

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

Biblioteca
de la Universidad Pablo de Olavide



INFORME DE ANÁLISIS DE
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE
LA UNIVERSIDAD PABLO DE
OLAVIDE (2007-2011)



Vicerrectorado de Tecnologías de la
Información y la Comunicación

CONTENIDO

HOJA DE CONTROL

1. INTRODUCCIÓN: el modelo LibQUAL.

2.FICHA TÉCNICA

2.1. Grado de participación

2.2. Periodo de recogida de datos

2.3. Aspectos valorados en el cuestionario

3. RESULTADOS POR GRUPOS

3.1. Estudiantes de grado y de primer y segundo ciclo

3.2. Estudiantes de postgrado

3.3. Personal docente

3.4. Personal de Administración y Servicios

3.5. Personal de Biblioteca

4. CONCLUSION

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

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

HOJA DE CONTROL

Título	Informe de análisis de encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide (2007/2011)		
Entregable	Informe de análisis de encuestas de satisfacción de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide (2007/2011) - Biblioteca		
Nombre del Fichero	Bca_Usuarios_Encuesta_Informe_2011.pdf		
Autor	Biblioteca		
Versión/Edición	07.06.2011	Fecha Versión	07.06.2011
Aprobado por	Comisión de Garantía Interna de Calidad de la Biblioteca	Fecha Aprobación	10.06.2011

INFORME DE ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (2007-2011)

1. INTRODUCCIÓN: el modelo LibQUAL.

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

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

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

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

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

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

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

La Biblioteca utilizó este modelo en el año 2007 gracias a la colaboración del Grupo de Investigación SECABA de la Universidad de Granada. En los años 2009 y 2011 se ha optado por una fórmula abreviada, con los mismos ítems, midiendo sólo el **nivel de percepción del servicio**, motivo por el que nos centraremos exclusivamente en analizar este aspecto en los tres períodos que se comparan.

2. FICHA TECNICA

2.1. Grado de participación

Número de encuestas cumplimentadas en 2007		
Nº de encuestas	Población	%
217	9.353	2.32

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

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

Como podemos observar, en el año 2011, el grado de participación en la encuesta aumenta ligeramente mientras que en el periodo 2007-2009 fue muy similar.

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

Tipología de los encuestados	2007	2009	2011
Grado	124	214	269
Postgrado	9	21	32
PDI	58	53	61
PAS	19	27	41
Personal de Biblioteca	7	23	25
TOTALES	217	338	428

El porcentaje de cada grupo que ha cumplimentado la encuesta en el año 2011 ha sido el siguiente:

Tipología de los encuestados	2007
Grado	2,00%
Postgrado	7,60%
PDI	5,71%
PAS	12,42%
Personal de Biblioteca	78,12 %

2.2. Periodo de recogida de datos.

La recogida de datos en el año 2007 para cumplimentar la encuesta en la página web fue durante los meses de marzo a abril de 2007. A partir del año 2009, además de la página web, se utilizó un cuestionario en papel que se repartió a los usuarios en los mostradores de la Biblioteca, el periodo para cumplimentarla fue del 30 de octubre al 20 de noviembre de 2009. En el año 2011, el estudio de satisfacción de usuarios se ha realizado del 22 de marzo al 15 de abril de 2011. En este se ha utilizado también el formulario en papel y se ha mejorado la recogida de datos vía web, introduciendo la autenticación de los usuarios que cumplimentaban el formulario.

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.

