



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UPV

---

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA

**Autor: Marta Nácher Chirivella**

**Tutora: Yaiza Pérez Alonso**

**Cotutora: Asenet Sosa Espinosa**

# ÍNDICE

---

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. RESUMEN.....	10
1.2. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO FIN DE GRADO.....	10
1.3. OBJETIVOS .....	12
1.4. ESTRUCTURACIÓN DEL TFG.....	12
CAPÍTULO 2. SITUACION ACTUAL .....	14
2.1. LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UPV .....	14
2.2. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL .....	17
2.3. MARCO NORMATIVO.....	26
2.4. EL PRESUPUESTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL .....	29
2.5. SERVICIOS PRESTADOS POR LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UPV.....	30
2.5.1. SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL. ....	31
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	50
3.1 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	50
3.2 LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE .....	51
3.3 LA ENTREVISTA .....	51
3.4 LA ENCUESTA.....	52
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	54
4.1 DESCRIPCIÓN DE USOS Y ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UPV.....	54
4.1.2. PLANTA BAJA .....	55
4.1.3. PLANTA PRIMERA. ....	60
4.1.4. PLANTA SEGUNDA.....	64
4.1.5. PLANTA TERCERA .....	75
4.2. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UPV. ....	82
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES .....	119
5.1. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO .....	119
5.2. PROPUESTAS DE MEJORA.....	123
5.3. REFLEXIONES SOBRE EL TFG .....	125
CAPÍTULO 6. BIBLIOGRAFÍA .....	126
CAPÍTULO 7. ANEXOS.....	129

7.1. Tríptico de la Carta de Servicios de la Biblioteca Central de la UPV. (Última edición, Noviembre 2015).....	129
7.2. Formulario Solicitud de Préstamo de Libros para entidades UPV .....	131
7.3. Formulario Solicitud de Préstamo para portátiles .....	132
7.4. Formulario petición de una Sesión de Formación.....	133
7.5. Guion de la Entrevista .....	134
7.6. Ficha Técnica de la Encuesta .....	134
7.7. Plantilla de la Encuesta.....	135

# ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

---

Ilustración 1. Plano de localización de la Biblioteca Central de la UPV. ....	14
Ilustración 2. Captura de Pantalla del Calendario de la Biblioteca Central. Mes de Diciembre de 2015.....	18
Ilustración 3. Captura de pantalla de cuenta de Facebook "Biblioteques UPV" .....	21
Ilustración 4. Captura de Pantalla de la Cuenta de Twitter @BiblioUPV .....	22
Ilustración 5. Captura de pantalla de la cuenta de SlideShare.....	22
Ilustración 6. Captura de pantalla de la cuenta de Issuu. ....	23
Ilustración 7. Captura de Pantalla de la Cuenta de YouTube.....	24
Ilustración 8. Captura de pantalla de la cuenta de Politube.....	24
Ilustración 9. Captura de pantalla de la Cuenta de Instagram de bibliotecaupv.....	25
Ilustración 10. Captura de pantalla de la cuenta de BibliotequesUPV.....	25
Ilustración 11. Presupuesto de la Biblioteca Central para el año 2015 .....	29
Ilustración 12. Precio de fotocopias, microfichas y normas (2015).....	30
Ilustración 13. Captura de pantalla de la solicitud para la adquisición de nuevos productos bibliográficos .....	33
Ilustración 14. Captura de pantalla de las tarifas de préstamo interbibliotecario .....	37
Ilustración 15. Captura de pantalla del inicio de la aplicación web GREGAL.....	41
Ilustración 16. Captura de pantalla del formulario de Cita Previa.....	42
Ilustración 17. Cursos de Formación para los meses de Noviembre y Diciembre de 2015 .....	44
Ilustración 18. Síntesis de los servicios prestados.....	48
Ilustración 19. Entrada de la Biblioteca Central de la UPV (Perspectiva 1) .....	54
Ilustración 20. Entrada a la Biblioteca Central de la UPV (Perspectiva 2).....	55
Ilustración 21. Rincón de Prensa 1 .....	56
Ilustración 22. Rincón de prensa 2 .....	57
Ilustración 23. Panel informativo del ascensor .....	57
Ilustración 24. Tablones de anuncios.....	58
Ilustración 25. Plano de la Planta Baja de la UPV.....	59
Ilustración 26. Sala Polivalente. Primera Planta.....	60
Ilustración 27. Puerta de los servicios centrales de catalogación y adquisición de productos bibliográficos. Primera planta .....	61
Ilustración 28. Sala La Hemeroteca. Primera Planta .....	62
Ilustración 29. Plano de la Primera Planta de la BC.....	63
Ilustración 30. Parte A de Sala de la Información. Segunda planta.....	64
Ilustración 31. Parte B de la Sala de la Información. Segunda Planta.....	65
Ilustración 32. Pasillo de productos audiovisuales. Segunda Planta.....	66
Ilustración 33. Ordenadores de uso público de la Sala La Información. Segunda planta.....	67
Ilustración 34. Entrada sala La Ciencia. Segunda planta.....	68
Ilustración 35. Cartel informativo del tipo de sala.....	69
Ilustración 36. Armarios de la Sala La Ciencia .....	69
Ilustración 37. Cabinas de uso individual de la sala La Ciencia.....	70
Ilustración 38. Entrada Sala La Humanidad. Segunda Planta.....	71
Ilustración 39. Distribución del mobiliario de la Sala La Humanidad. Segunda Planta.....	72

Ilustración 40. Plano de la Segunda Planta de la Biblioteca Central de la UPV. ....	74
Ilustración 41. Primera parte de la Sala La Cultura. Tercera Planta.....	75
Ilustración 42. Lado izquierdo de la Sala La Cultura. Tercera Planta .....	76
Ilustración 43. Entrada a La Sala La Técnica. Tercera Planta.....	77
Ilustración 44. Acceso a Sala La Tierra desde Sala La Humanidad .....	79
Ilustración 45. Distribución del mobiliario de la Sala La Tierra. Tercera Planta.....	80
Ilustración 46. Plano Tercera Planta de la Biblioteca Central .....	81

# ÍNDICE DE TABLAS

---

Tabla 1. Información de contacto .....	17
Tabla 2. Horario de la Biblioteca Central de la UPV .....	17
Tabla 3. Tipología de usuarios.....	20
Tabla 4. Clasificación de faltas y sanciones correspondientes.....	27
Tabla 5. Sanciones en el servicio de préstamo de ordenadores.....	28
Tabla 6. Acceso a servicios según tipo de usuario. ....	31
Tabla 7. Horario del Servicio de Adquisición de productos bibliográficos y renovación de suscripciones. ....	33
Tabla 8. Horario de atención al público para el acceso a salas de estudio y consulta de la colección en estado físico. ....	36
Tabla 9. Condiciones de préstamo según usuario.....	38
Tabla 10. Horario de atención al público para el servicio de Préstamo de Documentos. ....	38
Tabla 11. Canales para la solicitud de preservación y difusión de la producción. ....	45
Tabla 12. Enumeración de lo dispuesto para la accesibilidad.....	47
Tabla 13. Temáticas del armario Sala La Información.....	65
Tabla 14. Temática de los libros de la Sala La Ciencia.....	70
Tabla 15. Temática de los libros de la Sala La Humanidad.....	72
Tabla 16. Temáticas de los libros de la Sala La Cultura.....	76
Tabla 17. Armario de libros de la Sala La Técnica. ....	78
Tabla 18. Temática de los libros de la Sala La Tierra.....	79
Tabla 19. Datos sociodemográficos de la encuesta. ....	82
Tabla 20. Distribución porcentual de los usuarios de la BC según el grado que están cursando. ....	84
Tabla 21. Distribución porcentual de los usuarios de la BC según el máster que están cursando. ....	85
Tabla 22. Distribución porcentual del tipo de búsquedas realizadas en la página web. ....	98
Tabla 23. Distribución porcentual de la sala que suelen utilizar más los encuestados. ....	99
Tabla 24. Síntesis. Principales resultados.....	120

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

---

Gráfico 1. Distribución tipología de estudiantes.....	83
Gráfico 2. Distribución de cursos según grado.....	83
Gráfico 3. Distribución según frecuencia de asistencia a la Biblioteca Central. ....	86
Gráfico 4. Distribución porcentual del horario en el que los usuarios acuden a la BC. ....	86
Gráfico 5. Distribución porcentual de la suficiencia o no del horario de la BC durante la noche en periodo de exámenes.....	87
Gráfico 6. Distribución porcentual de si el horario de apertura a la BC es adecuado. ....	87
Gráfico 7. Distribución porcentual del horario de cierre de la BC si parece adecuado o no. ....	88
Gráfico 8. Distribución porcentual del horario de cierre de la BC en período de exámenes si es adecuado o no.....	88
Gráfico 9. Distribución porcentual de la motivación principal por la que acuden los usuarios a la BC. ....	89
Gráfico 10. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados por estudio.....	89
Gráfico 11. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados por lectura. ....	90
Gráfico 12. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados por trabajo en grupo.....	90
Gráfico 13. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados para consultas bibliográficas. ....	91
Gráfico 14. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados para utilizar el servicio de préstamo bibliotecario. ....	91
Gráfico 15. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados para la utilización del servicio de préstamo de ordenadores. ....	92
Gráfico 16. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los usuarios para la utilización de los ordenadores de la BC. ....	92
Gráfico 17. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los usuarios para la participación en cursos de formación. ....	93
Gráfico 18. Distribución porcentual de la forma en la que se acude a la BC. ....	93
Gráfico 19. Distribución porcentual de reserva de cabinas de aquellos que acuden acompañados. ....	94
Gráfico 20. Distribución porcentual del periodo cuándo suelen frecuentar más la BC.....	94
Gráfico 21. Distribución porcentual del conocimiento de los encuestados de las sanciones por retraso en la devolución de préstamo de documentos. ....	95
Gráfico 22. Distribución porcentual de sancionados por la devolución de documentos prestados. ....	95
Gráfico 23. Distribución porcentual de la forma de informarse de los encuestados con respecto a las sanciones.....	96
Gráfico 24. Distribución porcentual de las herramientas utilizadas para la búsqueda de documentos. ....	96
Gráfico 25. Distribución porcentual de los canales utilizados para la consulta al personal. ....	97
Gráfico 26. Distribución porcentual del conocimiento de la página web de la BC. ....	97

Gráfico 27. Distribución porcentual del nivel de complejidad del buscador de la BC. ....	98
Gráfico 28. Distribución porcentual de uso de las salas de estudio. ....	99
Gráfico 29. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la higiene y la limpieza de la BC. ....	100
Gráfico 30. Distribución porcentual sobre el nivel de agradabilidad del personal de la BC. ....	101
Gráfico 31. Distribución porcentual sobre el nivel de eficacia del personal de la BC. ....	101
Gráfico 32. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la educación del personal de la BC. ....	102
Gráfico 33. Distribución porcentual de la opinión sobre la rapidez del personal de la BC. ....	102
Gráfico 34. Distribución porcentual de la opinión sobre la paciencia del personal de la BC. ....	103
Gráfico 35. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la profesionalidad del personal de la BC. ....	103
Gráfico 36. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la temperatura general en invierno de la BC. ....	104
Gráfico 37. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la temperatura general en verano de la BC. ....	104
Gráfico 38. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "Las cabinas de estudio están bien insonorizadas". ....	105
Gráfico 39. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "El funcionamiento de los ordenadores es excelente". ....	105
Gráfico 40. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "El número de mesas y sillas es suficiente en el periodo de exámenes". ....	106
Gráfico 41. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "El número de enchufes por mesa es suficiente". ....	106
Gráfico 42. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "La comunicación de los servicios que se ofrecen es buena". ....	107
Gráfico 43. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "El número de copias por libro es suficiente para el volumen de usuarios". ....	107
Gráfico 44. Distribución porcentual sobre el nivel de satisfacción de los encuestados con los servicios ofrecidos por la BC. ....	108
Gráfico 45. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre el servicio de acceso a las salas para estudio. ....	108
Gráfico 46. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre el servicio de préstamo de documentos. ....	109
Gráfico 47. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre el nivel de satisfacción con el servicio de lista de espera de documentos. ....	109
Gráfico 48. Distribución de la opinión de los encuestados sobre el nivel de satisfacción con el servicio de reserva de documentos. ....	110
Gráfico 49. Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los encuestados sobre el número de renovaciones disponibles por usuario. ....	110
Gráfico 50. Distribución porcentual del nivel de satisfacción en relación con el número de días de préstamo de documentos. ....	111
Gráfico 51. Distribución porcentual sobre el conocimiento de los servicios de Adquisición de productos, Renovación de suscripciones, Gestión de donaciones y Catalogación de los fondos de entidades UPV. ....	112



Gráfico 52. Distribución porcentual del uso de los servicios de Adquisición de productos, Renovación de suscripciones, Gestión de donaciones y Catalogación de los fondos de entidades UPV.....	112
Gráfico 53- Distribución porcentual del conocimiento de las cabinas de estudio, las salas de lectura, las salas de estudio intensivo y las salas de estudio en grupo.....	113
Gráfico 54. Distribución porcentual de la utilización de las cabinas de estudio, salas de lectura, salas de estudio intensivo y salas de estudio en grupo. ....	113
Gráfico 55. Distribución porcentual sobre el conocimiento de los servicios de la consulta a la colección en estado físico, el préstamo interbibliotecario, el préstamo de documentos, la lista de espera para préstamo de documentos y la reserva para el préstamo de documentos. ....	114
Gráfico 56. Distribución porcentual sobre el uso de los servicios de la consulta a la colección en estado físico, el préstamo interbibliotecario, el préstamo de documentos, la lista de espera para préstamo de documentos y la reserva para el préstamo de los documentos.....	115
Gráfico 57. Distribución porcentual del conocimiento de los servicios de préstamo de ordenadores, los ordenadores de uso público, la sala de reuniones, el aula de formación y los cursos de formación.....	116
Gráfico 58. Distribución porcentual del uso de los servicios de préstamo de ordenadores, los ordenadores de uso público, la sala de reuniones, el aula de formación y los cursos de formación. ....	116
Gráfico 59. Distribución porcentual en relación con el conocimiento de los servicios de rincón de prensa, la biblioteca digital, la biblioteca responde, la orientación bibliográfica, el apoyo a la comunicación científica y los servicios adaptados.....	117
Gráfico 60. Distribución porcentual en relación con el uso de los servicios de Rincón de prensa, la Biblioteca Digital, la Biblioteca Responde, la orientación bibliográfica, el apoyo a la comunicación científica y los servicios adaptados.....	118
Gráfico 61. Distribución porcentual sobre la recomendación de los encuestados a otros miembros de la comunidad universitaria. ....	118

# CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

---

## 1.1. RESUMEN

La Biblioteca Central es una institución propia de la Universidad Politécnica de Valencia ubicada en el Campus de Vera. La finalidad de la Biblioteca Central es la gestión y provisión de documentación e información bibliográfica y de apoyo al estudio, a la docencia y a la investigación de la comunidad de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV en adelante), asimismo se encarga de ofrecer formación sobre el manejo de sus recursos y sus aplicaciones.

En el presente Trabajo de Fin de Grado se lleva a cabo un estudio durante el curso académico 2015-2016, sobre el uso de este espacio, los servicios que presta a la comunidad UPV y la valoración de los usuarios con la finalidad de realizar propuestas de mejora que palien las debilidades detectadas y potencien las fortalezas tanto de la institución como de los servicios que ofrece. El objetivo principal es conocer los servicios prestados por la biblioteca y el nivel de satisfacción general de los usuarios con los servicios prestados y los diferentes espacios de la Biblioteca Central. Metodológicamente se ha realizado una triangulación metodológica en la que se ha utilizado la técnica de la encuesta, la entrevista y la técnica de la observación participante, dicha combinación inter metodológica permite aproximarnos al objeto de estudio de manera más completa y más compleja.

## 1.2. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO FIN DE GRADO

El Trabajo de Fin de Grado (TFG en adelante) del Grado en Gestión y Administración Pública tiene una duración semestral, y consta de 9 créditos ECTS, el cual tiene que ser un documento original en el que se muestren aquellos conocimientos o habilidades adquiridos y estudiados a lo largo de la titulación. Este trabajo es necesario para la obtención del título de Graduado/a en Gestión y Administración Pública.

En este el presente documento se plasma el conjunto de habilidades y conocimientos adquiridos a lo largo de la titulación, concretamente destacan algunas asignaturas que considero fundamentales para la redacción, elaboración y comprensión de este TFG. A continuación se destacan algunas de las asignaturas que por su vinculación con la temática del trabajo o por la aportación de instrumentos y contenidos para la realización del presente TFG han sido primordiales:

- Sociología: Esta asignatura ha servido para adquirir los conocimientos necesarios, para analizar e interpretar distintos fenómenos sociales, utilizando diversas técnicas de investigación. Su utilidad se centra en enfocar y definir el objeto del estudio, así como definir los objetivos del mismo, siendo también de gran utilidad para obtener los resultados y conclusiones y saber interpretarlos.

- Técnicas de Investigación Social: Esta asignatura es una introducción al método científico y a las técnicas de investigación social. Esta asignatura dota al alumnado de los conocimientos e instrumentos necesarios para llevar a cabo una investigación exploratoria, desde la definición de objetivos a la formulación de hipótesis, diseño y construcción de las diferentes variables, la elección de métodos cuantitativos y cualitativos y el diseño de los instrumentos de medición. Concretamente, ha servido para definir la metodología a seguir, diseñar las técnicas a utilizar y la aplicación de las mismas.
- Introducción a la Estadística: En esta asignatura, de carácter obligatorio, se aprende a utilizar las técnicas estadísticas básicas como herramientas de análisis de datos, mejora de procesos y ayuda en la toma de decisiones, en especial en el estudio y análisis de fenómenos aleatorios. Esta asignatura ha servido para realizar el tratamiento de los datos cuantitativos obtenidos con las técnicas.
- Informática Aplicada: Su utilidad es básica y fundamental para el aspecto práctico de cualquier trabajo o estudio, ya que nos instruye en el procesamiento de textos y procesamiento de información numérica como hojas de cálculo. Concretamente, ha servido para el buen manejo de los procesadores de textos, en este caso Microsoft Word y el programa de hojas de cálculo con el que se ha realizado el tratamiento y explotación estadística de datos cuantitativos de la encuesta, Microsoft Excel.
- Información y Documentación Administrativa: Esta materia hace hincapié en la comprensión de la información y documentación utilizada en el desarrollo de la gestión administrativa. Facilita las herramientas para la recuperación y descripción de esta información. Ha sido de utilidad a la hora de referenciar y hacer el capítulo de la bibliografía, ya que se estudian las Normas ISO para este objetivo.
- Metodología para la Elaboración del TFG para GAP: En esta materia se trata la forma correcta de realizar una presentación tanto escrita como audiovisual, así como todos aquellos aspectos a tener en cuenta para la elaboración de un diagnóstico y de la propuestas de mejora a partir de ese diagnóstico, teniendo en cuenta factores como la viabilidad económica o las condiciones para su implantación, seguimiento y control. En este trabajo, ha ayudado a realizar el diagnóstico en conjunto con el resto de asignaturas.
- Methods Of Research and Intervention (Métodos de Investigación e Intervención): Esta asignatura cursada en Radboud University Nijmegen, Países Bajos; se estudia con la intención de dar las capacidades necesarias a los alumnos de diseñar un proyecto de investigación empírico y poder aplicarlo a un caso dado por los docentes. Ejemplos de las habilidades y competencias adquiridas durante esta asignatura, son tales como: estructuración del problema, formulación de una definición del problema, desarrollo de un modelo conceptual, operacionalización de conceptos, para así sostener las opciones o métodos de estrategia de la investigación y el análisis, y el desarrollo de un cuestionario básico. Esta asignatura sirve para facilitar el entendimiento de distintos

conceptos necesarios para la redacción, desarrollar las distintas fases del estudio y estructurar el presente informe.

### **1.3. OBJETIVOS**

La finalidad de este trabajo es proponer un conjunto de mejoras que potencien las fortalezas y palien las debilidades detectadas en el estudio tanto de los espacios y los servicios ofrecidos como del grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central.

En base a esta finalidad, que inscribe el objetivo general que enmarca este TFG, se establecen los siguientes objetivos específicos, detallados a continuación:

- Conocer los servicios que ofrece la Biblioteca Central, la tipología de los usuarios a los que están destinados y su funcionamiento.
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central con los espacios y servicios ofrecidos por la misma.
- Realizar un diagnóstico identificando las debilidades y fortalezas de los diferentes servicios que presta este espacio.

### **1.4. ESTRUCTURACIÓN DEL TFG.**

El documento se estructura en 7 capítulos:

El primer capítulo del documento, es el perteneciente a este apartado, en el que se realiza la presentación del trabajo, un breve resumen del tema objeto de análisis, la finalidad del estudio junto con los objetivos que persigue y la estructuración del mismo.

Posteriormente, en el segundo capítulo, se contextualiza el servicio: se expone el origen de la Biblioteca Central de la UPV, recogiendo la información básica y necesaria para cualquier usuario. Se presenta tanto el organigrama de la institución y un resumen del marco normativo por el que se rige como una mención al presupuesto otorgado para el año 2015 y una descripción de los servicios, tomando de referencia la Carta de Servicios ya publicada por la propia Biblioteca Central.

El tercer capítulo abarca todo lo relativo a la metodología que se ha utilizado para poder llevar a cabo el estudio exploratorio. Se especifica la metodología utilizada, las técnicas utilizadas, la muestra, el muestreo, el tratamiento de los datos y el tipo de análisis de datos utilizados.

La descripción de los espacios y la identificación de los servicios que se prestan en cada uno de ellos se recogen en el cuarto capítulo. Además, constituye el capítulo de resultados, presentándose los datos obtenidos en la encuesta de percepción de los usuarios realizada para este TFG, así como la valoración que de los servicios ofrecidos por la Biblioteca hacen los usuarios encuestados.

En el quinto capítulo se exponen las conclusiones obtenidas en el estudio exploratorio, identificando las debilidades y fortalezas de la institución y sus servicios y se elaboran las propuestas de mejora para así paliar las debilidades detectadas y fomentar las fortalezas observadas. Al final del capítulo se realiza una reflexión sobre el propio TFG.

El sexto capítulo indica todas las referencias bibliográficas consultadas durante el estudio, desde documentos web hasta libros relacionados con el tema a tratado.

Por último, en el séptimo capítulo se recogen distintos anexos que se han considerado necesarios para la elaboración del documento, como el tríptico de la carta de servicios, el guion de la entrevista o la plantilla de la encuesta.

# CAPÍTULO 2. SITUACION ACTUAL

## 2.1. LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UPV

La Biblioteca Central de la UPV, también conocida como la Biblioteca General (a partir de ahora aparecerá en el texto como BC) está situada dentro de la Universidad Politécnica de Valencia, en el Campus de Vera, más concretamente en el edificio 4L.

Ilustración 1. Plano de localización de la Biblioteca Central de la UPV.



Fuente: Plano publicado en la página web de la UPV, modificada para señalización Del edificio de la BC.

El edificio que alberga este espacio consta de unos 5.762 metros cuadrados, que están repartidos en tres plantas, con más de 1.300 puestos de estudio.

Etimológicamente, el vocablo Biblioteca proviene del latín *bibliothēca*, y hace referencia al lugar donde se guardan los libros, aunque a lo largo de los años esta definición ha ido cambiando ya que también se refiere al lugar donde se guardan colecciones bibliográficas y audiovisuales, así como las instituciones que las crean y las ponen en servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios. (AENOR, UNE-ISO 5127:2010, 2010)

Podemos partir de varias definiciones como por ejemplo:

- “Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”. (ALA, Glossary of library and information science, 1983)
- “Organización o parte de ella cuya principal función consiste en mantener una colección y facilitar, mediante los servicios del personal, el uso de los documentos necesarios para satisfacer las necesidades de información, de investigación, de educación y ocio de sus lectores”. (AENOR, UNE-EN ISO 2789:2004, 2004)

Según la clasificación de la *UNESCO*, podemos decir que la Biblioteca sobre la que se centra este documento es una biblioteca universitaria, ya que según define esta entidad, son bibliotecas de las facultades, escuelas y demás unidades académicas de las universidades y centros de enseñanza superior que difieren de las bibliotecas de investigación. Estas están al servicio de los estudiantes y deben apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones que se encuentran integradas, de las que obtienen por norma general, su financiación. (Gavilán, 2008)

La BC se creó en el año 1972 y el encargado de dicha creación fue D. Rosendo Roig, profesor de “Teoría de la Expresión”, se apostó por el modelo centralizado, ya que no se contaba con un fondo histórico para poder llevar a cabo el modelo descentralizado, en el que las bibliotecas se constituían como unidades separadas e independientes, de esta forma habría una biblioteca única y un catálogo único aunque el material para preparar las clases se encontrase en los despachos de los distintos departamentos.

La Biblioteca comenzó con una sala de lectura, con los despachos de las dos bibliotecarias compartidos y con unidades modulares de armarios móviles (compactus) dónde se almacenaban los libros. La distribución de estos se llevó a cabo a partir de la agrupación de los mismos por asignaturas, este es un sistema de organización que ha continuado hasta la actualidad siendo ampliado según las necesidades de las nuevas titulaciones que han ido surgiendo y de los usuarios de la institución. Como consecuencia del crecimiento de la Universidad y de la aparición de estas nuevas titulaciones, la cantidad de ejemplares iba en aumento, esto dio paso al inicio de la automatización de los servicios.

En el año 1979, se realiza por primera vez la definición de la Biblioteca: “La Biblioteca General de la Universidad Politécnica de Valencia debe seleccionar, procesar, conservar y difundir los fondos bibliográficos y documentales propios y facilitar a la comunidad universitaria el acceso a la información científica y cultural procedente de otras bibliotecas y centros de documentación. La Biblioteca General cumple sus funciones de apoyo a la docencia, la investigación y la cultura por medio de la gestión de sus propios fondos bibliográficos y documentales y con la ayuda de fondos exteriores.” (Peiró López & Bonet Solves, 2008)

En 1980, se produce el traslado de la BC al lugar donde se encuentra en la actualidad, el cual se ha señalado anteriormente en la Ilustración 1. Desde este momento la institución cuenta con 775 puestos de estudio, cabinas para trabajo en grupo y una hemeroteca. La automatización de los servicios continuó en marcha y tuvieron lugar dos grandes cambios. En primer lugar se habilitó la consulta directa por los usuarios, ya que en los comienzos de la BC los ejemplares se encontraban cerrados en armarios y los únicos autorizados para el acceso directo a estos era el personal bibliotecario; y en segundo lugar, se inauguró el servicio de préstamo automatizado. A lo largo de los años se fueron realizando las mejoras pertinentes, sobre todo a raíz de los avances tecnológicos, esto hizo que se instauraran mejoras como la instalación de un nuevo sistema informático llamado CORAL o el acceso a bases de datos en línea o CD-ROM.

En el año 1997 se comenzaron con las primeras obras de remodelación interna, que dieron paso a cuatro nuevas salas y en el año 2000 tuvo lugar la segunda remodelación ya que había que adecuar los espacios a la normativa CPI, esta es la Norma Básica de la Edificación. Esta última remodelación dio lugar al espacio que conocemos como Biblioteca Central en la actualidad.

La Biblioteca Central es considerada como un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación<sup>1</sup>, esto es debido a la colección bibliográfica que alberga, sus instalaciones, horario y las funciones que lleva a cabo. La principal de estas funciones es la de gestión y provisión de toda la documentación e información bibliográfica que sea necesaria para el apoyo al estudio, la docencia y la investigación de los miembros de la comunidad universitaria. Otras de sus funciones, que hacen que sea considerada como un CRAI, son las de formación de los usuarios, conservación, aumento y difusión de los distintos tipos de fondos de la Universidad (bibliográficos, audiovisuales y documentales). Por todo esto, también consigue tener una colección que satisfaga las necesidades docentes e investigadoras, prestar servicios presenciales y en línea ajustados a la demanda y colaborar en la gestión de la producción científica y docente propia de la institución. (UPV, Biblioteca Central)

Desde el punto de vista de la Normativa de las Bibliotecas UPV, la cual se analizará posteriormente, estas tienen como objetivo prioritario asegurar la accesibilidad universal a sus servicios e instalaciones.

---

<sup>1</sup> Un CRAI (Centro de Recursos para el aprendizaje y la Investigación, se puede considerar como un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que sustentan el aprendizaje y la investigación en la Universidad, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios, orientados al aprendizaje e investigación. (Gavilán, 2008)



## 2.2. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL

- INFORMACIÓN DE CONTACTO

Tabla 1. Información de contacto

<b>Servidor WWW</b>	<a href="http://www.upv.es/bib">http://www.upv.es/bib</a>
<b>Dirección Electrónica</b>	<a href="mailto:biblio@bib.upv.es">biblio@bib.upv.es</a>
<b>Dirección Postal</b>	Biblioteca y Documentación Científica. Camino de Vera, s/n 46022, Valencia
<b>Teléfono</b>	+34 96 387 70 84
<b>Facsímil</b>	+34 96 387 70 89
<b>Ubicación</b>	Edificio 4L

Fuente: Elaboración propia a partir de la Web de la UPV

- HORARIO<sup>2</sup>

El horario de apertura y cierre de la Biblioteca Central queda sujeto a lo que se establece por la Comisión de Bibliotecas, que para el año 2015-2016 es el siguiente:

Tabla 2. Horario de la Biblioteca Central de la UPV

HORARIO	
<b>Lunes a Viernes</b>	8.00h – 21.45h
<b>Sábados, domingos y festivos</b>	8.30h – 20.45h

A partir de las 15.00h del sábado los usuarios deberán acreditarse con el Carnet UPV.

Fuente: Elaboración propia a partir de la página Web de la BC

En la página Web de la Biblioteca Central en el apartado de Horarios y seguidamente en calendario, hay un calendario interactivo en el cual se puede visionar semana a semana o mes a mes, en el que informa de los días que está cerrada (en rojo), los días en los que se necesita el carnet de la UPV, a parte de los días nombrados anteriormente (en verde), y el resto de días que está también abierta (en azul).

<sup>2</sup> El calendario de apertura de la UPV se publica anualmente en <http://www.upv.es/entidades/ABDC/>, y mensualmente en los tabloneros de anuncio.

Ilustración 2. Captura de Pantalla del Calendario de la Biblioteca Central. Mes de Diciembre de 2015

**Biblioteca Central**

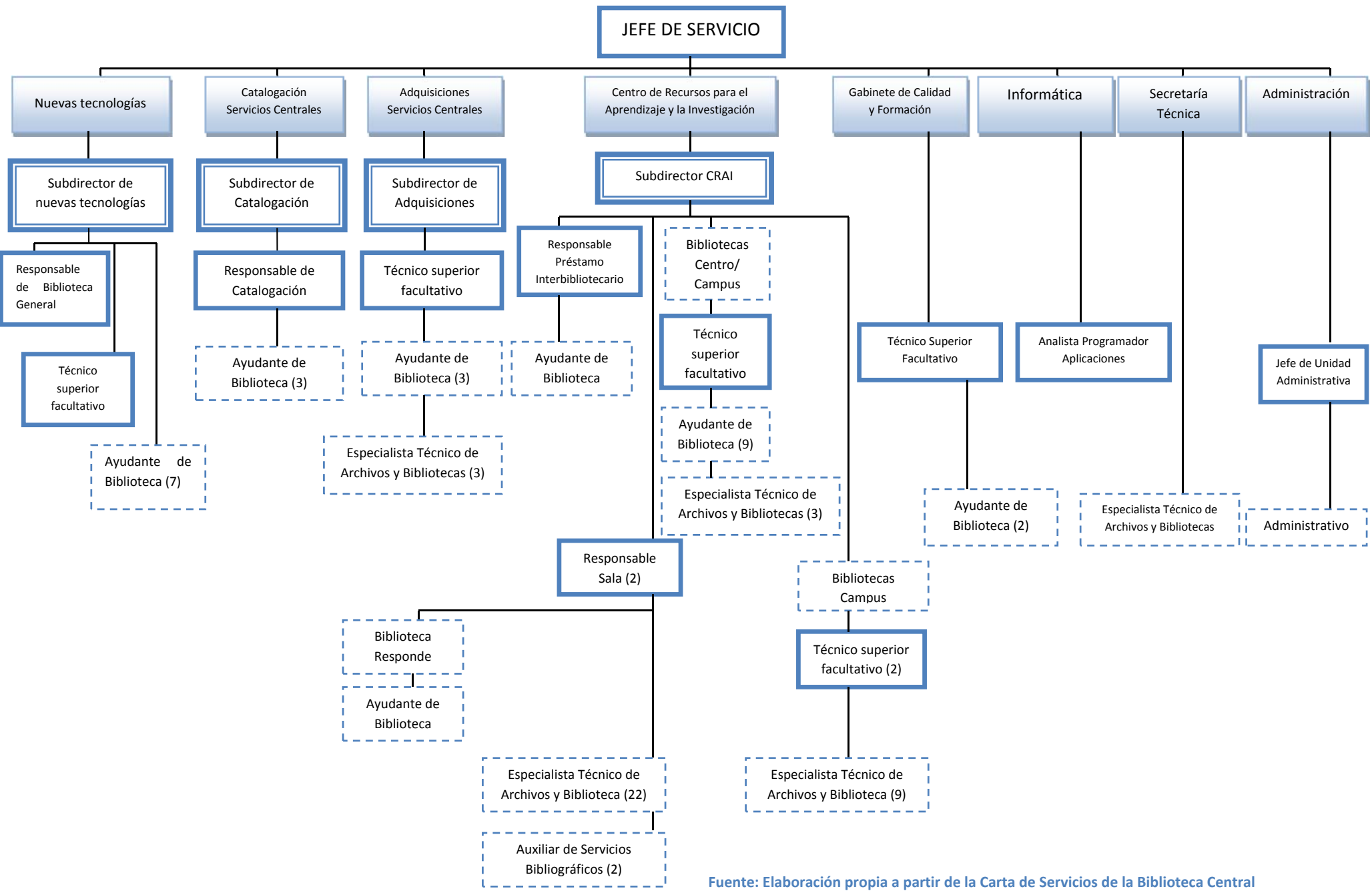
Hoy ◀ ▶ Diciembre de 2015 ▼ Imprimir Semana Mes Agenda ▼

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
30 8:00-21:45	1 de dic	2	3	4	5 8:30-20:45. Préstamo desde	6
7 Cerrado	8 8:00-21:45	9	10	11	12 8:30-1:00. Préstamo 8:45-20	13
14 8:00-1:00. Préstamo 8:00-21:45. Para acceder es necesario presentar el ca	15	16	17	18	19 8:30-1:00. Préstamo 8:45-20	20
21 8:00-1:00. Pre	22 8:00-21:45	23	24 Cerrado	25	26 8:30-20:45. Sin servicio de p	27
28 8:00-21:45	29	30	31 Cerrado	1 de ene	2 8:30-20:45. Sin servicio de p	3

Fuente: Página Web de la Biblioteca Central de la UPV

- ORGANIGRAMA

En este apartado se representa gráficamente la estructura de la Biblioteca General. Están representadas las estructuras departamentales y los puestos que hay en cada una de ellos. Es un esquema sobre las relaciones jerárquicas y de competencias que se encuentran en vigor en la organización en la actualidad.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Carta de Servicios de la Biblioteca Central

- ACCESO A LA INSTALACIÓN Y AL USO DE LOS SERVICIOS

En el Marco Normativo de la BC, se establece que para el acceso a ésta se debe disponer del Carnet Universitario de la UPV, con lo cual se deberá tener la condición de estudiante, PAS, PDI o contratado por la Universidad, por lo que no existe un carnet específico de Biblioteca. En épocas determinadas, como son las épocas de exámenes, se pedirá este carnet y para el uso de los servicios indistintamente de la época del año también se necesitará.

Este carnet es personal e intransferible, por lo que será responsabilidad del propietario de este carnet el buen o mal uso de los servicios e instalaciones de las que dispone la Biblioteca Central.

- TIPOLOGÍA DE LOS USUARIOS

En este apartado se identifican los distintos tipos de usuarios que pueden utilizar distintos servicios de la Biblioteca Central, ya que dependiendo de su tipología tendrán acceso a un tipo de servicios u otros. La tabla a continuación recoge los tres grandes grupos en los que se dividen los distintos usuarios, y que tipo de usuario formaría cada grupo.

**Tabla 3. Tipología de usuarios**

GRUPO	FORMADO POR
<b>Profesores, investigadores, PAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal docente e investigador (PDI)</li> <li>• Personal de la administración y los servicios (PAS)</li> <li>• Personal de investigación</li> <li>• Personal funcionario del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)</li> <li>• Personal docente temporal</li> </ul>
<b>Alumnos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alumnos de Grado, Máster universitario y Doctorado</li> </ul>
<b>Otros Colectivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros del Consejo Social</li> <li>• Jubilados de la UPV</li> <li>• Personal de las empresas vinculadas a la Ciudad Politécnica de la Innovación (CPI)</li> <li>• Personal de las empresas adjudicatarias del contrato del sector público y fundaciones dependientes de la UPV</li> <li>• Personal externo de la UPV</li> <li>• Alumnos de la Universidad Sénior</li> <li>• Alumnos de títulos propios</li> <li>• Alumni</li> <li>• Profesionales colegiados y de otras asociaciones</li> <li>• Alumnos de los centros y colegios mayores adscritos a la UPV</li> <li>• Personal externo de los institutos de la UPV</li> <li>• Becarios asociados a proyectos I+D+I</li> <li>• Becarios externos</li> </ul>

Fuente: Página Web de la Biblioteca Central de la UPV. (Gerencia, Biblioteca y Documentación Científica. Tipos de Usuarios y Servicios Disponibles.)

- BIBLIOTECA 2.0

La Biblioteca 2.0 se puede considerar como “la aplicación de las tecnologías y la filosofía de la web 2.0 a las colecciones y los servicios bibliotecarios, tanto en un entorno virtual como real” (Dídac, 2007), esto puede hacer que la biblioteca se sitúe en una posición mucho más fuerte, resolviendo las necesidades de información de la población en constante cambio.

La Biblioteca Central también cuenta con su versión 2.0, en la que presenta actividad en distintas redes sociales.

Las redes sociales en las que tiene cuenta y actividad la Biblioteca Central son:

**Facebook:** Esta cuenta puede ser encontrada bajo el nombre de “Biblioteques UPV”, en ella se van publicando diferentes cosas como por ejemplo, publicaciones sobre las diferentes actividades realizadas en la BC, los últimos documentos, películas, en definitiva productos bibliográficos que se han adquirido, la promoción de distintos cursos y libros, así como del resto de bibliotecas dentro de la Red de la UPV, además de las de Alcoi y Gandia, las distintas actividades que realiza el personal de la BC, los distintos servicios que se prestan, información relativa a reformas en las instalaciones o aplicaciones web para mejorar los servicios entre otros.

**Ilustración 3. Captura de pantalla de cuenta de Facebook "Biblioteques UPV"**



Fuente: Cuenta de Facebook de la Biblioteca Central de la UPV

Twitter: La cuenta de Twitter de la BC de la UPV se encuentra bajo el nombre de @BiblioUPV. En esta cuenta se publica más o menos lo mismo que en la cuenta de Facebook, además de noticias de relacionadas con las funciones de una biblioteca, pero con la limitación de caracteres que es característica de esta red social.

**Ilustración 4. Captura de Pantalla de la Cuenta de Twitter @BiblioUPV**

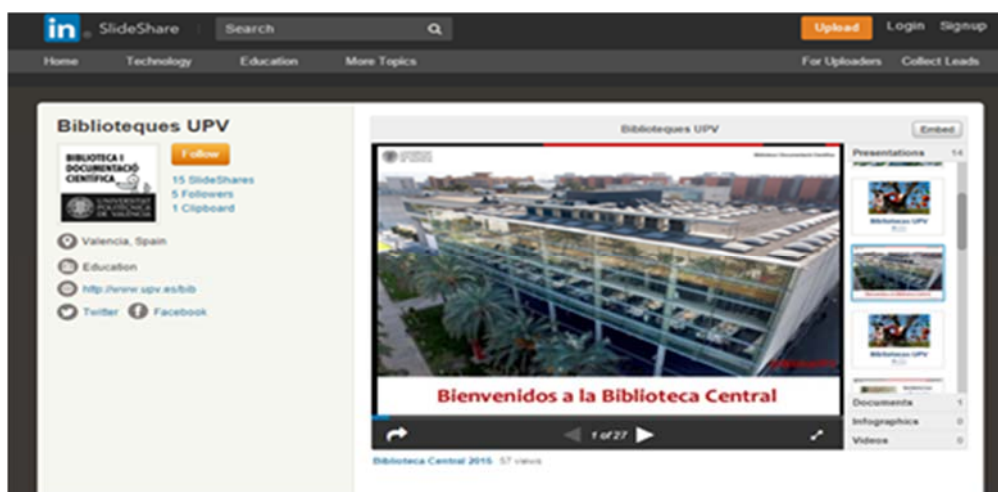


Fuente: Cuenta de Twitter de la Biblioteca Central de la UPV

SlideShare: Este es un sitio web de alojamiento de diapositivas, que ofrece a los usuarios la posibilidad de subir y compartir en público o en privado presentaciones de diapositivas en diferentes formatos, como por ejemplo: PowerPoint, OpenOffice, PDF o Microsoft Word entre otros. (Wikipedia, SlideShare)

La cuenta de SlideShare de la UPV, atiende al nombre de usuario de Biblioteques UPV. En este sitio web comparten distintas presentaciones para dar a conocer las distintas Bibliotecas de la UPV además de los servicios que prestan y algunas recomendaciones, como por ejemplo cómo evitar el plagio en un trabajo académico, cómo utilizar los servicios que ofrece la Biblioteca etc.

