



ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (SEVILLA) BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2007)

Enrique Herrera-Viedma y Javier López Gijón (coords.)

SECABA: Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad
(Universidad de Granada)



Granada, Octubre 2007

**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE
OLAVIDE (SEVILLA) BASADO EN SATISFACCIÓN
DE USUARIOS (2007)**

Grupo de investigación SECABA

En 2004 se formó en la Universidad de Granada un grupo de investigación para trabajar en evaluación y calidad. Uno de los primeros campos de actuación fue en el sector de las bibliotecas, con especial atención a las digitales.

Este grupo está formado por investigadores de los Departamentos de Computación e Inteligencia Artificial, de Documentación y profesionales.

SECABA, como actualmente se denomina el grupo, ha conseguido financiación para sus proyectos tanto del Ministerio de Educación y Ciencia como de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

Uno de los primeros objetivos que se marcó el grupo fue desarrollar una herramienta informática que permitiera la evaluación de bibliotecas, tanto subjetivas (basadas en encuestas) como objetivas (basadas en datos e indicadores). Como resultado de estos trabajos actualmente esta herramienta está operativa y es con la que se han obtenido los resultados que mostramos en el presente Informe.

SECABA ha publicado distintos trabajos sobre resultados de sus investigaciones en el I Congreso Español de Informática (CEDI) (Granada 2005), en el 4 Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales (Málaga 2006), en el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies. (INSCIT 2006) (Mérida), y en las 10 Jornadas Españolas de Documentación, Fesabid (Santiago de Compostela 2007). También en el número especial (2006) de la revista Encuentros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação) han aparecido trabajos del grupo. En la revista International Journal of Intelligent Systems (Wiley, 2007) ha sido aceptado un trabajo del grupo.

Los componentes del grupo son:

Director:

Dr. Enrique Herrera Viedma. (Departamento de Computación e I.A. UGR)

Coordinador:

Dr. Javier López Gijón. (Facultad de Documentación. UGR)

Investigadores:

Dr. Sergio Alonso Burgos.	(Departamento de Lenguajes y S.I. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera.	(Departamento de Computación e I.A. UJA)
Francisco Herranz Navarra.	(Biblioteca Universitaria de Granada)
Dr. Carlos Porcel Gallego.	(Departamento de Computación e I.A. UC0)
Dra. Josefina Vílchez Pardo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Antonio Fernández Porcel.	(Biblioteca Universitaria de Granada)
José M. Morales del Castillo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Belén Ávila Fernández.	(Biblioteca del TSJA)
Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de Computación e I.A. UGR)

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (SEVILLA) BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2007)

Tabla de Contenidos:	Página
A. El estudio y su interpretación.....	5
B. Ficha técnica.....	10
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad.....	11
D. Resultados por tipos de usuarios.....	14
E. Conclusiones.....	29
F. Recomendaciones.....	57
G. Referencias.....	58
H. Anexos.....	60

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

Los estudios de usuarios, y más concretamente de la satisfacción de los mismos con los servicios, es algo nuevo en las bibliotecas universitarias españolas, de hecho son muy pocas las que cuentan con estudios de este tipo. Incluso en países más avanzados que el nuestro, como pueda ser Francia, estos tipos de estudios son poco abundantes. Recientemente la Cour des comptes de Francia [2006] hacia constar que “las necesidades reales de los usuarios de las bibliotecas universitarias son desconocidas”. Y señalaba “la ausencia anormal de encuestas nacionales de satisfacción”.

Por tanto pensamos que el simple hecho de que una biblioteca realice estudios de este tipo, para conocer la opinión de sus usuarios y las expectativas que tienen, es una muestra de modernidad de las mismas, y que les permitirá orientar su gestión y planificación conociendo los deseos de sus usuarios, sean cuales sean los resultados que obtengan en el presente estudio.

A. 2. Elección de la encuesta

Lo primero que nos planteamos a la hora de elegir una encuesta para medir la satisfacción de usuarios es que contara con un amplio respaldo en el mundo bibliotecario. Para nosotros estaba claro que no tenía sentido desarrollar una encuestas ad hoc, pues una vez realizada no podría ser comparada con otras y por tanto el centro estudiado tampoco podría ser comparado, y uno de los objetivos del estudio es que permitiera la comparación entre distintos centros. La búsqueda de las buenas prácticas, otro de los objetivos del estudio, nos llevaba a buscar una encuesta que contara con amplio respaldo entre las bibliotecas y no a diseñar una específica para el centro a estudiar.

Sin duda la encuesta que cumple estas características, y es casi un estándar en nuestro campo es LibQual. Si además tenemos en cuenta que esta encuesta ha sido validada y que “el análisis estadístico confirma la universalidad de los conceptos medidos” [Kyrillidou et al. 2005], pues la elección nos planteaba pocas dudas. En el II Plan Estratégico que Rebiun [2007] acaba de aprobar se propone como uno de sus objetivos realizar estudios de satisfacción de usuarios siguiendo el modelo LibQual.

A. 3. LibQual

Como acabamos de decir para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan las bibliotecas se eligió la encuesta Libqual [2006 a]. Esta encuesta detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) [2006] se considera

casi un estándar [Libqual 2006 b] para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios.

Los Objetivos de Libqual [2006 a] 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 retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo.
- Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

Una de las grandes ventajas de esta encuesta es que permite localizar las buenas prácticas y también nos posibilita hacer benchmarking [Wilson, F.; Town, J. S 2006] evaluación comparativa. Como opinan Játiva Miralles y Gallo León [2006] “Sería deseable que se impulsara, normalmente a través de REBIUN, una iniciativa conjunta de las bibliotecas universitarias españolas para el desarrollo de un proyecto de evaluación cualitativa de los servicios a través del análisis de la percepción que los usuarios tienen de la biblioteca (...) incrementaría de manera muy apreciable nuestras posibilidades de benchmarking”. Estas posibilidades de hacer benchmarking y de localizar las buenas prácticas son algunos de los beneficios que permiten obtener estudios de este tipo. Actualmente la localización e identificación de las buenas prácticas es un requisito indispensable en cualquier estudio de calidad que se haga y tiene que ser uno de los objetivos que se persiga. Solo conociendo las buenas prácticas estaremos en condiciones de poder señalar los objetos que deben ser referencia para los demás.

La encuesta consta de 22 preguntas que se agrupan en tres grandes dimensiones o aspectos:

- Valor Afectivo del servicio.
- La Biblioteca como Lugar.
- Control de la Información.

Para responder a cada pregunta la encuesta tiene una escala de puntuación de 1 a 9, siendo el 1 el valor más bajo que se puede otorgar y el 9 el valor máximo. Las preguntas de la encuesta, junto con las tres dimensiones en que se agrupan, son las siguientes:

A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta

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.

A. 5. Forma de interpretación

Antes de mostrar los resultados del estudio realizado para la biblioteca de la Universidad Pablo Olavide, vamos a explicar cómo hay que entender la encuesta y los conceptos en los que se basa, fundamentalmente los de Adecuación y Superioridad.

En cada pregunta de la encuesta hay que contestar a tres cuestiones:

- Nivel de servicio mínimo exigible.
- Nivel de servicio deseado.
- Nivel observado (percepción del servicio).

El nivel mínimo que puntúa el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse tal. La puntuación que otorga en el nivel observado es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca. Y el nivel deseado es la puntuación que él da a como le gustaría que fuera el servicio.

Esta triple puntuación en cada pregunta nos permite conocer la Adecuación del servicio y la Superioridad del servicio, siempre desde la perspectiva de los usuarios. Puesto que la Adecuación y la Superioridad son dos aspectos importantes de los resultados que produce la encuesta vamos a explicarlos:

A. 5. 1. La Adecuación del servicio

La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ($A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$). Si vemos los valores observados y mínimos (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Adecuación del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

	Mínimo VM	Observado VO	Adecuación (VO-VM)
Valor Afectivo del Servicio	6.29	6.71	0.42
La Biblioteca como Espacio	6.11	6.01	-0.10
Control de la Información	6.08	6.20	0.12

Como su propio nombre indica la Adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es adecuado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que el servicio no es adecuado (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca no les parecen adecuados a los usuarios). Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado es el servicio. En la tabla que nos sirve de ejemplo tanto el Control de la Información como el Valor Afectivo son adecuados, pero además el Valor Afectivo les parece más adecuado a los usuarios que el Control de la Información.

A. 5. 2. La Superioridad del servicio

La Superioridad del servicio es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado ($S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$). Si vemos los valores observados y deseados (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Superioridad del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

	Observado VO	Deseado VD	Superioridad (VO-VD)
Valor Afectivo del Servicio	8.41	8.10	0.31
La Biblioteca como Espacio	6.01	8.14	-2.13
Control de la Información	7.20	7.91	-0.71

La Superioridad del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad Superior al deseado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que no hay Superioridad del servicio (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca y el Control de la información no tienen superioridad según los usuarios, el Valor Afectivo del servicio sí tiene Superioridad). Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio.

La aplicación de esta encuesta, que como hemos dicho es casi un estándar para medir la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas con los servicios, apenas se ha aplicado en España, por tanto los resultados y conclusiones que se presentan en este Informe es de las pocas aplicaciones de esta encuesta en las bibliotecas españolas.

B. Ficha técnica

B. 1. Grado de participación

Número de encuestas cumplimentadas			
Biblioteca	No. de encuestas	Población	%
Biblioteca Pablo de Olavide	217	9.353	2.32

Para obtener resultados de la encuesta por sectores se decidió una tipología de usuarios, con la idea de poder obtener no solo resultados para cada biblioteca sino también para determinados tipos de usuarios. La tipología de usuarios que se decidió fue la que se muestra en la tabla siguiente. En dicha tabla también se muestra el número de encuestas que contestó cada colectivo y el porcentaje que representa respecto al total de encuestas contestadas.

Tipología de encuestados	Número de encuestas	%
Alumnos primer ciclo	82	37,79
Alumnos segundo ciclo	42	19,35
Alumnos tercer ciclo	9	4,15
PAS	19	8,76
PDI	58	26,73
Personal biblioteca	7	3,23
TOTAL ENCUESTAS	217	100

B. 2. Periodo de recogida de datos

La recogida de datos, para cumplimentar la encuesta en la página web, fue durante los meses de Marzo a 15 Abril de 2007.

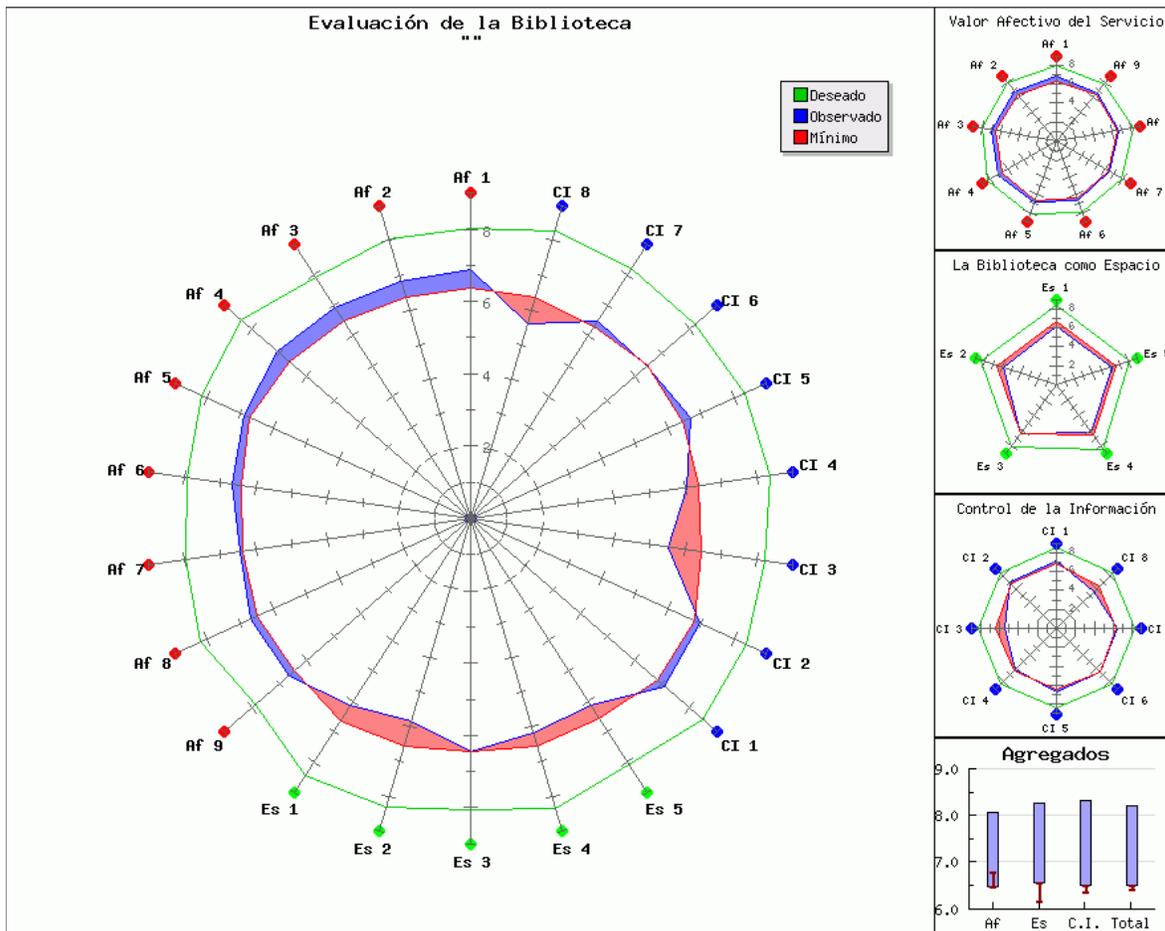
B. 3. Población

Como se observa en la tabla el número total de encuestas contestadas en la Universidad de Pablo de Olavide es de 217. Poniendo en relación este número de encuestas cumplimentadas y la población de la Olavide (9,353) el porcentaje de respuesta a la encuesta es del 2.32%.

C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide

C. 1. Gráfico con los resultados de la Universidad Pablo de Olavide (todas las encuestas)

El gráfico que muestra los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios para la Biblioteca Universitaria de Pablo de Olavide es el siguiente:



C. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.47	6.79	8.05	-1.26	0.32
La Biblioteca como Espacio	6.55	6.15	8.25	-2.10	-0.40
Control de la Información	6.50	6.35	8.30	-1.95	-0.15

C. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa en la tabla en la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide el único servicio con Adecuación es el *Valor Afectivo* del servicio, con una puntuación de 0.32.

Por el contrario, la Biblioteca como Espacio y el Control de la Información son servicios inadecuados. Según los usuarios que han contestado la encuesta el servicio menos adecuado de la Biblioteca Universitaria es la *Biblioteca como Espacio* (-0.40).

Los tres **peores resultados** se producen en:

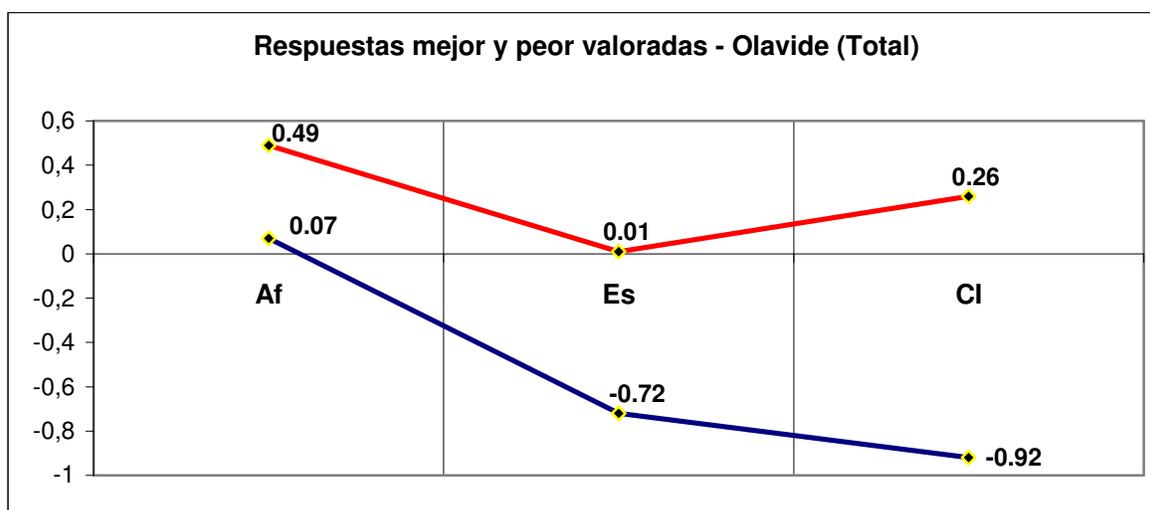
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-0.92).
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-0.75)
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.72).

