

Administración y Servicios Sistema de Gestión de Calidad

Área de Servicio de Biblioteca Universitaria

Informe de Resultados

Resultados de la encuesta de SATISFACCIÓN de los usuarios de la Administración y Servicios

Evaluación definitiva

Año

2020

<i>Elaborado</i>	<i>Revisión Técnica</i>	<i>Aprobado</i>	
Administrador del SGC	Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	Gerencia	
<i>Progresión del Informe de Resultados</i>			
tiempo 1	tiempo 2	tiempo 3	tiempo 4
02-may-20	01-jul-20	19-nov-20	08-ene-21

1. EL MODELO DE LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Modelo de la Universidad de Almería

CUALIDAD	Descripción
EFICACIA	Trabajo sin errores
EFICIENCIA	Tiempo, rapidez, recursos materiales y plazos
ATENCIÓN	Amabilidad, empatía, trato personal, cortesía
IMPACTO	Difusión información, comunicación, publicidad, aumento de usuarios
PLANIFICACIÓN	Procesos, organización, planificación, número de trámites
INNOVACIÓN	Herramientas de gestión, tecnologías, sistemas
DISPONIBILIDAD	Horario, presencialidad
INSTALACIONES	Espacios, limpieza, luz, localización, ruido, aire acondicionado ..

Con respecto a la escala utilizada para medir dichos ítems hemos utilizado una graduación numérica larga con amplitud 0-10, asimilada a la escala escolar española, lo que creemos que facilitará su comprensión y uso a los encuestados. Esta escala, además, garantiza la equidistancia entre sus valores.

La estructura de la encuesta se basa en tres **CUALIDADES obligatorias** (EFICACIA, EFICIENCIA y ATENCIÓN) y el **resto opcionales**, a elegir por cada área. Dentro de cada una de las CUALIDADES, en caso de ser elegida, se podrá optar por uno, dos o tres ítems. En todo caso, el contenido y adecuación de cada una de las encuestas que se propongan deberán ser acordadas con el SPEC.

2. PARTICIPANTES

Con respecto a la población del estudio, se ha segmentado la misma en 9 sectores diferenciados, procediendo cada una de las áreas a determinar a cuales de ellos les ofrecen sus servicios, y cuál es el tamaño de dicha población. Con estos datos se calcula el tamaño de la muestra necesaria para que el nivel de **confianza sea del 90%**, con un error muestral del 5%. Este nivel de confianza indicaría que de cada 100 veces que repitamos el estudio seleccionando muestras diferentes a partir de la misma población, en 90 de ellas obtendríamos el mismo valor de satisfacción comprendido dentro del intervalo de confianza ($\pm 5\%$).

2.1 Participantes por sector

En la siguiente tabla, aparecen los datos de participantes, diferenciados por sectores. En ella se presentan tres datos: La población real usuaria del área, la muestra propuesta (calculada para obtener una confianza del 90%), y el número de encuestas obtenido.

Leyenda:

Personal de Administración y Servicios	PAS
Personal Docente e Investigador	PDI
Estudiante de Título Oficial	EST
Titulado/a (los egresados)	TIT
Futuro Alumno	FUT
Empresa de Prácticas y Empleo	EMP
Proveedor de Suministros o Servicios	PRO
Otros Demandantes de Empleo	DEM
Otros	OTR

	PAS	PDI	EST	TIT	FUT	EMP	PRO	DEM	OTR
Población	164	614	9710	0	0	0	0	0	82
Muestra	4	15	243						2
Encuestas	13	66	273	0	0	0	0	0	32

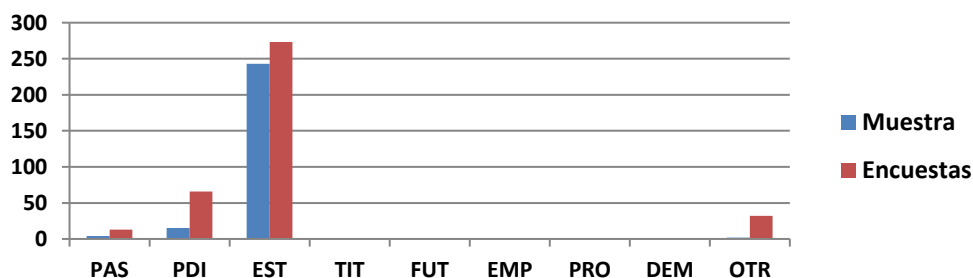


Gráfico 1: comparativa entre la muestra requerida y la obtenida

La CONFIANZA real obtenida hasta ahora según las encuestas recibidas:

CONFIANZA obtenida
95,41%

Como análisis, y teniendo en cuenta el periodo estudiado, se puede deducir que:

