



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
(MADRID) BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS
(2011)**

Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)

**SECABA: Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad
(Universidad de Granada)**



Granada, Julio 2011

Grupo de investigación SECABA

En 2004 se formó en la Universidad de Granada un grupo de investigación para trabajar en evaluación y calidad. Uno de los primeros campos de actuación fue en el sector de las bibliotecas, con especial atención a las digitales.

Este grupo está formado por investigadores del Departamento de Computación e Inteligencia Artificial, del Departamento de Documentación y profesionales en ejercicio.

SECABA, como actualmente se denomina el grupo, ha conseguido financiación para sus proyectos tanto del Ministerio de Educación y Ciencia como de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

Uno de los primeros objetivos que se marcó el grupo fue desarrollar una herramienta informática que permitiera la evaluación de bibliotecas, tanto subjetivas (basadas en encuestas) como objetivas (basadas en datos e indicadores). Como resultado de estos trabajos actualmente esta herramienta está operativa y es con la que se han obtenido los resultados que mostramos en el presente Informe.

SECABA ha publicado distintos trabajos sobre resultados de sus investigaciones en el I Congreso Español de Informática (CEDI) (Granada 2005), en el 4 Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales (Málaga 2006), en el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies. (INSCIT 2006) (Mérida). En el número especial (2006) de la revista *Encontros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação)* han aparecido trabajos del grupo. En las 10 Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid) (Santiago de Compostela, 2007) se presentó una comunicación. En la revista *International Journal of Intelligent Systems* (vol. 23, no.12) (Wiley-Blackwell, 2008) también se ha publicado un trabajo del grupo. En el Coloquio ALCI (Veracruz, México, 2008) nuestro grupo presentó una ponencia.

Los componentes del grupo son:

Dr. Enrique Herrera-Viedma.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Sergio Alonso Burgos.	(Departamento de Lenguajes y S. I. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Carlos Porcel Gallego.	(Departamento de Computación e I.A. UC0)
Dr. Antonio A. Ruiz Rodríguez	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Fco. Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de ISSI. UNED)
Belén Ávila Fernández.	(Facultad de Documentación. UGR)
Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Javier Herrera	(Facultad de Documentación. UGR)

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ (MADRID) BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2011)

Tabla de Contenidos:	Página
A. El estudio y su interpretación.....	4
B. Ficha técnica.....	10
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad.....	12
D. Resultados por tipos de usuarios.....	15
E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas.....	24
F. Conclusiones.....	60
G. Referencias.....	71
H. Anexos.....	72

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

Los estudios de usuarios, y más concretamente de la satisfacción de los mismos con los servicios, es algo nuevo en las bibliotecas universitarias españolas, de hecho son muy pocas las que cuentan con estudios de este tipo. Incluso en países más avanzados que el nuestro, como pueda ser Francia, estos tipos de estudios son poco abundantes. Recientemente la Cour des comptes de Francia [2006] hacía constar que “las necesidades reales de los usuarios de las bibliotecas universitarias son desconocidas”. Y señalaba “la ausencia anormal de encuestas nacionales de satisfacción”.

Por tanto pensamos que el simple hecho de que una biblioteca realice estudios de este tipo, para conocer la opinión de sus usuarios y las expectativas que tienen, es una muestra de modernidad de las mismas, y que les permitirá orientar su gestión y planificación conociendo los deseos de sus usuarios, sean cuales sean los resultados que obtengan en el presente estudio.

A. 2. Elección de la encuesta

Lo primero que nos planteamos a la hora de elegir una encuesta para medir la satisfacción de usuarios es que contara con un amplio respaldo en el mundo bibliotecario. Para nosotros estaba claro que no tenía sentido desarrollar una encuesta ad hoc, pues una vez realizada no podría ser comparada con otras y por tanto el centro estudiado tampoco podría ser comparado, y uno de los objetivos del estudio es que permitiera la comparación entre distintos centros. La búsqueda de las buenas prácticas, otro de los objetivos del estudio, nos llevaba a buscar una encuesta que contara con amplio respaldo entre las bibliotecas y no a diseñar una específica para el centro a estudiar.

Sin duda la encuesta que cumple estas características, y es casi un estándar en nuestro campo es LibQual. Si además tenemos en cuenta que esta encuesta ha sido validada y que “el análisis estadístico confirma la universalidad de los conceptos medidos” [Kyrillidou et al. 2005], pues la elección nos planteaba pocas dudas. En el II Plan Estratégico que Rebiun [2007] acaba de aprobar se propone como uno de sus objetivos realizar estudios de satisfacción de usuarios siguiendo el modelo LibQual.

A. 3. LibQual

Como acabamos de decir para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan las bibliotecas se eligió la encuesta LibQual [2006]. Esta encuesta detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) [2006] se considera casi un estándar [Libqual 2006] para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios.

Los Objetivos de LibQual [2006 a] son:

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

Una de las grandes ventajas de esta encuesta es que permite localizar las buenas prácticas y también nos posibilita hacer benchmarking [Wilson, F.; Town, J. S 2006] evaluación comparativa. Como opinan Játiva Miralles y Gallo León [2006] “Sería deseable que se impulsara, normalmente a través de REBIUN, una iniciativa conjunta de las bibliotecas universitarias españolas para el desarrollo de un proyecto de evaluación cualitativa de los servicios a través del análisis de la percepción que los usuarios tienen de la biblioteca (...) incrementaría de manera muy apreciable nuestras posibilidades de benchmarking”. Estas posibilidades de hacer benchmarking y de localizar las buenas prácticas son algunos de los beneficios que permiten obtener estudios de este tipo. Actualmente la localización e identificación de las buenas prácticas es un requisito indispensable en cualquier estudio de calidad que se haga y tiene que ser uno de los objetivos que se persiga. Solo conociendo las buenas prácticas estaremos en condiciones de poder señalar los objetos que deben ser referencia para los demás.

Aunque la encuesta LibQual consta de 22 preguntas, para este estudio se ha pasado una versión abreviada de 14 preguntas. Como es tradicional en este tipo de estudios las preguntas se agrupan en tres grandes dimensiones:

- Valor Afectivo del servicio.
- La Biblioteca como Lugar.
- Control de la Información.

Para responder a cada pregunta la encuesta tiene una escala de puntuación de 1 a 9, siendo el 1 el valor más bajo que se puede otorgar y el 9 el valor máximo.

Las preguntas de la encuesta, junto con las tres dimensiones en que se agrupan, son las siguientes:

A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta

Valor Afectivo del servicio:

Af 1: El personal es siempre amable.

Af 2: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.

Af 3: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.

La Biblioteca como Espacio:

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.

Es 3: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

Es 4: Un equipamiento moderno que me permite un acceso fácil a la información que necesito.

Control de la Información:

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.

CI 5: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.

CI 6: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.

CI 7: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.

Además de estas preguntas la encuesta solicitaba a los usuarios que dieran su opinión, en texto libre, sobre los servicios de la biblioteca. Estos comentarios, para cada una de las bibliotecas encuestadas, se pueden leer en el Anexo 2.

A. 5. Forma de interpretación

En cada pregunta de la encuesta hay que contestar a tres cuestiones:

- Nivel de servicio mínimo exigible.
- Nivel de servicio deseado.
- Nivel observado (percepción del servicio).

El nivel mínimo que puntúa el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse tal. La puntuación que otorga en el nivel observado es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca. Y el nivel deseado es la puntuación que él da a como le gustaría que fuera el servicio.

Esta triple puntuación en cada pregunta nos permite conocer la Adecuación del servicio y la Superioridad del servicio, siempre desde la perspectiva de los usuarios. Puesto que la Adecuación y la Superioridad son dos aspectos importantes de los resultados que produce la encuesta vamos a explicarlos:

A. 5. 1. La Adecuación del servicio

La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ($A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$). Si vemos los valores observados y mínimos (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Adecuación del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

	Mínimo VM	Observado VO	Adecuación (VO-VM)
Valor Afectivo del Servicio	6.29	6.71	0.42
La Biblioteca como Espacio	6.11	6.01	-0.10
Control de la Información	6.08	6.20	0.12

Como su propio nombre indica la Adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es adecuado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que el servicio no es adecuado (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca no les parecen adecuados a los usuarios). Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado es el servicio. En la tabla que nos sirve de ejemplo tanto el Control de la Información como el Valor Afectivo son adecuados, pero además el Valor Afectivo les parece más adecuado a los usuarios que el Control de la Información.

A. 5. 2. La Superioridad del servicio

La Superioridad del servicio es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado ($S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$). Si vemos los valores observados y deseados (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Superioridad del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

	Observado VO	Deseado VD	Superioridad (VO-VD)
Valor Afectivo del Servicio	8.41	8.10	0.31
La Biblioteca como Espacio	6.01	8.14	-2.13
Control de la Información	7.20	7.91	-0.71

La Superioridad del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad Superior al deseado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que no hay Superioridad del servicio (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca y el Control de la información no tienen superioridad según los usuarios, el Valor Afectivo del servicio sí tiene Superioridad). Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio.

La aplicación de esta encuesta, que como hemos dicho es casi un estándar para medir la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas con los servicios, no se ha aplicado ninguna vez en España, que nosotros sepamos; por tanto los resultados y conclusiones que se presentan en este Informe es la primera aplicación de esta encuesta en las bibliotecas españolas.

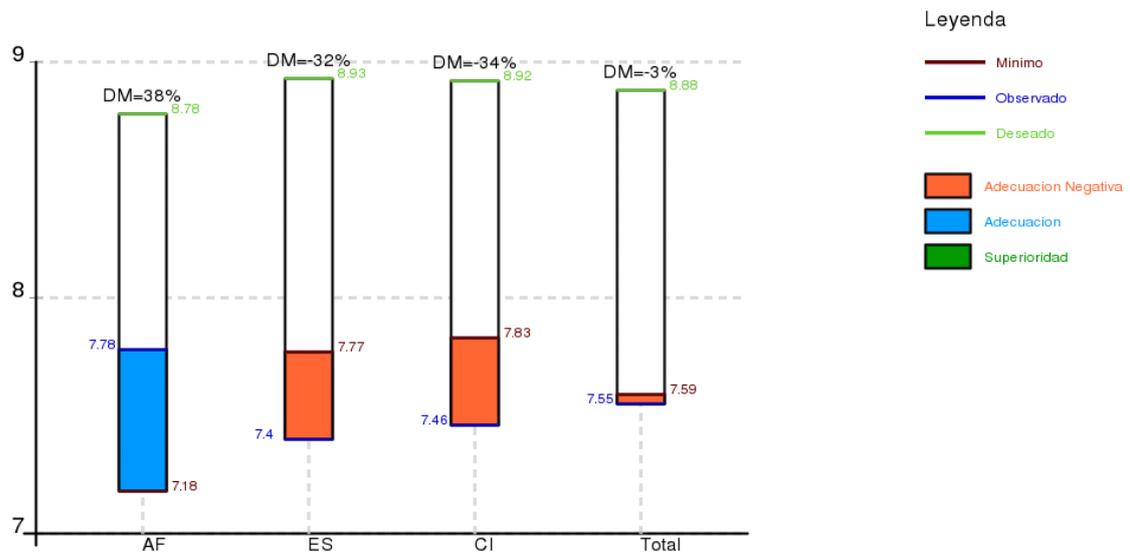
A. 5. 3. DM Score

La medición DM Score nos permite saber, sobre el cien por cien de lo que desea el usuario, que porcentaje del mismo llevamos conseguido. Para conocer su valor aplicamos la siguiente fórmula: $DM-S = (Adecuación / Zona de tolerancia) * 100$.

La medición DM Score tiene en cuenta para su cálculo la percepción (observado) del usuario y las expectativas (deseos) que tiene sobre el ítem o dimensión que estamos midiendo. La medición DM Score incluye para su cálculo la percepción de la calidad del servicio, por parte del usuario, en el contexto de los valores mínimos y deseados que dicho usuario ha expresado. Como dice Bower y Dennis [2007] “El DM Score es la localización del nivel percibido del servicio en relación al nivel mínimo del servicio (representado por 0) y el nivel de servicio deseado (representado por 100)”.

Lo usual es que el DM Score se encuentre entre el 0 y el 100. Pero se pueden dar también los casos de que tenga puntuación negativa, que ocurrirá cuando el valor de la Adecuación sea negativo. También se puede dar el caso de que supere el 100, este caso se da cuando existe Superioridad del servicio. Cuando el DM Score supera el valor 100 indica que la biblioteca está por encima del nivel deseado por el usuario.

Para una mejor comprensión de esta medición la vamos a representar gráficamente:



Como podemos observar en la primera barra, que mide la dimensión Valor Afectivo vemos que el DM Score tiene un valor del 38%, lo que nos dice que sobre el 100% de lo que desea el usuario la biblioteca ha conseguido el 38%, al estar en azul esta dimensión se encuentra en adecuación o dentro de la zona de tolerancia. Si observamos ahora la segunda barra, que representa la Biblioteca como espacio vemos que la puntuación DM Score es -32%, nos dice que la biblioteca, respecto a los deseos del usuario no ha conseguido nada, todo lo contrario, está en la dirección contraria, su valor es negativo. Como vemos el valor mínimo señalado por el usuario es 7.77 y la biblioteca alcanza 7.4, por tanto está fuera de la zona de tolerancia, de la adecuación, lo que se muestra por el valor negativo, y por el color rojo en el gráfico. Cuando el DM Score se encuentra por debajo de 0, como es el caso, indica que la biblioteca no está haciendo lo requerido para satisfacer las necesidades del usuario, pues se encuentra por debajo del mínimo. Un servicio con un DM Score negativo es una señal que marca la necesidad de que la biblioteca actúe sobre el, con el objetivo de ponerlo en un valor que esté por encima de 0, con lo que pasaría a estar en la zona de tolerancia y se representaría por un color azul.