Los tres **mejores** en:

- Af 1: El personal le inspira confianza (0.49).
- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.49).
- Af 3: El personal es siempre amable (0.47)

Las respuestas mejor y peor valoradas en Adecuación por dimensiones son:

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af 1 (0.49)	Af 7 (0.07)
Biblioteca como Espacio	Es 3 (0.01)	Es 2 (-0.72)
Control de la Información	CI 1 (0.26)	CI 3 (-0.92)



C. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

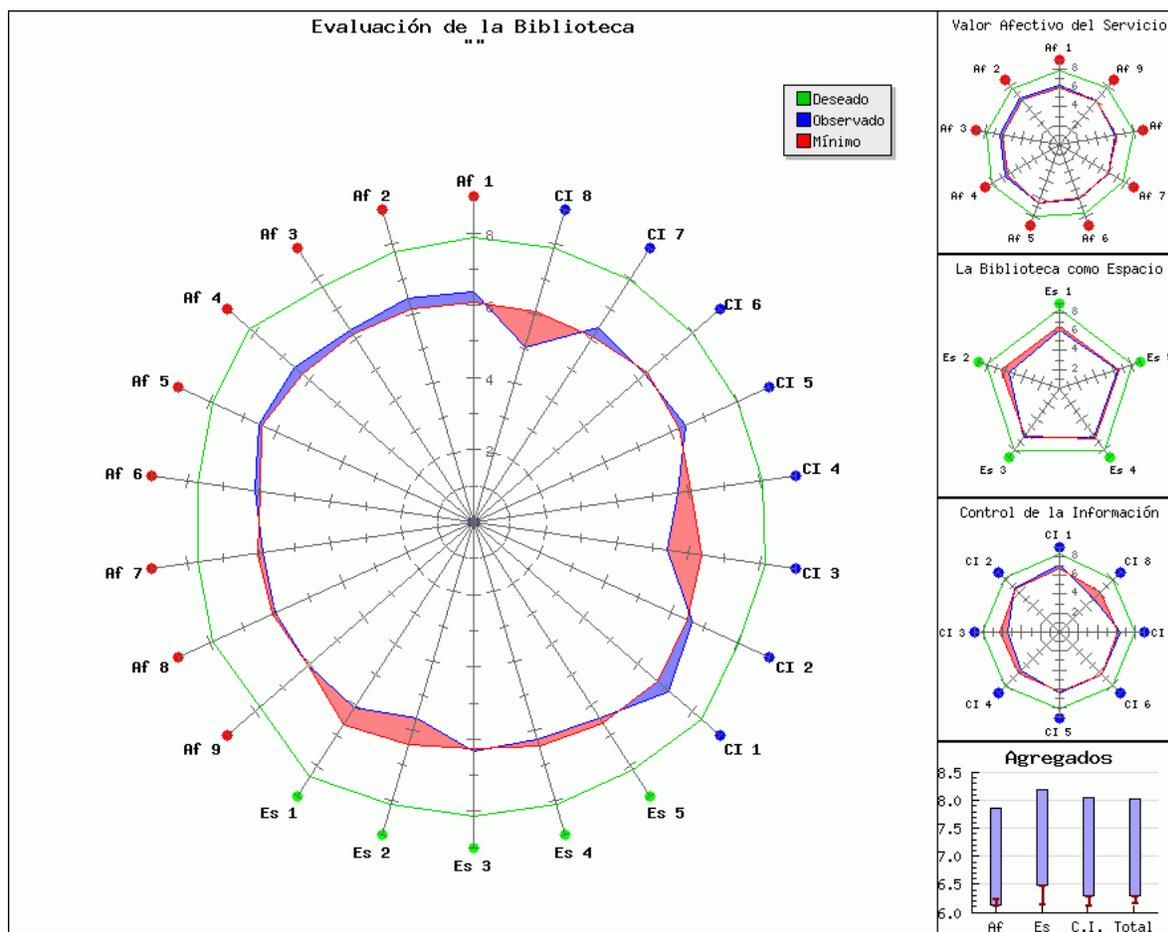
C. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
217	9.353	2.32

D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado

D. 1. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los estudiantes de grado



D. 1. 2. Tabla con los resultados de las dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.14	6.26	7.85	-1.59	0.12
La Biblioteca como Espacio	6.48	6.16	8.18	-2.02	-0.32
Control de la Información	6.29	6.12	8.06	-1.94	-0.17

D. 1. 3. Comentarios a los resultados de los estudiantes de grado

Como vemos en la tabla, los estudiantes de grado sólo valoran como adecuado el *Valor Afectivo del Servicio* (0.12). Las otras dos dimensiones son negativas, es decir, tienen un servicio no adecuado: el *Control de la Información* (-0.17) y peor aun, la *Biblioteca como Espacio* (-0.32).

Los tres **peores resultados** se producen en:

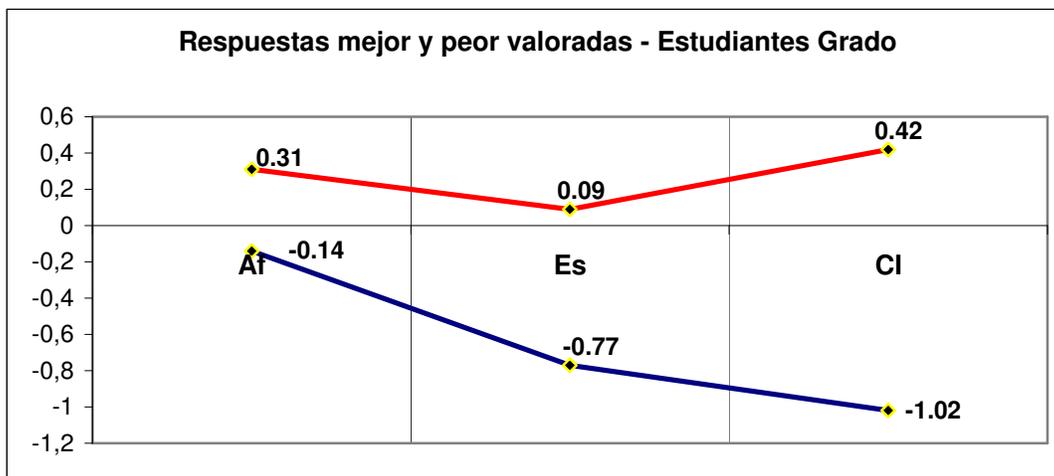
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-1.02)
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-0.96)
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.77)

Los **mejores** en:

- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (0.42)
- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.31)
- CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas (0.31)
- Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.29)

Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af 2 (0.31)	Af 7 (-0.14)
Biblioteca como Espacio	Es 3 (0.09)	Es 2 (-0.77)
Control de la Información	CI 1 (0.42)	CI 8 (-1.02)



D. 1. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

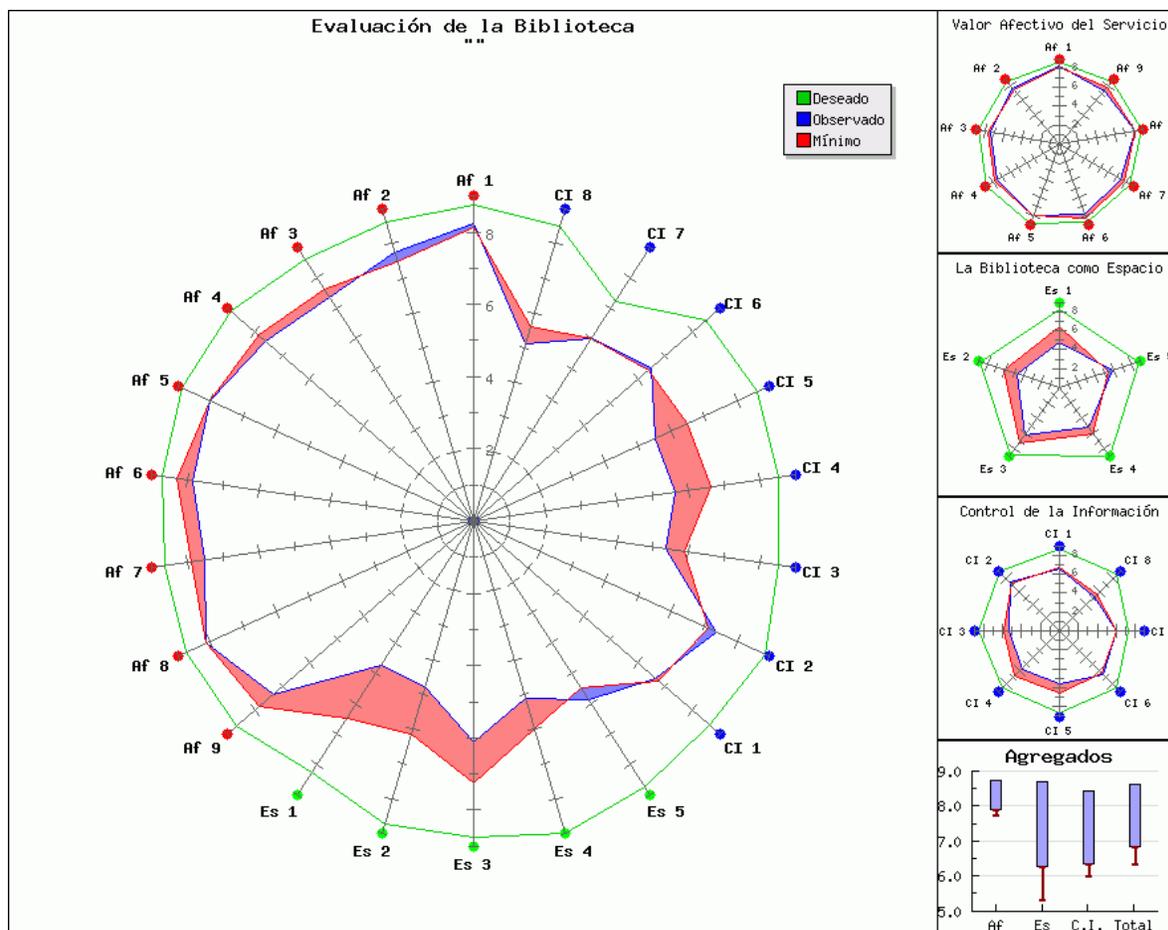
Véase Anexo 1.

D. 1. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
124	7.849	1.57

D. 2. Estudiantes de postgrado

D. 2. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los estudiantes de postgrado



D. 2. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.92	7.76	8.72	-0.97	-0.16
La Biblioteca como Espacio	6.28	5.33	8.70	-3.38	-0.95
Control de la Información	6.36	6.02	8.42	-2.41	-0.34

D. 2. 3. Comentarios a los resultados de los estudiantes de tercer ciclo

La adecuación de los servicios en esta biblioteca es negativa en las tres dimensiones, esto quiere decir que los estudiantes de postgrado opinan que la biblioteca es claramente inadecuada para sus necesidades. La peor adecuación del servicio se produce en la *Biblioteca como Espacio* (-0.95), la segunda peor adecuación se da en el *Control de la Información* (-0.34), y en tercer lugar de servicio inadecuado aparece el *Valor Afectivo del Servicio* (-0.16).

En este colectivo se han anulado dos preguntas, por estar mal contestadas; el valor del mínimo era superior al valor deseado (Af 6 y Af 9).

Los tres **peores resultados** se producen en:

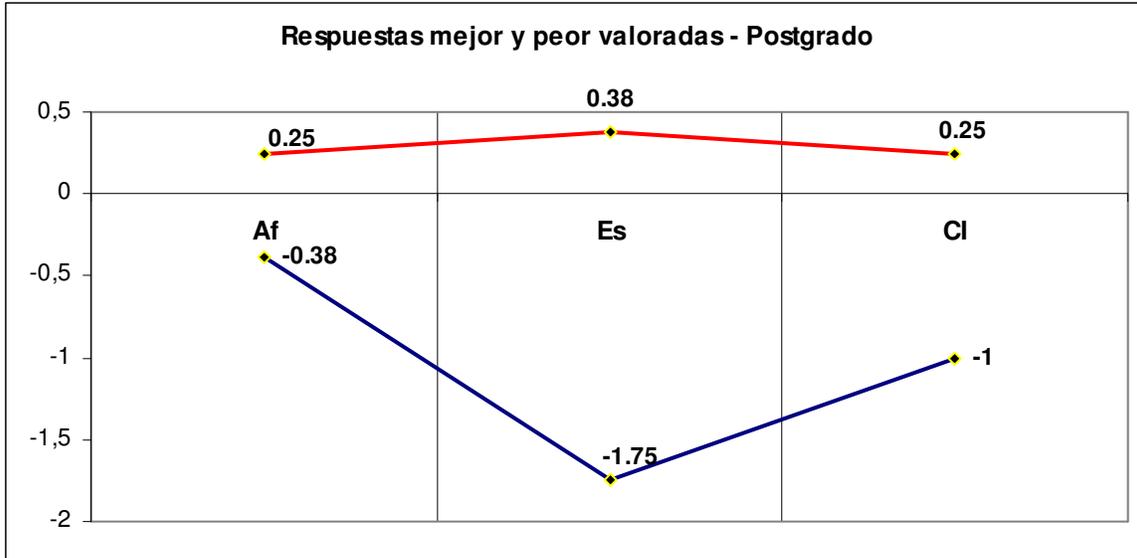
- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (-1.75)
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-1.38)
- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (-1.13)

Los **mejores** en:

- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (0.38)
- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.25)
- CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (0.25)

Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af 2 (0.25)	Af 7 (-0.38)
Biblioteca como Espacio	Es 5 (0.38)	Es 1 (-1.75)
Control de la Información	CI 2 (0.25)	CI 5 (-1.00)



D. 2. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

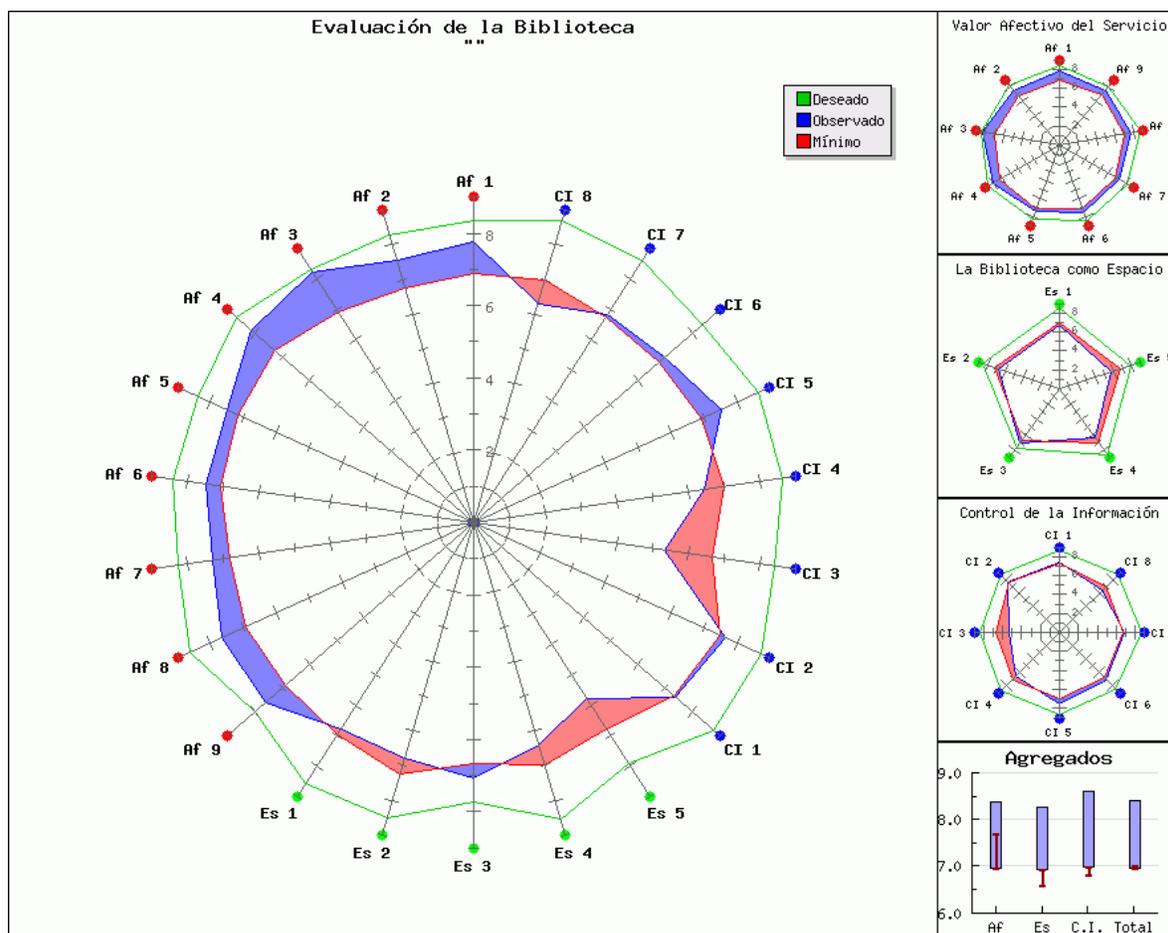
Véase Anexo 1.