El ritmo de recogida de encuestas es ADECUADO

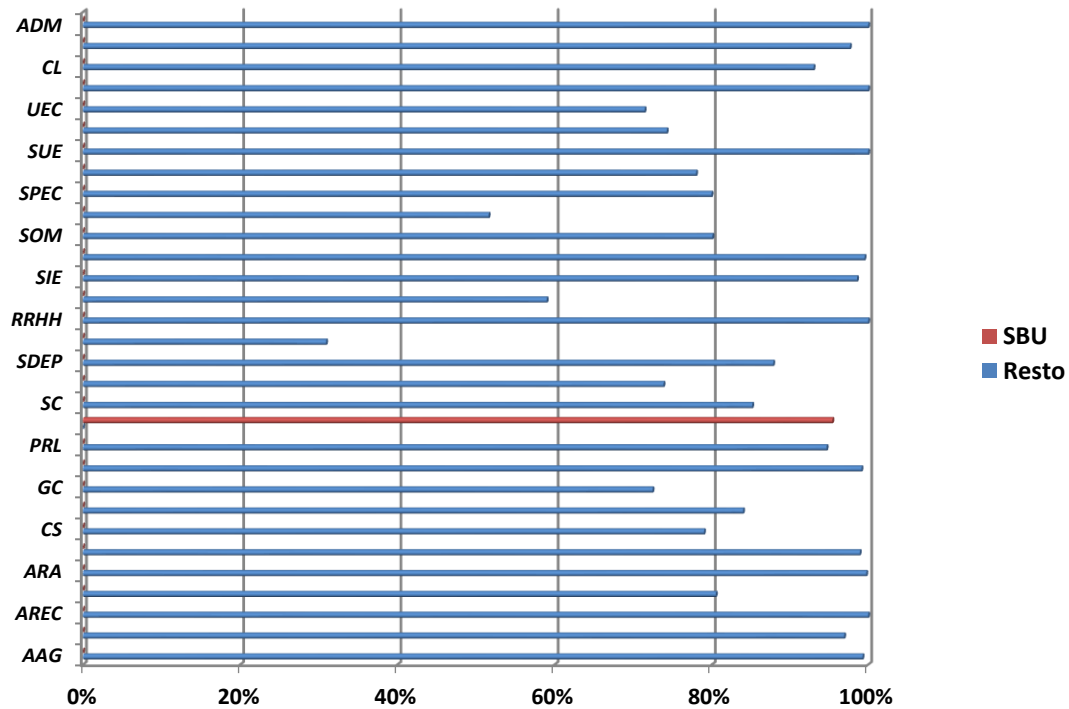


Gráfico 2: comparativa entre los grados de CONFIANZA de las Áreas

2.2 Participantes por edad

Con respecto a la edad de los participantes, la distribución de encuestas es la siguiente:

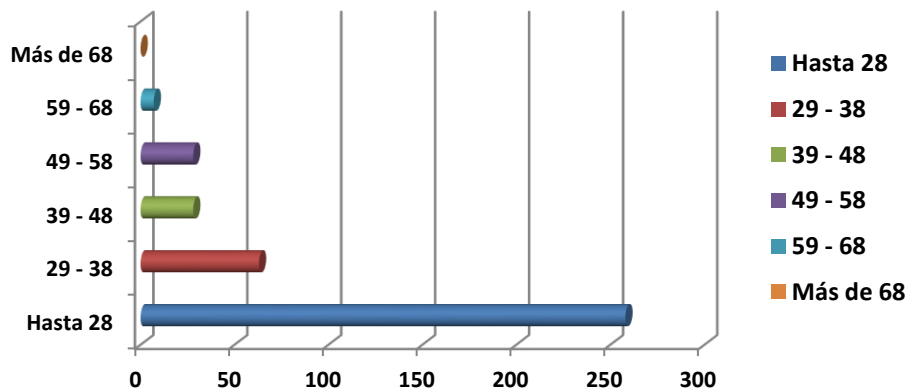


Gráfico 3: comparativa de participantes por edad en el Área

Rango	Participantes	Porcentaje
Hasta 28	258	67,19%
29 - 38	63	16,41%
39 - 48	28	7,29%
49 - 58	28	7,29%
59 - 68	7	1,82%
Más de 68	0	0,00%

Total Participantes

384

3. RESULTADOS

3.1 Fiabilidad

La fiabilidad se puede definir como la capacidad de obtener resultados estables en mediciones sucesivas del mismo fenómeno. Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento (en este caso la encuesta), al mismo sujeto, produce iguales resultados. Por ejemplo, si la encuesta se aplica hoy a un grupo de personas y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes, tal encuesta no sería fiable.

