

U N I V E R S I D A D

PABLO  
OLAVIDE

S E V I L L A



**Informe de análisis de encuestas de satisfacción de usuarios (2009-2013)**

# 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

<b>Título:</b>	Informe de análisis de encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Pablo de Olavide (2009-2013)
<b>Nombre del fichero:</b>	Bca_Usuarios_Encuesta_Informe_2013.pdf
<b>Autor:</b>	Biblioteca/CRAI de la Universidad Pablo de Olavide
<b>Versión:</b>	0.1
<b>Fecha de la versión:</b>	09/09/2014

## **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 5 años.

Año	Nº de encuestas cumplimentadas	Población	Porcentaje
2009	338	14.220	2,37%
2011	428	15.247	2,80%
2012	365	12.665	2,88%
2013	360	15.900	2,26%

Como podemos observar, en el año 2013, el grado de participación en la encuesta ha descendido 0,62 décimas respecto al año 2012. Este descenso no es significativo ya que la población que compone la comunidad universitaria ha aumentado por el ingreso de alumnos de grado.

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

Tipología de los encuestados	2009	2011	2012	2013
Grado	214	269	160	210
Postgrado	21	32	35	42
PDI	53	61	104	69
PAS	27	41	43	22
Personal de Biblioteca	23	25	23	17
<b>TOTALES</b>	<b>338</b>	<b>428</b>	<b>365</b>	<b>360</b>

El porcentaje de cada grupo que ha cumplimentado la encuesta en el año 2013 ha sido el siguiente:

Tipología de los encuestados	Desviación	
	2013	2013
Grado	1,81%	+ 0,01%
Postgrado	2,30 %	+0,88%
PDI	6,69%	-3,19%
PAS	6,30%	-5,95%
Personal de Biblioteca	54,83%	-14,86%

Llama la atención el descenso de los sectores de PDI, PAS y Personal de la Biblioteca por lo que en la próxima convocatoria acentuaremos la campaña de difusión y publicidad entre todos los sectores de la comunidad universitaria y adelantaremos la fecha de publicación de la Encuesta.

## 2.2. Periodo de recogida de datos.

Al igual que el año anterior, en el año 2013 el estudio de satisfacción de usuarios se ha realizado entre el 27 de noviembre y el 20 de diciembre de 2013. 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.

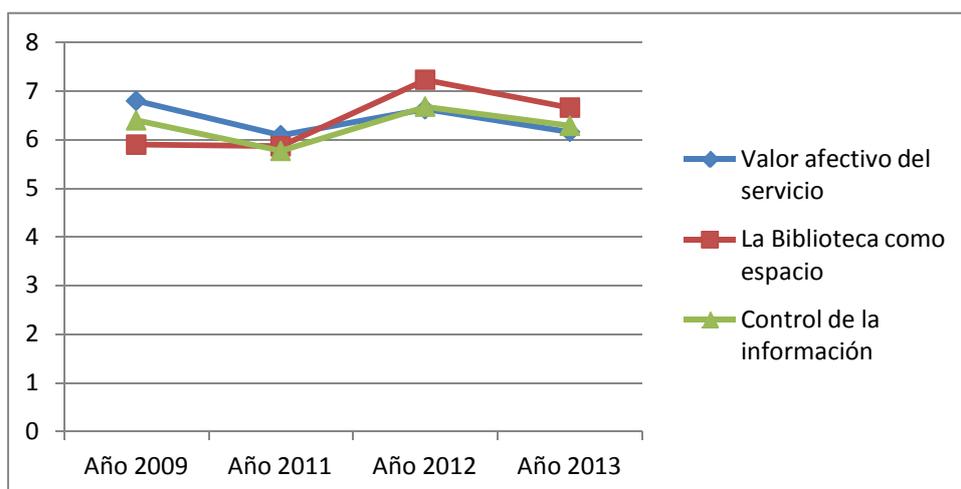
### 3. RESULTADOS POR GRUPOS

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 de primer y segundo ciclo.

	Año 2009	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Desviación 2013
Valor afectivo del servicio	6,8	6,09	6,63	6,16	-0,47
La Biblioteca como espacio	5,9	5,87	7,23	6,66	-0,57
Control de la información	6,4	5,77	6,68	6,29	-0,39

En el año 2013, la valoración general de los estudiantes de Grado y de Primer y Segundo Ciclo ha bajado notablemente respecto al año anterior para las tres dimensiones valoradas como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



En el año 2013 **los tres mejores resultados** pertenecen a las categorías del Valor afectivo del servicio, al Control de la Información y a la Biblioteca como espacio:

- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (6,97).
- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (6,96).
- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (6,90).