D. 2. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
9	328	2.74

D. 3. Personal docente e investigador

D. 3. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta al personal docente e investigador



D. 3. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.97	7.69	8.37	-0.68	0.72
La Biblioteca como Espacio	6.93	6.57	8.26	-1.69	-0.36
Control de la Información	6.99	6.81	8.61	-1.80	-0.18

D. 3. 3. Comentarios a los resultados del personal docente e investigador

Como se observa, para este grupo de usuarios en esta biblioteca dos dimensiones son inadecuadas. La máxima inadecuación se produce en la *Biblioteca como Espacio* (-0.36), en segundo lugar aparece el *Control de la Información* (-0.18). Para el PDI sólo el *Valor Afectivo del Servicio* es un servicio adecuado (0.72).

Los **tres peores resultados** se producen en:

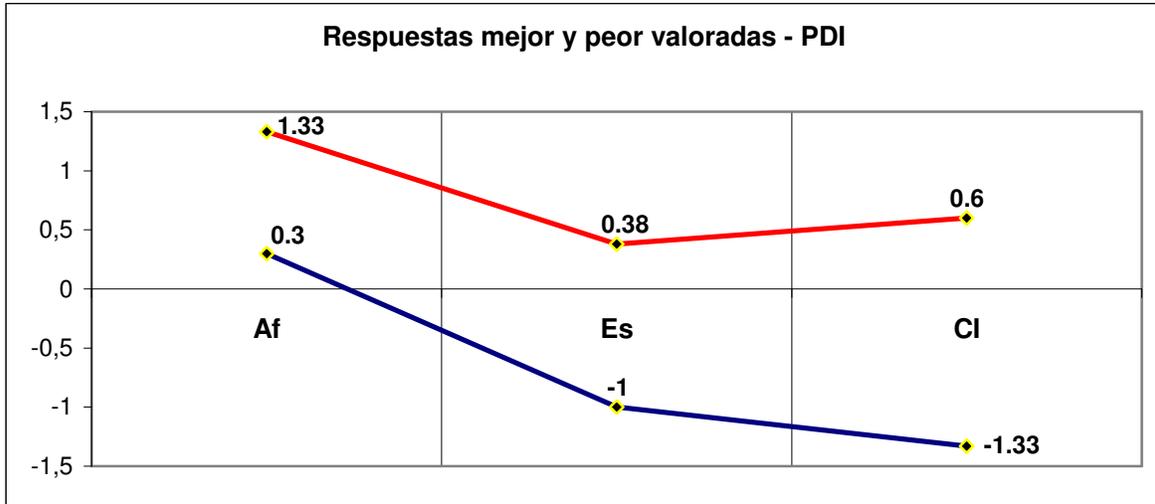
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-1.33)
- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.00)
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-0.67)

Los **tres mejores** en:

- Af 3: El personal es siempre amable (1.33)
- Af 1: El personal le inspira confianza (0.91)
- Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.87)

Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af 3 (1.33)	Af 5 (0.30)
Biblioteca como Espacio	Es 3 (0.38)	Es 5 (-1.00)
Control de la Información	CI 5 (0.60)	CI 3 (-1.33)



D. 3. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

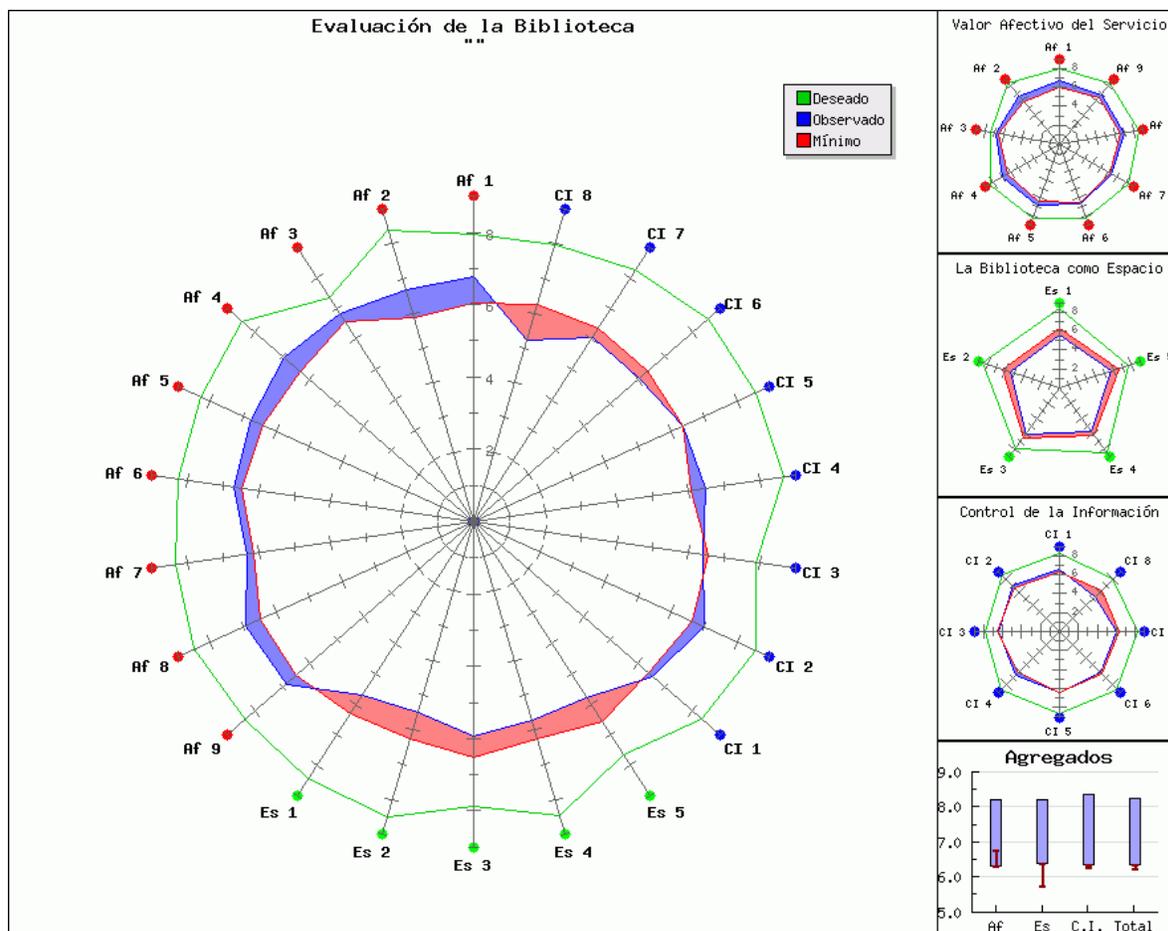
Véase Anexo 1.

D. 3. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
58	762	7.61

D. 4. Personal de administración y servicios

D. 4. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta



D. 4. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.32	6.76	8.21	-1.45	0.44
La Biblioteca como Espacio	6.39	5.73	8.19	-2.46	-0.66
Control de la Información	6.37	6.27	8.35	-2.08	-0.10

D. 4. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa el servicio es adecuado en la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* (0.44), en las otras dos dimensiones toma valor negativo, es decir, no adecuado, tanto para la *Biblioteca como Espacio* (-0.66) como para el *Control de la Información* (-0.10).

Los **tres peores resultados** se producen en:

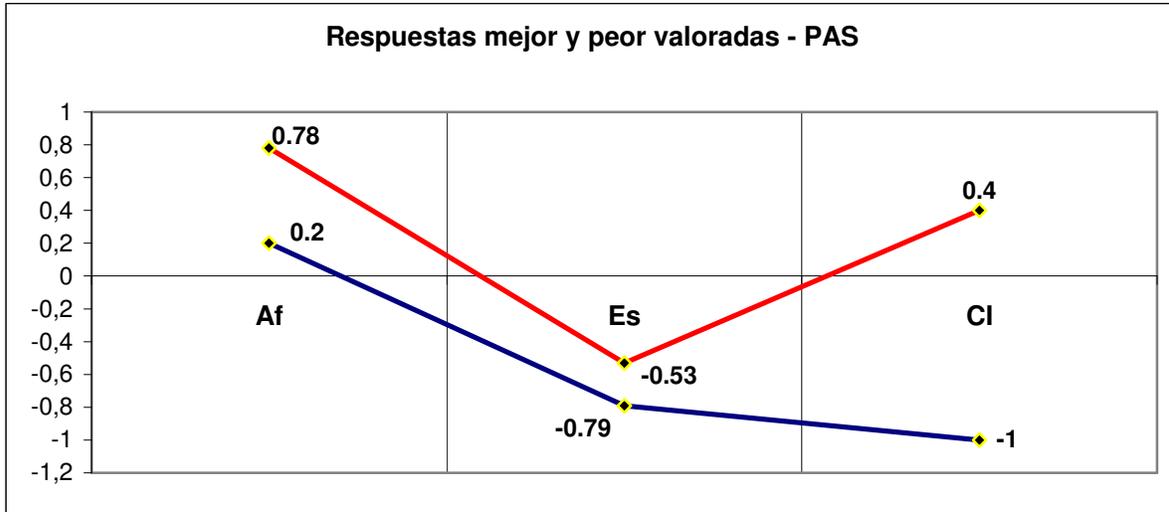
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-1.00)
- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.79)
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.75)

Los **tres mejores** en:

- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.78)
- Af 1: El personal le inspira confianza (0.72)
- Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.59)

Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af 2 (0.78)	Af 7 (0.20)
Biblioteca como Espacio	Es 4 (-0.53)	Es 5 (-0.79)
Control de la Información	CI 4 (0.40)	CI 8 (-1.00)



D. 4. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

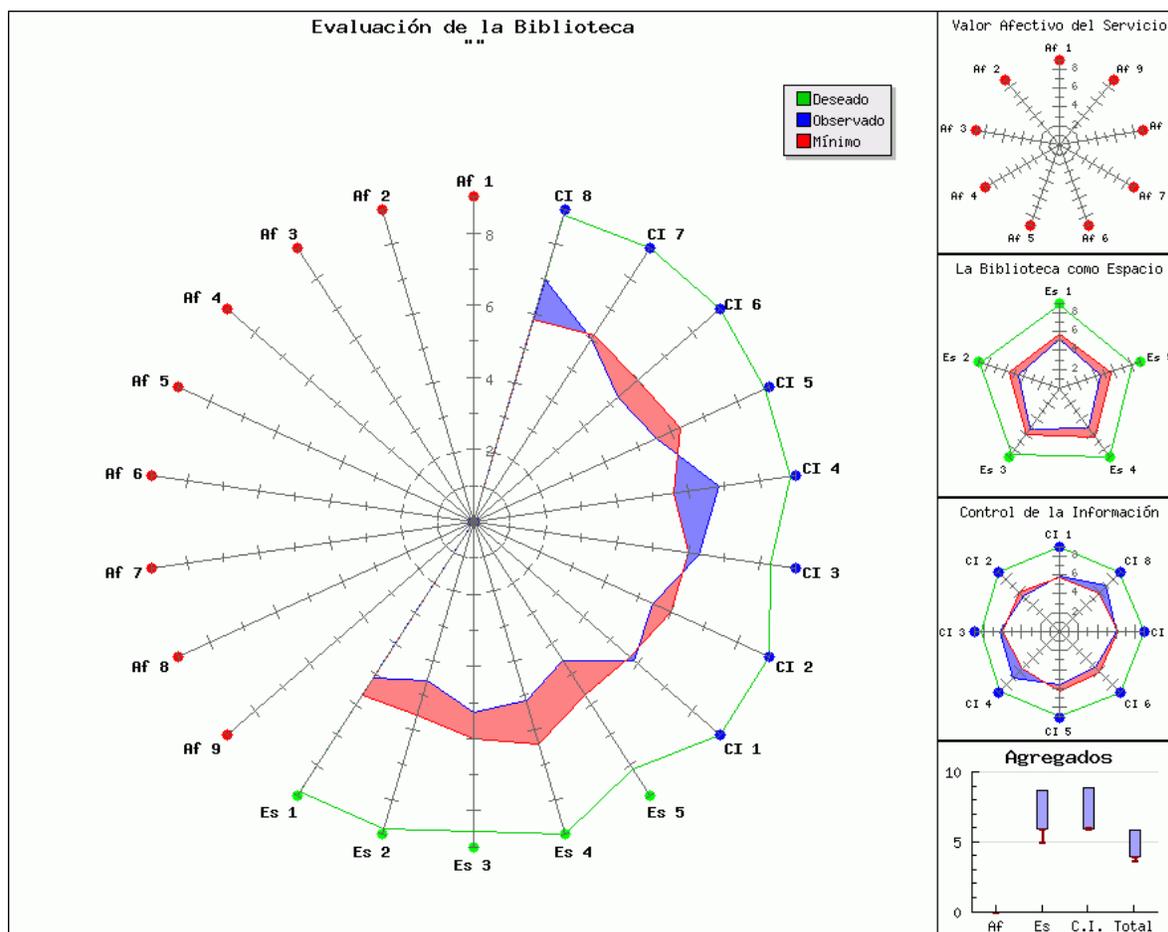
Véase Anexo 1.

D. 4. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
19	388	4.89

D. 5. Personal de la biblioteca

D. 5. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta el personal de la biblioteca



D. 5. 2. Tabla con los resultados de las dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	--	--	--	--	--
La Biblioteca como Espacio	5.89	4.94	8.69	-3.75	-0.95
Control de la Información	5.95	6.04	8.86	-2.82	0.09

D. 5. 3. Comentarios a los resultados

El personal de la biblioteca solo contestó las dimensiones de la Biblioteca como Espacio y del Control de la Información, pues se pensó que no tenía sentido preguntarles por el Valor afectivo del servicio, son ellos con su servicio los que crean este Valor afectivo.

Para este colectivo la *Biblioteca como Espacio* es un servicio no adecuado (-0.95), y el *Control de la Información* adecuado (0.09).

Los **tres peores resultados** se producen en:

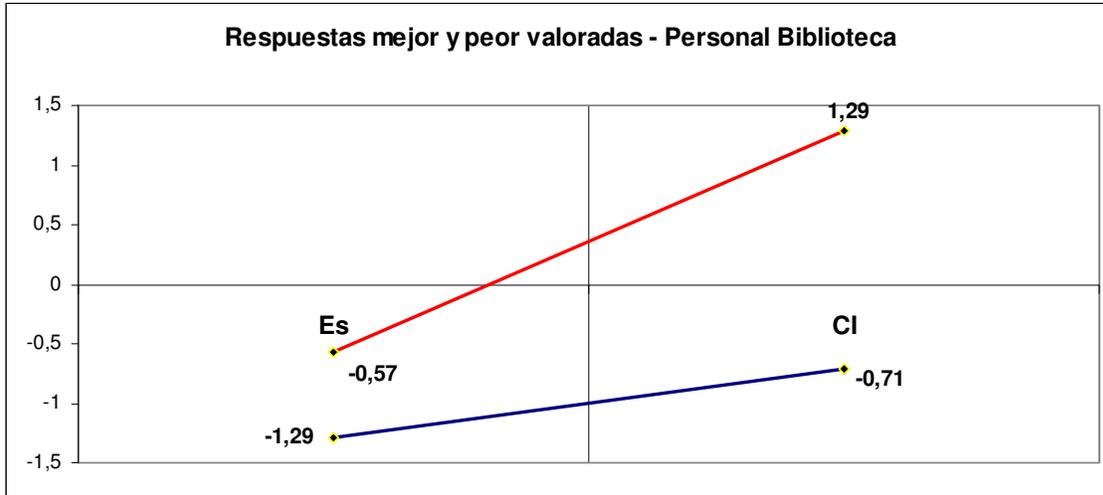
- Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (-1.29)
- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.14)
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-1.00)

Los **tres mejores** en:

- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (1.29)
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (1.14)
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (0.29)

Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	--	--
Biblioteca como Espacio	Es 1 (-0.57)	Es 4 (-1.29)
Control de la Información	CI 4 (1.29)	CI 6 (-0.71)



D. 5. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

D. 5. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
7	26	26.92

E. Conclusiones

E. 1. Conclusiones generales

Para obtener unas primeras conclusiones generales vamos a mostrar la tabla con los resultados de la Adecuación de los servicios para la totalidad de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide:

Resultados de la Adecuación para la Biblioteca de la UPO				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.47	6.79	8.05	0.32
La Biblioteca como Espacio	6.55	6.15	8.25	-0.40
Control de la Información	6.50	6.35	8.30	-0.15

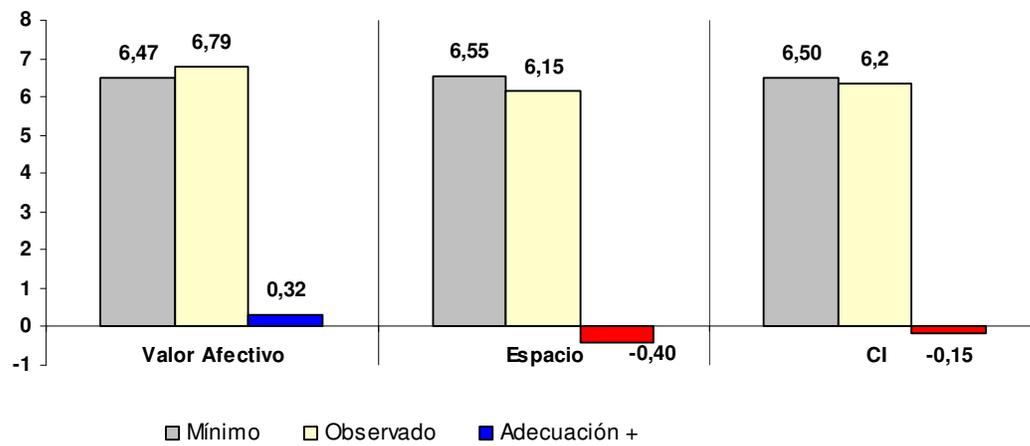
Si observamos esta tabla se ve que **el problema fundamental de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide que señalan los usuarios es el espacio, la Biblioteca como Lugar**. Este servicio es el que aparece como más inadecuado para los usuarios (-0.40).

