

**Informe de análisis de encuestas de
satisfacción de usuarios (2012-
2014)**

Biblioteca/CRAI
Vicerrectorado de TIC, Calidad e Innovación
Universidad Pablo Olavide

Sevilla, septiembre de 2015



Contenidos

HOJA DE CONTROL

1. INTRODUCCIÓN: el modelo LibQUAL.

2.FICHA TÉCNICA

2.1. Grado de participación

2.2. Periodo de recogida de datos

2.3. Aspectos valorados en el cuestionario

3. RESULTADOS POR GRUPOS

3.1. Estudiantes de grado y de primer y segundo ciclo

3.2. Estudiantes de postgrado

3.3. Personal docente

3.4. Personal de Administración y Servicios

3.5. Personal de Biblioteca

4. CONCLUSION

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

ANEXO 2: Comentarios libres que han hecho las personas que han contestado la Encuesta.

Hoja de control

Título:	Informe de análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (2012-2014)
Nombre del fichero:	Bca_Usuarios_Encuesta_Informe_2014.pdf
Autor:	Biblioteca/CRAI de la Universidad Pablo de Olavide
Versión:	0.1
Fecha de la versión:	30/09/2015

ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (2009-2013)

1. INTRODUCCIÓN: el modelo LibQUAL.

La Biblioteca desde el año 2009 utiliza como modelo de evaluación de satisfacción de usuarios la metodología de **LibQual** reducido que detecta la calidad de los servicios a partir de las **percepciones de los usuarios**.

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

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

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

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

Para cada una de estas preguntas, el usuario debe dar una valoración del nivel observado o percepción del servicio (VO).

2. FICHA TECNICA

2.1. Grado de participación

En el siguiente cuadro, podemos ver el grado de participación de los usuarios de la Biblioteca en los últimos 4 años.

Año	Nº de encuestas Cumplimentadas	Población	Porcentaje
2012	365	12.665	2,88
2013	360	15.900	2,26
2014	614	13.203	4,65

Como podemos observar, en el año 2014, el grado de participación en la encuesta ha aumentado 2,39 puntos respecto al año 2012. Este aumento considerable se debe a que la población que compone la comunidad universitaria ha disminuido por el ingreso de alumnos de grado y a la campaña de marketing realizada por el personal de la Biblioteca para implicar a los usuarios en la participación en el estudio de satisfacción de usuarios.

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

Tipología de los encuestados	2012	2013	2014
Grado	160	210	406
Postgrado	35	42	37
PDI	104	69	127
PAS	43	22	22
Personal de Biblioteca	23	17	22
TOTALES	365	360	617

El porcentaje de cada grupo que ha cumplimentado la encuesta en el año 2014 ha sido el siguiente:

Tipología de los encuestados 2014	2014	Desviación
Grado	4,64%	+ 2,83%
Postgrado	1,16 %	-1,14%
PDI	13,53%	+6,84%
PAS	6,91%	+0,61%
Personal de Biblioteca	70,96%	+16,13%

Llama la atención el aumento de los sectores de Alumnos de Grado, PDI, PAS y Personal de la Biblioteca. En la próxima convocatoria acentuaremos la campaña de difusión y publicidad entre todos los sectores de la comunidad, con especial hincapié en los estudiantes de Grado y Postgrado.

2.2. Periodo de recogida de datos.

El Estudio de satisfacción de usuarios se ha realizado entre el 27 de octubre y el 28 de noviembre de 2014. Como en los dos períodos anteriores, además de la página

web, se utiliza un cuestionario en papel que se reparte a los usuarios de la comunidad universitaria en los mostradores de la Biblioteca.

2.3. Aspectos valorados en el cuestionario.

Valor Afectivo del servicio:

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada. Af 3: El personal es siempre amable.

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas. Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.

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

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios. Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.

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

La Biblioteca como Espacio:

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

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual. Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.

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

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

Control de la Información:

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho. CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.

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

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

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

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

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas. CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.

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

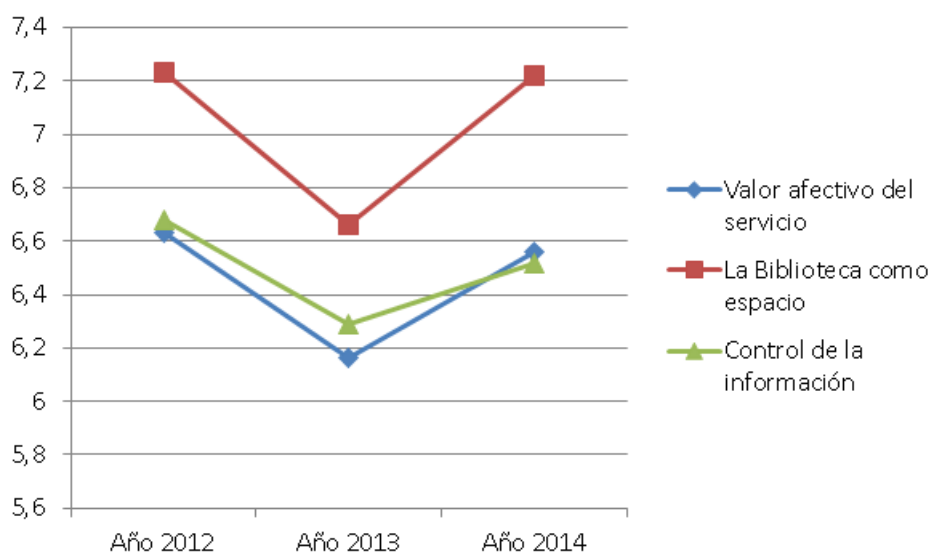
3. RESULTADOS POR GRUPOS

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

3.1. Estudiantes de Grado y Primer y Segundo ciclo.

	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Desviación 2014
Valor afectivo del servicio	6,63	6,16	6,56	+0,40
La Biblioteca como espacio	7,23	6,66	7,22	+0,56
Control de la información	6,68	6,29	6,52	+0,23