B. Ficha técnica

B.1. Grado de participación

Universidad de Alcalá - Número de Encuestas Cumplimentadas				
Biblioteca	Núm. de Encuestas	%	Población	%
Biblioteca de Ciencias de la Salud	49	15,61%	2.798	16,63%
Biblioteca de Ciencias	43	13,69%	925	5,50%
Biblioteca de Farmacia	15	4,78%	1.479	8,79%
Biblioteca Politécnica	40	12,74%	3.413	20,28%
Biblioteca de Arquitectura	2	0,64%	824	4,90%
Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales	25	7,96%	2.120	12,60%
Biblioteca de Derecho	57	18,15%	1.053	6,26%
Biblioteca de Documentación	5	1,59%	232	1,38%
Biblioteca de Filosofía y Letras	32	10,19%	704	4,18%
Biblioteca de Filología	25	7,96%	341	2,03%
Biblioteca de Magisterio	15	4,78%	1.540	9,15%
Biblioteca del Edificio Multidepartamental	6	1,91%	1.398	8,31%
Biblioteca del Edificio Trinitarios				
TOTALES	314	100%	16.827	100%

Para obtener resultados de la encuesta por sectores se decidió una tipología de usuarios, con la idea de poder obtener no solo resultados para cada biblioteca sino también para determinados tipos de usuarios. La tipología de usuarios que se decidió fue la que se muestra en la tabla siguiente. En dicha tabla también se muestra el número de encuestas que contestó cada colectivo y el porcentaje que representa respecto al total de encuestas contestadas.

Tipología de Encuestados Universidad de Alcalá	Núm. de Encuestas	%	Población	%
Alumnos de Grado	153	48,73%	16.827	84,41%
Alumnos de Posgrado	26	8,28%	1.316	6,60%
PDI	135	42,99%	1.792	8,99%
TOTALES	314	100%	19.935	100%

El número total de encuestas cumplimentadas ha sido de 353, de las cuales 39 han sido anuladas, por no estar bien contestadas, por tanto el número de encuestas válidas es de 314, de estas es de donde proceden todos los resultados que se muestran en este estudio.

B. 2. Periodo de recogida de datos

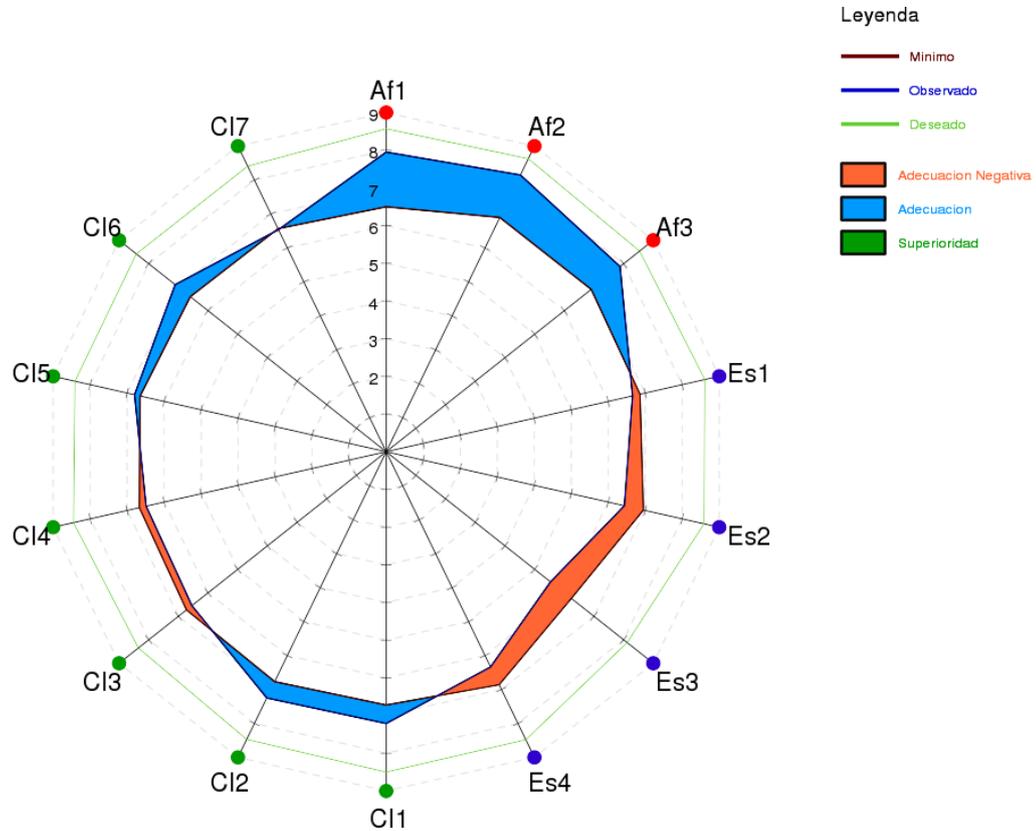
La recogida de datos se hizo desde el 27 de abril hasta el 12 de junio de 2001

B. 3. Población

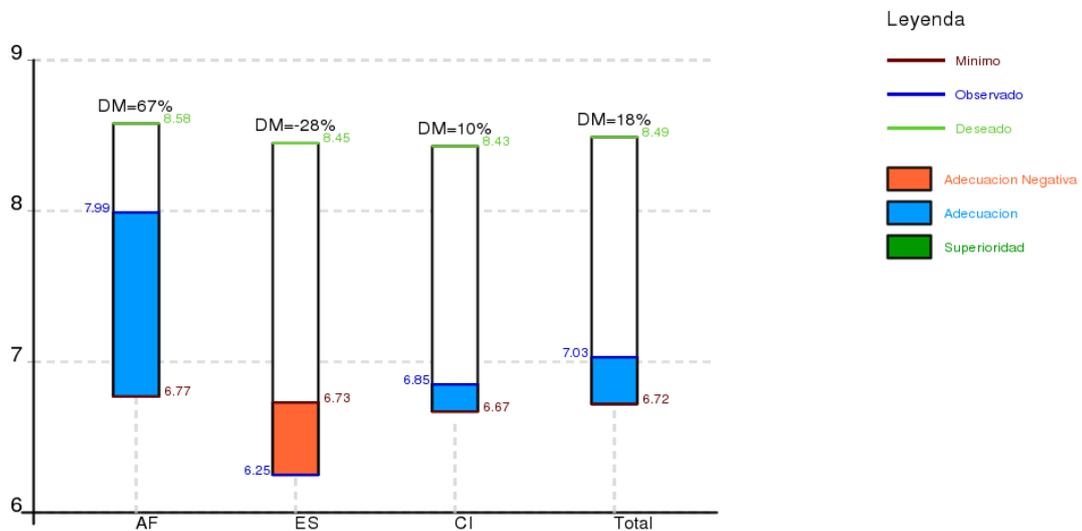
La población total a la que sirve la biblioteca es de 19.945 personas.

C. Resultados totales de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá.

C. 1. Gráfico de los resultados totales de la Biblioteca



C. 2. Gráfico con la medición DM Score



C. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Alcalá – Resultados Totales						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.77	7.99	8.58	1.22	-0.59	67%
La Biblio. como Espacio	6.73	6.25	8.45	-0.48	-2.2	-28%
Control de la Información	6.67	6.85	8.43	0.18	-1.58	10%

C. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa en la Biblioteca de Alcalá dos de las tres dimensiones muestran adecuación del servicio: el *Valor afectivo del Servicio* (1.22) y el *Control de la Información* (0.18). Por el contrario, *la Biblioteca como Espacio* (-0.48) es, según los usuarios, un servicio no adecuado.

En el DM Score el *Valor Afectivo de Servicio* logra un 67%, una nota muy aceptable. El *Control de la Información* alcanza una puntuación de 10% y *la Biblioteca como Espacio* es la única que muestra un DM Score negativo, con el -28%.

C. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.45	1.78	306
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	6.77	2.57	281
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.62	1.73	306
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.78	1.46	287
SO5	Préstamo de Portátiles	6.64	2.01	215
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	6.79	2.44	233
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.18	1.9	268
SO8	Información Bibliográfica	7.16	1.68	273
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	6.65	2.13	250

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.49	1.28	313

C. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

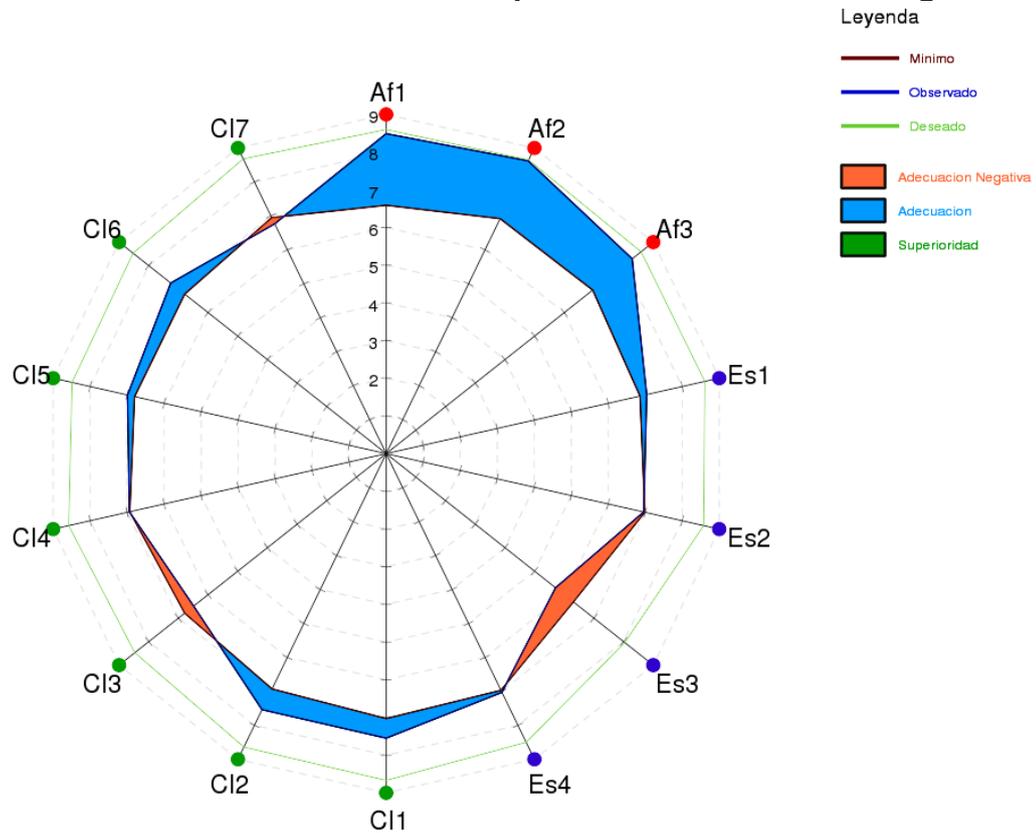
C. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
314	19.935	1,58

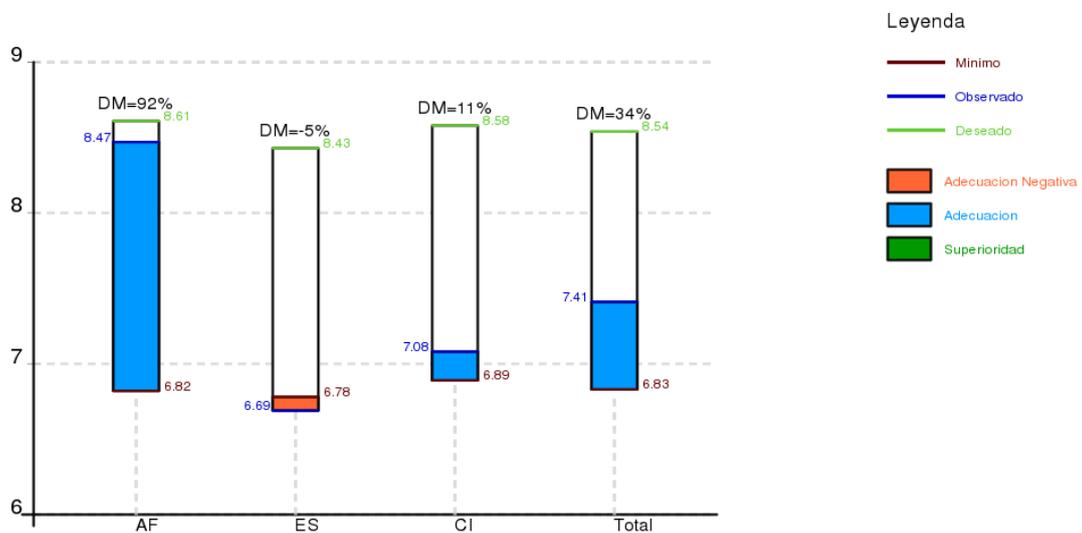
D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Personal docente e investigador (PDI)

D. 1. 1. Gráfico con los resultados del personal docente e investigador



D. 1. 2. Gráfico con la medición DM Score



D. 1. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Alcalá – PDI						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.82	8.47	8.61	1.65	-0.14	92%
La Biblio. como Espacio	6.78	6.69	8.43	-0.09	-1.74	-5%
Control de la Información	6.89	7.08	8.58	0.19	-1.5	11%

D. 1. 4. Comentarios a los resultados del personal docente e investigador

Como podemos observar, para el Personal Docente e Investigador dos servicios tienen Adecuación. El *Valor Afectivo del Servicio* la dimensión mejor valorada (1.65), seguida del *Control de la Información* (0.19). Para este colectivo la *Biblioteca como Espacio* (-0.09) es un servicio inadecuado.