El segundo problema que se localiza es el Control de la Información, también aparece como inadecuado (-0.15) para los usuarios, aunque su valoración no es tan negativa como en la dimensión la Biblioteca como Lugar.

El mejor resultado lo encontramos en el Valor Afectivo del Servicio, aparece como adecuado (0.32); mientras las otras dos dimensiones aparecen como no adecuadas.

En el siguiente gráfico representamos la tabla “Resultados de la Adecuación para la Biblioteca de la UPO” que acabamos de comentar. Las columnas azules representan los servicios con Adecuación positiva, según los usuarios: Valor afectivo (0,32). En rojo, la Adecuación negativa, o servicios inadecuados: la Biblioteca como Espacio (-0,40) y el Control de la Información (-0,15).

Adecuación de los Servicios: B_OLAVIDE



E. 2. Conclusiones por tipología de usuarios

Vamos a mostrar una tabla con los resultados de las dimensiones para la totalidad de la Biblioteca y por cada tipología de usuario:

ADECUACIÓN del SERVICIO por TIPOLOGÍA de USUARIOS						
	OLAVIDE	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca
Valor Afectivo del Servicio	0.32	0.12	-0.10	0.72	0.44	--
La Biblioteca como Espacio	-0.40	-0.32	-0.95	-0.36	-0.66	-0.95
Control de la Información	-0.15	-0.17	-0.34	-0.18	-0.10	0.09

La peor valoración de los servicios se da entre los estudiantes de postgrado, tanto la valoración que hacen de la Biblioteca como Lugar (-0.95), del Control de la Información (-0.34), como del Valor Afectivo del servicio (-0.10) es inadecuado. Es el único tipo de usuario, de los definidos, que considera inadecuados las tres dimensiones que venimos estudiando.

Si comparamos esta situación, con los estudiantes de grado, vemos que la opinión de estos es más favorable, pues el Valor Afectivo del servicio lo consideran adecuado, y en las dos dimensiones que consideran inadecuadas la puntuación que otorgan no es tan negativa como la que dan los estudiantes de postgrado.

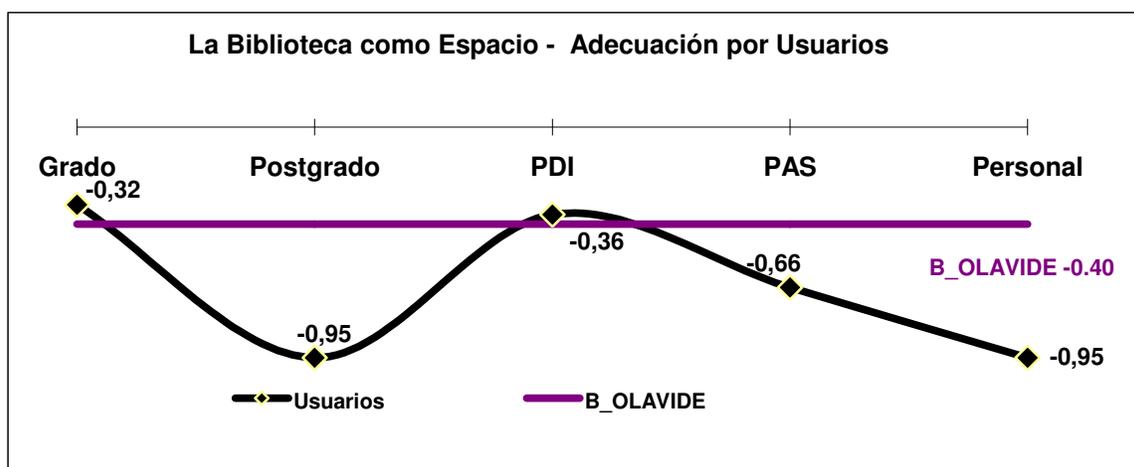
La mejor valoración de los servicios de la biblioteca, si lo vemos por las tipologías de usuarios que se han definido (estudiantes de grado, de postgrado, PDI, PAS...) **corresponde al Personal Docente e Investigador (PDI)**.

La dimensión peor valorada por todos los tipos de usuarios es la Biblioteca como Lugar, que sin duda es el mayor problema que presenta la Biblioteca de la Olavide.

La dimensión mejor valorada por todos los tipos de usuarios es el Valor Afectivo, destacando en esta valoración el PDI (0.72)

Al analizar los resultados conjuntamente por tipología de usuarios y para la Olavide, podemos afirmar que **la dimensión peor valorada, (todos la valoran con Adecuación negativa), es la Biblioteca como Espacio**. Como se ve en la siguiente tabla y su representación gráfica:

ADECUACIÓN DEL SERVICIO POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS						
	OLAVIDE	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
La Biblioteca como Espacio	-0.40	-0.32	-0.95	-0.36	-0.66	-0.95

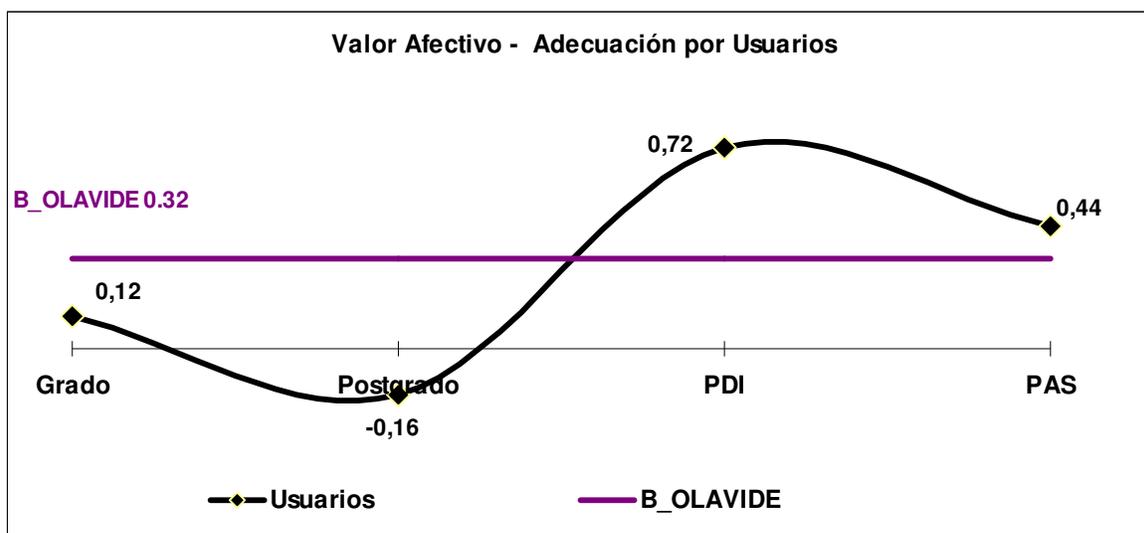


En la Adecuación de la dimensión **la Biblioteca como Espacio**, **todos los tipos de usuarios valoran esta dimensión negativamente**, a destacar la valoración tan negativa que hacen los estudiantes de postgrado y el personal de la biblioteca (ambos con -0.95)

Para los tipos de usuarios definidos la biblioteca no es un espacio tranquilo para el trabajo individual (Es 2) (todos la puntúan negativamente); ni ayuda al estudio y al aprendizaje (Es 1) (también todos los tipos de usuarios la puntúan negativamente).

Si analizamos el *Valor Afectivo del servicio* por las tipologías de usuarios y para la totalidad de la biblioteca, nos encontramos con la siguiente tabla y gráfica:

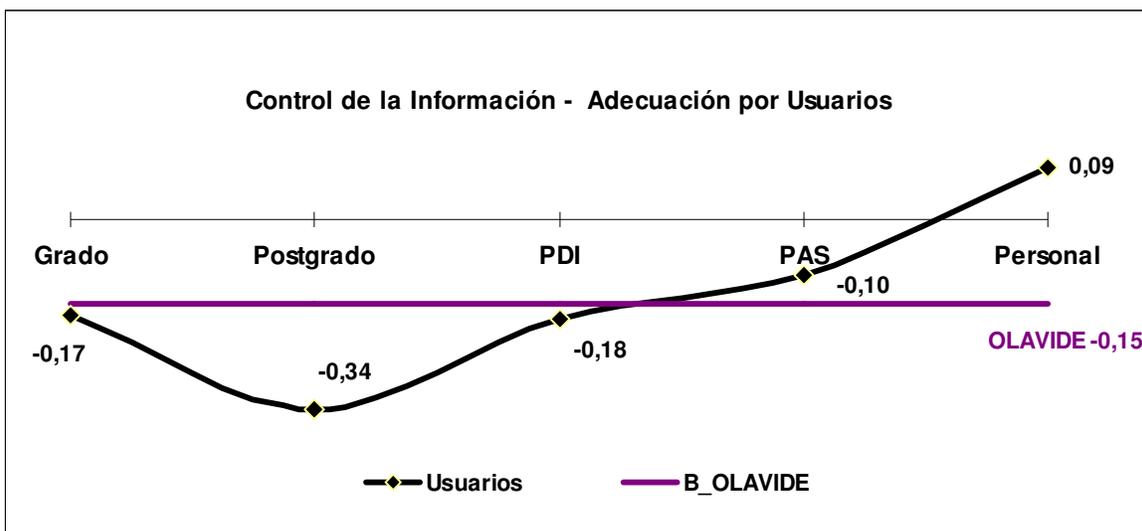
ADECUACIÓN DEL SERVICIO POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS						
	OLAVIDE	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Valor Afectivo del Servicio	0.32	0.12	-0.16	0.72	0.44	--



Como se observa, si exceptuamos a los estudiantes de postgrado, tanto para la Olavide como para todos los tipos de usuarios, la valoración que hacen de este servicio es positiva, los que más lo valoran son el PDI (0.72). Como ya hemos apuntado, en general, es la dimensión que mejor valoran todos los usuarios (0.32).

Si analizamos el *Control de la Información* por las tipologías de usuarios y para la totalidad de la biblioteca, nos encontramos con la siguiente tabla y gráfica:

ADECUACIÓN DEL SERVICIO POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS						
	OLAVIDE	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Control de la Información	-0.15	-0.17	-0.34	-0.18	-0.10	0.09



La opinión general de los usuarios de la Olavide es negativa en este aspecto (-0.15). La peor valoración la dan los alumnos de postgrado (-0.34). Excepto el personal de la biblioteca (0.09) todos los tipos de usuarios valoran esta dimensión como no adecuada.

Tanto para los resultados globales de la Olavide, como para los tipos de usuarios de estudiantes de grado y el PAS, **el valor mínimo más alto, es decir, en el que más se exige, es en la Biblioteca como Lugar**. Como se ve en la siguiente tabla:

VALOR MINIMO PARA LA B OLAVIDE Y TIPOS DE USUARIOS						
	OLAVIDE	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Valor Afectivo del Servicio	6.47	6.14	7.88	6.97	6.32	--
La Biblioteca como Lugar	6.55	6.48	6.28	6.93	6.39	5.89
Control de la Información	6.50	6.29	6.36	6.99	6.37	5.95

El PDI y el personal de la biblioteca el mínimo más alto lo dan en la dimensión Control de la Información, luego es en este aspecto en el que exigen más de partida. Para los estudiantes de postgrado, el mínimo mas alto es el Valor Afectivo del servicio, un mínimo que por otro lado es muy alto (7.88).

Tanto para los resultados globales de la Olavide (8.30), como para los tipos de usuarios de PDI, PAS y personal de la biblioteca, **el valor deseado más alto es el Control de la Información**. Para los estudiantes de grado y de postgrado el deseado más alto es la Biblioteca como Espacio. Como puede observarse en la siguiente tabla:

VALOR DESEADO PARA LA B OLAVIDE Y TIPOS DE USUARIOS						
	OLAVIDE	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Valor Afectivo del Servicio	8.05	7.85	8.40	8.37	8.21	--
La Biblioteca como Lugar	8.25	8.18	8.70	8.26	8.19	8.69
Control de la Información	8.30	8.06	8.42	8.61	8.35	8.86

Las expectativas de los usuarios, que es lo que mide el valor deseado, de la Olavide, **se centran en el Control de la Información y en la Biblioteca como Lugar**.

En la biblioteca de la UPO la dimensión la Biblioteca como Espacio es la más deseada para los estudiantes, sean de grado o de postgrado, aunque más para los segundos.

Si vemos la siguiente tabla el Control de la Información, es la dimensión más deseada para la Olavide (8.30). En los estudios de satisfacción de usuarios que se han hecho en el Lund Institute of Technology, Suecia, Inglaterra y USA, [Kyrillidou; Persson. 2006] la dimensión Control de la Información también tiene el valor más alto, es lo más deseado.

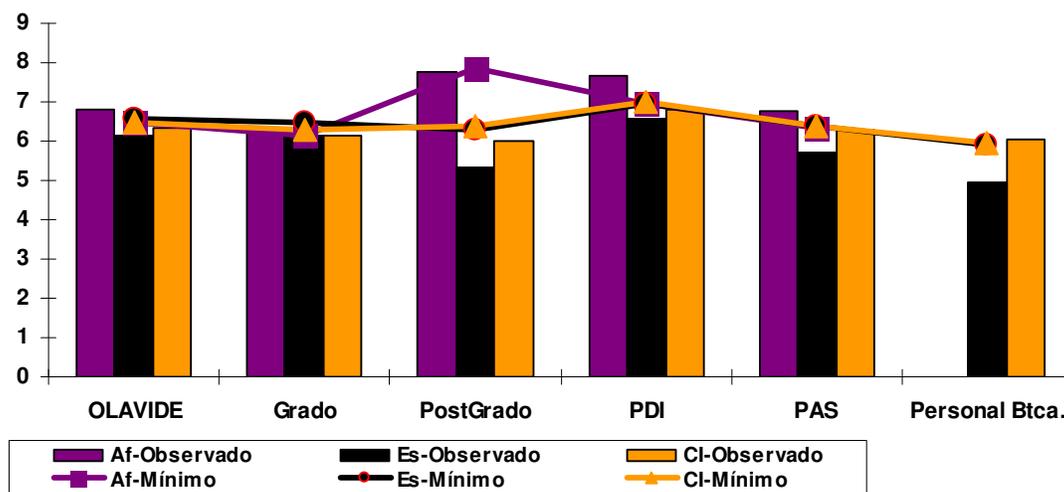
Sin embargo, con los datos que nosotros tenemos, procedentes de los estudios que hemos realizado (Granada y Jaén), los usuarios de las bibliotecas universitarias de Granada (BUG) y Jaén (BUJA) lo que más desean es la Biblioteca como Espacio [Herrera-Viedma ; López-Gijón, (coords.), et al. 2007 a y b].

MINIMOS Y DESEADOS MAS ALTOS		
BUG	Mínimo	Deseado
Valor Afectivo del Servicio	6.29	8.10
La Biblioteca como Espacio	6.11	8.14
Control de la Información	6.08	7.91
SUECIA		
Valor Afectivo del Servicio	6.08	7.71
La Biblioteca como Espacio	5.37	7.15
Control de la Información	6.30	7.95
LUND		
Valor Afectivo del Servicio	5.55	7.37
La Biblioteca como Espacio	5.09	7.11
Control de la Información	6.08	7.95
USA		
Valor Afectivo del Servicio	6.40	7.81
La Biblioteca como Espacio	6.14	7.60
Control de la Información	6.74	8.15
INGLATERRA		
Valor Afectivo del Servicio	6.04	7.53
La Biblioteca como Espacio	5.89	7.48
Control de la Información	6.46	7.99
BUJA		
Valor Afectivo del Servicio	5.68	7.94
La Biblioteca como Espacio	5.63	8.04
Control de la Información	5.72	7.97
OLAVIDE		
Valor Afectivo del Servicio	6.47	8.05
La Biblioteca como Espacio	6.55	8.25
Control de la Información	6.50	8.30

Si vemos ahora los valores mínimos más altos, observamos que para todas las bibliotecas, excepto la Olavide y la BUG, el mínimo más alto es el Control de la Información, sin embargo para la BUG el mínimo más alto es el Valor Afectivo, y para la Olavide la Biblioteca como Espacio.