**Ilustración 5. Captura de pantalla de la cuenta de SlideShare.**



Fuente: Cuenta de SlideShare de la Biblioteca de la UPV.

Issuu: La BC también posee una cuenta en este sitio web, en el que se comparten diferentes documentos en formato PDF, y presenta el contenido como si fuera una revista de papel, por lo que hace que los usuarios sean más propensos a utilizar este tipo de sitios web. (Lowensohn)

El nombre de usuario es “Biblioteques UPV” y comparten diferentes documentos como por ejemplo, la descripción de las distintas bibliotecas de la UPV (texto en inglés), o textos que sirven como guía o ayuda para diferentes temas, como pueden ser las citas, la localización de artículos etc.

#### Ilustración 6. Captura de pantalla de la cuenta de Issuu.

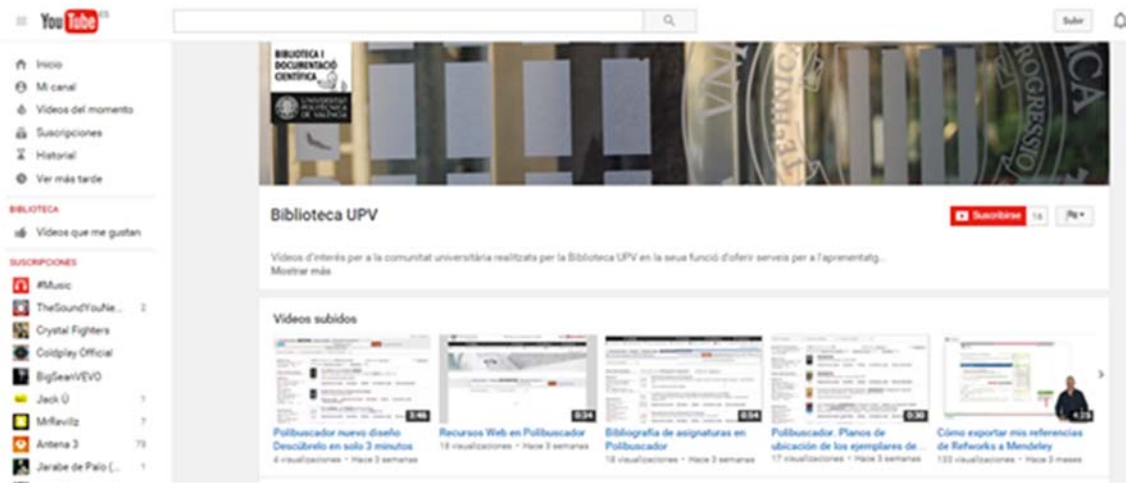


Fuente: Cuenta de Issuu de la Biblioteca de la UPV

YouTube: La BC posee una cuenta nombrada como “Biblioteca UPV”, dónde se cuelgan videos de interés para la comunidad universitaria realizados por la Biblioteca UPV, en su función de ofrecer servicios para el aprendizaje, la docencia y la investigación en la Universidad. (Biblioteca UPV)

En esta cuenta se explican visualmente diferentes temas de interés como el funcionamiento del nuevo diseño de la herramienta Polibuscador o diferentes explicaciones sobre como localizar distintos tipos de documentos en la misma herramienta.

## Ilustración 7. Captura de Pantalla de la Cuenta de YouTube.

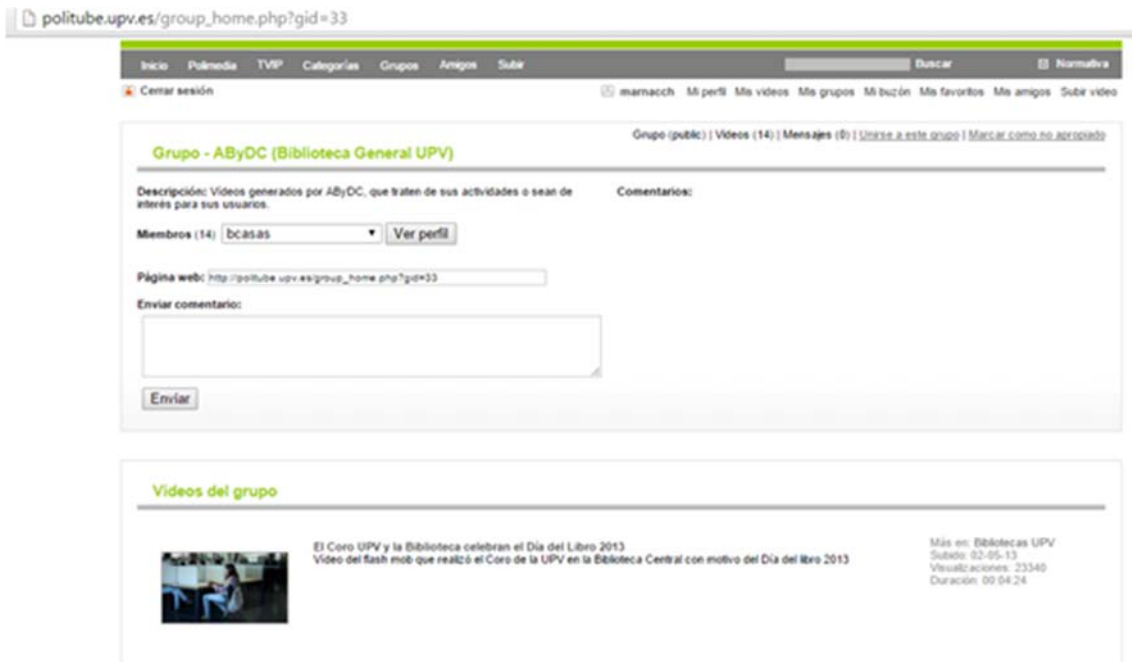


Fuente: Cuenta de YouTube de la Biblioteca UPV

PoliTube: es una plataforma de uso similar a la de Youtube, pero que pertenece a la UPV, donde los distintos usuarios de la comunidad universitaria pueden visualizar videos dónde se dan noticias de interés o se explican contenidos de distintas materias.

En el caso de la BC, esta cuenta lleva sin estar activa desde el año 2013, que es cuando fue compartido el último video por el usuario "Bibliotecas UPV".

## Ilustración 8. Captura de pantalla de la cuenta de Politube.



Fuente: Cuenta de Politube de la Biblioteca UPV



Instagram: Biblioteaupv es el nombre de usuario por el que se encuentra, pero los hashtags que se utilizan para nombrarla indistintamente son: #bibliotecaupv o #biblioupv. En esta cuenta se publican distintas fotografías de las instalaciones de la biblioteca, de noticias de interés como el aumento de días de préstamo bibliotecario en distintas épocas o consejos para el estudio o actividades que se van a realizar.

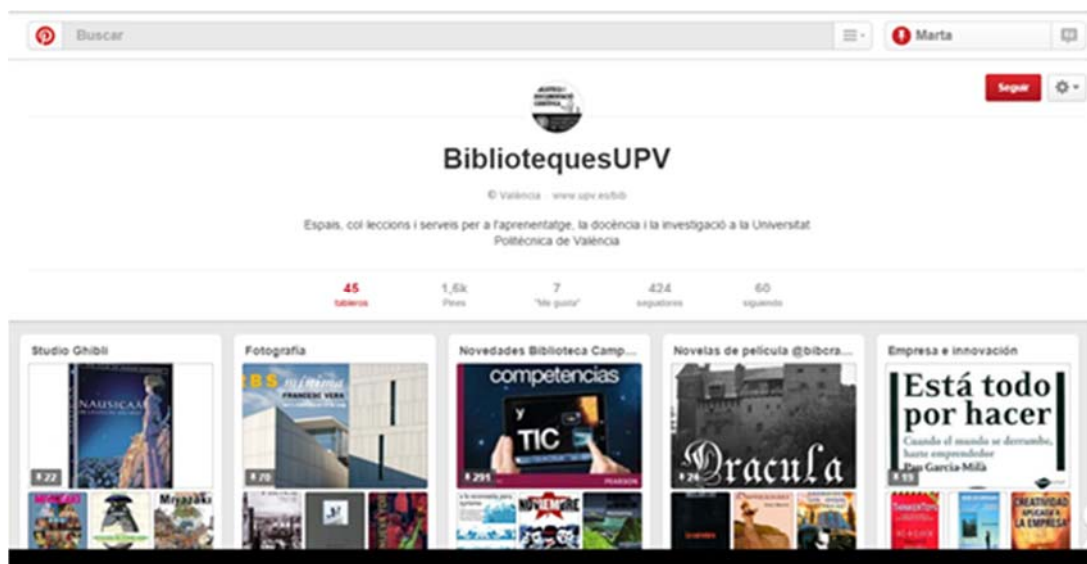
**Ilustración 9. Captura de pantalla de la Cuenta de Instagram de biblioteaupv.**



Fuente: Cuenta de usuario de la Biblioteca UPV

Pinterest: En esta red social la Biblioteca ha creado diferentes tableros, donde cuelga imágenes de diferentes temáticas desde arquitectura hasta aprendizaje de idiomas, que luego redirigen hacia la herramienta Polibuscador, que te indica donde encontrar ese contenido en la Biblioteca de la UPV. El nombre de usuario, es también BibliotequesUPV.

**Ilustración 10. Captura de pantalla de la cuenta de BibliotequesUPV.**



Fuente: Cuenta de Pinterest de la Biblioteca UPV

## 2.3. MARCO NORMATIVO<sup>3</sup>

Esta Institución se rige por el Reglamento de la Biblioteca General de la UPV, aprobado por la Junta de Gobierno del día 24 de mayo de 1990. Aquí se describen diferentes conceptos que todo usuario de la Biblioteca Central debe tener en cuenta para el buen uso de las instalaciones, restricciones de las mismas y todo aquello que engloba a las instalaciones y los servicios que ofrece. Éste está a disposición de todos los usuarios y personal del servicio en la Sala General de la BC.

En primer lugar, se regula el acceso a las salas de lectura, en el cual describe el concepto de usuario de pleno derecho, esto es, aquellos miembros de la comunidad universitaria de la UPV, descritos en el apartado 2.2 bajo el epígrafe de Tipología de Usuarios. Se cuenta también como usuario de pleno derecho a este servicio, aquellos que formen parte del personal perteneciente a colectivos con los que se haya establecido un convenio con anterioridad y aquellos que tengan autorización expresa. Estas salas pueden ser delimitadas por decisión de la Dirección de la Biblioteca para definirla como zona de estudios, de uso exclusivo para los miembros de la comunidad universitaria.

En segundo lugar, se regulariza el servicio de lectura en sala, con el fin de consultar las diferentes obras que componen la colección de la BC. Se indica quienes tienen acceso a este servicio, que en este caso es de libre acceso tanto para miembros de la comunidad universitaria como para visitantes, aunque hay restricciones ya que no podrán consultar más de cinco obras a la vez, y en las salas de acceso cerrado, se deberá rellenar un formulario y presentar la documentación que identifique al usuario (Documento Nacional de Identidad). Se exponen las prohibiciones para el uso de este servicio, así como el plazo y proceso de préstamo y devolución de documentos según el horario de la Biblioteca.

En tercer lugar, se normaliza todo lo que engloba al servicio de préstamo de libros. En este apartado se indican aquellas obras que pueden cederse en préstamo domiciliario (esto es, que el usuario puede hacer uso de la obra fuera de la Biblioteca, al cual solo podrán acceder los usuarios de pleno derecho), pero se encuentran excepciones, como son los manuscritos, las obras de difícil reposición, documentos incunables o libros de la colección de referencias (diccionarios, enciclopedias...). Indica también los plazos correspondientes al préstamo de obras según la condición de usuario que se tenga, así como el número de renovaciones disponibles. Se contempla en este apartado el supuesto de que las obras puedan ser extraviadas, robadas o deterioradas en el momento en que estén en propiedad del usuario y tendrán que ser reemplazadas con un original de la misma o de similar materia y coste a la obra deteriorada o perdida, siempre siendo supervisado y aceptado por el responsable del servicio.

---

<sup>3</sup> El Marco Normativo de la UPV, se detalla según lo recogido en: <https://www.upv.es/entidades/ABDC/infoweb/bg/info/691392normalc.html>. Aquellos puntos obsoletos, se han contrastado con la Normativa de las Bibliotecas de la UPV, aprobada por la Junta de Gobierno de Mayo de 2014. (Dirección de la Biblioteca, Normativa de las Bibliotecas de la Universidad Politécnica de Valencia, 2014); (Dirección de la Biblioteca, Reglamento de la Biblioteca General de la UPV, 1990)

En cuarto lugar, se establece el número mínimo de personas para poder utilizar las cabinas de lectura, en el caso de la Biblioteca Central es de dos personas, el máximo varía entre seis u ocho dependiendo de la localización. Estas cabinas están destinadas para la realización de trabajos o estudio en grupo.

En quinto lugar, se regulan las infracciones y sanciones y se establece aquello que se considera como falta grave o falta leve. Cualquier daño causado intencionadamente o la sustracción de material perteneciente al fondo de la Biblioteca, se tendrán que poner en conocimiento del Rector de la Universidad y de la autoridad judicial. En la tabla siguiente clasifican las faltas y las sanciones correspondientes:

**Tabla 4. Clasificación de faltas y sanciones correspondientes**

		<b>SANCIONES</b>
<b>FALTAS LEVES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fumar, comer o beber en salas de lectura</li> <li>• Hablar en voz alta</li> <li>• Ocupar cabinas individualmente</li> <li>• Reservar puesto de lectura más de 30 min</li> <li>• Escribir o dibujar sobre las obras</li> <li>• Devolver los libros fuera de plazo (en menos de 6 meses)</li> <li>• No colocar los libros consultados en su lugar</li> </ul>	<p><u>Impuesta</u> por el personal Auxiliar de Biblioteca</p> <p><u>Expulsión</u> de la Sala de Lectura por un tiempo inferior a <u>10 días</u></p> <p style="text-align: center;">ó</p> <p><u>Inhabilitación</u> para el préstamo de libros por el número de días, multiplicándolos por dos, de los que se hayan tardado en devolver el préstamo</p>
<b>FALTAS GRAVES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro importante de los libros</li> <li>• Destrucción material bibliotecario</li> <li>• Acumulación de 4 faltas leves</li> <li>• Suplantación de personalidad</li> <li>• No devolución de los libros en más de 6 meses después de la finalización del periodo de préstamo</li> </ul>	<p><u>Impuesta</u> por la Comisión de Disciplina<sup>4</sup></p> <p>Sanciones iguales a las de faltas leves</p> <p><u>Expulsión</u> de la Sala por un tiempo máximo de 2 meses (según criterio de la Comisión)</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recogida en la Normativa de las Bibliotecas de la UPV, Mayo de 2014.

El incumplimiento de la normativa sobre el servicio de préstamo de ordenadores cuenta con una serie de sanciones que son diferentes a las mencionadas en la Tabla 3. Por este motivo se realiza una tabla aparte para plasmar las diferentes sanciones en función de la infracción cometida.

<sup>4</sup> La Comisión de Disciplina está formada por el Director de la Biblioteca, la Bibliotecaria Responsable del Servicio y un Representante de la Delegación de Alumnos.

**Tabla 5. Sanciones en el servicio de préstamo de ordenadores**

<b>SANCIONES</b>	
<b>Por retraso en la devolución</b>	4 días de sanción por cada día de demora. Afecta a préstamo bibliográfico y de ordenadores
<b>Por suplantación de personalidad</b>	30 días de inhabilitación para utilizar el servicio de préstamo
<b>Por ocasionar desperfectos por mal uso</b>	Valoración por parte del personal informático. Se sanciona según tipo y gravedad de desperfecto.
<b>Por extravío, robo, hurto, destrucción o deterioro irreparable</b>	Plazo de 5 días para comunicar por escrito las circunstancias de lo ocurrido. En el caso de que sea por robo, aportar la copia de la denuncia.  Plazo de 15 días para el ingreso o transferencia del valor de reposición del ordenador.  Presentación del justificante de pago para la regularización de la situación.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recogida en la Normativa de las Bibliotecas de la UPV, Mayo de 2014.

Por último, se establece quién ha de responsabilizarse del cumplimiento del Reglamento expuesto con anterioridad, y estos son tanto los usuarios como el personal del servicio, por lo que deberán denunciar las infracciones y el personal llevar a cabo las distintas actuaciones expuestas en el reglamento.

## 2.4. EL PRESUPUESTO DE LA BIBLIOTECA CENTRAL

En este apartado se presenta el presupuesto previsto para el año 2015 para el funcionamiento de la Biblioteca Central.

Para el año 2015, se prevé una disminución de los gastos de funcionamiento en lo que al área editorial se refiere, esto es debido a una disminución en las previsiones de ingresos por las ventas de publicaciones en -200.000€, esta variación es respecto al año 2014. En cambio, los gastos para el sostenimiento para el acceso a bases de datos científicas aumentarán, y se prevén unos gastos de 33.000€ para Scopus, de 58.308€ para Química, de 20.000€ para SCS y por último de 9.000€ para Edu Pack. También se prevén unos 15.000€ para así poder atender el posible incremento de precios de otras bases de datos, por lo que esta ampliación de gastos en esta área supone un total de 135.308€. También se prevé una dotación de 20.000€ para la reposición de ordenadores portátiles.

En lo relativo a los gastos de personal por actividad ordinaria, suman un total de 3.659.601,27€ con las cargas sociales correspondientes por ley, como se puede observar en la Ilustración 11. La cantidad destinada a los diferentes gastos de funcionamiento ordinario es 136.422,72€, a los que se le suman 25.115,04€ como gastos de inversión ordinaria.

Por lo que el presupuesto de la BC para el 2015 queda asignado por partidas presupuestarias de la siguiente manera: personal, funcionamiento, financieros, transferencias corrientes, inversiones y pasivos financieros.

### Ilustración 11. Presupuesto de la Biblioteca Central para el año 2015

	PERSONAL	FUNCIONAMIENTO	FINANCIEROS	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	INVERSIONES	PASIVOS FINANCIEROS	TOTALES
<b>006030000 BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA</b>							
<b>Asignación de recursos por actividad</b>							
<b>Actividad ordinaria</b>							
Gastos del PAS		2.917.449,82					2.917.449,82
Seguridad social		742.151,45					742.151,45
Gastos de funcionamiento ordinario			136.422,72				136.422,72
Gastos de inversión ordinaria					25.115,04		25.115,04
<b>TOTAL ASIGNACIÓN DE RECURSOS POR ACTIVIDAD</b>	<b>3.659.601,27</b>	<b>136.422,72</b>			<b>25.115,04</b>		<b>3.821.139,03</b>
<b>Asignación de recursos por objetivos</b>							
<b>Programas de acción social y cultural</b>							
Adquisición de servicios Fundación Servipoli			222.360,00				222.360,00
<b>Programas complementarios</b>							
Adquisiciones bibliográficas		1.250.260,04			353.482,12		1.603.742,16
<b>TOTAL ASIGNACIÓN DE RECURSOS POR OBJETIVOS</b>		<b>1.472.620,04</b>			<b>353.482,12</b>		<b>1.826.102,16</b>
<b>TOTAL OFICINA GESTORA:</b>	<b>3.659.601,27</b>	<b>1.609.042,76</b>			<b>378.597,16</b>		<b>5.647.241,19</b>

Fuente: Presupuesto de la UPV 2015. Página Web de la UPV

En relación con los programas complementarios de la BC, para el funcionamiento del servicio de adquisiciones bibliográficas se destinan 1.250.260,04€ y se realizará una inversión en este servicio también de 353.482,12€. Por lo que el presupuesto destinado a la BC en el año 2015 será de 5.647.241,19€.

Por otro lado, han de ser comentadas las tarifas que se aplican por la obtención de documentos en relación con el servicio de préstamo interbibliotecario (entre bibliotecas). Estas tarifas se detallan en la normativa vigente de la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN). En el caso de que se necesite utilizar servicios de bibliotecas fuera de esta red, como por ejemplo bibliotecas extranjeras, la tarifa aplicable será la del país de origen.

Si un centro requiere la utilización de servicios por los conceptos de Préstamos de la Hemeroteca, Bases de Datos y Normas, en el caso de que la BC tenga que abonar tarifas, este gasto se repercutirá al centro de coste que lo ha generado. (Gerencia)

#### **Ilustración 12. Precio de fotocopias, microfichas y normas (2015)**

<b>Fotocopias</b>	<b>0,03 euros unidad</b>
<b>Microfichas</b>	<b>0,09€</b>
<b>Normas</b>	<b>0,21€</b>

Fuente: Presupuesto de la UPV 2015. Página Web de la UPV

En el presupuesto publicado para el 2015 también se encuentra la relación de puestos de trabajo del personal de administración y servicios, en el caso de la Biblioteca General son 100 puestos de trabajo los que existen para que este servicio esté en funcionamiento. Los distintos puestos de trabajo se han mencionado anteriormente en el organigrama.

## **2.5. SERVICIOS PRESTADOS POR LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UPV.**

Las Cartas de Servicios son “documentos eficaces para fomentar la mejora continua de los servicios públicos y explicitar los niveles o estándares de calidad que la ciudadanía puede esperar de los servicios que reciben de las Administraciones.” (Escribano del Vando & Ruiz Méndez, 2004). Llevando esta definición al terreno de la UPV, se podría decir que la Carta de Servicio es un documento que tiene como objetivo principal informar a toda la comunidad universitaria sobre qué servicios presta la Biblioteca, explicando de manera general la naturaleza, contenido y características de estos servicios. Igualmente, informan a los usuarios de ésta sobre los mecanismos de consulta para maximizar su uso, y cuáles son los estándares de calidad en la prestación de estos servicios por los que se rigen.

La Carta de Servicios de la Biblioteca Central de la UPV<sup>5</sup> (última edición en Noviembre 2015), se divide en siete apartados, en los que se abarca los servicios que se prestan, los compromisos de calidad adquiridos, los derechos del usuario, los diferentes sistemas de colaboración de los usuarios para la mejora de los servicios, el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones, organigrama e información de contacto, estos dos últimos se encuentran detallados en el apartado 2.3 de este documento.

### 2.5.1. SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL.

La Biblioteca Central presta distintos servicios, los cuales son centralizados en ésta, para dar cobertura a los servicios del resto de las 11 bibliotecas con las que cuenta la UPV.

En la siguiente tabla se resume el acceso a los distintos servicios según la tipología de usuario, para que así sea más fácil de entender cada tipo de servicio, para quien va dirigido y quien puede acceder a ellos.

**Tabla 6. Acceso a servicios según tipo de usuario.**

	<b>Profesores, investigadores, PAS</b>	<b>Alumnos de Grado, Máster y Doctorado</b>	<b>Otros colectivos</b>
<b>Lectura en sala</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Préstamo</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Renovación</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Lista de espera</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Préstamo de portátiles</b>	SÍ	SÍ	NO
<b>Préstamo interbibliotecario</b>	SÍ	SÍ Con autorización	NO
<b>Solicitud de adquisiciones</b>	SÍ	SÍ	NO
<b>Consulta Polibuscador</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Polibuscador. Recursos restringidos y acceso al texto completo</b>	SÍ	SÍ	NO.  Permitido para alumnos de títulos propios

<sup>5</sup> Se adjunta al final de este documento el Anexo 1. “Tríptico de la Carta de Servicios”.

	<b>Profesores, investigadores, PAS</b>	<b>Alumnos de Grado, Máster y Doctorado</b>	<b>Otros colectivos</b>
<b>Cabinas</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Servicio de referencia</b>	SÍ	SÍ	SÍ
<b>Actividades de formación</b>	SÍ	SÍ	NO

Fuente: Página Web de la Biblioteca Central de la UPV. (Gerencia, Biblioteca y Documentación Científica. Tipos de Usuarios y Servicios Disponibles.)

La descripción de cada uno de los servicios se ha extraído a partir de la Carta de Servicios publicada en la Página Web de la BC. Se decide categorizar los servicios de la BC para comentarlos. (UPV G. , Carta de Servicios: Biblioteca y Documentación Científica. PoliPapers: Edición revistas científicas UPV)

La primera categoría que se va a describir es la de Adquisición de productos, esta engloba:

- La Adquisición de productos bibliográficos y actualización de la colección, esto es, la renovación de suscripciones.

La BC es la encargada de gestionar las adquisiciones de los productos bibliográficos como son los materiales bibliográficos, revistas, bases de datos y las donaciones.

Este servicio se dirige a toda la Comunidad Universitaria UPV y a las Entidades UPV, los cuales pueden realizar una solicitud para que la Biblioteca adquiera nuevos productos bibliográficos. Para iniciar esta solicitud, la BC pone a disposición de los usuarios la herramienta "PoliBuscador"<sup>6</sup>, a través de la que identificándose con las claves de usuario pueden acceder a la Biblioteca Virtual (Mi Biblioteca), y rellenar el formulario de petición en el apartado de Nuevas Adquisiciones. También podrán informarse del estado de sus solicitudes en el mismo apartado, aunque también introduciéndose en la página web del PoliBuscador se puede realizar la adquisición de productos que pertenecen a la colección digital. (Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Adquisición de productos bibliográficos, 2015)

<sup>6</sup> El Polibuscador es una motor de búsqueda bibliográfico perteneciente a la UPV. Su dirección URL es <http://polibuscador.upv.es>.



### Ilustración 13. Captura de pantalla de la solicitud para la adquisición de nuevos productos bibliográficos

**Solicitud de Adquisición**

Si lo desea puede solicitar un material que no haya localizado en el catálogo en línea o que no haya encontrado en la estantería. Para hacer esto, proporcione toda la información posible, incluyendo el título y la razón por la que esta solicitando este material.

\* Campos obligatorios

Autor	<input type="text"/>
Autor adicional	<input type="text"/>
Título	* <input type="text"/>
Edición	<input type="text"/>
Lugar de publicación	<input type="text"/>
Editor	<input type="text"/>
Año de Publicación	<input type="text"/>
ISBN	<input type="text"/> Debe introducirse sin guiones, ej. 9788490046357.
Serie	<input type="text"/>
Fuente de Información	<input type="text"/> si desea proporcionar un URL o una dirección donde se pueda localizar el material solicitado.
Comentarios / Número de ejemplares	* <input type="text"/>
Biblioteca para la que solicita el ejemplar	<input type="text"/>

Fuente: Biblioteca Virtual (Mi Biblioteca) UPV

Para realizar la solicitud de nuevos ejemplares de documentos ya existentes en la biblioteca, hay que acceder a través de la opción de Sugerencia de Compra desde el catálogo. Siempre identificándose como usuario y recuperando el registro bibliográfico correspondiente.

La BC se compromete a dar una respuesta sobre la adquisición de libros y audiovisuales para colección docente y de investigación de hasta 5 días laborables desde la recepción de la solicitud del usuario por el personal de la BC hasta la aceptación, denegación o aplazamiento justificado de la solicitud.

En relación con el horario de atención al usuario:

**Tabla 7. Horario del Servicio de Adquisición de productos bibliográficos y renovación de suscripciones.**

Servicio	Horario
Accesibilidad a formularios de solicitud y estado de solicitud a través de la Web	24 horas al día
Atención personal	Laborables de Lunes a Viernes. 9.00h – 14.00h

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en la Carta de Servicios de la Biblioteca Central de la UPV.

- Gestión de donaciones y canjes de productos bibliográficos.

La donación es una de las formas de adquisición de los fondos bibliográficos y documentales de la Universidad. Las donaciones se diferencian entre emblemáticas y corrientes. Las primeras, son aquellas que “por su volumen y calidad de contenido merecen consideración aparte”; estas además podrán ser ubicadas tanto en las salas de la BC como en alguna sala especial habilitada por la Escuela receptora, dependiendo de lo que se haya convenido en el momento de aceptación de la donación. Se colocan en armarios especiales, en los que se alojarán únicamente los fondos provenientes de esa donación. Las corrientes, son las que se colocan en los armarios de la BC o de la sala de biblioteca del Centro que se considere adecuada según la temática, por lo que los fondos pueden ubicarse por separado. (Universitat Politècnica de Valencia, Política de Donaciones)

Como cualquier servicio tiene un procedimiento a seguir, y este consta de notificar en primer lugar la oferta de donación para así que se lleve a cabo una aproximación del coste de almacenamiento de la donación y el trabajo que habría de llevarse a cabo en el caso de ser aceptada, además de la valoración de la utilidad y pertinencia de las monografías para la comunidad universitaria, por todo esto, el personal técnico que forma parte de la unidad de adquisiciones de la BC es el encargado de tomar la decisión de aceptar, rechazar o aceptar parcialmente la donación. Una vez se acepta la oferta, el material pasa a ser propiedad legal de la Biblioteca y se puede utilizar, organizar y mantener como el propio personal de la BC considere oportuno.

Este servicio va dirigido a toda la Comunidad Universitaria de la UPV, las distintas entidades que la conforman y la sociedad en general, ya que cualquier persona puede realizar una donación de productos bibliográficos.

Cualquier usuario recibirá atención personalizada, en cualquiera de sus formas (presencial, telefónica o por correo electrónico). El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9.00 a 14.00h en días laborales. Hay que destacar los agradecimientos realizados por donar cualquier tipo de producto bibliográfico, en el caso de que sea una donación emblemática se redacta una carta de agradecimiento personalizada. (Universitat Politècnica de Valencia, Política de Donaciones)

La segunda categoría es la de Catalogación, que se explica a continuación:

- Catalogación de los fondos de las entidades UPV:

Este servicio se utiliza para la clasificación de fondos bibliográficos para que cada uno de ellos formen parte de un inventario, concretamente lo que realiza el personal técnico es la validación de la compra de estos fondos de las distintas entidades que conforman la UPV y los incorpora, en distintos formatos, al catálogo bibliográfico para su visualización en el OPAC (Online Public Access Catalogue)<sup>7</sup>. (Wikipedia)

---

<sup>7</sup> OPAC es un catálogo en línea automatizado de acceso público de los materiales de una biblioteca.

La forma de solicitar la catalogación de los fondos es entregando los documentos y facturas correspondientes en los servicios centrales de la BC. El período de compromiso adquirido por la BC para la catalogación es de 8 días laborables desde la recepción de los documentos y su factura. Una vez el documento esté catalogado se informa vía correo electrónico o telefónicamente. Esto se puede realizar de lunes a viernes de 9.00 a 14.00h, ya que este es el horario fijado para la atención al público. (Carta de Servicios: Biblioteca y Documentación Científica. Catalogación de los fondos de las entidades UPV, 2015)

Este es uno de los servicios restringidos, ya que solo se dirige a las entidades que conforman la UPV.

La siguiente categoría es la de Puesta a disposición y mantenimiento de la colección:

- Acceso a las salas para estudio y consulta de colección en estado físico:

Este servicio trata de dejar de manera accesible y física el material bibliográfico para el usuario. Esto incluye operaciones de ordenación, inventario, expurgo, revisión, reparación y reposición si se da el caso; también incluye el mantenimiento de las distintas instalaciones que conforman la biblioteca para que se encuentren en buen estado. En lo relacionado con la ordenación del material, la BC realiza esta tarea sobre los documentos disponibles una vez al día. (Carta de Servicios: Acceso a salas para estudio y consulta de la colección en soporte físico., 2015)

El acceso a la colección en estado físico puede darse de dos maneras, que corresponden a si se encuentran disponibles en las salas de la biblioteca o si no lo están. En el primer caso, hay un acceso directo a los mismos y se pueden encontrar en los distintos armarios repartidos por los pasillos y salas de la BC; pero por otro lado, puede que no estén disponibles por estar ubicados en depósitos, por pertenecer al fondo antiguo o a fondos de baja utilización, en este caso hay que reservar el documento previamente para poder hacer uso de él.

El proceso de reserva es sencillo, ya que desde la intranet del usuario (identificándose previamente) puede localizar el documento que quiere consultar desde la herramienta PoliBuscador y reservarlo a través de la pestaña llamada "Fondos", después podrá ser recogido en los mostradores destinados a ese uso.

Existe la posibilidad de querer consultar publicaciones seriadas, que deberán solicitarse en el mostrador, o, a través del formulario de préstamo interbibliotecario para aquellos usuarios que tengan autorización expresa.

La disponibilidad de este servicio es prácticamente inmediata, excepto cuando otro usuario esté utilizando el documento requerido.

**Tabla 8. Horario de atención al público para el acceso a salas de estudio y consulta de la colección en estado físico.**

PERIODO	HORARIO
Período lectivo	Lunes a Viernes: 8.00h - 21.45h Sábados, Domingos y Festivos: 8.30h – 20.45h
Período de exámenes	Lunes a Viernes: 8.00h – 1.00h (día siguiente) Sábados, Domingos y Festivos: 8.30h – 1.00h (día siguiente)

Fuente: Elaboración propia a partir de la información encontrada en la Web de la UPV.

La cuarta categoría es la denominada Circulación de la colección, esta recoge todo lo relacionado con los diferentes tipos de préstamos y el acceso a los distintos documentos que forman parte de la colección de la BC.

- Préstamo Interbibliotecario y acceso al documento a la Comunidad UPV autorizada:

Este servicio principalmente se presta para ayudar a aquellos usuarios autorizados por el centro de coste, como son: los investigadores, profesores, doctorandos, PAS y becarios; que hayan sido dados de alta en la aplicación de préstamo interbibliotecario, en la obtención de documentos que no forman parte de la colección propia de la red de Bibliotecas UPV, pero si existente en otras bibliotecas. (Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Préstamo interbibliotecario y acceso al documento a la Comunidad UPV, 2015)

A través de la compleción del formulario correspondiente se inicia la solicitud para el préstamo o acceso al documento, para realizar esta solicitud hay que darse de alta en el sistema. Este formulario está localizado en el apartado “Mi Biblioteca” dentro de la intranet personal del usuario, y ha de rellenarse de la forma más completa posible para así que la búsqueda pueda realizarse de forma más detallada. Desde que se recibe el formulario, el plazo de tramitación es de 4 días laborables como máximo.

El horario de atención al público se establece de 9.00h a 14.00h, de lunes a viernes en días laborables.

Pese a que se necesita autorización para la utilización de este servicio (el de préstamo), los alumnos de grado pueden solicitar copias de artículos o capítulos de libros que estén relacionados con su área de estudio para su consulta.

Este servicio es de pago y la tarifa correspondiente varía en función del proveedor, el tipo de documento que se solicite (fotocopias, fotocopias con copyright o préstamo del documento), se muestran en la ilustración siguiente las diferentes tarifas. Esta tarifa se carga al centro de coste del Departamento o Servicio al que esté adscrito aquel que haga uso de este servicio.

## Ilustración 14. Captura de pantalla de las tarifas de préstamo interbibliotecario

### Tarifas del Préstamo Interbibliotecario

:: Biblioteca y documentación científica :: Servicios :: Préstamo interbibliotecario y obtención de documentos :: Tarifas del Préstamo Interbibliotecario ...

Proveedor	Concepto	Comentario	Precio
Fondos UPV		Personal autorizado UPV	
	Fotocopias	***	***
Proveedores españoles	Fotocopias	Bloque inicial de 1 a 40 páginas	5,00 € + IVA
	Fotocopias	Cada bloque adicional de 10 páginas	1,00 € + IVA
	Préstamo	***	8,00 €
Delft	Fotocopias	De 1 a 10 páginas	6,50 €
	***	Por página adicional	0,65 €
	Préstamo	***	13,00 €
SUBITO	Préstamo	***	14,00 €
	Fotocopias	***	6,00 €
	Fotocopias con copyright	***	variable
TIB Hannover	Fotocopias	***	6,00 €
	Fotocopias con copyright	***	variable

Fuente: [Página Web de la Biblioteca Central de la UPV](#)

- Préstamo de documentos:

Este servicio es el que se encarga de prestar el material bibliográfico procedente de cualquiera de las bibliotecas que nutren la Red de Bibliotecas y Campus de la UPV.

El préstamo de material bibliográfico, se puede solicitar a través de tres vías; la primera es en persona física en los distintos mostradores de préstamo que encontramos en la segunda planta de la BC; la segunda, es a través de la herramienta web de PoliBuscador, identificándose previamente y después en la pestaña “Ejemplares” se puede realizar la solicitud; la tercera forma es exclusiva para las Entidades de la Universidad, en la que a través de la página web de la biblioteca, se encuentra un formulario que ha de ser completado para solicitar el préstamo de documentos durante un curso académico. Este formulario se adjunta como Anexo 2 al final del documento, que además ha de estar firmado por el Director del Departamento que lo solicita y se ha de presentar el formulario en la Biblioteca donde están depositados los fondos requeridos.

Desde el PoliBuscador se pueden realizar consultas para comprobar el estado de los préstamos y las renovaciones, pero también se pueden consultar estos estados desde la Intranet de la UPV del usuario.

Como todo servicio, tiene una serie de condiciones en las que se detallan la cantidad de documentos, el plazo de devolución de estos y el número de renovaciones que se pueden realizar. Esto es especificado en la siguiente tabla:

**Tabla 9. Condiciones de préstamo según usuario**

Tipo de usuario	Tipo de documento	Núm. máximo de ejemplares	Plazo		Número de renovaciones
			Normal	Con reserva	
Estudiantes	Libros	30	15 días	7 días	6
	Películas		7 días	3 días	6
	Ordenadores	1		1 día	0
				7 días	1
Cabinas	1		15 días	0	
			1 día	0	
PDI, PAS	Libros	30		15 días	6
	Películas		7 días	3 días	6
Departamentos (Entidades UPV)	Libros prestables	65	Curso académico		0
	Solo sala	4	Curso académico		0

Fuente: Tabla publicada por la página web de la Biblioteca Central. Tipos de préstamo. (UPV G. , Biblioteca y Documentación científica. Tipos de Préstamo)

Los plazos de préstamo sufren prolongaciones durante las vacaciones de verano, Navidad y Pascua.

Este es uno de los servicios que se caracteriza por ser de libre acceso para toda la comunidad universitaria UPV, pero han de identificarse con el Carnet UPV, y serán los responsables del material, una vez prestado, durante el período de tiempo que esté en su propiedad, así como también serán responsables de la devolución en condiciones óptimas del material. En el caso de los usuarios con discapacidad, se ofrece un servicio con una mayor duración del tiempo de préstamo y se les brinda la posibilidad de elegir la biblioteca dónde se quiera recoger el material de no ser la BC.

**Tabla 10. Horario de atención al público para el servicio de Préstamo de Documentos.**

PERIODO	HORARIO
Período lectivo	Lunes a Viernes: 8.00h - 21.45h Sábados, Domingos y Festivos: 8.30h – 20.45h
Período de exámenes	Lunes a Viernes: 8.00h – 1.00h (día siguiente) Sábados, Domingos y Festivos: 8.30h – 1.00h (día siguiente)

Fuente: Elaboración propia a partir de la Carta de Servicios de la Biblioteca Central de la UPV

- Reserva del documento o Lista de Espera:

Cuándo un documento no esté disponible en la biblioteca elegida para su recogida, el usuario no esté sancionado y no tenga en su propiedad el documento solicitado, se puede proceder a la reserva del documento que se quiere solicitar. Este servicio, que es lo que se conocía antiguamente como “Lista de espera”, se presta a través de la herramienta del PoliBuscador, en el apartado de catálogo, entrando en “Fondos” y luego eligiendo la función de Reservar. Una vez realizada la reserva se avisa al usuario mediante correo electrónico cuando el libro solicitado queda disponible para recoger, existe un plazo de dos días laborables sin tener en cuenta el día de devolución del libro para poder recogerlo. El usuario también recibe una notificación por la misma vía antes de que venza el período del préstamo. (Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Préstamo, lista de espera y reserva de documentos, 2015)

Este servicio está disponible durante las 24h del día.

- Renovación del préstamo:

Existe la posibilidad de renovar el préstamo vía electrónicamente, a través del PoliBuscador, pero siempre dentro del período en el que el usuario tenga el documento y no esté sancionado. Este trámite se realiza en el apartado de Mi Biblioteca, dentro de “Préstamos” y escogiendo la opción de “Renovar” y hay que tener en cuenta que se puede renovar un documento hasta 6 veces. (Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Préstamo, lista de espera y reserva de documentos, 2015)

Se puede acceder a este servicio durante las 24 horas del día.

La BC utiliza avisos vía electrónicamente para realizar las reclamaciones correspondientes a los usuarios que no devuelven los documentos prestados. Estos avisos se realizan a partir del sexto día laborable de demora en la devolución y luego cada 5 días naturales.

- Préstamo Interbibliotecario y provisión de documentos de la colección UPV solicitados por otras instituciones:

Este servicio es el encargado de proveer de documentos propios de la colección de la BC a bibliotecas de otras Unidades e Instituciones, por lo que los usuarios que se benefician de éste serán los usuarios procedentes de otras universidades e instituciones a los que se les presta el servicio y son externos a la Comunidad UPV. (Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Préstamo Interbibliotecario y provisión de documentos de la colección UPV solicitados por otras instituciones, 2015)

Para solicitar el préstamo de cualquier documento, la Universidad o Institución solicitante deberá cumplimentar un formulario de solicitud a través del programa de préstamo interbibliotecario normalizado, y remitir el formulario a la dirección de correo electrónico de contacto de este servicio que es: “ [prest@bib.upv.es](mailto:prest@bib.upv.es) “. La BC comunica en un plazo de 4 días laborables, a contar desde la recepción de la solicitud,

la aprobación de esta solicitud enviándole el documento solicitado siempre que esté disponible.