Para el cálculo de la fiabilidad se ha utilizado el llamado “coeficiente α de Cronbach”, cuyo valor se encuentra dentro del intervalo entre 0 y 1, representando el valor 1 el 100% de fiabilidad. Se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del cuestionario. Se calcula siguiendo la siguiente fórmula:

- α : Es el Coeficiente de Alfa de Cronbach
- K : Es el número de ítems
- $\sum Si^2$: Es la sumatoria de Varianzas de los Ítems
- ST^2 : Es la varianza de la suma de los Ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El dato obtenido sobre la fiabilidad es de:

FIABILIDAD	Análisis
0,946	El instrumento es CONFIABLE

3.2 Validez

La validez significa el grado en que la encuesta mide realmente lo que se quiere medir y no variables no relacionadas, se pregunta si la encuesta mide lo que se supone que debe medir. Es decir, en nuestro caso, comprueba que los datos indicados en los ítems que hayan sido utilizados por alguna de las CUALIDADES satisfacción están relacionados con lo expresado en el último ítem de “satisfacción general”. Por ejemplo, si la satisfacción indicada con respecto a los ítems de las CUALIDADES es alta, la satisfacción general de la última pregunta (general) también debería serlo.

Para el cálculo de la validez se ha utilizado el denominado “índice de correlación r de Pearson”, indicando el valor 1 la máxima expresión de validez. El cálculo se realiza dividiendo la covarianza de las dos variables por el producto de las desviaciones estándar de ambas:

- r :Es el Índice de correlación de Pearson
- σ_{XY} :Es la covarianza de las dos variables
- σ_X, σ_Y :Es la desviación estándar de cada una de ellas

$$r = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \times \sigma_Y}$$

El dato obtenido sobre la validez es de:

VALIDEZ	Análisis
0,947	Los datos obtenidos son FIABLES

3.3 Puntuación GLOBAL y expectativas en el Área

Para obtener el valor de la satisfacción GLOBAL de los usuarios con el Área se han tenido en cuenta el peso que tienen las distintas CUALIDADES en la prestación de servicio. Es decir, aquellas que tienen la consideración de obligatorias influyen de una manera más importante que el resto en el cálculo final:

CUALIDAD	Tipo	Peso	Código	Elegida por Área
EFICACIA	<i>Obligatoria</i>	<i>Valor x 2</i>	C_{01}	<i>Si</i>
EFICIENCIA	<i>Obligatoria</i>	<i>Valor x 2</i>	C_{02}	<i>Si</i>
ATENCIÓN	<i>Obligatoria</i>	<i>Valor x 2</i>	C_{03}	<i>Si</i>
IMPACTO	<i>Voluntaria</i>	<i>Valor x 1</i>	C_{V1}	<i>Si</i>
PLANIFICACIÓN	<i>Voluntaria</i>	<i>Valor x 1</i>	C_{V2}	<i>No</i>
INNOVACIÓN	<i>Voluntaria</i>	<i>Valor x 1</i>	C_{V3}	<i>Si</i>
DISPONIBILIDAD	<i>Voluntaria</i>	<i>Valor x 1</i>	C_{V4}	<i>Si</i>
INSTALACIONES	<i>Voluntaria</i>	<i>Valor x 1</i>	C_{V5}	<i>Si</i>

Así, la fórmula actual de cálculo queda representada de la siguiente forma:

Puntuación Media de la CUALIDAD = $\frac{(\text{Valor Item}_1\text{Cualidad} + \dots + \text{Valor Item}_n\text{Cualidad})}{n}$
Puntuación GLOBAL = $\frac{(2 \times (C_{01} + C_{02} + C_{03}) + C_{V1} + \dots + C_{V5})_1 + \dots + (2 \times (C_{01} + C_{02} + C_{03}) + C_{V1} + \dots + C_{V5})_n}{(6 + \text{número de } C_V \text{ utilizadas}) \times \text{Número de encuestas (n)}}$

Como se puede observar la puntuación obtenida en cada CUALIDAD viene determinada por la media de los valores de los ítems que pueden tener asociados. Es decir, cuando una CUALIDAD es seleccionada esto implica que al menos tiene que tener un ítem, pudiendo añadirse otro/s adicionales a voluntad del Área.

Por otro lado, una vez concretada las puntuaciones de las CUALIDADES estos valores se multiplicarán por 2 o por 1 en función de si son obligatorias o voluntarias.