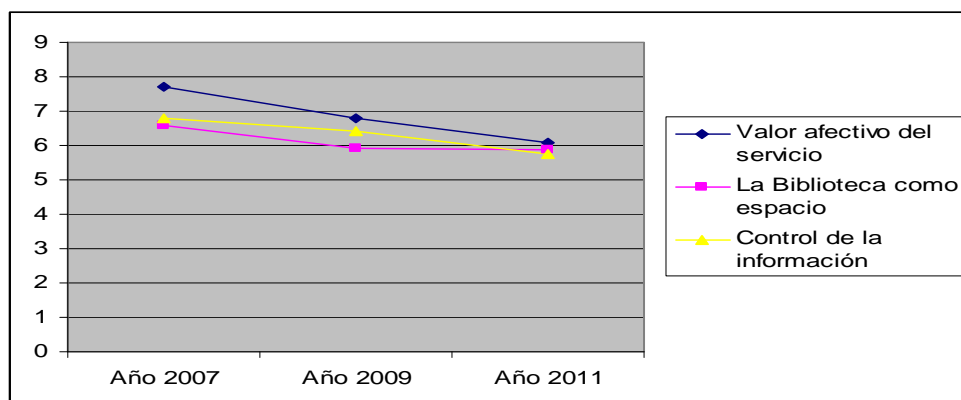
3. RESULTADOS POR GRUPOS

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 2007	Año 2009	Año 2011
Valor afectivo del servicio	7,7	6,8	6,09
La Biblioteca como espacio	6,6	5,9	5,87
Control de la información	6,8	6,4	5,77

En el año 2011, la valoración de los estudiantes de grado y de primer y segundo ciclo de los planes antiguos de estudio ha bajado respecto a los años anteriores como podemos apreciar en el siguiente gráfico. El valor afectivo del servicio es la dimensión mejor valorada por este sector y a la vez la que más baja (-0,71). El control de la información pasa a ser la variable peor valorada bajando -0,63 con respecto a 2009. La Biblioteca como espacio baja -0,2



Los tres **mejores resultados** son:

- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (6,75).
- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (6,63).
- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (6,56).

Los tres **peores resultados**, dos de ellos (CI 3 y Es 3) coinciden con los manifestados en los estudios anteriores, se producen en:

- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (4,94).
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (5,3).
- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (5,43).

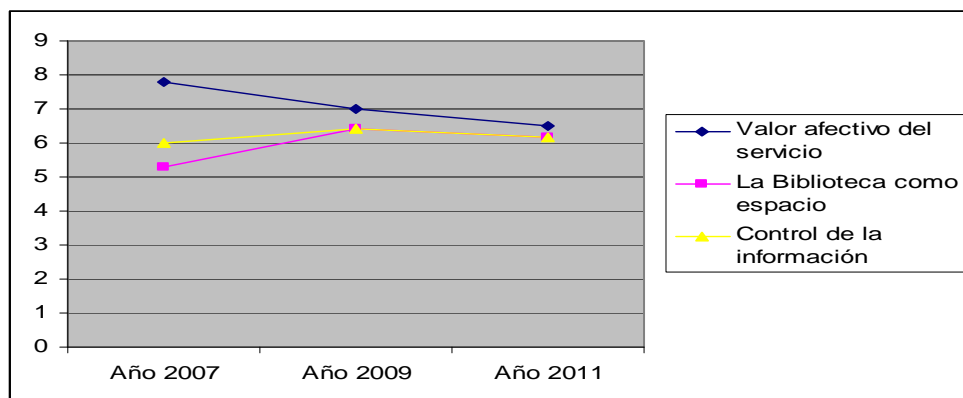
Los resultados por ítems en el año 2011 son similares, coincidiendo los ítems peor valorados como, por ejemplo, el CI3.

La Biblioteca podrá mejorar la satisfacción del valor “control de la información” fomentando el servicio de formación de usuarios y la incorporación de nuevas herramientas informáticas que faciliten la recuperación de la información.

3.2. Estudiantes de postgrado.

	Año 2007	Año 2009	Año 2011
Valor afectivo del servicio	7,8	7	6,49
La Biblioteca como espacio	5,3	6,4	6,15
Control de la información	6	6,4	6,18

Los estudiantes de postgrado que en el año 2009 representaban el nivel de satisfacción más alto con los servicios de la Biblioteca han bajado su valoración este año en las tres dimensiones, aunque hay que señalar que estas valoraciones obtenidas representan una puntuación positiva. El descenso más acentuado se produce en el valor afectivo del servicio (-0,51).