El horario de atención para estas solicitudes, es de lunes a viernes de 9.00h a 14.00h, en días laborables.

La quinta categoría envuelve a todo aquello que tenga que ver con los mantenimientos de la biblioteca digital. Este servicio ofrece a los usuarios, a través de una serie de empresas de provisión de software, de asistencia técnica y empresas proveedoras de recursos de información, el acceso a la Biblioteca Digital con las máximas funcionalidades disponibles. (Procesos de los servicios universitarios de la UPV, 2014)

- Acceso a la Biblioteca Digital :

Este es un servicio que presta la BC a través de diferentes empresas ya mencionadas anteriormente, que proporcionan el acceso a la Biblioteca Digital de la institución, de sus servicios asociados y de su colección. (Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Acceso a la Biblioteca Digital., 2015)

El acceso a este servicio se realiza a través de la dirección Web del PoliBuscador, esta es <http://polibuscador.upv.es> . En esta web se publica la información relativa de los recursos nuevos, la eliminación de estos o las modificaciones oportunas para su mejora. También se encarga de la publicación en la microweb de la unidad de las novedades destacadas o en la página Web de la UPV de las novedades de gran alcance.

Otra de sus funciones es la de dar respuesta a los mensajes recibidos, tanto por correo electrónico como telefónicamente; además de atender a las distintas incidencias comunicadas por los usuarios a través de “Biblioteca Responde”, con un plazo de 3 días laborables desde la recepción de la consulta o incidencia.

La atención al usuario está disponible de 9.00h a 14.00h de lunes a viernes en días laborables, pero el servicio está disponible las 24 horas del día.

Está destinado a todos los miembros de la Comunidad Universitaria UPV ya que los recursos de información suscritos por la Universidad restringen el acceso solo a estos, y a la sociedad en general por los recursos libres que son accesibles por todos.

La sexta categoría recoge aquellos servicios que tienen que ver con la relación directa con el usuario.

- Orientación bibliográfica y respuesta a consultas de referencia:

Este servicio es el que se encarga de gestionar el mostrador tanto virtual, presencial o telefónico del servicio de información que se encarga de atender las distintas consultas bibliográficas y de referencia, así como las preguntas relativas al uso de los distintos recursos y servicios que ofrece la Biblioteca denominado “La Biblioteca Responde”. En este mostrador también se pueden atender las quejas, sugerencias y felicitaciones. (Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Orientación Bibliográfica y respuesta a consultas de referencia, 2015)



Se pueden dirigir a este mostrador los miembros de la comunidad universitaria UPV a través de Gregal (que es una aplicación web dónde se puede solicitar la ayuda necesaria, identificándose previamente a través de la intranet del usuario), por teléfono o en persona a través de los distintos mostradores, así como a través del formulario Web que se encuentra en la página web: [www.upv.es/bibliotecaresponde](http://www.upv.es/bibliotecaresponde).

Así mismo, ofrecen un sistema de cita previa en el que se reserva una sesión personalizada en el Aula Taller de la BC de lunes a viernes de 9.00h a 14.00h. El plazo de respuesta es de 3 días laborables a contar desde la recepción de la consulta y está disponible a través del Formulario Web las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### Ilustración 15. Captura de pantalla del inicio de la aplicación web GREGAL.



Fuente: Página Web de la UPV a través de la Intranet

## Ilustración 16. Captura de pantalla del formulario de Cita Previa

**Cita previa**

Indica tus datos personales y la consulta [Cerrar sesión](#)

Nombre

Correo-e  (\*)

DNI

Teléfono

Tipo de consulta

Asunto  (\*)

Texto de consulta  (\*)

**Enviar**

(\*) Los campos con asterisco son obligatorios

**Nota:** Recuerda que cuanto más detallada sea la explicación de tu consulta (ej. fuentes de información, finalidad de la consulta) más fácil nos resultará resolverla

Le informamos que sus datos van a ser incorporados al fichero Biblioteca General para la gestión de preguntas y sugerencias sobre el servicio de la Biblioteca General de la UPV. Le recordamos que puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación y cancelación ante la Universidad Politécnica de Valencia, Camino de Vera s/n, 46022 Valencia

Fuente: Página web de la Biblioteca Central de la UPV. "Biblioteca Responde".

Toda la sociedad puede hacer uso de este servicio, siempre que se tenga en cuenta que habrá una serie de restricciones para estos, ya que aquellos que no formen parte de la Comunidad UPV cuentan con una limitación al acceso de algunos recursos de información, estas restricciones son las líneas de servicio de propiedad intelectual, la de apoyo a investigadores y por último las de carácter de asesoramiento.

- **Formación a usuarios:**

La Biblioteca es responsable también de las actividades de formación que se imparten periódicamente para los distintos tipos de usuarios. Estas actividades de formación se ofrecen para que los usuarios tengan la oportunidad de conocer y formarse en los diferentes recursos y servicios que se ponen a disposición de la comunidad universitaria. (UPV, Biblioteca y documentación científica. Sesiones de Formación)

Este servicio se responsabiliza además del desarrollo de las distintas actividades formativas, de la elaboración de los materiales de formación para poder llevar a cabo esta actividad.

Hay distintos tipos de sesiones de formación, que se pueden distinguir entre las siguientes: (UPV, Sesiones de Formación) en primer lugar, están las sesiones introductorias, que se realizan principalmente enfocándose a los alumnos de nuevo ingreso, para poderles enseñar la instalación y mostrarles el funcionamiento de los servicios. Entre estas sesiones destacan las Jornadas de Acogida a los nuevos alumnos, a los estudiantes de intercambio y las visitas guiadas que se pueden concertar, estas visitas se realizan los miércoles a las 12h y los jueves a las 17.00h previo concierto.

Otro tipo de sesiones son las de formación temática, estas se basan en un determinado tema, como puede ser una base de datos, algún recurso en concreto, o servicios específicos de información divididos también en áreas temáticas; estas sesiones se dirigen tanto a alumnos como a profesores, y se realizan con la colaboración del Instituto de Ciencias de la Educación<sup>8</sup> (ICE) y el Centro de Formación Permanente (CFP).

El tercer tipo de sesiones, son las llamadas a la carta, estas se realizan en el aula a petición de un docente para sus alumnos sobre un tema de interés determinado; para solicitar este tipo de sesión en concreto, hay que enviar un correo a la dirección de [formación@bib.upv.es](mailto:formación@bib.upv.es) y cumplimentando la información del Anexo 4 que se adjunta al final del documento.

Por último, las sesiones de autoformación son las caracterizadas por ser seminarios en línea ofrecidos por los distintos distribuidores, y tutoriales interactivos, videos etc., elaborados por el personal de la biblioteca.

Se da respuesta a las solicitudes en un plazo de 3 días laborables desde el momento en el que se reciben.

En la página web de la Universidad Politécnica de Valencia se informa de los cursos programados, como se muestra en la siguiente ilustración:

---

<sup>8</sup> “El Instituto de Ciencias de la Educación es el encargado de ayudar a la docencia, ofreciendo formación, apoyo y asesoramiento al profesorado en el ámbito de la pedagogía universitaria, y propiciando la divulgación y empleo de nuevos recursos y tecnologías educativas, contribuyendo al proceso de innovación y evaluación de la calidad de la enseñanza, así como desarrollar actividades formativas y facilitar apoyo psicopedagógico al estudiante al objeto de atender sus necesidades de orientación y asesoramiento académico, personal y profesional.” (Universitat Politècnica de València, Instituto de Ciencias de la Educación)

### Ilustración 17. Cursos de Formación para los meses de Noviembre y Diciembre de 2015

CURSO	DESTINATARIOS	FECHA	HORA	LUGAR
Manual básico para investigadores: Quien cita mis artículos, dónde y cómo publicar los resultados de mis investigaciones	Comunidad universitaria	Formación continua		On-line
Mendeley, el nuevo gestor de referencias bibliográficas de la UPV: Migración de Refworks a Mendeley	Comunidad universitaria	24/11/2015	15-18h	Aula de Formación. Biblioteca Central
Mendeley, el nuevo gestor de referencias bibliográficas de la UPV: Migración de Refworks a Mendeley	Comunidad universitaria	3/12/2015	12-15h	Aula de Formación. Biblioteca Central

Fuente: Página web de la Biblioteca Central de la UPV. Sesiones de Formación. (UPV, Sesiones de Formación)

El horario de atención al público es de lunes a viernes (días laborables) de 9.00 a 14.00 horas; aunque se puede solicitar también por vía electrónica o telefónica.

La séptima categoría es la denominada Apoyo a la comunicación científica, que se encarga del apoyo técnico, archivo y difusión de la documentación relacionada con la comunidad científica.

- PoliPapers: edición revistas científicas UPV:

PoliPapers es el portal de la UPV para impulsar la edición en abierto de revistas científicas digitales (Universitat Politècnica de València, PoliPapers). El servicio que presta la Biblioteca a este portal es el de “apoyo al editor de revistas electrónicas pertenecientes a la UPV en las fases de creación de la revista en OJS (Portal Web de PoliPapers), configuración, flujo de edición de la misma, indexación en los recursos de información y asistencia técnica a autores y editores”. (Carta de Servicios: Biblioteca y Documentación Científica. PoliPapers: Edición revistas científicas UPV)

Los beneficiarios de este servicio son los PDI e investigadores. Para realizar la petición de alta de revista por la Editorial UPV se tiene que enviar un correo electrónico a [ojsadmin@upvnet.upv.es](mailto:ojsadmin@upvnet.upv.es), en el caso de otras peticiones de usuarios, se realiza también a través de correo electrónico ( a la misma dirección anterior), telefónica o presencialmente.

La disponibilidad del servicio es de los 365 días del año, en el que se da acceso a la plataforma en línea permanente <http://polipapers.upv.es/>. La atención al usuario es de lunes a viernes de 9.00h a 14.00h en días laborables.

- RiuNet: repositorio institucional UPV

RiuNet es “el Repositorio Institucional de la UPV, gestionado por la Biblioteca, cuyo objetivo es ofrecer acceso en Internet a la producción científica, académica y corporativa de la comunidad universitaria, con la finalidad de aumentar su visibilidad y hacerla accesible y preservable.” (Universitat Politècnica de València, RiuNet Repositorio UPV)

Este servicio se basa en la preservación y difusión de la producción científica, académica y corporativa de la comunidad universitaria, así como facilitar el acceso abierto a la producción científica, académica y corporativa de la comunidad universitaria a la Sociedad en General. Este servicio está disponible a toda la sociedad en general y la Comunidad Universitaria. (Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. RiuNet: Repositorio institucional UPV, 2015)

Para la función de preservación y difusión de la producción se puede realizar su solicitud a través de diferentes canales:

**Tabla 11. Canales para la solicitud de preservación y difusión de la producción.**

<b>CANAL</b>	<b>TIPO DE PRODUCTO</b>
<b>RiuNet</b> <a href="http://riunet.upv.es">http://riunet.upv.es</a>	Cualquier colección
<b>Programa Docencia en Red</b> <a href="http://www.upv.es/entidades/DOCENRED/indexc.html">www.upv.es/entidades/DOCENRED/indexc.html</a>	Colecciones Polimedias Laboratorios Virtuales
<b>Aplicación Palancia</b> <b>Aplicación Senia</b>	Tesis doctorales Producción docente e investigadora
<b>Unidades Administrativas</b>	Trabajos académicos de alumnos
<b>Presencial, telefónicamente</b> <b>Biblioteca Responde</b>	Cualquier colección Cualquier colección

Fuente: Elaboración propia a partir de la Carta de Servicios de la BC.

Para la función de facilitación de acceso abierto se puede llegar a ella a través de dos canales, que son por un lado RiuNet y por otro el PoliBuscador, Internet o diversos recolectores y buscadores científicos.

Según como se soliciten las consultas o se envíen los mensajes, la BC da respuesta a todos estos mensajes (vía telefónica, in situ o por correo electrónico) y tiene el compromiso de garantizar el acceso desde la propia interfaz.

El servicio está disponible en línea los 365 días al año, al igual que el acceso al repositorio para autoarchivo o consulta, pero el horario de atención al usuario es de 9.00 a 14.00 horas de lunes a viernes en días laborables.

- Senia: normalización bibliográfica

La Biblioteca presta el servicio a esta herramienta de gestión curricular, de introducir y normalizar los congresos y revistas, además de realizar el mantenimiento de las entradas bibliográficas en la aplicación, lo que conlleva realizar las siguientes operaciones: altas de nuevos congresos tanto generales como anuales, mantener y normalizar los congresos ya existentes (eliminar duplicados, crear nuevas entradas normalizadas o comprobar e insertar datos adicionales en los congresos anuales); también realiza el alta y mantenimiento de nuevas revistas, comprobar e insertar datos. (Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Senia: Normalización bibliográfica., 2015)

Este servicio es de uso exclusivo para el personal docente e investigador, así como para investigadores. Para realizar una solicitud hay que enviarla al servicio de referencia virtual "La Biblioteca Responde" desde la Herramienta curricular Senia. La información relativa al estado de la solicitud se puede obtener a través de correo electrónico o consultando con La Biblioteca Responde.

El plazo de resolución de las solicitudes de normalización de congresos y revistas para las convocatorias de IAI (Índice de Actividad Académica) e IAD (Índice de Actividad Docente) es de 90 días laborables.

El horario de accesibilidad está disponible los 365 días del año a través de la Web. El horario de atención al usuario es de 9.00 a 14.00h de lunes a viernes.

La siguiente categoría es la denominada Prestaciones informáticas, esta engloba todos aquellos servicios relacionados con la informática, como son el préstamo de portátiles, los ordenadores de uso público o la red inalámbrica del edificio.

- Ordenadores de uso público:

Los ordenadores de uso público están totalmente equipados para que los usuarios puedan utilizarlos en cualquier momento, con conexión a Internet, a la red UPVNET, cuentan con software ofimático y científico, además de con grabadora de DVD y CD. También hay algunos ordenadores conectados a escáneres para que se pueda hacer uso de ellos. Para la consulta del catálogo no hace falta identificarse como miembro de la UPV, pero para el uso de programas como Microsoft Office o el uso de Internet sí que hay que identificarse con la clave de usuario y contraseña. (UPV, Biblioteca Central. Prestaciones Informáticas)

- Préstamo de ordenadores a domicilio:

La BC pone a disposición de únicamente los alumnos del colectivo UPV, portátiles para su préstamo. Los modelos existentes para este servicio son ordenadores Apple conocido como MacBook, o Toshiba. El préstamo se realiza por un periodo de 1, 7 o 15 días y sólo se puede renovar una vez en el momento en el que el usuario lo tiene en su propiedad.

Para poder beneficiarse de este servicio, hay que identificarse como alumnos del centro, y rellenar la solicitud de inscripción<sup>9</sup> que tendrá validez para todo el curso académico en el que se firme.

La disponibilidad de este servicio es de 9.00h a 20.00h de lunes a viernes en días laborables.

- Red Inalámbrica del edificio:

También se pueden conectar los portátiles de los propios usuarios (o los prestados por la Biblioteca Central) a través de la red inalámbrica o a través de los puntos de acceso a la red y a las tomas de corriente.

La última categoría es aquella que engloba todos los servicios e instalaciones que han sido adaptadas para garantizar de esta forma la accesibilidad a estas a toda la sociedad.

En primer lugar cuentan con una serie de ayudas técnicas que son las siguientes: un ordenador adaptado con una pantalla de 22”, magnificadores y lectores de pantalla ZoonText 9.1 y Jaws 9.0; también dispone de línea de braille para ordenadores, telelupa a color de 57 aumentos y por último lupa de sobremesa. Además de estas ayudas, también cuenta con un edificio totalmente accesible sin barreras arquitectónicas y un equipamiento adecuado. También cuentan un servicio de préstamo más amplio (30 días), pueden elegir en que biblioteca recoger los documentos, puestos individuales, ordenadores y cabinas de estudio adaptadas. (UPV, Biblioteca y documentación científica. Servicios adaptados)

**Tabla 12. Enumeración de lo dispuesto para la accesibilidad**

ACCESO SIN BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	EQUIPAMIENTO
<p><b>Recorrido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-puertas apertura automáticas</li> <li>-protección de huecos</li> <li>-circulación occidental</li> <li>-pasillos libres de obstáculos</li> <li>-manillas de puertas con mecanismos de presión o palanca</li> <li>-circulación vertical</li> <li>-protección de espacios bajo escalera</li> <li>-contraste cromático entre huella y tabica en escaleras</li> </ul>	<p>Adecuación del mostrados de atención al público: misma altura del usuario, espacio inferior libre de obstáculos</p> <p>Lugares de estudio adaptados</p> <p>Cabinas adaptadas de trabajo en grupo</p> <p>Aula de formación con puestos de estudio adaptados</p> <p>Puesto de consulta con ordenador adaptado y mesa regulable mediante sistema eléctrico.</p>
<p><b>Baños accesibles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-tiradores y manillas con mecanismos de presión o palanca</li> <li>-Inodoros adaptados (barras de apoyo horizontales)</li> <li>-Lavabo sin pie ni mobiliario inferior , para que</li> </ul>	

<sup>9</sup> Se adjunta al final del documento el formulario de solicitud como Anexo 3.

ACCESO SIN BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	EQUIPAMIENTO
<p>las personas con sillas de ruedas puedan acercarse frontalmente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-accesorios dentro del radio de alcance</li> <li>-Grifos monomando con palanca alargada</li> </ul> <p><b>Señalización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Carteles y rotulación con acabado mate y aumento tipografía</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la Página Web de la Biblioteca Central de la UPV. (UPV, Bbiblioteca Central. Servicios adaptados)

A continuación, con el fin de facilitar la lectura de este TFG se expone un cuadro síntesis con los servicios que ofrece la BC y el destinatario de dichos servicios extraído de la Carta de Servicios de la Biblioteca Central.

#### Ilustración 18. Síntesis de los servicios prestados.

SERVICIOS PRESTADOS POR LA BC	DESTINATARIOS/USUARIOS
<b><i>Adquisición de productos bibliográficos</i></b>	Comunidad Universitaria UPV Entidades UPV
<b><i>Catalogación de los fondos de las entidades UPV</i></b>	Entidades UPV
<b><i>Salas de estudio, lectura y consulta en papel</i></b>	Comunidad Universitaria UPV Sociedad en general
<b><i>Préstamo interbibliotecario y acceso a documentos autorizados comunidad UPV</i></b>	Comunidad Universitaria UPV
<b><i>Préstamo, lista de espera y reserva de documentos</i></b>	Comunidad Universitaria UPV Entidades UPV PDI Y PAS de las universidades públicas valencianas
<b><i>Préstamo interbibliotecario y provisión de documentos de la colección UPV solicitados por otras universidades</i></b>	Otras universidades Entidades externas
<b><i>Acceso a la Biblioteca Digital</i></b>	Comunidad Universitaria UPV Sociedad en general



**SERVICIOS PRESTADOS POR LA BC****DESTINATARIOS/USUARIOS**

<b><i>Orientación bibliográfica y respuesta a consultas de referencia</i></b>	Comunidad Universitaria UPV Sociedad en general
<b><i>Formación a usuarios</i></b>	Comunidad Universitaria UPV
<b><i>Polipapers: edición revistas científicas UPV</i></b>	PDI investigadores
<b><i>Riunet: Repositorio institucional de la UPV</i></b>	Comunidad Universitaria UPV Sociedad en general
<b><i>Senia: normalización bibliográfica</i></b>	Personal investigación y PDI investigadores

Fuente: Elaboración propia a partir de la Carta de Servicios de la UPV.

# CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

---

En el presente capítulo se presenta el tipo de estudio realizado y la metodología utilizada para realizar el TFG.

El estudio realizado en este caso es un estudio exploratorio, ya que este tipo de estudios se realiza para adquirir un mejor entendimiento y mayor conocimiento sobre el objeto de estudio, un objeto no estudiado con anterioridad por lo que no existen estudios precedentes sobre los que basarse.

Con este fin, se ha realizado la triangulación inter metodológica, esto es, la combinación de diferentes técnicas de investigación social pertenecientes a diferentes metodologías para la obtención de información que permita estudiar el objeto de estudio de una manera más completa y más compleja.

En primer lugar, tras la definición del objeto de estudio y los objetivos del mismo se ha llevado a cabo una exhaustiva revisión bibliográfica. En segundo lugar, han sido definidas las estrategias metodológicas y han sido diseñadas las técnicas a aplicar y su trabajo de campo. En tercer lugar, se han aplicado las técnicas de investigación social, que en este caso son la observación participante y la encuesta. Y en cuarto y último lugar, se ha procedido al tratamiento de los datos (tanto cualitativos como cuantitativos) para su posterior análisis e interpretación.

## 3.1 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La revisión bibliográfica es uno de los primeros pasos a realizar en cualquier tipo de investigación. De esta manera podemos conocer y analizar estudios similares y conocer el tipo de estrategias metodológicas que han sido utilizadas para obtener la información.

Se encontraron libros y artículos, tanto en papel como electrónicamente que han servido para entender de una mejor manera que tipo de estudio se iba a realizar y los pasos para realizarlo, como el libro de *Earl Babbie: The Practice of Social Research*, que ha sido muy útil ya que conduce paso a paso la forma de realizar diferentes tipos de investigaciones sociales. Se consultó también el libro de *M<sup>a</sup> Angeles Cea D'Ancona: Metodología cuantitativa, estrategias y técnicas de investigación social*, del cual se extrajeron diferentes definiciones para la redacción y entendimiento de conceptos de la metodología a utilizar. También se buscaron trabajos publicados sobre el objeto de estudio, en este caso se tomó como guía el realizado por *Brenda Ciraolo: La Casa del Alumno (UPV). Análisis del espacio, sus usos y percepciones. Diagnóstico y propuestas*, ya que se realizó sobre una institución de la misma universidad y el objeto de estudio pese a no ser el mismo, si se pudieron obtener diferentes ideas tanto para el enfoque del estudio como para redactar las preguntas de la encuesta.

## 3.2 LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

La observación participante es una técnica que permite recoger información sustancial sobre pautas culturales del territorio de estudio mediante todo aquello que se observa (Escudero, 2004, pág. 52). Se ha escogido este tipo de observación, porque permite que el investigador forme parte del grupo a analizar de forma directa, sin que los miembros del grupo cambien su comportamiento y de esta manera se puedan entender sus motivaciones y describir sus acciones. (Corbetta, 2010)

En primer lugar, se define el objeto de estudio, que es conocer los espacios, usos y servicios de la Biblioteca Central, de esta forma se analiza: los distintos espacios de dicha institución, los servicios que en cada uno de los espacios se prestan, el uso que se realiza de cada espacio y las interrelaciones que se establecen en dicho espacio.

Para continuar, se procedió a realizar un estudio de cada uno de los espacios que componen la BC, planta por planta, para así poder luego realizar una descripción de cada uno de ellos. Se visitó en diferentes días para así poder ver distintos tipos de situaciones, así como la afluencia de usuarios o la utilización de los distintos servicios en diferentes horarios. La recogida de información se ha plasmado en el apartado 4.1 “Descripción de usos y espacios de la Biblioteca Central de la UPV”. Se han integrado los planos de las diferentes salas que se encontraron publicados en la página Web de la BC, con los servicios bien diferenciados, por lo que se tuvo que comprobar que correspondían con el actual aspecto y distribución de la BC.

Para la realización de esto, se elaboró un diario de campo, dónde se han anotado las diferentes percepciones y registros informacionales que se han ido realizando en el propio trabajo de campo, para luego poder desarrollar preguntas tanto para la entrevista, como para la encuesta.

Durante la observación participante se ha realizado una entrevista estructurada para obtener información complementaria a la propia observación.

## 3.3 LA ENTREVISTA

Según Bingham y Moore, la entrevista es una técnica cualitativa que se caracteriza por ser una conversación entre dos personas, entrevistador e informante, en el que se propone un fin determinado, distinto del simple placer de la conversación y tiene como funciones principales las de recoger datos, informar y motivar (Bingham & Moore, 1941).

En primer lugar, se concertó la entrevista con un técnico de la BC, a través de Biblioteca Responde, realizando una solicitud de consulta relativa a obtener información bibliográfica sobre un tema determinado, ya que en un primer momento habían ideas pero no documentación para leer, además se aprovechó para pedir cita previa para poder hablar en persona con alguien perteneciente al personal.

La entrevista aproximadamente duró unos 15 minutos, ya que se contaba con un guion<sup>10</sup> ya preparado en el que había preguntas muy específicas, este tipo de entrevistas se conocen como estructuradas. Algunas de las preguntas realizadas tratan sobre servicios concretos de la BC o consultas concretas para la realización de este trabajo, como por ejemplo, se le preguntó si existía algún libro dónde se hablara del origen de la BC como institución. En todo momento el técnico que me atendió fue muy amable y me reenvió por correo electrónico la bibliografía que me podría ser útil así como enlaces a la página web de la BC para poder sacar información de algunas de las preguntas. Hubieron un par de preguntas que no supo contestarme de manera específica, pero si ofreció sus servicios para la explicación de cómo citar la bibliografía en caso de que se necesitara.

### 3.4 LA ENCUESTA

Según Babbie, la encuesta es una técnica utilizada para realizar un estudio cuantitativo, para medir actitudes y orientaciones en una población dada (Babbie, *The Practice of Social Research*, 2014, pág. 230) También se puede definir como la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario precodificado, diseñado a tal efecto (Cea D'Ancona, 1998, pág. 240)

En este documento, la población de interés son todos aquellos usuarios de la Biblioteca Central de la UPV. Para la determinación del tamaño de la muestra se tienen que tener presentes algunas variables, como son el muestreo utilizado y el tamaño de la población.

Para este estudio, se define como población, todas aquellas personas, tanto miembros de la Comunidad UPV como miembros de la sociedad en general, que hayan asistido como mínimo una vez a la Biblioteca Central (ya que las encuestas se aplicaran dentro de la BC). Por otro lado, se define el tamaño muestral, que será de 100 encuestas. El tamaño muestral no es representativo de la población objeto de estudio, es un estudio exploratorio cuya finalidad es recabar datos sobre el nivel de satisfacción de los usuario/as de la BC. La finalidad de este TFG es proponer mejoras al funcionamiento de la BC pero queda abierta la puerta para posibles investigaciones posteriores.

En cuanto al muestreo, se ha llevado a cabo un muestreo no probabilístico, ya que el probabilístico requiere tener un marco muestral, y en este caso no se tiene. Este muestreo se ha realizado por cuotas de sexo. La aplicación del cuestionario se ha realizado por rutas aleatorias en el propio edificio, esto quiere decir que se siguieron distintos caminos (prefijados previamente) para realizar la elección de los encuestados, no siempre se escogían en el mismo lugar, ni en el mismo horario para garantizar una mayor aleatoriedad y dispersión de la muestra (evitar concentrar un gran número de cuestionarios por sala).

---

<sup>10</sup> Se adjunta guion de la entrevista al final del documento como Anexo 5.

El tipo de preguntas elegidas para el cuestionario son preguntas cerradas, en algunos casos dicotómicas, en las que al encuestado se le pide elegir una de las respuestas ya acotadas previamente por el encuestador. Este tipo de preguntas proporcionan una mayor uniformidad en las respuestas y se procesan de forma más sencilla que las preguntas abiertas (Babbie, *The Practice of Social Research*, 2014, pág. 233). También se han utilizado unas cuantas preguntas filtro, ya que el encuestado podía contestar a la siguiente pregunta dependiendo de la respuesta a la pregunta anterior.

Para elaborar la encuesta, se utilizaron diferentes escalas de actitud. Entre ellas, la escala de Likert, en la que se preguntan varias cuestiones que comparten las mismas opciones de respuesta y de esta forma el encuestado responde a cada afirmación escogiendo aquella que represente mejor su opinión personal, las categorías utilizadas para cada ítem son: “muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, muy en desacuerdo”. También se han utilizado escalas de valor numérico del 1 al 10, donde el encuestado también da su valoración personal sobre un determinado servicio, siendo 1 la valoración más baja y 10 la más alta. Por último, el diferencial semántico de Osgood también ha sido de gran ayuda para saber lo que piensan los encuestados del personal de la BC, donde marcan del 1 al 7 lo cercanos que se sienten a los adjetivos opuestos propuestos.

La encuesta se estructura en cinco bloques: un primer bloque que recoge aquellas preguntas relacionadas con variables sociodemográficas como las variables sexo, edad, tipo de relación con la UPV, etcétera; un segundo bloque, que recoge el tipo de motivación, el tipo de comportamiento y el conocimiento sobre los servicios prestados por la biblioteca; el tercer bloque, engloba las preguntas relacionadas con la valoración de la biblioteca; y por último el cuarto bloque, vinculado al uso de los servicios a los encuestados.

Una vez aplicado el cuestionario, y tras su codificación, se crea una base de datos para proceder al análisis estadístico de los datos. Se procederá al cálculo de frecuencias y porcentajes para la lectura de los datos. En este caso, se ha utilizado el programa Microsoft Excel, en el que se crearon tres hojas de cálculo, la primera con todos los datos de las 100 encuestas y sus respuestas, la segunda con todas las variables existentes, y una tercera con tablas de frecuencias relativas y absolutas para así poder convertir esta información en gráficos y su lectura fuese mucho más sencilla para el lector.

# CAPÍTULO 4. RESULTADOS

---

El cuarto capítulo se va a dividir en dos bloques. El primero describirá y analizará los espacios y usos de la Biblioteca Central y el segundo la percepción que tienen los usuarios encuestados de la Biblioteca Central de la UPV.

## 4.1 DESCRIPCIÓN DE USOS Y ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UPV.

La Biblioteca Central se divide en cuatro plantas, las cuales se dividen en distintos espacios y salas, de esta manera el usuario puede elegir aquella zona que se adapte mejor a su dinámica de estudio o trabajo. Las distintas colecciones se encuentran distribuidas por temática en las diferentes salas.

Para realizar la descripción de las distintas salas y servicios se establece el siguiente orden que comenzará por la planta baja, luego la planta primera, la planta segunda y por último, la planta tercera. Cada vez que se describa una de estas plantas, se tomará como punto de referencia la entrada del edificio, utilizando de esta manera la escalera central como columna vertebral de la visita.

**Ilustración 19. Entrada de la Biblioteca Central de la UPV (Perspectiva 1)**



Fuente: Google Maps

## Ilustración 20. Entrada a la Biblioteca Central de la UPV (Perspectiva 2)



Fuente: Google Maps

Para cada una de las plantas que componen la Biblioteca Central se estructurará el análisis de la siguiente manera:

- A. Descripción del Espacio y Servicios ofrecidos.
- B. Usos del espacio.

### 4.1.2. PLANTA BAJA

#### A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO Y SERVICIOS OFRECIDOS

La entrada a la Biblioteca Central está formada por un conjunto de puertas correderas de cristal, que se abren con sensores de movimiento. Se observa que durante la época normal de estudio todas las puertas están abiertas, sin embargo durante la época de exámenes sólo se puede acceder por la puerta más cercana al mostrador de seguridad.

En primer lugar, se encuentra el mostrador de Seguridad, dónde se controla el acceso a los usuarios mediante la petición del Carnet de la UPV. No siempre se solicita esta documentación para la entrada a la instalación, pero en épocas de exámenes si es mucho más frecuente el requerimiento de la identificación, así como los fines de semana y festivos, en algunas ocasiones si el usuario (estudiante) no dispone del carnet de la UPV, con su DNI y el extracto de la matrícula del curso académico en el que se encuentre puede tener acceso a la Biblioteca. Hay un sistema telemático para el reconocimiento del chip que llevan los carnets, se observa que dos de las veces que se fue a visitar la Biblioteca, este mecanismo no funcionaba y se identificaban los usuarios contando con el personal de seguridad.

Frente al mostrador de seguridad, se sitúan el Aula de Formación, dónde se realizan los cursos de formación y sesiones formativas de los tipos explicados anteriormente, la sala de reuniones y el almacén, detrás de estos espacios se encuentran, como se puede ver en el plano de abajo, Dirección, el personal informático, la Secretaría Técnica y Administración, el departamento de Formación y Calidad y la Sala de Personal.

El Rincón de Prensa se encuentra en el vestíbulo de esta planta, en el que se puede consultar en formato papel la prensa diaria. Cuenta con una selección de diarios, tanto locales como internacionales de distintas temáticas, así como revistas. La prensa se guarda por un periodo de dos semanas, el resto de material se encuentra a libre disposición del usuario. Este rincón está dividido en dos, el más cercano a la entrada cuenta con dos sillas, un expositor, una estantería con libros y una mesa pequeña, también cuenta con un aparato electrónico para la carga de teléfonos móviles.

#### Ilustración 21. Rincón de Prensa 1



Fuente: Elaboración propia

En el segundo espacio también llamado de la misma manera, que está justo al lado del anterior, se encuentran seis sillas, dos muebles expositores, una estantería y cuatro enchufes. En esta zona también se encontró un aparato electrónico para la carga de teléfonos móviles.



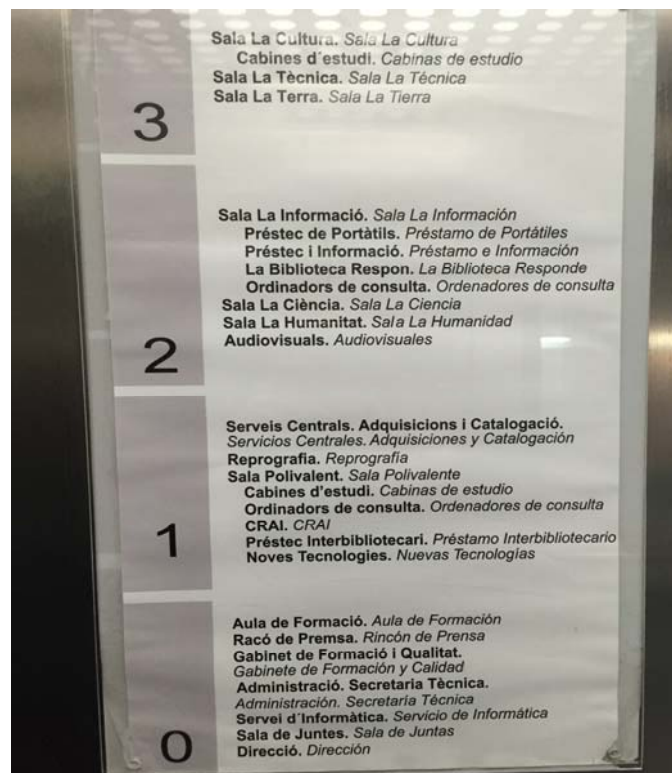
## Ilustración 22. Rincón de prensa 2



Fuente: Elaboración propia

La planta baja cuenta con acceso a tres escaleras, además de acceso a un ascensor que puede llevar a los usuarios a cualquiera de las tres plantas, dentro del ascensor encontramos un panel informativo de los servicios y salas que se encuentran en cada planta.

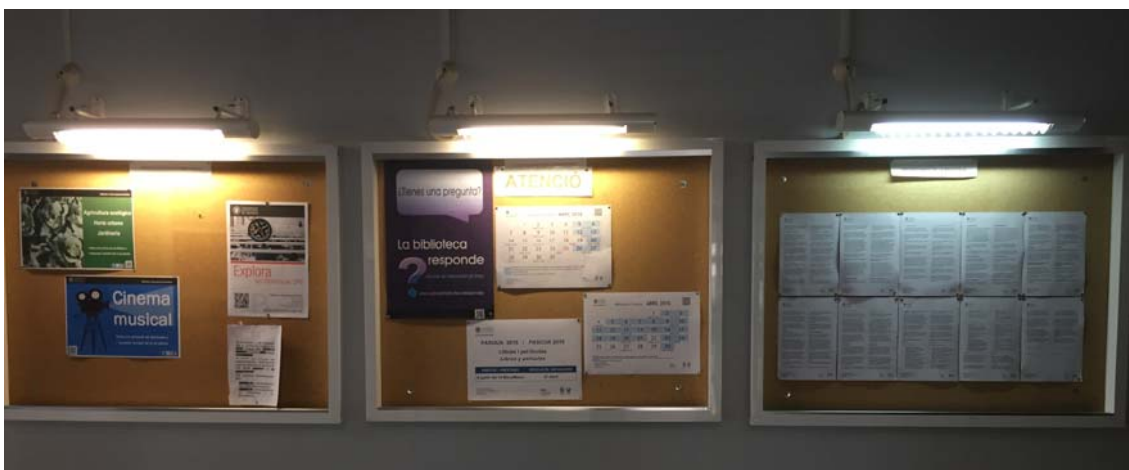
## Ilustración 23. Panel informativo del ascensor



Fuente: Elaboración propia

Al fondo de la planta baja, se encuentran los servicios, de varones, mujeres y también para discapacitados. Justo al lado de los servicios, se encuentra en la pared tres tablonces de anuncios, una manguera de incendios y una zona de reciclaje con los contenedores correspondientes de papel, plástico y restos orgánicos. En el tablón de anuncios encontramos la normativa de la biblioteca, el horario de dos meses, en este caso el de marzo y abril, y unos posters de diferentes temáticas.

**Ilustración 24. Tablonces de anuncios**



**Fuente: Elaboración propia**

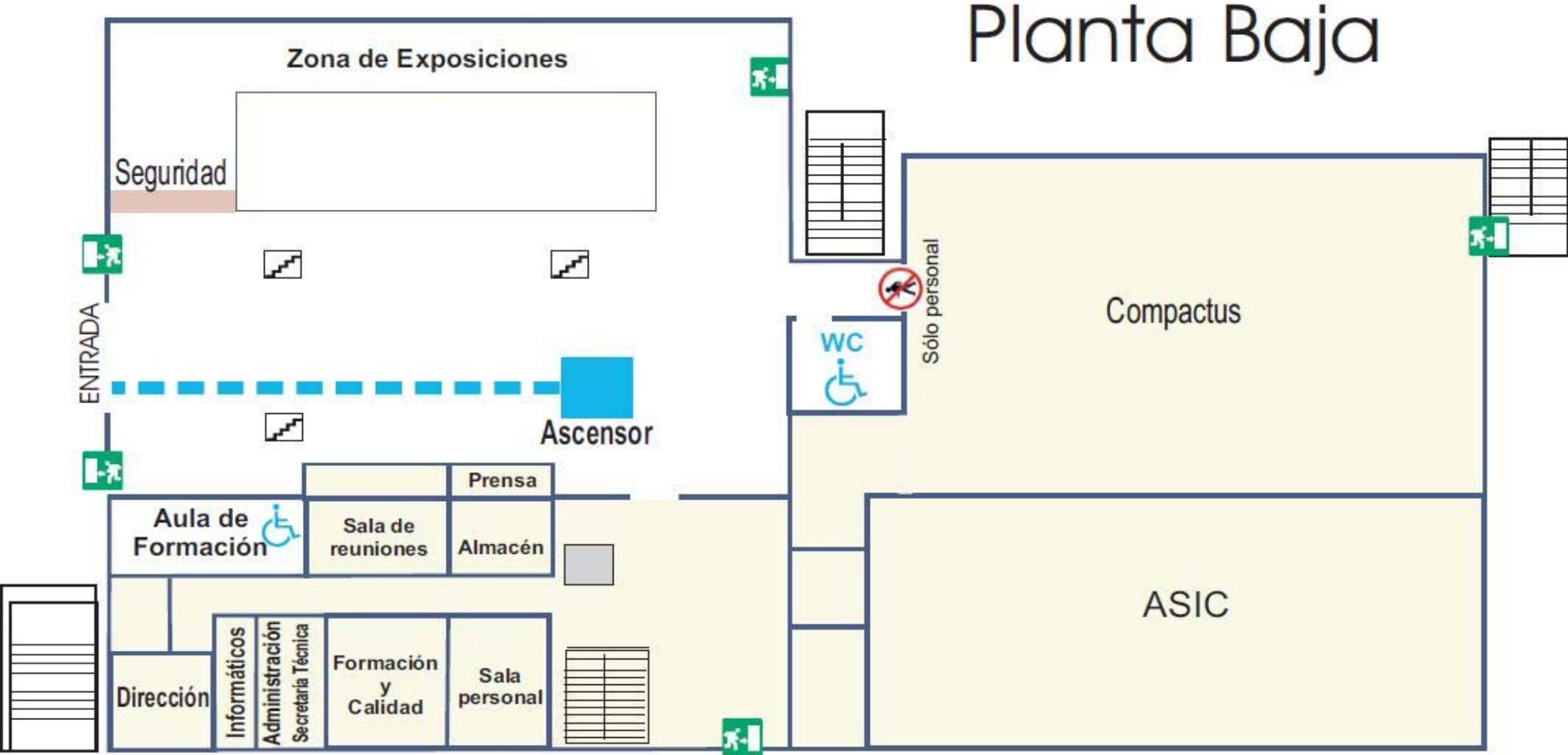
Pese a ser un espacio luminoso, al estar todo rodeado de cristaleras, debido a los colores tórridos con los que está pintada, y el color oscuro de los suelos, da sensación (sobre todo cuando se va el sol) de que es un espacio bastante tenue.