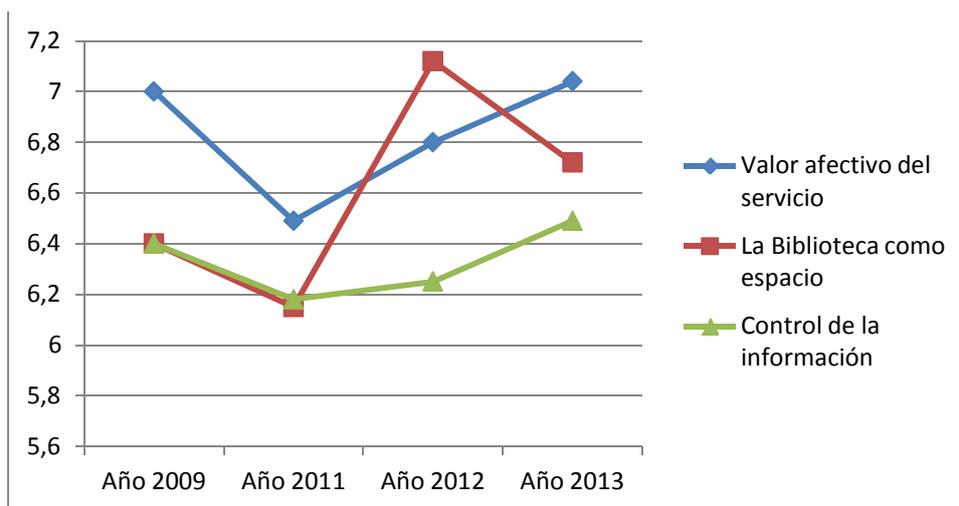
Este año, a diferencia del año pasado, los ítems que han sido menos valorados no alcanzan los 6 puntos y el peor valorado coincide con el mismo ítem que el año anterior. Los tres valores menos valorados son los siguientes:

- Af 3: El personal es siempre amable (5,67).
- Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (5,85).
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (5,86).

### 3.2. Estudiantes de postgrado.

	Año 2009	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Desviación 2013
Valor afectivo del servicio	7	6,49	6,80	7,04	+0,24
La Biblioteca como espacio	6,4	6,15	7,12	6,72	-0,40
Control de la información	6,4	6,18	6,25	6,49	+0,24

La valoración que hacen los estudiantes de postgrado ha mejorado en 2013 en las dimensiones el Valor afectivo como servicio y el Control de la información. Sin embargo, la Biblioteca como Espacio ha descendido considerablemente en -0,40 centésimas.



Sí los tres **ítems más valorados** en 2012 estaban incluidos en la dimensión La Biblioteca como espacio, en el año 2013 se reparten en las tres dimensiones como se puede visualizar a continuación:

- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (7,23).
- Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por el usuario (7,12).
- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (7,10).
- CI 2: El sitio web de la Biblioteca permite encontrar información por uno mismo (7,10).

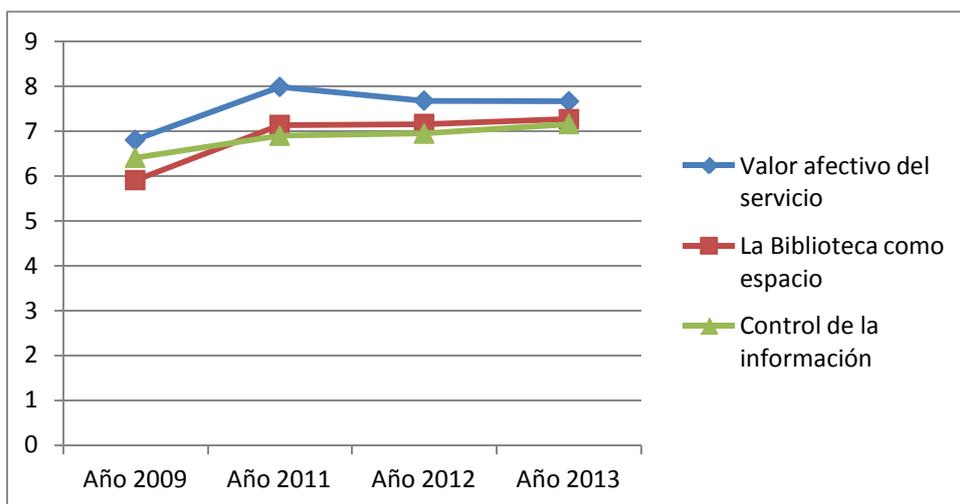
Los tres ítems **menos valorados** pertenecen a la dimensión Control de la información al igual que el año anterior:

- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (5,92).
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,00)
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,05).

### 3.3. Personal docente.

	Año 2009	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Desviación 2013
<b>Valor afectivo del servicio</b>	6,8	7,98	7,67	7,66	-0,01
<b>La Biblioteca como espacio</b>	5,9	7,13	7,15	7,26	+0,11
<b>Control de la información</b>	6,4	6,89	6,94	7,15	+0,21

La valoración del personal docente es muy positiva en todos los aspectos. Con respecto al año pasado, sólo la puntuación del valor afectivo del servicio baja pero ésta disminución no es significativa ya que la media para esta dimensión es muy alta (7,66).