Respecto al DM Score hay que resaltar la alta puntuación que consigue el *Valor Afectivo del Servicio* (92%), cercano al 100% de lo que desean los usuarios.

Como vemos la Superioridad del Valor Afectivo (-0.14) está muy cerca de poder lograr Superioridad.

D. 1. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	8.16	1.23	128
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	8.11	1.46	107
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.31	0.93	129
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.13	1.18	119
SO5	Préstamo de Portátiles	6.93	1.72	60
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	6.88	2.21	69
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.95	1.43	119
SO8	Información Bibliográfica	7.6	1.56	113
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	7.59	1.42	102

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.04	0.78	135

D. 1. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

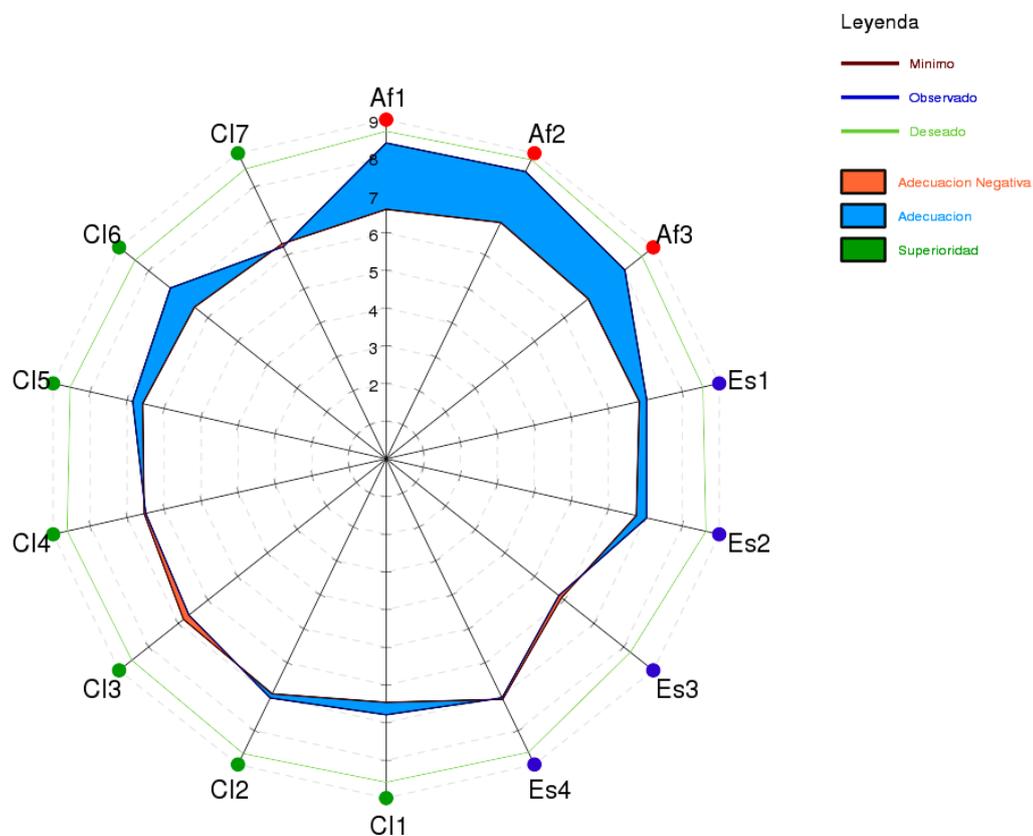
Véase Anexo 2.

D. 1. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

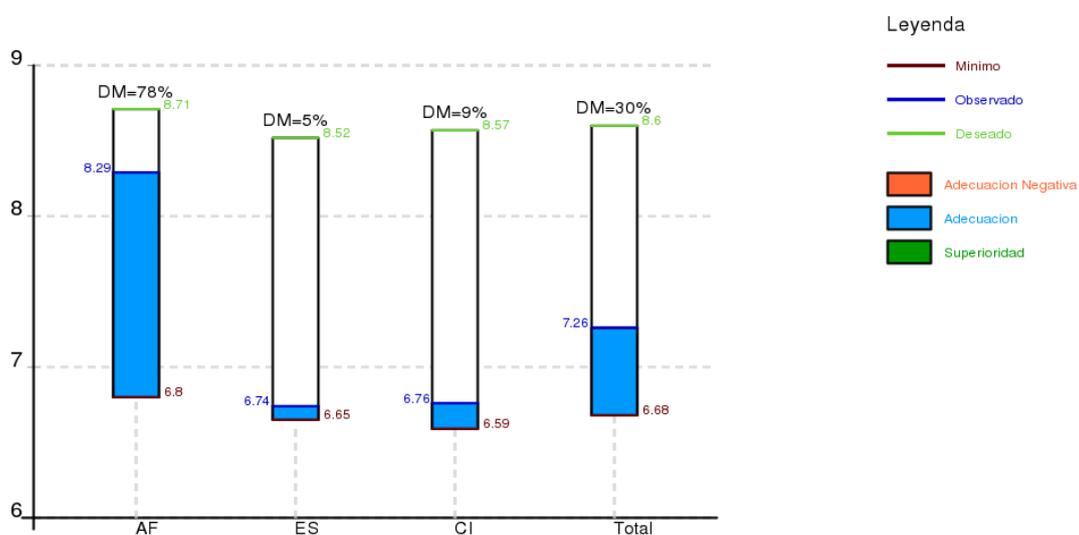
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
135	1.792	7,5

D. 2. Estudiantes de Postgrado

D. 2. 1. Gráfico con los resultados de los estudiantes de postgrado



D. 2. 2. Gráfico con la medición DM Score



D. 2. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Alcalá – Alumnos de Posgrado						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.8	8.29	8.71	1.49	-0.42	78%
La Biblio. como Espacio	6.65	6.74	8.52	0.09	-1.78	5%
Control de la Información	6.59	6.76	8.57	0.17	-1.81	9%

D. 2. 4. Comentarios a los resultados de los estudiantes de postgrado

Los resultados para los estudiantes de posgrado son bastante buenos. Las tres dimensiones son valoradas positivamente, es decir, que muestran adecuación. El *Valor Afectivo del Servicio* (1.49) es la dimensión con mejor adecuación. Si vemos estos mismos resultados desde la medición DM Score el *Valor Afectivo del Servicio* lleva conseguido un 78% respecto al 100%. Para las otras dimensiones los valores de DM Score son también positivos aunque en menor medida: la *Biblioteca como Espacio* (5%) y el *Control de la Información* (9%).

D. 2. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.88	1.4	26
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.09	2.56	22
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.2	1.08	25
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8	1.51	23
SO5	Préstamo de Portátiles	7.11	1.82	19
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7.15	2.18	20
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.76	1.18	21
SO8	Información Bibliográfica	7.7	1.52	23
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	6.79	1.65	19

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.5	1.56	26

D. 2. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

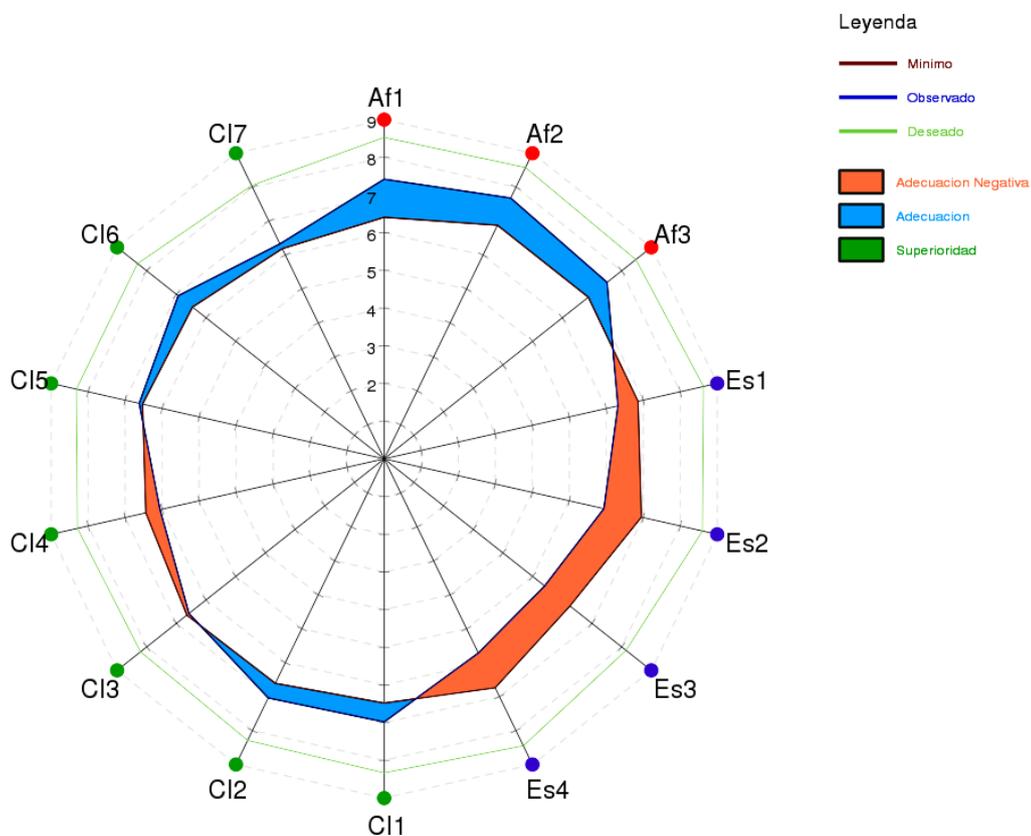
Véase Anexo 3.

D. 2. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

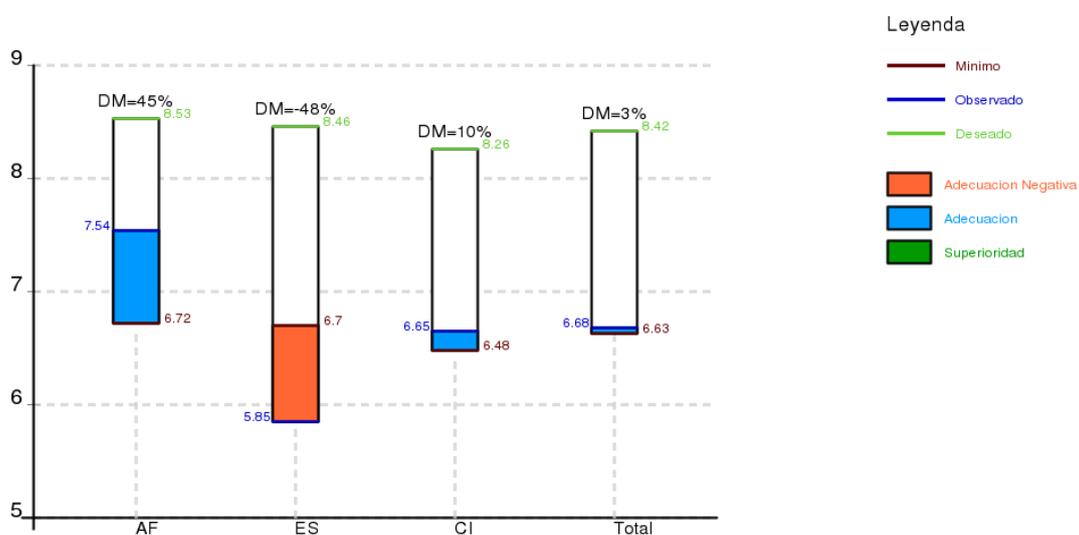
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
26	1316	2

D. 3. Estudiantes de Grado

D. 3. 1. Gráfico con los resultados para los estudiantes de grado



D. 3. 2. Gráfico con la medición DM Score



D. 3. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Alcalá – Alumnos de Grado						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.72	7.54	8.53	0.82	-0.99	45%
La Biblio. como Espacio	6.7	5.85	8.46	-0.85	-2.61	-48%
Control de la Información	6.48	6.65	8.26	0.17	-1.61	10%

D. 3. 4. Comentarios a los resultados de los estudiantes de grado

Para los alumnos de grado, dos de las tres dimensiones en que agrupamos la encuesta son adecuadas. La que tiene mejor adecuación es el *Valor Afectivo del Servicio* (0.82). También es adecuado el *Control de la Información* (0.17). La *Biblioteca como Espacio* muestra un alto grado de insatisfacción para los estudiantes de grado, tiene una adecuación negativa (-0.85). La medición DM Score aparece con una valoración bastante aceptable para el Valor Afectivo (45%), y con una puntuación negativa para la Biblioteca como Lugar (-48%), donde está claro que los deseos de los usuarios y lo que les ofrece la biblioteca están distanciados.