## B. USOS DEL ESPACIO

La Planta Baja de la BC es un espacio muy concurrido, ya que es la zona de entrada de los usuarios. Hay determinadas horas donde se pueden llegar a registrar los picos más altos de entrada y salida, estos son sobre todo los de antes y después de los horarios de las comidas.

Cabe destacar que según lo observado las escaleras son mucho más utilizadas que el ascensor. Durante las visitas a la BC, en el rincón de prensa (en cualquiera de los dos espacios) se observó que algunos usuarios se sentaban a realizar tareas de lectura, pero no por un largo periodo de tiempo y también se observó que en las visitas llegaron a haber entre uno y ningún usuario. Esta zona no es muy amplia, pero sí que tiene suficiente luminosidad, aunque al ser una zona de paso hacia los ascensores y los servicios es una de las zonas en las que más ruido se escucha.

Ilustración 25. Plano de la Planta Baja de la UPV.



Fuente: Página Web de la Biblioteca Central de la UPV

### 4.1.3. PLANTA PRIMERA.

#### A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO Y SERVICIOS OFRECIDOS:

En este espacio, (también conocido como Sala Polivalente) si se sube por las escaleras, nos encontramos con cuatro fotocopiadoras, las cuales no pertenecen a ningún servicio prestado por la Biblioteca, ya que dependen exclusivamente de reprografía. En esta misma zona también se encontraron dos mesas con sus correspondientes sillas.

#### Ilustración 26. Sala Polivalente. Primera Planta



Fuente: Elaboración propia

También en esta primera planta hay una manguera de incendios y una zona de reciclaje de papel, plástico y restos orgánicos.

En esta primera parte de la primera planta, se encuentran las oficinas en las que se llevan a cabo los servicios de Catalogación y Adquisición de productos bibliográficos y donde estos servicios son centralizados.

### Ilustración 27. Puerta de los servicios centrales de catalogación y adquisición de productos bibliográficos. Primera planta



Fuente: Elaboración propia

#### B. USOS DEL ESPACIO:

Con respecto al uso de las fotocopiadoras, no siempre tienen un buen funcionamiento, pero sí son utilizadas por los usuarios de la Biblioteca, dos de las veces que se realizó la observación en la biblioteca había gente esperando para el uso de éstas.

Se observó que las mesas situadas en esta zona eran utilizadas por 2 o 3 estudiantes para realizar trabajos en grupo y también por diversos usuarios para lectura. Cabe añadir, que el suelo de la biblioteca está hecho de un material que hace que según qué tipo de suela de zapatos se lleve puede causar mucho ruido y molestar a los usuarios de ésta.

#### 4.1.3.1. SALA LA HEMEROTECA

##### A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO Y SERVICIOS OFRECIDOS

Esta sala, como el resto de la BC, tiene varios ventanales, y cuenta con espacios amplios, ya que no hay demasiado mobiliario por el medio y da sensación de amplitud.

Nada más entrar por la puerta de esta sala nos encontramos con una mesa con seis ordenadores y dos mesas con doce ordenadores para el uso de los usuarios. También se encuentra una estantería con libros de diferente temática. Además cuenta con diecisiete mesas para doce personas cada una.

## Ilustración 28. Sala La Hemeroteca. Primera Planta



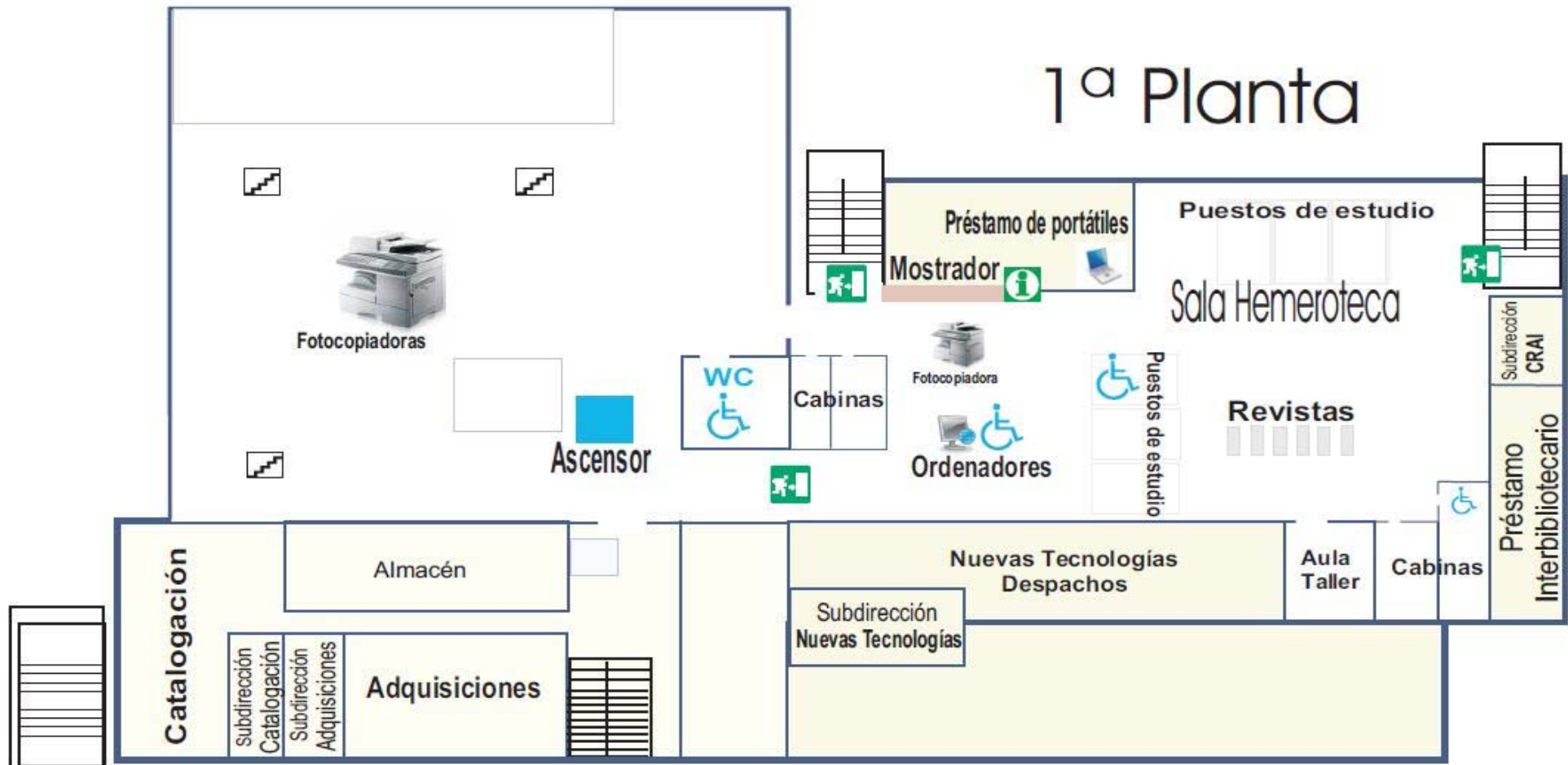
Fuente: Elaboración propia

El Aula Taller se encuentra al final de la sala a mano derecha, está equipada con todo lo necesario para que los usuarios puedan hacer uso de las películas en VHS o DVD, realizar reuniones en pequeños grupos o incluso es un área que se puede utilizar para ensayar las presentaciones de trabajos o proyectos. Pared con pared de esta Aula se encuentran tres cabinas de estudio, que son de acceso libre y cuentan con un espacio superior a las que se sitúan en la tercera planta, el número mínimo de personas es dos y el número máximo es ocho. La siguiente cabina es una cabina adaptada para personas discapacitadas, por lo que tendrán prioridad para su uso. También se encuentran los despachos de Nuevas Tecnologías.

### B. USOS DEL ESPACIO

La primera vez que se visitó la Sala La Hemeroteca se encontró los puestos de estudio-en obras y sólo se encontraban los puestos de ordenadores y las salas que se encuentran a mano derecha como el aula taller, las cabinas y los despachos de nuevas tecnologías. Se observó también que esta sala no era muy concurrida, quizás por el hecho de estar en obras, pero las cabinas de estudio si solían estar ocupadas, aunque no por su aforo máximo. Cuando las obras terminaron se volvió a visitar, y pese a tener más puestos de estudio, seguía sin ser muy concurrida siendo utilizada por un máximo de siete personas. Cabe destacar que el servicio de préstamo de portátiles ya no se encuentra en esta planta como muestra a continuación el plano de la primera planta.

Ilustración 29. Plano de la Primera Planta de la BC.



Fuente: Página Web de la Biblioteca Central de la UPV

#### 4.1.4. PLANTA SEGUNDA

En la segunda planta, encontramos un mismo espacio “dividido” en tres salas. En la primera parte de la sala (subiendo por las escaleras) se encuentra la Sala la Información, y en la segunda parte de la sala, se encuentran las salas La Ciencia y La Humanidad.

##### 4.1.4.1. SALA LA INFORMACIÓN

###### A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO Y SERVICIOS OFRECIDOS:

La Sala la Información es un espacio para trabajo en grupo de sus usuarios.

Esta sala cuenta con dos espacios, uno a mano izquierda, abierto y más amplio en el que se encuentran trece mesas largas, sin ningún tipo de separación entre los distintos puestos, de capacidad de seis personas por mesa y con acceso a la toma de corriente para el uso de portátiles, (ya que se han contabilizado las mesas por separado y estas se van uniendo de dos en dos), seis mesas de diez personas por mesa y están separadas por plástico para que cada usuario tenga un espacio unipersonal. Contabilizándolo cuenta con diecinueve mesas en total.

###### Ilustración 30. Parte A de Sala de la Información. Segunda planta.



Fuente: Elaboración propia

El otro espacio un poco más reducido, es donde se encuentran tres mesas de diez, once y doce ordenadores respectivamente, para uso público y en frente de estas mesas, se encuentran los mostradores de préstamo de libros y ordenadores, además de un punto de información, aunque también se puede realizar la reserva para las cabinas situadas en la tercera planta. En el mostrador de préstamo de libros es dónde se pidió permiso para realizar las fotografías de la Biblioteca. En el mostrador de préstamo de portátiles hay cinco mesas, de las cuales tres de ellas se utilizan para atender al público. Justo al lado de estos mostradores se encuentra un ordenador adaptado para personas con movilidad reducida. También se encuentran aquí los escáneres A3 y A4.



### Ilustración 31. Parte B de la Sala de la Información. Segunda Planta.



Fuente: Elaboración propia

Al otro lado de los mostradores, se encuentra la oficina en la que se presta el servicio de Biblioteca Responde, este fue el lugar dónde se entrevistó al personal de la Biblioteca.

Al principio de la sala (tomando como punto de referencia la entrada a la BC), se encuentran doce armarios dobles en los que se distribuyen los libros según temática, como muestra la tabla que se muestra a continuación, aunque también hay una estantería donde se albergan las obras generales.

**Tabla 13. Temáticas del armario Sala La Información**

#### ARMARIO SALA LA INFORMACIÓN

- 0-25 Diseño
- 4-25 Electrónica
- 4-60 Ingeniería del software y sistemas de información
- 4-61 Servosistemas y automatismos
- 4-62 Ordenadores
- 4-63 Computación. Inteligencia artificial
- 4-64 Lenguajes y técnicas de programación
- 4-65 Telecomunicaciones
- 4-66 Sistemas de imagen
- 4-67 Sistemas operativos. Redes de ordenadores
- 4-68 Procesado de señales
- 4-69 World Wide Web
- 4-70 Procesadores de texto. Autoedición e impresión
- 4-76 Informática gráfica
- 7-31 Biblioteconomía y documentación
- 8-88 Filmoteca
- 9-10 Donación Cathy Greenblat
- O-A Obras Antiguas
- O-G Obras Generales

Fuente: Página web de la Biblioteca Central de la UPV

Detrás de la Sala La Información existe un pasillo que da acceso a las salas de La Ciencia y La Humanidad, y también se encuentran aquí los productos audiovisuales, los servicios (también existen servicios adaptados) y una fuente de agua.

**Ilustración 32. Pasillo de productos audiovisuales. Segunda Planta.**



**Fuente:** Elaboración propia

**B. USO DEL ESPACIO**

Durante las distintas visitas a la BC, se observó que en la zona donde se encuentran los ordenadores de uso público, la mayoría de las veces había algún usuario haciendo uso de estos, pero nunca se encontró ninguna franja horaria donde todos estuvieran siendo utilizados.

### Ilustración 33. Ordenadores de uso público de la Sala La Información. Segunda planta.



Fuente: Elaboración propia

También se pudo observar que los puestos de estudio en época de exámenes casi todos estaban siendo utilizados por los usuarios, mientras que en época fuera de exámenes también había usuarios haciendo uso de estos puestos, aunque en menor medida.

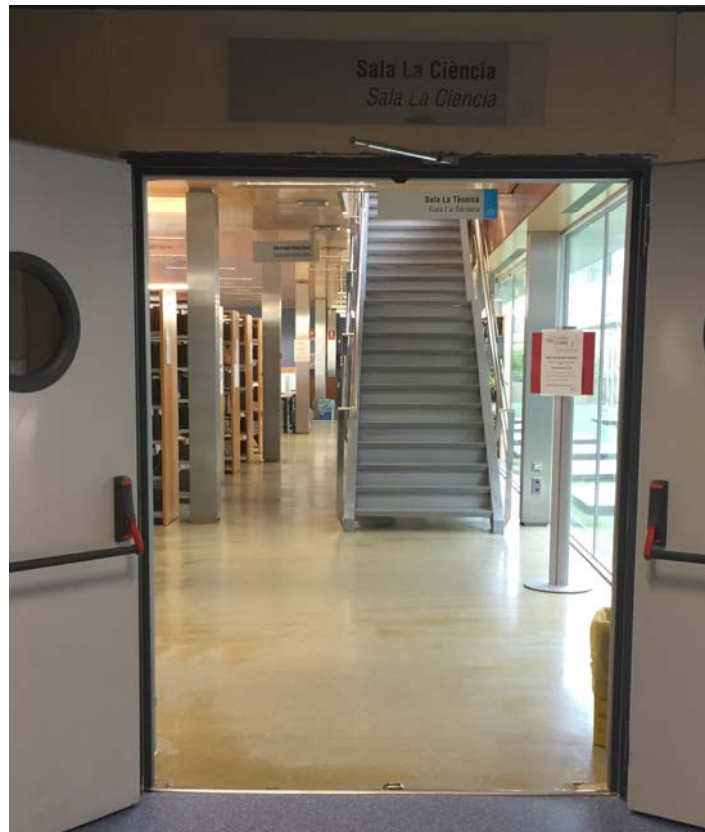
Entre la Sala La Información y la Sala La Ciencia y la Humanidad, hay un pasillo, donde se encuentran aquellas obras donadas, además de los servicios (también existen servicios adaptados) y una fuente de agua.

#### 4.1.4.2. SALA LA CIENCIA

##### A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO Y LOS SERVICIOS OFRECIDOS:

La Sala La Ciencia, se encuentra en la segunda planta de la BC, a continuación de la Sala de la Información, esta sala cuenta con dos escaleras, para subir a la tercera planta ya que conectan con otra sala llamada La Técnica. Por los dos laterales es acristalada y se puede ver por el lado izquierdo el Campus UPV y por el otro lado una especie de patio que da a la Sala de La Humanidad.

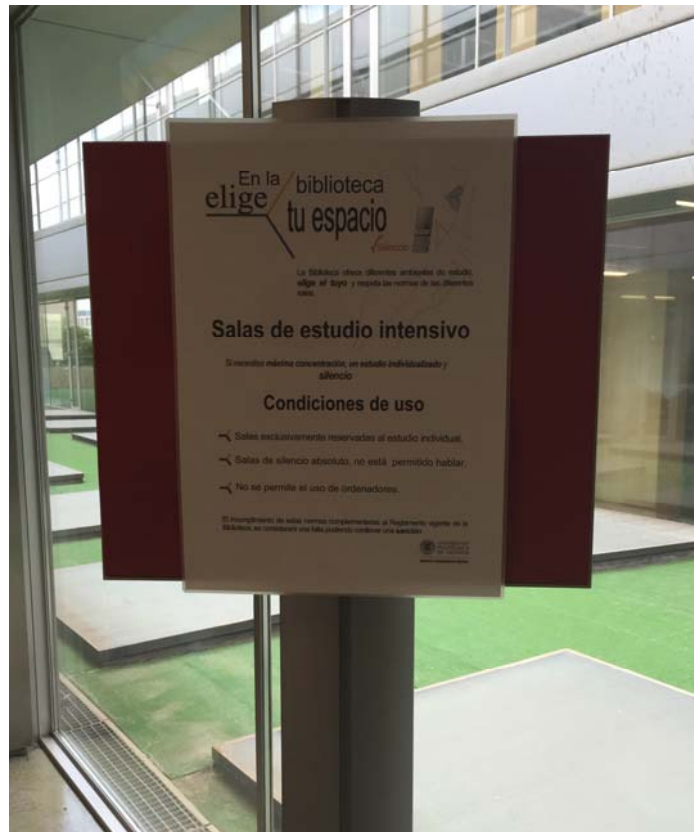
**Ilustración 34. Entrada sala La Ciencia. Segunda planta.**



**Fuente: Elaboración propia**

Al principio de la sala nos encontramos con el cartel a mano derecha de que es una sala que se caracteriza por ser de estudio intensivo, dónde no está permitido el uso de aparatos electrónicos, es decir, de portátiles.

**Ilustración 35. Cartel informativo del tipo de sala.**



**Fuente: Elaboración propia**

Nada más entrar en esta sala hay quince estanterías, las cuales albergan libros de temáticas relacionadas con el nombre de la sala, como son matemáticas o física. En la siguiente tabla se muestran los diferentes temas por los que se clasifican los libros. En los laterales de las estanterías hay un plano de la sala, un plano de evacuación e información sobre que temática de libros tiene cada estantería.

**Ilustración 36. Armarios de la Sala La Ciencia**



**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 14. Temática de los libros de la Sala La Ciencia.**

**ARMARIO SALA LA CIENCIA**

0 – UPV Publicaciones Docentes UPV  
0-11 Álgebra  
0-12 Cálculo  
0-13 Teoría de Funciones  
0-14 Ecuaciones Funcionales  
0-15 Topología y análisis funcional  
0-16 Probabilidad y estadística  
0-17 Investigación operativa  
0-18 Análisis numérico  
0-21 Física  
0-22 Acústica y sonido  
2-11 Dibujo  
2-13 Geometría Descriptiva  
4-10 Química Inorgánica  
4-11 Química General  
4-13 Química Orgánica  
4-14 Físico – Química  
7-1 Orientación Universitaria  
7-3 Ciencia, Tecnología y sociedad

**Fuente:** [Página web de la Biblioteca Central de la UPV](#)

En esta sala también se encuentran diez cabinas de madera, situadas unas al lado de otras, que son de uso individual además de tres mesas con capacidad para doce personas cada una, divididas por paneles de plástico para así también ser utilizadas de manera individual y por último, dos mesas más de capacidad de ocho persona de madera. Se encuentra aquí dos mesas reservadas para usuarios con discapacidad.

**Ilustración 37. Cabinas de uso individual de la sala La Ciencia.**



**Fuente:** [Elaboración propia](#)

## B. USO DEL ESPACIO

En esta sala se observó que llegaba a su máxima capacidad tanto en época de exámenes como en algunos días en horario de tardes. También se observa que el cartel que indica en qué tipo de sala se encuentra el usuario es pequeño y se encuentra al lado de las escaleras, lo cual puede llevar a confusión.

### 4.1.4.3. SALA LA HUMANIDAD

#### A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO Y DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS:

Esta sala, que también se encuentra en la segunda planta, se caracteriza por ser una sala de estudio en grupo, en este tipo de salas sí que se permiten el uso de los ordenadores portátiles, así como se puede hablar con el resto de compañeros, pero siempre con un tono moderado que no moleste al resto de usuarios.

#### Ilustración 38. Entrada Sala La Humanidad. Segunda Planta



Fuente: Elaboración propia

En esta sala, se encuentran dieciocho estanterías para libros, y las temáticas que se pueden encontrar en estos armarios son las siguientes:

**Tabla 15. Temática de los libros de la Sala La Humanidad.**

**ARMARIO SALA LA HUMANIDAD**

0-24 Comunicación audiovisual  
0-26 Fotografía. Música. Teatro. Periodismo  
0-27 Estética. Crítica del arte. Teoría del arte  
0-28 Técnicas artísticas y color  
0-29 Monografías de artistas  
0-30 Historia del arte  
0-31 Historia de la arquitectura  
0-34 Arte: Museos, exposiciones  
0-35 Arquitectos: monografías  
0-36 Edificios  
0-37 Restauración  
0-38 Composición, teoría y proyectos arquitectónicos  
2-21 Construcción  
2-24 Costes. Precios de construcción  
2-25 Instalaciones  
2-41 Urbanismo. Planificación territorial  
2-6 Arquitectura interior

Fuente: [Página Web de la Biblioteca Central de la UPV](#)

En esta sala no se encuentra ningún tipo de cabina, ya que al ser de estudio en grupo, se encuentran mesas largas, pero sin acceso a enchufes en las propias mesas; se cuentan que hay dos mesas para veinte personas cada una, otras dos para ocho personas y por último, tres mesas para cuatro personas. En total hay siete mesas con diferentes capacidades de puestos de estudio.

**Ilustración 39. Distribución del mobiliario de la Sala La Humanidad. Segunda Planta.**



Fuente: [Elaboración propia](#)



## B. USO DEL ESPACIO:

Algunos de los usuarios de este tipo de sala, comentaron que venían a este tipo de sala si no podían reservar una cabina o se les había olvidado, ya que se puede hablar con los compañeros y realizar trabajos. Se observó que a ciertas horas, como por ejemplo cuando hay más luz natural, las zonas más iluminadas eran las cercanas a los grandes ventanales.

Ilustración 40. Plano de la Segunda Planta de la Biblioteca Central de la UPV.



Fuente: Página Web de la Biblioteca Central

#### 4.1.5. PLANTA TERCERA

La Tercera Planta de la BC, sigue el mismo esquema de salas que la segunda planta, pero con la diferencia de que esta es una planta que parece más amplia, ya que no cuenta con mostradores, ni despachos, y todos son puestos para que los usuarios puedan estudiar, realizar trabajos tanto de forma individual como en grupo.

##### 4.1.5.1. SALA LA CULTURA

###### A. DESCRIPCIÓN DE LOS USOS Y LOS SERVICIOS OFRECIDOS:

Esta sala es la más amplia de las tres. Se realiza una división a partir de las escaleras, ya que a mano derecha de estas se encuentran diferentes espacios para el estudio en grupo, así como cabinas de uso individual. Al principio de la sala se encuentran trece estanterías, de las que se hará la descripción del contenido en la tabla. Hay veinte cabinas de madera individuales distribuidas a lo largo de la sala y seis mesas de doce personas cada una para trabajo libre, con doce enchufes por mesa. También hay una mesa larga para doce personas, otra mesa de doce personas con separadores de plástico para uso individual y dos mesas para doce personas cada una y cuenta con ocho enchufes por mesa. Estas últimas se encuentran hacia el final de la sala.

###### Ilustración 41. Primera parte de la Sala La Cultura. Tercera Planta.



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 16. Temáticas de los libros de la Sala La Cultura.**

**ARMARIO SALA LA CULTURA**

0-32 Literatura  
0-33 Humanidades  
0-40 Idiomas. Lingüística  
0-41 Derecho y legislación  
0-42 Sociología y política. Trabajo y población  
0-43 Lecturas para aprendizaje de idiomas  
6-1 Psicología y educación  
6-11 Educación física y deportes  
6-2 Geografía e historia  
6-21 Viajes y turismo  
6-3 Temas valencianos  
7-0 Misceláneas

**Fuente:** [Página Web de la Biblioteca Central de la UPV.](#)

En el lado izquierdo de la escalera (el otro lado de la sala), no hay puestos para el estudio en grupo, pero sí hay dieciocho cabinas para su uso, con previa reserva, donde han de haber un mínimo de dos usuarios y un máximo de seis por cabina. Estas cabinas son espaciosas, cuentan con enchufes y están construidas con grandes ventanales, por lo que el resto de usuarios de la biblioteca pueden ver a los usuarios/as que están haciendo uso de ellas.

A lo largo de la sala se distribuyen los siguientes tipos de mesas. Hay siete mesas con capacidad de doce personas cada una, que cuentan con láminas de plástico para realizar separación individual; veintisiete cabinas de madera individuales, siete mesas de seis personas también con separaciones de plástico, dos ordenadores para búsqueda de información como productos bibliográficos que se encuentren en la BC, dos mesas con capacidad de ocho personas separadas por plástico duro entre los posibles usuarios y tres mesas de doce personas del mismo tipo que el anterior.

**Ilustración 42. Lado izquierdo de la Sala La Cultura. Tercera Planta**



**Fuente:** *Elaboración propia*

## B. USOS DEL ESPACIO:

Se ha observado que la mayoría de las cabinas, eran utilizadas por una media de cuatro personas por cabina. La mayoría de sus usuarios estaban realizando trabajos en grupos, preparando exposiciones orales o estudiando en grupo.

Se observó también que en las mesas con enchufes incorporados, no todos los usuarios los utilizaban, pero en cambio había otros que utilizaban más de uno, para portátil y cargador del móvil entre otros.

### 4.1.5.2. SALA LA TÉCNICA

#### A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO Y LOS SERVICIOS OFRECIDOS:

La Sala La Técnica se encuentra también en la tercera planta. Es una sala de estudio intensivo, con puestos individuales y no se permite el uso de portátiles.

Al principio de esta sala hay un extintor, cinco cabinas de madera y dos de ellas reservadas para personas con movilidad reducida. Un conjunto de diez armarios con los libros pertenecientes a temas plasmados en la tabla 16.

#### Ilustración 43. Entrada a La Sala La Técnica. Tercera Planta



Fuente: Elaboración propia

También hay dos escaleras, que comunican con la sala La Ciencia, una al principio de la sala y otra al final.

En esta sala se encuentra el mayor número de cabinas de madera individuales, ya que en total hay cincuenta y seis distribuidas además de las cinco encontradas al principio de la sala.

**Tabla 17. Armario de libros de la Sala La Técnica.**

**ARMARIO SALA LA TÉCNICA**

1-68 Administración y dirección de empresas. Producción  
1-69 Marketing y publicidad  
3-00 Ingeniería(Generalidades)  
3-01 Ingeniería humana  
3-11 Resistencia de materiales  
3-12 Estructuras metálicas  
3-13 Estructuras, teoría y cálculo  
3-14 Hormigón (material y estructuras)  
3-15 Ingeniería civil. Puentes  
3-23 Obras hidráulicas  
3-24 Mecánica de fluidos y hidráulica  
3-31 Ciencia de los materiales  
3-41 Vías de comunicación terrestre  
3-54 Transportes  
3-61 Ingeniería oceanográfica. Puertos  
4-15 Análisis químico  
4-16 Tecnología química  
4-21 Electrotecnia  
4-22 Líneas y redes  
4-23 Máquinas y motores eléctricos  
4-31 Ingeniería mecánica  
4-33 Motores  
4-41 Metalurgia y siderurgia  
4-51 Calor. Termodinámica. Tecnología térmica  
4-52 Físico y tecnología nuclear  
4-71 Industrias básicas  
4-81 Economía  
4-82 Econometría

Fuente: [Página Web de la Biblioteca Central de la UPV.](#)

**B. USO DEL ESPACIO:**

Esta sala se observó que era más utilizada durante la época de exámenes, pero en el resto de visitas realizadas fuera de este período también había usuarios haciendo uso de ella. Las dos últimas veces que se fue, se contaron unas veinte personas distribuidas en las cabinas.

**4.1.5.3. SALA LA TIERRA**

**A. DESCRIPCIÓN DEL USO Y LOS SERVICIOS OFRECIDOS**

Esta sala se encuentra en frente de la sala La Técnica, es un tipo de sala de trabajo en grupo, en esta sala se permite la conversación en un tono de voz moderado que no moleste al resto de usuarios. Esta sala también está comunicada con la planta inferior (Sala La Humanidad) por dos escaleras, que llevan al principio y al final de la sala.

#### Ilustración 44. Acceso a Sala La Tierra desde Sala La Humanidad



Fuente: Elaboración propia

Las diez estanterías que se encuentran al principio de la sala contienen libros relacionados con los siguientes temas:

#### Tabla 18. Temática de los libros de la Sala La Tierra

##### ARMARIO SALA LA TIERRA

- 0-51 Topografía. Astronomía
- 1-11 Microbiología
- 1-12 Biología. Genética. Citología
- 1-14 Bioquímica
- 1-20 Biomedicina
- 2-43 Ingeniería sanitaria
- 3-10 Fuentes de energía
- 3-22 Hidrología
- 3-50 Edafología
- 3-51 Geología y climatología
- 3-52 Geotecnia. Ingeniería militar y naval
- 4-9 Alimentos. Cocina
- 5-1 Arboricultura. Silvicultura
- 5-10 Ingeniería rural
- 5-11 Cultivos herbáceos extensivos
- 5-12 Horticultura
- 5-13 Agronomía y fitotecnia general
- 5-15 Floricultura y jardinería
- 5-2 Fruticultura. Viticultura. Cultivos leñosos
- 5-4 Botánica y fisiología

## ARMARIO SALA LA TIERRA

- 5-5 Industrias agroalimentarias
- 5-6 Zoología
- 5-7 Alimentación animal. Zootecnia
- 5-8 Fitopatología y Química Agrícola
- 5-9 Economía agrícola

Fuente: [Página Web de la Biblioteca Central de la UPV](#)

En los laterales de los armarios, como en el resto de salas, se encuentran carteles con planos de la planta en la que se encuentra, el recorrido que se tendría que hacer en caso de evacuación y el tipo de publicaciones que se encuentran en cada uno de ellos.

Se encuentra en esta sala una mesa para ocho personas, ocho mesas para doce personas cada una, reservando un puesto a aquellos que tengan una movilidad reducida. También hay una mesa para cuatro personas y otra larga para veinticuatro.

Es una sala espaciosa, provista de estores para cuando la luz natural molesta a los usuarios, ya que cuenta con grandes ventanales. También tiene dos extintores.

### Ilustración 45. Distribución del mobiliario de la Sala La Tierra. Tercera Planta



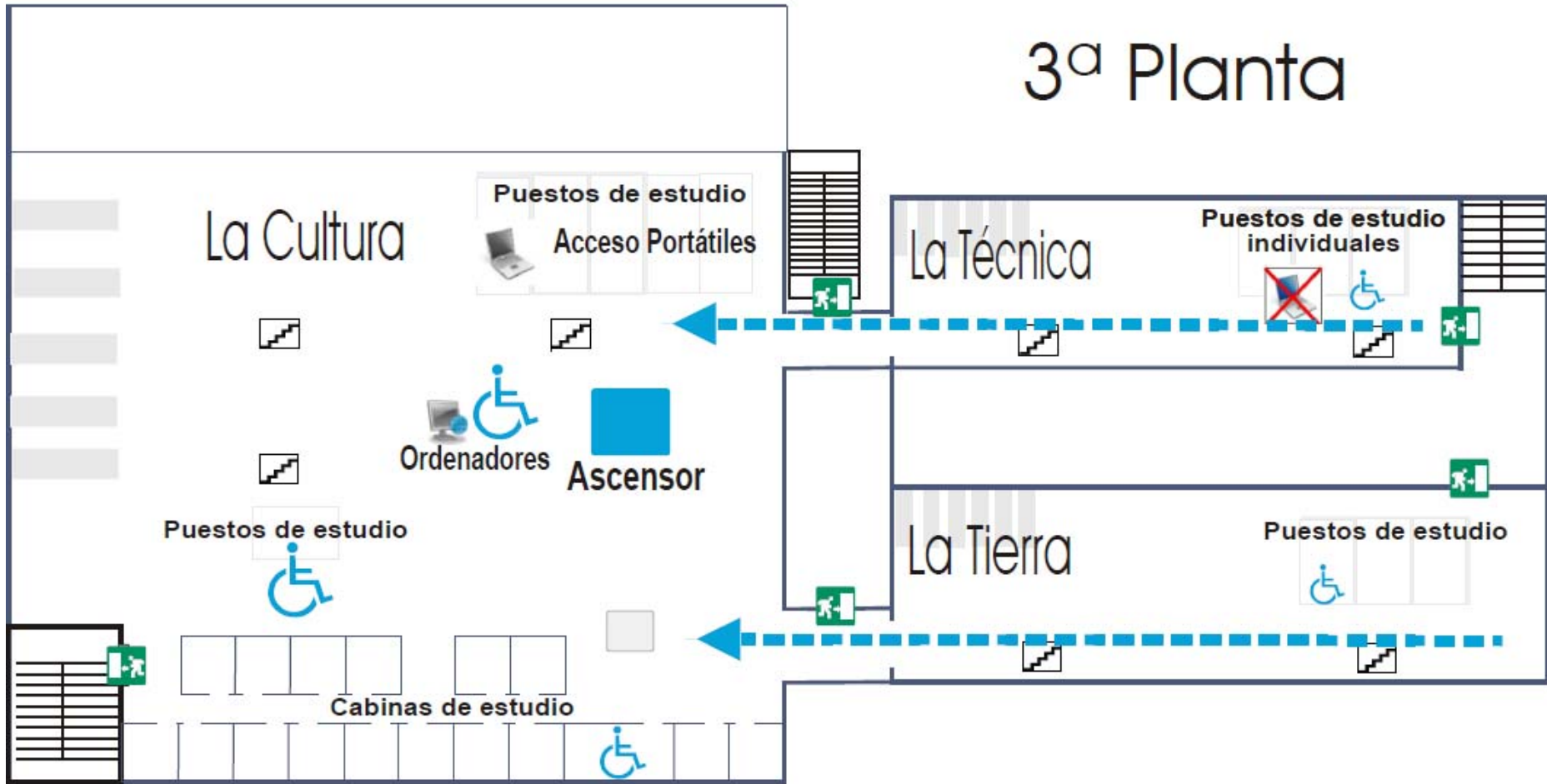
Fuente: [Elaboración propia](#)

#### B. USOS DEL ESPACIO:

Como ya se ha comentado en la descripción, esta sala es frecuentada por grupos de personas. Las veces que se visitó, la mayoría de los usuarios estaban realizando trabajos en grupo, pero estas veces nunca se vieron todos los sitios ocupados. Además, la distribución de las mesas y sillas iba cambiando según el día, ya que los usuarios los movían, pero la capacidad solía ser siempre la misma.



Ilustración 46. Plano Tercera Planta de la Biblioteca Central



Fuente: Página Web de la Biblioteca Central

## 4.2. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UPV.

En este segundo bloque del capítulo 4 se analizan e interpretan los datos recogidos en la encuesta, para esto se ha utilizado el programa Microsoft Excel, en el que se han introducido las diferentes variables y los datos cuantitativos. En primer lugar, se creó una hoja para las diferentes variables, en la que se pusieron las diferentes preguntas y las posibles respuestas para cada una de ellas, esta hoja sirve de guía. El siguiente paso fue crear otra hoja donde poner cada uno de los datos recogidos para cada una de las preguntas de cada uno de los cuestionarios. Una vez pasados todos los datos, se utilizaron diversas fórmulas para ver la frecuencia de respuestas en cada una de las preguntas realizadas y a partir de ahí poder crear diferentes tablas de frecuencias y así poder plasmar estos datos en diferentes gráficos.

Según el Instituto Nacional de Estadística, un gráfico estadístico, es una representación visual de una serie de datos estadísticos y de esta manera ayuda a captar la atención del lector, presentar la información de forma clara y sencilla y facilita el entendimiento y comparación de los datos (Instituto Nacional de Estadística). Para la representación de estos datos se han utilizado dos tipos de gráficos, los de sectores y los de barras. Los primeros, representan las frecuencias relativas de una variable de forma circular, el círculo representa la totalidad de aquello que se quiere observar, en este caso, la totalidad de los encuestados, y cada uno de los sectores representan la proporción de cada categoría de la variable respecto al total. Los segundos, consisten en una serie de columnas representadas sobre un eje en el que cada una de estas expresa las frecuencias de cada respuesta de la pregunta.

En la tabla que se muestra a continuación se representan los datos sociodemográficos de la encuesta, que corresponden al primer bloque de preguntas de la encuesta.

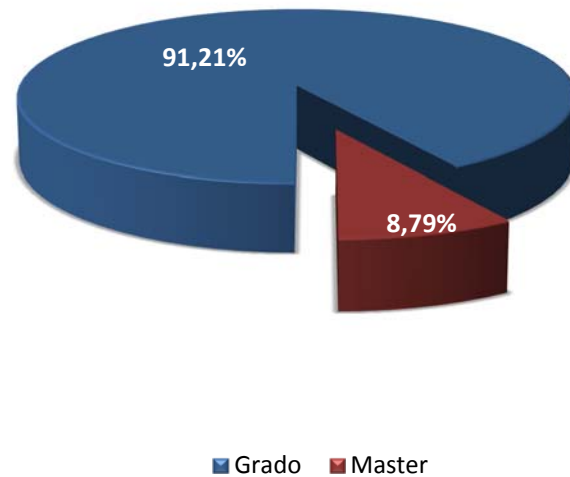
**Tabla 19. Datos sociodemográficos de la encuesta.**

CARACTERÍSTICAS		USUARIOS	
		ABSOLUTO	PORCENTAJES
<b>N</b>	<b>Nº Usuarios</b>	100	100%
<b>Edad Media</b>		22,98	
<b>Sexo</b>	Varón	54	54%
	Mujer	46	46%
<b>Relación usuario con la UPV</b>	Estudiante	91	91%
	PAS	2	2%
	PDI	6	6%
	Visitante	1	1%
<b>Nacionalidad</b>	Española	99	99%
	Otra (Ecuatoriana)	1	1%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 91,21% de los encuestados que forman parte de la categoría estudiantil cursan grado, mientras que solo el 8,79% se encuentran cursando estudios de máster. También se dio la opción de estar cursando un doctorado, pero ninguno de los participantes se encontraba en esa situación.

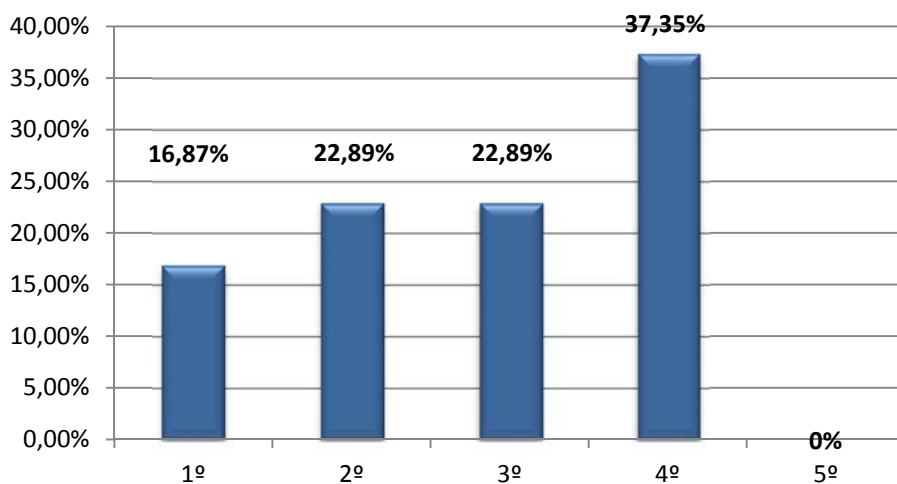
**Gráfico 1. Distribución tipología de estudiantes.**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

Del total de encuestados que cursan grado, el 37,35% se encuentran cursando cuarto curso, el 22,89% cursan tercer curso y el otro 22,89% cursa segundo año de carrera, por último el 16,87% cursan primer año. Ninguno de los encuestados cursa quinto año.

**Gráfico 2. Distribución de cursos según grado.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

En la siguiente tabla se presenta a modo de resumen la distribución porcentual de los encuestados según la titulación que están cursando.

**Tabla 20. Distribución porcentual de los usuarios de la BC según el grado que están cursando.**

<b>GRADO</b>	<b>Nº ALUMNOS</b>	<b>%</b>
<b>ADE</b>	6	7,22
<b>ADE + Ingeniería de Tecnologías y Servicios de Telecomunicación</b>	1	1,20
<b>Arquitectura</b>	4	4,81
<b>Arquitectura técnica</b>	4	4,81
<b>Bellas Artes</b>	2	2,40
<b>Biotecnología</b>	2	2,40
<b>Conservación y restauración de bienes culturales</b>	3	3,61
<b>GAP</b>	5	6,02
<b>Ingeniería Aeroespacial</b>	4	4,81
<b>Ingeniería Agroalimentaria</b>	3	3,61
<b>Ingeniería Biomédica</b>	2	2,40
<b>Ingeniería civil</b>	7	8,43
<b>Ingeniería de Diseño</b>	2	2,40
<b>Ingeniería de Diseño Industrial y desarrollo del producto</b>	1	1,20
<b>Ingeniería de la Energía</b>	1	1,20
<b>Ingeniería Eléctrica</b>	4	4,81
<b>Ingeniería Forestal</b>	1	1,20
<b>Ingeniería Industrial</b>	3	3,61
<b>Ingeniería Informática</b>	5	6,02
<b>Ingeniería Mecánica</b>	6	7,22
<b>Ingeniería Obras Públicas</b>	5	6,02
<b>Ingeniería Organización Industrial</b>	4	4,81

GRADO	Nº ALUMNOS	%
Ingeniería Química	4	4,81
Topografía	4	4,81
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En la tabla que se presenta a continuación se expone la distribución porcentual de los encuestados según la titulación de máster que están cursando. Cabe añadir que de este 8,79% todos están cursando el primer año de máster.