Los **valores más altos** se presentan en la dimensión Control de la información y en el Valor afectivo en el servicio, en éste último aparecen los mismos ítem que el año anterior:

- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (8,00).
- Af 1: El personal le inspira confianza (7,86).
- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (7,76).

Los tres ítems **menos valorados** se producen en la dimensión Control de la información y en la Biblioteca como Espacio, los dos primeros coinciden con el año anterior:

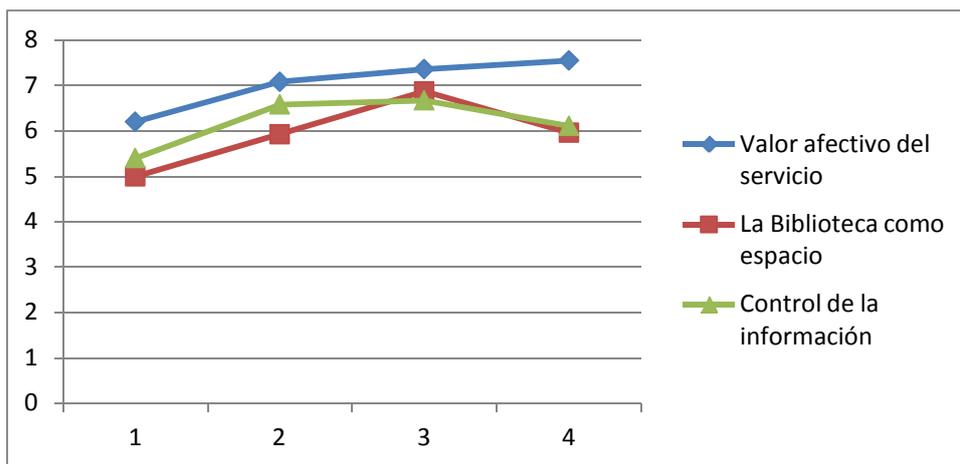
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,28).
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,43).
- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (6,67)

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

	Año 2009	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Desviación 2013

<b>Valor afectivo del servicio</b>	6,2	7,08	7,36	7,55	+0,19
<b>La Biblioteca como espacio</b>	5,00	5,93	6,87	5,96	-0,91
<b>Control de la información</b>	5,4	6,58	6,67	6,11	-0,56

La valoración del PAS ha disminuido notablemente frente a años anteriores en la dimensión La Biblioteca como Espacio (-0,91) y el Control de la información (-0,56). El Valor afectivo del servicio sube ligeramente (0,23).



Los tres resultados **mejor valorados** se dan en la dimensión Valor afectivo del servicio como el año pasado:

- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (7,86)
- Af 1: El personal le inspira confianza (7,72).
- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (7,72)
- Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios (7,68)

Los tres ítems **menos valorados** se producen en las dimensiones Control de la información y en la Biblioteca como espacio:

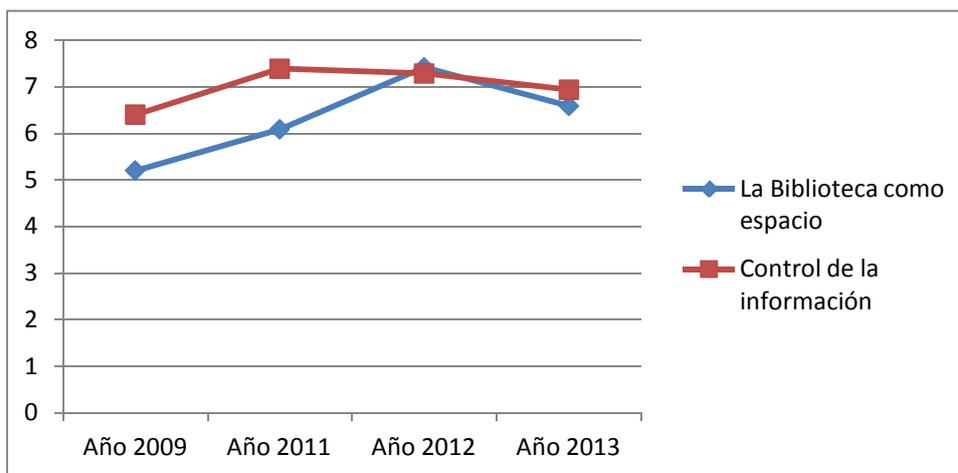
- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (5,45)

- CI 6: Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco (5,66)
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (5,77)

### 3.5. Personal de biblioteca.

	Año 2009	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Desviación 2013
<b>Valor afectivo del servicio</b>					
<b>La Biblioteca como espacio</b>	5,2	6,09	7,42	6,58	-0,84
<b>Control de la información</b>	6,4	7,39	7,29	6,93	-0,36

La valoración de 2013 del personal de la Biblioteca baja de forma notable en la Biblioteca como espacio (-0,83) y en el Control de la información (-0,35) si bien la media de estas dos dimensiones superan los 6,5 puntos.