D. 3. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	6.78	1.97	152
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	5.78	2.75	152
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	6.94	2.06	152
SO4	Préstamo Inter-campus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.46	1.59	145
SO5	Préstamo de Portátiles	6.45	2.14	136
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	6.69	2.58	144
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	6.38	2.05	128
SO8	Información Bibliográfica	6.7	1.69	137
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	5.88	2.36	129

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7	1.4	152

D. 3. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 4.

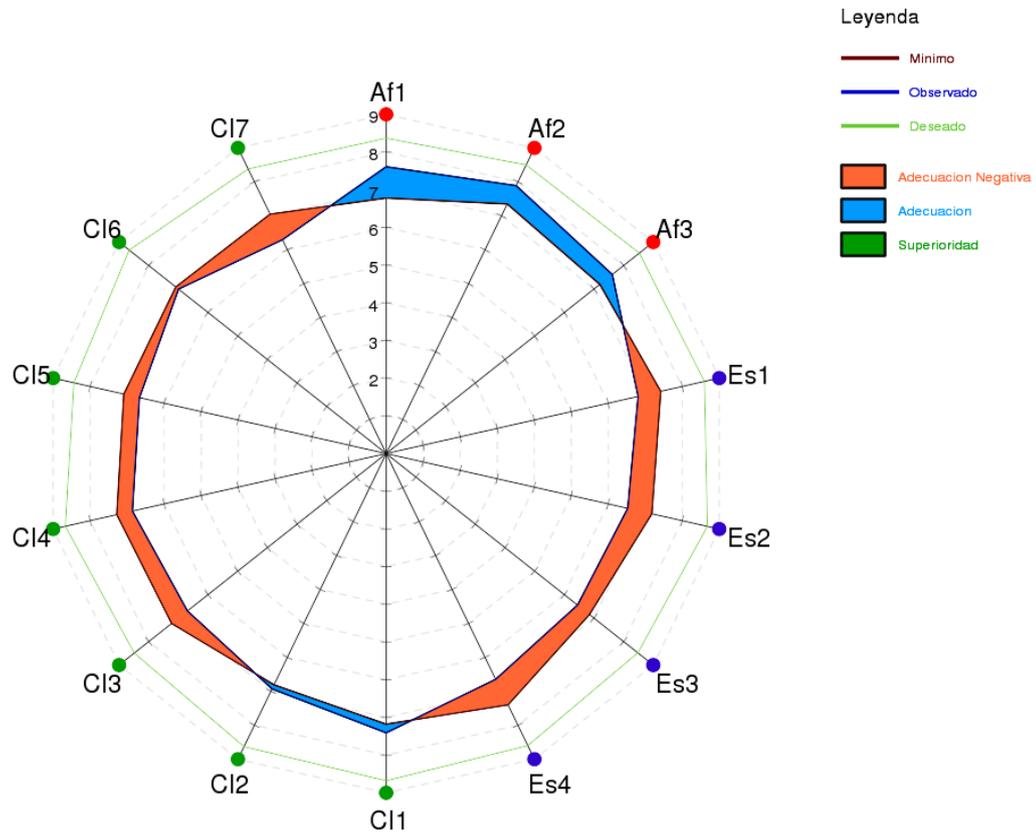
D. 3. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
153	16.827	0,9

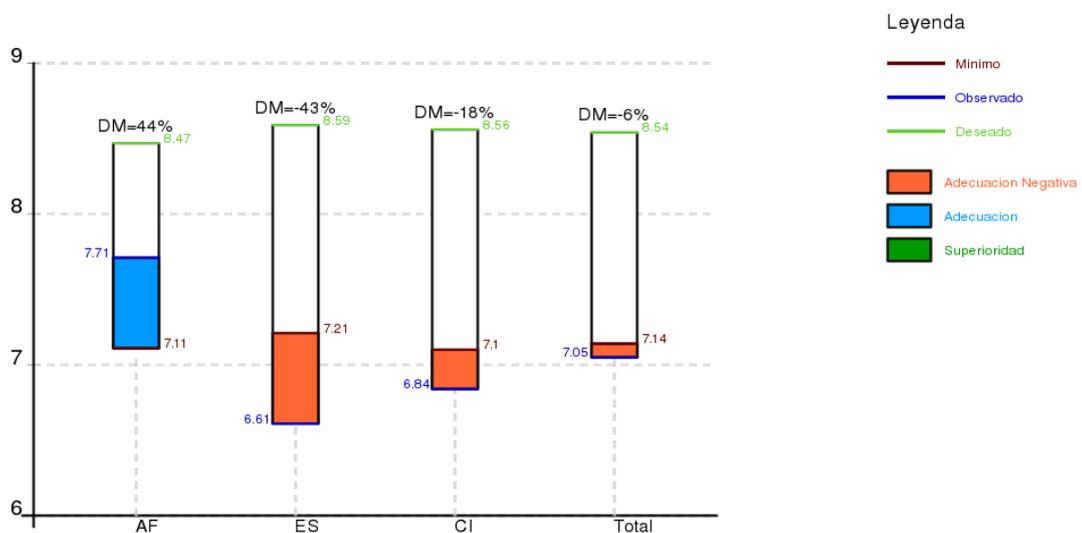
E. Resultados de cada una de las Bibliotecas

E. 1. Biblioteca de Ciencias de la Salud

E. 1. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 1. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 1. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca de Ciencias de la Salud						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.11	7.71	8.47	0.6	-0.76	44%
La Biblio. como Espacio	7.21	6.61	8.59	-0.6	-1.98	-43%
Control de la Información	7.1	6.84	8.56	-0.26	-1.72	-18%

E. 1. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa, los usuarios opinan que la Biblioteca de Ciencias de la Salud solo muestra adecuación para el *Valor Afectivo del Servicio* (0.6). Como servicio inadecuado aparecen la *Biblioteca como Espacio* (-0.6) y el *Control de la Información* (-0.26).

Si vemos estos mismos resultados desde la medición DM Score el *Valor Afectivo del Servicio* lleva conseguido un 44% respecto al 100%. Para las otras dimensiones los valores de DM Score son negativos: la *Biblioteca como Espacio* (-43%) y el *Control de la Información* (-18%).

E. 1. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.6	1.73	47
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.65	2.23	46
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.88	1.52	49
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.13	1.24	46
SO5	Préstamo de portátiles	6.5	2.16	34
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7.7	1.22	40
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.17	1.95	46
SO8	Información bibliográfica	7.18	1.67	44
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	6.66	2.17	44

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	7.33	1.43	48

E. 1. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

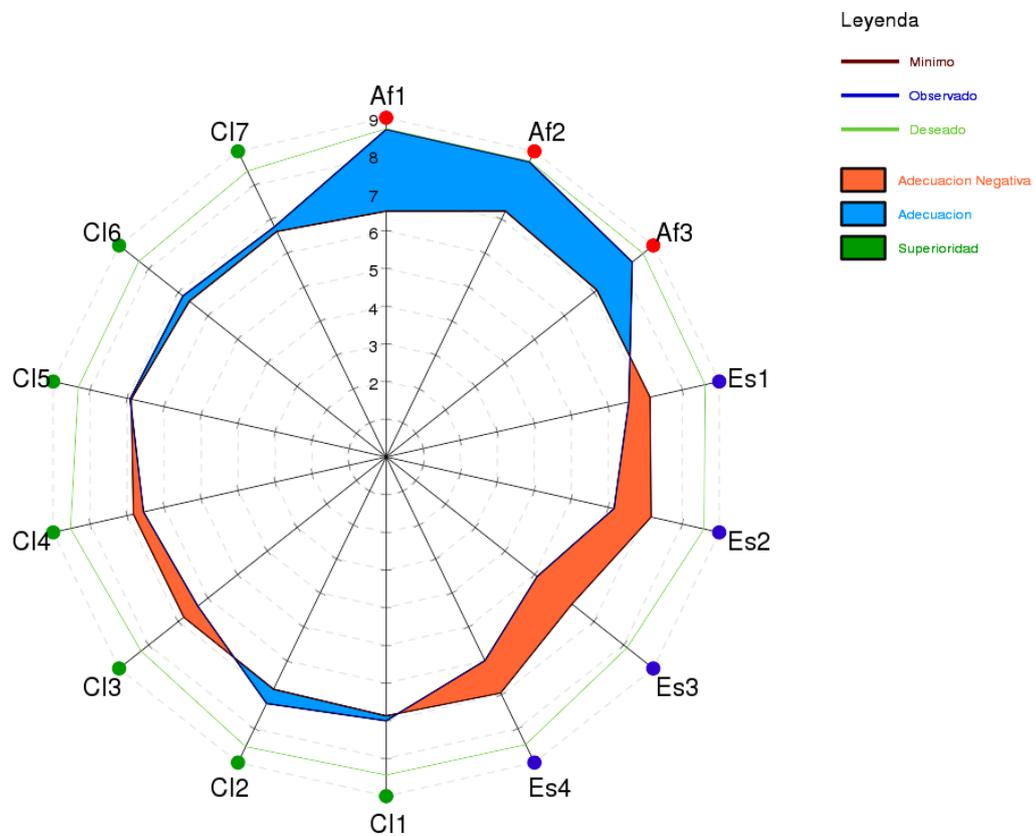
Véase Anexo 5.

E. 1. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

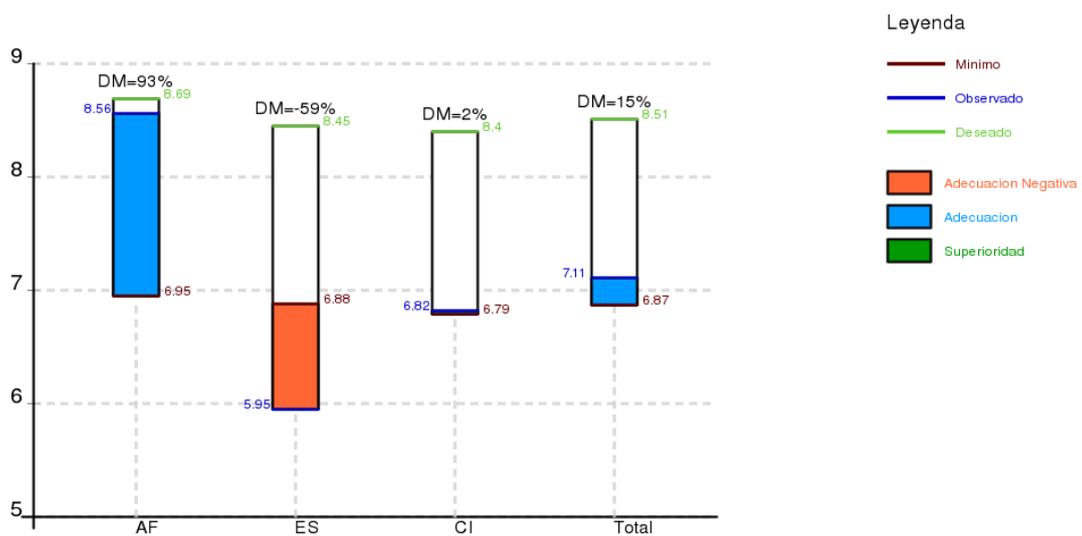
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
49	2.798	1,8

E. 2. Biblioteca de Ciencias

E. 2. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 2. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 2. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca de Ciencias						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.95	8.56	8.69	1.61	-0.13	93%
La Biblio. como Espacio	6.88	5.95	8.45	-0.93	-2.5	-59%
Control de la Información	6.79	6.82	8.4	0.03	-1.58	2%

E. 2. 4. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca los usuarios piensan que la mejor Adecuación se da en la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* (1.61). También con Adecuación positiva encontramos el *Control de la Información* (0.03). Como servicio inadecuado figura *la Biblioteca como Espacio* (-0.93).

Si vemos los resultados en la medición DM Score encontramos valores muy positivos en el *Valor Afectivo del Servicio* (93%), cerca de lograr el 100%, El *Control de la Información* tiene una puntuación del 2%. Con valoración negativa, *la Biblioteca como Espacio* (-59%), que muestra la gran insatisfacción con los espacios que oferta esta biblioteca.

