



VICERRECTORADO  
DE EXTENSIÓN  
UNIVERSITARIA

Biblioteca  
Universitaria

**Universidad de Huelva**

INFORME DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS  
USUARIAS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA DE LA  
UNIVERSIDAD DE HUELVA (2011)

**Huelva, Mayo 2011**

## ÍNDICE

- 1.- Introducción.
- 2.- Preguntas y dimensiones de la encuesta.
- 3.- Ficha técnica.
  - 3.1.- Tamaño muestral
  - 3.2.- Período de recogida de datos
- 4.- Grado de participación.
  - 4.1.- Grado de participación total.
  - 4.2.- Grado de participación por tipología de encuestados.
  - 4.3.- Grado de participación por sexos.
- 5.- Resultados globales.
- 6.- Resultados por tipo de usuarios.
  - 6.1.- Alumnado de Grado.
  - 6.2.- Alumnado de Posgrado.
  - 6.3.- Personal Docente e Investigador (PDI).
  - 6.4.- Personal de Administración y Servicios (PAS).
- 7.- Comentarios de texto libre.
  - 7.1.- Opiniones sobre el personal.
  - 7.2.- Opiniones sobre las instalaciones.
  - 7.3.- Opiniones sobre los recursos de información.
  - 7.4.- Opiniones varias sobre la biblioteca.
- 8.- Conclusiones.
- 9.- Anexo: comentarios de texto libre

## **1. INTRODUCCIÓN**

El objetivo del presente informe es analizar los resultados de la encuesta de valoración del Servicio de Biblioteca de la Universidad de Huelva, que pretende conocer las opiniones y expectativas de los miembros de la comunidad universitaria (alumnado, PDI, y PAS), para orientar su actuación y establecer un plan de mejora que redunde en un servicio de mayor calidad.

El modelo de encuesta utilizado ha sido el mismo que ya se empleó en las encuestas de 2007, 2009 y 2010. Se trata de un modelo basado en LibQUAL+, que despliega una batería de 22 preguntas agrupadas en tres dimensiones: aspecto afectivo del servicio (valoración del personal de biblioteca), la biblioteca como espacio (instalaciones), y control de la información (recursos de información). La elección de este modelo obedece a dos razones fundamentales: en primer lugar, el ser una encuesta ya validada y empleada ampliamente en el ámbito de las bibliotecas universitarias; en segundo lugar, el haber sido ya utilizada por la Biblioteca de la Universidad de Huelva en el año 2007, 2009, y 2010, lo que permite establecer comparaciones entre los resultados de estos años.

El modelo original LibQUAL+ ha sido simplificado, de manera que sólo se ha pedido la opinión de los usuarios acerca del valor observado de cada uno de los ítems, es decir, recoge lo que la persona usuaria percibe u observa de los servicios ofertados. Los datos obtenidos en la presente encuesta han sido relacionados con los de la encuesta de 2010, permitiendo establecer una comparación, y valoración acerca de la evolución de la opinión de la comunidad universitaria sobre el Servicio de Biblioteca.

## **2. PREGUNTAS Y DIMENSIONES DE LA ENCUESTA**

### **Valoración del personal de la Biblioteca:**

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.

### Instalaciones:

- 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.

### Recursos de 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 solicita a los usuarios que den su opinión, en texto libre, sobre los servicios de la biblioteca.

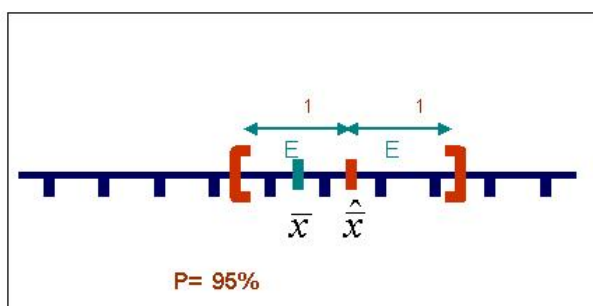
## 3. FICHA TÉCNICA

### 3.1. Tamaño muestral

	Población	Muestra	Nº encuestas cumplimentadas	% Muestra
Alumnado de Grado	10.724	95	329	346,32
Alumnado de Posgrado	1.733	91	45	49,45
PDI	943	87	57	65,52
PAS	448	79	69	87,34
<b>TOTAL</b>	<b>13.848</b>	<b>95</b>	<b>500</b>	<b>526,32</b>

Para la definición de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula:

Muestra para Estimación de la Media. Distribución Normal			Pob. Finita
Población =	13848	Nivel de Confianza=	0,95
Desviación Tipo =	5	Error Muestral=	1
0,975		=P( x < -1,96 )	n = <input type="text" value="95"/>



$$n = \frac{Nz_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{E^2(N-1) + z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$$

En el sector de Alumnos de Grado se ha superado ampliamente el tamaño de la muestra, mientras que el resto de sectores (Alumnos de Posgrado, PDI y PAS) no alcanzan el 100% de la muestra, aunque sí valores significativos (49,45%, 65,52%, y 87,34%, respectivamente).

### 3.2. Período de recogida de datos

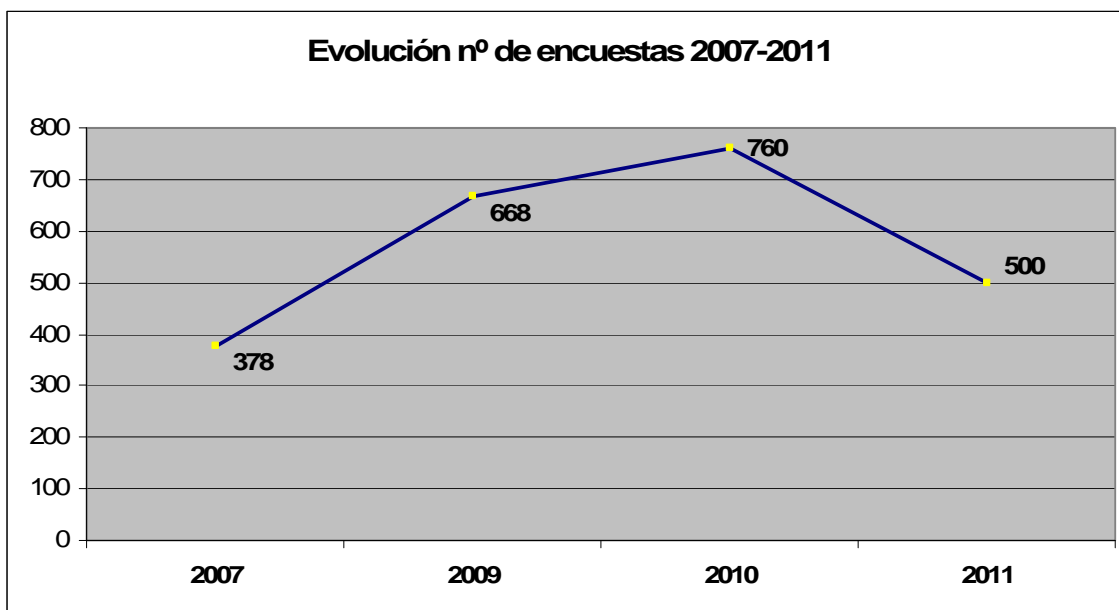
En el estudio de 2011, el período de recogida de datos fue del 1 de marzo hasta el 28 de abril.

El sistema de obtención de datos ha sido en línea, a través de la web de la biblioteca, controlándose el acceso mediante identificación y validación en el LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) de la Universidad de Huelva. De esta manera, se garantizaba que sólo pudieran participar miembros de la comunidad universitaria, evitando la injerencia de personas ajenas, y la participación de una sola vez por persona.

## 4. GRADO DE PARTICIPACIÓN

### 4.1. Grado de participación total

2007		
Nº de encuestas cumplimentadas	Población	%
378	12.589	3,00
2009		
Nº de encuestas cumplimentadas	Población	%
668	12.072	5,53
2010		
Nº de encuestas cumplimentadas	Población	%
760	13.625	5,58
2011		
Nº de encuestas cumplimentadas	Población	%
500	13.848	3,61



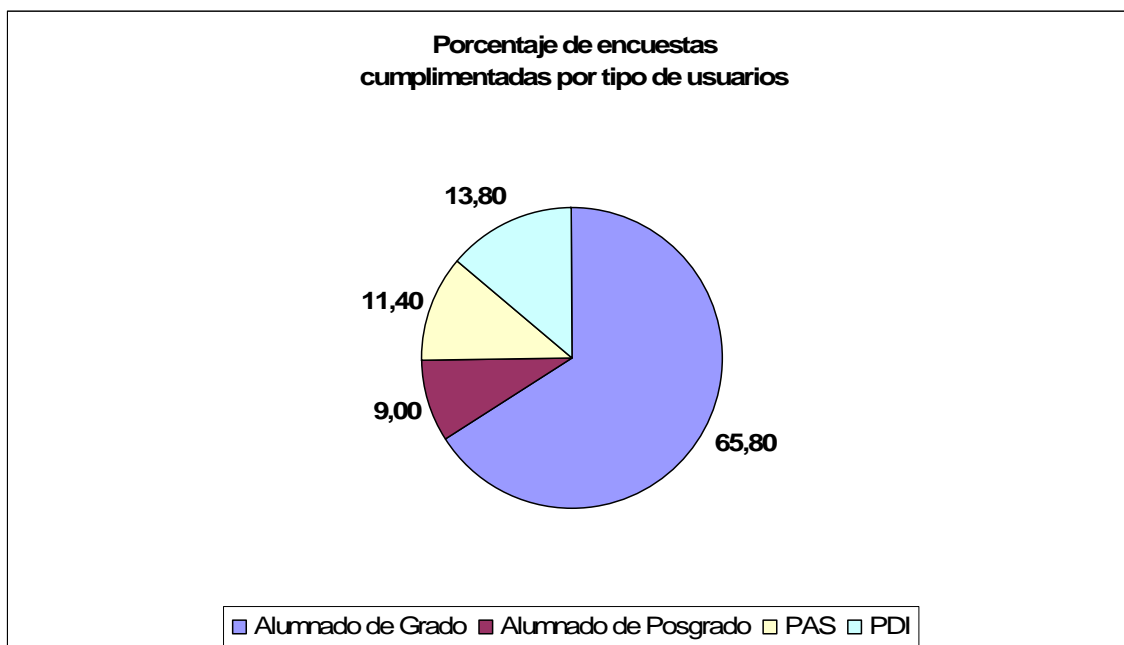
Respecto a 2010, la participación global en 2011 ha bajado un 34,21%, con un decremento de 260 encuestas.

En relación a la población total, la participación ha sido de un 3,61%, frente a un 5,58% en 2010, 5,53% en 2009, y un 3% en 2007.

### 4.2. Grado de participación por tipología de encuestados

Se presenta aquí la participación según la tipología de encuestados, que contempla los tres sectores de la comunidad universitaria: alumnado, PDI y PAS.

Tipología de encuestados	Nº de encuestas	%
Alumnado de Grado (1º y 2º ciclo)	329	65,80
Alumnado de Posgrado (Máster, Doctorado, y Títulos Propios)	45	9,00
PDI	57	11,40
PAS	69	13,80
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>100</b>

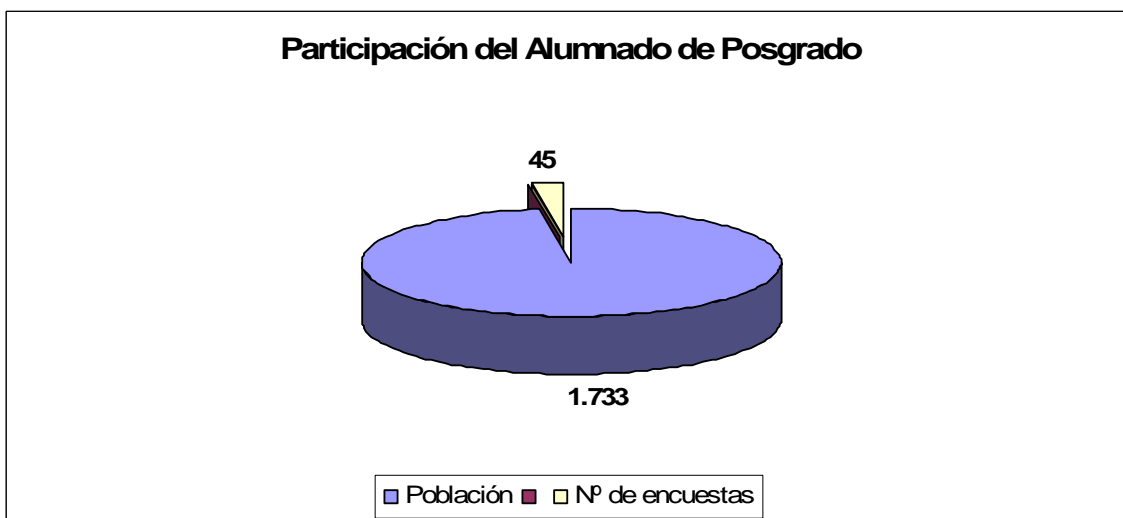
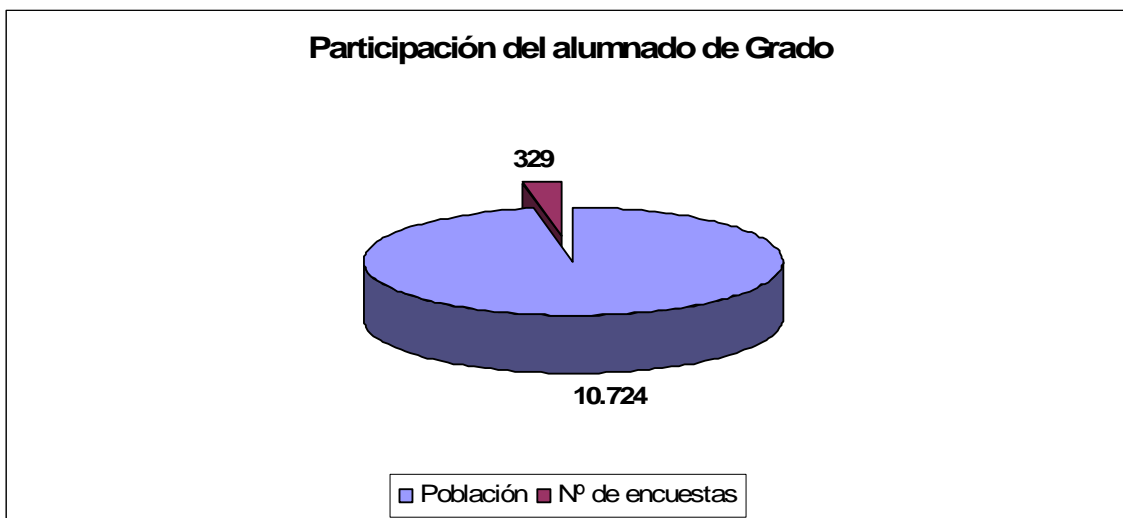


La tabla siguiente muestra el porcentaje de respuesta de la tipología de encuestados definida en función de la población de cada colectivo:

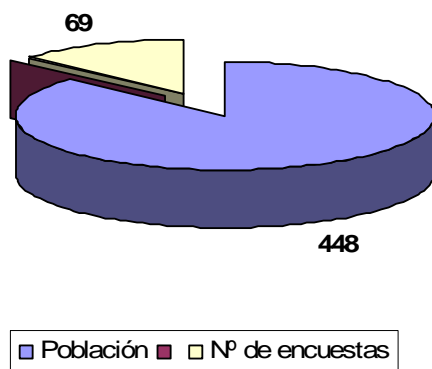
Tipología de encuestados 2010	Población	Nº de encuestas	% de respuesta
Alumnado de Grado (1º y 2º ciclo)	11.542	613	5,31
Alumnado de Posgrado (Máster, Doctorado, y Títulos Propios)	672	44	6,55
PDI	950	51	5,37
PAS	461	52	11,28
<b>TOTAL</b>	<b>13.625</b>	<b>760</b>	<b>5,58</b>

Tipología de encuestados 2011	Población	Nº de encuestas	% de respuesta
Alumnado de Grado (1º y 2º ciclo)	10.724	329	3,07
Alumnado de Posgrado (Máster, Doctorado, y Títulos Propios)	1.733	45	2,60
PDI	943	57	6,04
PAS	448	69	15,40
<b>TOTAL</b>	<b>13.848</b>	<b>500</b>	<b>3,61</b>

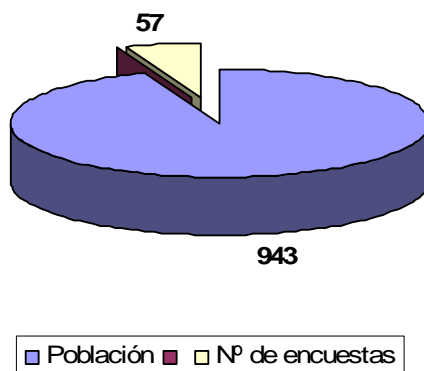
Respecto a los datos obtenidos en 2010, se ha incrementado el porcentaje de respuesta del PDI en 0,67 puntos y del PAS en 4,12, mientras que desciende la participación del alumnado de grado en 2,24 puntos, y del alumnado de posgrado en 3,95 puntos.



