e infraestructuras**: de manera general en 21 ocasiones (en algunos casos, referencia a goteras), 9 referencias al espacio escaso, 6 a su ubicación (junto al bar, por ejemplo), 5 a la estructura o distribución arquitectónica del edificio y en una ocasión al acceso (no adecuado ni para el personal ni para los minusválidos).
23 hablan de las condiciones ambientales, incluyéndose la climatización, la ventilación, el dispositivo antirrobo (1), las pantallas no planas (1), la cantidad de horas delante del ordenador (1) o el uso de productos radiactivos (1).
En 5 ocasiones hablan de las infraestructuras en general, en 5 de la iluminación y de la luz artificial, en 3 de la falta limpieza, en 2 del ruido y en 1 del lugar físico de su servicio.

Además, 11 citas de los **equipos informáticos**, 8 del **mobiliario,** 1 del **equipamiento** en general y otra de los **recursos materiales**.
3 hablan de **medios insuficientes**, 2 de bajo **presupuesto**.

Con respecto al **personal** hay 42 referencias directas:

- 12 cambiarían la falta de personal (en un caso indican que cuando se aumentan los servicios recaen siempre sobre el área auxiliar),
- 3 hablan de personal incompetente,
- 2 de falta de profesionalidad,
- 2 cambiarían al jefe de sala,
- 2 que los becarios ocupen puestos de plantilla con condiciones laborales pésimas,
- 2 la inestabilidad laboral,
- 1 que se valore a las personas por el cargo y no por su trabajo,
- 1 la falta de compañerismo, otro las malas relaciones del personal,
- 1 “el clasismo de cierta gente”,
- 1 que el personal sólo conozca sus derechos y no sus obligaciones,
- 1 “algunos aspectos del personal”,
- 1 la incapacidad de gestión para solucionar situaciones de mala actitud del personal,
- 1 el ambiente de trabajo,
- 1 las “malas costumbres”,
- 1 “estar sola”,
- 1 motivación
- 1 dificultad para acceder a otros trabajos del mismo nivel
- 1 ascenso por años de antigüedad y no por mérito y capacidad
- 1 no tener movilidad por concurso a otras bibliotecas de la Comunidad de Madrid
- 1 retribución económica y un nivel superior de categoría laboral
- 1 situación laboral a fijo. Reconocimiento de titulación
- 1 puesto de trabajo
- 1 salario
- 1 ofertar cursos de formación para justificar la promoción
- 1 pocas posibilidades de asistencia a cursos de formación, congresos, visitas a otras bibliotecas

Íntimamente relacionado está también la asignación de funciones y distribución de **tareas** (8), el reparto de las cargas de trabajo (que recaen más en el grupo C) (5), la rotación en funciones y tareas (3), la falta de definición de funciones (4), la mayor participación en tareas y servicios (2), la escasa formación (2) y la mayor diversidad en funciones asignadas a cada escala (1).

Hay 16 referencias al **horario** y la **jornada de trabajo**: 3 cambiarían el horario, otros 3 la falta de flexibilidad del mismo, otros 3 el turno de trabajo, 1 la jornada de trabajo, 1 tener el horario partido, 1 tener jornada continuada, 1 más horario, otro reducir de 35 a 32 horas, otro los malos hábitos horarios y otro los agravios comparativos del turno de tarde con el de mañana

Con respecto a la **dirección y gestión** (32):
9 cambiarían la falta de información (para alguno lleva a la desmotivación), 6 la Dirección y gestión de la biblioteca, 2 la burocracia, 2 el cambio de objetivos y criterios, 2 la organización y coor-

dinación del personal, otros 2 la falta de participación en la toma de decisiones, 1 la planificación de proyectos; otro, la organización en abstracto; otro, la existencia de demasiados jefes; otro, el desconocimiento del trabajo por parte de éstos; otro, la escasa corresponsabilidad entre miembros de un equipo de trabajo; otro, mayor implicación por parte de los responsables en la resolución de problemas y otro el escaso conocimiento de los asuntos internos de la plantilla de tarde.