En el año 2014, la satisfacción de los Estudiantes de Grado ha mejorado notablemente, respecto al año pasado, en las tres dimensiones. Destaca “La biblioteca como Espacio” que sube 0,56 puntos y el “Valor afectivo del Servicio” con un incremento de 0,40 puntos. En el siguiente gráfico se puede apreciar la evolución de la satisfacción de los Estudiantes de Grado en los tres últimos años:



Si el año pasado los mejores resultados se dividían en las tres categorías, en el año 2014 **los 3 ítems con más alta puntuación** pertenecen a la categoría la “Biblioteca como espacio”:

- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (7,49).
- Es 4: El espacio de la Biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (6,96).
- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (6,90).

Este año, a diferencia del año pasado, los **ítems peor valorados** superan los 6 puntos y se concentran en la dimensión “Control de la información. Éstos son los siguientes:

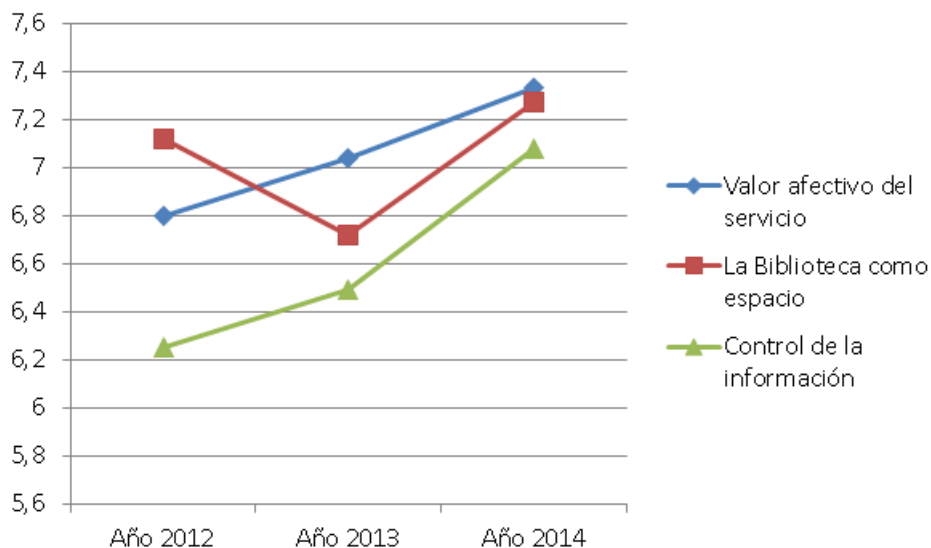
- CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (6,25).
- CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogo, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco (6,28).

- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,31).

3.2. Estudiantes de postgrado.

	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Desviación 2014
Valor afectivo del servicio	6,80	7,04	7,33	+0,29
La Biblioteca como espacio	7,12	6,72	7,27	+0,55
Control de la información	6,25	6,49	7,08	+0,59

La valoración que hacen los estudiantes de postgrado ha mejorado de forma sobresaliente este año respecto a los dos años anteriores ya que la media obtenida en las dimensiones “Valor afectivo de servicio”, “La Biblioteca como espacio” y “Control de la Información” supera los 7 puntos.



Los tres ítems mejor valorados se reparten entre las tres dimensiones de la siguiente manera:

- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulan (7,74).

- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (7,65).
- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (7,50).

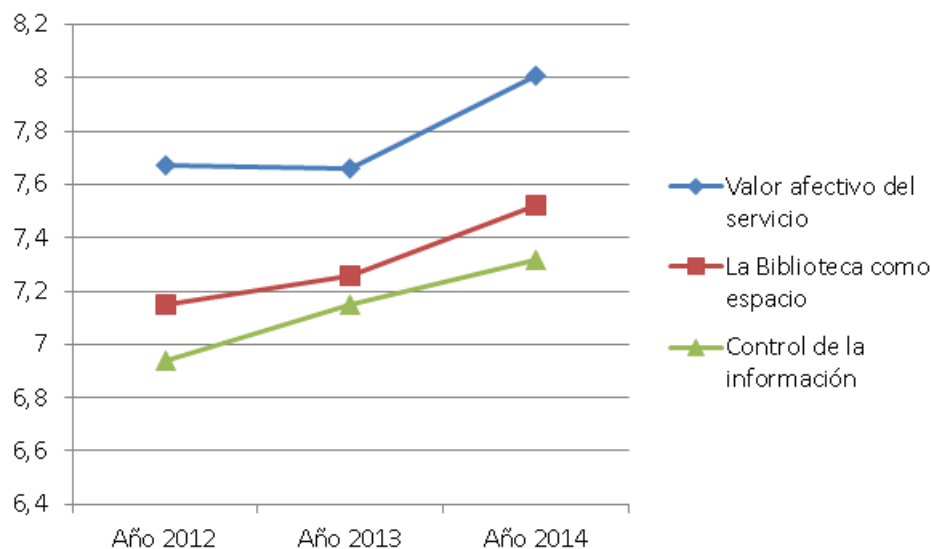
Como el año anterior, los tres **ítems menos valorados** pertenecen a la categoría “Control de la Información” y son los siguientes:

- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,27).
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,00)
- CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (6,76).

3.3. Personal docente.

	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Desviación 2014
Valor afectivo del servicio	7,67	7,66	8,01	+0,35
La Biblioteca como espacio	7,15	7,26	7,52	+0,26
Control de la información	6,94	7,15	7,32	+0,17

La valoración del personal docente es muy alta y supera en las tres dimensiones a las valoraciones de los dos años anteriores como se puede ver en el siguiente gráfico:



Los **valores más altos** se presentan en la dimensión “Valor afectivo en el Servicio” y dos ítem coinciden con el año 2013:

- Af 1: El personal le inspira confianza (8,10).
- Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (8,04)
- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (8,03)
- Af 6: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (8,03)
- CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (6,76).