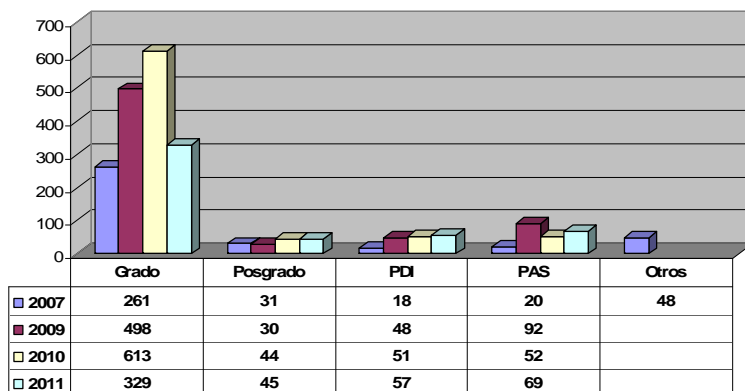
### Participación del PAS



### Participación del PDI



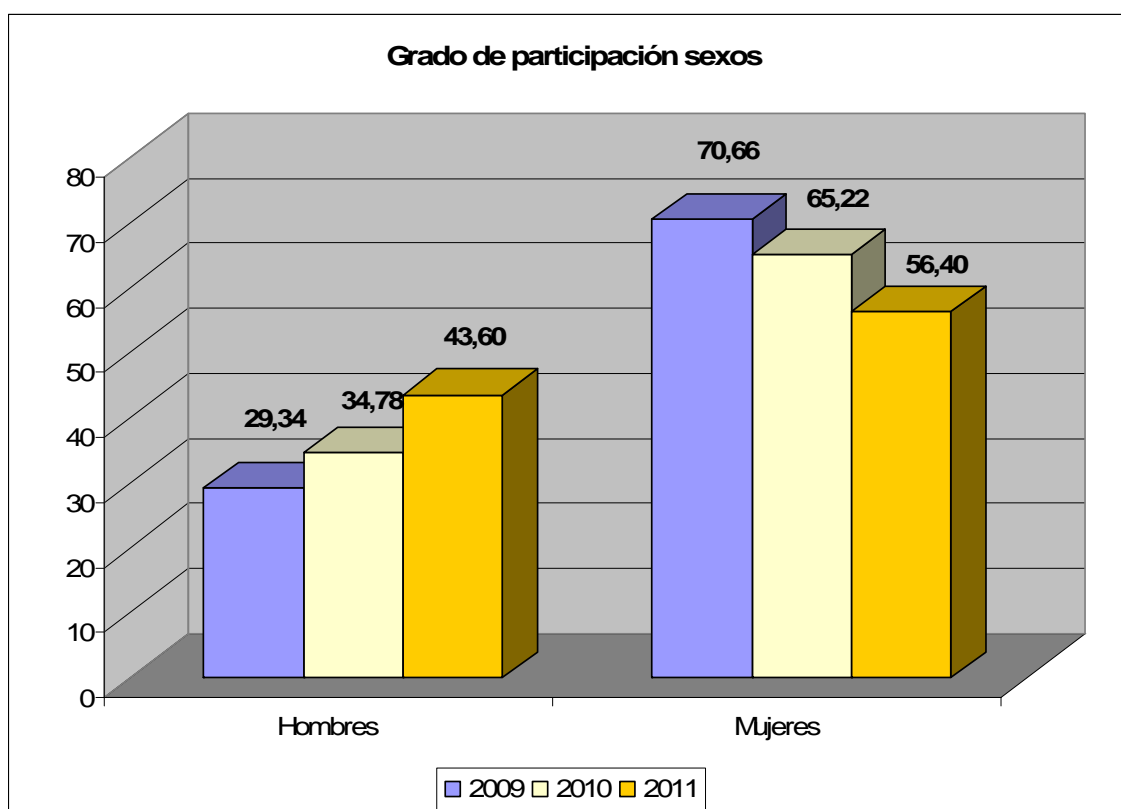
### Evolución de la participación según tipología de usuarios



### 4.3. Grado de participación por sexos

Tipología de encuestados 2010	Nº de encuestas	% de respuesta
Hombres	264	34,78
Mujeres	496	65,22
<b>TOTAL</b>	<b>760</b>	<b>100</b>

Tipología de encuestados 2011	Nº de encuestas	% de respuesta
Hombres	218	43,60
Mujeres	282	56,40
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>100</b>



## 5. RESULTADOS GLOBALES

Las respuestas mejor y peor valoradas por dimensiones son:

ÍTEM MEJOR Y PEOR VALORADOS POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Personal de la biblioteca	Af1(7,66)	Af3(7,45)
Instalaciones	Es4(7,04)	Es5(6,55)
Recursos de información	CI1(7,54)	CI3(6,92)

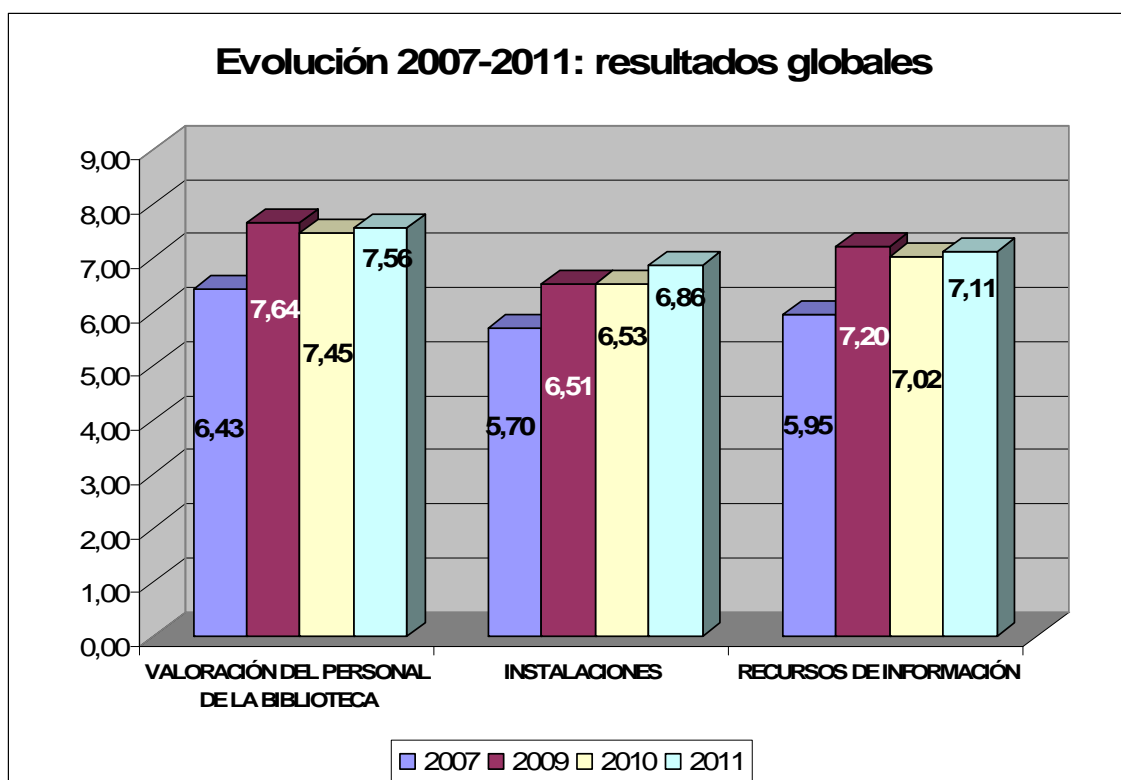
ÍTEM CON MAYOR INCREMENTO RESPECTO A 2010	
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	0,64

ÍTEM CON MAYOR DISMINUCIÓN RESPECTO A 2010	
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	-0,01

### Tablas con los resultados de cada una de las preguntas

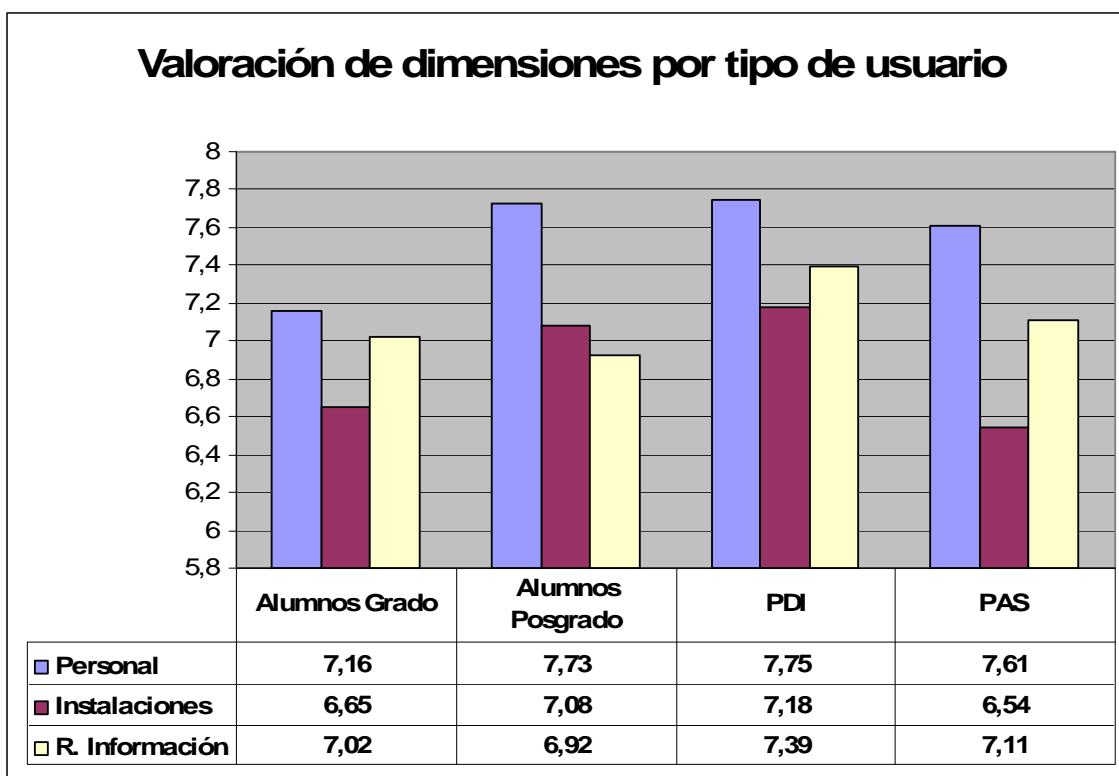
VALORACIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	2010	2011	Diferencia
Af 1: El personal le inspira confianza	7,59	7,66	0,07
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	7,56	7,64	0,08
Af 3: El personal es siempre amable	7,35	7,45	0,10
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7,54	7,65	0,11
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,48	7,62	0,14
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario	7,42	7,52	0,10
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7,29	7,42	0,13
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7,44	7,57	0,13
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7,40	7,55	0,15
<b>Promedio</b>	<b>7,45</b>	<b>7,56</b>	<b>0,11</b>
INSTALACIONES	2010	2011	Diferencia
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,74	6,97	0,23
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,63	6,88	0,25
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,69	6,86	0,17
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6,69	7,04	0,35
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5,91	6,55	0,64
<b>Promedio</b>	<b>6,53</b>	<b>6,86</b>	<b>0,33</b>

RECURSOS DE INFORMACIÓN	2010	2011	Diferencia
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,28	7,54	0,26
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7,38	7,41	0,03
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,84	6,92	0,08
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,82	6,96	0,14
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,96	7,03	0,07
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	6,93	6,99	0,06
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,09	7,08	-0,01
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,82	6,95	0,13
<b>Promedio</b>	<b>7,02</b>	<b>7,11</b>	<b>0,09</b>

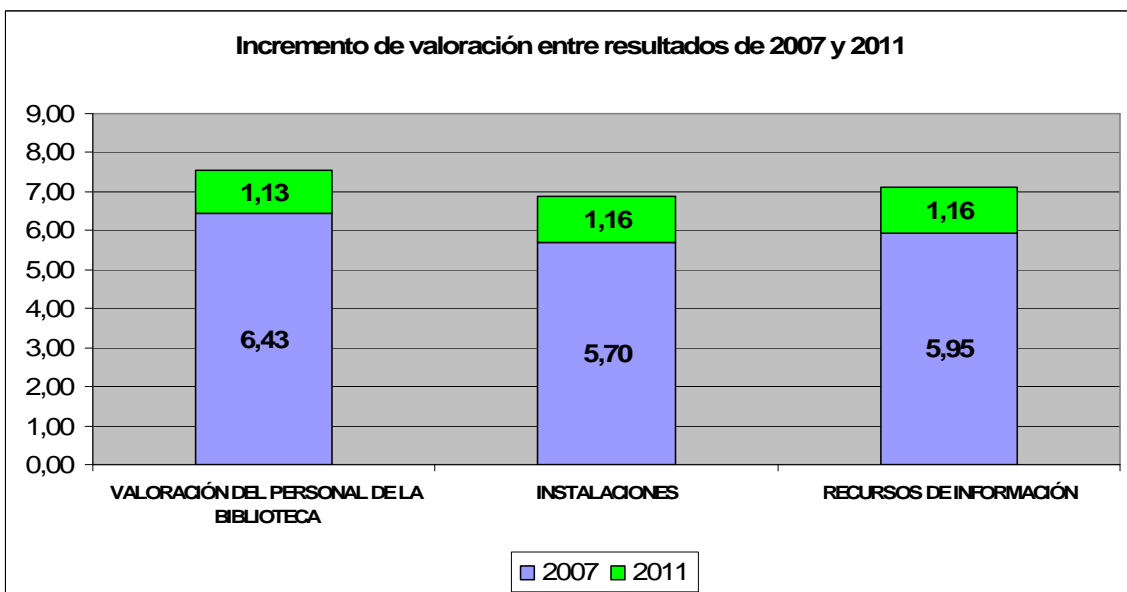
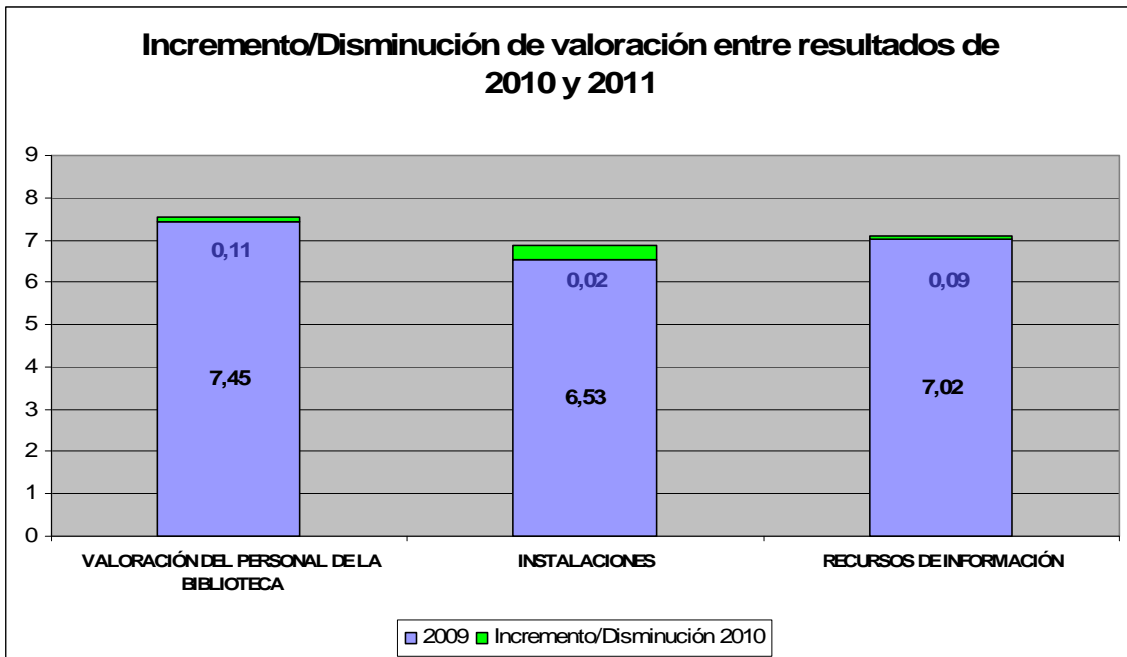


La dimensión mejor valorada es la del personal de biblioteca (7,56 puntos), seguida de los recursos de información (7,11), y las instalaciones (6,86).

