

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA



## Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide



**INFORME DE ANÁLISIS DE  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
DE USUARIOS DE LA  
BIBLIOTECA DE LA  
UNIVERSIDAD PABLO DE  
OLAVIDE (2009-2012)**

**Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación**

# CONTENIDO

## HOJA DE CONTROL

**1. INTRODUCCIÓN: el modelo LibQUAL.**

### **2.FICHA TÉCNICA**

*2.1. Grado de participación*

*2.2. Periodo de recogida de datos*

*2.3. Aspectos valorados en el cuestionario*

### **3. RESULTADOS POR GRUPOS**

*3.1. Estudiantes de grado y de primer y segundo ciclo*

*3.2. Estudiantes de postgrado*

*3.3. Personal docente*

*3.4. Personal de Administración y Servicios*

*3.5. Personal de Biblioteca*

### **4. CONCLUSION**

**ANEXO 1: Tabla con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta.**

**ANEXO 2: Comentarios libres que han hecho las personas que han contestado la encuesta**

## HOJA DE CONTROL

|                           |                                                                                                                                               |                         |            |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|
| <b>Título</b>             | Informe de análisis de encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide (2009/2012)                  |                         |            |
| <b>Entregable</b>         | Informe de análisis de encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide (2009/20121)<br>- Biblioteca |                         |            |
| <b>Nombre del Fichero</b> | Bca_Usuarios_Encuesta_Informe_2012.pdf                                                                                                        |                         |            |
| <b>Autor</b>              | Biblioteca                                                                                                                                    |                         |            |
| <b>Versión/Edición</b>    | 12.02.2013                                                                                                                                    | <b>Fecha Versión</b>    | 12.02.2013 |
| <b>Aprobado por</b>       | Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Biblioteca                                                                                      | <b>Fecha Aprobación</b> | 14.02.2013 |

## **INFORME DE ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (2009-2012)**

### **1. INTRODUCCIÓN: el modelo LibQUAL.**

La Biblioteca desde el año 2007 utiliza como modelo de evaluación de satisfacción de usuarios la metodología de **LibQual** que detecta la calidad de los servicios a partir de las **percepciones de los usuarios**.

**LibQUAL+** está basado en las teorías de evaluación de calidad de servicios aplicadas en el mundo empresarial, y muy particularmente en la metodología de evaluación de calidad de servicios en organizaciones SERVQUAL. Los objetivos de LibQUAL + son:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad.
- Recoger e interpretar la retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo.
- Ofrecer información de evaluación comparable con otros centros homogéneos (benchmarking).
- Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

La encuesta LibQual tiene 22 ítems o preguntas que se agrupan en tres dimensiones:

- Valor Afectivo del Servicio.
- La Biblioteca como Lugar / Espacio.
- Control de la Información.

Para cada una de estas preguntas, el usuario debe dar tres valoraciones o niveles de servicio:

- Nivel de servicio mínimo exigible (VM).
- Nivel de servicio deseado o máximas expectativas (VD).
- Nivel observado o percepción del servicio (VO).

La Biblioteca utilizó este modelo en el año 2007 gracias a la colaboración del Grupo de Investigación SECABA de la Universidad de Granada. Desde el año 2009 se ha optado por una fórmula abreviada, con los mismos ítems, midiendo sólo el **nivel de percepción del servicio**, motivo por el que nos centraremos exclusivamente en analizar este aspecto en los tres períodos que se comparan.

## 2. FICHA TECNICA

### 2.1. Grado de participación

| Número de encuestas cumplimentadas en 2009 |           |      |
|--------------------------------------------|-----------|------|
| Nº de encuestas                            | Población | %    |
| 338                                        | 14.220    | 2.37 |

| Número de encuestas cumplimentadas en 2011 |           |      |
|--------------------------------------------|-----------|------|
| Nº de encuestas                            | Población | %    |
| 428                                        | 15.247    | 2.80 |

| Número de encuestas cumplimentadas en 2012 |           |      |
|--------------------------------------------|-----------|------|
| Nº de encuestas                            | Población | %    |
| 365                                        | 12.665    | 2.88 |

Como podemos observar, en el año 2012, el grado de participación en la encuesta aumenta ligeramente en ocho décimas.

En la siguiente tabla aparecen desglosados el número de encuestas cumplimentadas por los distintos sectores de la comunidad universitaria.

| <b>Tipología de los encuestados</b> | <b>2009</b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Grado                               | 214         | 269         | 160         |
| Postgrado                           | 21          | 32          | 35          |
| PDI                                 | 53          | 61          | 104         |
| PAS                                 | 27          | 41          | 43          |
| Personal de Biblioteca              | 23          | 25          | 23          |
| <b>TOTALES</b>                      | <b>338</b>  | <b>428</b>  | <b>365</b>  |

El porcentaje de cada grupo que ha cumplimentado la encuesta en el año 2012 ha sido el siguiente:

| <b>Tipología de los encuestados</b> | <b>2012</b> |
|-------------------------------------|-------------|
| Grado                               | 1,81%       |
| Postgrado                           | 1,42%       |
| PDI                                 | 9,88%       |
| PAS                                 | 12,25%      |
| Personal de Biblioteca              | 69,69%      |

## **2.2. Periodo de recogida de datos.**

En el año 2012 el estudio de satisfacción de usuarios se ha realizado entre el 28 de noviembre y el 21 de diciembre. Como en los dos períodos anteriores, además de la página web, se utiliza un cuestionario en papel que se reparte a los usuarios en los mostradores de la Biblioteca.