Con respecto a los **servicios** (23):

- 2 mejorarían los servicios,
- 2 la inexistencia de contacto con el usuario,
- 1 estar demasiado tiempo en despachos,
- 1 incrementaría los servicios personalizados para los usuarios,
- 1 crearía un puesto de información bibliográfica,
- 1 pide un jefe de sección que coordine el servicio,
- 1 cambiaría el no conocer todas las tareas de la biblioteca,
- 1 que falten manuales de procedimiento,
- 1 la gran cantidad de información no pertinente,
- 1 que los ordenadores para aplicaciones informáticas estuvieran fuera de la biblioteca
- 1 aumentar el apoyo para poner en funcionamiento las nuevas aplicaciones: Durante los cursos no se ven todos los problemas que luego aparecen
- 1 automatizar,
- 1 colocar libros,
- 1 confiar la colocación de los libros a los usuarios,
- 1 completar algunas colecciones,
- 1 el agobio de trabajo en determinadas fechas,
- 1 hacer fotocopias,
- 1 el mantenimiento de las fotocopiadoras,
- 1 la ubicación de la fotocopiadora,
- 1 satisfacer las demandas de los usuarios de aumentar aperturas buscando una fórmula que no recaiga en el área auxiliar
- 1 que las universidades privadas utilicen nuestro fondo

10 hacen referencia a las **autoridades** de los Centros: 4 cambiarían la dependencia administrativa, 3 la injerencia y falta de colaboración de autoridades académicas, 1 la poca valoración de la biblioteca por los docentes, otro la falta de relación con el profesorado y otro la Gerencia.

7 personas cambiarían la **descentralización** existente, 1 la dispersión de los servicios, 1 la estructura de la biblioteca, 1 “separar puntos de servicios”, 1 la falta de coordinación de servicios y unificación con otras sucursales

4 hacen referencia a la monotonía y 1 a la tarea aburrida y poco motivadora de preparar material para los retroconversores, 1 a los trámites burocráticos para conseguir equipos informáticos, 1 al sistema de seguridad y otro a la distancia del domicilio familiar.

6. Indica las dos cosas que más te satisfacen de tu puesto de trabajo:

El aspecto más comentado (67) es el **contacto con los usuarios**, expresado de diferentes maneras (relación con usuarios, trato con usuarios, trato con gente joven, atención al usuario...).
Este aspecto se amplía si tenemos en cuenta a quienes dan especial importancia a un **buen servicio**, de calidad, **a los usuarios** o están especialmente satisfechos por la labor pedagógica con ellos, por la satisfacción de sus necesidades, la difusión del conocimiento o el apoyo a la investigación y la docencia, que suman 25 nuevas menciones.

El **ambiente laboral** también es considerado en 51 ocasiones referido especialmente a la relación con los compañeros, incluyendo en ocasiones a los directores, y descendiendo a concretar en alguna persona. Se añaden 6 menciones al trabajo en equipo y a la organización del trabajo. Con otras 6 al personal en sí o a su profesionalidad.

La **variedad de tareas** y la rotación entre ellas es el tercer aspecto más mencionado: en 21 ocasiones. Relacionado con ellos nos encontramos 14 menciones al contacto con los libros y la información, con las nuevas tecnologías y la referencia a un puesto de trabajo creativo. Se encuentran después hasta 8 referencias a su satisfacción por una de las tareas bibliotecarias: proceso técnico, búsqueda, gestión de la colección o préstamo interbibliotecario. Otras 3 personas más mencionan que lo que les satisface es su puesto de trabajo.

11 consideran lo más satisfactorio la **independencia o la autonomía en el trabajo**.

9 hacen referencia a la **flexibilidad horaria**, 4 al **salario**, 3 a la **estabilidad laboral.**

6 destacan la **ubicación** del lugar de trabajo, 4 más hacen hincapié en el **entorno**, 4 en el **material** o equipo informático, 2 en las **instalaciones** y 4 en la **colección**.

Al menos 7 hacen referencia a la **formación y el aprendizaje** y la adquisición de nuevos conocimientos y 6 a la creación de proyectos y las posibilidades de iniciativa.