Los tres **mejores resultados** en 2011:

- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (7).
- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (6,96).
- Af 1: El personal le inspira confianza (6,79)

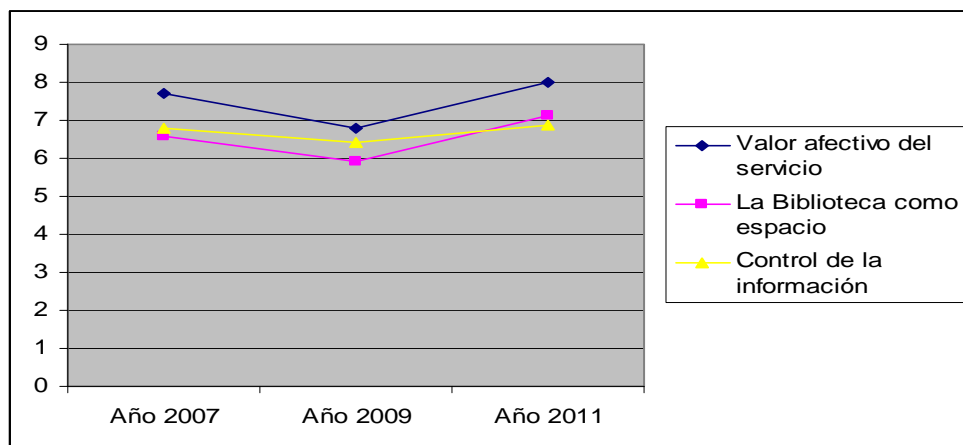
Los tres **peores resultados** se producen en:

- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (5,44).
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (5,5).
- CI 3: Los materiales impresos de la Biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (5,92).

3.3. Personal docente

	Año 2007	Año 2009	Año 2011
Valor afectivo del servicio	7,7	6,8	7,98
La Biblioteca como espacio	6,6	5,9	7,13
Control de la información	6,8	6,4	6,89

El PDI es el grupo que presenta el nivel de satisfacción más alto con los servicios de la Biblioteca. La valoración del personal docente es muy positiva en todos los aspectos valorados.



Los tres **mejores** en:

- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (8,07).
- Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (8,03).
- Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (8,03).

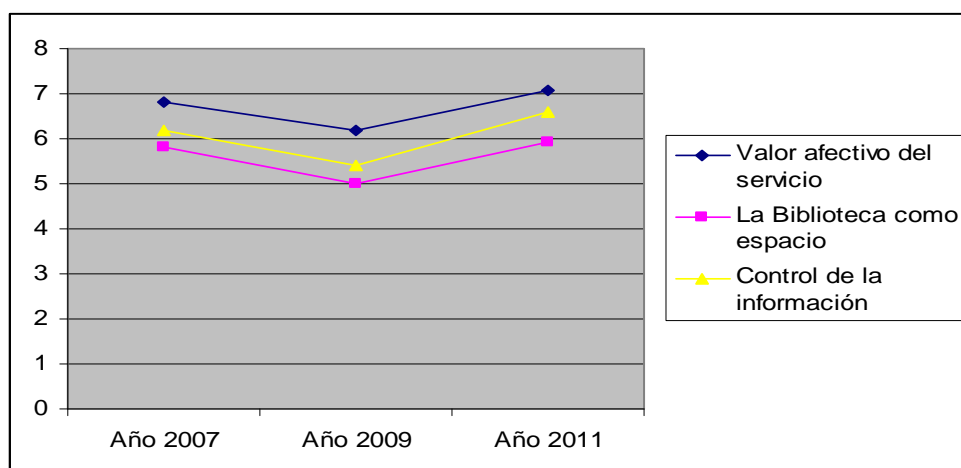
Los tres **peores resultados** se producen en:

- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (6,22)
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo. (6,24)
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (6,7)

3.4. Personal de Administración y Servicios (PAS)

	Año 2007	Año 2009	Año 2011
Valor afectivo del servicio	6,8	6,2	7,08
La Biblioteca como espacio	5,8	5	5,93
Control de la información	6,2	5,4	6,58

La valoración del PAS ha subido notablemente frente a años anteriores en los tres aspectos valorados.



Los tres **mejores resultados** son:

- Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (7,21).
- Af 1: El personal le inspira confianza (7,15).
- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (7,15).