## **2.3. Aspectos valorados en el cuestionario.**

### **Valor Afectivo del servicio:**

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.

Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.

Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.

### **La Biblioteca como Espacio:**

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

### **Control de la Información:**

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.

CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.

Además de estas preguntas, la encuesta solicitaba a los usuarios que dieran su opinión, en texto libre, sobre los servicios de la biblioteca. Estos comentarios se pueden leer en el Anexo 2 agrupados por temas.

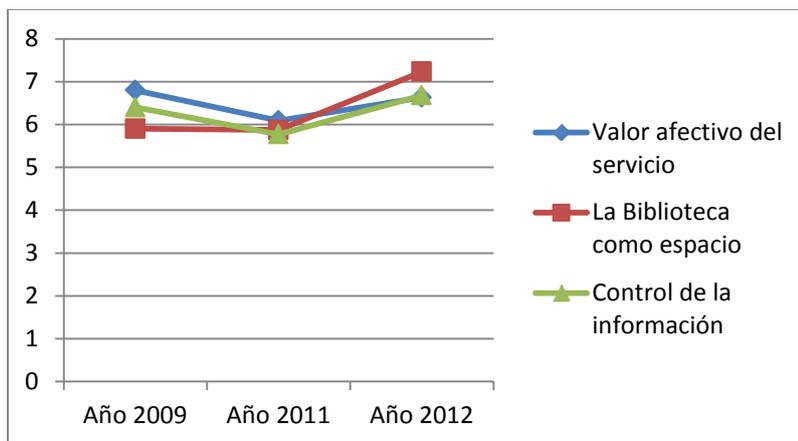
• **RESULTADOS POR GRUPOS**

La escala utilizada en la encuesta es de 1 a 9, incluyéndose la opción de No sabe/ No contesta. Los resultados, ordenados por grupos son los siguientes:

**3.1. Estudiantes de grado y de primer y segundo ciclo.**

|                                    | <b>Año 2009</b> | <b>Año 2011</b> | <b>Año 2012</b> | <b>Desviación 2012</b> |
|------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------------|
| <b>Valor afectivo del servicio</b> | 6,8             | 6,09            | 6,63            | +0,54                  |
| <b>La Biblioteca como espacio</b>  | 5,9             | 5,87            | 7,23            | +1,36                  |
| <b>Control de la información</b>   | 6,4             | 5,77            | 6,68            | +0,91                  |

En el año 2012, la valoración de los estudiantes de grado y de primer y segundo ciclo de los planes antiguos de estudio ha subido de forma sobresaliente respecto a los años anteriores como podemos apreciar en el siguiente gráfico.



La Biblioteca como espacio es la dimensión mejor valorada por este sector y a la vez la que experimenta un crecimiento muy significativo respecto al año anterior (+1,36). El valor afectivo del servicio pasa a ser la variable menos valorada.

En el año 2012 **los tres mejores resultados**, como se puede apreciar más abajo, pertenecen al valor de la Biblioteca como espacio, y uno de ellos (Es 5) coincide con lo observado el estudio anterior de 2011.

- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (7,48).
- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (7,38).
- Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (7,33).

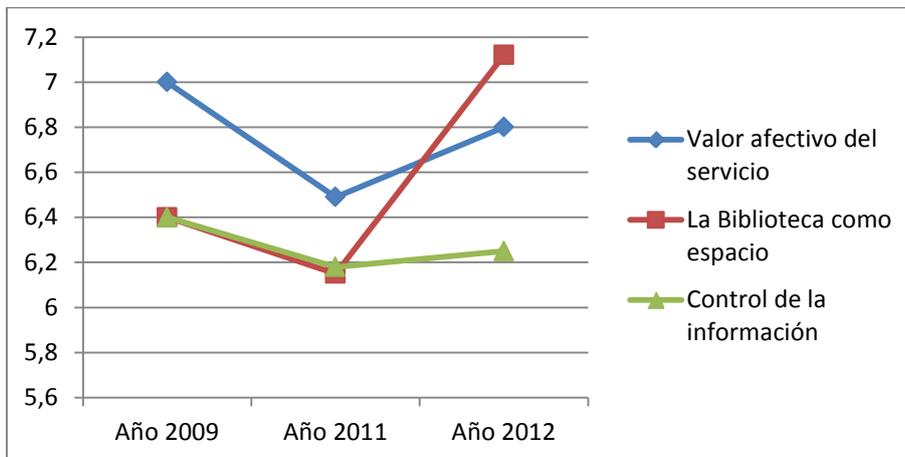
Los **tres valores menos valorados** son los siguientes:

- Af 3: El personal es siempre amable (6,30).
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,35).
- Af 6: El personal le ofrece atención personalizada (6,37).