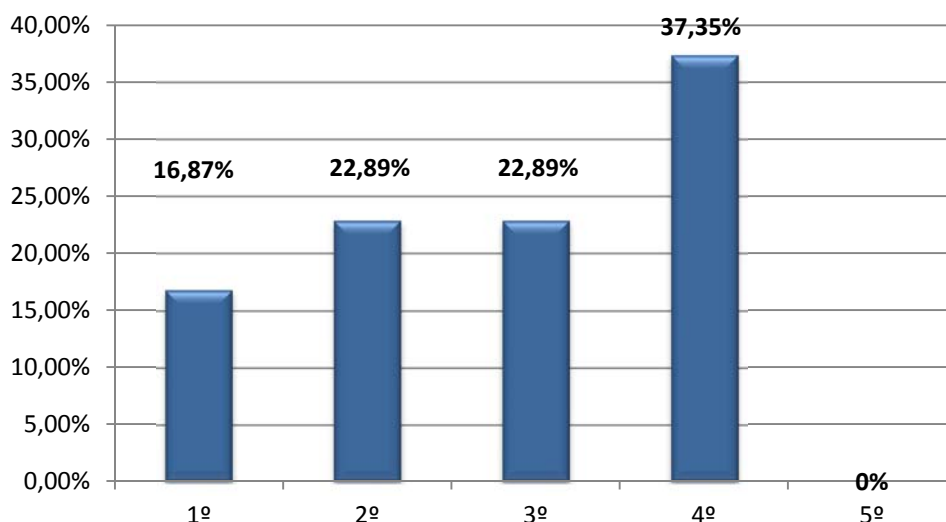
**Tabla 21. Distribución porcentual de los usuarios de la BC según el máster que están cursando.**

MÁSTER	Nº ALUMNOS	%
Máster Universitario en Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos	1	12,5
Máster Universitario en Edificación	2	25
Máster Universitario en Prevención de riesgos laborales	2	25
Máster Universitario en Ingeniería del Diseño	1	12,5
Máster Universitario en Dirección Financiera y Fiscal	2	25
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Los usuarios de la BC, acuden en su mayoría 2 o 3 veces por semana a la BC (32%), y en un porcentaje menor (17%) acuden a diario. El 20% de los encuestados, acuden rara vez a la BC.

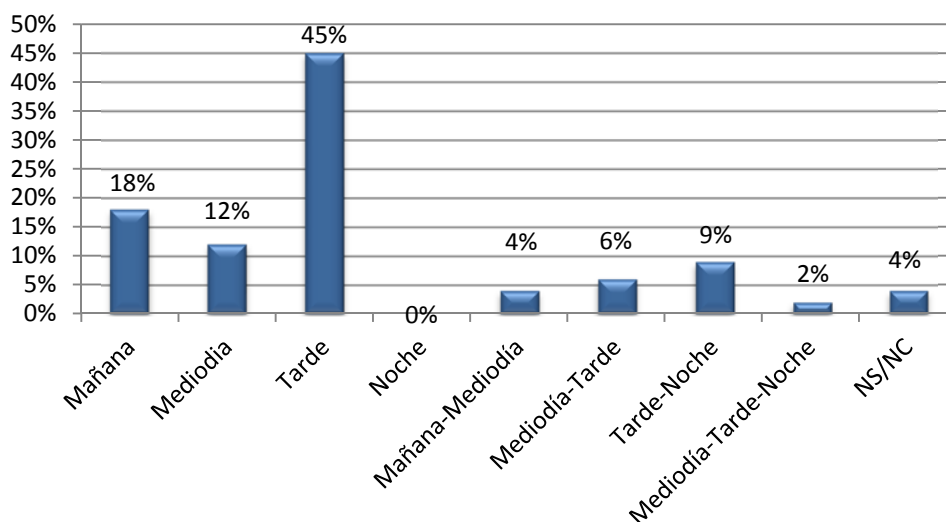
**Gráfico 3. Distribución según frecuencia de asistencia a la Biblioteca Central.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Con respecto al horario de visita de los diferentes usuarios, por la tarde es el momento del día en que los usuarios más suelen frecuentarla (45%), en menor medida (18%) frecuentan la BC por la mañana y ningún usuario de los encuestados acude únicamente por la noche.

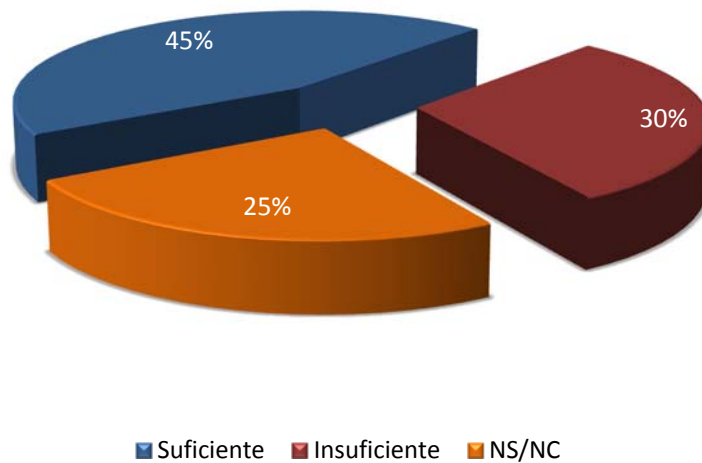
**Gráfico 4. Distribución porcentual del horario en el que los usuarios acuden a la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Al 45% de los encuestados les parece suficiente el horario de la BC en periodo de exámenes, es decir, que se atrase la hora del cierre a la 1.00h. Sin embargo, al 30% le parece insuficiente, y el otro 25% no sabe o no contesta a esta pregunta, la mayoría de los que optaron por esta respuesta fue porque no habían acudido nunca en ese horario.

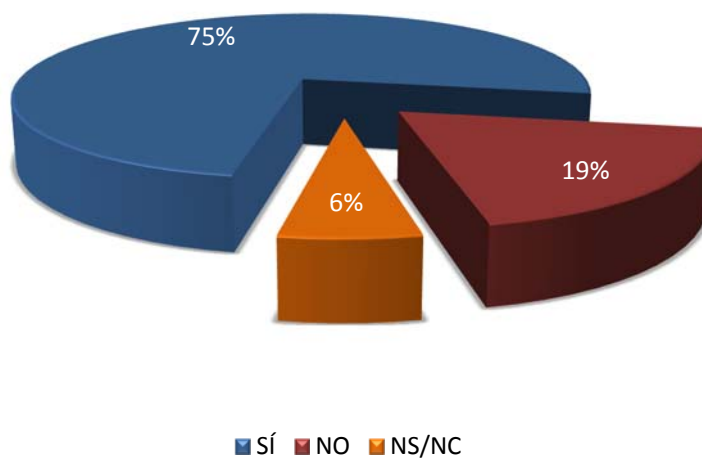
**Gráfico 5. Distribución porcentual de la suficiencia o no del horario de la BC durante la noche en periodo de exámenes.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Un 75% de los encuestados afirma que le parece adecuado el horario de apertura de la BC, mientras que a un 19% no le parece adecuado debido a que entre semana consideran que se debería abrir antes de las 8.00h.

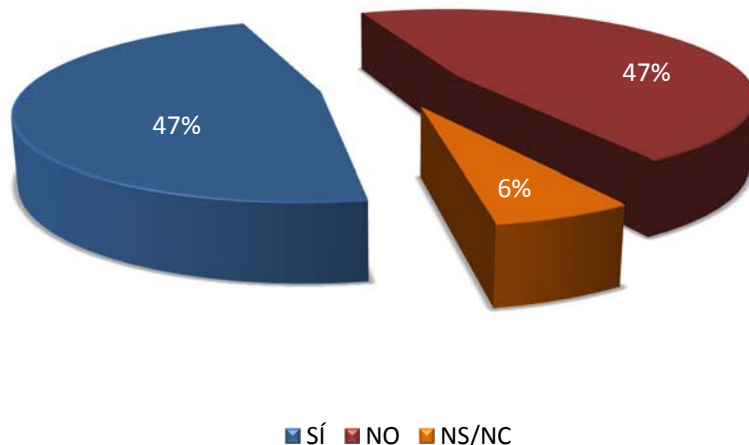
**Gráfico 6. Distribución porcentual de si el horario de apertura a la BC es adecuado.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Con respecto a la pregunta sobre si parecía adecuado el horario de cierre de la BC, el 47% de los encuestados indican que sí les parece adecuado y otro 47% indican que no; de este último 47% consideraban que la BC debería cerrar sus puertas más tarde de las 21.45h.

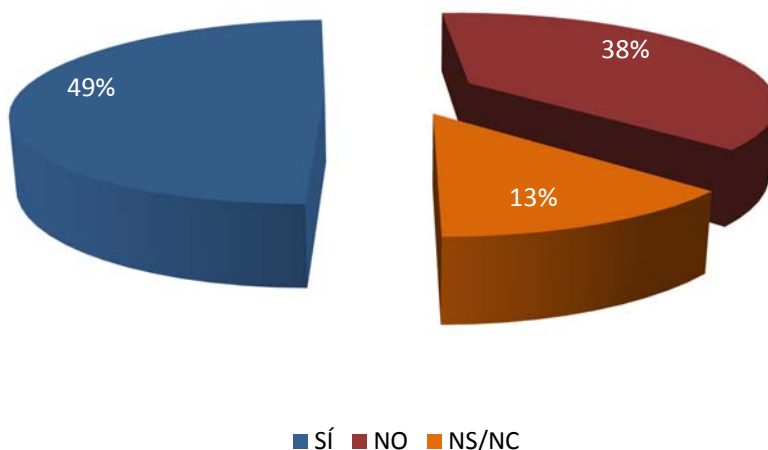
**Gráfico 7. Distribución porcentual del horario de cierre de la BC si parece adecuado o no.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Al 49% de los encuestados, sí les parece adecuado que la BC cierre a la 1.00h en periodo de exámenes, mientras que al 38% no le parece adecuado.

**Gráfico 8. Distribución porcentual del horario de cierre de la BC en período de exámenes si es adecuado o no.**

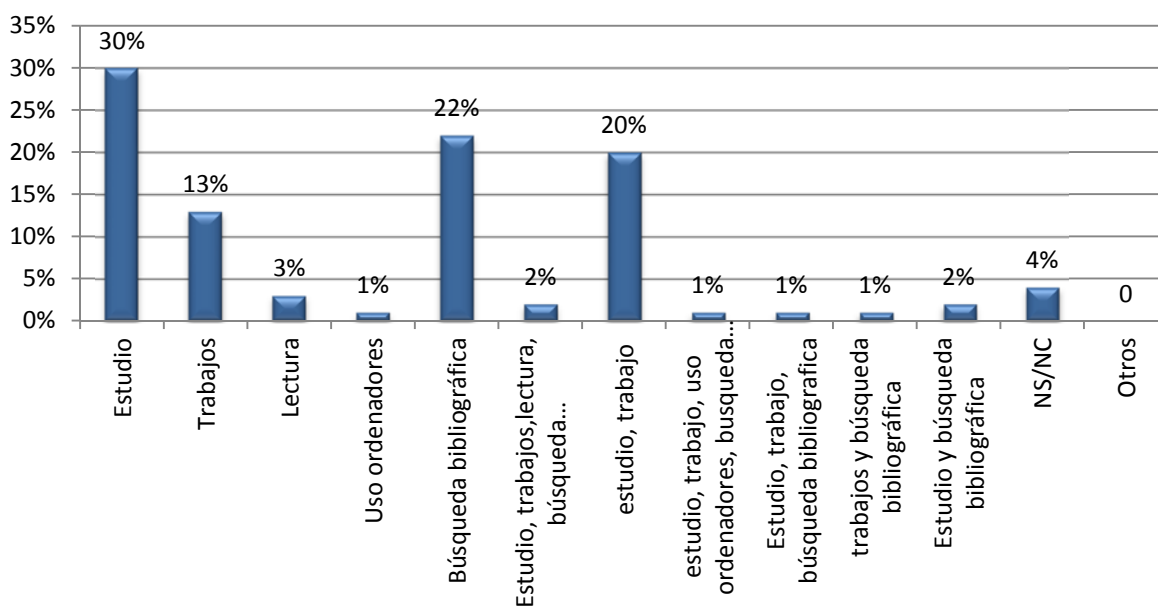


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta



En relación a la motivación principal por la que los encuestados acuden a la BC, un 30% afirma que esa motivación es el estudio, un 22% acude para la realización de búsqueda bibliográfica, mientras que solo el 1% afirma acudir por el uso de ordenadores. De los encuestados que marcaron más de una respuesta, entre estas combinaciones están las siguientes: un 20% acuden por estudio y realización de trabajos; y sólo un 2% por estudio, realización de trabajos, lectura, búsqueda bibliográfica o utilización de ordenadores indistintamente.

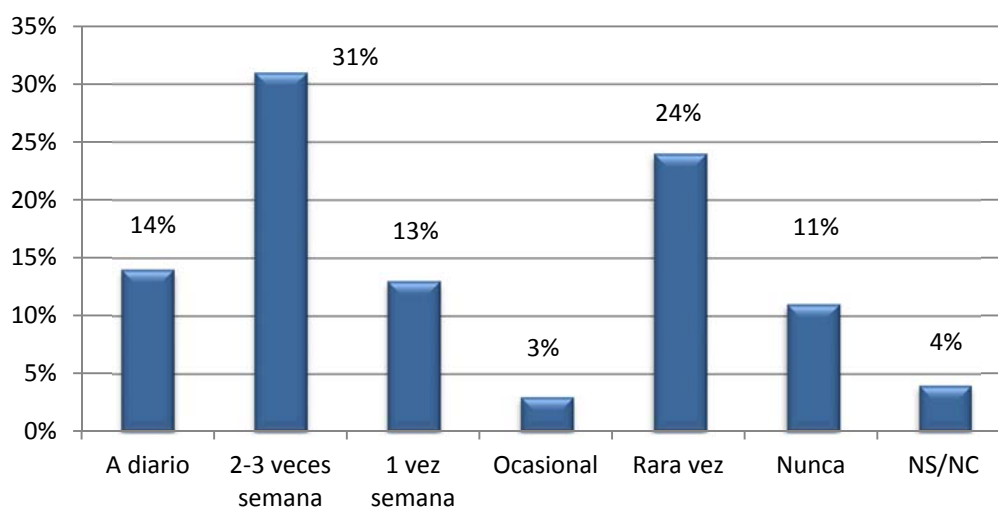
**Gráfico 9. Distribución porcentual de la motivación principal por la que acuden los usuarios a la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 31% de los encuestados afirma acudir a la BC **a estudiar** de 2 a 3 veces por semana, el 24% acude rara vez, en menor medida (14%) acude a diario y el 11% nunca acude por este motivo a la BC.

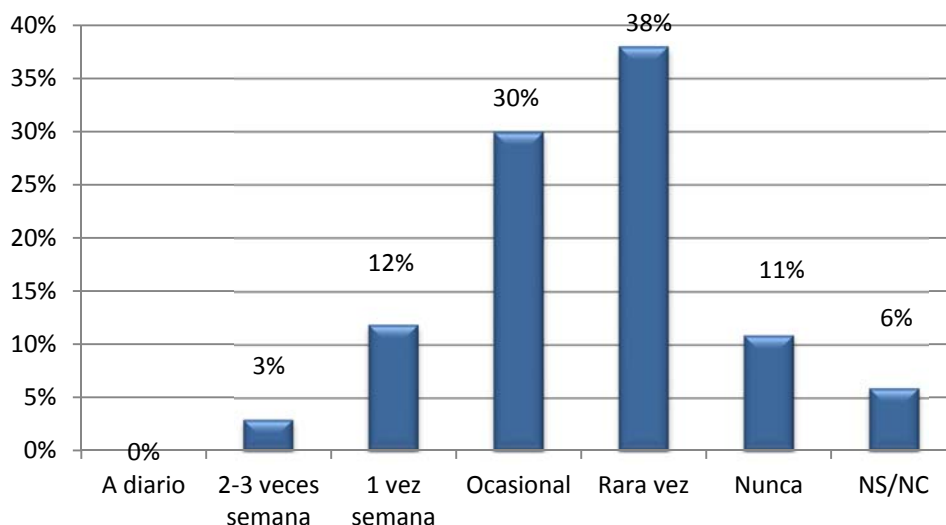
**Gráfico 10. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados por estudio.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 30% de los encuestados acude ocasionalmente a la BC por el motivo de **lectura**, en cambio el 49% afirma no asistir o asistir raramente y ninguno de los encuestados acude a diario.

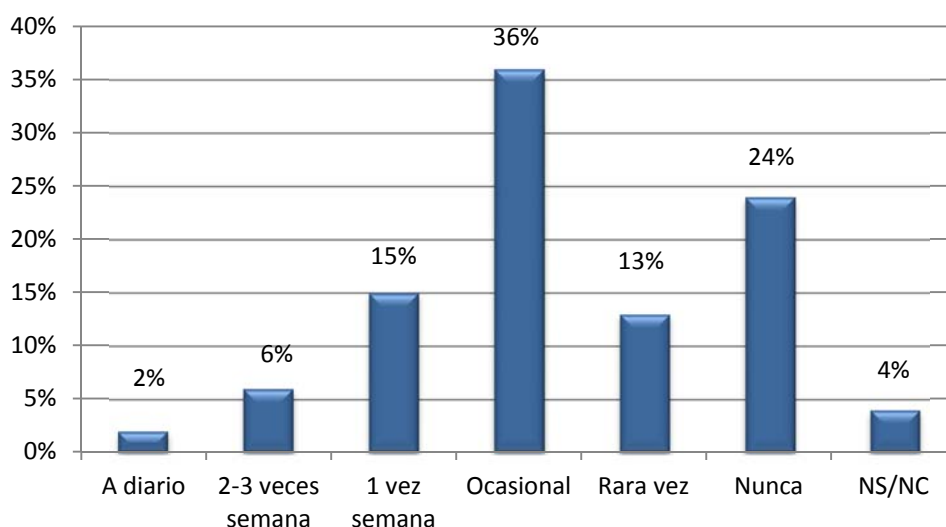
**Gráfico 11. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados por lectura.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 36% de los encuestados acuden de forma ocasional para **realizar trabajos en grupo**, pero sólo el 8% afirma que acude a diario o de dos a tres veces por semana. Por otro lado el 24% afirma no asistir nunca por este motivo.

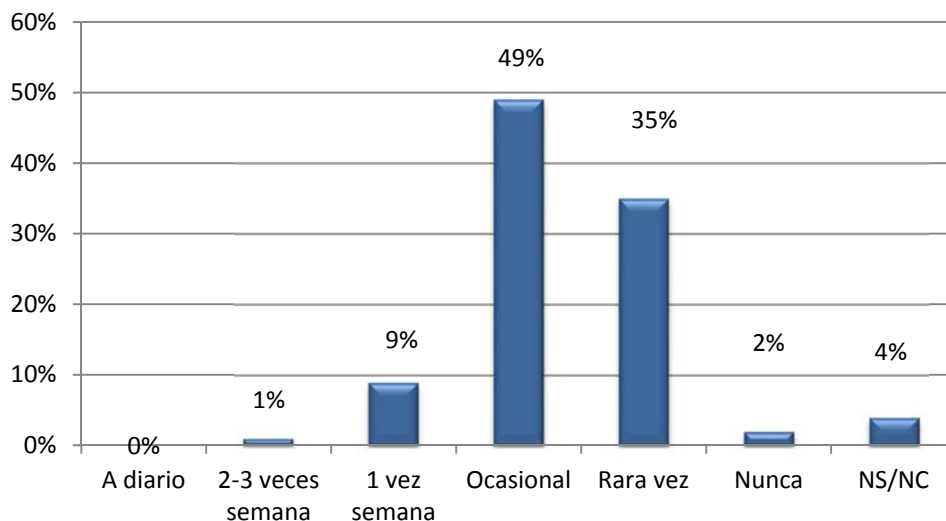
**Gráfico 12. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados por trabajo en grupo.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 49% de los encuestados acuden a la BC de manera ocasional para la realización de **consultas bibliográficas**, y el 35% afirma acudir rara vez por este motivo.

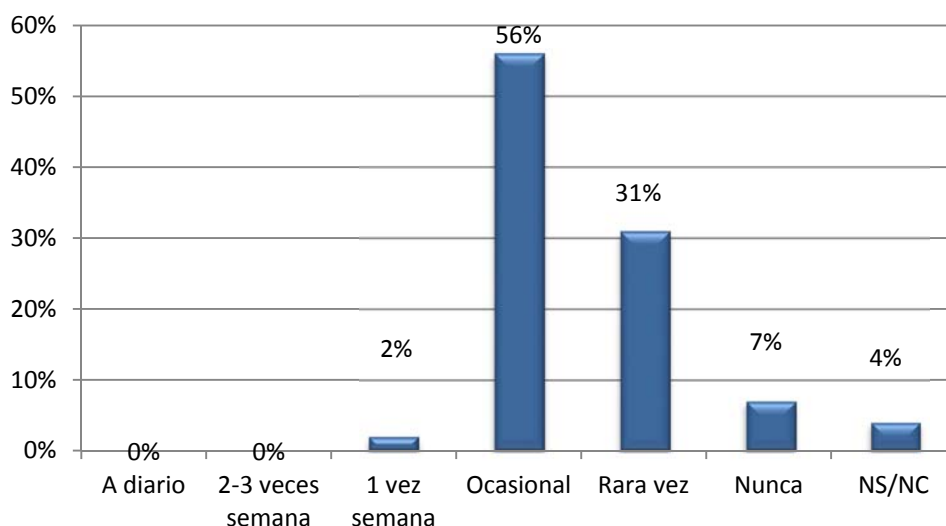
**Gráfico 13. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados para consultas bibliográficas.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Con respecto a la frecuencia con la que acuden los usuarios para utilizar el servicio de **préstamo bibliotecario**, el 87% acuden entre rara vez y ocasionalmente, pero ningún usuario afirma acudir a diario o 2-3 veces por semana a utilizar este servicio.

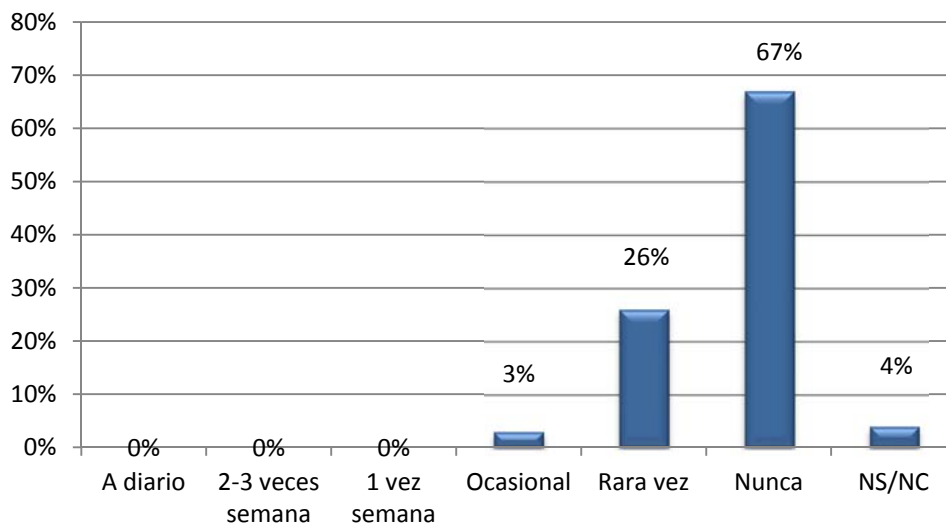
**Gráfico 14. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados para utilizar el servicio de préstamo bibliotecario.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 67% de los encuestados nunca han acudido para utilizar el servicio de préstamo de ordenadores, mientras que el 26% de los encuestados afirman que acuden rara vez a utilizar este servicio.

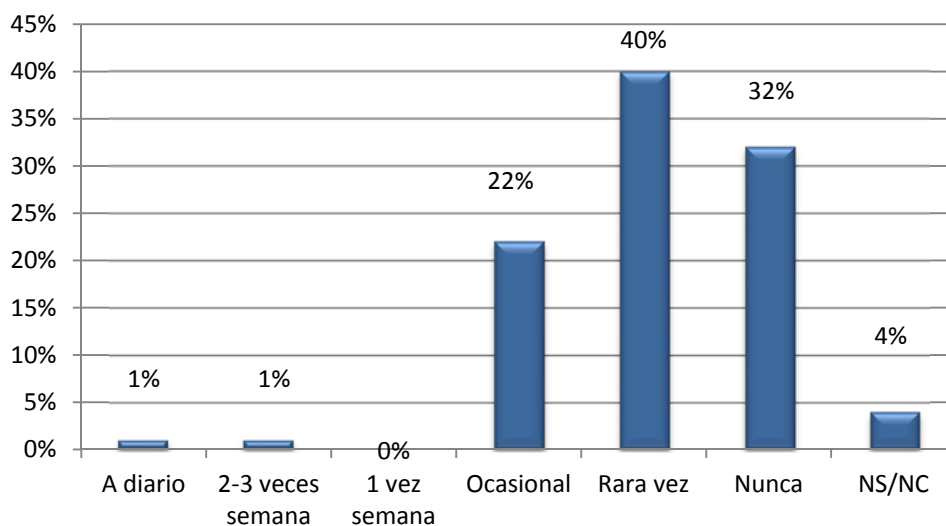
**Gráfico 15. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los encuestados para la utilización del servicio de préstamo de ordenadores.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

De los encuestados, el 62% afirman que acuden para la **utilización de los ordenadores** que están a disposición de los usuarios de forma ocasional o rara, pero el 32% nunca han acudido por esta razón.

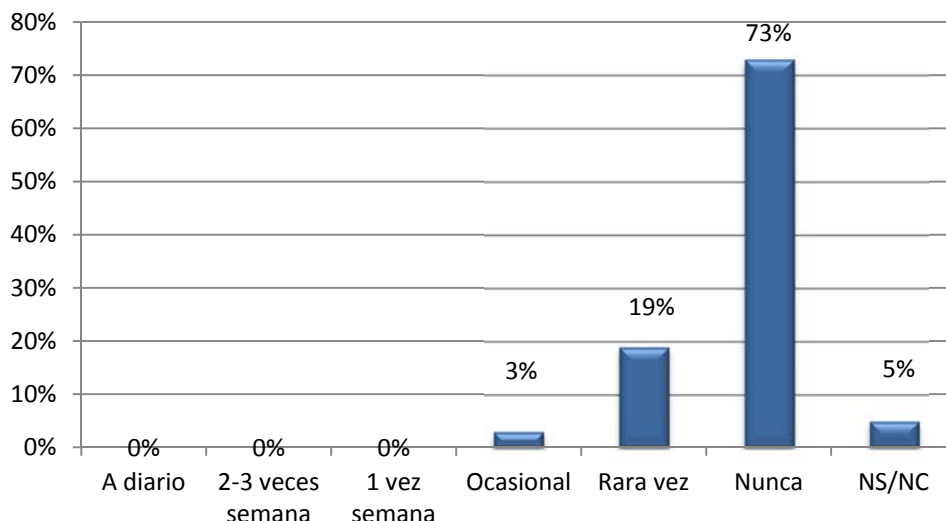
**Gráfico 16. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los usuarios para la utilización de los ordenadores de la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 73% de los encuestados, nunca han acudido a la BC para participar **en un curso de formación**, el 19% participa rara vez y el 3% acude por esta razón de manera ocasional.

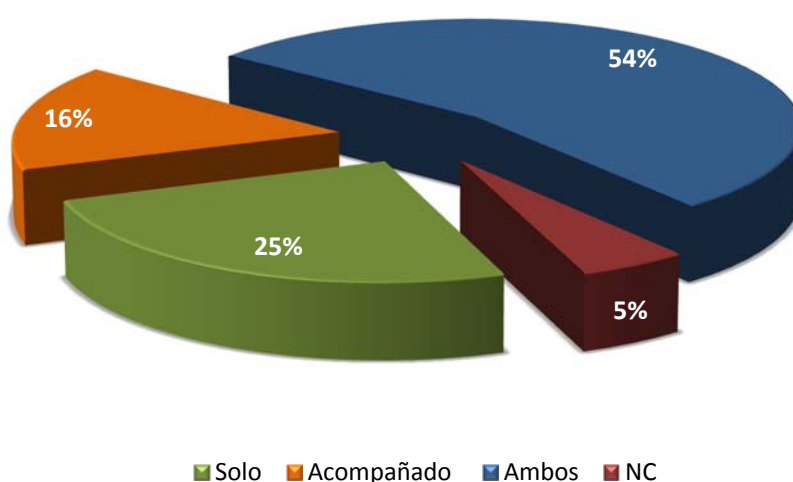
**Gráfico 17. Distribución porcentual de la frecuencia con la que acuden los usuarios para la participación en cursos de formación.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 54% de los encuestados afirma acudir a la BC tanto acompañado como en solitario, el 25% acude solo, y el 16% acude únicamente acompañado. De los que acuden acompañados, el 70% indican que acuden con compañeros; se ofrecía también la respuesta de amigos u otros, pero ninguno indicó ninguna de estas dos opciones.

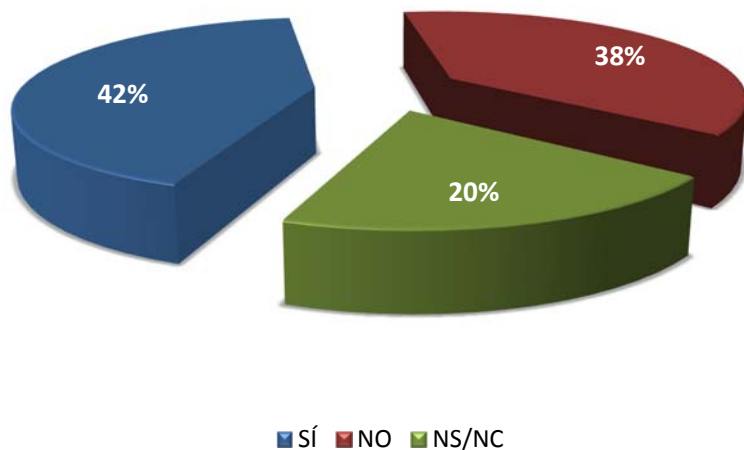
**Gráfico 18. Distribución porcentual de la forma en la que se acude a la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Del 42% de los encuestados, que contestaron que acudían acompañados a la BC, afirman que sí reservan cabinas de estudio cuando acuden a la BC, mientras que el 38% de ellos no suele realizar reserva de cabina.

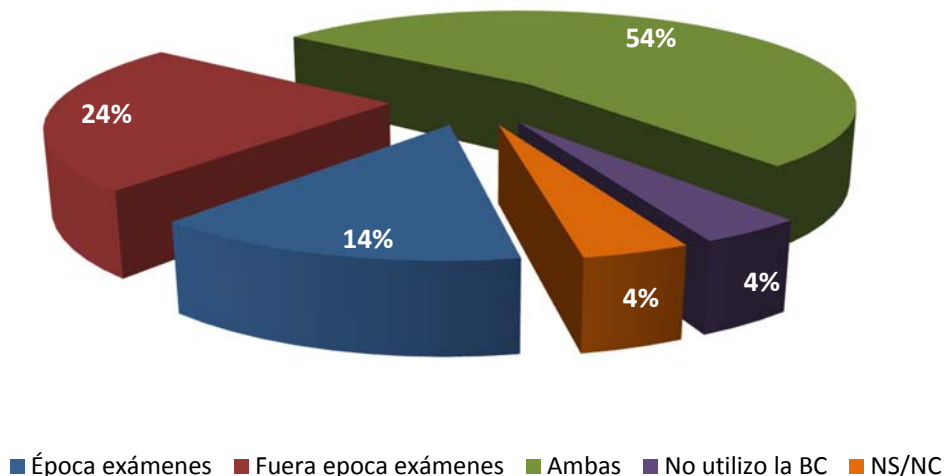
**Gráfico 19. Distribución porcentual de reserva de cabinas de aquellos que acuden acompañados.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Con respecto a la pregunta que hace referencia a cuándo suelen acudir más a la BC, el 54% afirma que frecuentan la BC en los dos periodos que se distinguen (época de exámenes y fuera de ella) y el 24% acude fuera de época de exámenes.

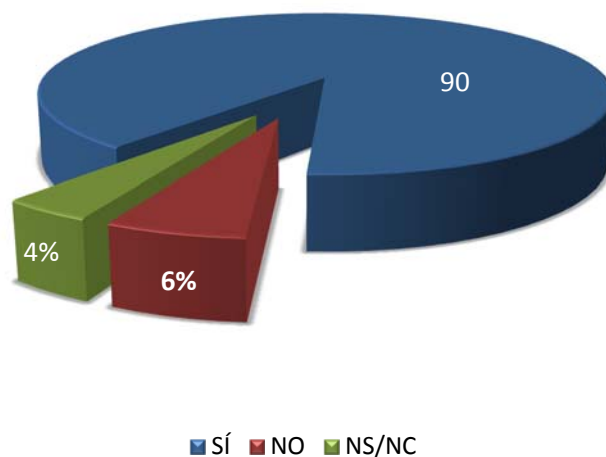
**Gráfico 20. Distribución porcentual del periodo cuándo suelen frecuentar más la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 90% de los participantes en la encuesta afirman que sí conocen las sanciones por retraso en la devolución de préstamo de documentos, mientras que el 6% no las conoce.

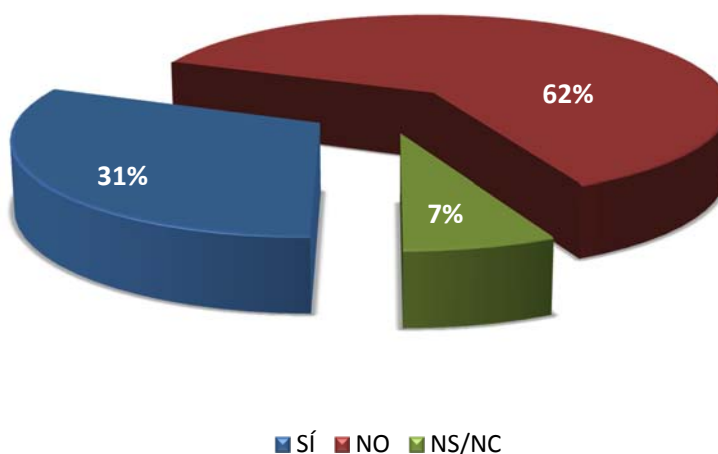
**Gráfico 21. Distribución porcentual del conocimiento de los encuestados de las sanciones por retraso en la devolución de préstamo de documentos.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 31% de los encuestados afirman que sí han sido sancionados alguna vez por retrasarse en la devolución de documentos prestados, por otro lado el 62% afirma que no ha sido sancionado por este motivo.

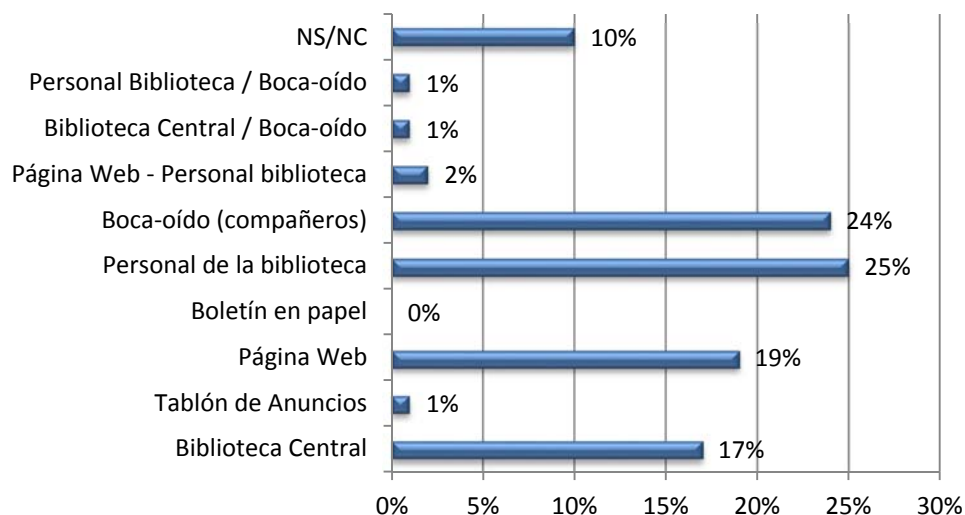
**Gráfico 22. Distribución porcentual de sancionados por la devolución de documentos prestados.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las encuestas.

Cuando se pregunta dónde encuentran la información sobre los diferentes tipos de sanciones, el 24% indica que mediante el boca-oído conoció las sanciones y el 25% a través del personal de la biblioteca, mientras que sólo el 1% las conoció a través del tablón de anuncios.

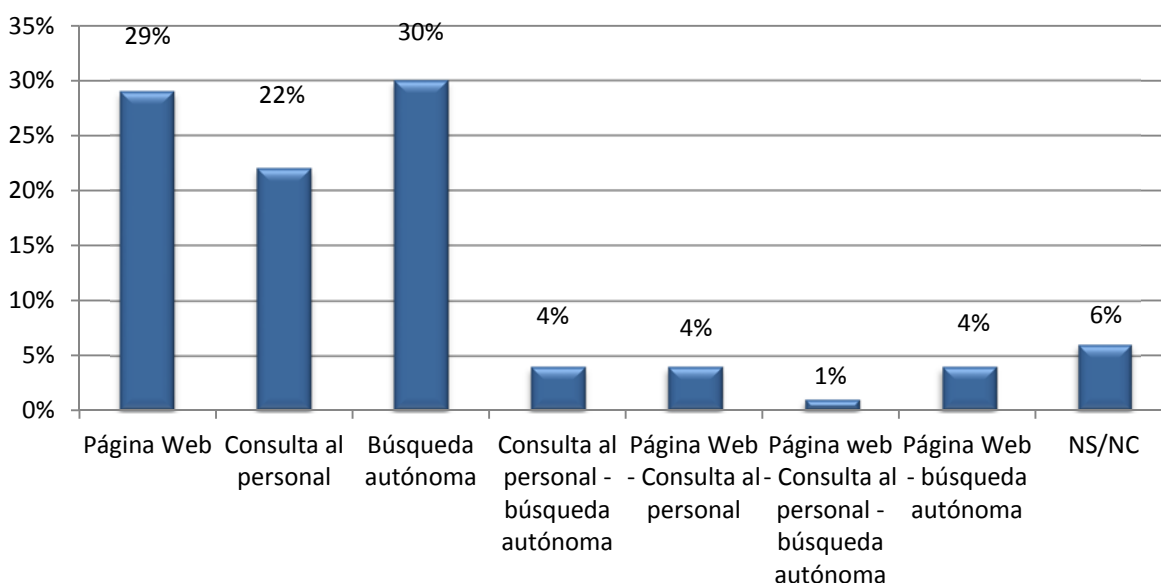
**Gráfico 23. Distribución porcentual de la forma de informarse de los encuestados con respecto a las sanciones.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En relación a la pregunta que engloba **el tipo de herramientas** que utilizan los usuarios para la búsqueda de documentos, el 30% de los encuestados afirma que realiza esta búsqueda de manera autónoma; el 29% utiliza la página web de la BC; el 22% consulta al personal y el resto de los participantes combinan distintas herramientas. Sólo el 1% utiliza las tres herramientas propuestas.

**Gráfico 24. Distribución porcentual de las herramientas utilizadas para la búsqueda de documentos.**

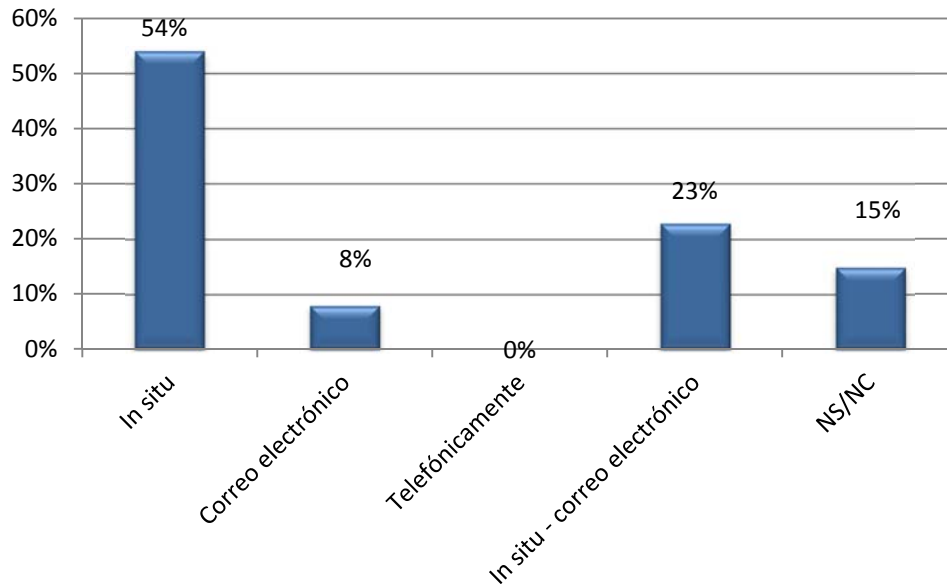


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.