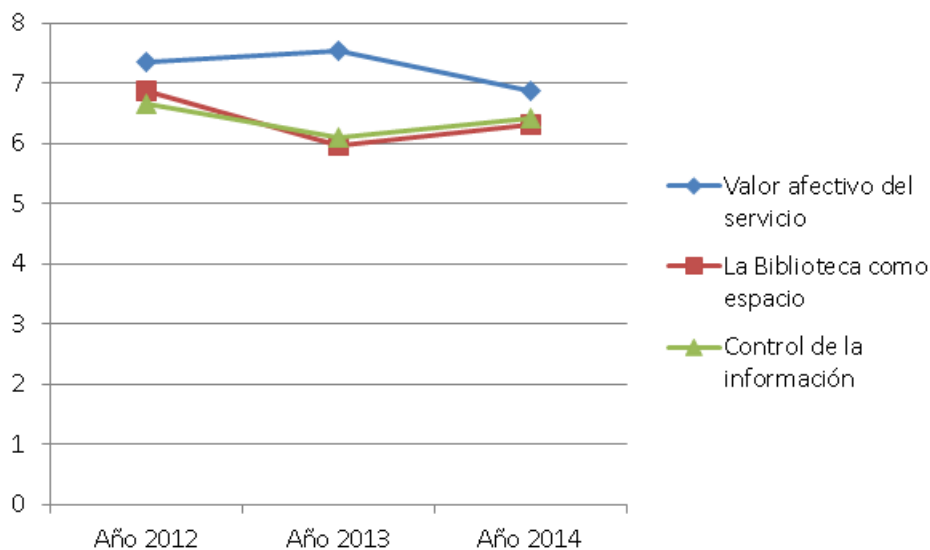
Los tres ítems **menos valorados** se producen en la dimensión Control de la información, los dos primeros coinciden en la misma posición que el anterior:

- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,66).
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,88)
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (7,2).

3.4. Personal de Administración y Servicios (PAS).

	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Desviación 2014
Valor afectivo del servicio	7,36	7,55	6,88	-0,67
La Biblioteca como espacio	6,87	5,96	6,32	+0,36
Control de la información	6,67	6,11	6,43	+0,32

La valoración del PAS ha aumentado notablemente en la dimensión “La Biblioteca como Espacio” (0,36) y el Control de la información (0,32) y ha bajado de forma considerable en “El Valor Afectivo del servicio” (-0,67).



Los tres resultados **mejor valorados** se dan en las dimensiones “Control de la información” y “Valor afectivo del servicio” como el año pasado:

- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (7,60).
- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (7,33).

- Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (7,10).

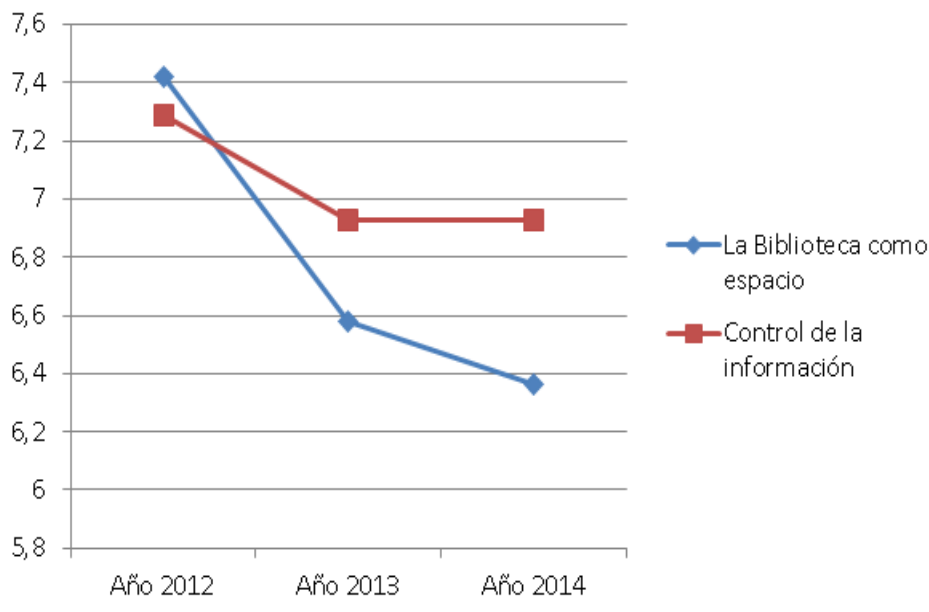
Los tres ítems **menos valorados** se producen en las dimensiones “Control de la información” y en la “Biblioteca como espacio”, el primero de los ítems repite posición:

- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (5,64,).
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (5,77)
- CI 3: Los materiales de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,18).

3.5. Personal de Biblioteca.

	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Desviación 2014
La Biblioteca como espacio	7,42	6,58	6,36	-0,22
Control de la información	7,29	6,93	6,93	0,00

La valoración de 2014 del personal de la Biblioteca continúa bajando en la dimensión “La Biblioteca como espacio” y se mantiene constante en la categoría “Control de la información” si bien no alcanza en ninguna de las dos dimensiones los valores de satisfacción del año 2012.



Los tres **mejores resultados obtenidos** se corresponden con la dimensión del “Control de la información” y la dimensión “La Biblioteca como espacio”:

- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (7,32).
- Es 4: El espacio de la Biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (7,21).
- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (7,18).
- CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (7,18)

Los tres ítems **menos valorados** corresponden a las dimensiones “La Biblioteca como espacio” y “Control de la información” y son:

- CI 3: Los materiales de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,30).
- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (6,46).
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,63).