### 3.2. Estudiantes de postgrado.

|                                    | Año 2009 | Año 2011 | Año 2012 | Desviación 2012 |
|------------------------------------|----------|----------|----------|-----------------|
| <b>Valor afectivo del servicio</b> | 7        | 6,49     | 6,80     | +0,31           |
| <b>La Biblioteca como espacio</b>  | 6,4      | 6,15     | 7,12     | +0,97           |
| <b>Control de la información</b>   | 6,4      | 6,18     | 6,25     | +0,07           |

La valoración que hacen los estudiantes de postgrado a mejorado en 2012 en todas las dimensiones evaluadas. El ascenso más acentuado se produce en el valor La biblioteca como espacio (+0,97).



Los tres **ítems más valorados** en 2012 coinciden con la dimensión La Biblioteca como espacio:

- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (7,32).
- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (7,20).
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (7,20)

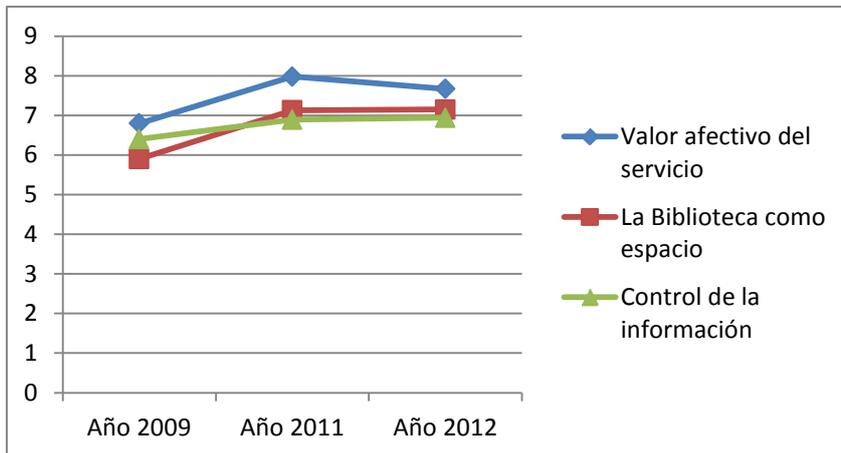
Los tres **menos valorados** pertenecen a la dimensión Control de la información:

- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (5,67).
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (5,96).
- CI 6: Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco (6,06).

### 3.3. Personal docente

|                                    | Año 2009 | Año 2011 | Año 2012 | Desviación 2012 |
|------------------------------------|----------|----------|----------|-----------------|
| <b>Valor afectivo del servicio</b> | 6,8      | 7,98     | 7,67     | -0,31           |
| <b>La Biblioteca como espacio</b>  | 5,9      | 7,13     | 7,15     | +0,02           |
| <b>Control de la información</b>   | 6,4      | 6,89     | 6,94     | +0,05           |

La valoración del personal docente es muy positiva en todos los aspectos. Con respecto al año pasado, sólo la puntuación del valor afectivo del servicio baja pero ésta disminución no es significativa ya que la media para esta dimensión es muy alta (7,67).



Los **valores más altos** se presentan en la dimensión Valor afectivo en el servicio:

- Af 1: El personal le inspira confianza (7,84).
- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (7,83).
- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (7,76).

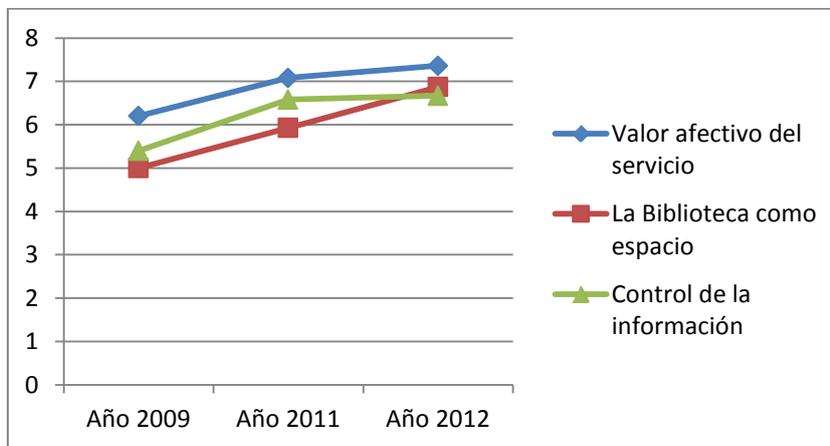
Los tres **menos valorados** se producen en la dimensión Control de la información:

- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,19).
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,53).
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (6,66)

### 3.4. Personal de Administración y Servicios (PAS)

|                             | Año 2009 | Año 2011 | Año 2012 | Desviación 2012 |
|-----------------------------|----------|----------|----------|-----------------|
| Valor afectivo del servicio | 6,2      | 7,08     | 7,36     | +0,28           |
| La Biblioteca como espacio  | 5        | 5,93     | 6,87     | +0,94           |
| Control de la información   | 5,4      | 6,58     | 6,67     | +0,09           |

La valoración del PAS ha subido notablemente frente a años anteriores en las tres dimensiones.