Con esta regla de cálculo la puntuación obtenida por el Área en el presente año es:

Tipo	2017	2018	2019	2020
Satisfacción	8,42	8,82	8,54	8,48
Expectativas	8,07	8,56	8,32	8,26

ÁREA

8,48

Servicio de Biblioteca Universitaria

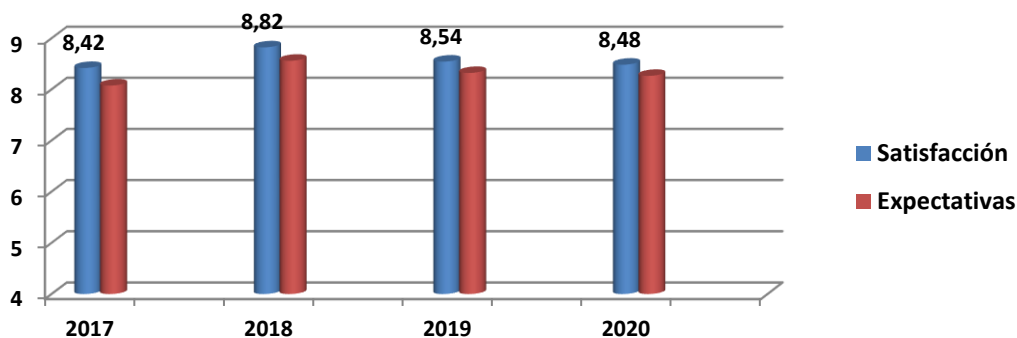


Gráfico 5: tendencias sobre puntuación GLOBAL y Expectativas en el Área

3.4 Puntuación media por CUALIDAD

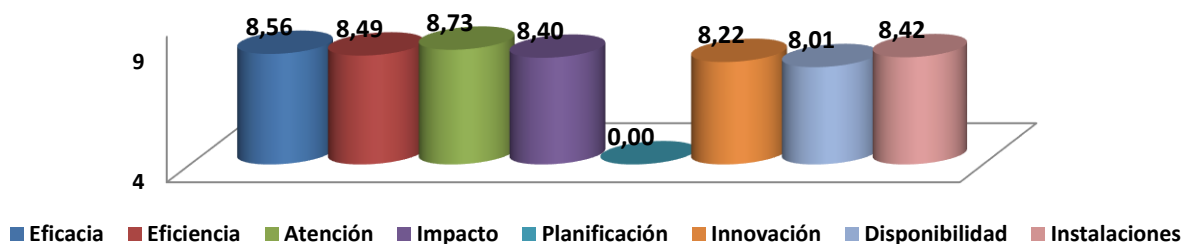


Gráfico 6: comparativa de puntuación media por CUALIDADES en el Área

CUALIDAD	Satisfacción	Desv. Stan.
Eficacia	8,56	2,04
Eficiencia	8,49	2,10
Atención	8,73	1,87
Impacto	8,40	1,96
Planificación	0,00	
Innovación	8,22	2,00
Disponibilidad	8,01	2,36
Instalaciones	8,42	1,99

3.5 Puntuación media por sector y número de encuestas

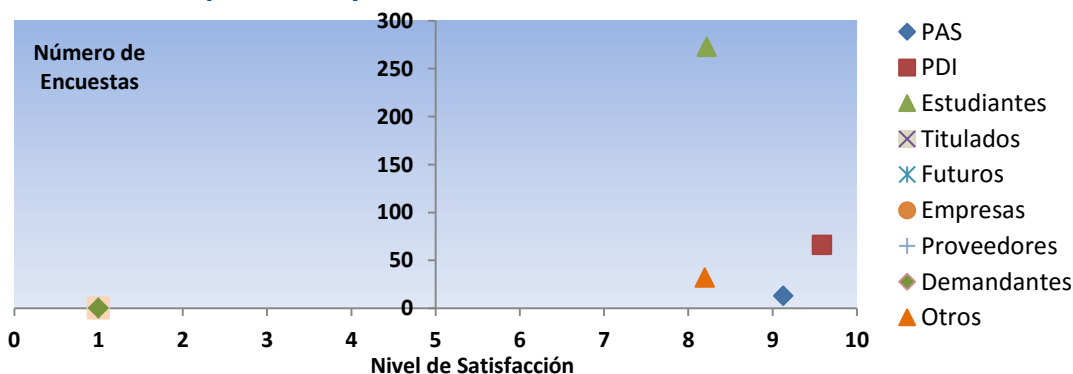


Gráfico 7: correlación entre número de encuestas y nivel de satisfacción por sectores en el Área

Sector	Número de encuestas	Satisfacción Sector
PAS	13	9,13
PDI	66	9,59
Estudiantes	273	8,22
Titulados		
Futuros		
Empresas		
Proveedores		
Demandantes		
Otros	32	8,20