Podemos comprobar en el siguiente gráfico, que representa la Adecuación de los Servicios (los valores observados en columnas y los valores mínimos en líneas), cómo la línea morada (valores mínimos para la dimensión Valor Afectivo del Servicio) es muy parecida, salvo para los estudiantes de postgrado, a la línea naranja (valores mínimos para el CI):

Adecuación del Servicio (Observado - Mínimo)



La tabla que construye el gráfico es la siguiente:

ADECUACIÓN DEL SERVICIO: OBSERVADO - MÍNIMO						
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
	Observado	Observado	Observado	Mínimo	Mínimo	Mínimo
OLAVIDE	6.79	6.15	6.35	6.47	6.55	6.50
Grado	6.26	6.16	6.12	6.14	6.48	6.29
Postgrado	7.78	5.33	6.02	7.88	6.28	6.36
PDI	7.69	6.57	6.81	6.97	6.93	6.99
PAS	6.76	5.73	6.27	6.32	6.39	6.37
Personal Btca.		4.94	6.04		5.89	5.95

Si observamos los valores mínimos vemos que los mínimos más altos proceden del PDI, en dos dimensiones, la Biblioteca como Espacio y el Control de la Información. Como vemos el PDI fija unos mínimos bastante altos, es decir, es bastante exigente con el nivel de servicio que demanda.

El mínimo más alto para el Valor Afectivo del servicio lo dan los estudiantes de postgrado. Los mínimos más altos nos viene a decir donde ponen los usuarios el listón por debajo del cual el servicio no merece ser considerado como tal.

El tipo de usuario que da la puntuación más alta en lo observado, lo que se percibe, vemos que es el PDI, tanto en el Espacio que ofrece la biblioteca, como en el Control de la Información, son los profesores los que observan la mejor situación. En Valor Afectivo son los estudiantes de postgrado los que observan la mejor situación, seguidos muy de cerca por el PDI.

El observado más bajo está disperso pues para el Valor Afectivo son los estudiantes de grado los que dan la puntuación más baja (6.26), para la Biblioteca como Lugar es el personal de la biblioteca (4.94) y para el Control de la Información son los estudiantes de postgrado.

E. 3. Conclusiones para la Adecuación del Servicio (por dimensiones)

E. 3. 1. Conclusiones para la Adecuación de la dimensión Valor Afectivo del servicio

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla de doble entrada la biblioteca de la Olavide y la compararemos con las bibliotecas universitarias de Jaén (BUJA) y de Huelva (BUH), también la pondremos en relación con la puntuación de la agrupación de las tres, que nos servirá como una especie de media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
BUJA	0.63		
Olavide	0.32		
Agrupación 3	0.22		
		-0.39	BUH

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para el Valor Afectivo, en la segunda columna aparecen los valores (positivos) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado.

Arriba y a la izquierda de la tabla se muestran las bibliotecas más valoradas por los usuarios en esta dimensión; abajo y a la derecha aparecen las menos valoradas. Cuanto más arriba está una biblioteca más valorado es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios.

Llamamos a esta tabla de doble entrada porque hay dos entradas en la tabla, por arriba y a la izquierda entran las bibliotecas con servicio adecuado (positivo) y una vez ordenadas empiezan a entrar por la derecha las bibliotecas que tienen un servicio inadecuado (negativo).

Como podemos ver, **excepto la biblioteca de Huelva, todas muestran Adecuación en la dimensión Valor Afectivo**. La biblioteca de la Universidad de Jaén muestra la mejor Adecuación (0.63) en este servicio, en segundo lugar encontramos la Olavide (0.32). En tercer lugar aparece la Agrupación de los valores para las tres bibliotecas, que funciona como una especie de media, y por debajo de esta media tenemos a la biblioteca de Huelva (-0.39).

Estas tablas de doble entrada pueden facilitar mucho el benchmarking, pues localizan sin dificultad las bibliotecas con buenas prácticas y las bibliotecas que podrían aprender y mejorar de replicar esas buenas prácticas. Aunque tenemos que tener presente que el benchmarking no siempre soluciona los problemas, simplemente nos da información valiosa para poder emitir juicios y valoraciones.

Definir objetivos, estándares; medir la satisfacción de usuarios; juicios de expertos y el compararse con otras organizaciones, estas son las cuatro grandes vías a la hora de conocer la calidad de los procesos de benchmarking [Wilson, F. ; Town, J. S 2006]

E. 3. 2. Conclusiones para la Adecuación del Servicio la Biblioteca como Lugar

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla de doble entrada las tres bibliotecas y la puntuación de la agrupación de las tres, que nos servirá como una especie de media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DE LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
BUJA	0.33		
		-0.19	Agrupación 3
		-0.40	Olavide
		-0.81	BUH

En este caso, como podemos observar, tan solo la BUJA muestra Adecuación en la dimensión la Biblioteca como Lugar. Con Adecuación negativa aparecen todas las demás, es decir, con un servicio no adecuado. La Agrupación de los valores para las tres bibliotecas (-0.19) tiene un servicio inadecuado. En tercer lugar aparece la Olavide (-0.40), y por debajo de está, con el servicio más inadecuado de todos, la biblioteca de Huelva (-0.81).

Los espacios que ofrecen las bibliotecas andaluzas es el servicio peor valorado por los usuarios, tan solo Jaén muestra un servicio adecuado, las otras dos bibliotecas, la Olavide y Huelva, y la Agrupación de las tres, muestra que este servicio es inadecuado.

Para la Olavide, tanto los estudiantes de postgrado (-0.95), como el personal de la biblioteca (-0.95), son muy críticos con el espacio que ofrece la biblioteca.

E. 3. 3. Conclusiones para la Adecuación de la dimensión Control de la Información

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla de doble entrada las tres bibliotecas y la puntuación de la agrupación de las tres. La tabla quedaría así:

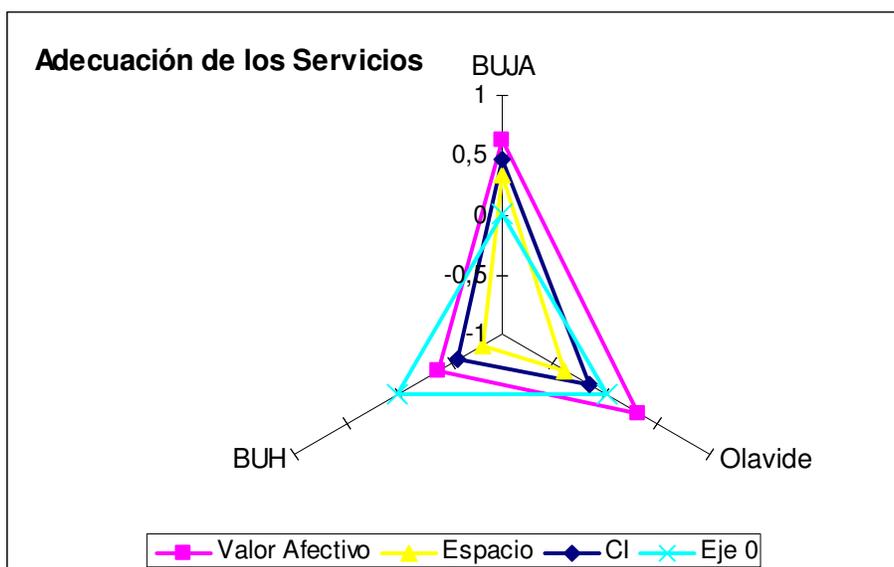
ADECUACION DEL CONTROL DE LA INFORMACION			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
BUJA	0.46		
Agrupación 3	0.01		
		-0.15	Olavide
		-0.58	BUH

En este caso, como podemos observar, **tanto la Olavide como la biblioteca de Huelva tienen Adecuación negativa en la dimensión Control de la Información**. Con Adecuación positiva aparecen la BUJA (0.46) y la Agrupación (0.01), aunque con un valor muy próximo a cero.

Si agrupamos en una sola tabla las tres bibliotecas y las tres dimensiones que venimos analizando nos encontramos la siguiente tabla:

Adecuación de los Servicios			
	Valor Afectivo	Espacio	CI
BUH	-0.39	-0.81	-0.57
BUJA	0.63	0.33	0.46
Olavide	0.32	-0.40	-0.15

Y si la representamos gráficamente obtenemos el siguiente gráfico:



Como se observa, tanto en la tabla como en el gráfico, **la dimensión más valorada en las tres bibliotecas es el Valor Afectivo**, para la BUJA y la Olavide es positivo (adecuado) y para la BUH es inadecuado. La segunda dimensión con más adecuación es el Control de la Información, con bastante adecuación en la BUJA (0.46) y aparece como servicio inadecuado para la biblioteca de la Olavide (-0.15) y más inadecuado aun para la BUH (-0.57). **La peor dimensión es la biblioteca como Lugar**, que solo es adecuado para la BUJA y tiene un servicio inadecuado para la Olavide (-0.40) y bastante más para Huelva (-0.81).

En este gráfico radial también hemos representado el valor cero (triángulo azul) para que se vea con más claridad los servicios adecuados y los inadecuados: todo lo que está fuera de este triángulo es adecuado y todo lo que está dentro de este triángulo es inadecuado.

Como se observa la peor situación, de las tres bibliotecas, según la valoración de sus usuarios, la tiene la BUH, pues sus tres dimensiones aparecen como no adecuadas. En una situación intermedia aparece la Olavide, y los mejores resultados los encontramos en Jaén.

El peor servicio, el más inadecuado, de los que ofrecen las bibliotecas andaluzas es el Espacio. Dentro de este servicio los ítems peor valorados son si “Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo” y si “El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual”. Una mejora en estos aspectos llevaría a que la satisfacción de los usuarios con los servicios que se les presta y por tanto la calidad que ofrecen las bibliotecas fuera más alta.

El punto fuerte de la biblioteca de Jaén, y en menor medida de la Olavide es la Afectividad que los usuarios muestran con los servicios que les ofrece la biblioteca.

La biblioteca de la Universidad Pablo Olavide debería hacer un esfuerzo por mejorar su Adecuación en la dimensión Control de la Información (-0.15). La colección que la Olavide oferta a sus usuarios o no es buena, lo que explica el resultado, o siendo buena es desconocida por los usuarios. Aunque como ya hemos apuntado varias veces el servicio peor valorado, y más inadecuado para los usuarios, son los espacios que ofrece la biblioteca.

Vamos a comparar ahora los valores observados de la biblioteca de la Olavide con los de Huelva (BUH), Jaén (BUJA) y Granada (BUG), la tabla que representa los valores es la siguiente:

	Observado	Mínimo
OLAVIDE		
Valor Afectivo del Servicio	6.79	6.47
La Biblioteca como Espacio	6.15	6.55
Control de la Información	6.35	6.50
BUH		
Valor Afectivo del Servicio	6.43	6.82
La Biblioteca como Espacio	5.70	6.51
Control de la Información	5.94	6.52
BUJA		
Valor Afectivo del Servicio	6.30	5.68
La Biblioteca como Espacio	5.96	5.63
Control de la Información	6.19	5.72
BUG		
Valor Afectivo del Servicio	6.71	6.29
La Biblioteca como Espacio	6.01	6.11
Control de la Información	6.20	6.08

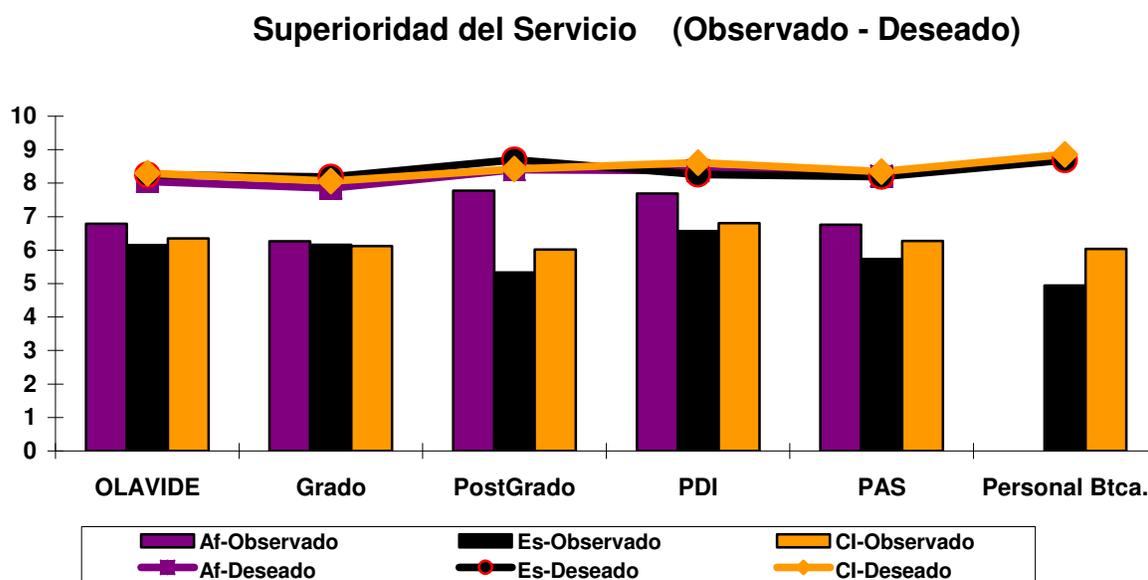
Como podemos ver los valores observados de la Olavide, en las tres dimensiones, son más altos que en las otras bibliotecas universitarias andaluzas. Esto quiere decir que lo que el usuario observa (percibe) en la biblioteca de la Olavide obtiene mejor puntuación que en las otras bibliotecas.

Si ahora observamos los valores mínimos de las bibliotecas vemos que los mínimos más altos se dan en la Olavide (la biblioteca como espacio) y Huelva (el valor afectivo y el control de la información). Estos mínimos tan altos explican que la Adecuación en estas bibliotecas no salga positiva (adecuada). Por el contrario Jaén, al contar con mínimos más bajos obtiene después buenos resultados en la Adecuación.

Lo que vemos es que el observado en la Olavide es bueno, incluso el mejor; es la alta exigencia en los mínimos lo que hace que después la Adecuación no salga tan bien como por ejemplo en Jaén.

E. 4. Conclusiones sobre la Superioridad

Una vez vistas las conclusiones para la Adecuación de los servicios vamos a ver ahora la Superioridad de los servicios, analizaremos primero la siguiente tabla y el gráfico que la representa:



SUPERIORIDAD DEL SERVICIO: OBSERVADO - DESEADO						
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
	Observado	Observado	Observado	Deseado	Deseado	Deseado
OLAVIDE	6.79	6.15	6.35	8.05	8.25	8.30
Grado	6.26	6.16	6.12	7.85	8.18	8.06
Postgrado	7.78	5.33	6.02	8.40	8.70	8.42
PDI	7.69	6.57	6.81	8.37	8.26	8.61
PAS	6.76	5.73	6.27	8.21	8.19	8.35
Personal Btca.		4.94	6.04		8.69	8.86

Las barras representan los valores observados y en las líneas aparecen los valores deseados. Como se ve el valor observado más alto para todos los tipos de usuarios es la Afectividad del servicio. Lo más deseado para el PDI, PAS y el personal de la biblioteca es el Control de la Información. Sin embargo para los estudiantes, sean de grado o postgrado, lo más deseado son los espacios que ofertan las bibliotecas.

Por tanto, como se ve, **las expectativas de los usuarios, lo que desean, es Control de la Información (PDI, PAS y personal de la biblioteca), o que la biblioteca mejore la oferta de espacios que ofrece (alumnos de grado y postgrado).**

En este gráfico también se puede ver como la primera Superioridad del servicio que podría aparecer en la Olavide sería la superioridad en la Afectividad por parte de los estudiantes de postgrado y del PDI, pues la barra que representa el observado de la afectividad está próxima a alcanzar la línea que representa el deseado. Esto nos dice que si la Olavide quiere alcanzar Superioridad en algún servicio lo más fácil de lograr sería alcanzar superioridad en el Valor Afectivo para el colectivo de estudiantes de postgrado y del PDI.

Vamos a comparar ahora los resultados de la superioridad de la Olavide con otros sistemas, para lo cual analizaremos la siguiente tabla:

SUPERIORIDAD DE LOS SERVICIOS			
OLAVIDE	Observado	Deseado	Superioridad
Valor Afectivo del Servicio	6.79	8.05	-1.26
La Biblioteca como Espacio	6.15	8.25	-2.10
Control de la Información	6.35	8.30	-1.95
SUECIA			
Valor Afectivo del Servicio	6.68	7.71	-1,03
La Biblioteca como Espacio	5.55	7.15	-1,6
Control de la Información	6.09	7.95	-1,86
LUND			
Valor Afectivo del Servicio	6.01	7.37	-1,36
La Biblioteca como Espacio	5.30	7.11	-1,81
Control de la Información	5.84	7.95	-2,11
USA			
Valor Afectivo del Servicio	7.04	7.81	-0,77
La Biblioteca como Espacio	6.69	7.60	-0,91
Control de la Información	7.02	8.15	-1,13
INGLATERRA			
Valor Afectivo del Servicio	6.60	7.53	-0,93
La Biblioteca como Espacio	5.88	7.48	-1,6
Control de la Información	6.60	7.99	-1,39
BUJA			
Valor Afectivo del Servicio	6.30	7.94	-1.63
La Biblioteca como Espacio	5.96	8.04	-2.08
Control de la Información	6.19	7.97	-1.78
BUG			
Valor Afectivo del Servicio	6.71	8.10	-1,39
La Biblioteca como Espacio	6.01	8.14	-2,13
Control de la Información	6.20	7.91	-1,71

En todos los sistemas la dimensión más cercana a la Superioridad es el Valor Afectivo, los más cercanos a conseguir superioridad en esta dimensión son USA e Inglaterra.