Por tipología de usuarios, los datos confirman esta apreciación general:



Las tres dimensiones estudiadas (personal, instalaciones y recursos de información) experimentan un incremento en la valoración de los usuarios respecto a los datos de 2010.



Si nos referimos a 2007, año en el que se realizó el primer estudio siguiendo esta metodología, se observa una tendencia de crecimiento de la valoración y del grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de biblioteca. Las tres dimensiones obtienen un incremento superior a un punto respecto a la valoración inicial de 2007.

De los 22 ítems de la encuesta, el que ha experimentado un mayor incremento respecto a 2010 es el Es5 (*Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio*)

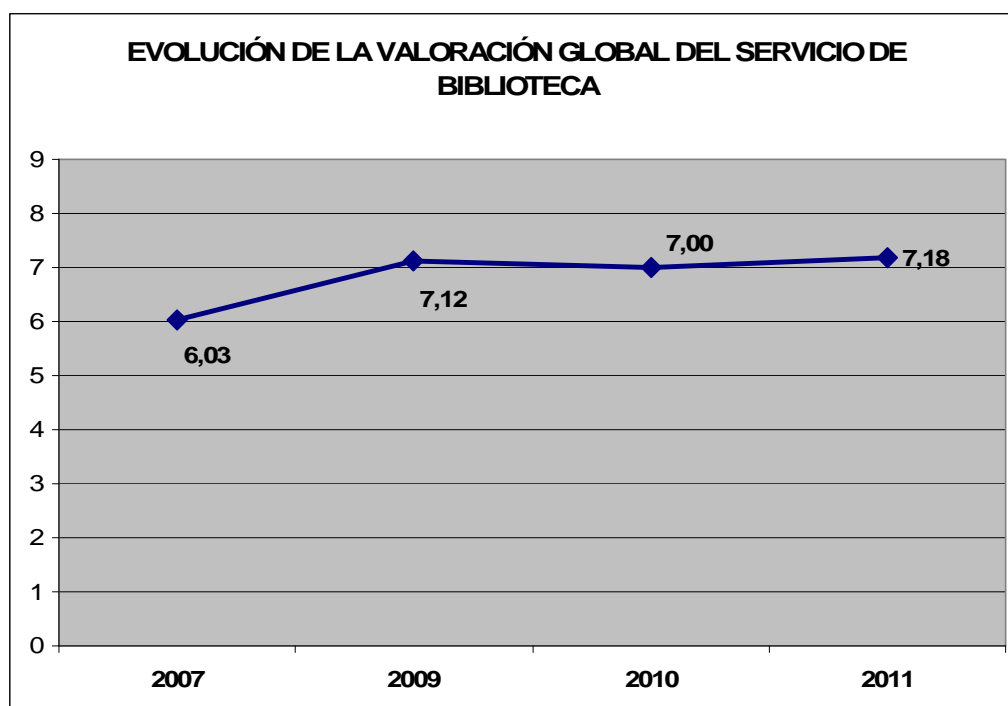
en grupo) con una subida de 0,64 puntos, aunque sigue siendo el ítem peor valorado (también lo era en 2007, 2009 y 2010). Por el contrario, el ítem con mayor descenso en la valoración es el CI 7 (*Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas*) con un decremento de **-0,01** puntos respecto a 2010.

Por dimensiones, los ítems mejor valorados han sido:

- **Personal:** (Af1: *El personal le inspira confianza*): 7,66 puntos.
- **Instalaciones:** (Es4: *El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación*): 7,04 puntos.
- **Recursos de información:** (CI1: *El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho*): 7,54 puntos.

Por el contrario, los ítems peor valorados son:

- **Personal:** (Af3: *El personal es siempre amable*): 7,45 puntos.
- **Instalaciones:** (Es5: *Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo*): 6,55 puntos.
- **Recursos de información:** (CI3: *Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo*): 6,92 puntos.



Combinando la tipología de usuarios y las dimensiones estudiadas, la valoración del servicio de biblioteca es la siguiente:

	Grado	Posgrado	PDI	PAS	TOTAL
<b>Af - Personal</b>	7,16	7,73	7,75	7,61	<b>7,56</b>
<b>Es - Instalaciones</b>	6,65	7,08	7,18	6,54	<b>6,86</b>
<b>CI – Rec. Información</b>	7,02	6,92	7,39	7,11	<b>7,11</b>
<b>Valoración global</b>	6,94	7,24	7,44	7,09	<b>7,18</b>

## 6. RESULTADOS POR TIPOS DE USUARIOS

### 6.1. Alumnado de Grado (1º y 2º ciclo)

Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

2007		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
261	10.426	2,50
2009		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
498	10.377	4,80
2010		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
613	11.542	5,31
2011		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
329	10.724	3,07

Las respuestas mejor y peor valoradas por el alumnado de Grado son:

ALUMNOS DE GRADO		
	MEJOR	PEOR
Personal de la biblioteca	Af5(7,35)	Af3(6,95)
Instalaciones	Es4(6,75)	Es5(6,47)
Recursos de información	CI1(7,36)	CI5(6,76)

ÍTEM CON MAYOR INCREMENTO RESPECTO A 2010	
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	0,63

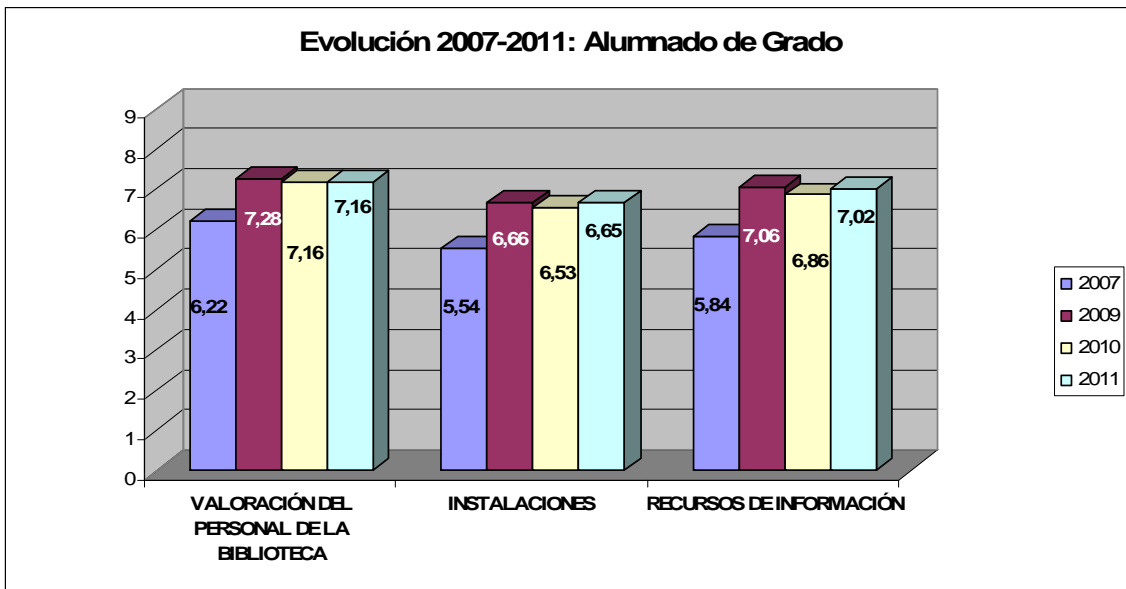
ÍTEM CON MENOR INCREMENTO O DISMINUCIÓN RESPECTO A 2010	
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	-0,08

VALORACIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	2010	2011	Diferencia
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7,24	7,29	0,05
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7,27	7,19	-0,08
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7,00	6,95	-0,05
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7,27	7,32	0,05
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,31	7,35	0,04

<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7,05	7,07	0,02
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6,95	7,00	0,05
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7,14	7,07	-0,07
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7,19	7,21	0,02
<b>Promedio</b>	<b>7,16</b>	<b>7,16</b>	<b>0,00</b>

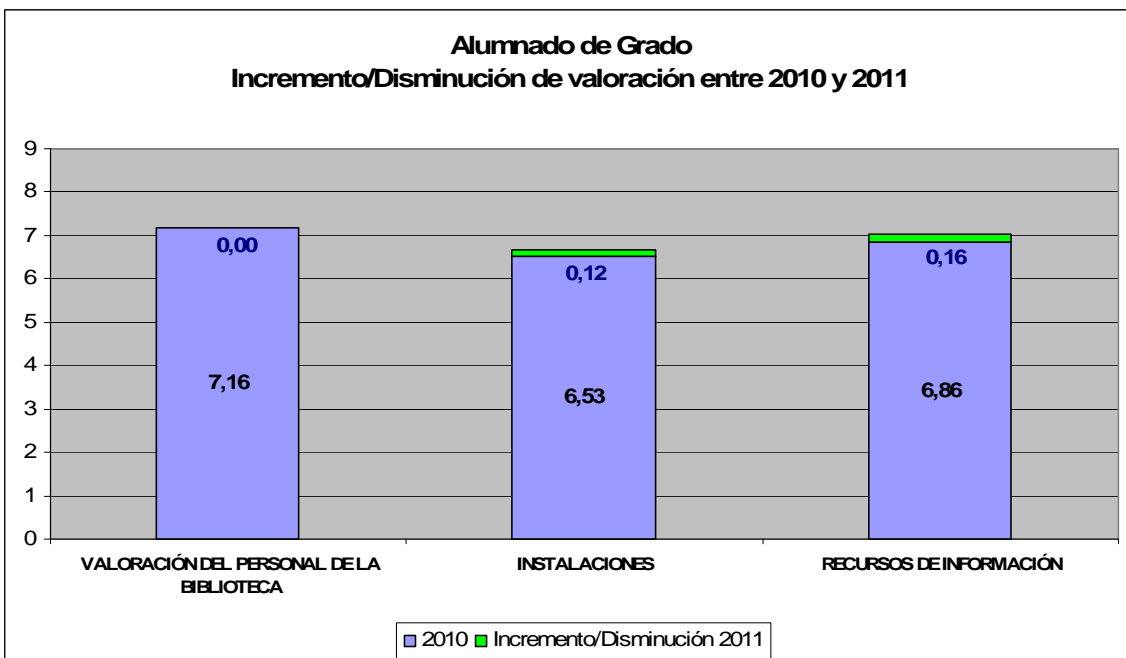
<b>INSTALACIONES</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Diferencia</b>
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,68	6,77	0,09
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,64	6,61	-0,03
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,67	6,67	0,00
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6,81	6,75	-0,06
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5,84	6,47	0,63
<b>Promedio</b>	<b>6,53</b>	<b>6,65</b>	<b>0,12</b>

<b>RECURSOS DE INFORMACIÓN</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Diferencia</b>
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6,99	7,36	0,37
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7,12	7,32	0,20
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,93	7,17	0,24
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,74	6,88	0,14
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,84	6,76	-0,08
<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	6,73	6,84	0,11
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,88	7,02	0,14
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,67	6,79	0,12
<b>Promedio</b>	<b>6,86</b>	<b>7,02</b>	<b>0,16</b>



La dimensión mejor valorada por los Alumnos de Grado sigue siendo la de personal de biblioteca (7,16 puntos), seguida de los recursos de información (7,02), y las instalaciones (6,65).

La valoración de las instalaciones y los recursos de información experimenta un incremento respecto a 2010, mientras que la valoración del personal obtiene la misma puntuación.



De los 22 ítems de la encuesta, el que ha experimentado un mayor incremento es el Es5 (*Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo*) con una subida de 0,63 puntos.

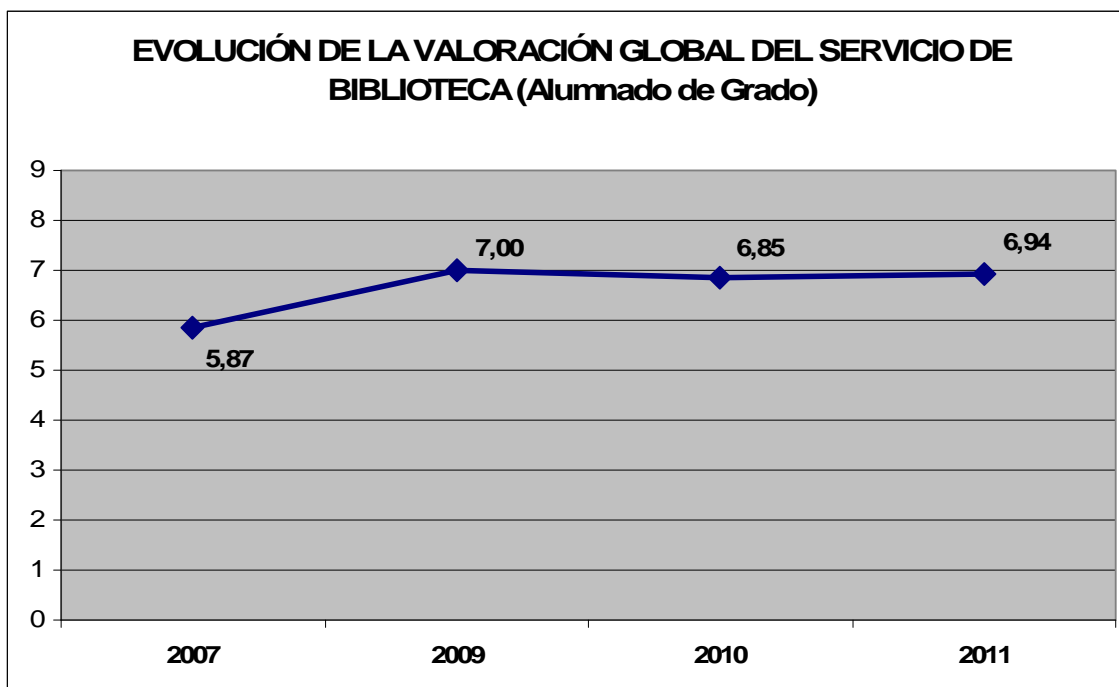
Por el contrario, el ítem con un mayor descenso en la valoración es el CI5 (*El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito*) con una decremento de **-0,08** puntos.