De aquellos encuestados que contestaron que utilizan la consulta al personal como herramienta para la búsqueda de documentos, el 54% de ellos consulta in situ, y el 23% realiza las consultas combinando el uso del correo electrónico e in situ.

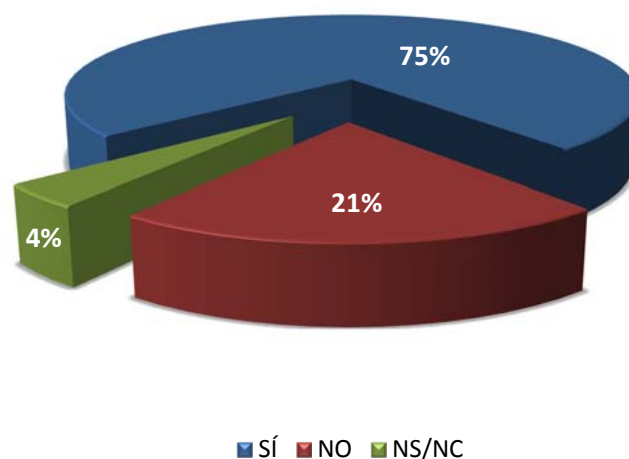
**Gráfico 25. Distribución porcentual de los canales utilizados para la consulta al personal.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

De los encuestados el 75% afirman que si conocen la web de la BC y el 21% no conocen esta web.

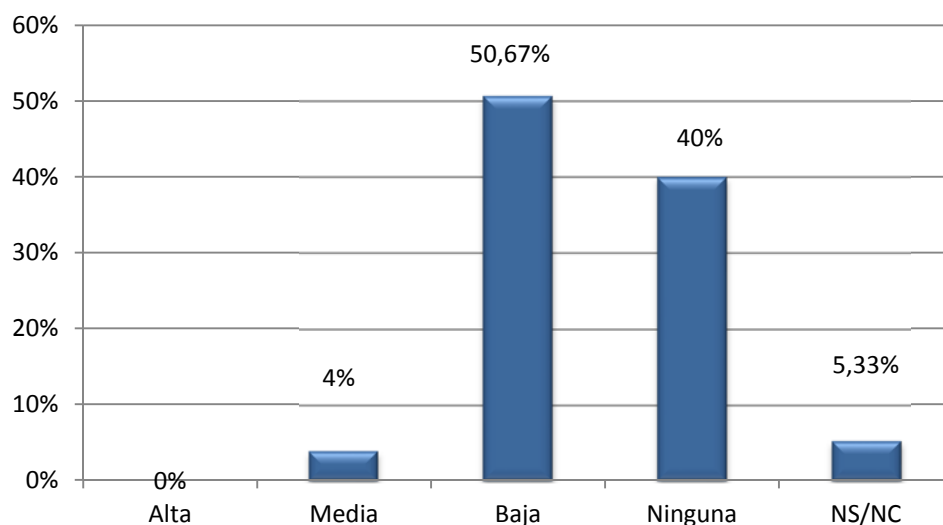
**Gráfico 26. Distribución porcentual del conocimiento de la página web de la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

De los encuestados que sí conocen la página web de la BC, el 90,67% considera que la complejidad es baja o ninguna, sin embargo ninguno de ellos considera que la complejidad sea alta.

**Gráfico 27. Distribución porcentual del nivel de complejidad del buscador de la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El tipo de búsquedas que realizan los que si conocen la web de la BC se reflejan en la siguiente tabla, también con distribuciones porcentuales.

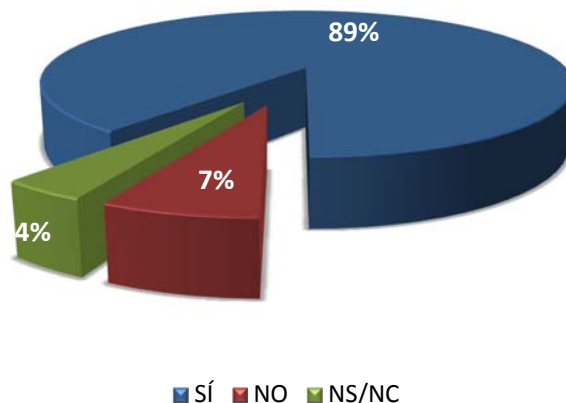
**Tabla 22. Distribución porcentual del tipo de búsquedas realizadas en la página web.**

TIPO DE BÚSQUEDAS	PORCENTAJE
Horario	21,33%
Información de contacto	1,33%
Documentos	9,33%
Normativa	1,33%
Horario – Documentos	29,33%
Horario – Información de Contacto – Normativa – Documentos	8%
Documentos – Normativa	5,33%
Horario – Información de Contacto – Documentos	9,33%
Horario – Documentos – Normativa	10,66%
Horario – Normativa	1,33%
Otros	2,66%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 89% de los encuestados afirman que sí utilizan salas de estudio de la BC, mientras que el 7% indican que no utilizan salas de estudio.

**Gráfico 28. Distribución porcentual de uso de las salas de estudio.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En relación a la pregunta de qué sala de estudio suele utilizar más, debido a las diferentes combinaciones elegidas por los encuestados, se ha elaborado la siguiente tabla:

**Tabla 23. Distribución porcentual de la sala que suelen utilizar más los encuestados.**

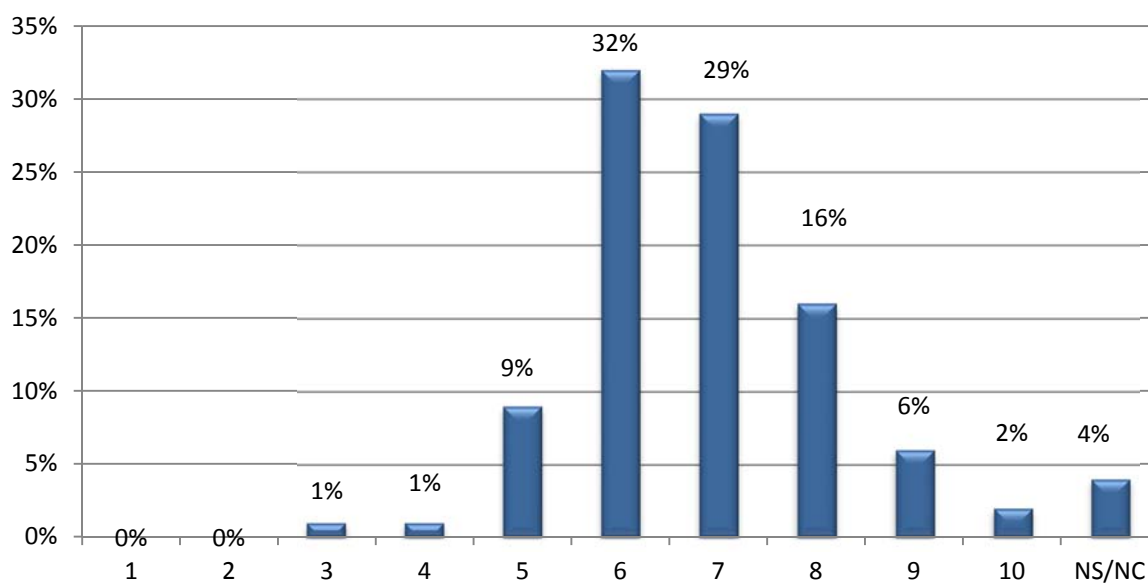
NOMBRE DE SALA	PORCENTAJE
La Hemeroteca	0%
La Tierra	5,61%
La Información	5,61%
La Cultura	4,49%
La Ciencia	13,48%
La Técnica	2,24%
La Humanidad	7,86%
La Cultura – La Ciencia – La Técnica	1,12%
La Hemeroteca – La Ciencia	2,24%
La Tierra – La Cultura – La Técnica	14,61%
La Ciencia – La Técnica	6,74%
La Tierra – La Humanidad – La Técnica	1,12%
La Información – La Cultura	2,24%
La Tierra – La Técnica – La Ciencia	1,12%

NOMBRE DE SALA	PORCENTAJE
La Información – La Ciencia – La Humanidad	2,24%
La Tierra – La Cultura	2,24%
La Ciencia – La Humanidad	8,98%
La Técnica – La Humanidad	1,12%
La Cultura – La Técnica	7,86%
La Ciencia – La Técnica – La Humanidad	1,12%
La Tierra – La Técnica	2,24%
La Cultura – La Ciencia	2,24%
La Tierra – La Ciencia	1,12%
La Información – La Ciencia	1,12%
NS/NC	2,24%
TOTAL	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Los encuestados valoran con un 6-7 (61%) su nivel de satisfacción con la higiene y limpieza del edificio de la BC, un 2% lo puntúa entre un 3-4, pero nunca baja la puntuación de 3. Sólo un 2% indica que su nivel de satisfacción es un 10.

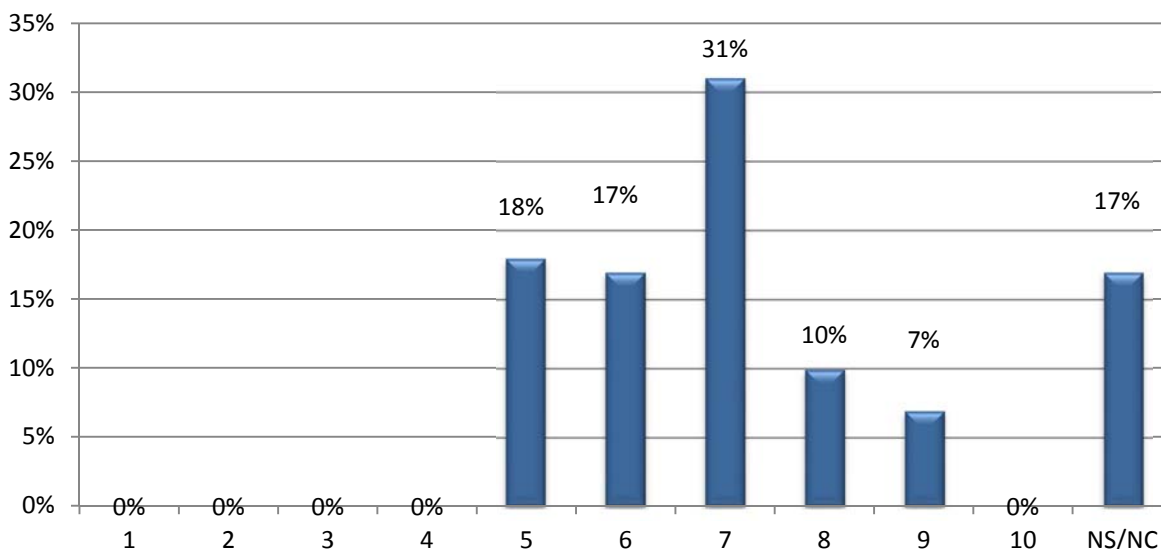
**Gráfico 29. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la higiene y la limpieza de la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 58% de los encuestados puntúa el nivel de simpatía del personal de la BC entre un 6 y un 8. Ningún encuestado puntúa por debajo del 5 y tampoco ninguno valora con un 10.

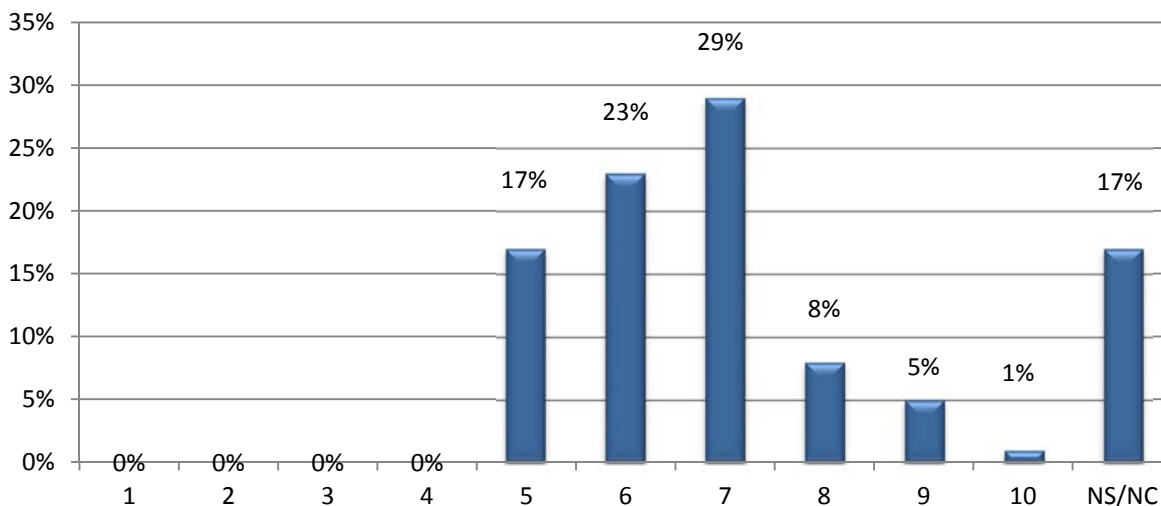
**Gráfico 30. Distribución porcentual sobre el nivel de agradabilidad del personal de la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Con respecto al nivel de eficacia del personal de la BC, la mayoría de los encuestados lo valoran entre 5 y 7 con un 69%. Sólo un 1% de los encuestados valoran con un 10.

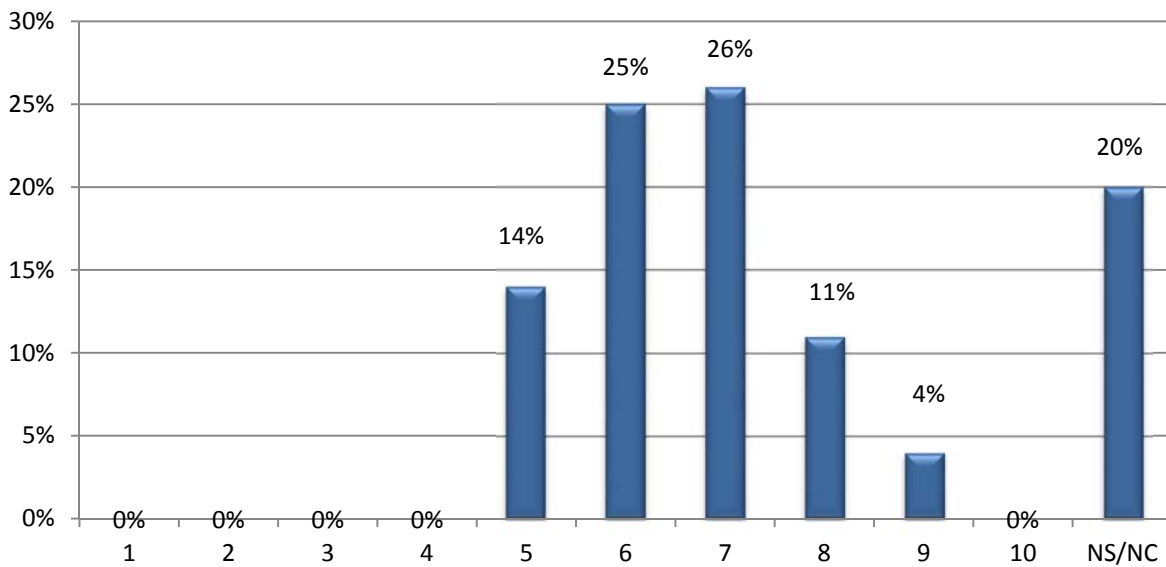
**Gráfico 31. Distribución porcentual sobre el nivel de eficacia del personal de la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En relación a la calificación del personal según su educación, el 51% de los encuestados puntúan entre un 6 y un 7; un 14% valora al personal con un 5, y el 15% valora entre un 8 y un 9. Ningún encuestado puntúa por debajo del 5.

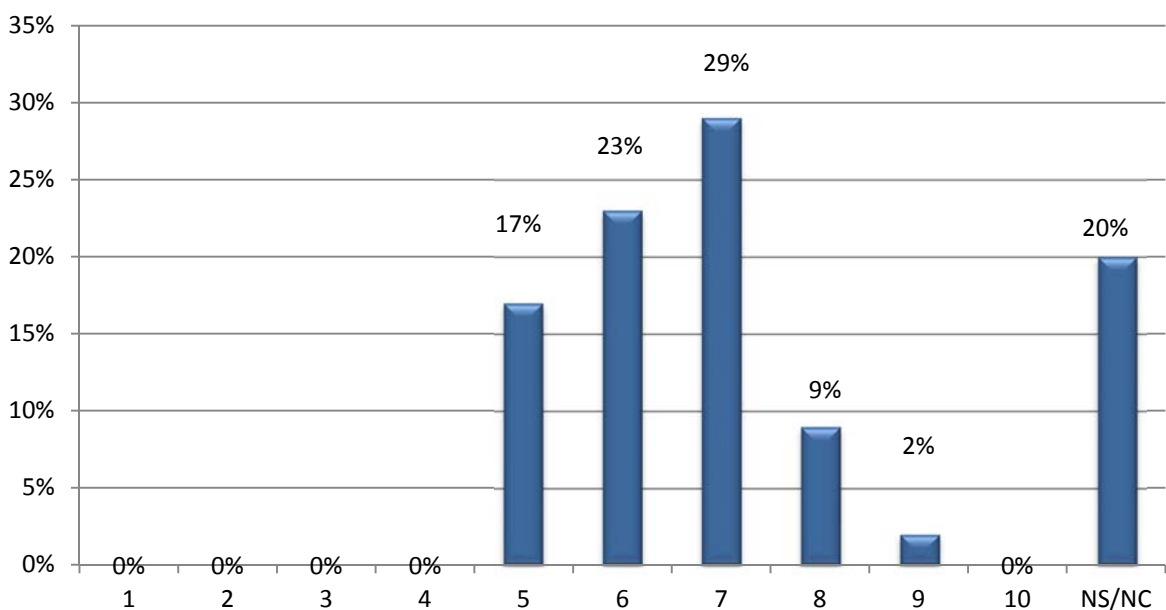
**Gráfico 32. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la educación del personal de la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En cuanto a la calificación del personal por su rapidez, el 52% de los participantes en la encuesta valoran entre un 6 y un 7, el 17% puntúa con un 5; mientras que sólo un 11% valoran entre el 8 y el 9.

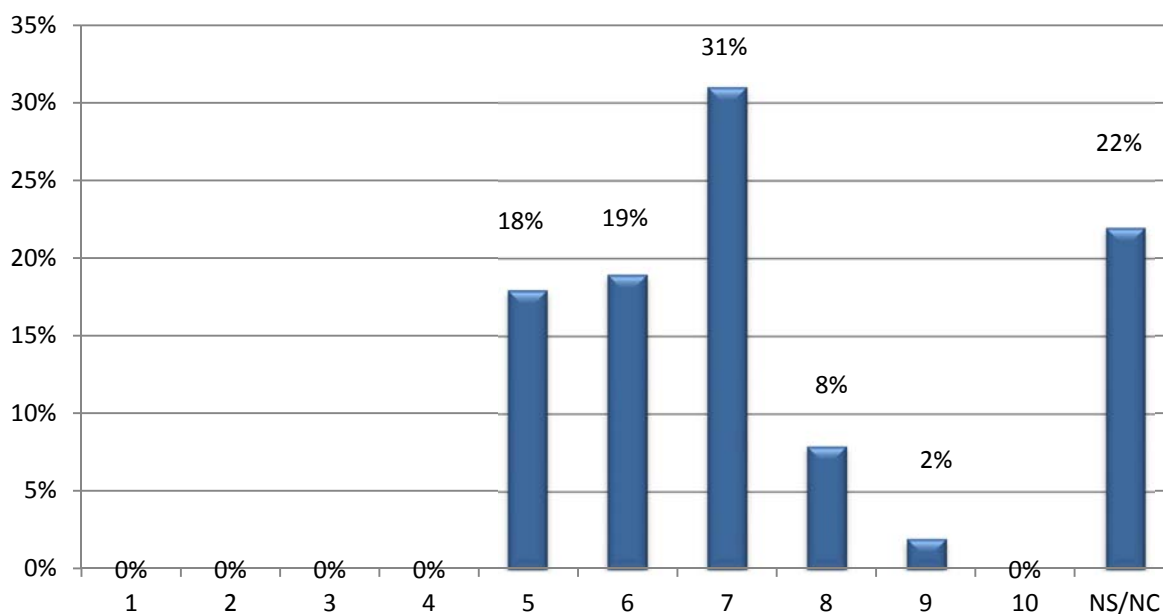
**Gráfico 33. Distribución porcentual de la opinión sobre la rapidez del personal de la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 68% de los encuestados valoran al personal de la BC entre el 5 y el 7, en relación con la paciencia del personal, sólo un 2% valora con un 9 al personal de la biblioteca.

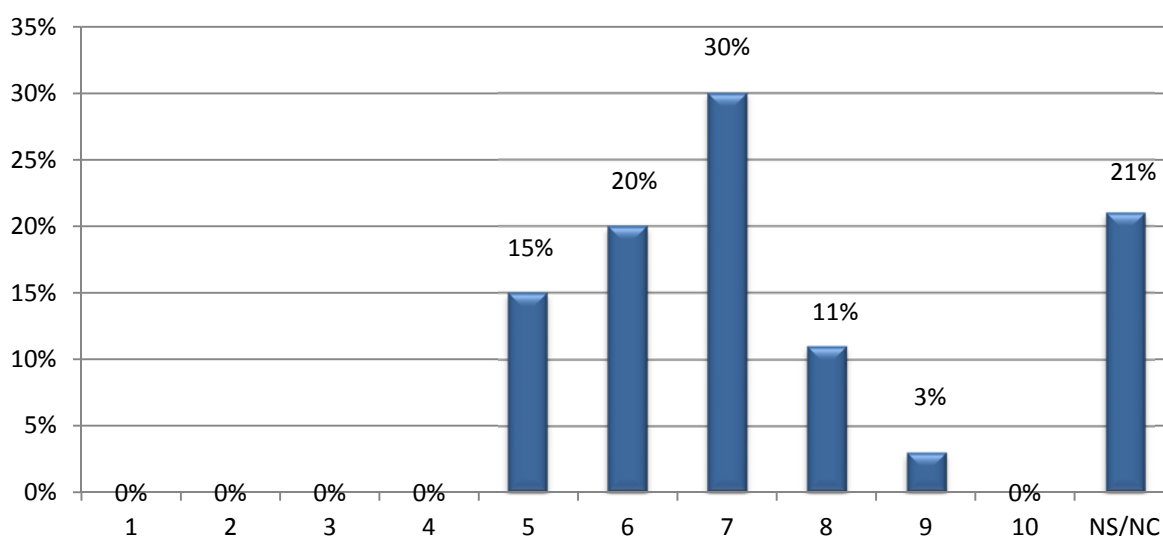
**Gráfico 34. Distribución porcentual de la opinión sobre la paciencia del personal de la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 50% de los encuestados valoran entre un 6 y un 7 la profesionalidad del personal de la BC. El 14% se valora entre un 8 y 9, pero ninguno de los encuestados valoró por debajo del 5, ni tampoco con un 10.

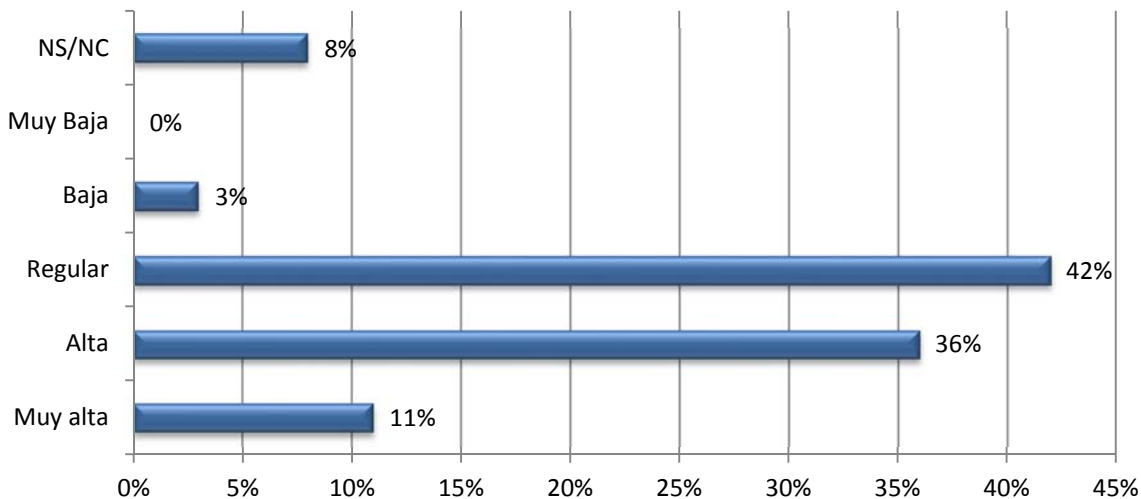
**Gráfico 35. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la profesionalidad del personal de la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 42% de los encuestados afirma que la temperatura general en invierno de la BC es regular, el 47% indica que la temperatura es normalmente alta y únicamente el 3% indica que es baja.

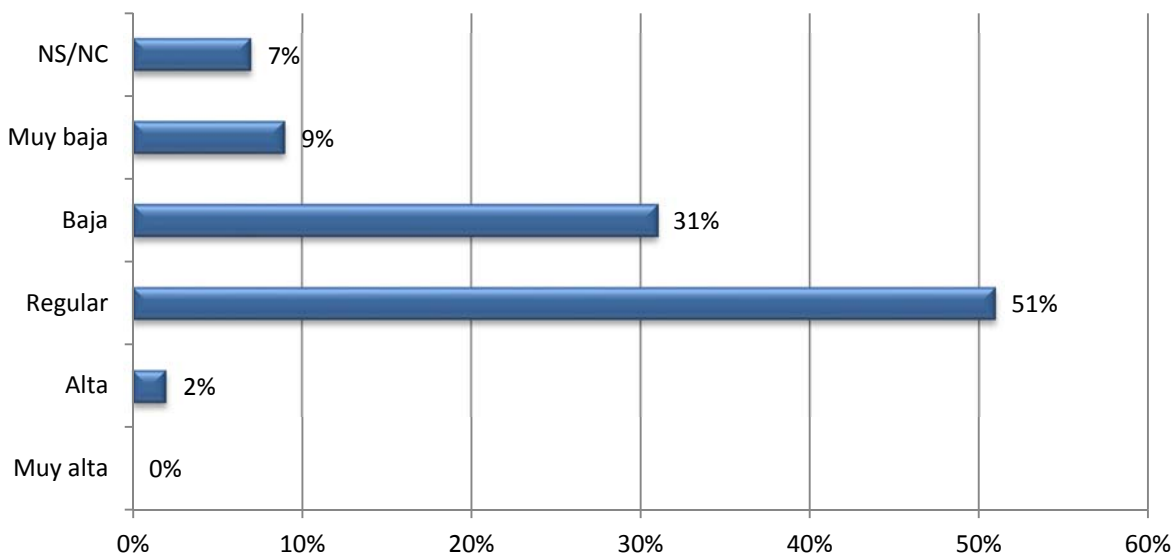
**Gráfico 36. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la temperatura general en invierno de la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 51% de los participantes indican que la temperatura general en verano es regular, el 40% considera que está entre baja y muy baja; sin embargo el 2% afirma que la temperatura es alta.

**Gráfico 37. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la temperatura general en verano de la BC.**



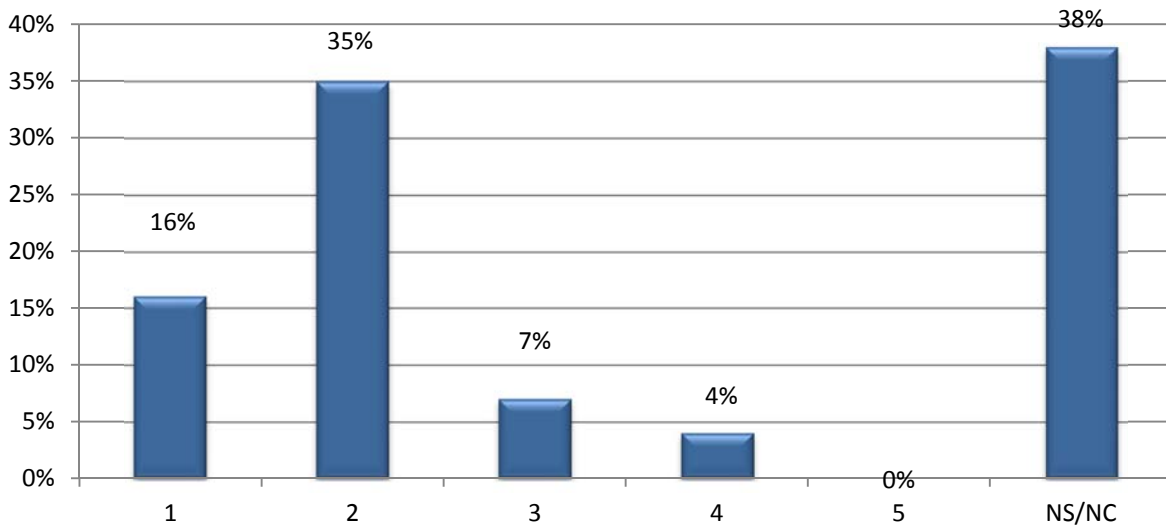
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.



Los gráficos que se comentan a continuación, son valoradas sus respuestas del 1 al 5, siendo el 1 estar totalmente de acuerdo y el 5 totalmente en desacuerdo.

El 51% de los encuestados están de acuerdo con la afirmación de que las cabinas están bien insonorizadas, mientras que solo el 4% indica que están parcialmente en desacuerdo.

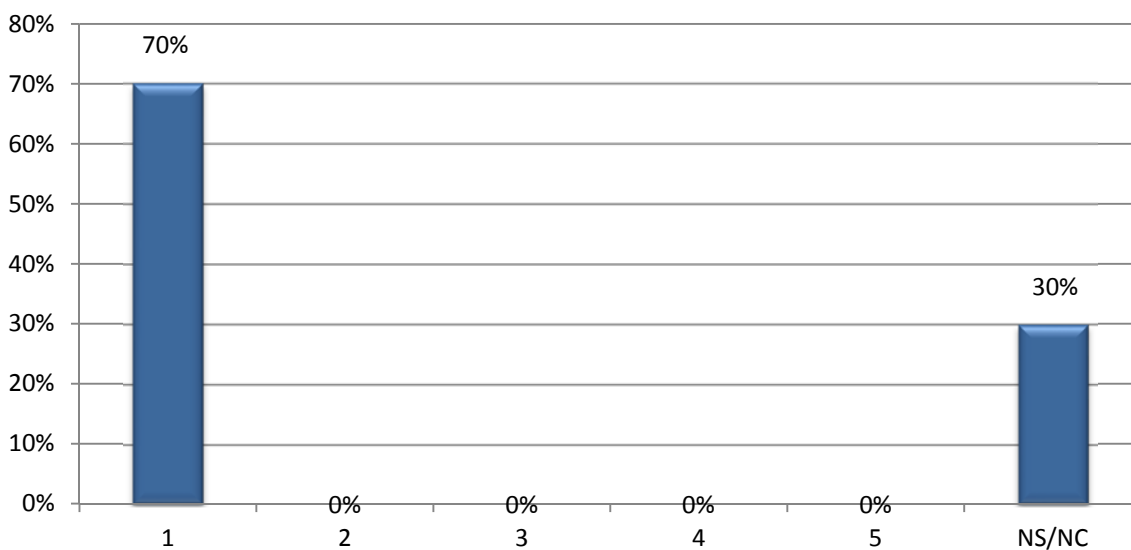
**Gráfico 38. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "Las cabinas de estudio están bien insonorizadas".**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 70% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la enunciación de que el funcionamiento de los ordenadores es excelente. El 30% restante no contestó o no sabía que contestar debido a que no los había utilizado para poder dar una opinión.

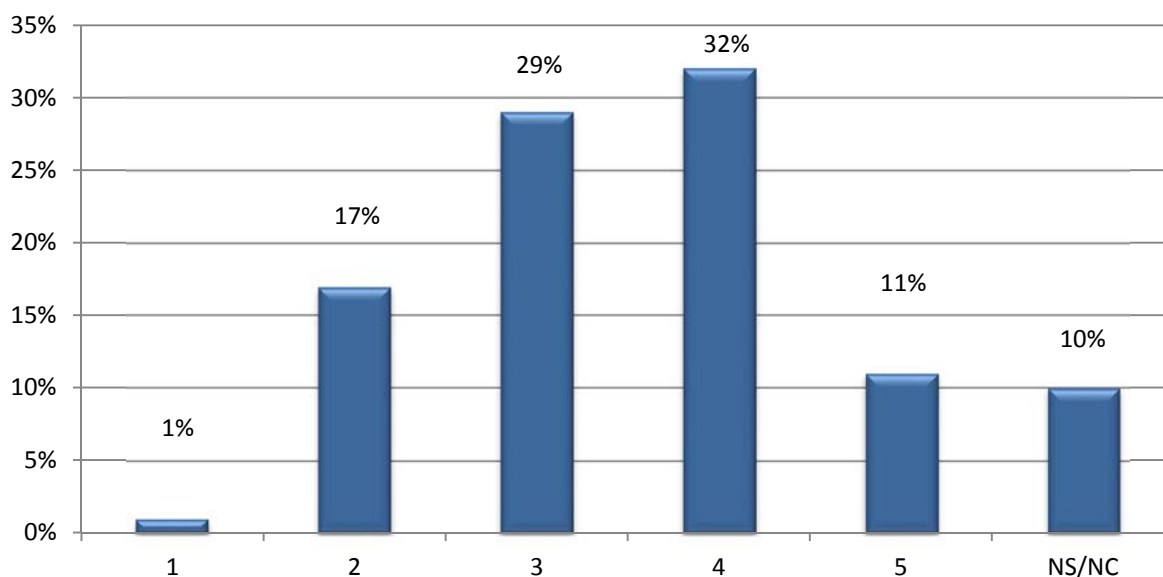
**Gráfico 39. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "El funcionamiento de los ordenadores es excelente".**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En relación con la afirmación de que “el número de mesas y sillas es suficiente en el periodo de exámenes”, el 43% de los encuestados están en desacuerdo con la oración, y con un menor porcentaje el 18% están de acuerdo.

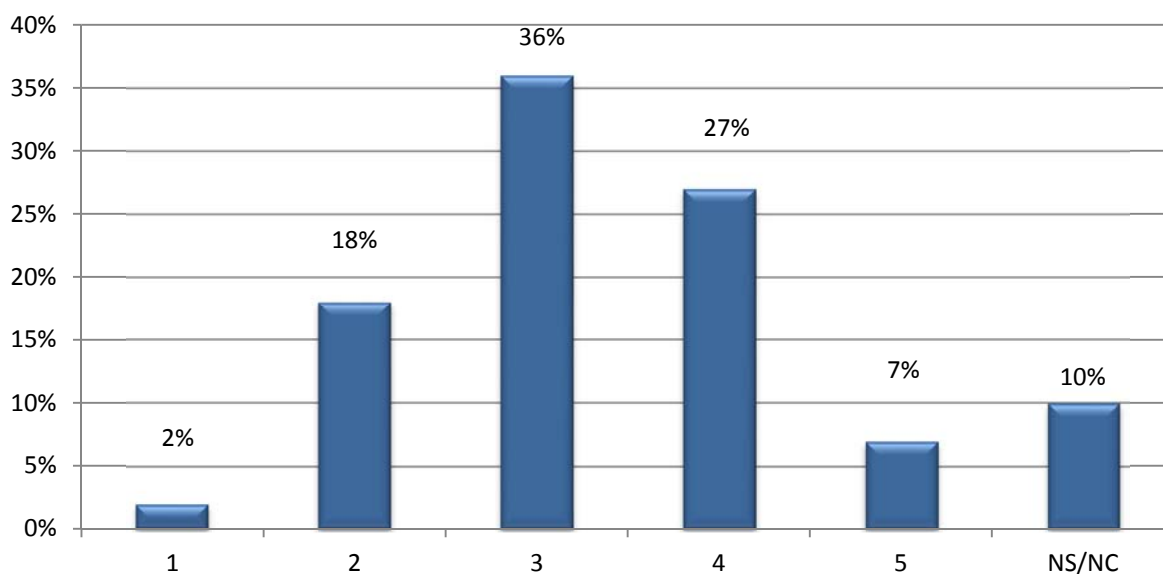
**Gráfico 40. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "El número de mesas y sillas es suficiente en el periodo de exámenes".**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Ante la afirmación de que el número de enchufes por mesa es suficiente, el 34% indican que están en desacuerdo y el 36% se encuentran en una posición intermedia.

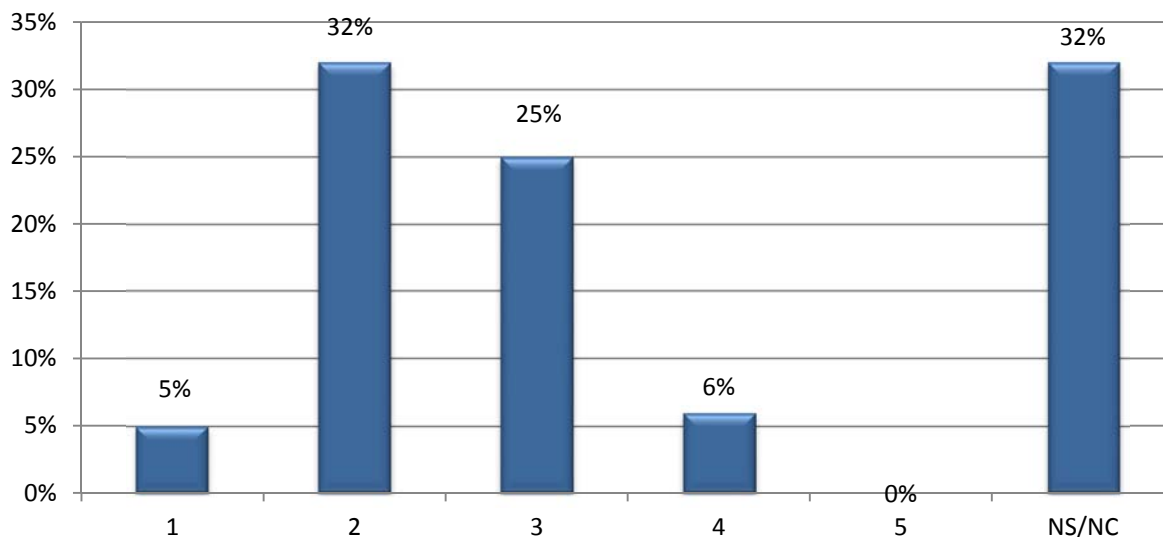
**Gráfico 41. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "El número de enchufes por mesa es suficiente".**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 37% de los encuestados está de acuerdo con la afirmación de que la comunicación de los servicios que se ofrecen es buena, mientras que sólo el 6% está en desacuerdo con esta enunciación.

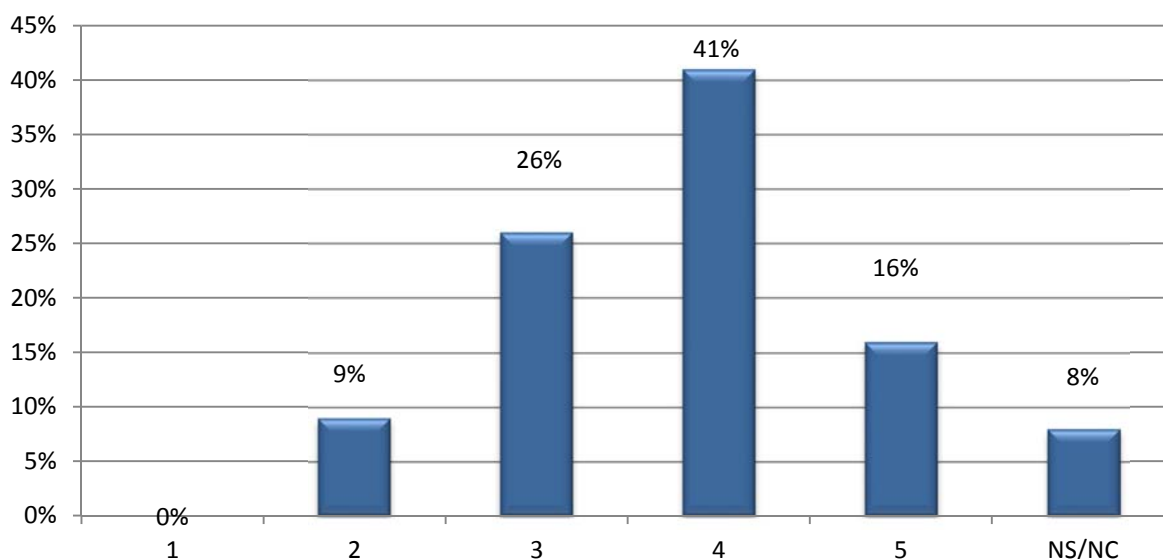
**Gráfico 42. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "La comunicación de los servicios que se ofrecen es buena".**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 57% de los encuestados está en desacuerdo con la afirmación de que el número de copias por libro es suficiente para el volumen de usuarios, y el 9% están de acuerdo con esta afirmación.