4. CONCLUSIÓN

La dimensión mejor valorada globalmente (7,20) ha sido *El valor afectivo del servicio* que califica a todo el personal que presta sus servicios en la Biblioteca. Hay que destacar que las valoraciones tanto del personal docente (8,01) como del personal de postgrado han superado la puntuación de los dos últimos años. En las aportaciones de texto libre de las encuestas hemos recibido comentarios positivos y felicitaciones. Los comentarios que hacen referencia al personal de servicios externos como el de vigilancia y limpieza que no forma parte de la plantilla de bibliotecarios y que se han agrupado en el apartado “otros” del Anexo 2.

La Biblioteca como espacio ocupa el segundo lugar en la valoración global con 6,94 puntos lejos de los 7,16 puntos que obtuvo en el año 2012 gracias a la finalización de las obras del edificio. Constatamos, que al igual que en el año 2013 las quejas siguen relacionadas con los mismos puntos débiles, entre los que destacan la falta de limpieza de las instalaciones y la climatización. También hay quejas de nuestros estudiantes por el uso de la Biblioteca por parte de los estudiantes de la Universidad de Sevilla en época de exámenes.

Por otro lado, también aumentan las mismas demandas con respecto al equipamiento que debe permitir el acceso a la información, y en concreto la actualización de los equipos informáticos tanto en fijos como en portátiles, mejora del acceso a Internet (wifi) y del funcionamiento de las máquinas de autopréstamo y de reprografía.

Con respecto al **Control de la Información**, como en los dos últimos años ha sido la dimensión menos valorada globalmente (6,86), aunque mejora en 0,27 centésimas los resultados del estudio anterior. Teniendo en cuenta las aportaciones hechas el apartado de sugerencias, los segmentos del alumnado y docentes están insatisfechos con la actualización de la bibliografía del curso y de la colección impresa y solicitan mayor celeridad en la adquisición de los recursos de

información. Además, hay varias sugerencias relacionadas con la ampliación de los periodos de préstamos de los documentos.

La valoración media de estas tres dimensiones aumenta 0,22 puntos respecto al año anterior y se sitúa en 7,00 sobre 9,00, con lo que la Biblioteca supera las expectativas exigidas en distintos indicadores de la Biblioteca y continuará trabajando con el objetivo de mejorar todos sus productos y servicios para responder con eficiencia a las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria

Sevilla, 30 de septiembre de 2015.

Responsable de Planificación y Calidad de
la Biblioteca

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

	Nivel observado Estudiante grado y primer y segundo ciclo	Nivel observado Estudiante de Postgrado	Nivel observado PDI	Nivel observado PAS	Nivel observado Personal de biblioteca	Promedio
Af 1: El personal le inspira confianza	6,37	7,36	8,10	6,81		7,16
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	6,54	7,26	8,03	7,05		7,22
Af 3: El personal es siempre amable.	6,43	6,67	7,92	6,57		6,97
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,74	7,36	8,00	6,81		7,23
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,05	7,74	8,03	6,95		7,44
Af 6: El personal es atento con las necesidades del	6,54	7,41	8,04	6,95		7,24
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,44	7,34	7,97	6,95		7,18
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	6,43	7,36	8,01	7,10		7,23

Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los	6,53	7,17	7,99	6,76		7,11
Media Af						7,20
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,49	7,65	7,74	6,63	6,41	7,18
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7,08	7,16	7,54	6,10	5,77	6,73
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,78	6,95	7,37	5,55	5,64	6,46
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,39	7,49	7,53	6,68	6,95	7,21
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,35	7,09	7,40	6,65	7,05	7,11
Media Es						6,94
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,91	7,50	7,94	6,90	7,33	7,32
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,94	7,42	7,67	6,80	7,05	7,18
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	6,50	6,27	6,66	5,90	6,18	6,30
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	6,42	7,12	7,21	6,40	7,60	6,95

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,25	6,76	7,46	6,30	6,77	6,71
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por	6,28	7,38	7,36	6,47	6,76	6,85
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,59	7,33	7,40	6,32	6,95	6,92
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	6,31	6,83	6,88	6,32	6,80	6,63
Media CI						6,86
Media global						7,00

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

El número total de comentarios de texto libre ha sido 181, de los que 130 son de estudiantes de grado y planes antiguos, 13 de estudiantes de postgrado, 31 de PDI, 4 de PAS y 3 de Biblioteca.

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

VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO

Estudiantes de Grado

- 2.- El pasado año solicité ayuda para que me explicaran el funcionamiento de las impresoras y no me la proporcionaron diciendo que había un cartel (muy mal explicado) que lo explicaba y considero que me podrían haber ayudado ya que al final (después de perder una hora de estudio para saber cómo se hacía) no lo conseguí hacer. 3.- No me gusta generalizar, por eso quiero dejar claro que hay personal muy amable, pero hay otros (especialmente una mujer que no quiero decir en qué trabaja porque tampoco quiero perjudicarla) que a mí personalmente en dos ocasiones me ha contestado mal, por eso no he dado toda la buena puntuación que me habría gustado dar.
- El personal podría ser más amable con los que no dan problemas y estar más atento a los que forman escándalo.
- Aunque el personal es receptivo a la hora de hacer consultas, el estar sentado tras el mostrador lo mantiene alejado del usuario estudiantante. Estaría bien que a veces rondaran por las estanterías y se ofrecieran a ayudar al estudiante