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

- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (7,47).
- CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas (7,31)
- CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (7,29)

Los tres ítems **menos valorados** se producen en la dimensión la Biblioteca como espacio coincidiendo con los mismos ítems del año anterior y en el Control de la información:

- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (5,58).
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (6,18).
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (6,47).

#### 4. CONCLUSIÓN

La dimensión mejor valorada globalmente (7,10) ha sido *El valor afectivo del servicio* que califica a todo el personal que presta sus servicios en la Biblioteca. En las aportaciones de texto libre de las encuestas hemos recibido comentarios positivos y felicitaciones, pero hemos detectado al igual que en el año 2012 un aumento de las quejas respecto al trato y la diligencia del personal con respecto a los usuarios, especialmente en el caso de los estudiantes de grado. En algunos casos, éstos comentarios no hacen referencia estrictamente al personal de biblioteca sino al personal de servicios externos como el de vigilancia y limpieza.

*La Biblioteca como espacio* que el año pasado ocupaba el primer lugar con 7,16 gracias a la finalización de las obras del edificio, ha pasado a ocupar el segundo lugar en el año 2013 (6,64). Debemos señalar, que al igual que el año anterior, hay un número considerable de comentarios referidos a la falta de limpieza de las instalaciones y al mantenimiento del orden y el silencio en la sala. También hay quejas sobre el uso de la Biblioteca por parte de los estudiantes de la Universidad de Sevilla en época de exámenes.

Por otro lado, también se repiten 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**, ha sido la dimensión menos valorada globalmente (6,59), y empeora los resultados del estudio anterior. Teniendo en cuenta las aportaciones hechas por todos los sectores de la comunidad universitaria, todos están insatisfechos con la actualización de la bibliografía del curso y de la colección impresa. Hay que tener en cuenta que durante el curso 2013/2014 los proveedores no han suministrado de manera regular los recursos de información solicitados por la Biblioteca debido al retraso de los pagos de las facturas pendientes.

La valoración media de estas tres dimensiones disminuye 0,38 puntos respecto al año anterior y se sitúa en 6,78 sobre 9,00, con lo que la Biblioteca tiene un margen de mejora para responder a las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria.

Sevilla, 9 de septiembre de 2014.

Responsable de Planificación y Calidad de la Biblioteca

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

	<b>Nivel observado Estudiante grado y primer y segundo ciclo</b>	<b>Nivel observado Estudiante de Postgrado</b>	<b>Nivel observado PDI</b>	<b>Nivel observado PAS</b>	<b>Nivel observado Personal de biblioteca</b>	<b>Promedio</b>
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6,17	6,88	7,86	7,72		7,16
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada.	6,19	7,02	7,75	7,72		7,17
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable.	5,67	7,04	7,56	7,00		6,82
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,20	7,09	7,65	7,50		7,11

<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	6,97	7,23	7,76	7,86		7,46
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario.	6,13	7,02	7,63	7,59		7,09
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	6,03	6,92	7,51	7,68		7,04
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	5,85	7,02	7,55	7,45		6,97
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6,25	7,12	7,70	7,45		7,13
<b>Media Af</b>						<b>7,10</b>
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	6,82	7,10	7,54	6,50	6,88	6,97
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	6,61	6,56	7,37	6,00	6,47	6,60
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,15	6,35	6,67	5,45	5,58	6,04
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	6,83	6,57	7,46	6,00	6,52	6,68
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,90	7,00	7,26	5,86	7,47	6,90
<b>Media Es</b>						<b>6,64</b>

<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,96	7,07	8,00	6,63	7,06	7,14
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,81	7,10	7,61	6,36	7,29	7,03
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	5,97	6,05	6,28	5,89	6,18	6,07
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	5,86	5,92	6,76	6,35	6,81	6,34
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,10	6,44	7,38	6,18	6,94	6,61
<b>CI 6:</b> Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.	6,25	6,61	7,29	5,66	7,25	6,61
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,44	6,71	7,46	6,00	7,31	6,78
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	5,94	6,00	6,43	5,77	6,62	6,15
<b>Media CI</b>						<b>6,59</b>
<b>Media global</b>						<b>6,78</b>

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

El número total de comentarios de texto libre ha sido 129, de los que 86 son de estudiantes de grado y planes antiguos, 18 de estudiantes de postgrado, 12 de PDI, 5 de PAS y 8 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**