La Superioridad más lejana es el Control de la Información en USA, Suecia y Lund. En la Biblioteca de la Universidad de Granada (BUG), BUJA, Inglaterra y la Olavide es el Espacio. **De nuevo vemos que para la Olavide es una prioridad mejorar los espacios que ofrece.** El segundo aspecto a tener presente sería el Control de la Información, pues también se encuentra muy alejado de la superioridad.

También se puede observar como **los mejores resultados globales en lo que a Superioridad de los servicios se refiere se da en USA**, seguida de Inglaterra.

E. 4. 1. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión Valor Afectivo del Servicio

Vamos a estudiar ahora la superioridad de los servicios vista para cada una de las dimensiones. Para analizar la superioridad de la biblioteca de la Olavide la pondremos en relación con las otras bibliotecas universitarias andaluzas con las que la venimos comparando.

Representaremos en una tabla de doble entrada las bibliotecas con superioridad del servicio y sin superioridad. La tabla quedaría así:

SUPERIORIDAD DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-1.26	Olavide
		-1.63	BUJA
		-1.63	Agrupación 3
		-1.81	BUH

Como se puede observar, **en las columnas de la izquierda no aparece ninguna biblioteca, lo que quiere decir que ninguna tiene Superioridad del servicio en el Valor Afectivo.** En las columnas de la derecha aparecen ordenadas las bibliotecas desde las que están más cerca de conseguir la Superioridad de este servicio hasta las más alejadas de conseguirlo.

Como podemos ver **la Olavide presenta la mejor situación de las tres bibliotecas**, y sería por tanto la que estaría en mejores condiciones para conseguir superioridad en esta dimensión.

E. 4. 2. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión la Biblioteca como Lugar

Representaremos en una tabla de doble entrada las bibliotecas con superioridad del servicio y sin superioridad. La tabla quedaría así:

SUPERIORIDAD DE LA BIBLIOTECA COMO LUGAR			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-2.08	BUJA
		-2.10	Olavide
		-2.23	Agrupación 3
		-2.50	BUH

Como se puede observar, **en las columnas de la izquierda no aparece ninguna biblioteca, lo que quiere decir que ninguna tiene Superioridad del servicio en la Biblioteca como Lugar.** En las columnas de la derecha aparecen ordenadas las bibliotecas desde las que están más cerca de conseguir la Superioridad de este servicio hasta las más alejadas de conseguirlo.

Como podemos ver la Olavide presenta, en relación con las otras bibliotecas, una situación aceptable, pues está casi igual que la BUJA y por encima de la Agrupación que funciona como media, y de la biblioteca de Huelva.

E. 4. 3. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión Control de la Información

Representaremos en una tabla de doble entrada las bibliotecas con superioridad del servicio y sin superioridad. La tabla quedaría así:

SUPERIORIDAD DEL DEL CONTROL DE LA INFORMACION			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-1.78	BUJA
		-1.95	Olavide
		-1.98	Agrupación 3
		-2.30	BUH

Como se puede observar, **en las columnas de la izquierda no aparece ninguna biblioteca, lo que quiere decir que ninguna tiene Superioridad en el Control de la Información.** En las columnas de la derecha aparecen ordenadas las bibliotecas desde las que están más cerca de conseguir la Superioridad de este servicio hasta las más alejadas de conseguirlo.

Como podemos ver la Olavide presenta, en relación con las otras bibliotecas, una situación aceptable, pues está cerca de la BUJA, la mejor situada, y por encima de la Agrupación 3, y de la biblioteca de Huelva.

E. 5. Conclusiones que relacionan la Adecuación de los servicios Valor Afectivo y Control de la Información

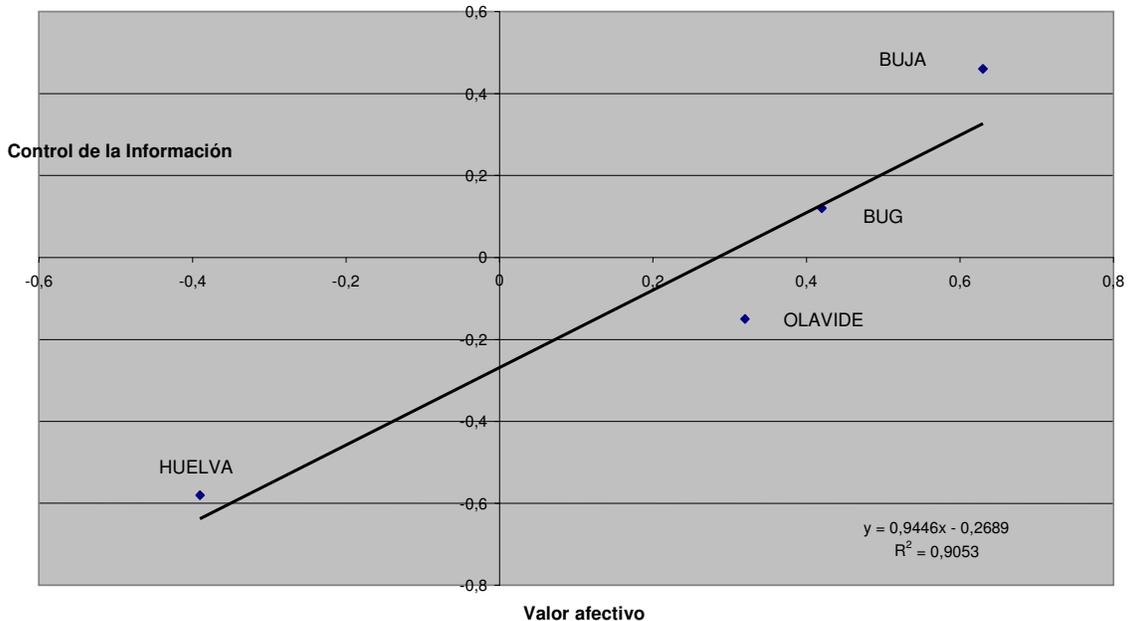
En los apartados E.3.1. y E.3.3. hemos visto las conclusiones para la Adecuación de las dimensiones Valor Afectivo del servicio y Control de la Información. Nos gustaría ahora extraer conclusiones que relacionen estas dos dimensiones. Para ello vamos a calcular la correlación que existe entre los valores de estas dos dimensiones para las Bibliotecas de la Universidad de Jaén (BUJA), de la de Huelva, de la de Granada (BUG) y de la Olavide. La tabla con las dos dimensiones y sus valores respectivos sería:

Bibliotecas	Dimensión Valor Afectivo	Dimensión Control de la Información
BUG	0,42	0,12
BUJA	0,63	0,46
Olavide	0,32	-0,15
Huelva	-0,39	-0,58

Si calculamos la correlación para estos valores vemos que hay correlación, el resultado es 0.951. Que haya correlación entre estas dos variables quiere decir que están interrelacionadas y que el aumento de una variable (v. gr. Valor Afectivo) llevará al crecimiento de la otra (Control de la Información) o al contrario, el decrecimiento de una llevará a que la otra también decrezca.

Para comentar con más facilidad esta correlación vamos a representarla gráficamente:

Correlación entre Valor Afectivo y Control de la Información



Como se observa en el gráfico se generan cuatro espacios: positivo/positivo, negativo/negativo, positivo/negativo y negativo/positivo.

- En el espacio con Valor Afectivo positivo y Control de la Información positivo se ubican las bibliotecas que tienen las dos dimensiones adecuadas (positivas), según las valoraciones de los usuarios. Estas bibliotecas son Jaén (BUJA) y Granada (BUG).
- En el espacio negativo/negativo se ubican las bibliotecas que a la vez tienen Valor Afectivo no adecuado y Control de la Información también inadecuado. En esta situación se encuentra la biblioteca de Huelva.
- En el espacio con Valor Afectivo positivo y Control de la Información negativo, aparece un tercer grupo de bibliotecas, no están ni en un espacio que podríamos considerar mejor (positivo/positivo), ni en un espacio que podemos considerar peor (negativo/negativo). En este espacio se encuentra la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide.
- Un cuarto espacio es el formado por Control de la Información positivo (adecuado) y Valor Afectivo negativo (inadecuado). Es este espacio no aparece ninguna biblioteca.

Esta representación gráfica podemos considerarla como unas conclusiones en sí mismas y como **un mapa que representa la situación de estas bibliotecas universitarias**; se ve que se agrupan en tres grandes conjuntos: el bueno (formado por positivo/positivo), el regular (formado por positivo/negativo o negativo/positivo) y el problemático (formado por negativo/negativo). Hay que tener en cuenta que lo que estamos diciendo en este apartado solo se refiere a las dimensiones Valor Afectivo y Control de la Información, pues la otra dimensión, la Biblioteca como Lugar, no se contempla en esta correlación.

Si observamos el lugar que ocupa la biblioteca de la UPO, en función de la línea de tendencia, vemos que con el valor que tiene la Afectividad del servicio se podía dar un valor positivo, aunque muy pequeño, para el Control de la Información. **Si la Olavide se adaptara a la línea de tendencia que marca la correlación, en función del valor que consigue en Afectividad debería tener un valor positivo para el Control de la Información.** Si este análisis que estamos haciendo es correcto lo que podemos concluir es que esta biblioteca debería de marcarse entre uno de sus objetivos prioritarios pasar a tener el Control de la Información como servicio adecuado (positivo) pues con el grado que alcanza el Valor Afectivo no sería difícil.

En la representación gráfica hay dos espacios esperados, el positivo/positivo y el negativo/negativo, es decir, al existir correlación entre las dos variables que estamos estudiando lo esperado es que aparezcan en un espacio donde o las dos variables son positivas o las dos variables son negativas. Como vemos en estos espacios esperados aparecen la BUJA y la BUG (espacio positivo/positivo) y la BUH (espacio negativo/negativo). **La Olavide aparece en un espacio no esperado**, con Valor Afectivo positivo y Control de la Información negativo, esta situación es la que nos hace ver que para la Olavide lo esperado sería (ya que cuenta con Valor Afectivo positivo) que el Control de la Información fuera positivo (adecuado), aunque con una puntuación muy pequeña.

Lo que la correlación que estamos analizando viene a decirnos es que **el Control de la Información** (para ver las preguntas que componen esta dimensión v. apartado A. 4.) **se ve muy influido por el Valor Afectivo del servicio**, esto es, que bibliotecas con Valor Afectivo positivo (adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también positivo. Y al contrario que las bibliotecas con Valor Afectivo negativo (no adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también negativo. Esta correlación nos manifiesta que **las colecciones de las bibliotecas están bastante determinadas por el personal** y que dos bibliotecas con la misma colección podrían tener resultados distintos para la dimensión del Control de la Información si el Valor Afectivo de esas bibliotecas fuera en una positivo y en otra negativo. En una palabra **que el personal de la biblioteca es una pieza fundamental de la biblioteca y que no solo determina el Valor Afectivo, que es lógico, sino también el Control de la Información, lo cual ya no es tan evidente.**

El hecho que estamos observando: que las bibliotecas con Valor Afectivo positivo tiendan a tener Control de la Información positivo y al contrario, que las bibliotecas con Valor Afectivo negativo tiendan a tener el Control de la Información negativo viene a confirmarnos en la idea que ya planteamos en el Mapa Bibliotecario de Andalucía [Moya Anegón ; López Gijón 2002] sobre la **atracción de los esfuerzos del mismo signo**.

E. 6. Conclusiones sobre los comentarios de texto libre de los usuarios

Como vemos en la siguiente tabla, la encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide fue contestada por 217 usuarios. El 24,42% de estas encuestas tienen además comentarios a texto libre de los usuarios sobre la satisfacción del servicio. En el Anexo II aparecen, **ordenados por categorías**, todos los comentarios libres que los usuarios han hecho.

COMENTARIOS DE "TEXTO LIBRE"			
Biblioteca	Nº comentarios	Nº encuestas	% encuestas con comentario
OLAVIDE	53	217	24,42 %

Para analizar los comentarios a texto libre, **hemos agrupado por dimensiones las opiniones o sugerencias de los usuarios** que nos tienen que guiar en las actuaciones a realizar para conseguir una mayor adecuación de los servicios ofrecidos por la biblioteca de la UPO.

En la siguiente tabla recogemos las opiniones de los usuarios sobre la biblioteca agrupadas por dimensiones:

OPINIONES DE LOS USUARIOS POR DIMENSIONES TABLA 2		
	Total Dimensiones	% por Dimensiones
Valor Afectivo	15	16,67
Espacio Entorno	23	25,56
Control de la Información	35	38,89
Otros	17	18,89
TOTAL	90	100

La dimensión que más comentarios/opiniones recibe de los usuarios es el *Control de Información* (38,89%). Por el contrario, el *Valor afectivo del servicio* es la dimensión que menos comentarios recibe (16,67%).

En la siguiente tabla mostramos las **opiniones de los usuarios agrupadas por dimensiones pero teniendo en cuenta si son opiniones positivas, negativas o neutras:**

OPINIONES DE LOS USUARIOS POR DIMENSIONES					
TABLA 1					
		Positivo	Negativo	Neutro	TOTAL
Valor Afectivo	Personal	10	5		15
	Ruido		7		7
Espacio Entorno	Distrib. Espacios		11		11
	Instalaciones		5		5
Control de la Información	Colección Digital	1	2		3
	Colección Papel		19		19
	Servicios-e / TIC	1	12		13
Otros	Serv. en general	4	3	2	9
	Otros		4	2	6
	Sobre encuesta		2		2
TOTAL		16	70	4	90
% Total		17,78	77,78	4,44	

Como vemos en la tabla, en los 53 comentarios a texto libre **los usuarios opinan sobre los servicios que ofrece la biblioteca: en 16 ocasiones de forma positiva (17,78%) y en 70 ocasiones de forma negativa (77,78%)**. Estos porcentajes vienen a decirnos que los usuarios son bastante críticos y no están muy satisfechos con el servicio que les ofrece la biblioteca de la UPO.

Los servicios con más opiniones negativas son:

- **la gestión y el control de la colección en papel (19 opiniones negativas).**
 - *“Existe poca diversidad en monografías y revistas especializadas”*
 - *“La separación de la colección entre Manuales y Monografías es absurda desde el punto de vista práctico (...)”*
 - *“Los libros están mal catalogados (...)”*

– **Servicios electrónicos / TIC (12 opiniones negativas)**

- *“El acceso a internet desde la biblioteca es muy deficiente por el número tan limitado de ordenadores (...)”*
- *“El cambio en la página web y en el Servicio de Búsqueda cada vez empeora más (...)”*
- *“Hay cuatro impresoras en la biblioteca y nunca funcionan todas (...)”*

– **Espacio / Entorno (11 opiniones negativas)**

- *“Espacio insuficiente. Se requiere una ampliación urgente y adecuada al crecimiento de la UPO (...)”*
- *“Sería conveniente poner más mesas (...)”*
- *“Se precisan más salas de trabajo en grupos (...)”*
- *“Se necesita más iluminación”*

Por el contrario, y coincidiendo con el análisis de la encuesta (la Adecuación en la dimensión Valor Afectivo es 0.32), **el personal es el servicio que recibe más opiniones positivas:**

– **Personal (10 opiniones positivas)**

- *“Enhorabuena por el personal que es entusiasta y muy profesional”*
- *“(...) estoy muy contenta con el personal de la biblioteca (...)”*
- *“el personal en general es bastante bueno y están muy preparados (...)”*

El análisis de la encuesta nos ha mostrado que la prioridad de la biblioteca universitaria es adecuar los espacios para satisfacer las necesidades de los usuarios (adecuación -0.40). Pero **el análisis de los comentarios a texto libre nos da una visión de unos usuarios que prioritariamente manifiestan las carencias o deficiencias en el Control de la Información** (35 opiniones, 38,89% del total; 33 de las opiniones negativas).