- Pides información y ayuda sobre libros y no te facilitan su búsqueda
- Estoy en tercero de carrera y paso mucho tiempo en la biblioteca ya que mi carrera requiere de muchas consultas. Y quiero expresar mi descontento con el personal de la biblioteca. No voy a decir que todos, que si un 80% se muestran antipáticos, irrespetuosos y no ayudan a resolver las dudas y si lo hacen lo hacen de mala gana
- Cuando necesito consultar la disponibilidad de un libro a un trabajador de la biblioteca, nunca hay nadie para preguntarle. En época de exámenes, cuando no hay sitio en la biblioteca y solicito la apertura de un aula en uno de los edificios, me ponen muchas trabas para ello.
- El personal que asigna las salas de grupo deja que desear en el trato con los estudiantes
- No tengo quejas con ningún bibliotecario excepto con uno, un hombre con el pelo corto, desconozco su nombre, que es bastante antipático siempre. El resto del personal estupendos. Estaría bien que no se oyeran tantas voces de los pasillos exteriores.
- El personal, en general, no suele ser amable. Sobre todo cuando se trata de la devolución de libros con retraso.
- El personal de la biblioteca debería ser más considerados con los estudiantes, y sobre todo más respetuosos.
- El personal inspira confianza y es amable pero cuando hay colas (casi nunca pero las hay) no me pueden prestar libros para ganar tiempo, por eso mi calificación en el respaldo de la hoja.
- Me parece importante destacar el agradable trato, así como el interés que demuestra el personal de la biblioteca, es un punto diferencial con cualquier otra biblioteca de la provincia.
- El personal en general bien, aunque hay algunos/as que parece que les molesta que le preguntes. - No os lo toméis mal, son críticas constructivas.

Estudiantes de Postgrado.

- Ahora soy usuaria "online" de la biblioteca casi exclusivamente, por eso no valoro al personal. Oferta de seminarios /cursos de apoyo para alumnos de

doctorado muy interesante. Y al que he asistido ha sido muy completo. Gracias por vuestra labor

- En general estoy contenta con el servicio acá, salvo episodios puntuales como el de la otra tarde con una señorita enjuta y alta, que por atender su celular me dejó esperando con los libros y la palabra en la boca. Esas cosas también cuentan en un servicio como el suyo, pero en general felicitaciones.

PDI

- Los bibliotecarios hacen un gran trabajo
- El personal de la Biblioteca es muy profesional y amable con los usuarios.
- Personal: He tenido experiencia muy diversa: Algunos me ha atendido muy bien y otros desconocían la respuesta a mis cuestiones
- El personal de mostrador no siempre se muestra servicial con el PDI. Excelente los servicios de Formación, laboratorio multimedia y Préstamo interbibliotecario.
- Estoy muy satisfecho con los profesionales de la biblioteca. Ánimo.
- Sobre el resto felicitarles por la profesionalidad y el buen hacer.
- El personal de mostrador es poco atento y a veces hasta mal educado. El servicio de auto- préstamo y devolución no debería sustituir a las personas y utilizarse como primer recurso, sino como una mera posibilidad o alternativa.

PAS

- El trato de los componentes del mostrador deja bastante que desear. Dan una imagen nefasta de nuestra institución
- Creo que el punto más nefasto de la biblioteca es la atención personalizada a los/as usuarios/as. No hay acompañamiento a estanterías, no hay dedicación a usuarios/as. Las máquinas no pueden/deben de hacer todo el trabajo. Como PAS creo que la forma de preservar los puestos de trabajo y diferenciarnos de las máquinas automáticas es ofrecer servicio y al menos a mí, no siempre se me ha dado de forma satisfactoria.

LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO.

Estudiantes de Grado

- En cuanto a la Biblioteca como espacio, lo que veo peor como usuaria diaria que llevo siendo desde hace 5 años, es por un lado el acondicionamiento de los aires, que las temperaturas no suelen ser las correctas e impiden el estudio en estas instalaciones. Y por otro lado, el mal acceso a internet que hay, ya que como lugar de estudio debería estar adaptado a las tecnologías necesarias.
- El aire acondicionado en verano lo ponen a partir de las 16:00, mientras que en invierno lo ponen a las 10:00 de la mañana, que en esos casos se convierte en un gasto innecesario. No funciona el wifi!!!
- Necesitamos microondas en la zona de descanso. En época de exámenes los cuartos de baño se estropean mucho y necesitan más mantenimiento.
- Aire acondicionado en verano Prohibir reserva de sitios
- El internet en la biblioteca falla mucho y, teniendo en cuenta que el 70% de nuestras tareas son on line, creo que se debería hacer mayores esfuerzos para arreglar esto. De igual manera y por la misma razón... se necesitan más ordenadores.
- Las últimas fechas de exámenes en el pasado curso (enero, junio y julio) había demasiado ruido por obras dentro de la biblioteca. Debe mejorar el uso del aire acondicionado y calefacción en momentos clave, como verano e invierno.
- 1.- En invierno hace mucho frío y en verano hace mucha calor . 4.- En época de exámenes los baños dan asco. Nunca hay jabón. 5.- Muchas persianas están rotas 6.- Hago estas observaciones con la finalidad de que se arreglen en un futuro porque yo hago y seguiré haciendo uso de estas instalaciones durante al menos dos años más.
- El fallo más importante en mi opinión es la climatización de la biblioteca, tanto en verano como en invierno se convierte en un lugar inhóspito!! Los baños también dejan mucho que desear, la falta de higiene, papel y jabón, gastos insignificantes hacen que la biblioteca de la UPO pierda categoría y prefiramos irnos a otras bibliotecas públicas como Montequinto y Dos hermanas que sí ofrecen estos servicios de calidad (Climatización, baños limpios y equipados). En verano mucho calor, en invierno mucho frío.
- Mala conexión a internet (wupolan)