E. 2. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.45	1.58	42
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	6.29	2.55	38
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.44	1.88	41
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.9	1.27	39
SO5	Préstamo de portátiles	6.78	1.81	32
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	4.87	3.08	31
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.18	1.91	33
SO8	Información bibliográfica	7.23	1.33	35
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	6.68	2.18	34

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	7.58	1.16	43

E. 2. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

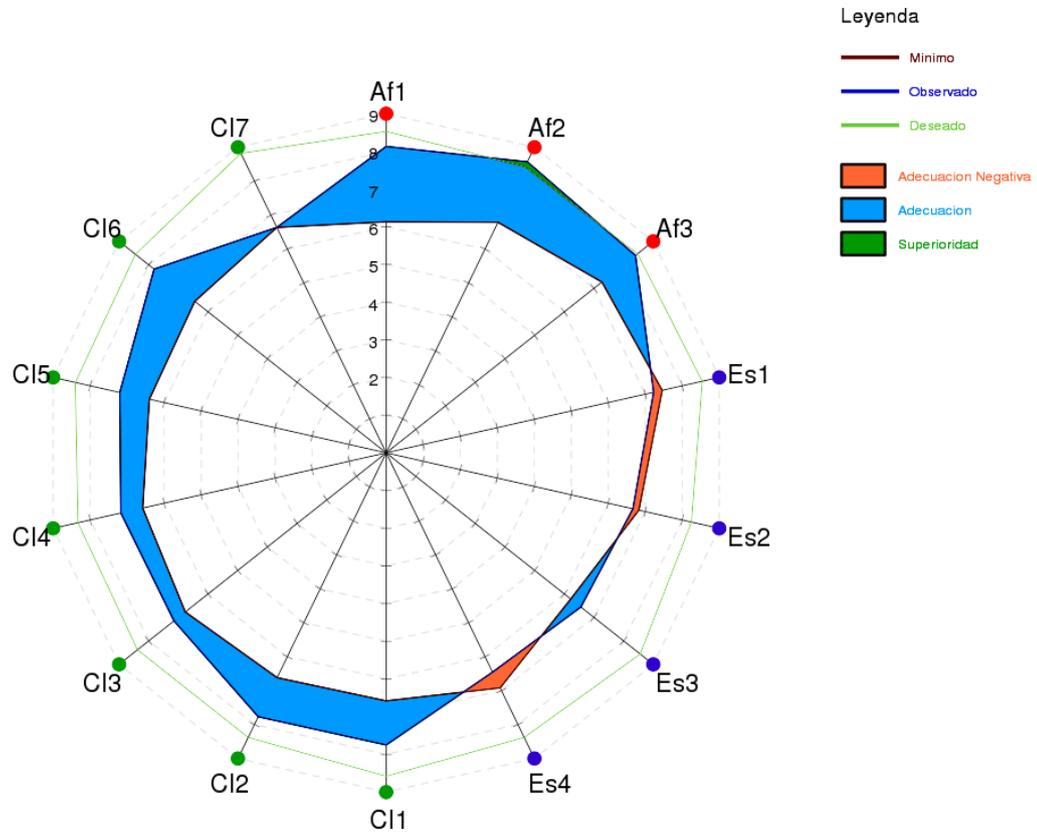
Véase Anexo 6.

E. 2. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

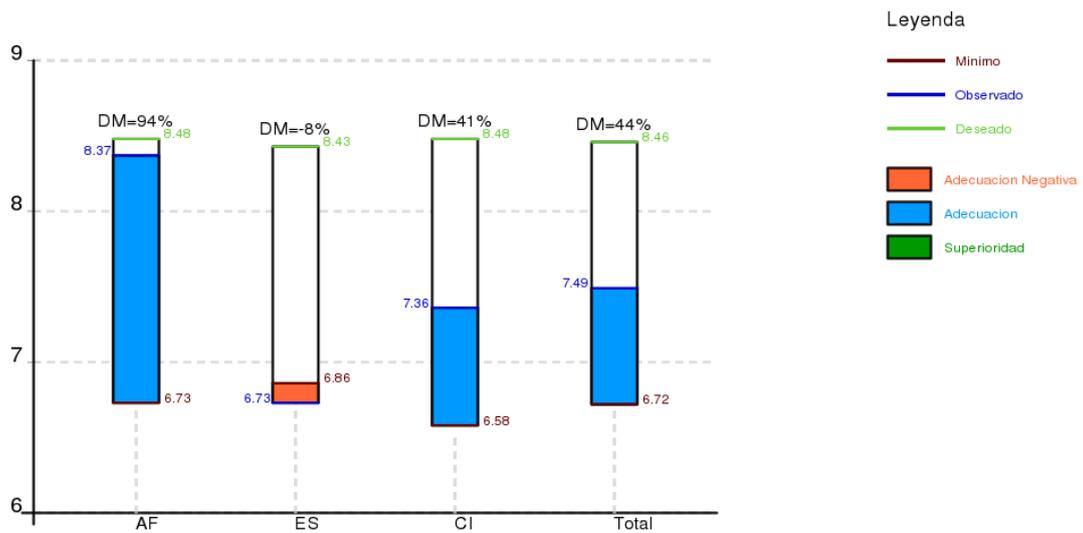
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
43	925	4,6

E. 3. Biblioteca de Farmacia

E. 3. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 3. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 3. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca de Farmacia						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.73	8.37	8.48	1.64	-0.11	94%
La Biblio. como Espacio	6.86	6.73	8.43	-0.13	-1.7	-8%
Control de la Información	6.58	7.36	8.48	0.78	-1.12	41%

E. 3. 4. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca dos dimensiones aparecen como servicios adecuados, el *Valor afectivo del Servicio* (1.64), y el *Control de la Información* (0.78). Por el contrario, con puntuación negativa o servicio no adecuado aparece la *Biblioteca como Espacio* (-0.13). A destacar también el resultado de la Superioridad en el *Valor Afectivo del Servicio* (-0.11), próximo a conseguir Superioridad.

Si vemos la puntuación DM Score observamos que para el espacio de la biblioteca es de -8%. Y muy alta para el Valor Afectivo (94%), cercana al 100%.

E. 3. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.38	1.39	13
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7	2.66	12
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.85	1.34	13
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.67	1.5	12
SO5	Préstamo de portátiles	7.5	1.08	10
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7.89	1.62	9
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.5	1.73	12
SO8	Información bibliográfica	7.31	1.65	13
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	7.67	1.37	12

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	7.87	0.64	15

E. 3. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

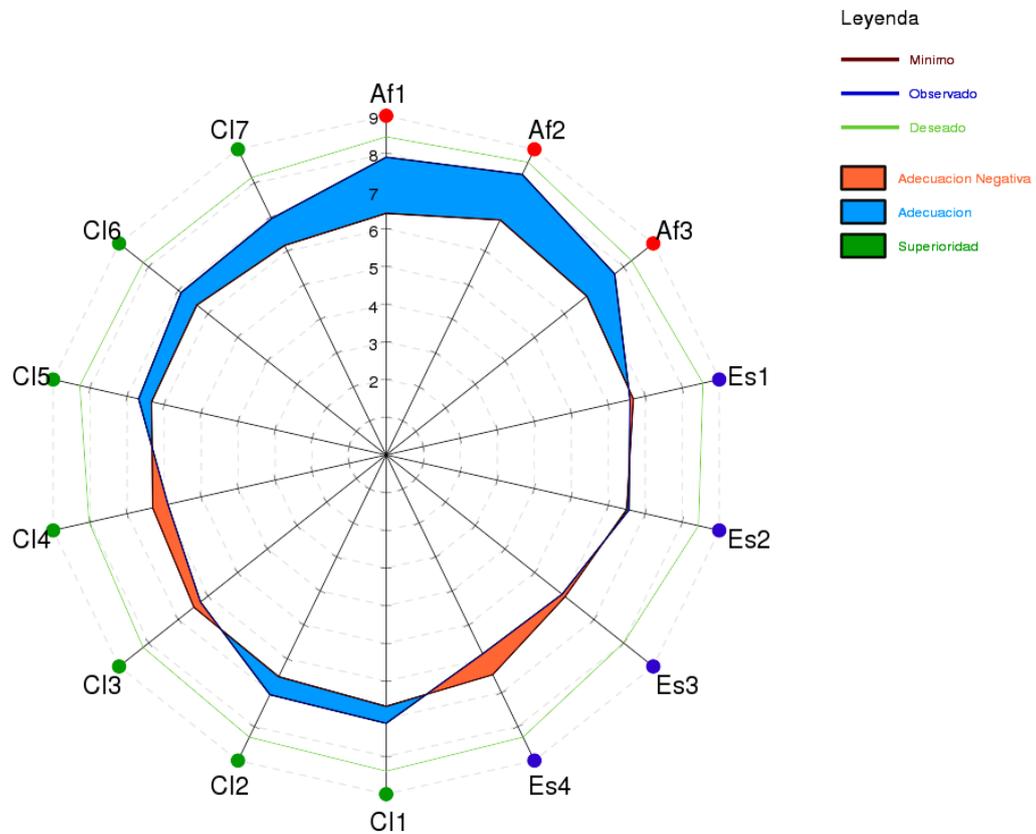
Véase Anexo 7.

E. 3. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

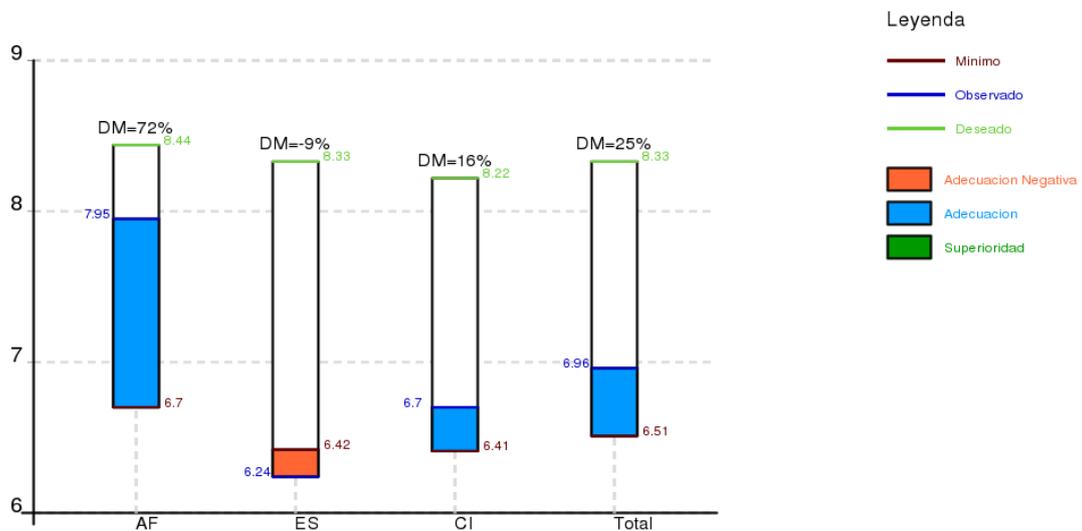
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
15	1.479	1,0

E. 4. Biblioteca Politécnica

E. 4. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 4. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 4. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca Politécnica						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.7	7.95	8.44	1.25	-0.49	72%
La Biblio. como Espacio	6.42	6.24	8.33	-0.18	-2.09	-9%
Control de la Información	6.41	6.7	8.22	0.29	-1.52	16%

E. 4. 4. Comentarios a los resultados

Observando la tabla podemos ver que en esta biblioteca los usuarios piensan que la Adecuación se da en la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* (1.25) y en *Control de la Información* (0.29). Como servicio inadecuado figura *la Biblioteca como Espacio* (-0.18).

Si vemos los resultados obtenidos en la medición DM Score encontramos valores positivos en el *Valor Afectivo del Servicio* (72%), y en *Control de la Información* (26%). Con valoración negativa, *la Biblioteca como Espacio* (-9%).

E. 4. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	6.87	2.2	39
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	5.76	2.59	34
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	6.92	2.03	38
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.44	1.6	34
SO5	Préstamo de Portátiles	6.59	1.43	29
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7.68	1.68	34
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	5.96	2.35	28
SO8	Información Bibliográfica	6.65	1.52	34
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	6.58	1.75	26

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	7.25	1.08	40

E. 4. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

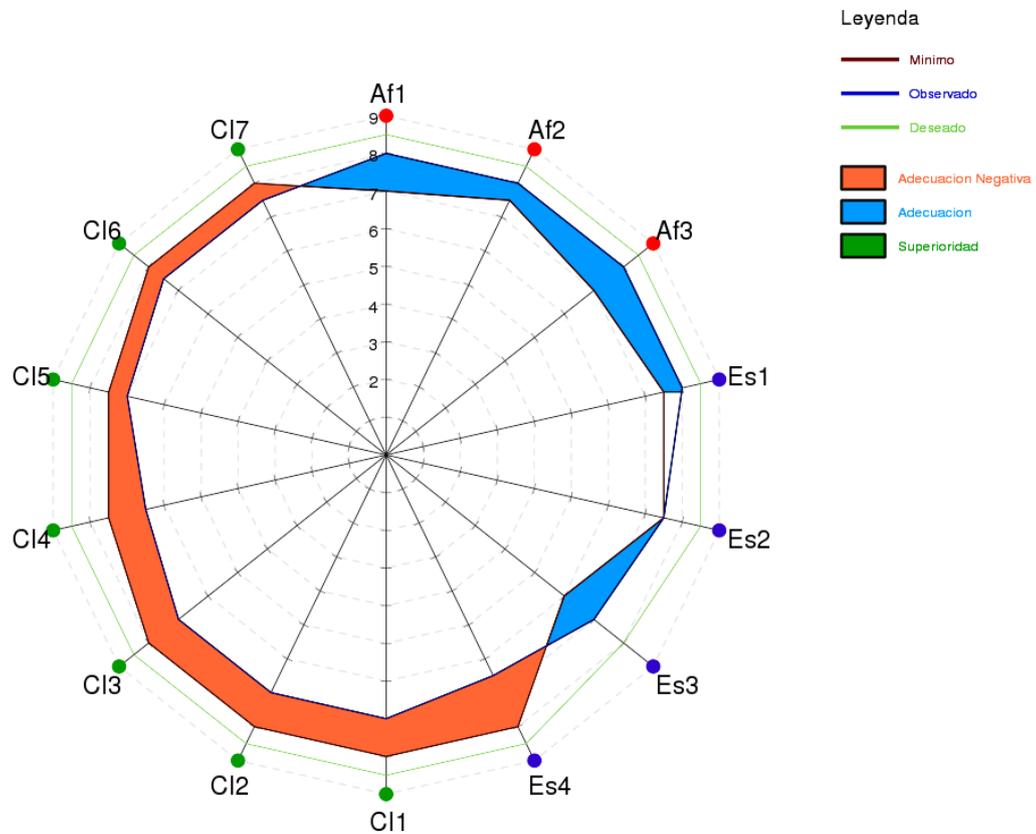
Véase Anexo 8.