3.6 Puntuación GLOBAL y Expectativas con tendencias de TODAS las Áreas

Código Área	2017		2018		2019		2020	
	Sat	Exp	Sat	Exp	Sat	Exp	Sat	Exp
AAG	8,77	8,53	8,38	8,18	8,58	8,35	9,10	8,81
ADEP	9,40	9,10	9,18	8,88	9,04	8,92	9,55	9,33
AREC	9,04	8,94	9,37	9,27	9,47	9,43	9,71	9,59
ATDI	9,06	8,89	9,04	8,86	9,16	9,00	8,88	8,71
ARA	8,14	7,61	8,21	7,55	7,76	7,78	8,08	7,92
ARCH	8,99	8,97	8,28	7,66	9,17	8,93	9,22	8,59
CS	9,01	8,58	9,51	8,93	9,60	9,17	8,83	8,52
EUA	9,00	8,77	9,18	8,89	9,12	8,96	9,41	8,92
GC	9,34	9,13	9,56	9,41	9,56	9,54	9,69	9,52
GJ	9,65	9,23	9,42	9,28	9,64	9,36	9,76	9,64
PRL	8,01	7,90	8,18	8,14	9,07	8,77	8,28	8,21
SBU	8,42	8,07	8,82	8,56	8,54	8,32	8,48	8,26
SC	9,04	8,65	9,01	8,78	9,31	8,82	9,20	8,63
SCTR	9,41	8,44	8,31	8,01	8,42	7,57	9,16	8,34
SDEP	8,64	8,40	8,73	8,36	8,59	8,59	8,88	8,55
SGI	9,14	9,10	9,20	9,11	9,24	9,20	9,77	9,60
RRHH	8,91	8,21	9,25	8,44	8,82	8,19	9,36	9,10
SGE	9,86	9,75	9,68	9,55	8,84	8,51	9,02	8,53
SIE	8,18	8,09	8,61	8,69	9,26	9,04	9,13	8,97
STIC	9,08	8,83	8,70	8,47	9,37	9,03	9,35	8,97
SOM	8,55	8,62	9,29	8,98	9,43	8,81	9,45	9,11
SOD	8,60	8,02	8,61	8,01	8,74	7,96	8,35	8,48
SPEC	8,40	8,01	8,67	8,58	9,41	8,81	9,13	8,87
RRII	7,92	7,56	7,56	7,59	8,36	8,17	8,52	8,41
SUE	8,26	7,72	8,43	7,92	8,53	8,07	8,30	7,90
EXT	8,99	8,93	9,21	9,00	9,05	8,88	9,34	8,89
UEC	9,09	9,06	8,99	9,15	9,36	9,32	9,47	9,03
SINE	9,30	8,58	9,31	8,70	9,57	9,07	9,46	9,00
CL					8,19	7,97	8,43	8,01
EVA					9,26	9,17	9,47	9,11
ADM	8,56	7,95	8,79	8,27	8,82	8,34	8,74	8,42

Como resumen, se muestra el detalle de las **3 primeras Áreas** mejor valoradas por los usuarios:

Oden	Área	Satisfacción
1º	Servicio de Gestión de la Investigación	9,77
2º	Gabinete Jurídico	9,76
3º	Apoyo a Rectorado	9,71

3.7 Puntuación media por Ítem

Ítem	Satisf.	Des.Est
Me han proporcionado un servicio sin errores	8,86	1,89
La reserva de espacios y equipos se gestiona adecuadamente	8,20	2,24
El personal me ha proporcionado el servicio solicitado en un tiempo adecuado	8,86	1,86
El tiempo de uso de los espacios y equipos es adecuado para tus necesidades	8,21	2,26
El personal me ha atendido amablemente	8,77	1,95
El personal ha comprendido mis necesidades	8,66	1,96
Estoy satisfecho con los recursos de información disponibles	8,34	2,08
La información que me han proporcionado cubre mis necesidades	8,53	1,95
Los espacios y equipos disponibles cubren mis necesidades	8,02	2,03
Tengo a mi disposición herramientas tecnológicas adecuadas	8,25	2,11
Es fácil acceder a la información que necesito de forma autónoma	8,10	2,15
Es fácil solicitar los recursos que necesito de forma autónoma	9,47	0,64
El horario de apertura me parece suficiente	7,77	2,48
El tiempo de entrega me parece óptimo	9,36	0,73
El tiempo de prestación del servicio me parece adecuado	8,45	2,03

Los espacios disponibles contribuyen al estudio y al aprendizaje	8,58	1,96
Las instalaciones son adecuadas al servicio que se presta	8,23	2,01

3.8 Puntuación media por SubÁreas

SubÁrea	Número	Satisfacción	Des.Est
Servicio de Biblioteca Universitaria, en general	125	8,84	1,39
Préstamo a domicilio	80	7,72	1,96
Préstamo Interbibliotecario	22	9,71	0,33
Préstamo CBUA			
Espacios y equipos para el trabajo individual o en grupo	64	8,01	1,84
Atención a las consultas de información	66	8,50	1,84
Adquisición de recursos de información	15	9,73	0,36
Formación de usuarios	6	8,19	2,80
Apoyo a la investigación	6	8,64	2,82

5. PROPUESTAS DE MEJORA

Más allá de las medias de percepción de la Satisfacción y Expectativas, el instrumento ofrece otra información adicional que también es recabada de los propios usuarios: se trata de propuestas **cuantitativas sobre las CUALIDADES** en las que el Área **debería mejorar** y que, por lo tanto, debería tener su reflejo en futuros Planes de Mejora.