Los tres resultados mejor valorados se dan en la dimensión Valor afectivo del servicio:

- Af 1: El personal le inspira confianza (7,58).
- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (7,48).
- Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios (7,40).

Los tres **menos valorados** se producen en la dimensión Control de la información:

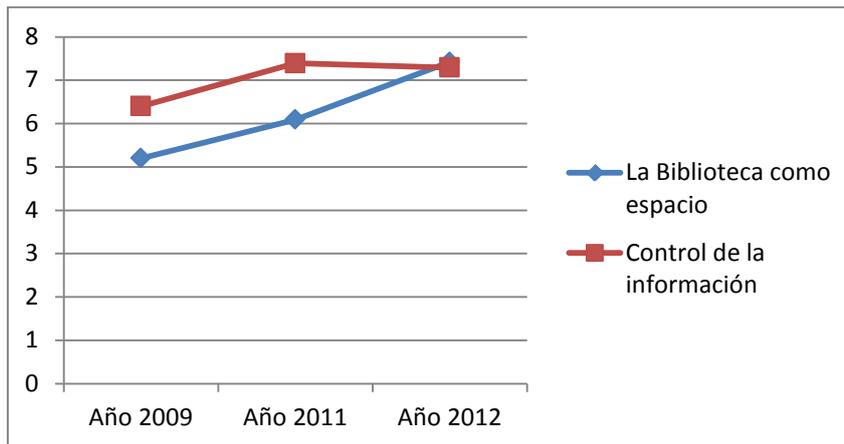
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,11).
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (6,45)

- CI 6: Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco (6,63).

### 3.5. Personal de biblioteca.

|                                    | Año 2009 | Año 2011 | Año 2012 | Desviación 2012 |
|------------------------------------|----------|----------|----------|-----------------|
| <b>Valor afectivo del servicio</b> |          |          |          |                 |
| <b>La Biblioteca como espacio</b>  | 5,2      | 6,09     | 7,42     | +1,33           |
| <b>Control de la información</b>   | 6,4      | 7,39     | 7,29     | -0,10           |

La valoración de 2012 del personal de la Biblioteca ha mejorado de forma notable en la Biblioteca como espacio y ha bajado ligeramente en el Control de la información.



Los tres **mejores resultados obtenidos** son:

- Es 5: Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo (7,90).
- Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (7,73).
- CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (7,69)

Los tres **menos valorados** se producen en:

- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (6,95).
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (7,08).
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (7,13).
- CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (7,13).
- CI 6: Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco (7,13).

#### 4. CONCLUSIÓN

La dimensión mejor valorada globalmente (7,16) ha sido *La Biblioteca como Espacio*. Dicha valoración tiene una mayor significación si consideramos que en los dos estudios anteriores (2009 y 2011) fue la dimensión con una valoración más baja.

La finalización de las obras de rehabilitación del edificio, que ha permitido unificar espacios, disminuir ruidos, aumentar el aforo y mejorar el rendimiento de las distintas instalaciones (climatización, cubiertas, etc.), unido a una mejora del equipamiento (instalación de conexiones eléctricas en la mayoría de puestos de lectura, de conexiones a redes de datos por cable, puestos con iluminación propia, etc.) serían la base de esta mayor satisfacción por parte de los usuarios, en particular de los estudiantes de grado.

En la parte negativa, debemos señalar que hay un número considerable de comentarios referidos a la falta de limpieza de las instalaciones y al mantenimiento del orden y el silencio en la sala. También hay quejas sobre el uso de la Biblioteca por parte de los estudiantes de la Universidad de Sevilla en época de exámenes.

El *Valor afectivo del Servicio* califica a todo el personal que presta sus servicios en la Biblioteca: personal bibliotecario, de vigilancia y de limpieza. Aunque la valoración general sigue siendo muy positiva (7,12) para todos los grupos de usuarios (especialmente por parte del PDI) y

ha mejorado respecto al estudio 2011, no se alcanzan los valores de 2009 en la que era el aspecto claramente más valorado.

En las aportaciones de texto libre de las encuestas hemos recibido no pocos comentarios positivos y felicitaciones, pero hemos detectado un aumento de las quejas respecto al trato y la diligencia del personal con respecto a los usuarios, especialmente en el caso de los estudiantes de grado.

Con respecto al **Control de la Información**, ha sido la dimensión menos valorada globalmente (6,77), aunque mejora los restados del estudio anterior.

Basándonos en los datos y las aportaciones y sugerencias hechas por los usuarios en los apartados de texto libre, hay algunos aspectos a los que debemos prestar atención para ajustarnos a la demanda de nuestros usuarios. Por un lado, con respecto a la colección, los estudiantes de postgrado son los más insatisfechos con los recursos tanto impresos como electrónicos que la Biblioteca pone a su disposición. Los estudiantes de grado, por su parte, demandan más copias de determinados títulos de la bibliografía recomendada. Por otro lado, con respecto al equipamiento que debe permitir el acceso a la información, hemos detectado necesidades relacionadas con la actualización de los equipos informáticos tanto en fijos como en portátiles, mejora del acceso a Internet (wifi) y del funcionamiento de las máquinas de autopréstamo y de reprografía.