E. 4. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

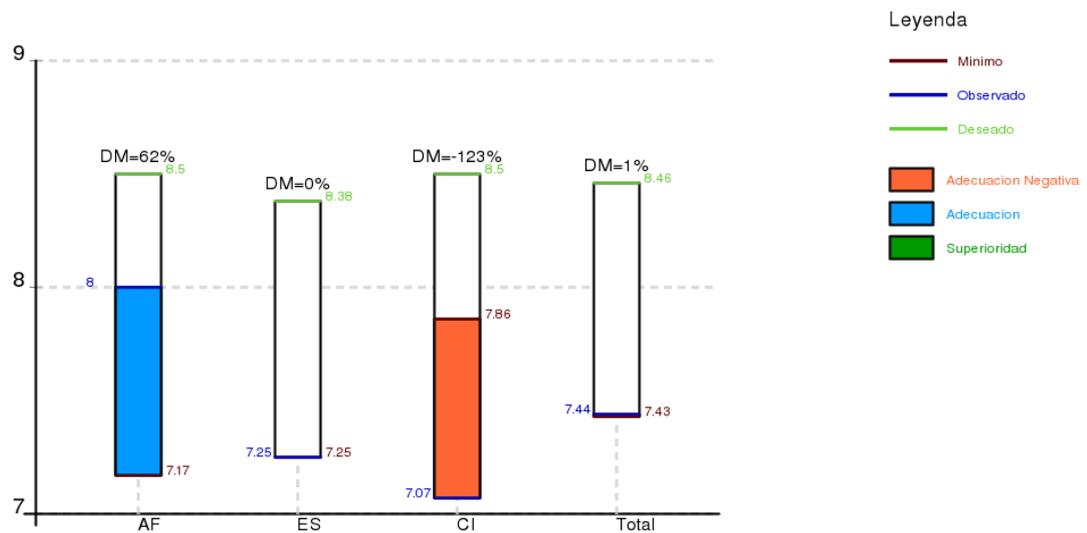
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
40	3.413	1,2

E. 5. Biblioteca de Arquitectura

E. 5. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 5. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 5. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca de Arquitectura						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.17	8	8.5	0.83	-0.5	62%
La Biblio. como Espacio	7.25	7.25	8.38	0	-1.13	0%
Control de la Información	7.86	7.07	8.5	-0.79	-1.43	-123%

E. 5. 4. Comentarios a los resultados

Como servicio no adecuado aparece el *Control de la Información* (-0.79). La *Biblioteca como Espacio* tiene Adecuación cero y solo obtiene una valoración positiva el *Valor Afectivo del Servicio* (0.83).

En la medición DM Score el *Valor Afectivo del Servicio* alcanza un 62%. Por el contrario, el resultado tan negativo en el *Control de la Información* (-123%) pone de manifiesto la distancia existente entre los deseos de los usuarios y lo que les ofrece la biblioteca.

Las pocas encuestas cumplimentadas para esta biblioteca hacen que los resultados no sean representativos.

E. 5. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	8.5	0.71	2
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	8	0	1
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.5	0.71	2
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.5	0.71	2
SO5	Préstamo de portátiles	7	0	1
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	9	0	1
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.5	0.71	2
SO8	Información bibliográfica	7.5	2.12	2
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	6	0	1

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	8	1.41	2

E. 5. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

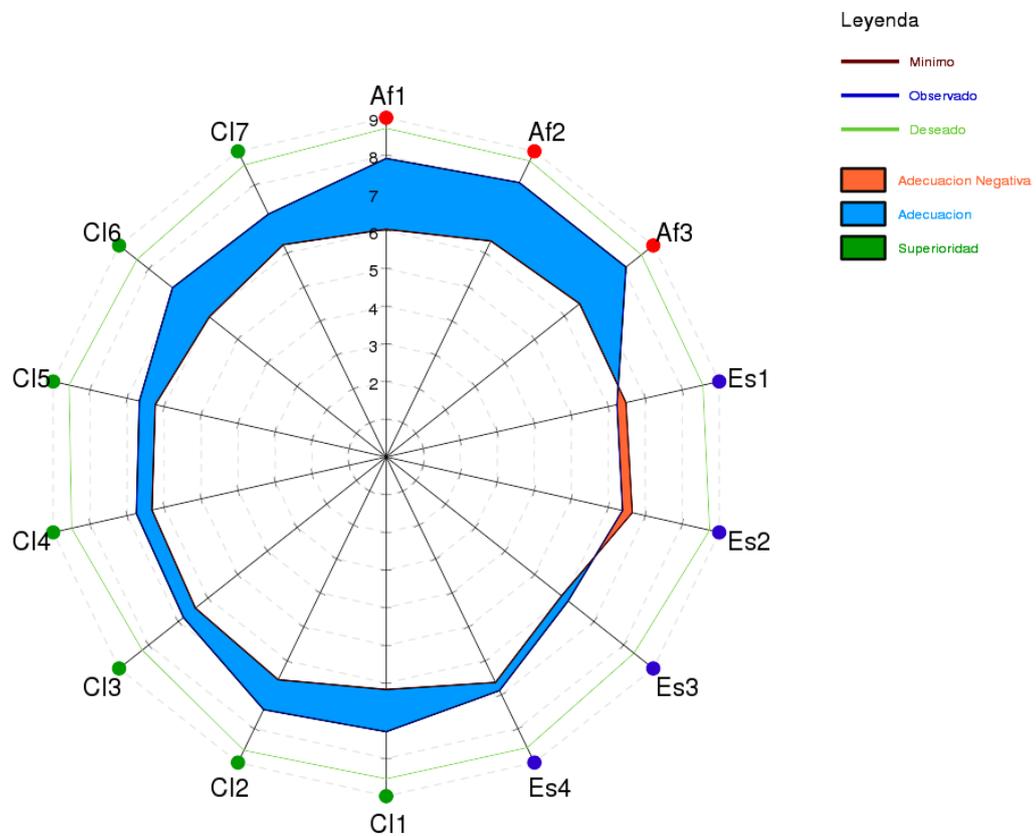
Véase Anexo 9.

E. 5. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

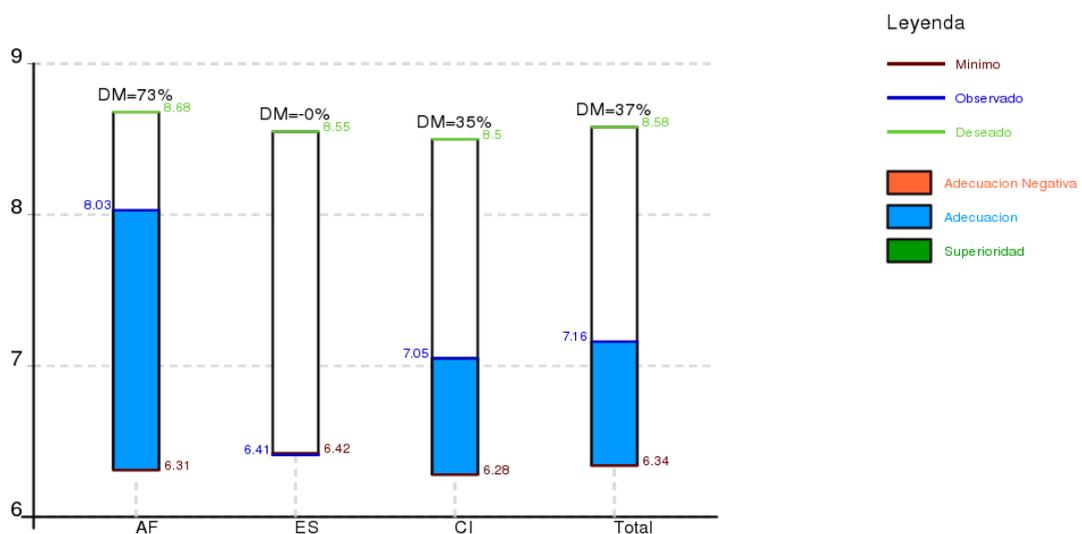
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
2	824	0,2

E. 6. Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales

E. 6. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 6. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 6. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca de CC. Económicas y Empresariales						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.31	8.03	8.68	1.72	-0.65	73%
La Biblio. como Espacio	6.42	6.41	8.55	-0.01	-2.14	-0%
Control de la Información	6.28	7.05	8.5	0.77	-1.45	35%

E. 6. 4. Comentarios a los resultados

Como vemos en la tabla, en esta biblioteca casi las tres dimensiones en que agrupamos la encuesta son adecuadas. Los usuarios piensan que la Adecuación se da en dos de las tres dimensiones: en *Valor Afectivo del Servicio* (1.72) y en *Control de la Información* (0.77). Como servicio mínimamente inadecuado aparece *la Biblioteca como Espacio* (-0.01).

Si vemos los resultados obtenidos en la medición DM Score encontramos valores positivos en el *Valor Afectivo del Servicio* (73%), y en *Control de la Información* (35%).

E. 6. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	6.68	2.46	25
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	4.73	3.07	22
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.48	1.39	25
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.76	1.23	25
SO5	Préstamo de portátiles	6.86	1.88	21
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	6.91	2.39	22
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.57	1.44	23
SO8	Información bibliográfica	7.42	1.59	24
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	6.81	2.14	21

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	7.56	1.19	25

E. 6. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

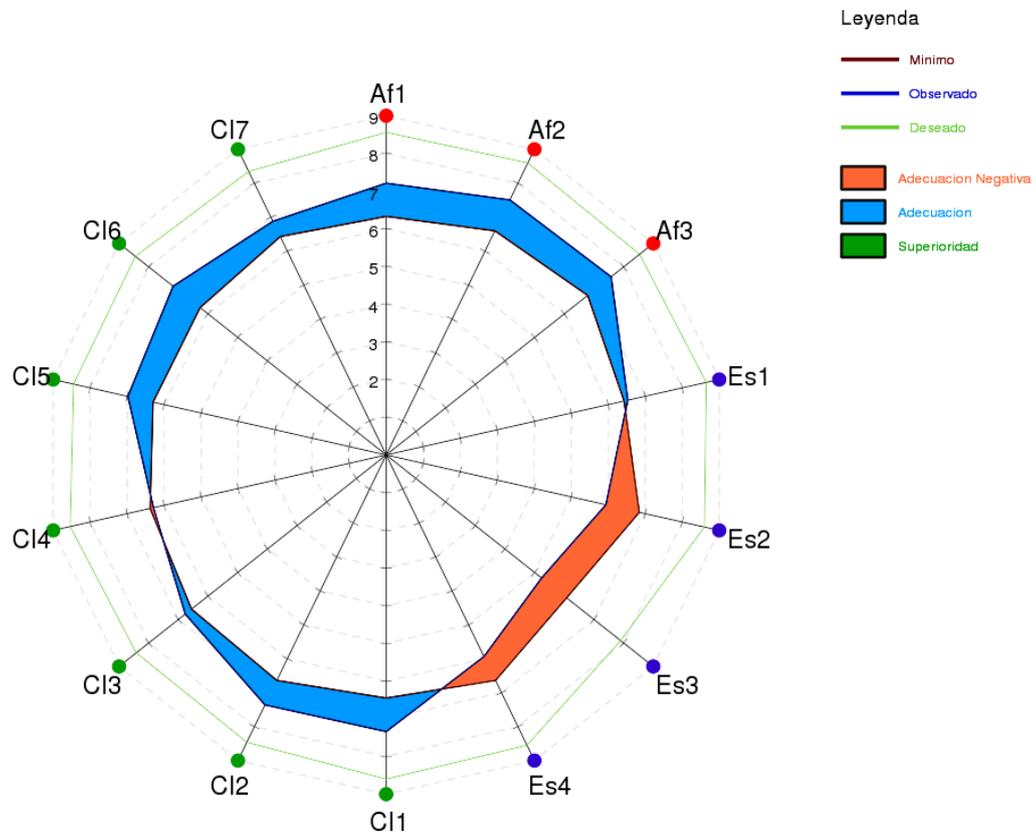
Véase Anexo 10.