A continuación se detalla dicha información que se espera sea de su interés:

Cualidad	Propuestas	Porcentaje
<i>Eficacia</i>	21	7,50%
<i>Eficiencia</i>	23	8,21%
<i>Atención</i>	19	6,79%
<i>Impacto</i>	37	13,21%
<i>Planificación</i>	45	16,07%
<i>Innovación</i>	40	14,29%
<i>Disponibilidad</i>	64	22,86%
<i>Instalaciones</i>	31	11,07%

280

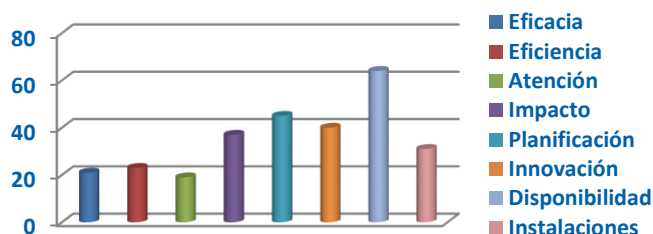


Gráfico 9: número de propuestas de mejora por Cualidad

6. OBSERVACIONES

A parte de todas las medidas recibidas de una manera cuantitativa, el **usuario** disfruta también de una ventana en la que expresa libremente cuantas consideraciones estime oportunas. El contenido de dichas expresiones son **responsabilidad exclusiva** de los mismos, señalando, por consiguiente que el presente Informe es de uso reservado interno a los integrantes del Área.

En cualquier caso, el propósito de esta información es, al igual que la anterior, ayudarnos a mantener la mejora continua del Área, aún a expensas de recibir posibles críticas sobre nuestra prestación de servicio.

Es conveniente leerlas y analizarlas para que, en su caso, sean tenidas en cuenta en el próximo Plan de Mejora del Plan Anual de Calidad.

A continuación se presentan las primeras **OBSERVACIONES** recibidas a través de este instrumento ordenadas de más recientes a más antiguas. Esperamos que sea de su interés:

Observaciones

En la sala de revistas no funciona la calefacción y hace muchísimo frío.

Tenemos una muy buena Biblioteca Universitaria en la UAL, pero debe mejorarse su horario de apertura.

POSITIVO:

-Espacio limpio, cómodo y útil

POSITIVO:

- Más salas de estudio

POSITIVO:

Equipos actualizados

POSITIVO:

-Material adecuado

POSITIVO: PERSONAL CUALIFICADO

NEGATIVO: NO VEO

NEGATIVO:

Insuficientes computadoras

NEGATIVO:

-Falta de sala de trabajo

POSITIVO: atención por parte de los funcionarios

NEGATIVO: falta de ordenadores

Positivo: Facilidad para realizar trámites.

Negativo: Falta de ordenadores portátiles

Positivo: Formalidad ambiente de estudio correcto

Negativo: Escuchar más las sugerencias de los estudiantes

NEGATIVO: tiempo de uso de los ordenadores

POSITIVO: atención por parte de los funcionarios

NEGATIVO: falta de ordenadores

Positivos: buena atención al estudiante.

Negativos: Instalaciones antiguas

Positivos: la amabilidad

Positivo: La ampliación de la sala 24 horas de estudio para fines de semana.

Negativos: Déficit de posibilidad de trámites 100% telemáticos

POSITIVO:

- El trato por parte del personal

POSITIVO:

-Accesibilidad a la Tecnología e información

POSITIVOS:

Buena distribución del centro

POSITIVO:

-Accesibilidad

NEGATIVO:

- La falta de amabilidad a veces

POSITIVO , disponibilidad de ordenadores

NEGATIVO , apertura los fines de semana

POSITIVO, la accesibilidad a todos los recursos

NEGATIVO, el ruido que hay a veces

Aspectos positivos:disposición de herramientas

Aspectos negativos: poca cantidad de bibliografía

NEGATIVO: libros más actualizados

POSITIVO: ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS CON RAPIDEZ Y AGILIDAD

NEGATIVO: EN OCASIONES EL TIEMPO DE PRÉSTAMO ES PEQUEÑO Y MEJORAR LAS OPERACIONES TELEMÁTICAS

POSITIVO : Espacio amplio, limpio, luminoso y con personal cualificado

Todas las mañanas en la Sala de Revistas al abrir se tarda más de 20-30 minutos en dar la luz. Es una vergüenza para la gente que entramos a las 8:30 y no podamos tener luz ni en la sala ni en las mesas. Pido que cumplan con el horario de apertura y

POSITIVO: La cantidad de salas para estudiar.