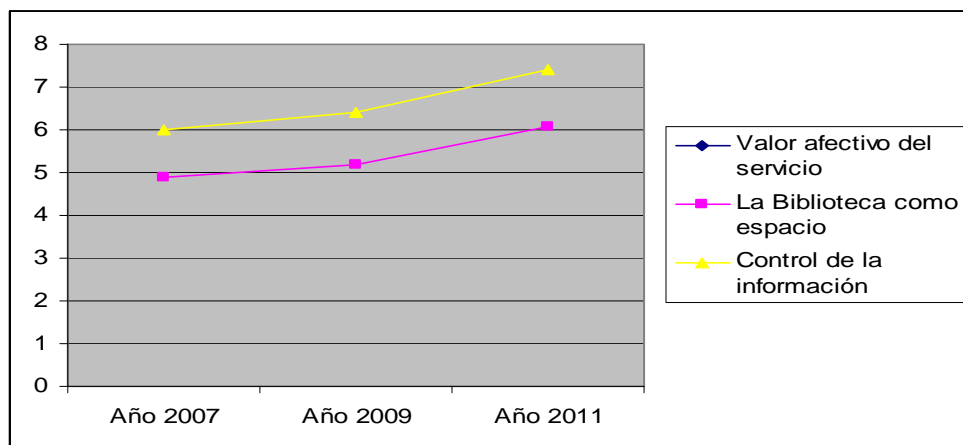
Los tres **peores resultados** se producen en:

- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (4,87).
- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (5,9)
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (5,93)

3.5. Personal de biblioteca.

	Año 2007	Año 2009	Año 2011
Valor afectivo del servicio			
La Biblioteca como espacio	4,9	5,2	6,09
Control de la información	6	6,4	7,39

La valoración de 2011 del personal de la Biblioteca ha mejorado de forma notable en el Control de la información y en la Biblioteca como espacio



Los tres **mejores resultados obtenidos** son:

- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (8,1)
- CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (7,68)

- CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (7,52)

Los tres **peores resultados** se producen todos en la Biblioteca como espacio y son:

- Es 2: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (4,63).
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (5,57).
- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (6,05)

4. CONCLUSIÓN

La dimensión mejor valorada con una puntuación media de 6,91 por todos los tipos de usuarios es el *Valor Afectivo del Servicio*, destacando en esta valoración el personal docente y el PAS.

La dimensión peor valorada al igual que en 2007 y 2009, es la *Biblioteca como Espacio* aunque podemos afirmar que este año la valoración general ha subido y es positiva al representar una media de 6,23. Esta mejora en los resultados puede vincularse a la ampliación de las salas de trabajo en grupo, la apertura de la Zona de Investigadores, la electrificación de las mesas, etc. No obstante, como hasta que no se terminen las obras de la Biblioteca no se podrán solucionar los problemas relacionados con el aire acondicionado, el ruido, etc. los resultados no son tan buenos como cabría desear.

Si analizamos el *Control de la Información* (con una puntuación media de 6,56) por las tipologías de usuarios y para la totalidad de la biblioteca encontramos más disparidades, aunque todos coinciden en las deficiencias de la colección impresa, pensamos que debemos potenciar el Servicio de Formación de usuarios para rentabilizar el uso de todos los recursos y servicios de la Biblioteca que ya ha dado sus primeros frutos con el personal docente y nos centraremos en el alumnado de grado, primer y segundo ciclo que es el segmento que más negativamente ha valorado este segmento

Igualmente, deberemos incorporar nuevas aplicaciones y herramientas informáticas que permitan recuperar la información eficazmente.

Sevilla, 7 de junio de 2011

Eva María Navarro Gimena

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
Af 1: El personal le inspira confianza	6,13	6,79	8	7,15	
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.	6,01	6,48	8,07	7,15	
Af 3: El personal es siempre amable.	5,79	6,27	8	6,81	
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,2	6,41	8,07	7,09	
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	6,75	6,96	7,92	7,28	
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	6,02	6,39	8,03	6,96	
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	5,98	6,39	7,83	7,19	
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	5,89	6,46	8,03	7,21	
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6,08	6,32	7,92	6,96	
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	6,29	6,34	7,3	5,9	6,05
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	5,59	6	6,92	5,5	5,57
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	5,43	5,44	6,92	4,87	4,63
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	5,51	6,2	7,05	6,35	6,73
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,56	6,77	7,48	7,03	7,47
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,63	7	7,66	7,34	8,1