La valoración media de estas tres dimensiones según la opinión de todos los grupos de usuarios ha sido de un 7,02 sobre 9, con lo que la Biblioteca tiene un margen de mejora para responder a las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria.

Sevilla, 12 de febrero de 2013

Responsable de Planificación y Calidad de la Biblioteca

#### **ANEXO 1: Tabla con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta.**

|                                                                                                                           | Nivel observado Estudiante grado y primer y segundo ciclo | Nivel observado Estudiante de Postgrado | Nivel observado PDI | Nivel observado PAS | Nivel observado Personal de biblioteca | Promedio |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------------------------|----------|
| <b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza                                                                             | 6,69                                                      | 6,94                                    | 7,84                | 7,58                |                                        | 7,26     |
| <b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada.                                                                | 6,37                                                      | 6,77                                    | 7,76                | 7,3                 |                                        | 7,05     |
| <b>Af 3:</b> El personal es siempre amable.                                                                               | 6,3                                                       | 6,71                                    | 7,66                | 7,34                |                                        | 7,00     |
| <b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.                             | 6,76                                                      | 6,79                                    | 7,73                | 7,37                |                                        | 7,16     |
| <b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.                   | 7,19                                                      | 7                                       | 7,83                | 7,48                |                                        | 7,38     |
| <b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario.                                                       | 6,5                                                       | 6,82                                    | 7,63                | 7,34                |                                        | 7,07     |
| <b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios.                                                       | 6,6                                                       | 6,65                                    | 7,33                | 7,13                |                                        | 6,93     |
| <b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.                                                    | 6,52                                                      | 6,8                                     | 7,61                | 7,32                |                                        | 7,06     |
| <b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios | 6,75                                                      | 6,8                                     | 7,67                | 7,4                 |                                        | 7,16     |

|                                                                                                          |      |      |      |      |      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------------|
| <b>Media Af</b>                                                                                          |      |      |      |      |      | <b>7,12</b> |
| <b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.                              | 7,38 | 7,2  | 7,43 | 6,89 | 7,39 | 7,26        |
| <b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.                        | 7,18 | 7,2  | 7,21 | 6,64 | 7,13 | 7,07        |
| <b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.                             | 6,82 | 6,82 | 6,69 | 6,71 | 6,95 | 6,80        |
| <b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación. | 7,33 | 7,08 | 7,12 | 6,86 | 7,73 | 7,22        |
| <b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.                            | 7,48 | 7,32 | 7,33 | 7,26 | 7,9  | 7,46        |
| <b>Media Es</b>                                                                                          |      |      |      |      |      | <b>7,16</b> |
| <b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.                 | 6,83 | 6,68 | 7,55 | 7,16 | 7,26 | 7,10        |
| <b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.                  | 6,98 | 6,55 | 7,29 | 6,91 | 7,69 | 7,08        |
| <b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.   | 6,59 | 5,67 | 6,19 | 6,11 | 7,08 | 6,33        |
| <b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.                     | 6,61 | 6,27 | 6,66 | 6,45 | 7,36 | 6,67        |

|                                                                                                                                                                          |      |      |      |      |      |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------------|
| <b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.                                                                      | 6,62 | 6,27 | 7,29 | 6,76 | 7,13 | 6,81        |
| <b>CI 6:</b> Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco. | 6,68 | 6,06 | 7,01 | 6,63 | 7,13 | 6,70        |
| <b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.                                                                           | 6,82 | 6,57 | 7,02 | 6,67 | 7,34 | 6,88        |
| <b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.                                                                      | 6,35 | 5,96 | 6,53 | 6,71 | 7,4  | 6,59        |
| <b>Media CI</b>                                                                                                                                                          |      |      |      |      |      | <b>6,77</b> |
| <b>Media global</b>                                                                                                                                                      |      |      |      |      |      | <b>7,02</b> |

## **ANEXO 2: Comentarios libres que han hecho las personas que han contestado la encuesta.**

El número total de comentarios de texto libre ha sido 79, de los que 44 son de estudiantes de grado y planes antiguos, 7 de estudiantes de postgrado, 19 de PDI, 7 de PAS y 2 de Biblioteca.

Para mayor claridad de los comentarios que han hecho los usuarios se han agrupado bajo las tres dimensiones contempladas en la encuesta y se le ha añadido la categoría “Otros” para los no referidos a ninguna de las categorías. Además se han clasificado según el tipo de usuario.