- En épocas de exámenes debería haber mucha más limpieza en los aseos. El aire acondicionado no acompaña a la temperatura adecuada. Debería de haber muchos más espacios para trabajos en grupos. Más alquileres de portátiles
- Los aseos deberían tener más higiene
Los ordenadores a prestar son lentos y a veces internet va mal
- A veces (a menudo en invierno) hace frío. Siempre hay ruido
- Hacen falta ordenadores ya que siempre están ocupados. Las torres con ordenadores no funcionan. Se debería mejorar las fotocopiadoras.
- Sería interesante que las mesas contaran con anillas metálicas para poder usar los cierres de seguridad de los portátiles.
- Considero necesario en el edificio de la biblioteca: - mejora de internet - accesibilidad de microondas para poder comer en esta zona - sala de estar donde poder descansar/comer Gracias a esto, bajo mi punto de vista, mejoraría la estancia que hacemos en la biblioteca, sobre todo cuando se está estudiando durante horas.
- El servicio que se está dando con el préstamo de portátiles me parece muy deficiente, tanto con el nº de horas, con la cantidad de ordenadores que hay y en el pésimo estado en el que están la mayoría. Los ordenadores de las columnas para consultar la ubicación de los libros no funciona casi ninguno. El suelo de la biblioteca está en muy malas condiciones
- Hay pocos portátiles para el numeroso alumnado que los demanda y en mal estado.
- Cuando llueve hay goteras. - Hay mesas en las que los enchufes no funcionan casi ninguno. - Los servicios normalmente están bastante sucios, sin papel ni gel y huelen mal.
- Comprad más ordenadores portátiles y mejorad la red wifi.
- Los ordenadores portátiles no son lo suficientemente buenos para el uso de los estudiantes (a veces fallan). Deberían poner unos nuevos y más avanzados
- En invierno muchos días hace mucho frío dentro de las instalaciones, al igual que en verano algunos días el calor es insoportable. - Muy poco número de portátiles en préstamo en fechas claves (por ejemplo épocas de exámenes) - Se debería cuidar más la limpieza de los cuartos de baño en épocas en las que la biblioteca se encuentra con un número alto de usuarios
- En verano, el aire acondicionado no se pone en junio.Si se pone, es en julio y a una temperatura excesivamente baja en la que los alumnos tenemos que traer los

anoraks para no congelarnos. Estamos sentados y no en movimiento. En invierno, la biblioteca es lo más parecido a un iglú que conozco. Más hasta que en la calle. - Los cuartos de baño en puentes o fines de semana que abre la Universidad son auténtica basura y un olor que no se puede soportar hasta desde fuera.

- Hace falta más luz en la zona de lectura
- Los portátiles y ordenadores son muy antiguos y funcionan muy mal
- Los ordenadores van muy lentos y a veces no tienen internet
- Mejorar los ordenadores: más portátiles y mejor sistema operativo (actualizado)
- Salas de grupo para 2 personas. Más salas de trabajo en grupo. Más internet con más calidad.
- Salas de trabajo en grupo para dos personas ya que la mayoría de los trabajos son en pareja. Más wifi con más intensidad de señal.
- LA CLIMATIZACION DE LA BIBLIOTECA DEJA MUCHO QUE DESEAR, EN ÉPOCA DE EXÁMENES CON LA BIBLIOTECA LLENA DE ESTUDIANTES EL CALOR ES INSOPORTABLE Y EN INVIERNO HAY QUE ESTAR CON LOS ABRIGOS PUESTOS. LOS BAÑOS NECESITAN UN PUESTA AL DÍA Y PONER PAPEL Y JABÓN.
- Las puntuaciones en el apartado "La biblioteca como espacio" se deben a: - En todos los lugares de la biblioteca hay alguien que no deja estudiar y molesta a los demás y el personal de la biblioteca no hace absolutamente nada al respecto. - Las condiciones climáticas en el interior de la biblioteca son, en buena parte del año, no aptas para la vida humana.
- Las sillas son muy incómodas. La zona de ordenadores, las sillas tienen reposabrazos y no es posible mantener una posición ergonómica correcta. Debería haber otra zona más de ordenadores, para poder trabajar con ellos de manera individual
- Creo que sería oportuno echarle un vistazo al sistema de cañerías/desagües de los servicios porque a veces huele o dan mal olor
- Las salas de ordenadores (las que son de libre acceso) son muy cálidas, una temperatura demasiado alta, aunque se lleven apagados los calefactores días.
- En general la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide ofrece buenos recursos, un espacio apto para el estudio y un personal que atiende adecuadamente a los estudiantes. Sin embargo cabe destacar la mala instalación que perjudica

gravemente a los estudiantes cuando en épocas de lluvia se filtra el agua dentro de la biblioteca y otro punto en contra es que en varias ocasiones el personal no ha estado disponible en ninguno de los dos puntos de información pertinentes (sus puestos de trabajo). A excepción de estas dos incidencias, la calificación que merece la biblioteca es excelente.

- Debería permitirse a los alumnos utilizar las aulas de trabajo en grupo sin reserva en caso de que esta se encuentre vacía pero en reserva de otras personas.
- Podría aprovecharse mejor el espacio vacío de la biblioteca creando más puestos de estudio que son necesarios en épocas de más actividad. - Los ordenadores ubicados en los puntos de información no se encuentran, muchos de ellos, disponibles para los estudiantes y llevan apagados y sin poder usarse varios años ya.
- Convendría insonorizar algo más la biblioteca de ruidos externos que entran por la zona de acceso (arcos de seguridad). -
- Deberían habilitar alguna sala de biblioteca para los trabajos en grupo.
- WIFI A/C, en verano tiosos.