Por dimensiones, los ítems mejor valorados han sido:

- **Personal:** (*Af5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan*): 7,35 puntos.
- **Instalaciones:** (*Es4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación*): 6,75 puntos.
- **Recursos de información:** (*CI1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho*): 7,36 puntos.

Por el contrario, los ítems peor valorados son:

- **Personal:** (*Af3: El personal es siempre amable*): 6,95 puntos.
- **Instalaciones:** (*Es5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo*): 6,47 puntos.
- **Recursos de información:** (*CI5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito*): 6,76 puntos.



## 6.2. Alumnado de Postgrado (Máster, Doctorado y Títulos Propios)

Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

2007		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
31	295	10,51
2009		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
30	955	3,14
2010		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
44	672	6,55
2011		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
45	1.733	2,60

Las respuestas mejor y peor valoradas por el alumnado de Postgrado son:

ALUMNOS DE POSGRADO		
	MEJOR	PEOR
Personal de la biblioteca	Af5(7,82)	Af3(7,56)
Instalaciones	Es4(7,40)	Es3(6,98)
Recursos de información	Cl2(7,33)	Cl3(6,44)

ÍTEM CON MAYOR INCREMENTO RESPECTO A 2010	
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	0,68

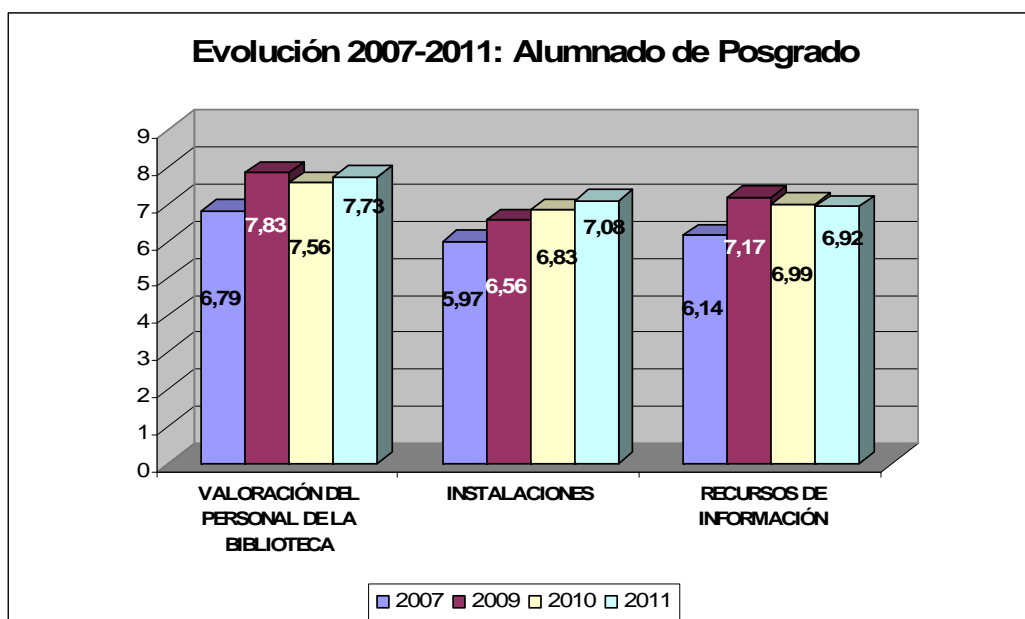
ÍTEM CON MENOR INCREMENTO RESPECTO A 2010	
Cl 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	-0,68

VALORACIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	2010	2011	Diferencia
Af 1: El personal le inspira confianza	7,86	7,69	-0,17
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	7,68	7,73	0,05
Af 3: El personal es siempre amable	7,41	7,56	0,15
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7,84	7,76	-0,08
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,53	7,82	0,29
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario	7,47	7,68	0,21
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7,26	7,75	0,49
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7,43	7,78	0,35
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del	7,60	7,78	0,18

servicio manifestadas por los usuarios			
<b>Promedio</b>	<b>7,56</b>	<b>7,73</b>	<b>0,17</b>

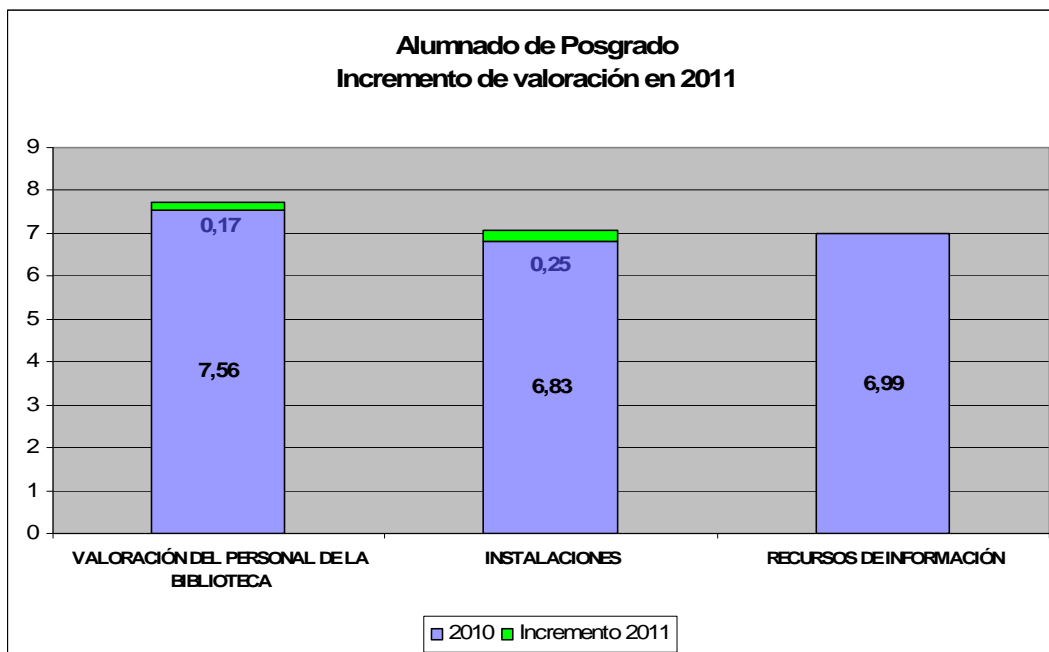
<b>INSTALACIONES</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Diferencia</b>
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	7,25	7,37	0,12
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,84	7,19	0,35
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,20	6,98	-0,22
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	7,12	7,40	0,28
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5,76	6,44	0,68
<b>Promedio</b>	<b>6,83</b>	<b>7,08</b>	<b>0,25</b>

<b>RECURSOS DE INFORMACIÓN</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Diferencia</b>
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,02	7,29	0,27
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7,34	7,33	-0,01
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7,12	6,44	-0,68
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,75	6,57	-0,18
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,82	6,95	0,13
<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	6,83	6,95	0,12
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,07	7,00	-0,07
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7,00	6,83	-0,17
<b>Promedio</b>	<b>6,99</b>	<b>6,92</b>	<b>-0,07</b>



La dimensión mejor valorada por los Alumnos de Posgrado es la del personal de biblioteca (7,73 puntos), seguida de las instalaciones (7,08), y los recursos de información (6,92).

De las tres dimensiones estudiadas (personal, instalaciones y recursos de información) sólo esta última experimenta un ligero descenso respecto a los datos de 2010.



De los 22 ítems de la encuesta, el que ha experimentado un mayor incremento es el Es5 (*Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo*) con una subida de 0,68 puntos. Por el contrario, el ítem CI3 (*Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo*) ha sufrido un decremento de **-0,68** puntos.

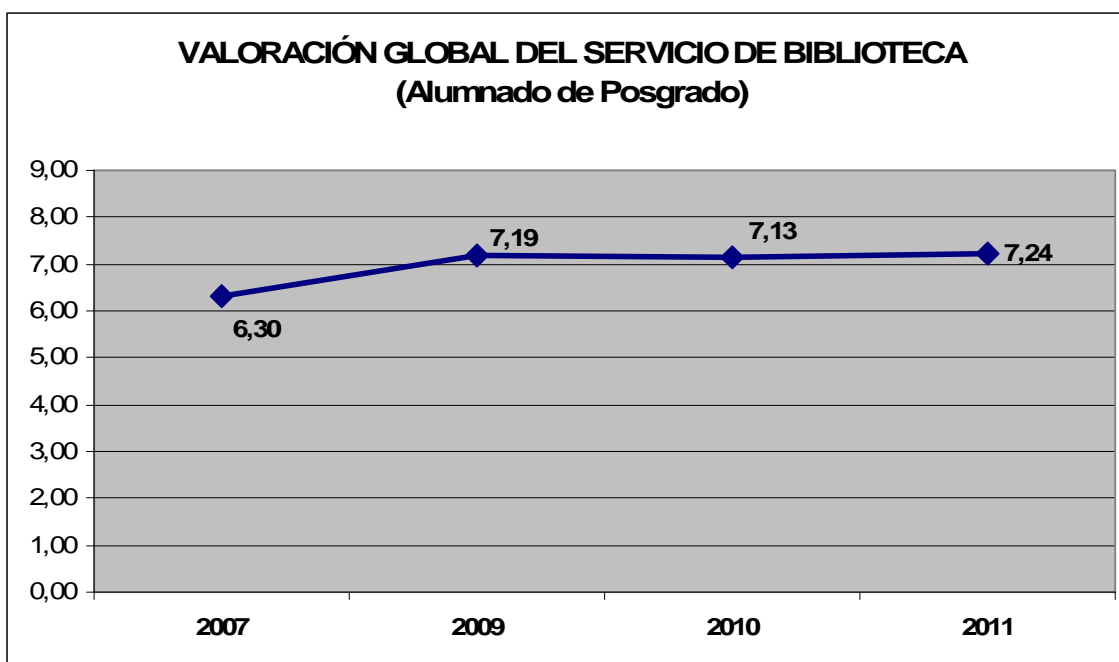
Por dimensiones, los ítems mejor valorados han sido:

- **Personal:** (Af5: *El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan*): 7,82 puntos.
- **Instalaciones:** (Es4: *El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación*): 7,40 puntos.
- **Recursos de información:** (CI2: *El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo*): 7,33 puntos.

Por el contrario, los ítems peor valorados son:

- **Personal:** (Af3: *El personal es siempre amable*): 7,56 puntos.

- **Instalaciones:** (*Es3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor*): 6,98 puntos.
- **Recursos de información:** (*CI3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo*): 6,44 puntos.



### 6.3. Personal Docente e Investigador (PDI)

Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

2007		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
18	895	2,01
2009		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
48	919	5,22
2010		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
51	950	5,37
2011		
Nº de encuestas contestadas	Población	%
57	943	6,04

Las respuestas mejor y peor valoradas por el PDI son:

PDI		
	MEJOR	PEOR
Personal de la biblioteca	Af1(8,00)	Af7(7,51)
Instalaciones	Es3(7,40)	Es5(6,84)
Recursos de información	CI1(8,00)	CI8(6,96)

ÍTEM CON MAYOR INCREMENTO RESPECTO A 2010	
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	1,05

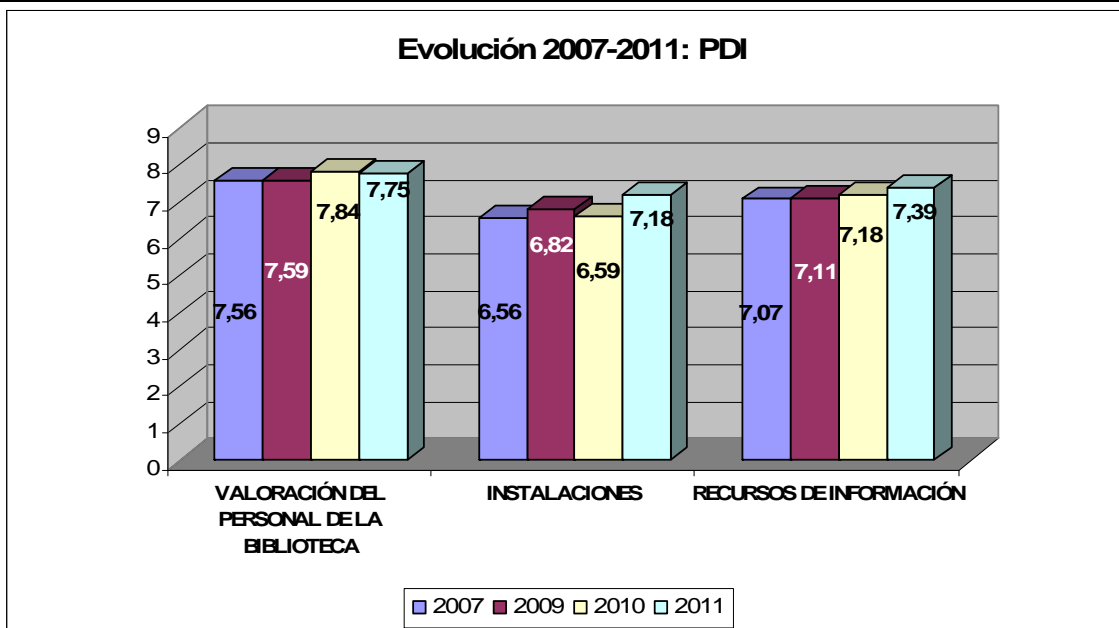
ÍTEM CON MENOR INCREMENTO O DISMINUCIÓN RESPECTO A 2010	
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario	-0,25

VALORACIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	2010	2011	Diferencia
Af 1: El personal le inspira confianza	7,90	8,00	0,10
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	7,92	7,89	-0,03
Af 3: El personal es siempre amable	7,88	7,78	-0,10
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7,80	7,82	0,02
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,92	7,73	-0,19
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario	7,98	7,73	-0,25
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7,67	7,51	-0,16
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7,84	7,69	-0,15
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7,64	7,61	-0,03
<b>Promedio</b>	<b>7,84</b>	<b>7,75</b>	<b>-0,09</b>

INSTALACIONES	2010	2011	Diferencia
Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,84	7,19	0,35
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,79	7,13	0,34
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,84	7,40	0,56
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6,69	7,33	0,64
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5,79	6,84	1,05
<b>Promedio</b>	<b>6,59</b>	<b>7,18</b>	<b>0,59</b>

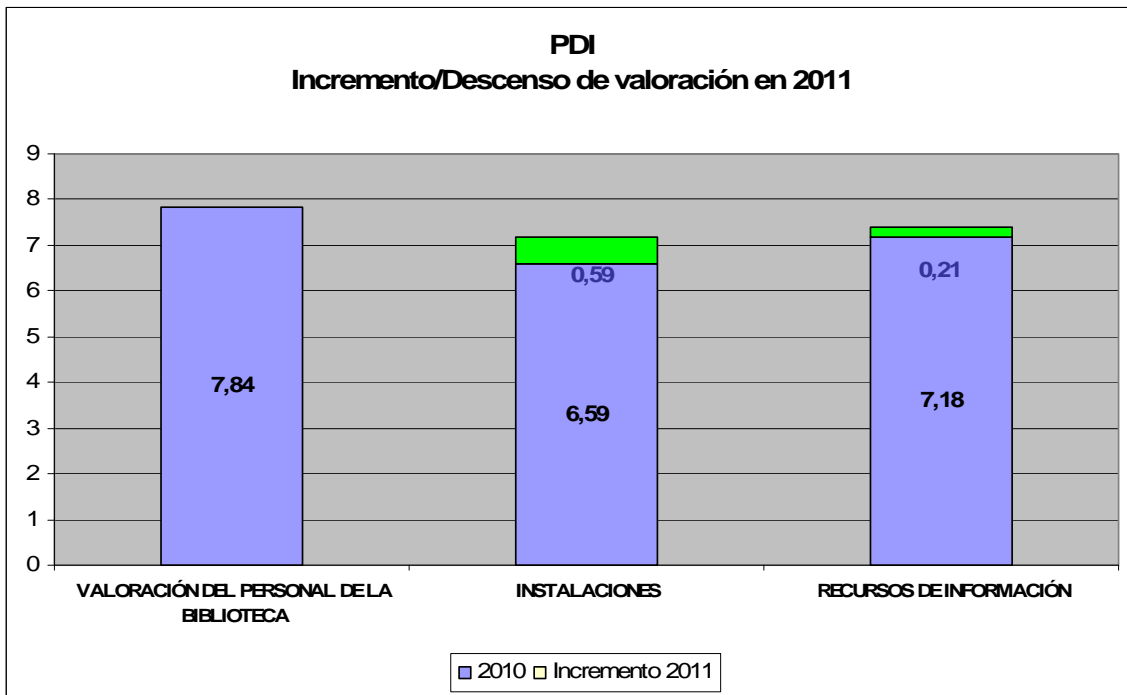
RECURSOS DE INFORMACIÓN	2010	2011	Diferencia
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,69	8,00	0,31
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7,82	7,75	-0,07
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,46	6,98	0,52
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,88	7,21	0,33
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7,23	7,52	0,29
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases	7,40	7,30	-0,10

de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco			
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,35	7,39	0,04
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,63	6,96	0,33
<b>Promedio</b>	<b>7,18</b>	<b>7,39</b>	<b>0,21</b>



La dimensión mejor valorada por el PDI es la de personal de biblioteca (7,75 puntos), seguida de los recursos de información (7,39), y las instalaciones (7,18).