### **VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO**

#### **Estudiantes de Grado**

- Necesita mejorar el trato a los usuarios
- La biblioteca en general está bastante bien, pero el personal al servicio de la misma no realiza labores de atención al alumno. Parece que el ordenador con el que visitan Facebook a diario les ocupa la mayor parte de su tiempo. Mayor amabilidad en el trato del alumno que le requiere.
- Algunos miembros del personal muestran desinterés.
- Respeto del horario de trabajo significa que el usuario puede devolver material 5 minutos antes de que cierre la biblioteca, sin recibir un trato desagradable por ello.
- Además el personal, fundamentalmente el encargado de las salas suele ser bastante antipático.
- La falta de respeto que muestran algunos usuarios también es extensible a aquellos trabajadores que entran y salen (incluso con carritos) sin tener en cuenta el ruido que hacen.
- El personal debería plantearse con mayor seriedad sus funciones de control respecto a los usuarios; es frustrante encontrar que se dedican a leer/charlar (a un volumen audible), mientras los usuarios disponen de los espacios como zonas de ocio.
- El trato personalizado, amable y atento que se predica del personal no se corresponde a la realidad.
- A Pepe (mantenimiento), hay que subirle el sueldo

- El personal de consejería es muy desagradable y antipático.
- Los bedeles no son nada simpáticos. Utilizan su puesto como arma de poder
- Los Bedeles están "empanados", no cumplen con eficacia su deber correctamente y normalmene no se encuentran en su puesto de trabajo, sino fuera en "tiempo de descanso"

### **Estudiantes de Postgrado.**

- No me gusta nada cómo me atiendes los trabajadores de la biblioteca ya que son bordes, estúpidos y no muestran amabilidad. Les cuesta trabajo atender a los usuarios y no te ayudan a encontrar algunos libros.
- El personal de limpieza a veces es maleducado.

### **PDI**

- FELICIDADES AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA. Ángel Delgado por su disponibilidad y profesionalidad en los cursos de formación. Gema por su atención, Pablo por lo mismo... el trato y la confianza en la biblioteca, en mi experiencia, es magnífico. Enhorabuena.
- El personal de la biblioteca, a veces, no se muestra atento con los usuarios. A veces el personal resulta muy distante. No tengo claro si esto ocurre por el propio trabajo que desarrollan o por la falta de personal en la Biblioteca.
- ¡Seguid así!
- Agradecer la atención del personal
- Gracias por tener tan buena atención y facilitarnos tanto la labor de búsqueda de información
- Opinión muy favorable en general
- En general puedo acceder a la información, especialmente electrónica, bases de datos especialmente que he necesitado, pero cuando no ha sido así, siempre me han ayudado y me han resuelto cualquier cuestión que he necesitado, por eso quería darle las gracias por el servicio que ofrecen. Un saludo
- Gracias por tener tan buena atención y facilitarnos tanto la labor de búsqueda de información

- Es de los servicios que funcionan mejor de la UPO.
- El servicio de la biblioteca funciona muy bien

### **PAS**

- Prestáis un excelente servicio.
- La única pega, hay una chica morena, que cuando presta los portátiles, los entrega de malas maneras y cualquier día se los va a cargar, de los porrazos, que le pega cuando los presta. Es una vergüenza!!!

### **Personal de Biblioteca**

- Necesidad de que nos identifiquemos con el fin de dar una atención a los usuarios.
- Necesidad de personalizar y responsabilizarnos con nuestro trabajo.

## **LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO.**

### **Estudiantes de Grado**

- Lugar y personal muy acogedor y cercano.
- Me gusta la biblioteca es un lugar confortable para el estudio y para estar relajado haciendo las tareas.
- Las aulas para trabajo deberían ser para un solo grupo, o al menos, gran parte de ellas y especificarlo
- Las salas de estudio están muy bien, pero sólo puedes reservar dos horas el mismo grupo, esto lo veo bien cuando hay más usuarios que necesitan la sala, pero cuando no los hay están desaprovechadas y no dejan al mismo grupo reservar otra vez.
- Las salas de trabajo en grupo suelen tener poca disponibilidad.
- Debería mejorar el control de las salas de estudio en grupo
- A la hora de coger un aula para trabajo en grupo, el mínimo tiene ser (sic) de dos personas. Dos trabajan también, hablan y molestan a los que están en la biblioteca estudiando.
- Son necesarios mejores espacios para el descanso y el almuerzo.
- Mal olor en los baños del recinto

- Se programan obras en periodos de exámenes.
- Controlar el ruido y la temperatura de las salas comunes.
- Se deberían arreglar las goteras de la biblioteca, además de tener un mantenimiento las impresoras estropeadas del edificio.
- En la medida de lo posible que el horario de apertura fuera una hora más amplio, produciéndose el cierre a las 22:00 horas.
- Me gustaría no contraer hipotermia.
- Las obras podrían no ejecutarse durante el periodo de exámenes.
- La regularización de la temperatura no es adecuada (mucho frío en invierno).
- La biblioteca debería tener otros horarios, una apertura de 30 min. antes. Y que abran todos los días que dura el curso
- Las letrinas están muy altas. No todos medimos 1,80 m...
- A veces hay demasiado ruido.
- Sería interesante que se pudiera ajustarse la temperatura en verano muchas veces hace mucho frío y verano mucho calor. Sería interesante que habilitaran la zona de descanso que esta ubicada en la primera planta, y que tambien hubiera una zona con microondas .  
Muchas Gracias
- Aire muy fuerte en verano Hace frío en los primeros meses de invierno Más portátiles para los alumnos de la UPO
- En la biblioteca en invierno hace mucho frío, y en fechas de exámenes es muy difícil conseguir ordenadores portátiles.
- Sería positivo no compartir estudio con pajarillos que cantan ni trombas de agua.
- Los servicios deberían limpiarse con mayor frecuencia.
- La temperatura siempre está mal regulada (frío en verano y calor en invierno)
- Tropezar con una baldosa suelta (o con un charco de agua) es algo que sucede a menudo. -  
Las redes inalámbricas dejan de funcionar a cierta hora de la tarde.
- Hay grietas en el techo con un aspecto francamente peligroso.
- Ruidos de tuberías en exámenes