Estudiantes de Postgrado

- Área de descanso en el espacio de investigadores/as. ¿Sería posible poner unos sillones como los de la planta de abajo?
- [relacionado con Es3] La zona de investigadores está demasiado oscura por la tarde en invierno y hace demasiado calor durante el verano. - [rel. Af9] Ya hemos comentado estos dos problemas pero poco había hecho. - [rel. Es2] Un salon tan grande como esto sirve mejor para sala de espera de un aeropuerto! No una biblioteca! Siempre hay ruidos en una parte y se escucha en todas partes!!
- Principal problema... conexión wifi, calidad bastante mejorable.**PAS**
- Habilitar zona más amplia para poder comer
- Tengo problemas con la conexión wifi en la biblioteca tanto wupo como eduram

PDI

- En el punto de información, visto que se puede consultar internet, encontré un alumno viendo facebook mientras los demás esperaban. - En cada torre del punto

de información sólo están encendidos 2 de los 4 PCs disponibles. - Sugiero limitar el acceso en los puntos de información al catálogo de la biblioteca.

- La conexión wifi puede mejorar.
- Aun así, sumamente útil como repositorio y lugar de estudio.
- Es lamentable el estado de los baños. Las goteras deberían arreglarse, así como el arco de seguridad
- Pienso que no hay un silencio suficiente. Los usuarios hablan bastante dentro de la Biblioteca y el personal no manda callar. En el mostrador se habla muy fuerte. Debería estar en un sitio insonorizado. Sugeriría el abrir una puerta en el lado oeste: en el lado más próximo a los edificios del "Pasillo de la Ilustración". En el mostrador
- Uno de los principales y más graves problemas de la biblioteca es del control de la temperatura; aire acondicionado que no suele funcionar en verano y calefacción insuficiente en invierno. Arruina gran parte de los esfuerzos de mejora.

PAS

- No hay servicios suficientes, muchos estropeados, sucios, sin papel ni jabón. El suelo irregular y peligroso.
- Servicios inutilizables y sin papel higiénico.

Personal de la Biblioteca

- Los aseos están muy sucios y falta papel higiénico en los mismos. En general la biblioteca deja mucho que desear, las estanterías, los mostradores...
- Hace falta una mayor limpieza en la sala de lectura y los puestos de trabajo de mostrador y depósito. Los animales y telas de araña proliferan de manera alarmante. Y el mantenimiento de los baños de la sala de lectura es inexistente (solo uno o dos por aseo están disponibles).

CONTROL DE LA INFORMACIÓN

Estudiantes de Grado

- En algunas áreas de conocimiento la documentación es algo anticuada. Hay ocasiones en las que no puedo acceder a recursos electrónicos porque la página se cuelga. Estaría bien que en el lateral de la estantería se pusiera una descripción del cdu de esa área y no solo el nombre del área; por ejemplo, 911.2 Geografía física. Sé que esto ya está en forma de pequeñas cartelas, pero: 1º son tan pequeños que a veces no se ven, 2º para verlo hay que entrar en las estanterías, cuando un vistazo exterior sería más rápido, 3º no todas las áreas tienen cartelas, algunas están vacías. ¡¡Me falta espacio!!
- Nunca están las ediciones actualizadas de los libros de derecho
- Con respecto al número de días que prestan la mayoría de los libros (4 días), me parece un periodo bastante corto.
- Faltan libros
- Los libros cada vez son más escasos y es difícil encontrar manuales o libros que nos sirvan para la investigación, teniendo que acudir a las bibliotecas municipales
- Vendría bien mayor accesibilidad para pedir libros que no están en la biblioteca: poner una sección exclusiva para pedir libros. Habría que traer las últimas ediciones de algunos manuales y libros. La edición de algunos manuales es de hace 20 años. Se echa en falta mayor profundidad del número de obras de los clásicos
- El sistema de ordenación de los libros y manuales es poco intuitivo.
- Con respecto al número de días que prestan la mayoría de los libros (4 días), me parece un periodo bastante corto..
- **AMPLIACION PLAZO DE PRESTAMO MAS EJEMPLARES Y LIBROS**
- Mejorar la información y el servicio autopréstamo de los materiales
- Muy pocos días de préstamo en los libros.
- Es necesario la compra de más documentos y libros para los grados de ciencia, en algunos casos contamos con pocos ejemplares para muchos alumnos o incluso no estan los libros que necesitamos para estudiar.

- Estoy muy contenta con la biblioteca, aunque creo que en algunas zonas harían falta libros más actualizados
- Préstamo más largo.. Más ejemplares y más libros.
- Más duración del préstamo
- Potenciar aun mas el libro electrónico, si no nos lo llega ha decir un profesor no nos hubiéramos enterado de esta perfecta herramienta; no hubiera tenido que sacar el libro ya que el tiempo que te lo ceden es muy limitado en formato físico. Yo personalmente pagaría una pequeña cantidad por tener acceso a libros en formato digital, pero con algo mas de variedad, que en el apartado de informática esta algo escaso. Yo creo que el unico fallo realmente es la web, que es poco clara y concisa.
- Deberían renovarse libros muy usados (sobre todo, parte de ciencias experimentales)
- Se podría ampliar el préstamo de libros de la biblioteca.
- Pienso que sería una buena idea que la biblioteca abriera los sábados, como lo hacen las de las otras universidades, durante todo el curso
- Mejorar la organización, codificación siglación de los volúmenes, ayudaría a encontrarlos mejor. - La ampliación de penalización a la hora de entregar tarde, así como el vigilar que no se "escondan" libros en otro lado sería conveniente reforzarlo.
- En cuanto a tratados de nutrición opino que deberían haber más ejemplares disponibles para el préstamo..

Estudiantes de Postgrado

- Datastream????
- Materiales impresos (libros) no cubren mi necesidad de autor@s latinoamerican@s. p. ej. Estudios postcoloniales, decoloniales.