De las tres dimensiones estudiadas, sólo la valoración del personal de biblioteca desciende ligeramente, mientras que instalaciones y recursos de información experimentan un incremento en la valoración de los usuarios respecto a los datos de 2010.



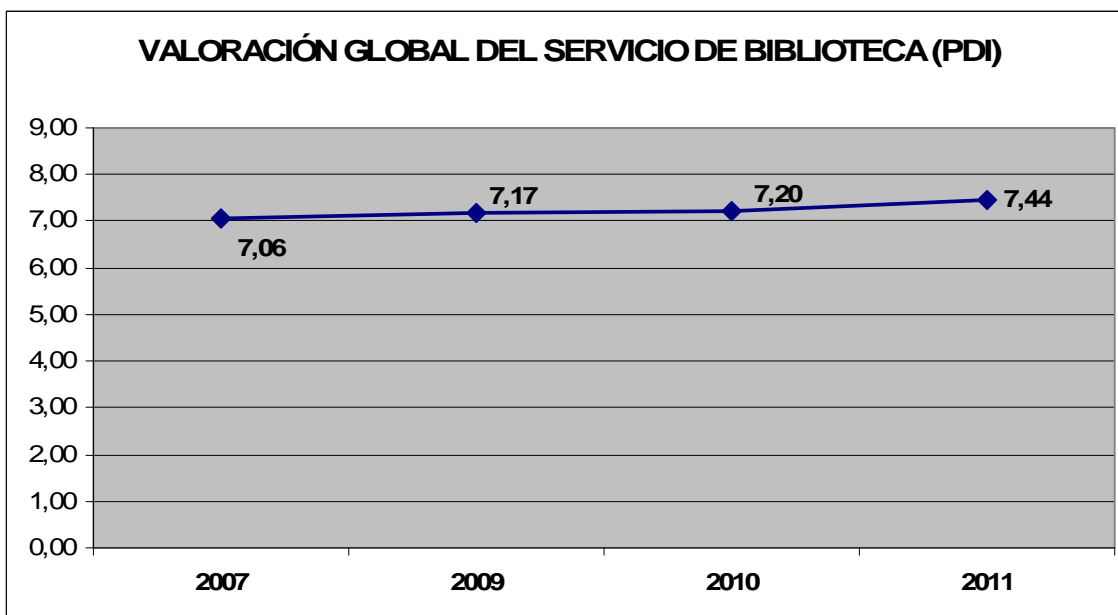
De los 22 ítems de la encuesta, el que ha experimentado un mayor incremento es el Es5 (*Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo*) con una subida de 1,05 puntos. Por el contrario, el ítem Af6 (*El personal es atento con las necesidades del usuario*) ha sufrido un decremento de **-0,25** puntos.

Por dimensiones, los ítems mejor valorados han sido:

- **Personal:** (Af1: *El personal le inspira confianza*): 8,00 puntos.
- **Instalaciones:** (Es3: *El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor*): 7,40 puntos.
- **Recursos de información:** (Ci1: *El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho*): 8,00 puntos.

Por el contrario, los ítems peor valorados son:

- **Personal:** (Af7: *El personal comprende las necesidades de sus usuarios*): 7,51 puntos.
- **Instalaciones:** (Es5: *Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo*): 6,84 puntos.
- **Recursos de información:** (Ci8: *Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo*): 6,96 puntos.



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

Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

2007		
Nº de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
20	433	4,62
2009		
Nº de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
92	451	20,39
2010		
Nº de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
52	461	11,28
2011		
Nº de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
69	448	15,40

Las respuestas mejor y peor valoradas por el PAS son:

	PAS	
	MEJOR	PEOR
Personal de la biblioteca	Af2(7,75)	Af7(7,43)
Instalaciones	Es4(6,69)	Es3(6,40)
Recursos de información	Cl1(7,51)	Cl6(6,85)

ÍTEM CON MAYOR INCREMENTO RESPECTO A 2010	
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	0,57

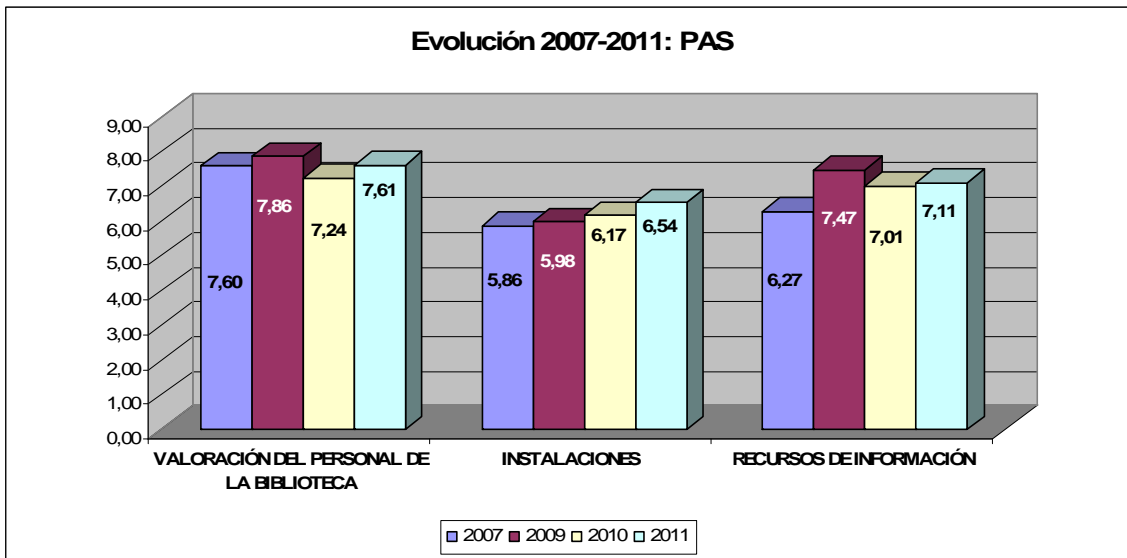
**ÍTEM CON MENOR INCREMENTO O DISMINUCIÓN RESPECTO A 2010**

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	-0,14
--	-------

<b>VALORACIÓN DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Diferencia</b>
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7,34	7,64	0,30
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7,37	7,75	0,38
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7,12	7,52	0,40
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7,24	7,68	0,44
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,14	7,59	0,45
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7,18	7,59	0,41
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7,27	7,43	0,16
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7,36	7,74	0,38
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7,18	7,58	0,40
<b>Promedio</b>	<b>7,24</b>	<b>7,61</b>	<b>0,37</b>

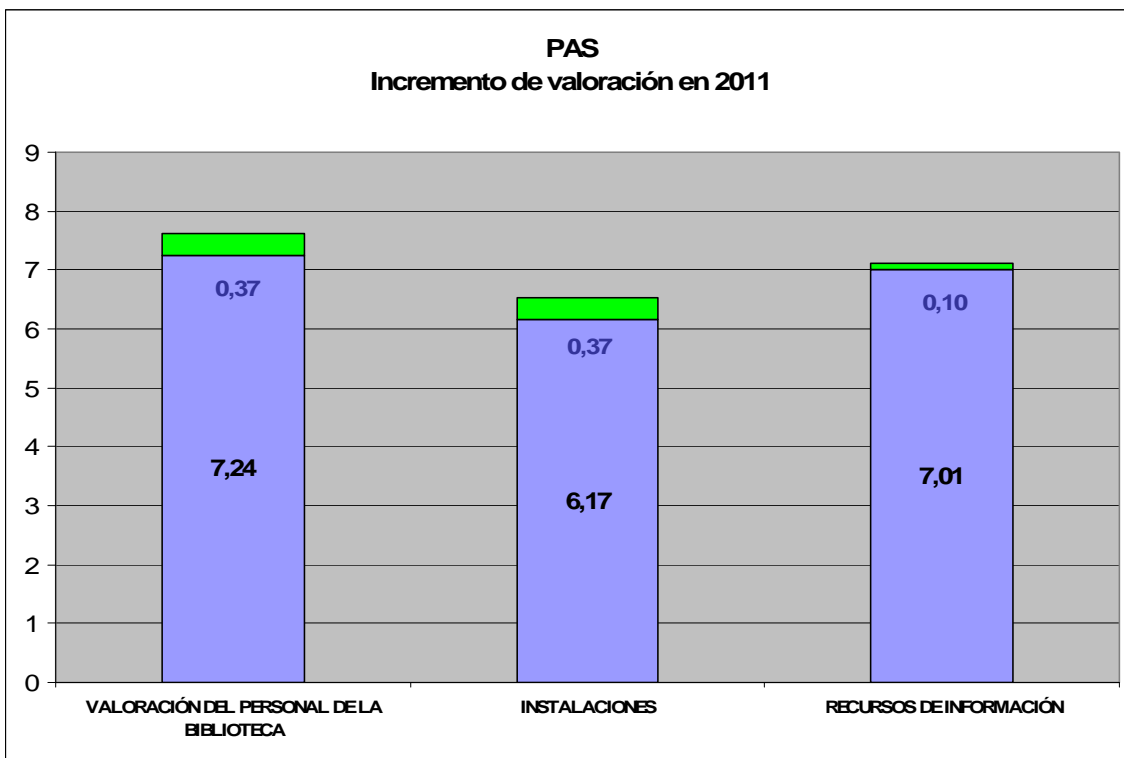
<b>INSTALACIONES</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Diferencia</b>
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6,20	6,56	0,36
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6,24	6,58	0,34
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,04	6,40	0,36
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6,12	6,69	0,57
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6,24	6,46	0,22
<b>Promedio</b>	<b>6,17</b>	<b>6,54</b>	<b>0,37</b>

<b>RECURSOS DE INFORMACIÓN</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Diferencia</b>
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,40	7,51	0,11
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7,22	7,22	0,00
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6,83	7,07	0,24
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6,92	7,19	0,27
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6,94	6,90	-0,04
<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	6,74	6,85	0,11
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,04	6,90	-0,14
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6,98	7,20	0,22
<b>Promedio</b>	<b>7,01</b>	<b>7,11</b>	<b>0,10</b>



La dimensión mejor valorada por el PAS es la del personal de biblioteca (7,61 puntos), seguida de los recursos de información (7,11), y las instalaciones (6,54).

Las tres dimensiones estudiadas (instalaciones y recursos de información) experimentan un incremento en la valoración de los usuarios respecto a los datos de 2010.



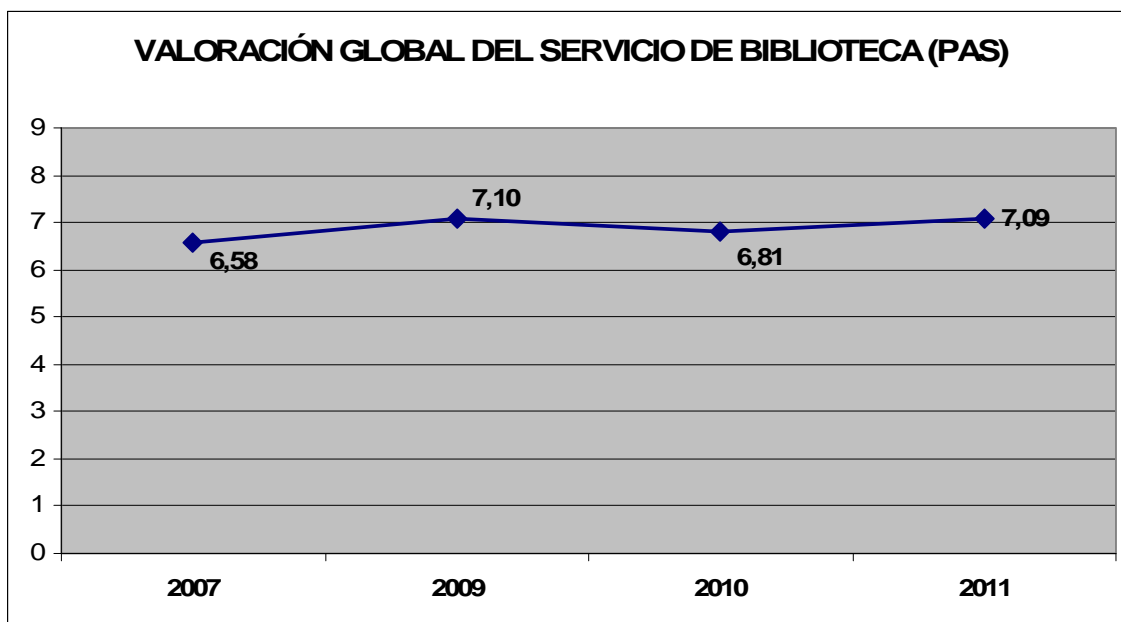
De los 22 ítems de la encuesta, el que ha experimentado un mayor incremento es el Es4 (*El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación*) con una subida de 0,57 puntos. Por el contrario, el ítem C17 (*Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas*) ha sufrido un decremento de **-0,14** puntos.

Por dimensiones, los ítems mejor valorados han sido:

- **Personal:** (Af2: *El personal le ofrece atención personalizada*): 7,75 puntos.
- **Instalaciones:** (Es4: *El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación*): 6,69 puntos.
- **Recursos de información:** (C11: *El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho*): 7,51 puntos.

Por el contrario, los ítems peor valorados son:

- **Personal:** (Af7: *El personal comprende las necesidades de sus usuarios*): 7,43 puntos.
- **Instalaciones:** (Es3: *El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor*): 6,40 puntos.
- **Recursos de información:** (C16 *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*): 6,85 puntos.