### **Estudiantes de Postgrado**

- La ampliación es fantástica. Las facilidades para alumnos de postgrado e investigadores me parecen muy adecuadas

### **PDI**

- El sistema de aire acondicionado ha fallado de manera estrepitosa; de momento parece que la calefacción va muy bien, esperemos que continúe así
- En la sala de investigadores hace frío y a veces es difícil estar allí mucho tiempo. Gracias
- Para facilitar el acceso de personal abriría una puerta de acceso en el lado oeste. Así se podría facilitar el acceso de las personas que trabajamos en los edificios del Pasaje de la Ilustración. Gracias

### **PAS**

- La sala es demasiado fría en invierno y demasiado cálida en verano. La temperatura no es acogedora y no invita a quedarse y usar las instalaciones
- Necesitamos revisar la climatización

### **Personal de Biblioteca**

- Debería haber un poco más de orden y limpieza de papeles y material en las zonas comunes para que el trabajo sea más fácil para todo el mundo
- Ergonomía de los mostradores escasa
- Falta de limpieza en la zona de los mostradores
- Desorden en la zona de restauración

## **CONTROL DE LA INFORMACIÓN**

### **Estudiantes de Grado**

- Procuren una política de compra de obras hiper-especializadas en el marco del consorcio y no de manera individual.
- Los ordenadores portátiles tienen versiones de los programas poco actualizadas

- el sistema de reserva de salas para grupos es lioso, hay que dar muchas vueltas
- errores en las máquinas de préstamo, que muchas veces no funcionan ni dan recibo
- problemas con las fotocopiadoras -estaría bien una máquina de cambio de monedas
- La biblioteca debería contar con más ejemplares de algunos libros frecuentemente usados para algunos grados tales como el de traducción e interpretación.
- A veces resulta muy difícil encontrar algún libro, quizás porque hay pocos manuales y además están prestados, por el resto todo bien.
- No hay suficientes ejemplares de bibliografía recomendada, al menos en el grado de geografía e historia.
- Deberían actualizar la base de datos de los libros en papel porque algunos se encuentran disponibles en la web pero no estan en las estanterías. Además de comprar más libros nuevos para tener más posibilidad de conocimiento.
- Diría yo que demasiados libros en inglés. Me parece bien que haya pero debería haber más de español ya que para afianzar un concepto pienso que es mejor hacerlo en tu lengua materna.
- está muy bien lo del préstamo CBUA.
- A veces es necesario más libros, ya que me ha pasado de no poder coger un libro porque ya estaba pedido, ya que era muy solicitado.
- Internet no suele funcionar en los ordenadores alquilables de la biblioteca.
- La conexión a internet en los portátiles suele tener bastantes problemas
- En general el servicio es bueno en muchos aspectos, pero como todo, es mejorable, como por ejemplo, es el tiempo de préstamo de libros que pienso debieran ser mayores, como por ejemplo de 15 días, creo que sería más adecuado para el estudio, se producirían menos retrasos en la entrega probablemente y los estudiantes tendrían un mejor servicio.
- El tiempo de préstamo de libros debería ser mayor
- Los programas de los ordenadores portátiles son muy antiguos y en muchas ocasiones no son compatibles con los documentos que cuelga el profesorado en el aula virtual; no es digno de una Uni versidad como la UPO tener unos programas en los portátiles tan obsoletos.

- Las máquinas para el préstamo de libros llevan bastante sin poder expender tickets y a menudo dan fallo.
- Carestía de medios audiovisuales en un campus internacional, es una muy mala imagen. Desprestigia bastante la calidad y visibilidad de información más completa.
- Internet funciona muy mal.
- Podría aumentar la cantidad de libros para prestar.
- Podría aumentar el límite de libros a sacar.
- Ciertos manuales no están disponibles para alquilar y utilizar fuera de la biblioteca, cuando estos nos sería muy útiles
- Sería conveniente renovar y aumentar los ordenadores disponibles, tanto portátiles como en las salas de informática
- la conexión a Internet es muy complicada y la mayoría de las veces no funciona.
- La velocidad y software de los ordenadores deja mucho que desear.
- Algunos ejemplares (libros y revistas) se encuentran en un pésimo estado de conservación.
- La máquina de autopréstamo debería funcionar siempre
- Muchos fallo de la wifi
- El servicio de aviso por correo electrónico y sms es irregular provocando el error del usuario sobre la fecha en que debe devolver algún material.
- La pagina web del sitio falla con frecuencia impidiendo que pueda renovarse o reservarse un libro, lo que a veces provoca penalizaciones.
- Las máquinas de autopréstamo son útiles, pero también suelen estar inoperativas.
- Los ordenadores portátiles no tienen instalado algunos programas útiles y necesarios (como el SPSS o una versión actualizada del procesador de texto) para el trabajo del alumno.
- Mucha tardanza en traer libros que están en el depósito por insuficiencia de personal. Muchos de los ordenadores de consulta se encuentran apagados formándose colas en torno a los que están operativos.
- El wifi falla con bastante frecuencia impidiendo el trabajo de los estudiantes.
- En áreas como Derecho, donde las actualizaciones son importantísimas, cuesta encontrar libros de ediciones actualizadas. En algunos casos, la edición más reciente que puede encontrarse en la biblioteca es de hace dos tres años.