Los usuarios de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide quieren:

Afectividad del Servicio

Más personal

La Biblioteca como Espacio

Más espacio (separar zonas de trabajo individual y colectivo; zonas para estudio)

Menos Ruido

Más puestos de lectura

Más iluminación

Control de la Información

Colección digital: suscripción a más revistas electrónicas

Colección papel: ampliar/actualizar colección

Colección papel: facilitar la localización de los libros

Catálogo: mejorar buscador de referencias bibliográficas

Servicios-e / TIC: mejorar la página web y catálogo

Servicios-e / TIC: más ordenadores y más modernos

Servicios-e / TIC: mejorar y acelerar la conexión a Internet

Servicios-e / TIC: más impresoras

Servicios-e / TIC: controlar el uso de Internet y de los ordenadores (poner a disposición de los usuarios ordenadores para trabajar y ordenadores para ocio)

Otras sugerencias de los usuarios

Facilitar y permitir la devolución de libros desde todos los edificios de la UPO

Mejorar el sistema de adquisición de libros

Informar a los usuarios de las nuevas adquisiciones

Facilitar el uso de las taquillas

F. Recomendaciones

La actuación que mejoraría más la satisfacción de los usuarios sería la **adaptación y reorganización de los espacios y lugares que ofrece la biblioteca**. En concreto las actuaciones más demandadas son el espacio de la biblioteca como lugar tranquilo para el trabajo individual, que ayude al estudio y al aprendizaje y poder contar con lugares colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo.

Que la biblioteca sea **más silenciosa y más adecuada como lugar de estudio**, mejoraría notablemente la satisfacción de sus usuarios. En este aspecto son muy importantes los auxiliares y el personal que está en la entrada de la biblioteca, quizá algunos cursillos para que vean que de ellos depende en alto grado que la biblioteca sea un lugar que permite el estudio y que es silencioso podían dar muy buenos resultados.

El lugar/espacio que oferta la biblioteca tiene que ser un problema resuelto en poco tiempo, pues no parece que sea difícil de resolver, es más bien que hasta ahora las bibliotecas no se han planteado la necesidad de ofertar espacios colectivos para el estudio, trabajo en equipo, etc. Pero la tendencia actual de las bibliotecas hacia los CRAI debe hacer que esta situación cambie en poco tiempo.

Con un cierto esfuerzo la biblioteca, que se sitúa en el espacio positivo/negativo (positivo en Valor Afectivo y negativo en Control de la Información), podía pasar a formar parte del espacio positivo/positivo, es decir, tener las dos dimensiones como servicios adecuados. **Conseguir la Adecuación en el Control de la Información debería ser un objetivo prioritario de la biblioteca.**

Como se observa en ninguna de las tres dimensiones de la encuesta Libqual para la biblioteca de la UPO se muestra Superioridad, con lo cual tenemos que concluir que los usuarios esperan mucho más en cada una de ellas, o sea, los usuarios piensan que en las tres dimensiones hay margen de mejora. Claramente **la más prioritaria sería la Biblioteca como Lugar**; que al tener una valoración de -2.10 tiene bastante margen para mejorar. También muestran signo negativo, en la Superioridad del servicio, el Control de la Información y el Valor Afectivo. La dimensión Control de la Información también tiene bastante margen para mejorar, pues tiene una valoración de -1.95 . Hay que tener presente que conseguir superioridad no es nada fácil, de hecho en las cuatro bibliotecas universitarias que hemos estudiado ninguna dimensión ha conseguido superioridad.

En caso de realizarse nuevos estudios de satisfacción de usuarios habrá que intentar conseguir un mayor número de respuestas a la encuesta. Hay que mejorar el porcentaje de respuesta conseguido.

G. Referencias:

- Association of Research Libraries [2006]

<http://www.arl.org/>

- Francia. Cour des comptes. [2006]

Les bibliothèques universitaires. – Consulta 23-05-2007

<http://www.ccomptes.fr/CC/documents/RPA/BibliothequesUniversitaires.pdf>

- Herrera-Viedma, E. ; Alonso, S. ; López Gijón, J. ; Ávila, B. ; Vílchez Pardo, J. [2006]

Un modelo de evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias digitales basado en técnicas difusas. - Revista Encuentros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação). Numero especial. 2º Semestre 2006

Accesible en: <http://www.encuentros-bibli.ufsc.br/especial.html>

- Herrera-Viedma, E. ; López-Gijón, J., (coords.), et al. (2007 a)

Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Granada basado en satisfacción de usuarios (2006). – Granada : Copicentro Editorial. – ISBN 849685627-5

<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=estudios>

- Herrera-Viedma, E. ; López-Gijón, J., (coords.), et al. (2007 b)

Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Jaén basado en satisfacción de usuarios (2006). - Granada : Copicentro Editorial. – ISBN 849685628-3

<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=estudios>

- Játiva Miralles, M. V. ; Gallo León, J. P. [2006]

LibQual+: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. – Boletín de la ANABAD, tomo 56, no. 1, pp. 53-74.

- Kyrillidou, M. ; Persson, A. C. [2006]

The new library user in Sweden: A LibQUAL+ study at Lund University. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 7 No. 1. - pp. 45-53.

- Kyrillidou, M. ; Olshen, T. ; Heath, F M. ; Bonnell, C. ; Côté, J. P. [2005]

La mise en œuvre interculturelle de LibQUAL+MC : Le cas du français. – Bulletin des Bibliothèques de France. - 2005 - t. 50, n° 5. – Accesible en:

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2005/05/document.xsp?id=bbf-2005-05-0048-002/2005/05/fam-apropos/apropos&statutMaitre=non&statutFils=non>

- Libqual [2006 a]
<http://www.libqual.org>
- Libqual [2006 b]
http://www.libqual.org/Information/Related_Sites/index.cfm
- Moya Anegón, F. ; López Gijón, J. [2002]
Mapa Bibliotecario de Andalucía. – Sevilla : Consejería de Cultura. [En CD-ROM]
- Rebiun [2007]
II Plan Estratégico. Línea 3
Accesible en: <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/archivosNoticias/178.ppt>
[Consulta: 12/02/07].
- SECABA [2007]
Grupo de investigación en evaluación y calidad.
Sitio web: <http://sci2s.ugr.es/secabaweb/>
- Wilson, F. ; Town, J. S [2006]
Benchmarking and library quality maturity. - Performance Measurement and Metrics, Vol. 7, nº 2, pp.75-82

H. Anexos

Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta

1. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Af 1: El personal le inspira confianza	6.38	6.87	8.03	-1.16	0.49
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	6.37	6.86	8.03	-1.17	0.49
Af 3: El personal es siempre amable	6.48	6.95	7.92	-0.97	0.48
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.63	7.09	8.38	-1.29	0.46
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.83	7.09	8.49	-1.40	0.26
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.42	6.66	7.86	-1.20	0.24
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario	6.41	6.65	7.93	-1.28	0.24
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.45	6.66	8.31	-1.65	0.21
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.48	6.67	8.22	-1.55	0.19
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.71	6.89	8.13	-1.23	0.18
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.31	6.47	8.21	-1.73	0.16
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.80	6.94	8.36	-1.42	0.14
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.36	6.43	7.97	-1.53	0.07
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.43	6.44	8.04	-1.60	0.01
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	6.47	6.45	8.21	-1.76	-0.02
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.36	6.04	8.34	-2.30	-0.31
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.55	6.17	8.34	-2.17	-0.38
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.55	6.16	8.08	-1.92	-0.39
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.66	6.15	8.45	-2.29	-0.51
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.55	5.83	8.32	-2.49	-0.72
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.37	5.61	8.28	-2.67	-0.75
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.43	5.51	8.21	-2.70	-0.92

2. Resultados estudiantes de grado

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.72	7.14	8.33	-1.19	0.42
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	6.16	6.47	7.78	-1.31	0.31
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.08	6.39	7.99	-1.60	0.31
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.27	6.56	8.19	-1.64	0.29
Af 1: El personal le inspira confianza	6.09	6.37	7.86	-1.49	0.28
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.24	6.43	8.03	-1.60	0.19
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario	5.94	6.12	7.69	-1.57	0.18
Af 3: El personal es siempre amable	6.17	6.32	7.75	-1.43	0.14
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.49	6.63	8.05	-1.42	0.13
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.44	6.54	7.94	-1.39	0.10
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.25	6.34	8.12	-1.78	0.09
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.04	6.04	7.80	-1.75	0.00
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	6.35	6.27	7.99	-1.72	-0.07
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.11	6.03	7.93	-1.91	-0.08
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.04	5.90	7.72	-1.81	-0.14
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.60	6.44	8.14	-1.70	-0.16
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.47	6.27	8.14	-1.86	-0.19
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.06	5.69	8.06	-2.37	-0.37
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.66	6.11	8.37	-2.26	-0.55
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.42	5.65	8.15	-2.50	-0.77
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.35	5.39	8.12	-2.73	-0.96
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.06	5.05	7.92	-2.88	-1.02

3. Resultados estudiantes de postgrado

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.50	5.88	8.75	-2.88	0.38
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	7.50	7.75	8.63	-0.88	0.25
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.13	7.38	8.88	-1.50	0.25
Af 1: El personal le inspira confianza	8.13	8.25	8.75	-0.50	0.13
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	6.38	6.50	8.50	-2.00	0.13
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.00	8.00	8.88	-0.88	0.00
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.13	8.13	8.75	-0.63	0.00
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.00	6.00	7.25	-1.25	0.00
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.75	6.63	8.63	-2.00	-0.13
Af 3: El personal es siempre amable	7.63	7.38	8.63	-1.25	-0.25
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.88	7.63	8.88	-1.25	-0.25
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.88	7.50	8.63	-1.13	-0.38
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.88	5.38	8.50	-3.13	-0.50
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.63	5.13	8.50	-3.38	-0.50
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.00	5.13	9.00	-3.88	-0.88
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.63	5.63	8.50	-2.88	-1.00
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.50	5.50	8.63	-3.13	-1.00
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.25	6.13	8.75	-2.63	-1.13
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.13	4.75	8.75	-4.00	-1.38
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.50	4.75	8.25	-3.50	-1.75

4. Resultados Personal Docente e Investigador

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Af 3: El personal es siempre amable	6.91	8.24	8.33	-0.09	1.33
Af 1: El personal le inspira confianza	6.88	7.79	8.36	-0.57	0.91
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.26	8.13	8.67	-0.54	0.87
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	6.77	7.57	8.30	-0.73	0.80
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.90	7.60	8.00	-0.40	0.71
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.94	7.64	8.62	-0.98	0.70
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.92	7.53	8.66	-1.13	0.60
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.80	7.30	8.26	-0.96	0.50
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario	7.07	7.48	8.39	-0.91	0.41
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.68	7.06	7.72	-0.66	0.38
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.17	7.47	8.36	-0.89	0.30
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	6.77	6.98	8.37	-1.38	0.21
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.50	7.65	8.72	-1.07	0.15
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.77	6.85	8.62	-1.77	0.08
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.31	7.37	8.75	-1.38	0.06
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.96	6.79	8.58	-1.79	-0.17
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.23	6.81	8.51	-1.70	-0.43
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.98	6.43	8.63	-2.20	-0.55
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.98	6.41	8.56	-2.15	-0.56
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.98	6.31	8.71	-2.40	-0.67
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.78	5.78	7.91	-2.13	-1.00
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.67	5.35	8.41	-3.06	-1.33

5. Resultados Personal de Administración y Servicios

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	5.89	6.67	8.39	-1.72	0.78
Af 1: El personal le inspira confianza	6.06	6.78	7.94	-1.17	0.72
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.35	6.94	8.47	-1.53	0.59
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.50	6.94	8.50	-1.56	0.44
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.07	6.47	8.67	-2.20	0.40
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.63	7.00	8.56	-1.56	0.38
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.50	6.86	8.36	-1.50	0.36
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.41	6.76	8.29	-1.53	0.35
Af 3: El personal es siempre amable	6.59	6.82	7.35	-0.53	0.24
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario	6.47	6.71	8.24	-1.53	0.24
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.13	6.33	8.33	-2.00	0.20
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.38	6.56	8.31	-1.75	0.19
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.36	6.36	8.57	-2.21	0.00
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.53	6.40	7.87	-1.47	-0.13
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	6.36	6.07	8.57	-2.50	-0.29
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.36	6.07	8.29	-2.21	-0.29
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.27	5.73	8.47	-2.73	-0.53
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.53	5.94	7.88	-1.94	-0.59
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.31	5.69	8.44	-2.75	-0.63
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.25	5.50	8.50	-3.00	-0.75
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.57	5.79	7.64	-1.86	-0.79
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.25	5.25	8.00	-2.75	-1.00

6. Resultados Personal de la Biblioteca

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.57	6.86	8.86	-2.00	1.29
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.86	7.00	8.86	-1.86	1.14
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.00	6.29	8.29	-2.00	0.29
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.71	5.86	9.00	-3.14	0.14
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.14	6.00	9.00	-3.00	-0.14
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.71	5.14	8.86	-3.71	-0.57
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.00	5.43	9.00	-3.57	-0.57
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.00	5.29	8.57	-3.29	-0.71
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.29	5.57	8.86	-3.29	-0.71
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	6.00	5.29	9.00	-3.71	-0.71
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.57	4.57	8.86	-4.29	-1.00
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.71	4.57	8.14	-3.57	-1.14
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.43	5.14	9.00	-3.86	-1.29

Anexo 2

Comentarios libres que han hecho las personas que han contestado la encuesta

Para mayor claridad de los comentarios que han hecho los usuarios se han agrupado bajo distintos descriptores, en azul aparecen los comentarios que están en más de una categoría.

Sobre el Servicio en General

- Hay que mejorar todo el proceso de adquisición de materiales para cada curso. Cada vez el procedimiento es menos ágil y los grandes perjudicados son los alumnos. Me gustaría que se abriera un debate-cuestionario, más allá de la esclerotizada comisión de biblioteca, a personas que están muy interesadas en el funcionamiento de este servicio indispensable en una universidad, además, cambiante en sus necesidades por el impulso del ECTS.
- El problema más importante observado reside en el deficiente servicio de adquisiciones: es lento, poco fiable y no es posible hacer un seguimiento personalizado de las peticiones. En mi caso (pdi del dpto de CCSS) para saber si un libro ha llegado tengo que leer periódicamente largos listados de adquisiciones y pedidos cancelados referidos a otras áreas y "otros departamentos". La buena disposición del personal no suple estas carencias.
- Las adquisiciones y necesidades por parte de asignaturas y alumnos siempre van tarde. Enhorabuena por el personal que es entusiasta y muy profesional.
- Desde mi punto de vista el principal problema de la biblioteca es su dependencia de unos proveedores concretos. No se pueden comprar libros que aún están en librerías porque aparecen como agotados. Cualquier material audiovisual (que no sea cine comercial americano) es difícilísimo de conseguir. Deberían tener una política de compra de libros de segunda mano. Al ser una biblioteca muy nueva hay textos clásicos imprescindibles que no aparecen por ninguna parte.
- Desde mi punto de vista Biblioteca es uno de los servicios que mejor funcionan en la Universidad. Por hacer una sugerencia, como usuario activo de este servicio me parecería interesante la posibilidad de poder hacer un seguimiento "on line" desde que se hace un pedido hasta que se encuentra disponible en la biblioteca.

- El sistema de catalogación y colocación de libros, manuales, textos y demás existencias de la biblioteca es bastante complicado y dificulta, por no decir impide, una pronta localización en sala de lo que buscamos. Normalmente tengo que ser auxiliado por el personal de la biblioteca.
- Por mi relación con la administración, tanto profesional como personal, que es bastante prolija, es justo reconocer que tanto los servicios de la biblioteca como la universidad en sí son sencillamente excepcionales. Me congratulo de que en nuestra Comunidad Autónoma existan lugares así.
- La biblioteca ofrece un buen servicio tanto a nivel de personal, como a nivel de nuevas tecnologías, pero a nivel usuario de lo que creo que carece es de que no dejan renovar los libros a través de internet más de dos veces, y pienso que si no están reservados deberían dejar renovar más veces, ya que hay alumnos que están trabajando y no pueden faltar a su puesto de trabajo para ir a renovar los libros, siempre y cuando no estén reservados deberían dejar renovar por internet las veces que hiciera falta.
- Se necesitaría más rapidez a la hora de adquirir libros. También considero buena la adquisición de más libros de carácter político, relaciones internacionales y de la administración. En general, más bibliografía de la que piden nuestros profesores de ciencias políticas.
- Sería positivo para muchos alumnos que el catálogo de películas fuera aún mayor y de mejor calidad si es posible. Aunque el actual no es del todo malo, no estaría mal que se aumentara, y que las películas estuvieran en todos los idiomas que fuera posible, ya que el objetivo de muchos alumnos es verlas en otros idiomas.

Espacio / Entorno

- La biblioteca en términos generales está muy bien dotada tanto en servicios como en materiales, pero para mí es difícil mantener la concentración dentro de la misma, la gran mayoría de las mesas están cerca de la puerta y a la vista de todo el que entra a la biblioteca.
- El problema fundamental que veo es que en época de exámenes va mucha gente que no es de la facultad y esto provoca que lo que estudiamos allí no tengamos suficiente sitio, por no hablar de que no se controla por parte de los vigilantes el ruido provocado por algunas personas. Lo que tampoco entiendo es la falta de iluminación cuando sales de biblioteca, han habilitado un aparcamiento nuevo pero cualquiera recoge el coche allí cuando es de noche porque todo el camino está a oscuras.
- Espacio insuficiente. Se requiere una ampliación urgente y adecuada al

crecimiento de la UPO en personal y titulaciones. Ordenadores más modernos y en mayor cantidad. Los que existen se han deteriorado con gran rapidez. Gracias.