- Agradezco la disposición del personal de biblioteca para atenderme en todo momento y ofrecerme orientaciones en temas de investigación.
- más amabilidad y predisposición del personal
- Aunque no son todos, parte del personal de la biblioteca no se muestra amable ni dispuesto a ayudarnos en absoluto. He presenciado como a un compañero le recriminaban de muy malas formas no haber devuelto una película cuando había sido un error de ellos, al poco tiempo descubrieron que efectivamente había sido devuelta y llevaba más de una semana sin que nadie del personal hubiera registrado en la base de datos su devolución. La persona afectada no recibió disculpa alguna.
- Enhorabuena por tantos avances en tan poco tiempo y con tantas dificultades
- El resto de los servicios y el personal es inmejorable.
- Hace unos días me atendió un joven muy antipático que se notaba que no le gustaba su trabajo. Le pregunté si quedaban ordenadores y antes de mirar me dijo que no. Al ver que tardaba en irme miró y se dio cuenta de que sí quedaban. Cuando fui a devolvérselo, no me atendía porque prefería estar atento a su móvil y tuve que irme a la cola de al lado. La chica de esta cola, sin embargo, no tenía nada que ver con el joven porque era muy simpática y me atendió muy bien.

- me gustaria lo de mostradores minimo aprender lengua de signos española para comunicarme conmigo, gracias por vuestra colaboradora
- Los encargados de esta y el personal que nos atiende día a día hacen un gran trabajo
- Se agradecería que no le mirasen a uno como a un criminal cuando trae un libro con retraso.
- ¡Que contraten a los compañeros becarios! Excelente trabajo de los miembros de este Departamento.
- Por último felicitar a la mayor parte del personal bibliotecario por la ayuda que prestan que es útil, así como la amabilidad con que hacen su trabajo (en general, porque hay excepciones).

### **Estudiantes de Postgrado.**

- Muchas gracias por la atención. Excelentes profesionales.
- Tengo que reseñar la labor de algunos bibliotecarios, que se implican mucho en la búsqueda del material que necesitamos.

### **PDI**

- Felicidades por el trabajo que realizáis, que tanto nos ayuda al PDI

### **Personal de la Biblioteca**

- En general, el personal de Biblioteca atiende al PDI de manera muy profesional, eficiente y cordial.

### **LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO.**

#### **Estudiantes de Grado**

- Calefaccion insuficiente

- La sala de descanso debería ser más grande y confortable, contando con más asientos, ya que solo hay dos pequeñas mesas. También estaría bien contar con al menos un microondas, ya que si no hay que dirigirse al edificio 16..
- Por favor, sería conveniente la implementación de varios scanners.
- Añadiría más zonas para trabajar por grupo
- Muchos estudiantes pasamos muchas horas en la biblioteca, pero cada vez menos porque pasamos frío. Yo personalmente he visto mesas enteras de personas estudiando con los abrigos puestos. Les pido que por favor regulen el aire acondicionado de la biblioteca para que podamos estudiar a gusto y presumir de biblioteca. Un cordial saludo y gracias.
- No estudio en la biblioteca por no poder concentrarme en espacios públicos aunque sean muy confortables y silenciosos. Algun personal de la biblioteca es muy serio da contestaciones cortas, serias y veces ni te dirigen la mirada mientras te atienden. Esto lo hace poco acogedor. a veces prefiero no preguntar porque siento que molesto.
- Pienso que deberían de situar una sala o aula para el tomar comedor o varios microondas para los estudiantes que tienen que pasar las horas en la biblioteca, ya que los microondas situados en la Pablo de Olavide están bastante lejos de la biblioteca.
- Deberían repararse con más rapidez a ser posible las salas de grupo averiadas, ya que debido a eso existe mucha dificultad para poder reservar una, ya que al haber menos disponibles se acumulan las reservas
- Los servicios (no sé si por problema de cañerías, falta de una limpieza más a fondo, o por otro motivo...) tienen un olor bastante desagradable. Otra cosa que creo que se podría mejorar son las luces de las mesas que están junto a los cristales, en ambos extremos de la biblioteca, que si quien esté sentado en un lado de la mesa quiere luz, acciona el botón y se enciende la mesa entera, aunque quien esté al otro lado de la mesa, no quiera.
- Arreglad los ordenadores portátiles, por favor, ya que la demanda es muy superior a la cantidad de ordenadores que están disponibles
- Falta calefacción en invierno
- El único problema que veo dentro de la biblioteca son las salas de reprografía. O están las máquinas apagadas porque el personal no las enciende, o están sin

papel, o no se abre el buzón de impresiones, o está sin grapas, o directamente no funcionan. Ya no se puede confiar en imprimir tu trabajo desde la biblioteca.