- El estado de algunos libros o materiales es pésimo.
- Más portátiles para los alumnos de la UPO
- El Internet falla constantemente y la Webct
- Ordenadores portátiles nuevos
- Pocos ordenadores

### **Estudiantes de Postgrado**

- Faltan Libros de Biotecnología.
- El Internet falla constantemente y la Webct

### **PDI**

- Podría ser interesante... <http://biblioteca.ugr.es/pages/bookcrossing> O bien.. Préstamo de lectores de documentos electrónicos (PAPYRE) [http://biblioteca.ugr.es/pages/servicios/portatiles#\\_\\_doku\\_prestamo\\_de\\_lectores\\_de\\_documentos\\_electronicos\\_papyre](http://biblioteca.ugr.es/pages/servicios/portatiles#__doku_prestamo_de_lectores_de_documentos_electronicos_papyre) Bueno e-book de augmented reality Contacto. <https://twitter.com/eloyntt> Cordiales saludos y enhorabuena.
- Se ha de asegurar que la plataforma de acceso a libros electrónicos funciona (este curso ya ha fallado dos veces durante periodos largos). No se debería permitir que los libros disponibles en el catálogo digital dejen de estar disponibles de un año a otro y sin previo aviso. Eso hace inútiles las referencias bibliográficas en cuanto tiene unos años.
- LAS BASES DE DATOS DE LA OCDE QUE NO ESTÁN DISPONIBLES PORQUE LA UNIVERSIDAD TARDA EN PAGAR, A VER SI EL AÑO QUE VIENE VUELVEN A ESTAR DISPONIBLES.
- Me gustaría que se volviera al préstamo CBUA varias veces por semana, pero entiendo que se debe a restricciones presupuestarias

### **PAS**

- Hay revistas científicas muy importantes en el campo de la química a la que no tenemos acceso y nos sería muy útil poder disponer de ellas, tales como el Journal of the American Chemical Society, el Analytical Chemistry o el Angewante Chemie.

- Hola, creo que el tiempo de prestamos de documentación del pas es escaso, en mi caso tecnico de laboratorio tengo que estar pidiendo estensiones todo el tiempo, y me hacen falta los libros como a los profesores
- Películas más actuales.
- Actualización del software de los portátiles.
- No hay cargadores suficientes

### Otros

- los alumnos usan el máovil y hablan entre ellos sin que el personal les llame la atención
- Los cambios de los últimos años (sala de investigadores, CBUA) van por muy buen camino. No dejen que se deterioren
- En epocas de exámenes se deberían restringir el acceso a las personas ajenas a la universisas y debería haber un mayor control con respecto al comportamiento de las personas para que no haryta tanto ruido Solucionad los problemas de las altas temperaturas en verano!
- CIERTAMENTE ME SIENTO MUY AVERGONZADO DE ESTA MI UNIVERSIDAD AL OBSERVAR COMO CAMPAN A SUS ANCHAS LOS 2ESTUDIANTES DE NUESTRO ETERNO RIVÁ (LA US) POR ESTA NUESTRA BIBLIOTECA SIN NINGÚN TIPO DE CONTROL. DESPUES A NOSOTROS NO NOS DEJAN ACCEDER A SUS BIBLIOTECAS... 15-M (ESTOY INDIGNADO)
- En numerosas ocasiones resulta difícil concentrarse puesto que muchos usuarios se dedican a hablar a veces con un tono de voz más alto del adecuado.
- Que no dejen entrar a los de la Universidad de Sevilla, sólo UPO
- Ya que no es posible comer o beber en la biblioteca, sería conveniente la apertura de salas de estudio donde esto fuera factible
- Se debería de poder entrar con bebidas (comida no)
- Las salas de las impresoras debería de ser mas insonorizadas.
- Las fotocopiadoras deberian de tener un manual de instrucciones, cosas como imprimir con USB y otras cosas.

- Debería amonestarse a quien usa el tfl. dentro del edificio, para mantener largas llamadas a buen volumen
- Las máquinas de reprografía están continuamente atascadas/averiadas y el personal no ofrece respuestas sobre cuando estarán disponibles.
- Reforzar las medidas de seguridad.