NEGATIVO: El horario de apertura de la biblioteca general.

POSITIVO: Trato amable

NEGATIVO: Ninguno

POSITIVO: Amabilidad del personal

NEGATIVO: Suelos muy ruidosos

POSITIVO: Atención , amabilidad y un buen servicio

POSITIVO: Servicio eficaz y rápido

POSITIVO:

- Todo es correcto

NEGATIVO:

- NADA

POSITIVO: Trato del personal

POSITIVO: FACILIDAD EN ENCONTRAR INFORMACION

NEGATIVO: HORARIOS

La atención del personal

POSITIVO. Buena organización

NEGATIVO: Un poco más de mesas en los pasillos para poder trabajar

POSITIVO: Posibilidad de trabajo en grupo con medios adecuados

Positivo: Atención personal

Negativo: Horarios y espacio

POSITIVOS:

- ES PERFECTA

POSITIVOS;

-La mejora de las instalaciones

POSITIVO: El agradable servicio de conserjería

NEGATIVOS:

-Nada que no sea gran cosa. Todo está correcto

POSITIVO: Facilidad para acceder a los recursos gracias a la ayuda profesional

POSITIVO: La cantidad de servicios que ofrece.

POSITIVOS:

-TODO

Limpiar los portátiles, están muy sucios, si los alumnos no los limpian tendréis que hacerlo vosotros que sois quienes ofrecéis este servicio.

POSITIVO:

ATENCION

RAPIDA

NEGATIVO: FACILIDAD PARA PEDIR LIBROS QUE NO ESTAN DISPONIBLES EN LA BIBLIOTECA

POSITIVOS:

NEGATIVOS:

-Buen servicio

-Poco tiempo de préstamo

POSITIVOS:

- Facilidad para usar

POSITIVOS:

-Son muy amables y todo está muy bien organizado

NEGATIVOS:

- Que abriera en un día del fin de de semana

POSITIVOS:

-El trato personal

POSITIVO:

- Agilidad

POSITIVO:

- Rapidez de respuesta,

Positivos: Amabilidad hacia el usuario.

Negativos: duración de los préstamos.

Positivo: trato personal.

Negativos: pagina web.

El servicio que ofrece la biblioteca de la UAL me parece magnifico, puesto que tanto las instalaciones como los recursos que hay a la disposición de los estudiantes son de gran calidad. El único "pero" que le pondría sería en cuanto a los horarios, sería Me puse en contacto con Centro de atención al Usuario y su actuación ha sido de 10. Solucionaron mi problema a la primera con una sola actuación y no tuve que hacer nada, se encargaron ellos de todo. Muchas gracias.

Que sigan así

Gracias

Muy amable y con información rápida y muy útil. Un placer encontrarse gente asi

Un diez a todo el personal de biblioteca

Todo ha sido perfecto

Positivo: seguridad distancia social garantizada.

Negativo: reserva de sitio, campus virtual,da problema frecuentemente

positivo: seguridad

NEGATIVO: RESERVAR SOLAMENTE CADA 24 HORAS

Positivo: Accesible

Positivo: medidas de seguridad del covid-19

Negativo: en algunas salas hay demasiado ruido

POSITIVO: ATENCIÓN PERSONALIZADA ADECUADA.

NEGATIVO: HORARIO DE APERTURA INSUFICIENTE

positivo.- Instalaciones y medidas de seguridad

Positivo.- solicitar cita par puesto

Negativo.- no poder quedarme con un libro si nadie lo ha pedido.

Positivo.- medidas de seguridad muy bien tomadas, distancia, higiene...

Negativo.- se que es difícil, pero intentar continuar con el préstamo de portátiles.

- Seguridad y ambiente óptimo para el estudio

- La puerta abierta e la sala 24 h. molesta porque la gente habla fuera y se eschucha mucho las mucho las máquinas de café

Positivo

-Gran amplitud y número de salas

Positivos

- Las reservas de puestos de estudio

Positivos

-La reserva de puestos

Positivos

- Facilidad de reserva

POSITIVO

Me siento segura viniendo ya que las medidas contra el covid las considero buenas

POSITIVO

- Organización ante el Covid

POSITIVO

-Adecuado control en la instalación

POSITIVO

- Muchas medidas de seguridad, amables, etc

POSITIVO

- Trato personal

POSITIVO

- Limpieza y disponibilidad de buen número de puestos de estudio

Positivo: los espacios y los protocolos están muy bien diseñados

Positivo: organización de puestos de estudio

Positivo: limpieza

Positivo: reservar previamente tu sitio de estudio

Aspecto positivo: atención al usuario presencial.