## 7. COMENTARIOS DE TEXTO LIBRE

De un total de 500 encuestas, el 17,4% (87 encuestas) tenían algún comentario en el apartado "Observaciones". Se han contabilizado un total de 126 opiniones, de las cuales 46 expresaban valoraciones positivas de la biblioteca en general o de algunos aspectos concretos, 60 opiniones negativas, y 20 opiniones que expresaban simplemente sugerencias.

Nº encuestas	Nº Encuestas con comentarios	Nº Opiniones expresadas	% encuestas con comentarios
500	87	126	17,4

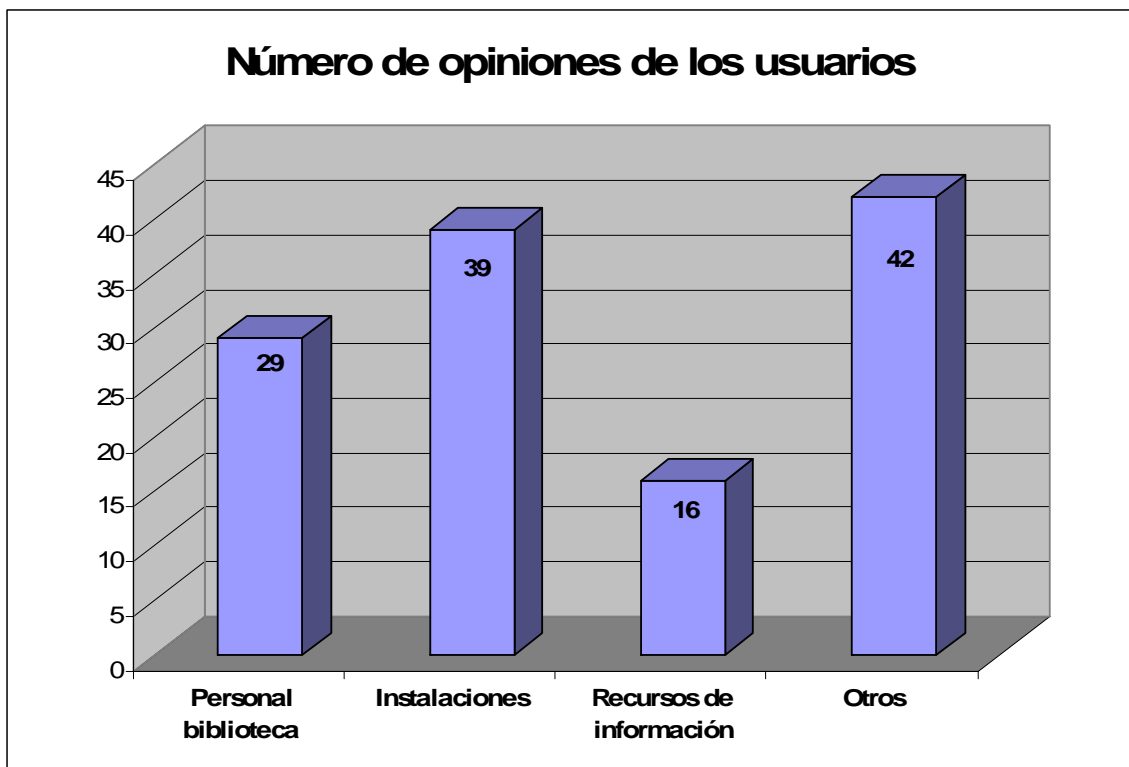
Nº Opiniones expresadas	Positivas	Negativas	Neutras
126	46	60	20

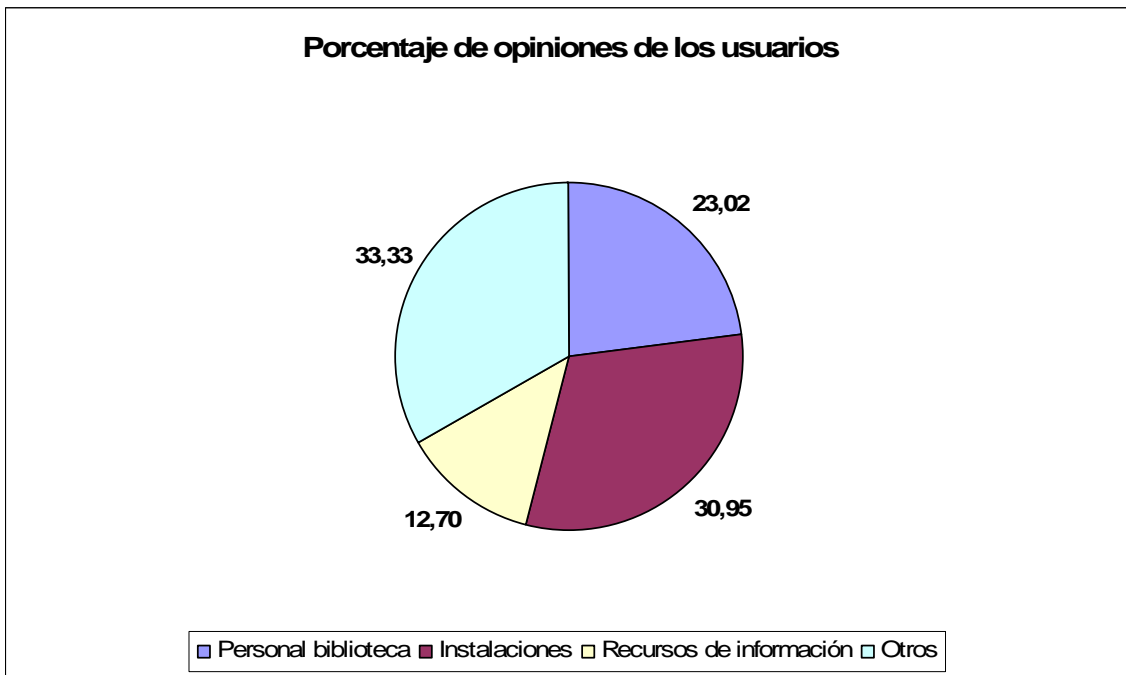
Como las materias sobre las que versan los comentarios son muy variadas, para su análisis se han intentado agrupar en las tres dimensiones estudiadas en la encuesta, con objeto de poder establecer una correlación entre las puntuaciones de la encuesta y los comentarios a texto libre.

La siguiente tabla muestra la distribución de las opiniones según las dimensiones estudiadas y las valoraciones expresadas por los usuarios:

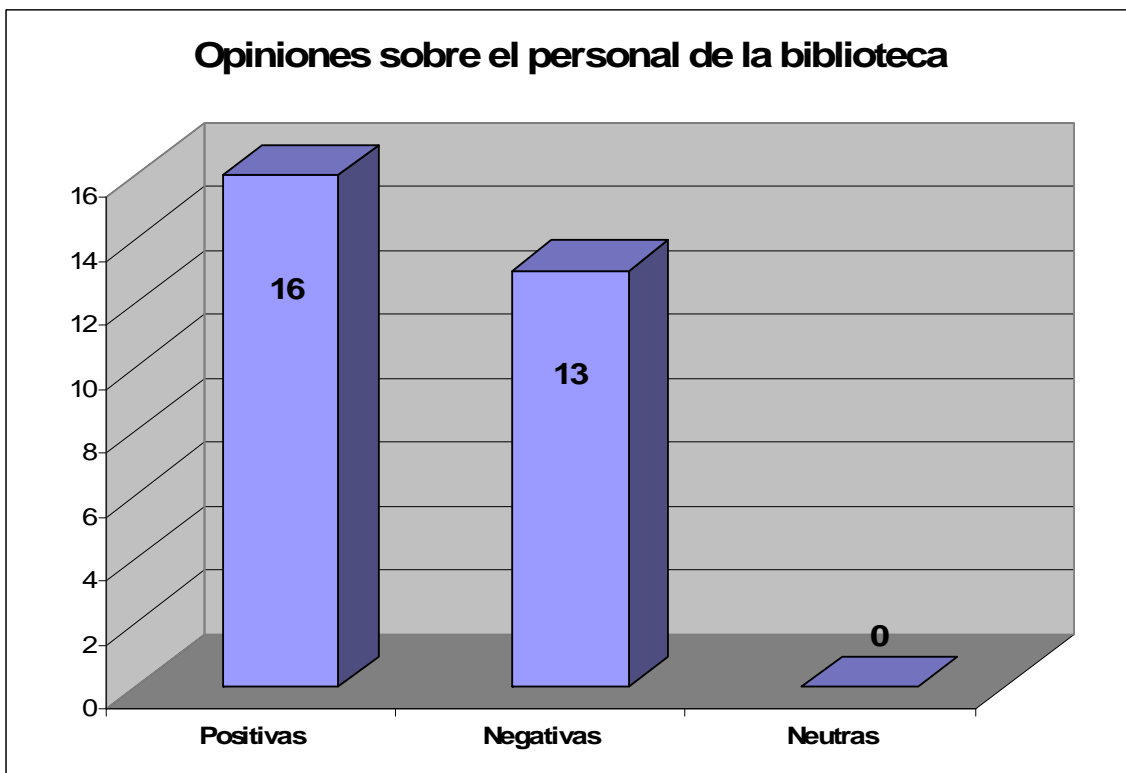
	Positivas	Negativas	Neutras	Total
Personal	16	13	--	29
Instalaciones	6	29	4	39
Recursos de información	1	9	6	16
Otros	23	9	10	42
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>126</b>

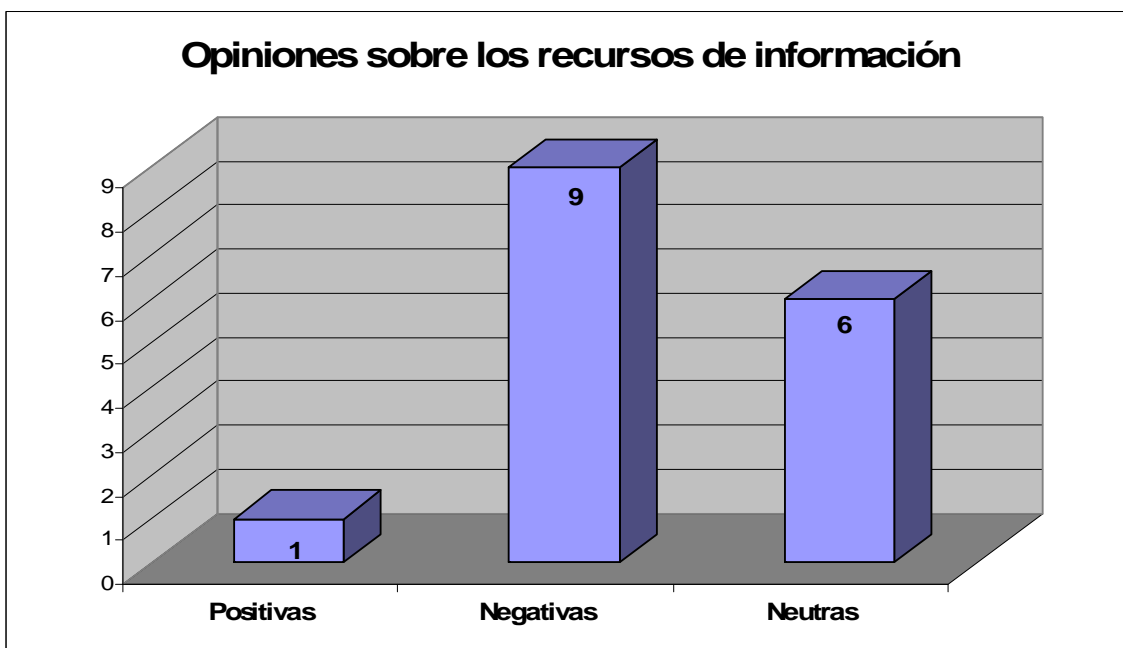
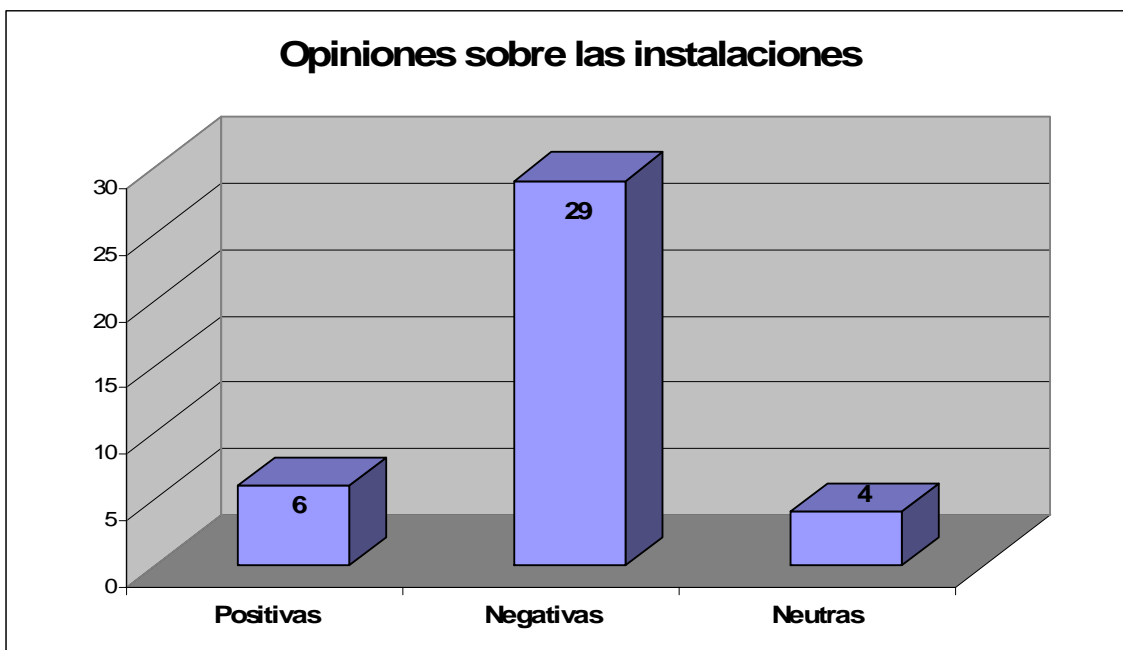
El siguiente gráfico muestra las opiniones de los usuarios agrupadas por dimensiones:

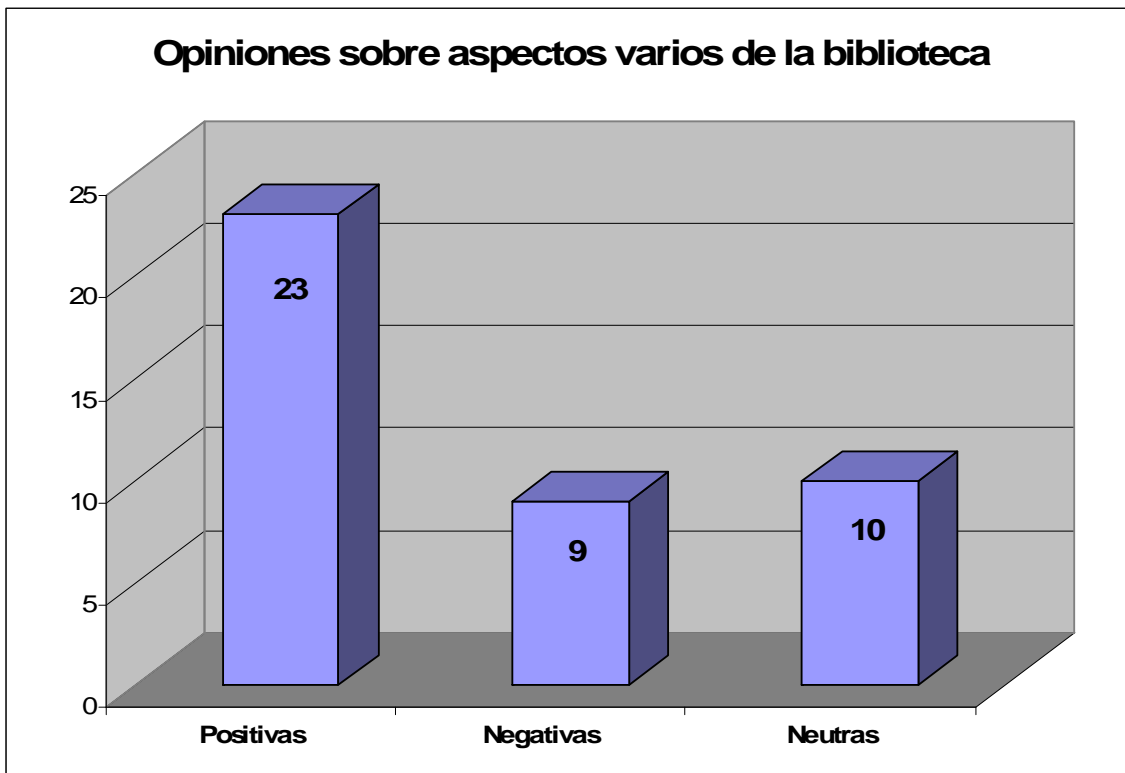




Los siguientes gráficos muestran la distribución de las opiniones de los usuarios según las dimensiones y valoraciones expresadas:







### 7.1. Opiniones sobre el personal

Un 55% de las opiniones de los usuarios sobre el personal de la biblioteca valoran a éste muy positivamente, destacando su profesionalidad, amabilidad, y disponibilidad, indicando en algunos casos que el personal es lo mejor de la biblioteca. Sin embargo, otro 45% de estas opiniones expresan cierta insatisfacción con la atención del personal (poca amabilidad), y, sobre todo, la falta de silencio de éste en las salas de lectura.