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	5,95	6,57	7,12	6,67	7,68
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	5,3	5,92	6,24	5,93	6,73
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	5,22	5,5	6,7	6,4	7,5
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	5,45	6,21	7,34	6,78	7,52
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.	6,34	6,15	6,89	6,58	7,36
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,34	6,14	6,96	6,87	7,1
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	4,94	5,95	6,22	6,07	7,16

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

El número total de comentarios de texto libre ha sido 118, de los que 87 son de alumnos, 6 de PDI 14, 7 de Pas y 4 de Biblioteca

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. Se han clasificado en torno a las tres categorías de la encuesta y un apartado de “Otros” para los no referidos a ninguna de las categorías:

Valor afectivo del Servicio

- El personal de la biblioteca, en su mayoría, deberían tratar más gratamente a los diferentes usuarios y con más respeto.

- la verdad que en estos tres años he utilizado mucho la biblioteca y siempre he localizado aquello que me ha hecho falta, y el personal siempre atento. Gracias
- A la hora de preguntar habría que distinguir, en la encuesta, entre el personal de atención al público en las salas y el personal de las oficinas
- Hay personal muy preparado, pero hay una pequeña parte de él que muestra un desconocimiento preocupante de sus tareas, lo cual entorpece el servicio y el trabajo del resto de sus compañeros.
- Respecto al personal, no se puede generalizar pero algunos bibliotecari@ llevan muy mal el préstamo de portátiles y deberían disimular ese comportamiento. También creo que algun@s deberían recibir información sobre las fuentes de información alternativa a los documentos impresos y ofrecerlas al usuario. Ahora, desde que tienen las máquinas autopréstamo tienen más tiempo, pero es evidente que algunos no tienen muchas ganas. Deberían estar identificados y eso permitiría plantear quejas sobre trabajadores en concreto.
- Desconocimiento de parte del personal de la normativa y uso interno de la Biblioteca.

La Biblioteca como espacio

- Debería mejorarse el sistema de calefacción/ aire acondicionado. Las condiciones del suelo son lamentables para la Biblioteca nueva. -Los puntos de información de la sala 2 tienen los plásticos para el agua puestos la mayoría de las veces.
- Creo que lo principal es que las dos salas se comuniquen facilitando el acceso a las mismas, y que los enchufes de las mesas de trabajo funcionen para permitir la conexión del ordenador
- Más ordenadores portátiles.
- Fotocopiadoras con puertos USB - Fotocopiadoras que funcionen también con monedas.
- La Área de reprografía es muy deficiente ya que constantemente no hay papel o no funciona correctamente la impresora
- En cuanto a la reserva de PC, en las salas de informáticas, debería de haber un registro para el cual justificar que un usuario tiene la reserva.
- La biblioteca dispone de mucho espacio sin aprovechar, sugiero poner más mesas y sillas para el estudio y rellenar espacios vacíos.

- Me parece una excelente mejora la puesta en marcha del sistema de préstamo CBUA y la creación de espacios de investigación, que ha sido un grandísimo avance, espero que se pueda progresar en esas dos vías. Me parece pésima decisión el haber obligado a que el préstamo ordinario de libros se realice únicamente por las máquinas de autopréstamo y no se utilicen de manera complementaria al trato personal.

Control de la información

- Creo que sería necesario invertir más recursos en nuevas suscripciones a revistas electrónicas o, al menos, completar años anteriores de suscripciones actuales
- Más indicaciones para buscar libros, de las estanterías
- A veces, resulta difícil encontrar la información de la biblioteca (sus funciones, etc.) desde la página inicial de la universidad. Para encontrarla, siempre tengo que dirigirme al buscador porque si no lo encuentro.
- Debería hacerse una promoción de los recursos digitales (revistas/libros/bases de datos...) que existen en la upo ya que se desconoce el acceso a ellos, generalmente.
- Deberían tener más ejemplares de algunos libros de los cuales sólo existe un tomo que además no puede salir de la biblioteca.
- Mejorar la plataforma athenea porque a veces no es posible reservar libros desde Internet en casa
- Desde mi punto de vista algo que veo negativamente y creo que se debe de corregir es la disponibilidad de algunos manuales, éstos en ocasiones son insuficientes y a menudo el manual de consulta no está disponible. Otro factor negativo, es el corto período de préstamos que hacen que sea necesaria una múltiple renovación del manual.
- Hacen falta muchos más libros relacionados con la educación social
- Más accesibilidad recursos electrónicos, intentar ordenarlos de una forma mucho mas fácil e intentar que sean compatibles con los ebook que facilita las bibliotecas publicas de Sevilla
- Me parece necesario la introducción de escáners en la biblioteca para disminuir el gasto de papel y colaborar con el medio ambiente. Gracias.
- La signatura de los libros no siempre se corresponde con el manual prestado
- Hacen falta más mesas en la Biblioteca y, al menos, conectar uno de los pcs que allí hay a una impresora, pues algunos de los materiales que encontramos en catálogo electrónico, podríamos descargarlo allí mismo y contrastarlo con los manuales de sala.