PDI

- sólo observar la lentitud o demora en la adquisición del material bibliográfico existiendo disponibilidad presupuestaria.
- Hay pocos ejemplares de algunos manuales, y es un problema cuando hacen una reserva de un libro que estás usando para preparar la asignatura.
- Debe seguir creciendo en cuanto a fondos técnicos específicos y generales en formatos no digitales tanto como digital.
- Los pedidos de material bibliográfico (incluidos los manuales de docencia) tardan mucho en materializarse
- Recursos: La Universidad carece de las bases de datos necesarias para competir a nivel internacional
- Sería mejor otro tipo de acceso como UPN
- Debería incrementarse los esfuerzos de las peticiones bibliográficas
- Hay graves problemas de catalogación: libros pertenecientes a temas "hermanos" se catalogan con criterios tan dispares que resulta imposible encontrarlos, si uno no sabe que existen. Acimatación mejorable. Sería deseable la suscripción a más recursos: Brill online, etc. En general, estoy muy satisfecha con la biblioteca. Gracias
- La mejora año tras año es evidente pero también siguen siendo evidentes las carencias especialmente en el caso de las revistas electrónicas
- Habría que ampliar el número de ejemplares que se pueden solicitar por el préstamo CBUA

Otros

Estudiantes de Grado

- Los pájaros hacen mucho ruido
- Prohibir reserva de sitios
- Este tipo de encuestas, con el amplio número de opciones que exponene, es posible que creen alguna indesición en los encuestados. Habría que usar otro modelo de encuestas, con menos opciones.
- Necesitamos que abra más tiempo, antes de los exámenes. No sólo el

mes de exámenes.

- Préstamo interbibliotecario gratuito
- Contar con un microondas en la zona de cafés.
- Ampliar horario. Mas amabilidad de los conserjes
- La política de comida en la biblioteca me parece bien, no se debe permitir: pero que tenga que venir alguien del personal de la biblioteca a interrumpirme porque tenga un paquete de patatas/ galletas/ lo que sea cerrado encima de la mesa para tomarmelo fuera en el descanso. 2. En cuanto a las bebidas, no entiendo por qué se permite el agua y no otras. 3. En vez de ocuparse de estos asuntos, el personal podría llamar más la atención por el excesivo ruido que hacen los usuarios al hablar, reir, etc.
- Estáis bastante bien, pero podéis mejorar más
- El mantenimiento de las fotocopiadoras por parte de la empresa no es efectivo, ya que dos de las tres fotocopiadoras han quedado inutilizadas durante algunos días. Tampoco hay material para grapar las fotocopiadoras que se hacen.
- Los alumnos de la UPO deberíamos tener prioridad de nuestros puestos de estudio cuando llegan las épocas de exámenes porque es muy injusto que nuestro dinero lo usen y disfruten otros alumnos, y que los de aquí tengamos que estudiar incluso en los merenderos.
- Debería haber más vigilancia en la zona de ordenadores, ya que los estudiantes tienden a elevar la voz y resulta molesto para otros estudiantes. - Debería permitirse introducir bebidas en la biblioteca, ya que eso reduciría el número de salidas a tomar un refrigerio (sobre todo en temporada de calor)
- Ampliación horario.
- Horario más amplio (no sólo hasta las 21:00)
- En época de exámenes mayor prioridad a estudiantes UPO
- Reparar los ordenadores de las salas de informáticas con mayor rapidez.
- El personal que asigna las salas de grupo deja que desear en el trato con los estudiantes
- No hay ni un rollo de papel higiénico en toda ... (y cuando digo toda, es en toda, que he buscado en todos los baños de ambos sexos) la

biblioteca. Es urgente que se resuelva esto.

- Tengo que hacer una observación de un suceso LAMENTABLE que lleva repitiéndose varias semanas. Hoy es la 3ª vez esta semana que he tenido que moverme de edificio por no haber PAPEL HIGIÉNICO en el cuarto de baño. Me parece VERGONZOSA la imagen que da la Universidad a estudiantes tanto de aquí como extranjeros. Sé que hay crisis, y hay que recortar gastos, pero me gustaría escuchar una necesidad más básica que LIMPIARNOS EL CULO (del jabón ya ni hablo, que me da risa)
- Deberían permitir ciertos tipos de comida y bebida (snak, zumos, etc.)
- Deben abrir la biblioteca a las 8:00 ya que somos varias las personas las que esperamos diariamente.
- Necesidad de microondas para poder comer aquí en la zona. - Mejora de internet
- Poner un microondas para comer.
- Todo perfecto
- No hay nada de silencio para el estudio, ni tampoco nadie que lo evite.

Estudiantes de Postgrado

- Sería ideal que abriera los sábados
- Exigir SILENCIO en la sala de estudios (como años atrás se hacía) y no permitir a más de 2 personas realizar trabajos en la sala (como años atrás se hacía), para ello están las salas de arriba.
- El personal de limpieza es muy simpático.
- Microondas en la zona de descanso. - Anillas metálicas para amarrar los portátiles con cadena de seguridad.
- ¡Buen trabajo!

PDI

- La limpieza puede mejorar.
- Gracias por el trabajo realizado. La biblioteca ha sido para mí de gran utilidad.
- Me gustaría sugerir un servicio de mensajería interna dentro de la Universidad por la que se pudieran recoger y devolver libros de la biblioteca desde el Departamento
- Les rogaría que solicitasen a las personas que salen a fumar a la puerta que se alejen de ésta ya que en las puestos cercanos a las puertas se cuele el olor a tabaco y resulta muy desagradable. Sobre el resto felicitarles por la profesionalidad y el buen hacer.
- Muy regular el servicio de medios audiovisuales de la Biblioteca, por lo demás ha ido mejorando.
- Excelente trabajo. Os felicito.

Personal de la Biblioteca

- habría que cambiar el tipo de encuesta, es enrevesada y confusa. -sería bueno mejorar la limpieza -mostrador 1 poco ergonómico -suelo peligroso y en mal estado en la zona de trabajo --necesidad de un informático de manera permanente en la biblioteca.