Por último, hay menciones a la existencia de capilla y capellán, al intercambio de ideas, a la materia de la biblioteca, a la tranquilidad, al apoyo de los superiores o a que no hay ninguna cosa que les satisfaga (2).

9. Indica otras sugerencias y propuestas de mejora que tengas:
Acercamiento de recursos a usuarios. Cursos de formación
Aclarar en próximas encuestas si las preguntas se refieren a la BUC o a la biblioteca de centro
Especificar a qué ámbito se refiere la encuesta si a la biblioteca de UCM o de centro
Adecuar personal a puesto de trabajo
Ampliar espacios para usuarios y para personal
Ampliar espacios. Renovar mobiliario
Más espacio. Instalación de aire acondicionado. Ruido. Mejorar la comunicación entre la plantilla
Mejorar espacios. Realizar reuniones informativas
Ampliar instalaciones
Ampliar presupuestos para adquisición. Renovar instalaciones. Renovar equipos informáticos. Medidas de seguridad apropiadas. Fomentar el uso de la biblioteca
Antigüedad del web de la BUC. Transparencia y participación en la gestión de la BUC
Arreglar goteras, pintar, mejorar la iluminación
Aumentar cursos de formación teniendo en cuenta al personal de tarde. Cursos de idiomas. Valorar las publicaciones científicas para los concursos. Valorar tesis doctoral.
Aumentar ordenadores con internet. Dedicar el gasto de antirrobo a compra de libros. Considerar mejor el trabajo de los becarios
Aumento de personal
Aumenta la plantilla de personal auxiliar
Aumento de plantilla
Aumento de plantilla. Asignación de funciones al personal auxiliar. Distribución de cargas de trabajo
Aumento de plantilla. Aumento de equipos informáticos
Aumento de plantilla. Formación del personal. Conocimiento de los objetivos de la biblioteca
Aumento de plazas grupo C y B. Disminución del nº de becarios. Que todo el personal de la BUC pudiera participar en las aperturas extraordinarias.
Aumento de Recursos Humanos. Obtener patrocinadores para ciertas actividades
Biblioteca autónoma sin intromisión de gerencias. Relación mayor entre facultades y bibliotecas
Cambiar el sistema de uso de mediateca. Modificar web
Cambiar la fórmula de asignación de nuevos puestos
Centralización. Comunicación. Mejorar la infraestructura. Sustitución de becarios por personal contratado
Centralizar fondos. Mejorar instalaciones. Más personal
Colocar aislantes para ruido
Comprar más fotocopiadoras
Consolidar puestos de trabajo. Más cursos de formación
Consolidar puestos de trabajo. Que no haya cambio continuo de becarios
Coordinación real. Puestos de responsabilidad para organizar y mejorar la calidad de los servicios
Crear un servicio central de formación de usuarios. Cambiar página web de la biblioteca
Crear un departamento de conservación del material
Cursos de formación de usuarios. Mayor colaboración con los departamentos. Cursos de formación para el PAS relacionados con nuestro trabajo. Posibilidad de hacer cursos de formación del nivel A para poder acceder a la carrera profesional.
Cursos de formación especializada
Cursos de formación para plantilla de tarde. Transparencia en los concursos de traslado. Más atención a la plantilla de tarde por parte de Servicios Centrales. Realizar actualizaciones informáticas fuera de horario de trabajo. Plantilla para apertura extraordinaria
Cursos de formación para turno de tarde
Cursos de formación y de idiomas
Cursos de formación. Aumentar puestos base. Favorecer relación entre bibliotecas. Evaluar
Cursos de formación. Difusión de todo tipo de información. Mejorar infraestructura. No cubrir puestos de trabajo con becarios
Cursos de formación. Más movilidad y variedad de trabajo
Cursos de formación. Mejorar la comunicación interna. Mayor promoción profesional
Más cursos de formación. Consolidar puestos de trabajo
Más cursos de formación. Los auxiliares poder dedicarse a más tareas técnicas
Más formación para el personal. Más valoración del trabajo personal. Igualdad de oportunidades para todos. Valorar la valía profesional a la hora de elegir el personal
Más información para el personal. Mayor valoración del trabajo. Igualdad de oportunidades. Poco estímulo profesional. Demasiado personal eventual
Impartir cursos
Cursos de preparación y de educación para prestar servicios. Redistribución de efectivos en función de necesidades. Mayores recursos económicos