Una pena

- Deberían mejorar el acceso a Internet y sería recomendable que fuera Internet en los portátiles que se pueden alquilar.
- Hay veces en las que te encuentras sillas que están rotas, cuando llueve suele entrar agua provocando que ciertas zonas queden impedidas para el estudio, hay partes de la biblioteca que no funcionan correctamente el alumbrado impidiendo el estudio nocturno, hay muchos pájaros en la biblioteca dificultando a veces el buen estudio
- Me gustaría que ampliaran el horario no sólo en épocas de exámenes y también que habilitaran más salas de estudio pues entre diciembre y febrero muchos días es imposible encontrar sitio para estudiar en la biblioteca.
- Hay pocas salas de trabajo en grupo, y por ello, poca disponibilidad de las mismas, así como restricciones en sus usos por su escasez
- Mejorar el mantenimiento de las salas de printografía, los puestos de información
- Varios días atrás, la temperatura de la biblioteca ha estado imposibilitando nuestro estudio debido al frío que en ella hacía. Espero lo tengan en cuenta
- El fallo del aire acondicionado en junio y en julio no permitía estudiar, era insoportable. Ahora tampoco están poniendo mucho la calefacción. No vendan la biblioteca como equipada con esos servicios si no los usan o están estropeados y no se arreglan.
- Los ordenadores son a veces insuficientes ya que están muy a menudo inutilizables. Quien lo utilizó lo dejó reiniciándose y tarda muchísimo. En una sala con 30 ordenadores solo funcionaban 8.
- Mejorar el estado de los servicios sanitarios. También la conexión a internet desde un portátil por eduroam.
- Hay pocos portátiles para préstamos.
- La señal de internet muchas veces es débil y limita el trabajo a través de la web. Sería bueno que la señal fuera constante.
- Dada su amplitud, espacio más acogedor en verano que en invierno.

- En los servicios Mediateca ofrecido por la Biblioteca, hay pocos ordenadores a la disposición de los alumnos.
- Mayor infraestructura para trabajos en grupos. Cordiales saludos.
- Es prácticamente imposible que la red wifi vaya bien a la primera o simplemente, vaya...
- Creo que son necesarios más portátiles en préstamo, somos muchos estudiantes y hay muy pocos portátiles.
- Por favor, hagan un uso más coherente del aire acondicionado, sin abusar de él pero usándolo cuando haga falta. Los baños emiten un olor que provocan arcadas.
- Falta de sitio en época de exámenes, controlar la reserva de sitios puesto que a veces se tiran horas con unos folios sin ocuparlos.
- Se agradecería tapar las goteras, sería un gesto muy bonito, tu sabes... Insonorizar las aulas de trabajo en grupo, que se dice de todo allí dentro.

### **Estudiantes de Postgrado**

- Los ordenadores para realizar consultas son muy incómodos debido a la altura en la que se encuentran.
- Podrían mejorar el área de investigadores, ya que en muchos casos no hay puestos fijos y por muy largos periodos los puestos no son utilizados por el personal que los solicita. Además estudiar la posibilidad de colocar casilleros con llave en el área de investigadores (puesto no fijos) para así hacer más cómodo para los usuarios. Verificar que los puntos de conexión alámbrica de red en los puestos no fijos de investigadores estén funcionando, ya que la parte alta la señal wifi es intermitente. Todas estas apreciaciones son basadas en mi última visita en Abril 2013, es posible que hayan cambiado. Muchas gracias.
- Mala regulación de la calefacción. Problemas con la conexión a internet
- Ver pájaros volando, goteras y estudiar con el chaquetón puesto no ayuda al estudio
- Estoy muy contenta con el equipamiento y el personal de la biblioteca. Pero encuentro un defecto, las salas de trabajo en grupo me parecen ideales, con la excepción de que el mínimo son tres personas. En el grado hay muchísimos trabajos que son de dos personas. Y no encontramos lugares donde trabajar.

- Podría instalarse un sistema de espera a la hora de coger ordenadores, pues muchas veces ocurre que están todos ocupados y no resulta viable esperar en la zona de ordenadores
- Aumentar el nº de portátiles disponibles pues siempre que los solicito están ya todos ocupados o en uso. Mejorar mantenimiento de los cuartos de baño (en especial la disponibilidad de papel higiénico)

## **PAS**

- Es necesario que se suba la calefacción.
- Falta de limpieza Ordenadores desfasados Servicios inundados de olores Falta de calefacción y aire acondicionado Poca luminosidad. Esto parece un zoológico: caballos, pájaros, gatos, poca seriedad, da vergüenza a aquellos alumnos de erasmus. La Facultad es un hazmerreir, da vergüenza ajena.

## **PDI**

- Muchos de los ordenadores de los puntos de información no funcionan y tengo que ponerme a buscar puesto por puesto para poder imprimir algo. Les pido que los arreglen o enciendan más. Gracias.
- algo más de limpieza tanto en los servicios como en la estancia de estudio. Gracias.
- LO único malo de esta biblioteca son los pájaros piando, que no deja concentrarnos del todo. ¿No se puede hacer nada para que no entren? Gracias.
- Las instalaciones de la zona del recreo son insuficientes y las instalaciones de los servicios tanto de sra como de caballero necesitan mejorar la calidad de limpieza e higiene. Gracias

## **Personal de la Biblioteca**

- La conexión a Internet desde los portátiles de préstamos que ofrece la biblioteca es nefasta, no permite realizar gestiones ágiles.
- La climatización de la biblioteca deja mucho que desear. Frío en invierno y calor en verano. Es fundamental un sitio confortable para estudiar mejor