- Las salas de grupo huelen muy mal, hay pocos ordenadores y el tiempo de préstamo de algunos libros es demasiado corto.
- Sería conveniente poner más mesas porque en época de exámenes es imposible encontrar un sitio libre.
- El personal de la biblioteca atiende con toda amabilidad, diligencia y cortesía en su gran mayoría. En la cuestión de la cantidad de libro aún puede observarse que es una Universidad joven, y, aunque presenta los libros necesarios para todas las materias de todas las carreras, si es cierto que algunos andan desactualizados, se observan carencias en algunos temas específicos, y personalmente apostaría, de ser posible, aumentar el valor humano general proporcionando libros que si bien no guardan relación directa con las materias impartidas en la Universidad, proporcionan conocimientos sobre otras materias que pueden resultar de interés a las propias. Por último mencionar que si se quiere un verdadero uso de las aulas de trabajo común se debería de aclimatar éstas quizás un poco mejor para el mismo, además de que el tema del plazo de reserva resulta un engorro al solicitarla. Muchas gracias por tomar en consideración la opinión de los alumnos y esperando que resulten de utilidad las observaciones me despido.
- Se precisan más salas de trabajo en grupos, por lo menos, que estén a disposición de los alumnos todas las salas (la de profesores apenas se reserva) También se precisan ejemplares de consulta en sala de una mayor variedad de libros.
- El ingente aumento del número de alumnos hace que la biblioteca se esté convirtiendo en un lugar demasiado pequeño donde, sobre todo en algunas fechas, es bastante difícil encontrar sitio. Pero lo más preocupante de todo es que en la biblioteca no se guarda silencio y aunque existe personal más que suficiente para solucionarlo no hacen nada al respecto. Esto hace que en la biblioteca no se puede estudiar, ni trabajar.
- Se necesita más iluminación. La existente es insuficiente. Sería conveniente poner lámparas de mesa – conveniente que las mesas queden separados los puestos para evitar las acumulaciones de los libros.
- Necesidad de más iluminación.
- En mi opinión creo que debería haber más espacio para el estudio (más mesas y aulas) porque muchas veces, y sobre todo en época de exámenes, no se encuentra sitio. Se podrían poner también más ordenadores, por la misma

razón de antes. También me gustaría que hubiera más manuales y más copias de los manuales que ya hay; también más monografías donde encontrar la información necesaria para la realización de trabajos. Varias veces he tenido que usar la biblioteca de otras facultades porque no he encontrado los manuales en esta.

- Hay muy poco espacio para tantos alumnos como somos, así como los aparcamientos. También se encuentran las mesas muy desprotegidas, y hay muy pocas aisladas con lo que te entretienes con facilidad y escuchas hablar a todo el mundo aunque hablen en voz baja.
- Creo que el espacio para el estudio es demasiado reducido en comparación con todas las facultades que alberga la UPO, y hay algunos manuales o monografías que son muy necesarios y son escasos, o no están. El trato del personal es bueno, el lugar es acogedor y la información es fácil de usar

Ruido

- El problema fundamental que veo es que en época de exámenes va mucha gente que no es de la facultad y esto provoca que lo que estudiamos allí no tengamos suficiente sitio, por no hablar de que no se controla por parte de los vigilantes el ruido provocado por algunas personas. Lo que tampoco entiendo es la falta de iluminación cuando sales de biblioteca, han habilitado un aparcamiento nuevo pero cualquiera recoge el coche allí cuando es de noche porque todo el camino está a oscuras.
- En la biblioteca suele haber mucho ruido y en determinadas ocasiones es difícil concentrarse en el estudio. El personal en general es bastante bueno y están muy preparados, pero hay un señor, que por cierto, creo que lo han quitado de cara al público porque trataba mal a los alumnos, por lo menos, a mi, me trató mal en varias ocasiones; pero el resto de personal es estupendo. Otra cosa que creo se debería controlar es el uso que se le da a internet, porque muchas veces estas buscando un ordenador para trabajar, para hacer una práctica o un trabajo y ves a las personas que ocupan los ordenadores de trabajo metidos en el messenger o jugando o viendo powerpoints y creo que son ordenadores de trabajo y no ordenadores para el ocio.
- Es la Biblioteca más ruidosa que conozco
- El ingente aumento del número de alumnos hace que la biblioteca se esté convirtiendo en un lugar demasiado pequeño donde, sobre todo en algunas fechas, es bastante difícil encontrar sitio. Pero lo más preocupante de todo es que en la biblioteca no se guarda silencio y aunque existe personal más que suficiente para solucionarlo no hacen nada al respecto. Esto hace que en la biblioteca no se puede estudiar, ni trabajar.

- La biblioteca tiene un gran servicio, lo único que, desde mi punto de vista podría mejorarse es la situación de las mesas... hay mucho ruido para el estudio, todo el mundo está constantemente pasando de un lado a otro. Por lo demás, es una biblioteca estupenda.

Personal

- Hace falta más personal
- Las adquisiciones y necesidades por parte de asignaturas y alumnos siempre van tarde. Enhorabuena por el personal que es entusiasta y muy profesional.
- Como profesora estoy muy contenta con el personal de la biblioteca pero no soy usuaria de la misma para estudiar gracias
- Creo que debería haber alguien que conociese el uso de las bases de datos de legislación y jurisprudencia, ya que nunca han sabido explicarme como se usan. Enhorabuena a los trabajadores
- El funcionamiento del servicio de préstamo interbibliotecario es lamentable.
- Existencia de trato por parte del personal, mientras que algunas personas son de un trato amable, sencillo, cordial y colaborador, existen dos personas con un carácter bastante agrio y distante.
- Muy buena atención a los usuarios por parte de los bibliotecarios, al menos en mi turno (tarde).
- En la biblioteca suele haber mucho ruido y en determinadas ocasiones es difícil concentrarse en el estudio. El personal en general es bastante bueno y están muy preparados, pero hay un señor, que por cierto, creo que lo han quitado de cara al público porque trataba mal a los alumnos, por lo menos, a mi, me trató mal en varias ocasiones; pero el resto de personal es estupendo. Otra cosa que creo se debería controlar es el uso que se le da a internet, porque muchas veces estas buscando un ordenador para trabajar, para hacer una práctica o un trabajo y ves a las personas que ocupan los ordenadores de trabajo metidos en el messenger o jugando o viendo powerpoints y creo que son ordenadores de trabajo y no ordenadores para el ocio.

- Lo mejor de la biblioteca es la atención a los estudiantes por parte de las mujeres que trabajan en el mostrador por las tarde
- El personal de la biblioteca atiende con toda amabilidad, diligencia y cortesía en su gran mayoría. En la cuestión de la cantidad de libro aún puede observarse que es una Universidad joven, y, aunque presenta los libros necesarios para todas las materias de todas las carreras, si es cierto que algunos andan desactualizados, se observan carencias en algunos temas específicos, y personalmente apostaría, de ser posible, aumentar el valor humano general proporcionando libros que si bien no guardan relación directa con las materias impartidas en la Universidad, proporcionan conocimientos sobre otras materias que pueden resultar de interés a las propias. Por último mencionar que si se quiere un verdadero uso de las aulas de trabajo común se debería de aclimatar éstas quizás un poco mejor para el mismo, además de que el tema del plazo de reserva resulta un engorro al solicitarla. Muchas gracias por tomar en consideración la opinión de los alumnos y esperando que resulten de utilidad las observaciones me despido.
- Creo que el espacio para el estudio es demasiado reducido en comparación con todas las facultades que alberga la UPO, y hay algunos manuales o monografías que son muy necesarios y son escasos, o no están. El trato del personal es bueno, el lugar es acogedor y la información es fácil de usar

Servicios-e / TIC

- El acceso a internet desde la biblioteca es muy deficiente por el número tan limitado de ordenadores que existen para todos los estudiantes de la UPO y por presentar una conexión que se satura y va muy lenta.
- Espacio insuficiente. Se requiere una ampliación urgente y adecuada al crecimiento de la UPO en personal y titulaciones. Ordenadores más modernos y en mayor cantidad. Los que existen se han deteriorado con gran rapidez. Gracias
- Las salas de grupo huelen muy mal, hay pocos ordenadores y el tiempo de préstamo de algunos libros es demasiado corto.
- Los ordenadores no funcionan correctamente, van bastante lentos.
- En la biblioteca suele haber mucho ruido y en determinadas ocasiones es difícil concentrarse en el estudio. El personal en general es bastante bueno y están muy preparados, pero hay un señor, que por cierto, creo que lo han quitado de cara al público porque trataba mal a los alumnos, por lo menos, a mi, me trató mal en varias ocasiones; pero el resto de personal es estupendo. Otra cosa que creo se debería controlar es el uso que se le da a internet,

porque muchas veces estas buscando un ordenador para trabajar, para hacer una práctica o un trabajo y ves a las personas que ocupan los ordenadores de trabajo metidos en el messenger o jugando o viendo powerpoints y creo que son ordenadores de trabajo y no ordenadores para el ocio.

- Hay cuatro impresoras en la biblioteca y nunca funcionan todas, solo están operativas dos y estas siempre dan problemas. Dan un servicio pésimo (más ordenadores, mal uso de ordenadores, velocidad de conexión, impresoras, ampliar tiempo uso de ordenadores, scanners,)
- Los ordenadores de la biblioteca ya son algo antiguos y muchas veces dan problemas a la hora de usar determinados programas. - La biblioteca debería poder disponer de puntos dentro de la universidad para la devolución de libros, porque la universidad es muy grande y hay muchos alumnos a los que les cuesta mucho tiempo ir a la biblioteca a devolver los libros. - No hay nadie que resuelva los problemas de las fotocopiadoras. - Debería permanecer abierta más tiempo como sala de estudio, tanto a diario (ampliar horario) como días de fiesta, en Navidad por ejemplo.
- El cambio en la página web y en el Servicio de Búsqueda cada vez empeora más, y la ayuda a la hora de buscar un documento, es tal que te vienes con las manos vacías. Gracias por decir que estamos mejorando la biblioteca.
- En mi opinión creo que debería haber más espacio para el estudio (más mesas y aulas) porque muchas veces, y sobre todo en época de exámenes, no se encuentra sitio. Se podrían poner también más ordenadores, por la misma razón de antes. También me gustaría que hubiera más manuales y más copias de los manuales que ya hay; también más monografías donde encontrar la información necesaria para la realización de trabajos. Varias veces he tenido que usar la biblioteca de otras facultades porque no he encontrado los manuales en esta.
- Más puestos de ordenadores

Recursos electrónicos (Colección digital)

- Sería deseable: a) Una mayor suscripción a revistas electrónicas b) Videoteca con fines docentes c) Servicio de devolución de libros de más fácil acceso (por ejemplo, poder dejarlos en cada edificio)
- No utilizo las instalaciones físicas, por eso no conozco al personal. Valoro enormemente el acceso a las revistas a través de internet. Creo que habría que seguir trabajando en esa línea.

- Creo que debería haber alguien que conociese el uso de las bases de datos de legislación y jurisprudencia, ya que nunca han sabido explicarme como se usan. Enhorabuena a los trabajadores

Materiales Impresos (Colección en papel)

- Existe poca diversidad en monografías y revistas especializadas.
- La Biblioteca debe intentar ampliar el abanico de proveedores, especialmente para libros antiguos, que están disponibles en el mercado y que a la Biblioteca no le suministran. Se deben realizar los procedimientos precisos que permitan a la Biblioteca comprar, por ejemplo, libros del mercado de segunda mano de Amazon. Esto es un grave defecto.
- No entiendo por qué los docentes tenemos un número tan limitado de libros y no podemos tener en nuestros despachos los libros de investigación específicos que solicitamos a nuestros departamentos que compre. En mi caso, he solicitado a mi departamento unos 40 libros muy específicos de un materia de Matemáticas, que estoy completamente seguro de que nadie utilizará, pero tengo que dejar la mitad de ellos en la biblioteca, puesto que necesito tener también algunos para la docencia.
- La separación de la colección entre Manuales y Monografías es absurda desde el punto de vista práctico. No es coherente en términos de efectividad en la recuperación de la información. Así mismo no es lógico ordenar la colección de seriados por orden alfabético cuando el resto de la colección está por signatura. En otro orden de ideas, la codificación de colores resulta confusa.
- Las salas de grupo huelen muy mal, hay pocos ordenadores y el tiempo de préstamo de algunos libros es demasiado corto.
- Los libros están mal catalogados. Existen numerosos casos de un mismo autor catalogado hasta de cuatro formas distintas, de esta manera es imposible saber cuantos libros de ese autor hay en la biblioteca.
- El personal de la biblioteca atiende con toda amabilidad, diligencia y cortesía en su gran mayoría. En la cuestión de la cantidad de libro aún puede observarse que es una Universidad joven, y, aunque presenta los libros necesarios para todas las materias de todas las carreras, si es cierto que algunos andan desactualizados, se observan carencias en algunos temas específicos, y personalmente apostaría, de ser posible, aumentar el valor humano general proporcionando libros que si bien no guardan relación directa con las materias impartidas en la Universidad, proporcionan conocimientos sobre otras materias que pueden resultar de interés a las propias. Por último mencionar que si se quiere un verdadero uso de las aulas de trabajo común se

debería de aclimatar éstas quizás un poco mejor para el mismo, además de que el tema del plazo de reserva resulta un engorro al solicitarla. Muchas gracias por tomar en consideración la opinión de los alumnos y esperando que resulten de utilidad las observaciones me despido.

- Se necesitaría más rapidez a la hora de adquirir libros. También considero buena la adquisición de más libros de carácter político, relaciones internacionales y de la administración. En general, más bibliografía de la que piden nuestros profesores de ciencias políticas.
- Se precisan más salas de trabajo en grupos, por lo menos, que estén a disposición de los alumnos todas las salas (la de profesores apenas se reserva) También se precisan ejemplares de consulta en sala de una mayor variedad de libros.
- En mi opinión creo que debería haber más espacio para el estudio (más mesas y aulas) porque muchas veces, y sobre todo en época de exámenes, no se encuentra sitio. Se podrían poner también más ordenadores, por la misma razón de antes. También me gustaría que hubiera más manuales y más copias de los manuales que ya hay; también más monografías donde encontrar la información necesaria para la realización de trabajos. Varias veces he tenido que usar la biblioteca de otras facultades porque no he encontrado los manuales en esta.
- Creo que el espacio para el estudio es demasiado reducido en comparación con todas las facultades que alberga la UPO, y hay algunos manuales o monografías que son muy necesarios y son escasos, o no están. El trato del personal es bueno, el lugar es acogedor y la información es fácil de usar

Información al usuario sobre “Uso/s de la Biblioteca”

- Sería deseable: a) Una mayor suscripción a revistas electrónicas b) Videoteca con fines docentes c) Servicio de devolución de libros de más fácil acceso (por ejemplo, poder dejarlos en cada edificio)
- Los ordenadores de la biblioteca ya son algo antiguos y muchas veces dan problemas a la hora de usar determinados programas. - La biblioteca debería poder disponer de puntos dentro de la universidad para la devolución de libros, porque la universidad es muy grande y hay muchos alumnos a los que les cuesta mucho tiempo ir a la biblioteca a devolver los libros. - No hay nadie que resuelva los problemas de las fotocopiadoras. - Debería permanecer abierta más tiempo como sala de estudio, tanto a diario (ampliar horario) como días de fiesta, en Navidad por ejemplo.

- Propuesta: teniendo en cuenta, la transmisión de virus en dispositivos de almacenamiento masivo, prácticamente en todos los ordenadores de la Universidad, no sólo los de la biblioteca, opino que sería recomendable elaborar un cartel informativo, a modo de prevención, es decir, para evitar que el virus contagie a los ordenadores personales, sobre todo, porque pueden eliminar toda la información almacenada que con tanto esfuerzo se reúne...

Fotocopiadoras

- Los ordenadores de la biblioteca ya son algo antiguos y muchas veces dan problemas a la hora de usar determinados programas. - La biblioteca debería poder disponer de puntos dentro de la universidad para la devolución de libros, porque la universidad es muy grande y hay muchos alumnos a los que les cuesta mucho tiempo ir a la biblioteca a devolver los libros. - No hay nadie que resuelva los problemas de las fotocopiadoras. - Debería permanecer abierta más tiempo como sala de estudio, tanto a diario (ampliar horario) como días de fiesta, en Navidad por ejemplo.

Sobre la Encuesta-Libqual

- El sistema de encuesta es Kafkiano
- Me sorprende que haya errores ortográficos en esta encuesta (tildes).

Otros

- En los servicio poner papel higiénico
- No tengo
- Las taquillas que se suponen están a disposición de los alumnos no lo están, están cerradas todas, se han recogido firmas y se les ha hecho caso omiso y hay alumnos que les es más que necesario su uso. El coraje es que habiéndolas estén inoperativas.