### 7.2. Opiniones sobre las instalaciones

El 74,35% de las opiniones sobre las instalaciones son negativas. Destaca de forma abrumadora las quejas de los usuarios sobre la falta de espacio, el poco respeto de los mismos usuarios al silencio debido en las salas de lectura, y el horario de apertura. Otras opiniones versan sobre la escasez de enchufes para conectar los ordenadores portátiles, las condiciones de calefacción/ventilación en la Biblioteca Central, y la incomodidad de las mesas. Algunos usuarios han valorado positivamente la apertura de la Biblioteca Central 24 horas en el período de exámenes, y la creación de una sala de trabajo en grupo en esta misma Biblioteca.

### **7.3. Opiniones sobre los recursos de información**

El 56,25% de las opiniones sobre los recursos de información son negativas. Fundamentalmente, los usuarios se quejan de cierta obsolescencia de los materiales, y la falta de ejemplares en cantidad suficiente.

### **7.4. Opiniones varias sobre la biblioteca**

En este apartado se han incluido el resto de opiniones que no permitían ser clasificadas en las categorías anteriores. Así, el 54,76% de las opiniones de este grupo son positivas, destacando sobre todo una muy buena valoración general de la biblioteca, y de algunos servicios como adquisiciones o préstamo interbibliotecario. En cuanto a las opiniones negativas (21,42%), destacan las quejas relacionadas con el servicio de préstamo de portátiles (que tengan instalado software libre en vez de programas ofimáticos comerciales), así como el número de unidades disponibles. En este apartado se han contabilizado 10 opiniones que no son ni positivas, ni negativas, más bien sugerencias de mejora sobre aspectos como los cursos de formación, el servicio de préstamo, etc.

## **8. CONCLUSIONES**

En relación a la participación, el descenso en el sector del alumnado de grado ha sido significativo, 284 encuestas menos en relación a los datos de 2010, aunque se supera con creces la muestra para este sector. Aunque en el caso de los Alumnos de Posgrado, PDI y PAS no se alcanzó el tamaño de la muestra, sí se ha incrementado la participación respecto a 2010 en los sectores PDI y PAS.

En cuanto a la metodología, se ha simplificado la recogida de datos (sólo en línea), y se ha garantizado el acceso previa identificación y la contestación de la encuesta una sola vez por cada usuario. Ello ha permitido, una recepción fluida de datos, y un análisis posterior rápido y eficaz.

Los resultados obtenidos expresan una buena valoración de los usuarios del Servicio de Biblioteca de la Universidad de Huelva, aumentando la calificación global en 0,12, lo que significa la más alta puntuación obtenida (7,18) desde 2007, año en el que se realizó el primer estudio con LibQUAL+. El incremento en la valoración se produce en todos los sectores de la comunidad universitaria, y en las tres dimensiones estudiadas en la encuesta. Por tipología de usuarios, el mayor incremento de valoración respecto a 2010, se produce en el PAS (0,28), seguido del PDI (0,24), el Alumnado de Posgrado (0,11), y el Alumnado de Grado (0,09). Por dimensiones de la encuesta, el mayor incremento de valoración respecto a 2010 se produce respecto a las instalaciones (0,33), seguido del personal (0,11), y los recursos de información (0,09).

La dimensión mejor valorada es la de personal de biblioteca (7,56), hecho que se corresponde con las opiniones positivas expresadas en los comentarios. Todos los tipos de usuarios valoran en primer lugar al personal de la biblioteca, sobre el resto de dimensiones. Quien mejor valora al personal es el PDI (7,75), seguido del Alumnado de Posgrado (7,73), PAS (7,61), y Alumnado de Grado (7,16). La valoración del personal de biblioteca sube 0,11 puntos respecto a 2010.

La dimensión valorada en segundo lugar es la de recursos de información (7,11). También en este caso, los cuatro tipos de usuarios valoran en segundo lugar los recursos de información, por este orden: PDI (7,39), PAS (7,11), Alumnado de Posgrado (7,02), y Alumnado de Grado (6,92). La valoración de los recursos de información sube 0,09 puntos respecto a 2010.

Por último, la dimensión valorada en tercer lugar es la de las instalaciones (6,86). Por usuarios: PDI (7,18), Alumnado de Posgrado (7,08), Alumnado de Grado (6,65), y PAS (6,54). La valoración de las instalaciones sube 0,33 puntos respecto a 2010. Es la dimensión que mayor incremento experimenta, posiblemente por la ampliación de horarios en período extraordinario de exámenes, y la sala de trabajo en grupo de la Biblioteca Central.

Precisamente, el ítem que más ha subido (0,64 puntos) respecto a 2010 ha sido el que hace referencia a la existencia de espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo. Sin embargo, también sigue siendo el ítem peor valorado de todo el cuestionario (6,55), hecho que se corresponde con las opiniones expresadas en las Observaciones. A pesar de haberse abierto una sala de trabajo en grupo en la Biblioteca Central, con capacidad para 65 personas y con mesas electrificadas para conectar los ordenadores portátiles, los usuarios siguen demandando una mejora de las instalaciones y de los espacios de la biblioteca.

El segundo ítem que más ha subido (0,35 puntos) ha sido el que se refiere al espacio de la biblioteca como un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación. Por último, el ítem que ocupa el tercer lugar en cuanto a mayor incremento se corresponde con el acceso a los recursos electrónicos desde casa o despacho.

En general, los usuarios de la biblioteca están satisfechos con el trato personalizado que ofrece el personal, y la confianza que éste le inspira, con la biblioteca como lugar para el estudio y el aprendizaje, y con el acceso a los recursos electrónicos.

En definitiva, los usuarios del Servicio de Biblioteca de la Universidad de Huelva demandan:

- Más y mejores espacios, tanto para el trabajo individual como en grupo.
- Espacios mejor equipados y con mejores condiciones ergonómicas y medioambientales.

- Colecciones impresas más actualizadas y mayor número de ejemplares para satisfacer la demanda.

Huelva, 3 de mayo de 2011

José Carlos Villadóniga Gómez  
Director de Biblioteca y Archivo

### Observaciones-Comentarios

La prohibición de consumo de bebidas y comida sigue estando señalizada en la biblioteca pese a eso personal de la biblioteca y usuarios continúan consumiéndolas, si esto sucede ¿Para que está notificado en los puestos de lectura y las puertas de acceso a la biblioteca?

En general la biblioteca está bien, pero al ser comparada con otras bibliotecas del resto de España (como la de la Universidad de Santiago de Compostela) se percibe muy pequeña, con muy poco material impreso y poco moderna.

Sugerencias: 1) Incrementar el fondo de DVD y recursos electrónicos. 2) Reducir el tiempo de procesamiento (desde que el libro llega hasta que pueda usarse). 3) Simplificar el acceso a catálogos y revistas electrónicas.

Creo que se deberían de llevar a cabo más cursos de formación sobre recursos electrónicos, libros electrónicos, etc.. así como una mayor difusión de éstos a toda la comunidad universitaria. Gracias.

Creo que se necesita una Biblioteca Central mayor, con más volúmenes y mayores impresos digitales correspondiente a la Edad Contemporánea en la que vivimos.

Creo que los procedimientos que utiliza la Biblioteca para informar a la comunidad universitaria son muy efectivos. Invitan a leer los mensajes a la vez que son muy claros e interesantes.

Como siempre, lo único que faltaría serían más fondos tanto bibliográficos como electrónicos (más revistas de JSTOR, por ejemplo). Por lo demás, la BUHU se merece un Sobresaliente.

Me ha gustado el cambio del cambio del email a antes de que caduquen los préstamos.

cuando se habla del personal, es difícil contestar ya que no todos son iguales, no todos tratan de igual forma, algunos son amables y otros no. Y por otro lado aunque en la biblioteca haya carteles que digan que no se puede reservar sitio, en época de exámenes hay veces que no he podido sentarme en un lugar adecuado para enchufar mi portátil porque estaba todo lleno de apuntes sin alumnos.

lagunas veces no se puede estudiar, porque los/as Usuarios/os que asiste a la biblioteca se ponen a hablar en voz bajito y eso es muy molesto.

Mejoren la biblioteca de La Merced!! que la sala pequeña no funciona la calefacción desde hace 2 años... y la grande está llena siempre.

Me gustaría que existieran más portátiles de préstamos para trabajar en la facultad, ya que a veces escasean y el trabajo se vuelve muy difícil.

Estoy contento por el servicio que ofrecen el personal de la biblioteca, en general son amables y atentos excepto alguna que otra ocasión. Las instalaciones son las adecuadas para estudiar confortablemente aunque no existe una zona de trabajo en grupo, pienso que facilitaría la labor muchas veces de realizar trabajos en grupo en la biblioteca.

En relación a la opinión sobre la atención recibida por parte del personal, debo matizar que tengo una experiencia muy diversa según el personal y servicio de que se trate, por lo que sería injusto valorar a todo el personal con una calificación única. Tengo una opinión inmejorable de las unidades para la adquisición de fondos bibliográficos o del préstamo interbibliotecario. Por el contrario no tengo una impresión tan favorable de la atención recibida como usuaria de préstamos ordinarios o del servicio de hemeroteca (perspectiva desde la que he completado la encuesta). En particular, el personal y los medios materiales habilitados en hemeroteca no facilitan la investigación. Hay que tener en cuenta las necesidades específicas del personal investigador y flexibilizar/mejorar este servicio. Por ejemplo: la prohibición absoluta de sacar los ejemplares del recinto de la biblioteca para la fotocopia en copistería, obliga a dedicar un tiempo precioso a estas

Tengo una valoración desfavorable del personal ya que una vez pedí consultar un proyecto fin de carrera y me dijeron que no estaba catalogado y que si lo quería que lo buscara yo en el almacén donde había muchas cajas. Por suerte no todos son así, aunque esa impresión todavía la tengo.

Distingo de esta Encuesta de carácter general al Servicio de Préstamo Interbibliotecario. En este sentido, mi calificación a todos los efectos de esta Encuesta es de 9, tanto en cuanto al Personal como en cuanto a las Instalaciones y, por supuesto al servicio y atención: 9.

Deberían crearse espacios para trabajar en grupo con los libros y revistas que ofrece la biblioteca

En época de exámenes sobre todo y generalmente las mismas personas siguen haciendo mucho ruido y somos los propios usuarios los que tenemos que pasar el trago de mandar callar cuando pienso que debería haber más atención por parte de los bibliotecarios para que esto no pase

<p>Ya que la biblioteca es un sitio de estudio, como tal, el personal que trabaje allí debería respetar el silencio que hacemos también los estudiante. En muchas ocasiones no respetan este silencio, las conversaciones que tienen entre ellos (y que no son sobre el trabajo) son escuchadas por los usuarios allí presentes.</p>
<p>al haber varias personas trabajando algunas me parecen que hacen su trabajo muy bien y otras no</p>
<p>insuficientes enchufes o espacios para portátiles (sala de grupos en 2ª planta la mitad de los enchufes no funcionan, en la planta baja de la biblioteca sólo hay una pared para portátiles). Sólo hay una sala de trabajo en grupo, en la biblioteca central.</p>
<p>Opino que par ala biblioteca de la ETSI, que es la que yo utilizo, necesitaría una pequeña ampliación. El personal es impecable y muy amables, tanto los de mañana como los de tarde. La sala de estudio creo que necesita una buena reforma, desde el suelo hasta el techo.</p>
<p>El horario de apertura me parece muy adecuado.</p>
<p>En lugar de 'personas usuarias' se podría poner 'seres humanos usuarios', para aquellos que se sientan ofendidos con lo políticamente correcto. Otra cosa que no entiendo es por qué es importante el sexo en la encuesta. Gracias.</p>
<p>Agradezco a las personas administradoras de la encuesta la oportunidad que me brindan de entrar en el sorteo. Un saludo y gracias.</p>
<p>Me gusta mucho la medida de abrir las 24 horas en la epoca de exámenes!!</p>
<p>en lo de la titulacion solo nombrais los grados de psicología... yo soy de psicología pero no del grado sino de la licenciatura... pero esa opción no la comtemplais....</p>
<p>Más de una vez he ido a buscar un libro y estaba extraviado, me han dicho que los buscarían pero no ha sido así</p>
<p>En mi campo de investigación no hay tanto material, como en otras disciplinas. Aunque me consta que se hace por mejorar.</p>
<p>El personal de la biblioteca habla mucho y a veces dando voces por lo que dificultan el estudio,por lo demás todo es estupendo.</p>
<p>La Biblioteca de la uhu, esta muy complementada en todos los aspectos, es lugar acogedor para el estudio, instalaciones de calidad para la búsqueda factible de los documentos que el estudiante necesita, etc. Lo único que en época de exámenes hay mucho ajeteo, y entiendo que el personal hace lo que puede y todo no se puede controlar, a parte de eso es un lugar idóneo para todo tipo de ejercicios y estudios para la búsqueda de información y formación de los estudiantes.</p>
<p>Lo único que en periodos de exámenes es difícil ir allí a estudiar debido al gran aumento de alumnos deberían de crear otra biblioteca dentro del campus o una zona habilitada para el estudio.</p>
<p><b>LA BUHU ES UNO DE LOS MEJORES SERVICIOS CON QUE CUENTA LA UNIVERSIDAD DE HUELVA. DEBE SER RECONOCIDO SU ESFUERZO POR CONSEGUIR UNA ATENCIÓN EXCELENTE EN TODOS LOS SENTIDOS. ÁNIMO EN LA TAREA.</b></p>
<p>Para los estudios como los de Filología Hispánica hay escasez de libros tan básicos como Manuales de Gramática o algún libro de lectura. A pesar de ser una carrera con pocos alumnos, debería haber más material didáctico al servicio de los alumnos, y no un ejemplar para una carrera entera.</p>
<p>Son necesarios MUCHOS más enchufes para los equipos portátiles, uno por cada puesto de lectura. Creo que en cuestión a las instalaciones es lo más urgente para los estudiantes. Por norma general, prestáis un buen servicio, aunque destacar el trato incorrecto de uno de los trabajadores de la BUH, del turno de tarde. Un día tuve que pedirle silencio, y me dijo: "Shhh qué, shhh qué", con un tono chulesco, acompañado por la expresión de su cara.</p>
<p>Valoro muchísimo las innovaciones que constantemente se llevan a cabo desde la Biblioteca. Creo que se nota mucho el esfuerzo en mantener al día los recursos online.</p>
<p>1 - La renovación de libros por parte del profesorado debería ser automática (si no hay otra solicitud de préstamo que se comunicaría por mail), así se evitarían olvidos y penalizaciones. Creo que si el profesorado en gran medida es el que propone la compra de libros para alumnos sería una mínima compensación. 2 - Dada la existencia de varios campus, propongo habilitar solicitud electrónica para la remisión (y devolución) del libro por correo interno. 3 - Agradecer la diligencia en la adquisición de las bibliografías propuestas por el profesorado.</p>
<p>Hay personal dentro de la biblioteca muy diversos, ynas personas muy diferentes de otras, algunos son muy competentes y amables y otros no. Por esto, no se puede generalizar.</p>
<p>Aunque los recursos electrónicos de la biblioteca son amplios, a veces es difícil acceder a ellos desde fuera de la universidad y se hechan de menos algunas de las bases de datos más importantes de las humanidades.</p>