- En invierno en la biblioteca hace mucho frío, y hace que no sea un lugar confortable ni agradable para estudiar. Por otra parte, en las aulas de informática, hay siempre mucho ruido porque no hay nadie controlando y es imposible trabajar.
- En relación al aire acondicionado en verano y la calefacción en invierno creo que podrían mejorar considerablemente. Los enchufes inhabilitados o en deterioro podrían repararse más a menudo. Por lo general es una magnífica biblioteca, la mejor de Sevilla sin duda alguna. Gracias.¡¡viva la UPO!!
- No hay día que no tenga que parar el trabajo porque se cae internet del ordenador de la Universidad y me deja sin este más de 15 minutos. Por favor, arreglen esto.
- Libros desordenados y cerrado un mostrador, con frecuencia, por las tardes.Lo que repercute en un mal servicio, en algunos momentos, no podemos encontrar los documentos, están muy lejos y escaso el personal que puede atendernos

## **CONTROL DE LA INFORMACIÓN**

### **Estudiantes de Grado**

- Más manuales
- algunos libros no se encuentran disponibles a pesar de que en la página sí salen como tal.
- Actualización de libros. Más documentos digitales.
- Considero que deberían dejar más tiempo los libros
- El servicio de la biblioteca es correcto y no hay nada que achacarle. Si eso de vez en cuando hacen falta más volúmenes de un ejemplar sin embargo soy consciente de que eso es más problema de la gente que se los lleva y no los devuelve que de la propia biblioteca.
- la cantidad de libros en información es excelente. Gracias
- Hacen falta bastantes libros, en algunas ocasiones sólo hay un ejemplar.
- Ampliar los números de las revistas en formato electrónico para nuestro acceso, únicamente se tiene disponibilidad desde el 2000.
- Deberían cubrir las faltas de libros actualizados, pues en mi caso en derecho, han cambiado de un año a otro, y no están las ediciones actualizadas de este año.

Deberían enviarse mas recursos para ello

- Aumentar el número de libros en préstamo así como el tiempo de préstamo.
- Ampliar el catálogo de películas. Ampliar (o recuperar) el acceso a bases de datos (JSTOR, etc.). ¡Gracias!
- Más manuales que se usan habitualmente!! No solo uno.
- Ojalá la biblioteca contara con más fondos para poder adquirir los ejemplares que llevan pidiéndose desde hace años.
- Resulta necesario seguir incorporando manuales básicos actualizados así como recursos electrónicos ya que algunos se encuentran desfasados y no son útiles para la investigación científica de doctorandos y alumnos en general.
- necesitamos suscribirnos a más revistas electrónicas, bases de datos, etc.
- Con respecto a los manuales específicos de las asignaturas es necesario comprar nuevos ejemplares y aumentar su cantidad.
- El servicio que ofrece la biblioteca es gratificante, quitando la ausencia muchas veces de más de un ejemplar del mismo libro
- Cuando intento buscar un libro en el catálogo por palabra clave, no me salen los que busco o del tema que busco; sugiero una ampliación de la descripción. Me ha ocurrido ya en varias ocasiones que cuando voy a abrir un libro electrónico del catálogo la página de se carga pero se queda en blanco, le doy a recargar varias veces pero el libro/artículo/documento no aparece; esto me pasa tanto si lo hago desde mi casa o desde aquí
- Sería necesario aumentar el número de libros, sobre todo anteriores a 1990.

### **Estudiantes de Postgrado**

- Posibilidad de hacer un curso formativo- LATEX
- Las suscripciones a revistas internacionales eran ya escasas, pero de un tiempo a esta parte, se han visto reducidos considerablemente
- Creo que hay ciertos recursos electronicos que para los que trabajamos remotamente desde otros paises no son accesibles, ejem. WOK.
- Yo por ejemplo, me he quedado sólo en los libros que hay en la biblioteca, las salas de estudio en grupo y las aulas de ordenadores, debido a que no se nos ha explicado con detenimiento cada una de las partes (toda la parte digital, como

libros digitales, revistas, etc). Pienso que sería muy interesante saber todos los recursos a los que podemos acceder, puesto que nos sería muy útil.

- Los servicios de digitalización de Tesis doctorales y Monografías y asignación de una visibilidad a los resultados propios de la UPO no están a la altura de los ofrecidos por otras muchas Universidades españolas. Hay una clara desactualización de los reportes de la producción científica interna de cara a divulgar adecuadamente los resultados de alumnos, profesores e investigadores de la UPO.
- Aumentar la bibliografía disponible.