Dar respuesta a las quejas formuladas por alumnos. Mayor información entre la dirección y el personal. Tratar por igual a todo el personal
Descentralización de la biblioteca. Para la futura biblioteca condiciones para atender a discapacitados. Sistemas anti-rrobo no son recomendables para personas con marcapasos y prótesis metálicas
Descuentos en la cafetería. Más cursos de formación
Difundir servicios de la biblioteca. Dar mayor importancia a la comunicación con el usuario que a las tareas técnicas
Directores más compañeros y menos jefes. Promoción combinar la antigüedad con los méritos. Facilidad para trasla-darse dentro y fuera de la UCM
Discriminación de trato entre profesores y resto de usuarios
Distribuir bien los recursos humanos, unas bibliotecas están saturadas y en otras falta personal
Distribuir mejor el espacio
Edificio mal estructurado. Dar más importancia a la información bibliográfica que a la catalogación
Eliminar antigüedad como criterio casi exclusivo en los concursos de traslado. Cobertura de plazas de forma limpia. Más cursos de formación. Suprimir la apertura extraordinaria de bibliotecas sustituyéndolas por salas de estudio.
Estudio para ver si se cumplen condiciones de seguridad y prevención de incendios. Posibilidad de reserva de libros. Apertura extraordinaria en épocas de exámenes
Falta de personal técnico de base. Formación profesional
Favorecer la comunicación. Sistema rotatorio de puestos. Curso de formación. Homologación de horarios. Mayor pu-blicidad y difusión de los servicios
Figura del jefe de préstamo mal concebida
Fomentar el pertenecer a la institución. Garantizar la igualdad en la promoción. Terminar con los puestos de trabajo temporal. Fomentar la participación
Formación de usuarios. Soluciones en conflictos con usuarios. Mantenimiento informático nulo. Mal servicio en repro-grafía. Que las encuestas sirvan para mejoras.
Hacer la biblioteca un poco más grande para que los usuarios tengan un sitio para consultar y trabajar en grupo sin molestar a los demás
Hacer salidas de emergencia
Hacer un edificio nuevo para la biblioteca fuera de la facultad
Homogenización de los servicios. Actividades de formación. Reuniones informativas . Más evaluaciones de servicios. Motivación
Incentivar a la plantilla de tarde. Participación en los objetivos de la biblioteca
Incentivar mediante formación, pagar mejor, acabar diferencias laboral-funcionario, acabar con "contratos de colabo-ración" y las becas tal como están. Dificultad homologar horarios sin tener en cuenta servicios y personal.
Instalaciones: el control de la puerta resulta nocivo para los compañeros. Ruido en la sala de lectura: no adecuada para el estudio. A veces nos olvidamos de cosas elementales: muchos servicios; pero se incumplen los básicos.
Involucrarse todos los grupos en la situación de la biblioteca. Cursos de formación. Cambio constante de becarios
Libertad para organizar los efectivos de personal. Mecanismo para el reconocimiento de personal a nivel económico
Mayor colaboración entre profesores y bibliotecarios. Mayor publicidad de los servicios
Mayor contacto entre los bibliotecarios de la BUC
Mayor difusión de fondos y servicios. Unificación de gestión entre todas las bibliotecas. Distribución de recursos humanos. Formación continua
Mayor información. Más personal
Mayor participación de los servicios centrales para conseguir mayor equidad entre bibliotecas
Me parece que en las bibliotecas grandes también sería necesaria una jefatura de tarde
Mejor coordinación entre Servicios Centrales y Centros. Mayor información. Ampliar plazos de préstamos en períodos de vacaciones. Elaborar cuestionarios sobre evaluación
Mejor distribución de las cargas de trabajo
Mejorar el transporte a Somosaguas
Mejorar el transporte en Somosaguas. Aumento de puestos de trabajo. Cursos de formación. Falta de unificación y criterios comunes a todas las bibliotecas de la UCM
Mejorar los medios de transporte a Somosaguas
Mejorar los medios de transportes a Somosaguas
Solucionar el tema de transporte a Somosaguas sobre todo en época no lectiva. Unificación de horarios para la BUC
Mejorar cursos de formación. Renovación de equipos informáticos. Mayor presupuesto
Mejorar el sistema de climatización. Limpiar. Solucionar falta de espacio
Mejorar la comunicación interna y la intranet
Mejorar la distribución y coordinación del trabajo. Democratizar la gestión
Mejorar la organización de la biblioteca
Mejorar los equipos informáticos. Mayor presupuesto para adquisiciones
Mejorar instalaciones de aire acondicionado
Menos becarios y más plantilla ficha. Hay demasiados jefes. Un único carné de préstamos para todos los universita-rios de Madrid
Motivar al personal auxiliar y definir tareas tanto para auxiliares como para becarios.