No es muy fácil acceder a las bases de datos desde casa, y no son fáciles de manejar para encontrar información. Además me parece que faltan unas importantes como la de JStor.
Estoy encantada con el servicio que ofrece la BUH.
Los alumnos necesitamos una mayor biblioteca (espacios: para el aprendizaje, investigación, lúdico, didáctico y de recreo). Gracias.
Los portátiles que ofrece la BUH están viejos, lentos en muchos casos y su principal problema es que carecen de los programas informáticos necesarios para que trabajen los alumnos, como AutoCAD, ArcGIS, SPSS, Matlab, Microsoft Office (ya que el Open Office da muchos fallos de compatibilidad), y otros programas. Por otra parte, al borrar toda la información guardada por el alumno cada vez que se apaga, es una lata estar instalando estos programas continuamente.
De algunos libros sólo hay un ejemplar, incluso de los publicados por la UHU que no pueden encontrarse en otro sitio.
Estimada Biblioteca, me ha gustado mucho hacer esta encuesta a la que ciertamente le he dado una puntuación alta en todas sus respuestas, sin embargo puntualizaría en un detalle: - Todos los licenciados y graduados de nueva incorporación deberían hacer un pequeño curso de unos meses (bien sea asignatura optativa o de libre configuración) con el objetivo de que conocieran más a fondo las bases de datos y pudieran manejarse con soltura en la búsqueda de documentos. Aun así, creo que todo está en orden y os felicito por ello. Un saludo.
Lo mejor de la Biblioteca: su personal. Sin duda alguna.
El principal problema a destacar desde mi punto de vista es el comportamiento de la mayoría de los bibliotecarios, ya que no usan un tono de voz adecuado a su lugar de trabajo (habiendo puertas tras el espacio de la biblioteca donde poder charlar, o en la propia calle, donde la gente no intenta concentrarse), sobre todo cuando hay poca gente y da la sensación de que "unos pocos" tienen menos derecho de concentración que "muchos en época de Julio".
no veo la necesidad de tanto personal de seguridad ni de echar a los no portadores de TUO, deberían habilitar más espacio en época de exámenes.
Hay pocos puestos de estudios, además estos muchas veces no son lo suficientemente espaciosos. Otra pega que tengo de la universidad es el horario, aunque ya es un avance bastante significativo que habrá 24h en época de exámenes, quizás no sea suficiente. Ya que en horario normal cierra sobre las 21:15, algo poco útil cuando hay mucha gente que acaba las clases a las 21:00 o incluso 21:30. Creo que si se abriera hasta las 22:00 o 22:30 sería mucho más útil.
ME GUSTARÍA QUE EN MI PAÍS, ESPECIALMENTE EN LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS-COLOMBIA DE LA CUAL SOY EGRESADO HUBIERA UNA BIBLIOTECA Y PERSONAL AMABLE COMO LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EN LA BIBLIOTECA DE LA UHU... FELICITACIONES, SON PERSONAS MUY AMABLES...!
El préstamo de ordenadores se ve dificultado en la universidad a la hora de conectar la batería debido a la ausencia de un número considerable de enchufes.
Las limpiadoras no respetan los horarios en los cuales los estudiantes, en época de exámenes, están en la biblioteca estudiando, hacen un ruido excesivo y molestan en exceso al personal, siendo una biblioteca un lugar donde se exige silencio absoluto. Las aulas destinadas a trabajo en grupo son insuficientes y por ello la mayoría de las veces están abarrotadas, por lo que sería conveniente habilitar más espacio para trabajos colectivos.
No existe una copistería en la zona de revistas y estas no pueden ser sacadas del centro. Debería de poner más aulas de trabajo, ya que son insuficientes, y máquinas de comida junto a las de bebidas.
La atención que el alumno recibe es satisfactoria, aunque hay aspectos mejorables como el plazo disponible para el préstamo de portátiles, que se podría aumentar a más de una semana.
La obtención de información en las bibliotecas es bastante fácil y su ambiente y lugar de estudio son muy cómodos, no obstante hay personas que no saben diferenciar entre una sala de estudio y una sala de trabajo en grupo. Bajo mi punto de vista se debería de respetar más el silencio en las aulas de estudio; ya que incluso el personal que trabaja en ellas no lo respeta.
En aquellas épocas que más lo necesitamos los estudiantes deberían habilitar todo el espacio disponible en la biblioteca, me refiero a los sábados en épocas de exámenes.
Dar hincapié en los recursos electrónicos para buscar información dentro de la biblioteca.
He respondido con un cinco a la pregunta de si el espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje porque considero que en la hemeroteca hay pocos puestos de trabajo.
Enhorabuena por el personal que trabaja en la biblioteca, sin duda de lo mejor de la Universidad. Muy agradables, eficientes y profesionales.
Es el Servicio que mejor funciona en la Universidad de los que por mi opción de estudiante conozco.

<p>Creo que es necesario que el personal de la biblioteca entienda y comprenda que deben hablar más bajo.</p>
<p>Mi valoración al personal es tan baja, porque un año más, no he parado de pedir al personal en las primeras horas de la mañana y de la tarde, y finales de la tarde que si se podían callar, y han hecho caso omiso. Esto es una queja que llevo repitiendo 3 años... y sigo sin ver una respuesta... me encanta la biblioteca, me parece ideal, pero creo que responder a una persona cortantemente por pedir por favor que bajen la voz, con cosas del estilo: llevo todo el día callada no pienso callarme ahora que hay cuatro gatos, sea una respuesta acertada para alguien que intenta labrarse un futuro y sólo busca concentración.</p>
<p>En general está muy bien la BUH, pero sobre todo he de destacar al personal, ya que son personas muy capacitadas y siempre han estado cuando los he necesitado.</p>
<p>La biblioteca es demasiado pequeña para los alumnos que la utilizamos y los materiales de libros son bastante escasos</p>
<p>1. Los espacios no calificados, se debe a que por lo general, trabajo en casa y/o son elementos que no uso. 2. Los ordenadores más modernos situados en la Biblioteca Central para buscar libros, por lo que uso los antiguos. 3. Creo que los indicadores de materias y números de registro, debieran estar más visibles, algo parecido a las calles de los supermercados. 4. Aunque el personal de la Biblioteca te ayuda cuando los libros están en la balda más cercana al suelo, debiera buscarse un sistema para que las personas mayores no tuvieran que ponerse en cuclillas o de rodilla, para buscar y coger los libros en esa zona de la estantería.</p>
<p>Los espacios colectivos para el aprendizaje y trabajo en grupo podrían tener separadores en las mesas y de esta forma se intentaría evitar molestarse de unos grupos a otros; menos distracción y más eficacia de cada grupo al realizar sus tareas; posible disminución en el volumen de voz de los diferentes grupos.</p>
<p>Mi opinión sobre el funcionamiento tanto material como profesional de la biblioteca de la universidad de huelva es bueno ya que me ha servido mucho el poder estudiar en sus salas y además a la hora de buscar información para realizar trabajos es muy bueno el sistema que tiene. No es difícil encontrar lo que buscas, a no ser que no lo tengan. Lo que no me gusta mucho, mi punto negativo va referido a que no se pueden realizar trabajos en grupo en la biblioteca central de la universidad de huelva ya que no hay ninguna sala habilitada para ello, si quieres realizar trabajos en grupos tienes que acudir a salas de otras facultades. Por lo demás estoy muy contenta y felicito el trabajo y gran interés de todo el personal bibliotecario. Muchas gracias.</p>
<p>Los trabajadores de la biblioteca no son respetuosos con los estudiantes, y no guardan silencio, hablando además en voz alta.</p>
<p>En general, el personal es muy amable. Y sobre las instalaciones, lo que veo que se podría mejorar es la extremada temperatura de la segunda planta de la biblioteca. Hace demasiado calor en el aula de trabajo en grupo.</p>
<p>En mi opinión el personal de biblioteca es el más competente entre todos los servicios que ofrece la UHU</p>
<p>Los bibliotecarios de por la tarde en el campus de la Rábida hacen una labor estupenda. Da gusto contar con ellos antes los acontecimientos que pueden acaecer dentro de las instalaciones. Ruego sigan contratando personas tan cualificadas y amables como ellos.</p>
<p>que siempre este abierta la biblioteca, al menos con un trabajador.</p>
<p>Es necesario un mayor control de aquellas personas que trabajan en grupo en las zonas de estudio individual y de aquellas que hablan por el teléfono incluso dentro de las salas de estudio debido a las perturbaciones que causan sobre los demás usuarios de la biblioteca. El uso de la biblioteca durante los periodos de exámenes debería restringirse a los alumnos de la UHU exclusivamente, y no a aquellos que proceden de otras universidades debido a la falta de sitio en la planta baja de la biblioteca. Prohibición de calzado que pueda causar ruidos molestos o como alternativa, enmoquetamiento del suelo de las salas de estudio. Gracias</p>
<p>Deberían tener la biblioteca abierta todo el año las 24h del día como el Galileo y acomodarla un poco más al estudio, dotarla de mesas más cómodas y eso si una muy buena iniciativa es el pedir la tuya para entrar.</p>

Por un lado, me gustaría señalar que veo en exceso la temperatura establecida en la biblioteca, personalmente en vísperas del examen de Febrero, porque aún no he participado en los de Junio, aunque espero que éstos últimos puedan prepararse en una temperatura adecuada ala estación del año, por otro lado, me gustaría que los usuarios de la BUH, hagan uso de la misma para estudiar y no pasar el rato como si de una cafetería se tratase, y por último, me gustaría mencionar el funcionamiento de los ordenadores de consulta, resultando éstos inadecuados por contener demasiados documentos, ajenos a la BUH, por parte de los usuarios que los utilizan, y contener virus, éstos últimos no siendo reparados por el servicio informático pertinente y relentizando el uso y disfrute de los sistemas operativos.

DESDE MI OPINION, EL SERVIVIO DE BIBLIOTECA ES COMPLETO, NOS AYUDA A NUESTRO ESTUDIO E INVESTIGACION. PARA LA EPOCA DE EXAMENES ESTA MUY BIEN PLANTEADA LA APERTURA, AUNQUE DEBERIAN CERCORARSE MUCHO MEJOR DEL COMIENZO DE TODOS LOS EXAMENES, YA QUE HAY FACULTADES QUE LOS EXAMENES EMPIEZAN ANTES Y NO PODEMOS HACER USO TOTAL DE LAS INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA. POR OTRO LADO, EN EL INVIERNO SE ESTA MUY BIEN CON LA CALEFACCION, YA QUE CREA UN BUEN AMBIENTE DE ESTUDIO, AUNQUE, PIENSO QUE NO DEBERIAN PONER TAN FUERTE LA CALEFACCION YA QUE INVITA AL DESCANSO, MORRIÑA Y EVASION DEL ESTUDIO. GRACIAS

Soy usuario de ordenadores portátiles y tanto los que están a disposición dentro de la biblioteca, como los que son para llevar a casa, no tienen el microsoftword y faltan muchos programas o herramientas que permitan crear documentos propios, además, la gran mayoría por su mal uso tienen las baterías desgastadas o rotas con lo que necesitas de una red eléctrica para su uso que también brillan por su ausencia, y además tardan mucho tiempo en arrancar porque se observa que no hay una persona que los chequee a diario. Por otro lado, la distancia entre mesa y mesa es pequeña y cada vez que tienes que salir a fumar o descansar haces ruido y molestas a otros usuarios, las mesas son pequeñas y en muchas ocasiones no te cabe todo el material que estás utilizando, y más aun cuando hay alguien sentado a tu lado y hay pocas mesas de estudio, es más, en la hora de comer y a veces en otras horas, muchos de los usuarios dejan sus libros y quitan la plaza a el que llega y necesita estudiar. Muchos li

Las mesas dispuestas en la biblioteca deberían ser más cómodas, es decir, que sean planas que tal y como están ahora todo resbala y cae al suelo. Debería estar equipada como las salas de estudio de derecho y trabajo social: mesas con luces arriba para permitir una mejor visión y un estudio más confortable. Durante el periodo que se encuentra abierto 24 horas, deberían habilitarlo en otra planta más del edificio para poder acceder un mayor número de personas que queremos acudir allí. Me parece estupendo el acceso a la biblioteca durante el periodo de 24 horas abierto, que sea mediante TUO, ya que cada vez disponemos de menos sitios para estudiar los universitarios.

Existen ordenadores que no funcionan actualmente en la biblioteca de la Facultad de la Merced, y los portátiles que se dejan en préstamo no cuentan con el Microsoft Office que es el programa más usado por todos y no el Open Office.

Buen ambiente de estudio. Realmente la biblioteca es un espacio que me ha sido de gran utilidad a la hora de estudiar.

Me parece muy buena idea el hecho de que nos faciliten a los usuarios poder pedir algún recurso que no está disponible en la biblioteca, como por ejemplo un libro.

En líneas generales se presta un buen servicio a la comunidad educativa; no obstante como sugerencia y en la medida de lo posible, no estaría mal que se invirtiera en algunos pc portátiles más, para el servicio de préstamos en casa, o bien se ampliaran los tiempos de ocupación de dichos aparatos por parte de los alumnos que los solicitaran; con esta medida de nueva inversión de los mismos, se acortaría el plazo de espera que uno tiene que padecer, para adjudicarse un dispositivo de estos; teniendo en cuenta que muchos alumnos no disponemos de recursos económicos adecuados para tener pc en casa; agravados con el gran volumen de trabajo y distintos formatos de actividades, que solicitan las distintas carreras, se hace necesario la utilización hoy día de un equipo técnico como es, el apreciado ordenador. Deseando que en un futuro no lejano se lleve a cabo tal petición en beneficio de una Universidad de calidad, reciban un cordial saludo.

Hay muchos puestos de estudio que carecen de enchufes eléctricos para conectar el ordenador portátil

A veces hay demasiado movimiento entre el mismo personal de la biblioteca que distrae

En general el centro y el personal docente realizan una buena labor y tarea.

No se tendría porque cerrar la sala de trabajo en grupo a una determinada hora, ya que es utilizada para trabajar, y no veo inconvenientes en que se pueda estar ahí las mismas horas, que se está en la sala de abajo. Faltan enchufes para los portátiles, tanto los personales, como los que se alquilan (no tienen baterías con una duración de más de 1 hora o no suelen estar cargados).

hay un gran problema que no hace a la Biblioteca central acogedora: la pésima climatización y los malos olores.