Aspecto negativo: plataforma virtual/campus virtual.

Aspecto positivo: silencio, limpieza, tranquilidad...

Aspecto positivo: amabilidad.

Aspecto positivo: la atención.

Aspecto negativo: la web de ual falla mucho últimamente.

Aspecto positivo: reserva de puestos en la biblioteca.

Aspecto negativo: horario.

Aspecto positivo: me parece bien la reserva de puestos.

Aspecto negativo: se tendría que poder reservar también aunque no fuese alumno de la Universidad, ya que es una biblioteca la reserva de puestos -----Hace mucho calor

facilidad de resrva ///// aire acondicionado de la salas

mal el aire acondicionado

Positivo .- las medidas de seguridad

Aspecto positivo: poder reservar puestos para estudiar.

Aspecto negativo: tener que esperar a que validen la reserva de los libros.

Aspecto negativo: compañeros de otras universidades y oposiciones no pueden entrar, y hay sitio de sobra.

Aspecto positivo: telematización de servicios.

Aspecto negativo: acceso a libros necesarios para seguir las asignaturas.

Positivo: Servicios electrónicos

Negativo: Señalización

Positivo: Trato con la pandemia

Positivo; Normas para la cuarentena

Negativo: Me gustaría que se ampliara el horario

Positivo: Normas pandemia

Positivo: Amabilidad del personal

Positivo: La separación entre estudiantes.

Negativo: Los trabajadores de sala no permanecen en silencio.

Necesitamos más libros en papel, derecho

Positivo: Las normas de seguridad frente al covid

Positivo: El comportamiento de los guardias de seguridad es intachable

Negativo: Da la sensación de que hay bastante dejadez en la gestión de la biblioteca con el covid

Positivo: Medidas de seguridad

Negativo: Ninguno

POSITIVO: todo en general está bien organizado. NEGATIVO: el suelo de algunas salas hace mucho ruido

El trato personal-----la tematización

Plazos de préstamo altos _____ algunos programas no se encuentran en los portátiles

POSITIVO: BUENA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL. negativo: Antigüedad de algunas de las instalaciones. y que no se tenga en cuenta en la encuesta que hay personas de género binario.

Positivo: Medidas de seguridad

Negativo: Ninguno

ASPECTO POSITIVO: Muy buen estado de las instalaciones.

ASPECTO NEGATIVO: Instalar más tecnologías.

FALTAN MANUALES EN PAPEL

ASPECTO POSITIVO: Muchos recursos.

ASPECTO POSITIVO: La mujer del centro.

ASPECTO POSITIVO: Indicaciones y carteles.

ASPECTO NEGATIVO: Dispensadores automáticos.

ASPECTO POSITIVO: Que de las dos muchachas del centro, que una de ellas sea lo mismo de amable y buena como la otra.

POSITIVO: Variedad y cantidad de libros que hay para utilizar

NEGATIVO: Muchos libros están en mal estado y hace un frío en las salas de estudio polar

POSITIVO: Servicio

NEGATIVO: Mejorar el horario

POSITIVO: las salas

NEGATIVO: Hace frío

POSITIVO: Los servicios en pandemia

NEGATIVO: El horario tan limitado

POSITIVO: disponibilidad

NEGATIVO: falta de horas abierta

POSITIVO: la reserva de espacio

NEGATIVO: el horario y no apertura en festivos

POSITIVO: Espacio libre para el estudio

NEGATIVO: el horario es muy corto deberían dejar más tiempo

POSITIVO: Limpiar todas las instalaciones de la biblioteca

NEGATIVO: Horario, por favor hasta las nueve (algunos no tenemos autobuses que pasen antes)

Positivo: trato con los estudiantes

Negativo: el horario de apertura y cierre

No hay calefacción en esta biblioteca

Positivo: Espacios amplios y cómodos para el estudio

Negativo: Ninguno

Positivo: El espacio es idóneo para el estudio y la investigación

Negativo: Con las medidas de seguridad por el covid 19, no entiendo por qué se cierran las instalaciones

MÁS MANUALES EN PAPEL

POSITIVO: gran espacio de estudio

NEGATIVO pocas horas abierto, hace mucho frío

POSITIVO, el horario

POSITIVO, el horario

- Aspectos positivos: Organización

Aspecto negativo: Poner la calefacción

- Aspectos positivos: La limpieza y orden de todas las salas

- Aspectos negativos: Hace frío!!