Nuevas instalaciones para la biblioteca. Ampliar el nº de equipos informáticos
Organización de la biblioteca por parte de la dirección
Orientar más el funcionamiento de la biblioteca al usuario. Formación de usuarios. Formación del personal
Participación en foros bibliotecarios a nivel nacional
Planificación de objetivos
Potenciar la ilusión y participación del personal en los proyectos
Presupuesto definido para la biblioteca. Cambio de mobiliario. Inspección de seguridad e higiene del trabajo. Cursos de formación. Mayor respaldo de las autoridades académicas. Eliminar categorías de bibliotecas. Eliminar la jornada partida
Promocionar los documentos de trabajo. Cursos de formación para el personal. Participar en la gestión
Publicidad de los servicios que ofrece la biblioteca. Mayor espacio. Normativa
Que existan cauces de comunicación interna rápidos, efectivos y eficaces
Que la designación del presupuesto no sea sólo por nº de alumnos. Considerar una asignación extra anual para bibliotecas con poco presupuesto
Realización de cursos para directores de organización y planificación. Grupos de apoyo para la gestión en momentos de crisis: mudanzas etc.
Realizar reuniones informativas.
Realizar reuniones informativas. Información sobre las tareas a realizar mediante documentos
Reconsiderarla asignación de tareas. Formación para el personal auxiliar
Redistribución de personal de la BUC
Renovar mobiliario para usuarios. Aumento de presupuestos
Reordenar las plantillas de los centros según las necesidades de cada una // Sistematizar algunas de las tareas (alguna centralización) lo que mejoraría el resultado final. Eficacia en el trabajo.
Reuniones informativas. Sacar rendimiento del personal. Crear equipos de trabajo
Saber las competencias que tiene cada puesto para conocer a quién hay que dirigirse
Sistematizar la evaluación para que sea un canal constante. Mejorar la comunicación. Distribución de presupuestos objetiva
Soluciones por parte de la dirección para organizar la biblioteca
Sustitución del personal temporal por fijo. Promoción del personal. Equiparación de bibliotecas, crear presupuestos para las bibliotecas con asignaciones insuficientes
Tener en cuenta al turno de tarde para cursos, información etc. Formar al personal. Cursos de idiomas. Posibilitar el intercambio entre bibliotecas nacionales e internacionales
Terminar con la descentralización. Equiparar presupuesto de bibliotecas. No utilizar a los becarios para la atención al público. Informar mejor de los servicios que ofrece la biblioteca. Mayor reconocimiento institucional. Reglamento nuevo.
Trabajar para equilibrar fortaleza y debilidad
Transparencia informativa. Clarificación de funciones del personal. Valoración del trabajo. Valoración de la biblioteca por parte de la Universidad
Una biblioteca nueva. Más personal sobre todo becarios. Mejor organización del trabajo
Unificar horarios de todas las bibliotecas de la BUC. Promocionar al personal
Unificar horarios y criterios en todas las bibliotecas. Apertura durante todo el año también por la tarde. Aumentar el nº de OPAC
Uniformar criterios para todos los centros. Distribución equitativa de recurso tanto materiales como humanos. Incentivar a la plantilla de tarde. Implantar un buen sistema de información
Urgente ubicación en instalaciones adecuadas. Aumento de recursos. Objetivos y planificación de tareas