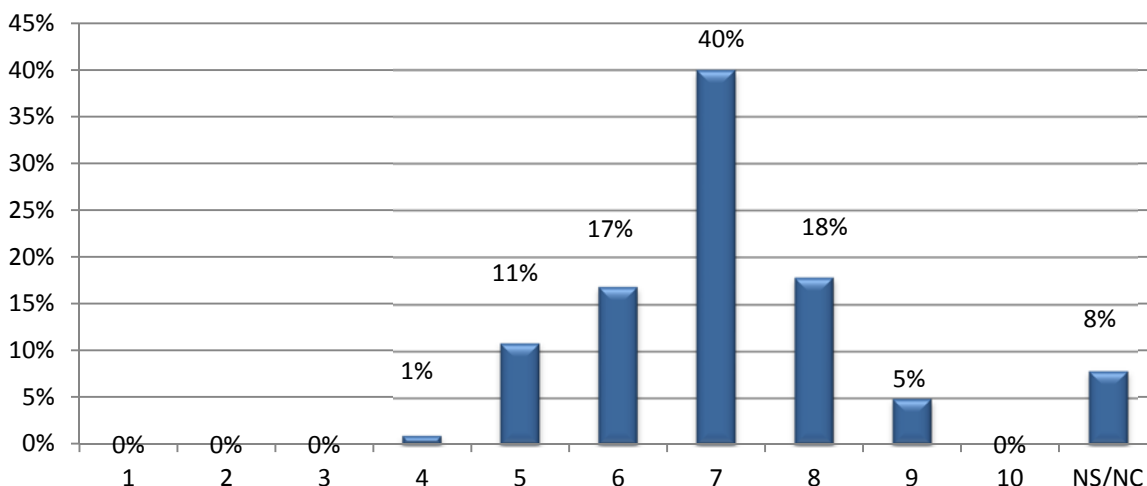
**Gráfico 43. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que "El número de copias por libro es suficiente para el volumen de usuarios".**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En cuanto a la valoración de los encuestados **sobre el nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos en general por la BC**, el 40% de los encuestados valora con un 7, un 1% valora con un 4 y ninguno de los usuarios valora por debajo del 4 el nivel de satisfacción general.

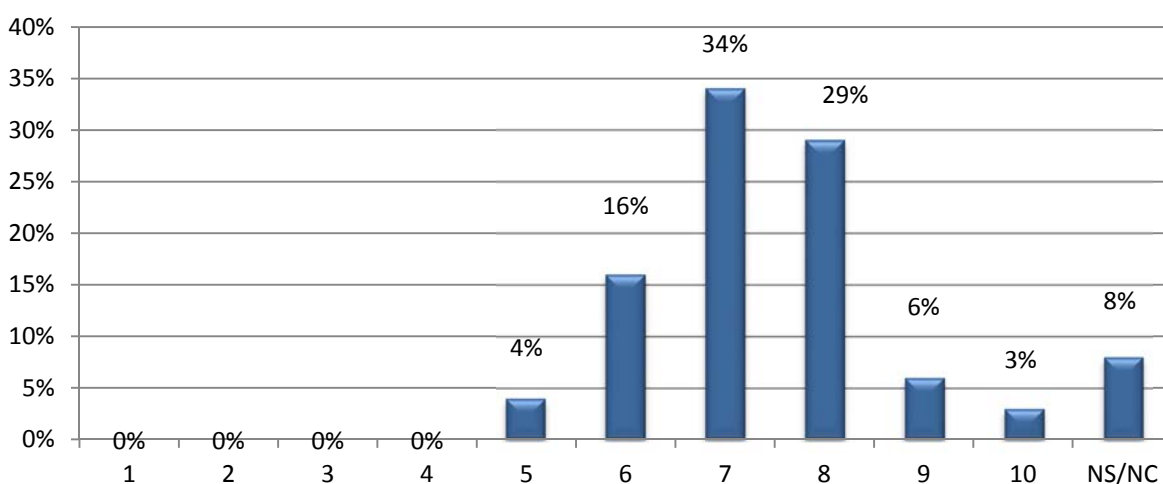
**Gráfico 44. Distribución porcentual sobre el nivel de satisfacción de los encuestados con los servicios ofrecidos por la BC.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Con respecto al **nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de las salas para estudio**, el 79% de los encuestados valora este servicio entre un 6 y un 8, la mínima valoración que se da para este servicio es un 5 y el 3% valora con un 10.

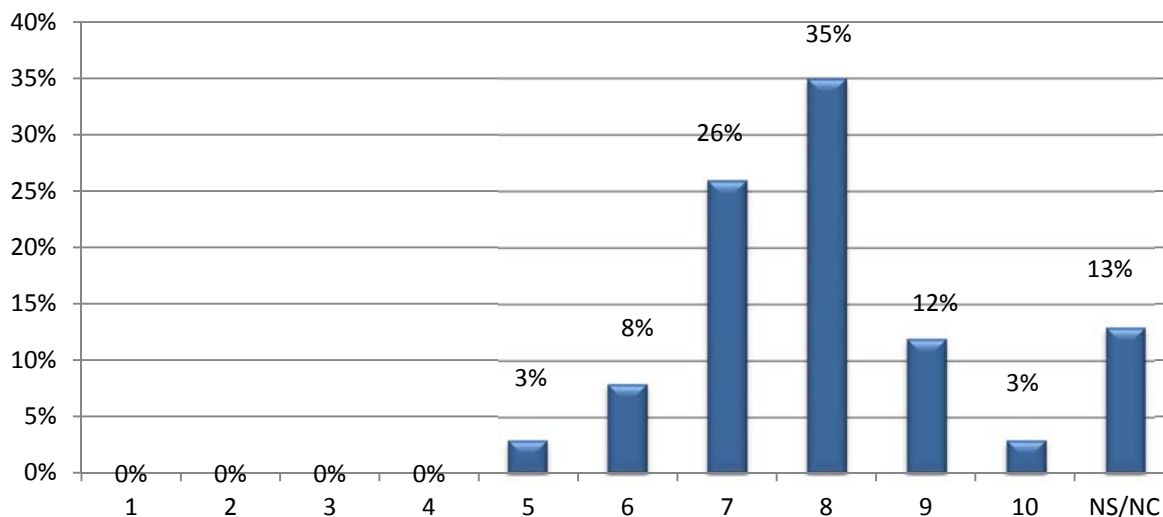
**Gráfico 45. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre el servicio de acceso a las salas para estudio.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 73% de los encuestados valora **el servicio de préstamo de documentos** entre el 7 y el 9. Ninguno de los encuestados valora este servicio con menos de un 5, este valor tiene un porcentaje de 3.

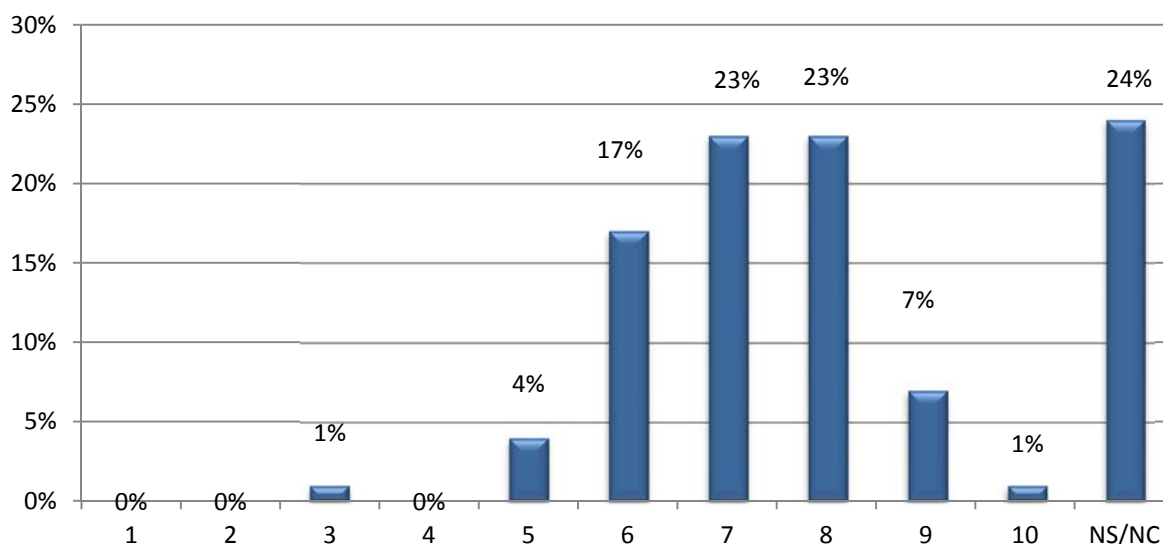
**Gráfico 46. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre el servicio de préstamo de documentos.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En cuanto al nivel de satisfacción con **el servicio de lista de espera de documentos**, el 46% valora este servicio entre el 7 y el 8, por otra parte el 17% lo puntúa con un 6. El 7% valora con un 9 y únicamente el 1% puntúa con un 10 y con un 3.

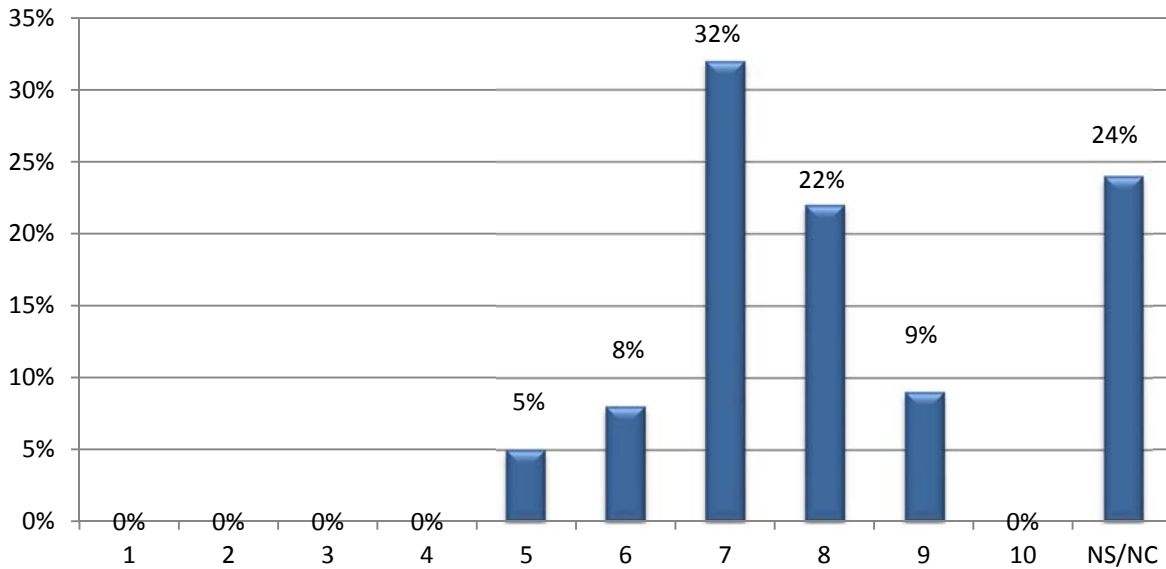
**Gráfico 47. Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre el nivel de satisfacción con el servicio de lista de espera de documentos.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

El 63% de los encuestados valora entre el 7 y el 9 el **nivel de satisfacción con el servicio de reserva de documentos**, en segundo lugar con un 13% valoran a este servicio entre el 5 y el 6.

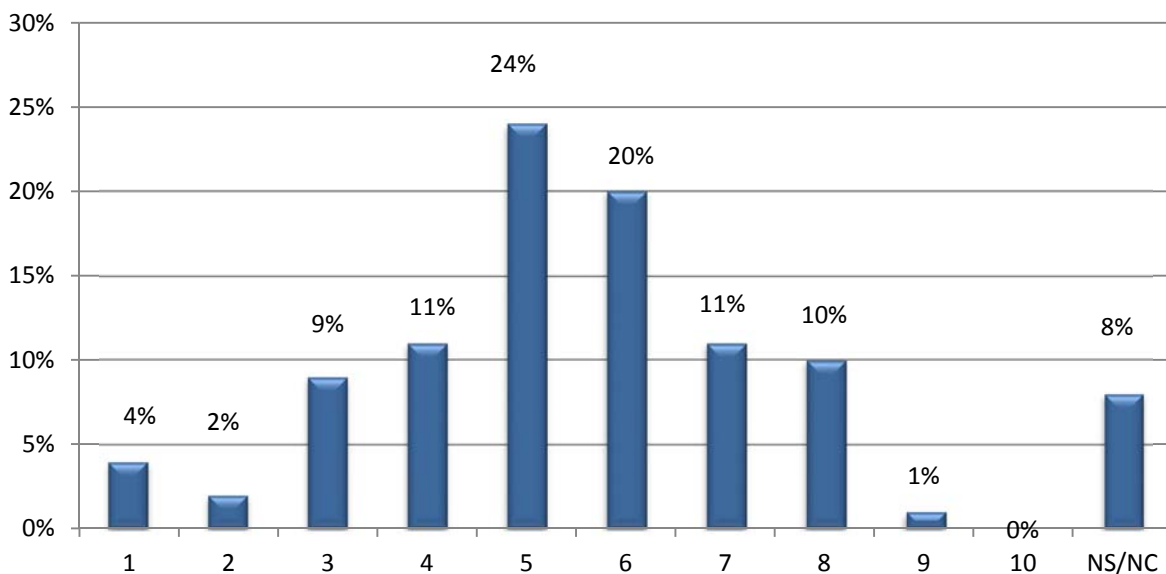
**Gráfico 48. Distribución de la opinión de los encuestados sobre el nivel de satisfacción con el servicio de reserva de documentos.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En relación a lo preguntado sobre el **nivel de satisfacción con el número de renovaciones disponibles por usuario** el 44% valoran con las puntuaciones más bajas entre el 1 y el 4, y el 66% valora de forma más positiva entre el 5 y el 10.

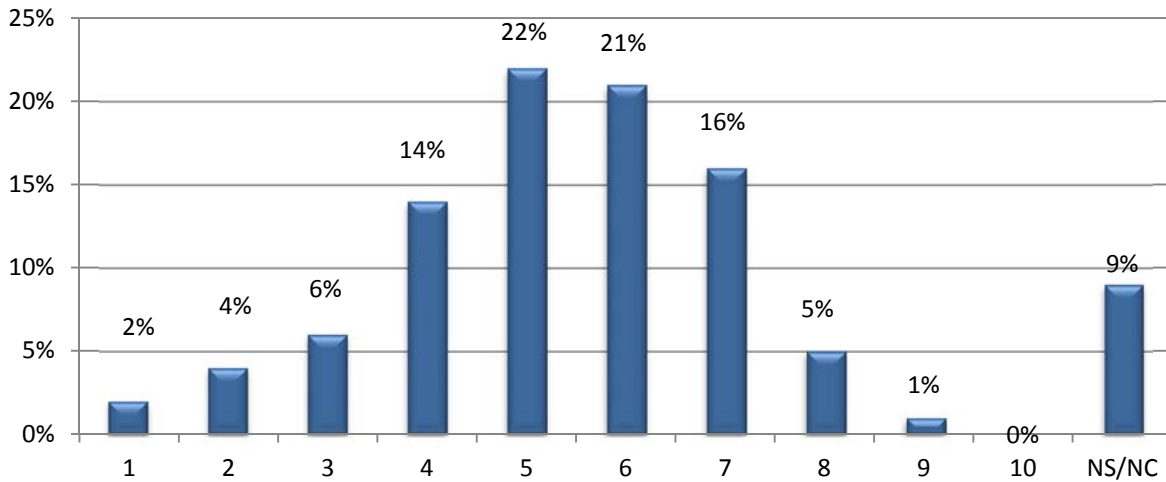
**Gráfico 49. Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los encuestados sobre el número de renovaciones disponibles por usuario.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En relación con el **nivel de satisfacción con el número de días de préstamo de documentos** el 59% valora entre el 5 y el 7. Mientras que el 26 % puntúan entre el 1 y el 4.

**Gráfico 50. Distribución porcentual del nivel de satisfacción en relación con el número de días de préstamo de documentos.**



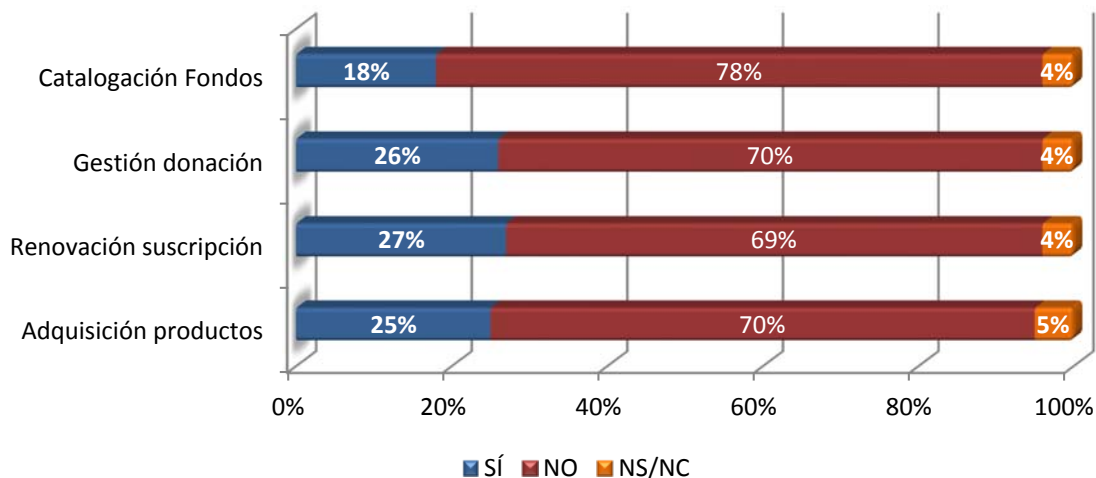
**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

La siguiente parte de la encuesta se divide en dos bloques, el primero trata sobre el conocimiento de los encuestados de los servicios de la BC; el segundo bloque trata sobre el uso de esos mismos servicios de los participantes. Se han dividido los servicios según temática, como representan los gráficos a continuación.

En la primera categoría se encuentran la adquisición de productos, renovación de suscripciones, gestión de donaciones y la catalogación de los fondos de entidades de UPV.

Sobre el conocimiento de estos servicios, el 70% no conoce el servicio de adquisición de productos, el 69% no conoce el servicio de renovación de suscripciones, el 70% no conoce la gestión de las donaciones y por último el 78% no tiene conocimiento sobre la catalogación de los fondos de entidades UPV.

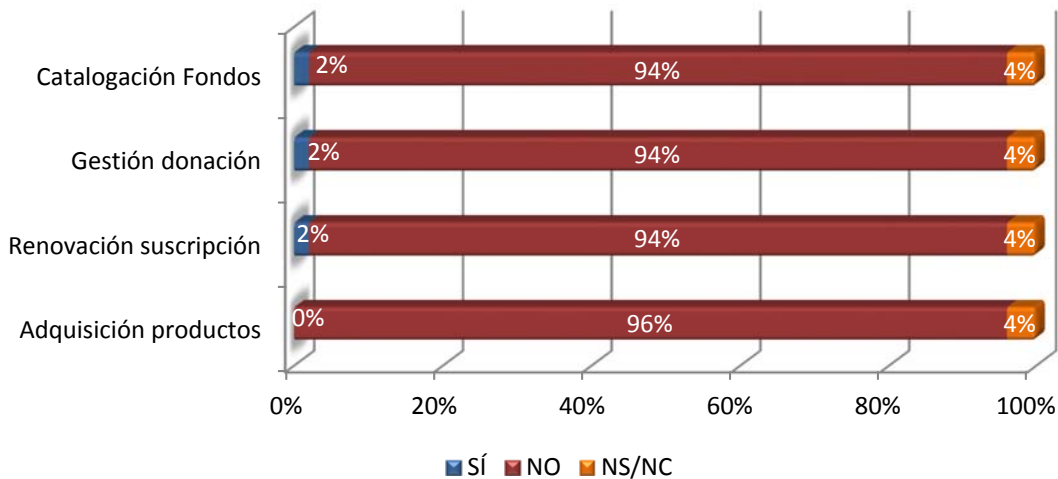
**Gráfico 51. Distribución porcentual sobre el conocimiento de los servicios de Adquisición de productos, Renovación de suscripciones, Gestión de donaciones y Catalogación de los fondos de entidades UPV.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Sobre el uso de estos servicios, el 96% no utiliza el servicio de adquisición de productos, el 94% no utiliza el servicio de renovación de suscripciones, y también el 94% no utiliza la gestión de donaciones ni la catalogación de fondos de entidades de UPV.

**Gráfico 52. Distribución porcentual del uso de los servicios de Adquisición de productos, Renovación de suscripciones, Gestión de donaciones y Catalogación de los fondos de entidades UPV.**



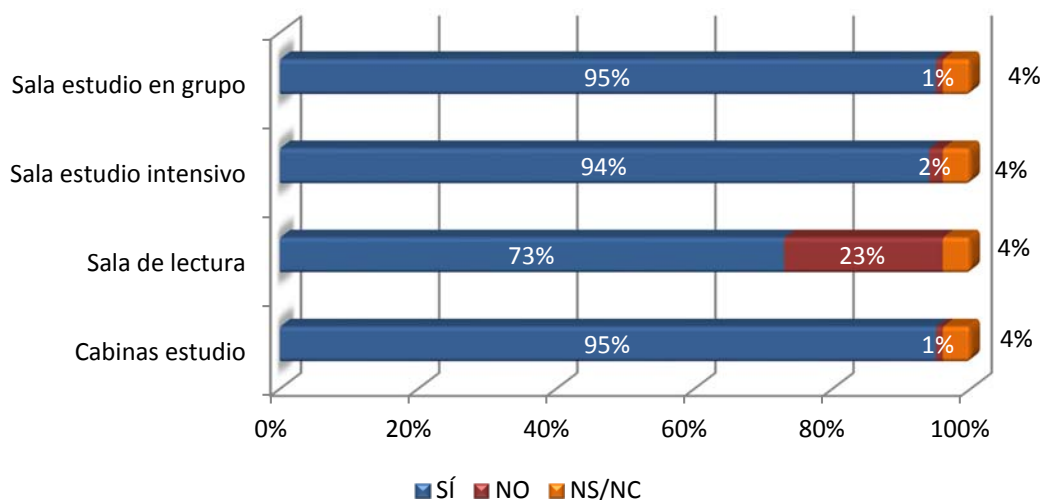
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.



En la segunda categoría se encuentran las cabinas de estudio, las salas de lectura, las salas de estudio intensivo y las salas de estudio en grupo.

Sobre el conocimiento de estas salas, el 95% sí conoce las cabinas de estudio, el 73% sí conoce las salas de lectura, el 94% sí conoce las salas de estudio intensivo y por último, el 95% también conocen las salas de estudio en grupo.

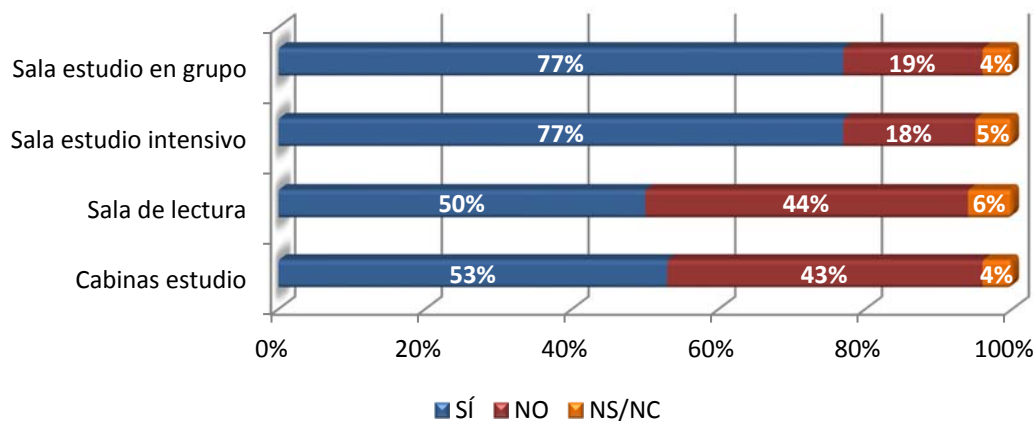
**Gráfico 53- Distribución porcentual del conocimiento de las cabinas de estudio, las salas de lectura, las salas de estudio intensivo y las salas de estudio en grupo.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Sobre la utilización de estas salas, el 53% de los encuestados sí utilizan las cabinas de estudio mientras que el 43% no las utiliza; el 50% de los participantes utilizan las salas de lectura, por otra parte el 77% utilizan tanto las salas de estudio intensivo como las de estudio en grupo. Los participantes que no contestaron o no sabían contestar a estas preguntas, desconocían que las salas se dividieran en de lectura, estudio intensivo y en grupo.

**Gráfico 54. Distribución porcentual de la utilización de las cabinas de estudio, salas de lectura, salas de estudio intensivo y salas de estudio en grupo.**

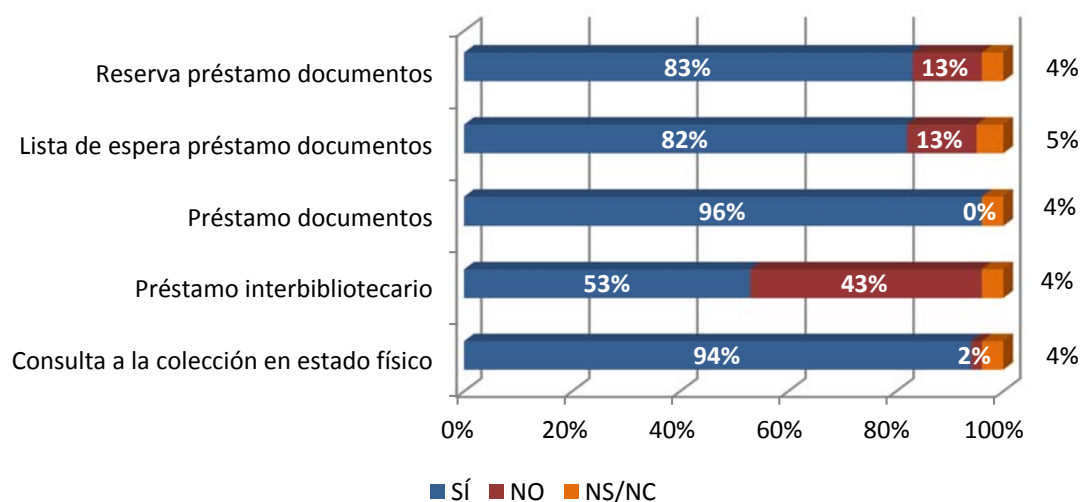


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Dentro de la tercera categoría se encuentran la consulta a la colección en estado físico, el préstamo interbibliotecario, el préstamo de documentos, la lista de espera para préstamo de documentos y la reserva para préstamo de estos.

Sobre el conocimiento de estos servicios, el 94% de los encuestados sí conocen que se puede consultar la colección en estado físico, el 53% conoce el servicio de préstamo interbibliotecario, el 96% sí conoce el servicio de préstamo de documentos, el 82% conoce el servicio de lista de espera para préstamo de documentos y el 83% también conoce la reserva para el préstamo de los documentos.

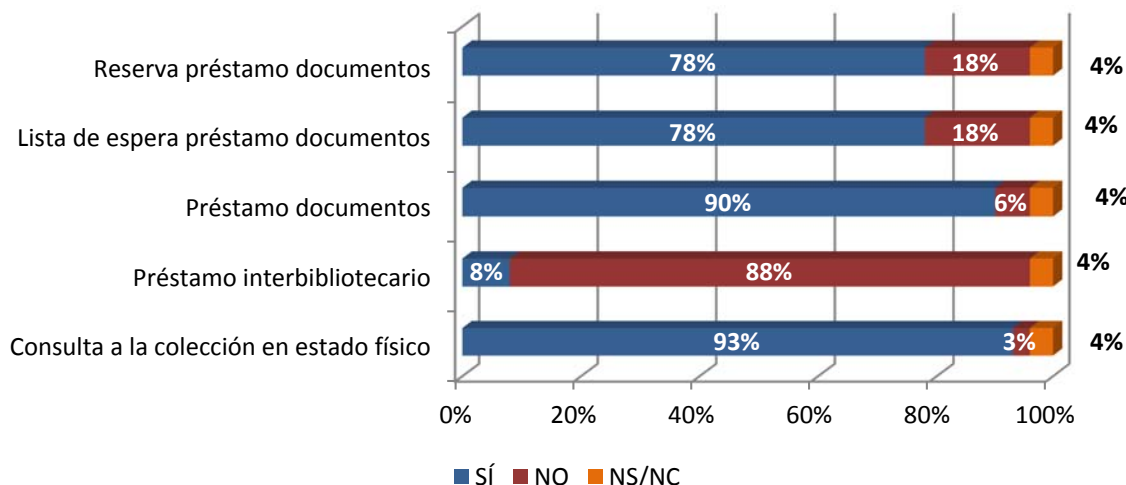
**Gráfico 55. Distribución porcentual sobre el conocimiento de los servicios de la consulta a la colección en estado físico, el préstamo interbibliotecario, el préstamo de documentos, la lista de espera para préstamo de documentos y la reserva para el préstamo de documentos.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En cuanto al uso de estos servicios, el 93% utiliza la consulta a la colección en estado físico. Sólo el 8% utiliza el préstamo interbibliotecario. El 90% si utiliza el servicio de préstamo de documentos y por último, el 78% utilizan tanto la lista de espera para el préstamo como la reserva para el préstamo.

**Gráfico 56. Distribución porcentual sobre el uso de los servicios de la consulta a la colección en estado físico, el préstamo interbibliotecario, el préstamo de documentos, la lista de espera para préstamo de documentos y la reserva para el préstamo de los documentos.**

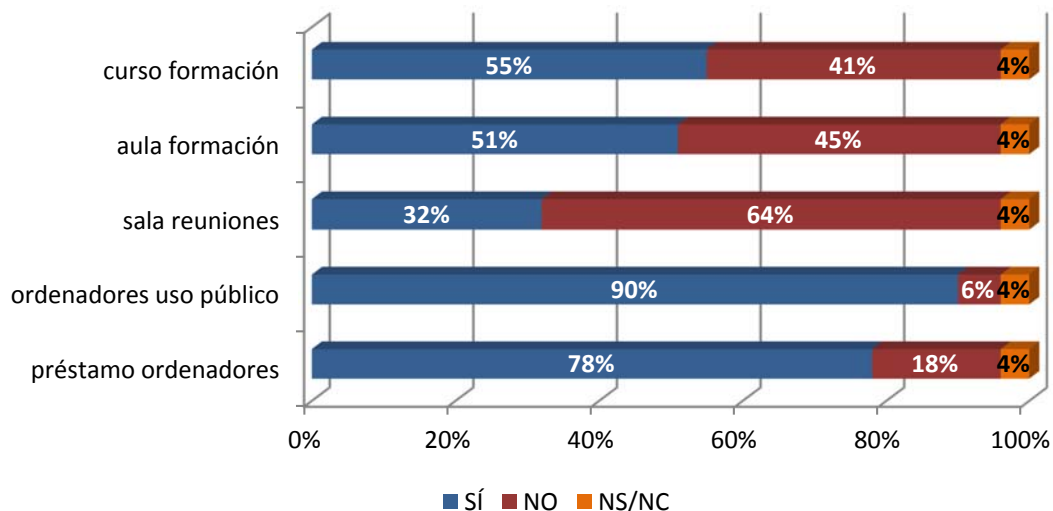


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En la cuarta categoría se agrupan los siguientes: el préstamo de ordenadores, los ordenadores de uso público, la sala de reuniones, el aula de formación y los cursos de formación.

En relación con el conocimiento del préstamo de ordenadores el 78% indica que sí lo conoce, el 90% de los encuestados conocen el servicio de ordenadores para uso público y el 32% conoce la sala de reuniones. Con respecto a lo relacionado con la formación, el 55% conoce los cursos de formación, pero solo el 51% conoce la existencia del aula de formación.

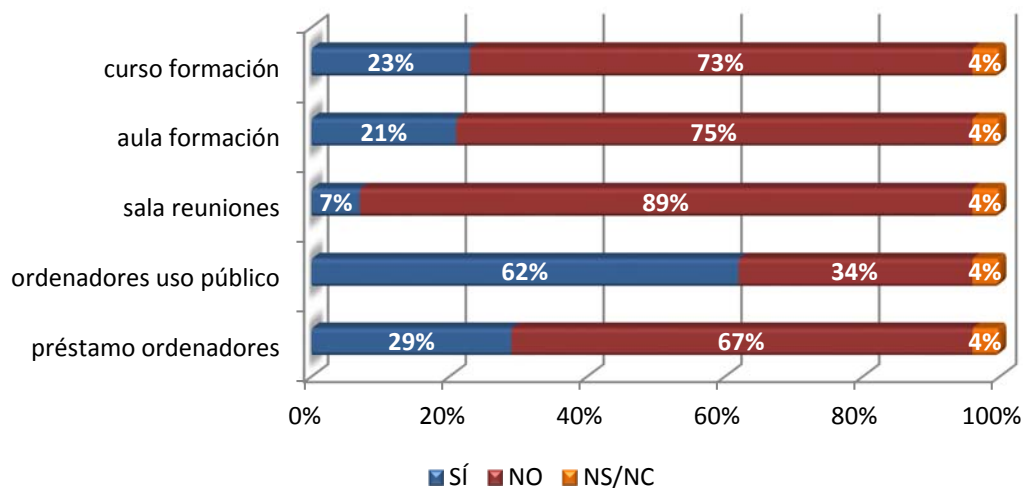
**Gráfico 57. Distribución porcentual del conocimiento de los servicios de préstamo de ordenadores, los ordenadores de uso público, la sala de reuniones, el aula de formación y los cursos de formación.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Sobre el uso de estos servicios, sólo el 29% utiliza el préstamo de documentos, el 62% utiliza los ordenadores destinados a uso público, y el 7% utiliza la sala de reuniones. El 21% de los encuestados ha utilizado el aula de formación y el 23% también conoce los cursos de formación.

**Gráfico 58. Distribución porcentual del uso de los servicios de préstamo de ordenadores, los ordenadores de uso público, la sala de reuniones, el aula de formación y los cursos de formación.**

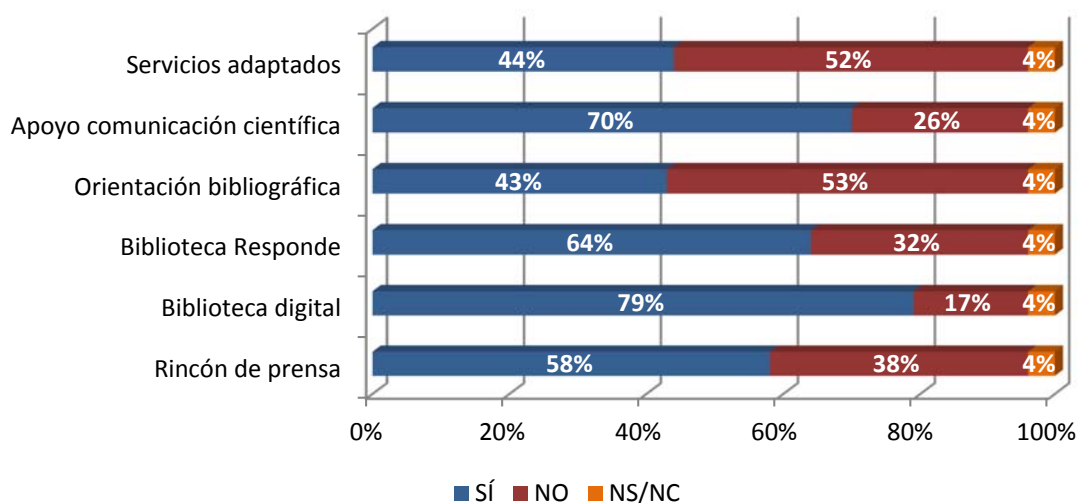


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

En la última categoría se engloban el rincón de prensa, la biblioteca digital, la biblioteca responde, la orientación bibliográfica, el apoyo a la comunicación científica y los servicios adaptados.

El 58% de los participantes conocen el rincón de prensa, el 79% conoce la biblioteca digital, el 64% conoce el servicio de Biblioteca Responde, el 43% conoce la orientación bibliográfica, el 70% conoce el apoyo a la comunicación científica desde plataformas como RiuNet o PoliPapers. Por último, el 44% conoce los distintos servicios adaptados.

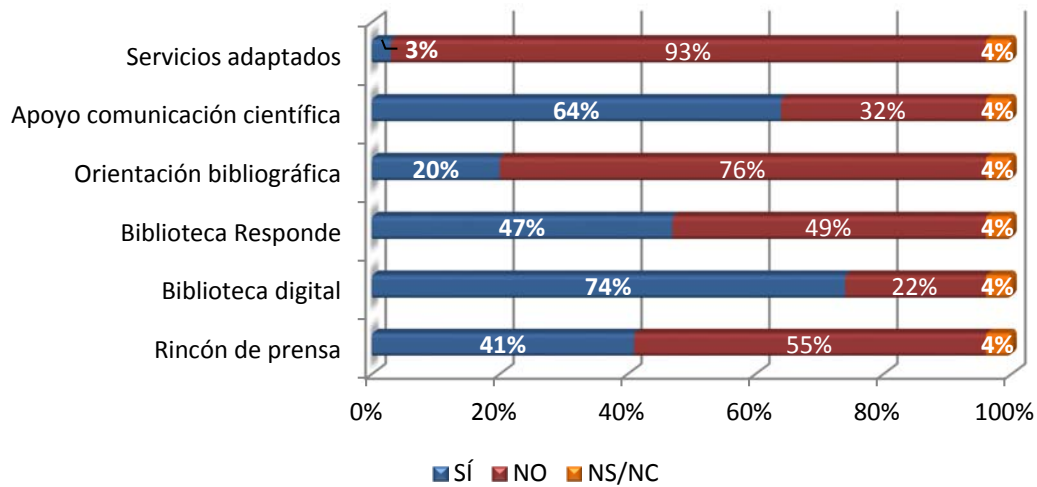
**Gráfico 59. Distribución porcentual en relación con el conocimiento de los servicios de rincón de prensa, la biblioteca digital, la biblioteca responde, la orientación bibliográfica, el apoyo a la comunicación científica y los servicios adaptados.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Sobre el uso de estos servicios, el 41% utiliza el Rincón de Prensa. La Biblioteca Digital es utilizada por el 74% de los encuestados, la Biblioteca Responde en menor medida por un 47% y la orientación bibliográfica es utilizada en un 20%. Las plataformas que apoyan a la comunicación científica son utilizadas por el 63%. Y sólo el 3% de los participantes utilizan alguno de los servicios adaptados.

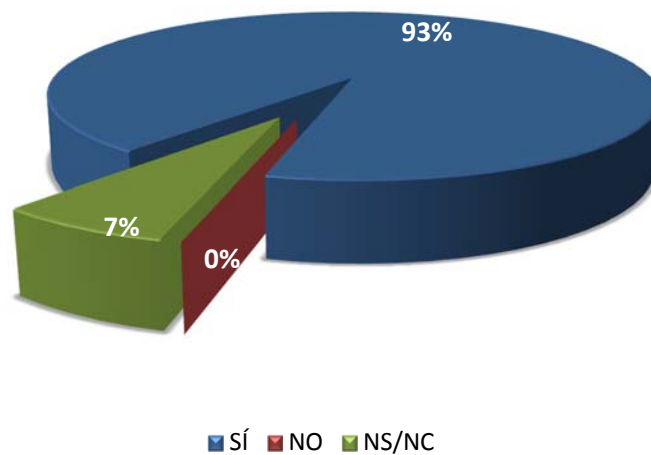
**Gráfico 60. Distribución porcentual en relación con el uso de los servicios de Rincón de prensa, la Biblioteca Digital, la Biblioteca Responde, la orientación bibliográfica, el apoyo a la comunicación científica y los servicios adaptados.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

De los encuestados el 93% de ellos si recomendaría la BC a otros miembros de la comunidad universitaria.

**Gráfico 61. Distribución porcentual sobre la recomendación de los encuestados a otros miembros de la comunidad universitaria.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

# CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

---

En este capítulo se va a recoger en primer lugar las conclusiones obtenidas en la investigación realizada sobre la satisfacción y uso de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central. En segundo lugar, se exponen las propuestas de mejora para paliar las debilidades encontradas y fomentar las fortalezas a partir de la observación y de la valoración de los usuarios. Y por último, se realizan algunas reflexiones sobre el proceso de elaboración del Trabajo Final de Grado.

## 5.1. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

El estudio que se ha llevado a cabo, responde a los objetivos establecidos al inicio de este propio trabajo, que son por una parte conocer los servicios ofrecidos, los espacios y el uso de los mismo por parte de los usuarios, y por otra parte, estudiar el grado de satisfacción de los usuarios con la Biblioteca Central (servicios, instalaciones, personal, etc.). Los servicios ofrecidos se describieron a partir de la Carta de Servicios publicada en la página web de la Biblioteca Central y a través de la observación participante, por lo que al disponer de la información en la web, ha sido bastante sencillo aproximarnos a nuestro objeto de estudio para describirlo. Una vez conocidos los servicios que se prestan, se ha diseñado el cuestionario a partir de los objetivos del estudio. Y es tras la aplicación de la técnica de la encuesta donde se ha extraído los datos cuantitativos que hacen referencia a los usos de las distintas salas, al grado de conocimiento de los usuarios de los servicios prestados por la Biblioteca Central y a la valoración de la misma por parte de los usuarios en cuanto a higiene, personal, instalaciones y servicios. La finalidad de este estudio exploratorio es la propuesta de mejoras que palien las deficiencias detectadas y fomenten las fortalezas observadas.