## **PDI**

- Los cursos que realiza la biblioteca para el PDI son excelentes.
- Debería mejorarse el tiempo de llegada de los títulos solicitados a la biblioteca y el rango de proveedores al que se tiene acceso (Amazon, por ejemplo). Por otra parte, deberían notificarse las llegadas de los títulos a las personas que realizaron la petición (ya sea de investigación o de docencia).
- En comparación con otras universidades europeas, las bases de datos a las que se tiene acceso de artículos completos son MUY pocas.
- La mayoría de manuales están muy desvencijados.
- Hay pocos ejemplares de los libros

## **Personal de la Biblioteca**

- Por qué no hay datastream? Uds lo sabrán pero los usuarios lo sabemos? Sería interesante contar con los presupuestos de la biblioteca en su espacio web (recursos y utilización de los mismos).

## **Otros**

### **Estudiantes de Grado**

- Se debería volver a poner el horario previo a exámenes manteniéndose la biblioteca abierta por las noches y durante todo el día en estas semanas previas a exámenes como tiene la universidad de Sevilla ya que a nosotros no nos permiten entrar en sus bibliotecas

- los empleados de la biblioteca deberían estar más atento y llamar más al orden a ciertas personas que se dedican a hablar impidiendo un correcto estudio.
- Cuando no hay exámenes no permanece abierta los fines de semana, y debería
- En época de exámenes en el caso de que la US no ceda a que podamos acceder los alumnos de la UPO a sus instalaciones, también se les debería restringir a ellos, pues muchas veces nos quedamos en la calle por no poder acceder o porque en la BIBUPO no hay sitio siendo en mayor parte ocupado por los alumnos de la universidad, la cual no nos ha dejado acceder
- Es necesario que se aborde de alguna manera la situación que vivimos diariamente en la Biblioteca. La cuestión es que si hay personal encargado de que los usuarios tengan una actitud propia del estudio, no cumplen su función. Los estudiantes hablan muchísimo y montan grupos de trabajo en la salad de estudio molestando bastante. Entiendo que no es cuestión de montar una brigada de buenas maneras ni nada de eso pero si que los bedeles tomasen una actitud activa y mandasen callar a la gente. Gracias.
- Me parece muy injusto que nos limiten el horario de estudio en época de exámenes, pues cerrar a las 22:00 no cubre nuestra demanda
- Ya que a los alumnos de la UPO nos tienen prohibido el acceso a las biliotecas de la US. Se debería abrir la biblioteca de nuestra universidad durante todas las vacaciones.
- Si la biblioteca abre a las 8.30 se debería poder entrar a las salas de grupo a esa misma hora. Y no estaría mal que limpiasen de vez en cuando las pantallas de los ordenadores portátiles que ya mismo no se verá nada. Gracias.
- la biblioteca deberia estar abierta en horario que no es escolar ya que es cuando mas necesitamos las instalaciones
- La joya de la UPO
- deberian de volver a poner el horario en exámenes hasta las 12.
- El servicio de copisteria deja que desear
- He puesto tan baja nota al personal al ver que la mayoría del tiempo está ausente y nadie sabe solucionar nunca los problemas de red con los ordenadores personales. Tambien veo bastante insuficiente los horarios de biblioteca, cerrándose todas las vacaciones de Navidad, plena época de estudios.

- **ABRIR LA BIBLIOTECA MÁS TARDE Y EN NAVIDAD!** (Es incoherente que cierre del 20 al 7 de enero> ÉPOCA DE EXÁMENES) Si no nos dejan entrar en la de Sevilla ¿Dónde pretendéis que estudiemos? No nos facilitáis el estudio.
- El personal de la biblioteca, especialmente los conserjes, siempre desalojan antes de la hora de cierre.
- gracias por ser una biblioteca pública, parte de mis éxitos académicos son gracias a vosotros
- Ah, y pedirles el carnet en época de exámenes, que hay mucho mamoneo con los de la US, que se cuelan como quieren.

### **Estudiantes de Postgrado**

- Sería una buena idea que de vez en cuando se revisara el estado de las salas de reprografía, ya que últimamente están siempre averiadas, y aunque son responsabilidad de la copistería creo que los empleados de la biblioteca podrían echar un vistazo de vez en cuando.
- Debería haber un acceso más cercano a los edificios del Paseo de la Ilustración. Esto es, abrir una puerta en la cara oeste del edificio (mirando arroyo y la los edificios del paseo de la Ilustración)
- Los horarios de la biblioteca no me parecen bien, en mi opinión la biblioteca debería abrir antes, en torno a las 8 de la mañana y cerrar mucho más tarde(00:00) además de abrir sábados y domingos

### **PAS**

- Incompetencia por el servicio de los bedeles
- Es una tontería que te dejen beber agua en la biblioteca y no coca-cola, los dos son líquidos.
- creo que hablo en nombre de mucha gente en que la biblioteca podría abrirse los sábados y domingos, sería de gran utilidad

### **PDI**

- Las fotocopadoras siempre están atascadas, sin toner o si papel, igual que todas las demás de toda la UPO
- Las redes sociales físicas y virtuales han de ser eliminadas de la biblioteca bloqueando el acceso a ellas desde la Web. Los tacones también.