- Gracias por la oferta de formación para el uso de los recursos electrónicos.
- En realidad, uso la biblioteca digital que cumple mis expectativas y es de gran satisfacción.
- Simplemente, desearía que en cuanto fuera posible las revistas impresas estuvieran en la modalidad de libre acceso así como que se pasaran a Sala las obras que están en Depósito. Sé que es un problema ajeno a la Biblioteca, pero, como digo, es un deseo.

Otros

- En época de exámenes debería haber más control respecto de alumnos que no se callan. Allí se va a estudiar no a hablar con el compañero porque molestan a los demás.
- UN punto a mejorar sería el ruido
- También deberían reflexionar acerca de los horarios y no cometer fallos como el producido en diciembre del año pasado, en el cual cerraron la biblioteca el fin de semana antes de que terminaran los exámenes, dejando a cientos de estudiantes que teníamos exámenes la última semana sin sitio para estudiar. Ya sé que estamos en tiempos de ahorro y austeridad pero les pido por favor que apliquen los recursos disponibles con un poco más de sentido común.
- Malos olores en los servicios
- La capacidad. Es más que suficiente para los alumnos de la UPO, el problema está en que se permite el acceso a gente externa a la universidad. Esto me parece totalmente correcto cuando no hay exámenes, sin embargo en periodos de exámenes (diciembre-enero-febrero/mayo-junio) la biblioteca se ve totalmente desbordada. Es por esto que como ya he comunicado muchas veces al servicio de la biblioteca y a través de e-mail, reclamo que por favor se pida el carnet de estudiante de la UPO para entrar en los meses de exámenes. La respuesta que siempre he recibido es que la biblioteca es pública, con lo que estoy de acuerdo, pero si se sabe que la ocupación va a ser máxima deberíamos tener preferencia los alumnos de la UPO frente a personas que no sean de la universidad.
- Mi única queja va referida a que a veces los servicios informáticos a los que tenemos acceso en la propia biblioteca, son defectuosos o marchan a un ritmo excesivamente lento, provocando la histeria de los usuarios.
- Se aconseja mejora de las infraestructuras (en invierno goteras!!!) y simplificación de método de exposición de libros (hay confusión a la hora de localizar estanterías, etc.) . gracias
- Sería bastante útil disponer de luz personal en las mesas para poder estudiar.

- La biblioteca necesitaría, desde mi punto de vista, 3 medidas que potenciaría su calidad: 1) abrir los fines de semana con una cafetería. aunque pueda parecer pedir mucho, es fundamental garantizar horas de estudio durante el tiempo libre y no durante el horario de clase. 2) unir lo antes posible ambas partes y terminar lo que queda. sugerencia: cambiar en la parte superior las ventanas que son de plástico por vidrio para aumentar la luminosidad. 3) **el personal de seguridad y los que llevan las chaquetas azules, no inspiran ni la menor motivación porque generaran más problemas que ayuda. ejemplos:** a) papelito para coger una sala en grupo. b) quitar un enchufe de un portátil al suelo de forma brusca a una persona, sin educación ni modales. simplemente esta gente genera mal ambiente. el personal de dentro de la biblioteca en general no esta mal, aunque algunos de ellos no muestren el mínimo interés, otros sí lo hacen.
- Presencia de animales voladores dentro de la Sala de Estudio que provocan ruido y suciedad