E. 6. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

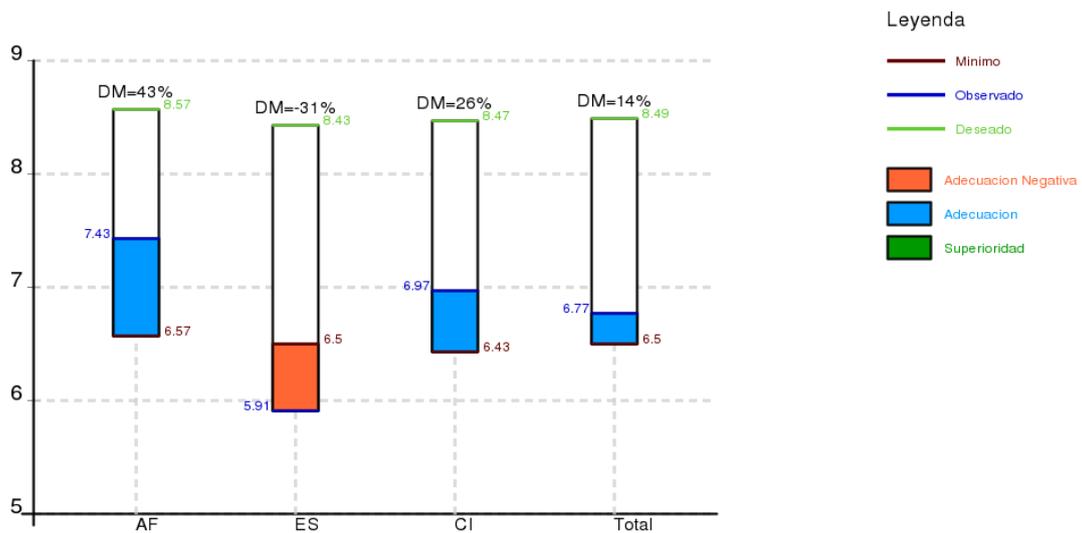
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
25	2.120	1,2

E. 7. Biblioteca de Derecho

E. 7. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 7. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 7. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca de Derecho						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.57	7.43	8.57	0.86	-1.14	43%
La Biblio. como Espacio	6.5	5.91	8.43	-0.59	-2.52	-31%
Control de la Información	6.43	6.97	8.47	0.54	-1.5	26%

E. 7. 4. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca la mejor adecuación del servicio se produce, según los usuarios, en la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* (0.86). El *Control de la Información* (0.54) aparece también como adecuado. Sin embargo la *Biblioteca como Lugar* (-0.59) muestra inadecuación.

La medición DM Score aparece con una valoración aceptable para el *Valor Afectivo* (43%) y para el *Control de la Información* (26%), y con una puntuación negativa para la Biblioteca como Lugar (-31%).

E. 7. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.44	1.61	57
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.09	2.54	56
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.4	2.04	57
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.5	1.77	56
SO5	Préstamo de portátiles	6.27	2.19	41
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7	2.3	46
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.21	2.07	52
SO8	Información bibliográfica	7.32	1.94	53
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	6.39	2.46	51

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	7.39	1.7	57

E. 7. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

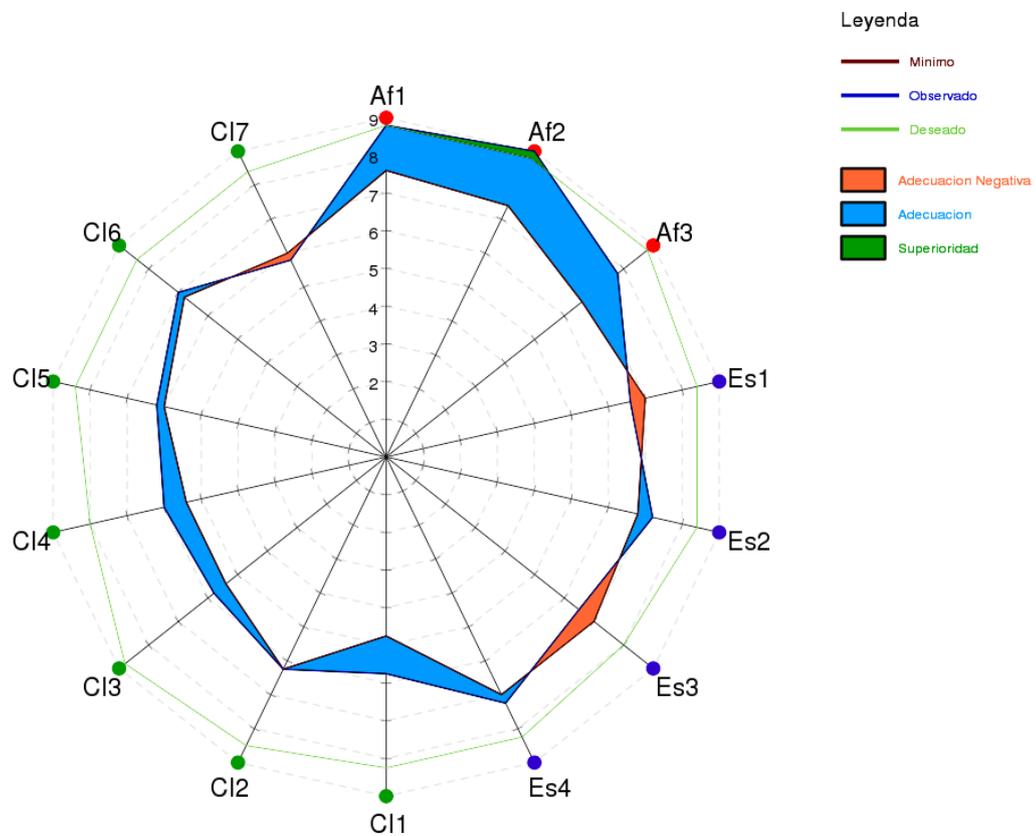
Véase Anexo 11.

E. 7. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

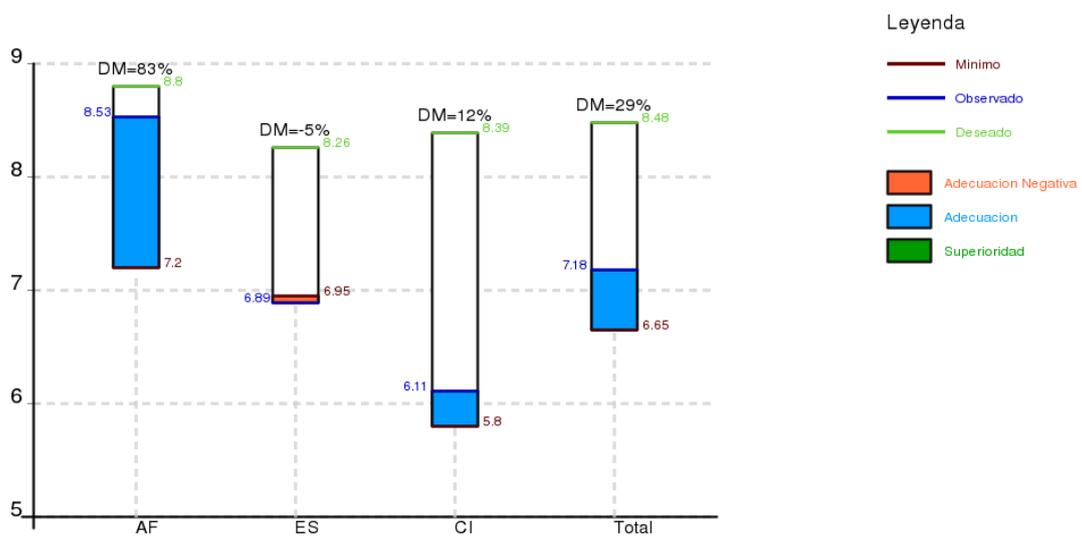
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
57	1.053	5,4

E. 8. Biblioteca de Documentación

E. 8. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 8. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 8. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca de Documentación						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.2	8.53	8.8	1.33	-0.27	83%
La Biblio. como Espacio	6.95	6.89	8.26	-0.06	-1.37	-5%
Control de la Información	5.8	6.11	8.39	0.31	-2.28	12%

E. 8. 4. Comentarios a los resultados

La mejor adecuación se produce en el *Valor Afectivo* (1.33), también muestra adecuación el *Control de la Información* (0.31). La *Biblioteca como Lugar*, aunque aparece como no adecuado (-0.06), está muy cerca de la adecuación (0).

Si vemos los resultados obtenidos en la medición DM Score encontramos valores positivos en el *Valor Afectivo del Servicio* (83%), y en *Control de la Información* (12%). Con valoración negativa, la *Biblioteca como Espacio* (-5%).

E. 8. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	8.2	1.3	5
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	8	1.41	5
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.6	0.55	5
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.25	0.5	4
SO5	Préstamo de portátiles	5	4	3
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	5.67	4.16	3
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	6.67	2.08	3
SO8	Información bibliográfica	8	1.73	3
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	6.33	2.52	3

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	6.6	2.07	5

E. 8. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

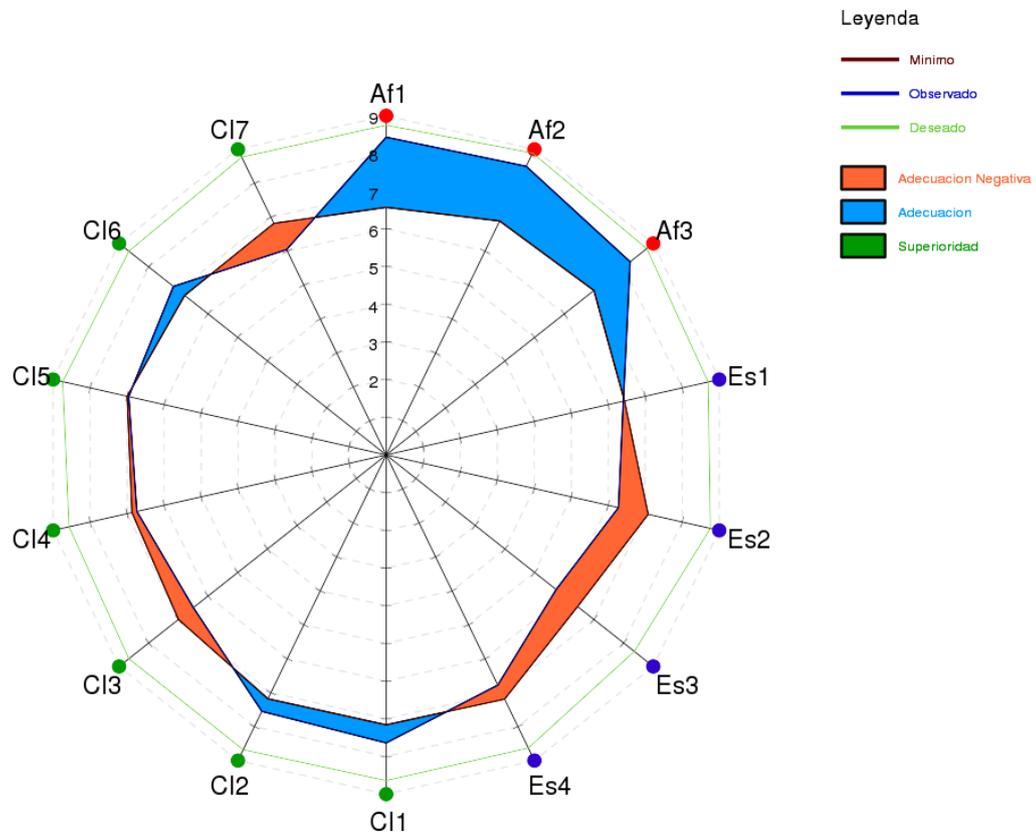
Véase Anexo 12.

E. 8. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

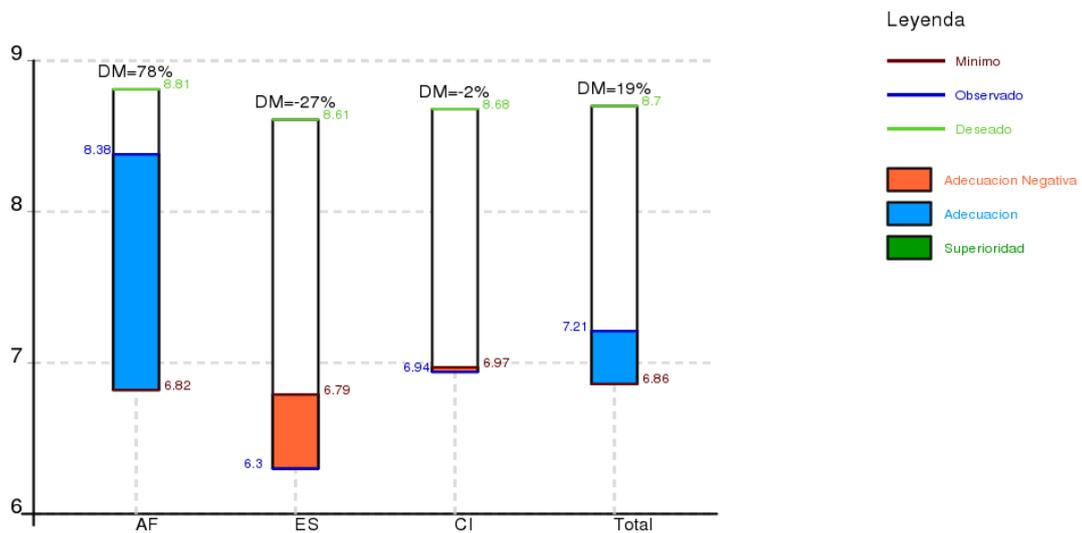
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
5	232	2,2

E. 9. Biblioteca de Filosofía y Letras

E. 9. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 9. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 9. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca de Filosofía y Letras						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.82	8.38	8.81	1.56	-0.43	78%
La Biblio. como Espacio	6.79	6.3	8.61	-0.49	-2.31	-27%
Control de la Información	6.97	6.94	8.68	-0.03	-1.74	-2%

E. 9. 4. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca observamos que dos de las tres dimensiones de la encuesta son inadecuados *la Biblioteca como Espacio* (-0.49) y mínimamente, pero también con Adecuación negativa encontramos el *Control de la Información* (-0.03). Sólo consigue Adecuación el *Valor Afectivo del Servicio* (1.56).