Este tipo de trabajos, en los que se analiza la percepción y la valoración de un servicio o producto es primordial, tanto en la empresa privada como en la Administración Pública, porque permite hacer un diagnóstico de nuestro servicio, y a partir de este mejorarlo.

A continuación, a modo de recapitulación y para facilitar la lectura del análisis de debilidades y fortalezas se presenta un cuadro síntesis sobre los principales resultado obtenidos en el estudio exploratorio llevado a cabo.

Tabla 24. Síntesis. Principales resultados

**SÍNTESIS**  
**PRINCIPALES RESULTADOS**

<b>Conocimiento de los servicios de la BC</b>	<p>Acceso a servicios según tipología de usuarios. NO pueden acceder miembros externos de la comunidad universitaria a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamo portátiles</li> <li>• Préstamo interbibliotecario</li> <li>• Adquisición de productos bibliográficos</li> <li>• Actividades de formación</li> </ul> <p>Servicios accesibles las 24 horas a través de la Intranet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reserva de documentos</li> <li>• Renovación de préstamos</li> <li>• Biblioteca Digital</li> <li>• Consultas a Biblioteca Responde</li> <li>• Consulta en RiuNet</li> </ul> <p>Acceso a servicios a través de la Intranet del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reserva para la consulta en estado físico de un producto bibliográfico</li> <li>• Solicitud para préstamo interbibliotecario</li> <li>• Consulta del estado de préstamo de documentos</li> <li>• Acceso a Gregal para consultas bibliográficas de referencia</li> </ul> <p>Servicios sin renovación cuando el usuario ya está haciendo uso de estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de cabinas de estudio en grupo</li> <li>• Préstamo de portátiles</li> </ul> <p>Las sanciones dependen del tipo de falta, del personal de la biblioteca y de la Comisión de disciplina</p>
<b>Uso de los servicios/instalaciones</b>	<p>Espacios infrautilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rincón de prensa</li> <li>• Sala La Hemeroteca</li> </ul> <p>Servicios infrautilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de reuniones</li> <li>• Préstamo interbibliotecario</li> <li>• Catalogación de fondos</li> <li>• Gestión de donaciones</li> <li>• Renovación de suscripciones</li> <li>• Adquisición de productos bibliográficos</li> </ul> <p>Las salas más utilizadas por los encuestados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Ciencia</li> <li>• La Tierra</li> <li>• La Cultura</li> <li>• La Técnica</li> </ul>



**SÍNTESIS**  
**PRINCIPALES RESULTADOS**

<b>Valoración del funcionamiento de los servicios o instalaciones de la BC</b>	<p>El climatizador centralizado de la BC tiene un mal funcionamiento.</p> <p>Los ordenadores de uso público funcionan de forma excelente</p> <p>Los carteles informativos al inicio de las salas no son lo suficientemente grandes o llamativos.</p> <p>Se valora de forma positiva los servicios prestados de manera general, pero hay un descontento general sobre el número de renovaciones por libro que se pueden realizar y el número de ejemplares por obra disponibles.</p>
<b>Valoración Personal del</b>	<p>El personal de la BC es valorado positivamente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agradabilidad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Educación</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Profesionalidad</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del informe.

En este estudio exploratorio, se van a analizar las características internas, ya que al ser una institución que pertenece a la Universidad Politécnica de Valencia, sus usuarios forman parte de la Comunidad Universitaria UPV y el estudio se ha realizado teniendo en cuenta las valoraciones de estos, se considera que pocos factores externos van a poder influir.

- **Debilidades:**

- 1. La comunicación es insuficiente y la señalética es poco ilustrativa**

Una de las debilidades encontradas fue que al realizar las encuestas, algunos de los usuarios no conocían la diferencia entre las distintas salas de estudio, como las salas de estudio en grupo o salas de estudio intensivo. Esto se debe a que la señalética del edificio sobre la tipología de la sala no son lo suficientemente ilustrativos, explicativos, grandes o llamativos.

- 2. El tablón de anuncios está infrutilizado.**

El tablón de anuncios, situado al final de la planta baja, no es utilizado por los usuarios como se debiera, ya que muchos o no saben dónde está o como es poco llamativo no llama la atención de los usuarios. Está mal iluminado, ya que se ilumina por un tubo fluorescente que ilumina únicamente el centro del tablón. Esto hace que la información relevante como la normativa de la biblioteca o sesiones culturales de diversos temas, sean ignorados.

### **3. La temperatura del edificio inteligente está centralizada y es alta en invierno y baja en verano**

La tercera de las debilidades es la temperatura a la que se encuentra la BC, debido a que está centralizada, en las diferentes salas puede llegar a hacer mucho frío en verano o mucho calor en invierno. Esto se traslada a que los usuarios pueden llegar a no estar a gusto con la temperatura y hacer que abandonen las salas para buscar otras en las que se encuentren más cómodos, que puede llevar a que haya más movimiento en el edificio que sería desfavorable para la concentración de los usuarios.

### **4. Un sistema de catalogación complejo se traduce grandes dificultades para encontrar la ubicación de un libro**

Otra de las debilidades que se detectan es que el sistema de catalogación no goza de unas indicaciones buenas para buscar los productos bibliográficos, ya que después de todas las visitas realizadas a la BC, se observa que un usuario puede tardar un periodo de tiempo largo en encontrar el documento que busca.

### **5. Escasas copias de los ejemplares**

El número de ejemplares por obra en algunas materias es insuficiente, ya que cuando se solicita para una asignatura es difícil acceder a una copia.

### **6. Insuficiente “espacio” en época de exámenes**

Según la valoración de los usuarios, el número de sillas y mesas es insuficiente en el periodo de época de exámenes, esto hace que muchos de ellos no puedan tener sitio si alguien no ha ido previamente a reservárselo, lo cual según la normativa puede provocar una sanción a aquel que lo reserva.

### **7. Desconocimiento y desuso de gran parte de los servicios que ofrece la biblioteca**

Desconocimiento de algunos de los servicios de la biblioteca, como son el de adquisición de productos bibliográficos o gestión de las donaciones. Sobre todo los que no lo conocen son los estudiantes de grado, esto lleva a una infrautilización de los servicios, algunos de estos servicios pueden llegar a desaparecer.

- **Fortalezas:**

#### **1. Atención profesional, educada, eficaz, paciente y rápida del personal de la biblioteca**

La atención del personal es eficaz, y por esto los usuarios valoran de forma positiva al personal técnico de la BC. Esto hace que los usuarios estén dispuestos a utilizar otra vez el servicio.

#### **2. Aplicaciones informáticas sencillas e intuitivas**

Otra de las fortalezas es que el buscador de la BC tiene una complejidad baja, por lo que esto favorece a que los usuarios encuentran fácilmente lo que busquen y así vuelvan a utilizarlo.

### **3. Horario de atención al público suficiente**

El horario que tiene la BC es óptimo y suficiente para los usuarios.

### **4. Instalaciones idóneas para el estudio individual y para el trabajo colectivo**

Algunos de los encuestados afirma que a la BC acude a utilizar sus salas para el estudio y para realizar trabajos, y que no suele ir en exclusiva para el préstamo de libros. Gran parte de los encuestados afirman que las cabinas están bien insonorizadas.

### **5. Buena valoración de los usuarios con el funcionamiento de la Biblioteca Central**

Los usuarios de la biblioteca valoran positivamente el funcionamiento de la misma, al igual que gran parte de los servicios que presta.

## **5.2. PROPUESTAS DE MEJORA**

En este apartado, después de identificar las debilidades de los servicios de la BC, se elabora un listado de diferentes propuestas de mejora para intentar paliar estas debilidades, y así que la satisfacción de los servicios aumente.

No se ha calculado la viabilidad económica de las mejoras que se proponen porque no es objeto del trabajo contabilizar la inversión que se debería realizar para llevarlas a cabo.

Las propuestas se dividen en dos grandes bloques: por una parte, propuestas de mejora relacionadas con el equipamiento y la infraestructura, y por otra parte, propuestas de mejora estratégicas.

#### **1. Propuestas de mejora relacionadas con equipamiento e infraestructura:**

- **Simplificar la identificación de los productos bibliográficos y su ubicación en el espacio**

Lo que se propone para el sistema de catalogación es que se puedan identificar mejor los productos bibliográficos, simplificar dicha identificación y señalar bien las distintas áreas según la catalogación realizada por el personal de la biblioteca y además que se complemente con formación para los usuarios. Buscar un libro en la cantidad de armarios que hay, es complicado y además se pierde mucho tiempo, por la cantidad de libros y el diminuto tamaño de las etiquetas. Lo razonable sería que estas etiquetas fueran más grandes y que estuviera señalado con carteles informativos, además también se podría reorganizar los armarios de las diferentes salas.

- **Solicitar más documentos electrónicos que se puedan prestar a más usuarios a la vez**

Para el escaso número de copias de las obras se propone digitalizar aquellos libros más consultados o comprar versiones digitales que se puedan prestar a más usuarios en un mismo momento.

- **Habilitar zonas infrautilizadas en épocas de mayor demanda de espacios de estudio**

Para la escasez de sillas y mesas en período de exámenes, se podría habilitar una sala que estuviera infrautilizada, en este caso, las veces que se fueron a visitar la BC, la sala de la primera planta al

principio estaba en obras y cuando dejó de estar en obras aún no se habían puesto los puestos de estudio, por lo que habilitando ese vacío y quizás aprovechando más el espacio de otras salas, se podrían colocar más mesas y más sillas para estos períodos. No se considera que sea necesario que se habiliten durante todo el curso lectivo.

- **Instalar aparatos climatizadores en las salas cuya climatización es menos eficiente**

Con respecto a la temperatura de la BC, en la entrevista se explicó que era un sistema centralizado, por lo que era muy difícil que la temperatura fuera la idónea para todas las salas, por lo que se propone que **se instalen una serie de climatizadores** para que en cada sala según el sol que da durante el día, la cantidad de usuarios en la sala y otros factores que pudieran intervenir, la temperatura se vaya ajustando según las necesidades o que el propio personal de biblioteca pudiera controlar ese sistema centralizado para ajustarlo también ellos aunque fuera de forma global, ya que son los primeros perjudicados.

2. Propuestas de mejora estratégicas orientadas a la visibilidad, difusión, comunicación y dinamización de la propia institución:

- **Definir una estrategia de comunicación efectiva**

Para el desconocimiento de algunos de los servicios, habría que realizar una **mayor difusión** de estos con cualquiera de las herramientas de las que dispone la biblioteca, ya sea desde la página web de la BC o desde las redes sociales en las que participa, de esta forma los usuarios, sobre todo los más jóvenes podrían tener conocimiento de estos. Sería necesario redefinir **una estrategia de comunicación para que la difusión** de los servicios sea más efectiva.

- **Dinamizar la biblioteca y aproximarla a la comunidad universitaria**

La Biblioteca es un espacio infrautilizado por el alumnado, el PDI y el PAS de la UPV y gran parte de sus servicios son desconocidos por los usuarios, se debería hacer un plan de dinamización en el que se promuevan actividades de carácter social y de carácter formativo que sirvan para conocer la Biblioteca y los beneficios de la misma. En definitiva, situar a la Biblioteca Central como órgano esencial de la vida universitaria.

- **Mejorar la señalética de la biblioteca**

Se debería **señalar de manera más clara el tipo de sala** en la que el usuario va a acceder, ya sea de estudio intensivo o de trabajo en grupo. Lo adecuado sería aumentar de tamaño los carteles ya existentes y colocarlos a la entrada de cada sala (los que están ahora son pequeños y no se visualizan bien), donde se visualizara mejor el nombre de la sala y el tipo, así como con imágenes plasmar que por ejemplo en las salas de estudio intensivo no se pueden utilizar portátiles y un icono de silencio para que se supiera que no se puede hablar en este tipo de salas.

- **Mejorar el tablón de anuncios de la planta baja.**

El tablón de anuncios debería estar situado en un lugar mucho más visible que al final de la planta, por ejemplo, se podría poner uno en el ascensor, ya que hay usuarios que sí lo utilizan. También habría que poner otro a la entrada de la biblioteca, con toda la información más relevante, como un resumen

de la normativa con los aspectos más importantes de esta a modo de tabla, y que estuviera más iluminado.

### **5.3. REFLEXIONES SOBRE EL TFG**

El Trabajo Final de Grado, me ha servido para darme cuenta de lo complejo que puede ser llevar un estudio como el recogido en este informe, ya que hay que dedicarle muchas horas tanto al trabajo de campo como luego a la interpretación de los resultados. La parte teórica fue mucho más sencilla que la parte práctica, pero aparte de ser una práctica un poco tediosa, considero que de esta forma puedes llegar a aprender mucho más. También creo que sirve de mucha ayuda la tutorización del TFG, ya que de esta forma las dudas que van surgiendo pueden ser comentadas y resueltas.

Antes de comenzar el TFG, sabía de la existencia de la Biblioteca y de algunos de sus servicios, pero hubo muchos otros que no sabía ni que existían, o que la BC los llevaba a cabo. Este estudio me ha ayudado a obtener un mayor conocimiento sobre el tema tratado, pero también a darme cuenta de todos aquellos conceptos que durante el grado en Gestión y Administración Pública he adquirido, y gracias a estos conceptos y herramientas proporcionadas por los distintos profesores ha sido más fácil la elaboración y entendimiento de muchos puntos, como por ejemplo el de la Normativa de la BC y el del presupuesto otorgado para la BC.

Este documento es el que me otorgará la condición de graduada en Gestión y Administración Pública y de esta forma podré incorporarme al mercado laboral o continuar con otros estudios superiores para seguir adquiriendo conocimientos. La elaboración de este informe también ha hecho que en determinados aspectos pueda razonar de forma distinta, debido a todo lo que se ha aprendido

# CAPÍTULO 6. BIBLIOGRAFÍA

---

AENOR. (19 de Noviembre de 2004). UNE-EN ISO 2789:2004. *Información y documentación. Estadísticas de bibliotecas para uso internacional*.

AENOR. (3 de Febrero de 2010). UNE-ISO 5127:2010. *Información y documentación. Vocabulario*. España.

Alonso, L. (2007). Sujetos y Discurso: El lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En J. Delgado, & J. Gutiérrez, *Métodos y Técnicas Cualitativas de investigación en ciencias sociales* (págs. 225-240). Síntesis.

American Library Association. (1983). *ALA, Glossary of library and information science*. Recuperado el Noviembre de 2015, de [www.ala.org](http://www.ala.org)

Babbie, E. (2014). *The Practice of Social Research*. Wadsworth Cengage Learning.

Babbie, E. (2014). *The Practice of Social Research*. Wadsworth Cengage Learning .

Biblioteca UPV. (s.f.). *Youtube*. Recuperado el Enero de 2016, de [www.youtube.com/user/BibliotecaUPV](http://www.youtube.com/user/BibliotecaUPV)

Bingham, W., & Moore, B. (1941). *How to Interview, 3a Ed.*

Cea D'Ancona, M. (1998). *Metodología cuantitativa, estrategias y técnicas de investigación social*. Síntesis, S.A.

Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.

Dídac, M. A. (2007). Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos de las bibliotecas actuales. *El profesional de la información*.

Dirección de la Biblioteca, U. (Mayo de 2014). *Normativa de las Bibliotecas de la Universidad Politécnica de Valencia*. Valencia, España.

Dirección de la Biblioteca, U. (24 de Mayo de 1990). *Reglamento de la Biblioteca General de la UPV*. Valencia, España.

Escribano del Vando, L., & Ruiz Méndez, A. (2004). *Manual de Elaboración de Cartas de Servicios*. Dirección General de Administración Local. Conserjería de Gobernación. Junta de Andalucía.

Escudero, J. (2004). *Análisis de la realidad local. Técnicas y métodos de investigación desde la Animación sociocultural. Guías para la formación*. Madrid: Narcea.

Gavilán, C. M. (16 de Noviembre de 2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función*. Los CRAI.

Gerencia, U. (s.f.). *Biblioteca y Documentación Científica. Tipos de Usuarios y Servicios Disponibles*. Recuperado el Junio de 2015, de <https://www.upv.es/entidades/ABDC/infoweb/bg/info/706926normalc.html>

Gerencia, U. (s.f.). *Presupuesto UPV 2015*. Recuperado el Octubre de 2015, de [www.upv.es/organizacion/documentos/presupuesto-upv-2015-es.pdf](http://www.upv.es/organizacion/documentos/presupuesto-upv-2015-es.pdf)

Instituto Nacional de Estadística. (s.f.). *Gráficos estadísticos*. Recuperado el Enero de 2016, de [www.ine.es/explica/explica\\_pasos\\_tipos\\_graficos.htm](http://www.ine.es/explica/explica_pasos_tipos_graficos.htm)

Lowensohn, J. (s.f.). *Issuu is like Scribd's*. Recuperado el Enero de 2016, de [www.cnet.com](http://www.cnet.com)

Peiró López, J., & Bonet Solves, V. (2008). *UPV 40 Anys*. UPV.

Universitat Politècnica de València. (s.f.). *Instituto de Ciencias de la Educación*. Recuperado el Enero de 2016, de <https://www.upv.es/entidades/ICE/index-en.html>

Universitat Politècnica de València. (s.f.). *PoliPapers*. Recuperado el Enero de 2016, de <http://polipapers.upv.es/>

Universitat Politècnica de Valencia. (s.f.). *Política de Donaciones*. Recuperado el Octubre de 2015, de <https://www.upv.es/entidades/ABDC/infoweb/bg/info/707110normalc.html>

Universitat Politècnica de València. (s.f.). *RiuNet Repositorio UPV*. Recuperado el Enero de 2016, de <https://riunet.upv.es/>

UPV. (s.f.). *Biblioteca Central. Servicios adaptados*. Recuperado el Octubre de 2015, de <https://www.upv.es/contenidos/BIBCENT/infoweb/bibcent/info/750471normalc.html>

UPV. (s.f.). *Biblioteca Central*. Recuperado el Junio de 2015, de <http://www.upv.es/contenidos/BIBCENT/>

UPV. (s.f.). *Biblioteca Central. Prestaciones Informáticas*. Recuperado el Septiembre de 2015, de <https://www.upv.es/contenidos/BIBCENT/infoweb/bibcent/info/706119normalc.html>

UPV. (s.f.). *Biblioteca y documentación científica. Servicios adaptados*. Recuperado el Octubre de 2015, de <https://www.upv.es/entidades/ABDC/infoweb/bg/info/712592normalc.html>

UPV. (s.f.). *Biblioteca y documentación científica. Sesiones de Formación*. Recuperado el Noviembre de 2015, de <http://www.upv.es/entidades/ABDC/infoweb/bg/info/712331normalc.html>

UPV. (Noviembre de 2014). *Procesos de los servicios universitarios de la UPV*. Recuperado el Enero de 2016, de [www.upv.es/orgpeg/Procesos/Procesos\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/Procesos/Procesos_516B633D.pdf)

UPV. (s.f.). *Sesiones de Formación*. Recuperado el 2015 de Noviembre, de <http://www.upv.es/entidades/ABDC/infoweb/bg/info/712331normalc.html>

UPV, G. (s.f.). *Biblioteca y Documentación científica. Tipos de Préstamo*. Recuperado el Septiembre de 2015, de <https://www.upv.es/entidades/ABDC/infoweb/bg/info/706816normalc.html>

UPV, G. (Noviembre de 2015). *Carta de Servicios: Acceso a salas para estudio y consulta de la colección en soporte físico*. Recuperado el Diciembre de 2015, de [www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf)

UPV, G. (Noviembre de 2015). *Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Acceso a la Biblioteca Digital*. Recuperado el 2015 de Diciembre, de [www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf)

UPV, G. (Noviembre de 2015). *Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Adquisición de productos bibliográficos*. Recuperado el Diciembre de 2015, de [www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf)

UPV, G. (Noviembre de 2015). *Carta de Servicios: Biblioteca y Documentación Científica. Catalogación de los fondos de las entidades UPV*. Recuperado el Diciembre de 2015, de [www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf)

UPV, G. (Noviembre de 2015). *Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Gestión de donaciones*. Recuperado el Diciembre de 2015, de [www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf)

UPV, G. (Noviembre de 2015). *Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Orientación Bibliográfica y respuesta a consultas de referencia*. Recuperado el Diciembre de 2015, de [www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf)

UPV, G. (s.f.). *Carta de Servicios: Biblioteca y Documentación Científica. PoliPapers: Edición revistas científicas UPV*. Recuperado el Enero de 2016, de [http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf)

UPV, G. (Noviembre de 2015). *Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Préstamo interbibliotecario y acceso al documento a la Comunidad UPV*. Recuperado el Diciembre de 2015, de [www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf)

UPV, G. (Noviembre de 2015). *Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Préstamo, lista de espera y reserva de documentos*. Recuperado el Diciembre de 2015, de [www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf)

UPV, G. (Noviembre de 2015). *Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. RiuNet: Repositorio institucional UPV*. Recuperado el Enero de 2016, de [www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf)

UPV, G. (Noviembre de 2015). *Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Préstamo Interbibliotecario y provisión de documentos de la colección UPV solicitados por otras instituciones*. Recuperado el Diciembre de 2015

UPV, G. (Noviembre de 2015). *Carta de Servicios: Biblioteca y documentación científica. Senia: Normalización bibliográfica*. Recuperado el Diciembre de 2015, de [www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios\\_516B633D.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_516B633D.pdf)

Wikipedia. (s.f.). *OPAC*. Recuperado el Octubre de 2015, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Cat%C3%A1logo\\_en\\_l%C3%ADnea](https://es.wikipedia.org/wiki/Cat%C3%A1logo_en_l%C3%ADnea)

Wikipedia. (s.f.). *SlideShare*. Recuperado el Diciembre de 2015, de <http://es.wikipedia.org/wiki/SlideShare>



# CAPÍTULO 7. ANEXOS

## 7.1. Tríptico de la Carta de Servicios de la Biblioteca Central de la UPV. (Última edición, Noviembre 2015)

La Biblioteca General es la encargada de proveer y gestionar la documentación e información bibliográfica necesaria para el apoyo al estudio, la docencia y la investigación de la comunidad universitaria. Asimismo es competencia de la Unidad la formación de los usuarios en el manejo de los recursos de información, y la conservación, el incremento y la difusión de los fondos bibliográficos, documentales y audiovisuales de la Universidad.

Y todo ello, al objeto de:

- Ser un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.
- Conseguir una colección documental que satisfaga las necesidades docentes e investigadoras de la comunidad universitaria.
- Conseguir que los usuarios sean autónomos en el manejo de la información.
- Prestar unos servicios presenciales y en línea permanentemente ajustados a la demanda.
- Colaborar en la gestión de la producción científica y docente propia de la institución.

La información completa y detallada de la carta de servicios puede consultarse en la Web de la Unidad



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

### GERENCIA

Edificio 3A  
Camino de Vera, s/n  
46022 Valencia  
Teléfono: +34 963877107  
Facsímil: +34 963877903

pegasus@upvnet.upv.es  
www.pegasus.upv.es

La estrategia de calidad de la administración y los servicios universitarios de la UPV se sintetiza en la siguiente frase: "Proporcionar a nuestros usuarios internos y externos servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas, diseñando, implantando y ejecutando -con la participación de todo el personal- procesos fiables que obtengan tales resultados".

Noviembre 2015

SERVICIOS UNIVERSITARIOS

## BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA

EXTRACTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

GERENCIA  
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE  
VALÈNCIA



## 1. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

**Adquisición de productos bibliográficos**  
Usuarios: Comunidad universitaria UPV, Entidades UPV.

**Catalogación de los fondos de las entidades UPV**  
Usuarios: Entidades UPV.

**Acceso a las Salas para estudio y consulta de la colección en soporte físico**  
Usuarios: Comunidad universitaria UPV, Sociedad en general.

**Préstamo interbibliotecario y acceso al documento a la comunidad UPV autorizada**  
Usuarios: Comunidad universitaria UPV.

**Préstamo, lista de espera y reserva de documentos**  
Usuarios: Comunidad universitaria UPV, Entidades UPV, PDI y PAS de las universidades públicas valencianas.

**Préstamo interbibliotecario y provisión de documentos de la colección UPV solicitados por otras instituciones**  
Usuarios: Otras universidades, Instituciones externas.

**Acceso a la Biblioteca Digital**  
Usuarios: Comunidad universitaria UPV, Sociedad en general.

**Orientación bibliográfica y respuesta a consultas de referencia.**  
Usuarios: Comunidad universitaria UPV, Sociedad en general.

**Formación a usuarios**  
Usuarios: Comunidad universitaria UPV.

**PolíPapers: Edición revistas científicas UPV**  
Usuarios: PDI, Investigadores.

**RiuNet: Repositorio institucional UPV**  
Usuarios: Comunidad universitaria UPV, Sociedad en general.

**Senia: Normalización bibliográfica**  
Usuarios: Personal de investigación, PDI, Investigadores.

## 2. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados.
- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad.
- Establecer, en la medida de las posibilidades, medidas de subsanación y compensación para, ante el incumplimiento inaceptable de un compromiso, disculparse, informar de las causas que lo hayan podido provocar y en su caso reparar.
- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- Evaluar la satisfacción de nuestros usuarios a través de encuestas anuales valorando diferentes atributos y con el compromiso de alcanzar una satisfacción general en cada descriptor relacionado con los servicios prestados de un 80%.

- Dar respuesta a las quejas recibidas a través del sistema SQF en un plazo de 15 días laborables.
- Revisar y actualizar la información de las cartas de servicios al menos bienalmente.

## 3. SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta la Unidad, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones que se encuentra en su microweb.
- En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días laborables recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas mejoras derivadas de las comunicaciones SQF serán difundidas periódicamente.

## 4. SISTEMAS DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
- Participando en los Equipos y Planes de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.
- Respetando con su conducta los derechos del resto de usuarios, así como los bienes y propiedades bajo custodia de la Biblioteca General.
- Cumpliendo el reglamento, normativas, instrucciones e indicaciones de la Biblioteca General.

## 5. DERECHOS DEL USUARIO

- Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de la Unidad.
- Derecho a conocer el estado de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas por la Biblioteca General.
- Derecho, de acuerdo a su perfil, al acceso a la documentación e información bibliográfica y a todos los servicios de la Biblioteca, como apoyo a su actividad discente, docente o investigadora.

## 6. INFORMACIÓN DE CONTACTO

- **Microweb**  
<http://www.upv.es/entidades/ABDC>
- **Correo electrónico**  
[biblio@bib.upv.es](mailto:biblio@bib.upv.es)
- **Dirección postal**  
Camino de Vera, s/n 46022 Valencia
- **Teléfono**  
+34 963877084 Ext: 78843
- **Facsímil**  
+34 963877089
- **Ubicación**  
Edificio 4L

## 7.2. Formulario Solicitud de Préstamo de Libros para entidades UPV

Biblioteca i Documentació Científica



### SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE LIBROS PARA ENTIDADES UPV

1. Rellene este formulario, imprímalo y preséntelo en el mostrador de préstamo de la biblioteca a la que pertenezcan los libros.
2. El director de la Entidad UPV abajo indicada aprueba la solicitud de los siguientes libros en préstamo de un curso para que permanezcan en la Unidad y se compromete a devolverlos antes del 30 de Junio para la realización del inventario anual de la Biblioteca.

Curso:  /

A. Datos del solicitante			
Nombre			
Departamento			
Correo electrónico		Extensión	
B. Libros solicitados			
1	Título		
	Autor		Signatura
2	Título		
	Autor		Signatura
3	Título		
	Autor		Signatura
4	Título		
	Autor		Signatura
5	Título		
	Autor		Signatura
6	Título		
	Autor		Signatura
7	Título		
	Autor		Signatura
8	Título		
	Autor		Signatura
Director/a del departamento/entidad		VºBº de la persona responsable de la Biblioteca	
Fdo. _____ (sello)		Fdo. _____ (sello)	

## 7.3. Formulario Solicitud de Préstamo para portátiles



### SERVICIO DE BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA

#### SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN EN EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE ORDENADORES PORTÁTILES

CURSO 2014 – 2015

Apellidos, nombre		DNI	
Dirección durante el curso			
Localidad		Teléfono	
Correo electrónico UPV			
Domicilio familiar			
Localidad		Teléfono	

**SOLICITA** utilizar el servicio de préstamo de ordenadores portátiles durante el curso académico actual, mediante la presentación del carnet de la Universidad Politécnica de Valencia.

Y, como condición para usar este servicio, **LEE Y ACEPTA** las normas y condiciones de uso [1] que figuran al dorso de esta solicitud.

Valencia,      de                      de

Firma: \_\_\_\_\_

Biblioteca i Documentació Científica  
Universitat Politècnica de València  
Edifici 4L, Camí de Vera, s/n, 46022 València  
Tel. +34 96 387 70 84, ext. 78843 • Fax +34 96 387 70 89  
biblio@bib.upv.es  
[www.upv.es/bib](http://www.upv.es/bib)



## 7.4. Formulario petición de una Sesión de Formación



### HOJA DE PETICIÓN DE UNA SESIÓN DE FORMACIÓN

<b>Fecha de la petición:</b>	
<b>Datos del profesor</b>	
Nombre:	
Correo electrónico:	Teléfono/Extensión:
Asignatura para la que solicita la sesión:	
<b>Datos de la sesión</b>	
Título:	
Destinatarios: Alumnos de Grado/Alumnos de Máster/Otros.....	
Nº horas: Horario: Mañana/Tarde	Fecha prevista:
Lugar:	
Nº alumnos:	Con ordenador: SI/NO
¿Necesita el Aula de Formación de la Biblioteca?	
<b>Contenido que ofrece la biblioteca</b>	
Conoce la biblioteca (1 hora)	
Polibuscador básico (1 hora)	
Polibuscador avanzado (1 hora)	
Recursos de información especializados (2 horas)	
Buscadores académicos (1 hora)	
Gestores de referencias bibliográficos (2 horas)	
Uso ético y legal de la información (1 hora)	
Otros:	

¡Muchas gracias! En breve nos pondremos en contacto con Ud.

## 7.5. Guion de la Entrevista

### PREGUNTAS

1	¿Cuál es el origen de la Biblioteca Central?
2	¿Hay algún documento que hable sobre el origen y la necesidad de la creación de la Biblioteca Central?
3	¿Existe un presupuesto único para la Biblioteca Central?. ¿Dónde puedo encontrar ese documento?
4	¿Qué es realmente el servicio de mantenimiento de la biblioteca digital?
5	¿Por qué las salas de estudio, lectura y de trabajo en grupo tienen esos nombres?
6	El aire acondicionado. ¿Qué problemas hay con el aire acondicionado? ¿Cómo funciona?

## 7.6. Ficha Técnica de la Encuesta

<b>Realizada por</b>	Marta Nácher Chirivella
<b>Nombre de la encuesta</b>	Encuesta de satisfacción, conocimiento y uso de los servicios de la UPV.
<b>Universo</b>	Todos los usuarios de la Biblioteca Central de la UPV.
<b>Marco Muestral</b>	Usuarios de la BC escogidos al azar
<b>Canal</b>	Encuesta personal
<b>Tamaño muestral</b>	100 Encuestas
<b>Fecha</b>	Noviembre – Diciembre 2015
<b>Objetivo</b>	Medir el grado de satisfacción de los usuarios de la BC en relación con los servicios, así como medir el grado de conocimiento y uso de estos.
<b>Número de preguntas</b>	36
<b>Tipo de preguntas</b>	Cerradas, dicotómicas y de filtro

## 7.7. Plantilla de la Encuesta



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

Buenos días/tardes. Soy estudiante de 4º de GAP y estamos haciendo una encuesta para un TFG. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios serán destruidos. Muchas gracias de antemano por su colaboración.

Nº de cuestionario: \_\_\_\_\_

1. Sexo:  H  M

2. ¿Cuál es tu relación con la UPV?

Estudiante  PAS  PDI

Visitante  Otro: \_\_\_\_\_

3.1 En caso de ser estudiante actual de la UPV, usted está cursando:

Grado: \_\_\_\_\_

Máster: \_\_\_\_\_

Doctorado: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

3.2 Curso:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. ¿Con qué frecuencia acude usted a la Biblioteca Central?

A diario  2 o 3 veces por semana

1 vez a la semana

Ocasionalmente (Ej. 1 vez al mes)

Rara vez (Ej. 1 vez por trimestre)  Nunca

5. ¿En qué horario suele acudir habitualmente a la BC? Indique cual o cuales:

Mañana  Mediodía  Tarde  Noche

6. Si usted acude de noche a la BC en periodo de exámenes, ¿cómo cree que es el horario? (1.00h)

Suficiente  Insuficiente  NS  NC

7. ¿Le parece adecuado el horario de apertura de la BC? (L-V: 8.00h; S-D-F: 8.30h)

Sí  No  NS  NC

7.2 ¿Le parece adecuado el horario de cierre de la BC? (L-V: 21.45; S-D-F: 20.45)

Sí  No  NS  NC

7.3 ¿Le parece adecuado el horario de cierre de la BC EN periodo de exámenes?

Sí  No  NS  NC

8. ¿Cuál es su motivación principal para asistir a la BC?:

Estudio  Trabajos  Lectura

Uso de ordenadores  Búsqueda bibliográfica

Otros: \_\_\_\_\_

9. ¿Con qué frecuencia acudes a la Biblioteca Central a hacer una de estas actividades?

	A diario	2 o 3 veces semana	1 vez semana	Ocasional	Rara vez	Nunca	NS	NC
Estudio								
Lectura								
Trabajo en grupo								
Consulta bibliográfica								
Préstamo bibliotecario								
Préstamo ordenador								
Uso ordenadores "in situ"								
Curso formación								
Otros								

→ ¿Cuáles?: \_\_\_\_\_

10. Habitualmente usted acude a la BC:

Solo  Acompañado  Ambos

10.1 Si es acompañado, ¿por quién?:

Compañeros  Amigos

Otros: \_\_\_\_\_

10.2 Si va acompañado, ¿suele reservar una cabina de estudio?

Sí  No  NS  NC

11. ¿Cuándo suele frecuentar más la BC?

Periodo de exámenes

Periodo fuera época de exámenes

Ambas  No utilizo la BC

12. ¿Conoces las sanciones por retraso en la devolución de préstamo de documentos?

Sí  No  NS  NC

13. ¿Ha sido alguna vez sancionado/a por este motivo?

Sí  No  NS  NC

14. En el caso de que si conozcas las sanciones, ¿dónde encontraste esa información?

- Biblioteca Central     Tablón de Anuncios  
 Página Web             Boletín en papel  
 Personal de la biblioteca     Boca oído (compañeros)

15. ¿Qué herramienta utiliza para la búsqueda de documentos?

- Página web     Consulta al personal  
 Búsqueda autónoma

15.2. Si usted consulta al personal, ¿qué canal o canales utiliza?

- In situ     Correo electrónico     Telefónicamente

16. ¿Conoces la Web de la BC?

- Sí     No     NS     NC

17. ¿Cómo consideras el buscador de la BC en cuanto a su complejidad?

- Alta     Media     Baja     Ninguna     NS     NC

18. En caso de que si conozcas el buscador, ¿qué tipo de contenidos consultas en la Web?

- Horario     Información de contacto  
 Documentos     Normativa     Otras \_\_\_\_\_

19. ¿Utiliza salas de estudio de la BC?

- Sí     No     NS     NC

20. Si es usuario de este tipo de salas, ¿qué sala de estudio suele utilizar más? Señale aquellas que utilice

- Sala Hemeroteca (1ª P)     Sala Tierra (3ª P)  
 Sala La Información (2ª P)     Sala La Cultura (3ª P)  
 Sala La Ciencia (2ª P)     Sala La Técnica (3ª P)  
 Sala La Humanidad (2ª P)

21. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la higiene/limpieza de la Biblioteca Central? Puntúe de 1 a 10, siendo 1 muy bajo y 10 muy alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/> NS					<input type="checkbox"/> NC				

22. ¿Cómo calificarías al personal de la Biblioteca Central?

Desagradable	1	2	3	4	5	6	7	NS	NC	Agradable
Ineficaz	1	2	3	4	5	6	7	NS	NC	Eficaz
Mal Educado	1	2	3	4	5	6	7	NS	NC	Educado
Lento	1	2	3	4	5	6	7	NS	NC	Rápido
Impaciente	1	2	3	4	5	6	7	NS	NC	Paciente
No profesional	1	2	3	4	5	6	7	NS	NC	Profesional

23. ¿Cómo consideras que es la temperatura general en invierno en la biblioteca?

Muy Alta	Alta	Regular	Baja	Muy Baja	NS	NC
----------	------	---------	------	----------	----	----

24. ¿Cómo consideras que es la temperatura general verano en la biblioteca?

Muy Alta	Alta	Regular	Baja	Muy Baja	NS	NC
----------	------	---------	------	----------	----	----

25. Responde a las siguientes enunciaciones siendo: 1 totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 indiferente, 4 en desacuerdo y 5 totalmente en desacuerdo.

Las cabinas de estudio están bien insonorizadas

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

El funcionamiento de los ordenadores es excelente

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

El número de mesas y sillas es suficiente en el periodo de exámenes

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

El número de enchufes por mesa es suficiente

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

La comunicación de los servicios que se ofrecen es buena

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

El número de copias por libro es suficiente para el volumen de usuarios

1	2	3	4	5	NS	NC
---	---	---	---	---	----	----

26. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la BC? Puntúe de 1 a 10 siendo 1 muy bajo y 10 muy alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

27. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el servicio de acceso a las salas para estudio? Puntúe de 1 a 10, siendo 1 muy bajo y 10 muy alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----



28. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el servicio de préstamo de documentos? Puntúe de 1 a 10, siendo 1 muy bajo y 10 muy alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

29. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el servicio de lista de espera de documentos? Puntúe de 1 a 10, siendo 1 muy bajo y 10 muy alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

30. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el servicio de reserva de documentos? Puntúe de 1 a 10, siendo 1 muy bajo y 10 muy alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

31. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el número de renovaciones disponibles por usuario? Puntúe de 1 a 10, siendo 1 muy bajo y 10 muy alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

32. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción en relación con el número de días de préstamo de documentos?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

33. De los siguientes servicios que ofrece la BC, indíqueme cuales conoce (redondear la opción correcta)

Adquisición de productos: SI NO NS NC

Renovación de suscripciones: SI NO NS NC

Gestión de donaciones: SI NO NS NC

Catalogación de los fondos de entidades UPV: SI NO NS NC

Cabinas de estudio: SI NO NS NC

Salas de lectura: SI NO NS NC

Salas de estudio intensivo: SI NO NS NC

Salas de estudio en grupo: SI NO NS NC

Consulta a la colección en estado físico: SI NO NS NC

Préstamo interbibliotecario: SI NO NS NC

Préstamo de documentos: SI NO NS NC

Lista de espera para préstamo documentos: SI NO NS NC

Reserva para préstamo de documentos: SI NO NS NC

Préstamo de ordenadores: SI NO NS NC

Ordenadores de uso público: SI NO NS NC

Sala de reuniones: SI NO NS NC

Aula de formación: SI NO NS NC

Cursos de formación: SI NO NS NC

Rincón de Prensa: SI NO NS NC

Biblioteca digital: SI NO NS NC

Biblioteca Responde: SI NO NS NC

Orientación bibliográfica: SI NO NS NC

Apoyo a la comunicación científica (PoliPapers, RiuNet, Senia): SI NO NS NC

Servicios adaptados: SI NO NS NC

34. De los siguientes servicios que incluye la Biblioteca, indíqueme cuales utiliza:

Adquisición de productos: SI NO NS NC

Renovación de suscripciones: SI NO NS NC

Gestión de donaciones: SI NO NS NC

Catalogación de fondos de entidades UPV: SI NO NS NC

Cabinas de estudio: SI NO NS NC

Salas de lectura: SI NO NS NC

Salas de estudio intensivo: SI NO NS NC

Salas de estudio en grupo: SI NO NS NC

Consulta a la colección en estado físico: SI NO NS NC

Préstamo interbibliotecario: SI NO NS NC

Préstamo de documentos: SI NO NS NC

Lista de espera para préstamo documentos: SI NO NS NC

Reserva para préstamo documentos: SI NO NS NC

Préstamo de ordenadores: SI NO NS NC

Ordenadores de uso público: SI NO NS NC

Sala de reuniones: SI NO NS NC

Aula de formación: SI NO NS NC

Cursos de formación: SI NO NS NC

Rincón de Prensa: SI NO NS NC

Biblioteca digital: SI NO NS NC

Biblioteca Responde: SI NO NS NC

Orientación bibliográfica: SI NO NS NC

Apoyo a la comunicación científica  
(PoliPapers, RiuNet, Senia): SI NO NS NC

Servicios adaptados: SI NO NS NC

34. ¿Recomendaría la Biblioteca Central a otros miembros de la comunidad universitaria?

Sí  No  NS  NC

35. ¿Cuál es su nacionalidad?

Española  Otra: \_\_\_\_\_

36. ¿Cuántos años cumplió en su último cumpleaños?

\_\_\_\_\_ Años