Si vemos la puntuación DM Score observamos valores negativos para el espacio de la biblioteca (-27%) y en menor medida en el Control de la Información (-2%).

E. 9. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	8.29	1.01	31
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	6.88	2.52	24
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.06	1.55	31
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.62	1.79	26
SO5	Préstamo de portátiles	7.69	1.65	13
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	6.83	2.55	12
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.8	1.38	25
SO8	Información bibliográfica	7.54	1.35	24
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	7.61	1.41	23

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	7.72	1.08	32

E. 9. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

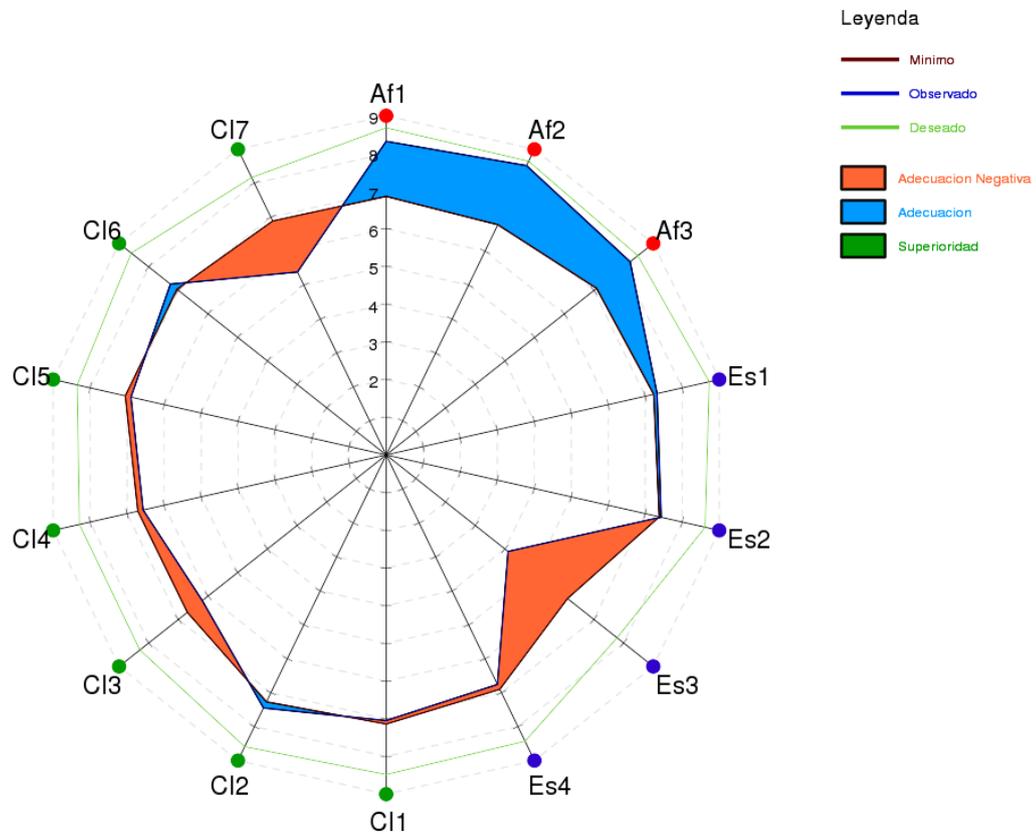
Véase Anexo 13.

E. 9. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

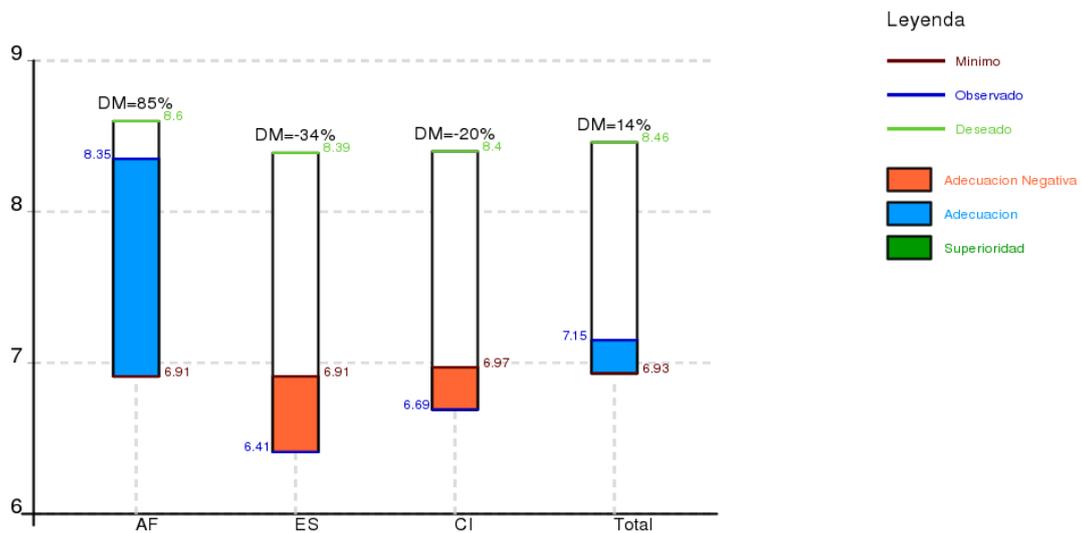
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
32	704	4,5

E. 10. Biblioteca de Filología

E. 10. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 10. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 10. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca de Filología						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.91	8.35	8.6	1.44	-0.25	85%
La Biblio. como Espacio	6.91	6.41	8.39	-0.5	-1.98	-34%
Control de la Información	6.97	6.69	8.4	-0.28	-1.71	-20%

E. 10. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa en la tabla la mayor aceptación en esta biblioteca se da en el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 1.44, siendo por tanto un servicio con adecuación. Las otras dos dimensiones, según los usuarios que han contestado a la encuesta, son inadecuadas, el *Control de la Información* (-0.28) y la *Biblioteca como Espacio* (-0.5).

Desde la medición DM Score el *Valor Afectivo del Servicio* lleva conseguido un 85% respecto al 100%. El peor caso, según los usuarios, es la *Biblioteca como Espacio*, que tiene un porcentaje negativo (es decir avanza en la dirección contraria a la que desean los usuarios) (-34%).

Esta biblioteca ha conseguido los índices más altos de respuesta.

E. 10. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.96	1.6	24
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.73	1.75	22
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.83	1.71	24
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.77	1.31	22
SO5	Préstamo de portátiles	6.4	2.35	15
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	6.61	2.23	18
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.52	1.23	25
SO8	Información bibliográfica	7	1.94	25
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	6.79	1.78	19

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	7.88	0.93	25

E. 10. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

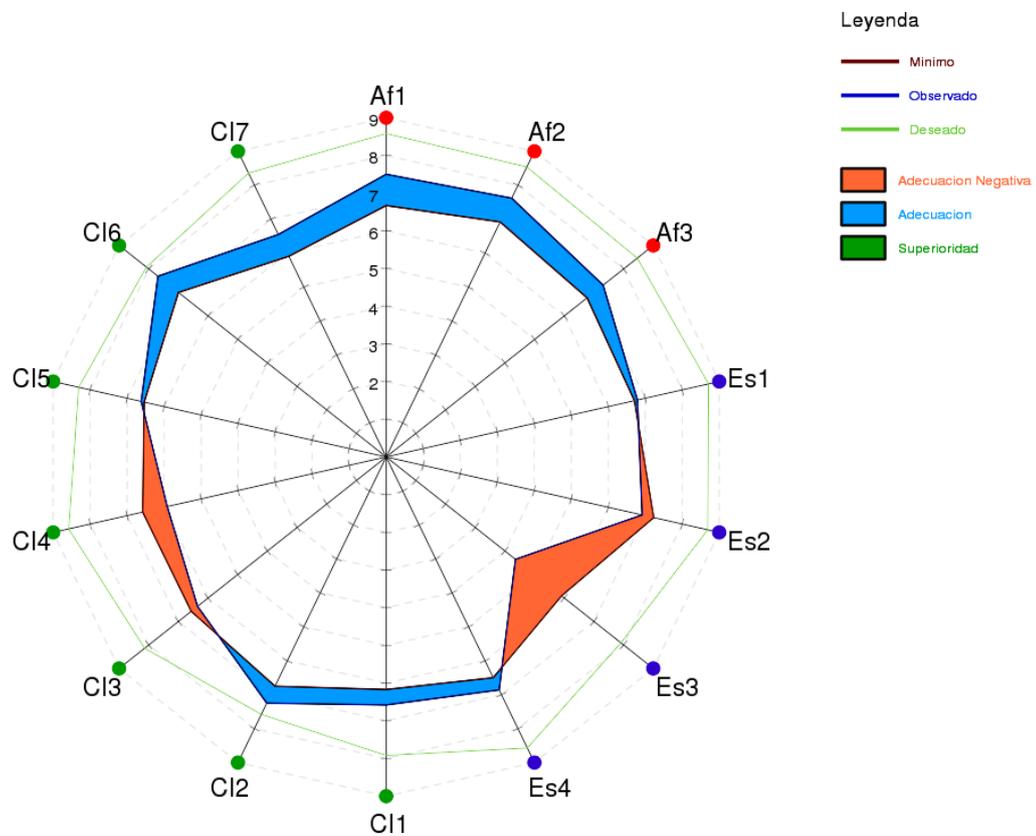
Véase Anexo 14.

E. 10. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

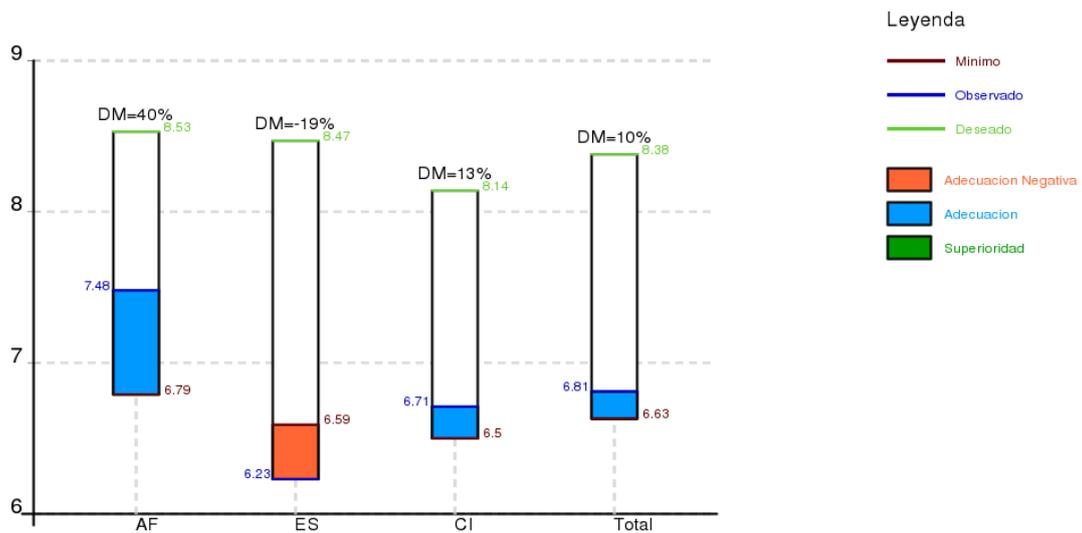
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
25	341	7,3

E. 11. Biblioteca de Magisterio

E. 11. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 11. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 11. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca de Magisterio						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.79	7.48	8.53	0.69	-1.05	40%
La Biblio. como Espacio	6.59	6.23	8.47	-0.36	-2.24	-19%
Control de la Información	6.5	6.71	8.14	0.21	-1.43	13%

E. 11. 4. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca la mejor adecuación del servicio se produce, según los usuarios, en la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* (0.69). El *Control de la Información* (0.21) aparece también como adecuado. Sin embargo la *Biblioteca como Lugar* (-0.36) es valorada como servicio inadecuado.

La medición DM Score aparece con una valoración aceptable para el Valor Afectivo (40%), y con una puntuación muy mejorable para la Biblioteca como Lugar (-19%).

E. 11. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	6.87	2	15
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	6.93	2.4	15
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.13	1.06	15
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.27	1.03	15
SO5	Préstamo de portátiles	7.27	1.85	11
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	6.17	2.76	12
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.43	1.74	14
SO8	Información bibliográfica	7.27	1.35	11
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	5.64	2.16	11

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	7.67	0.72	15

E. 11. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

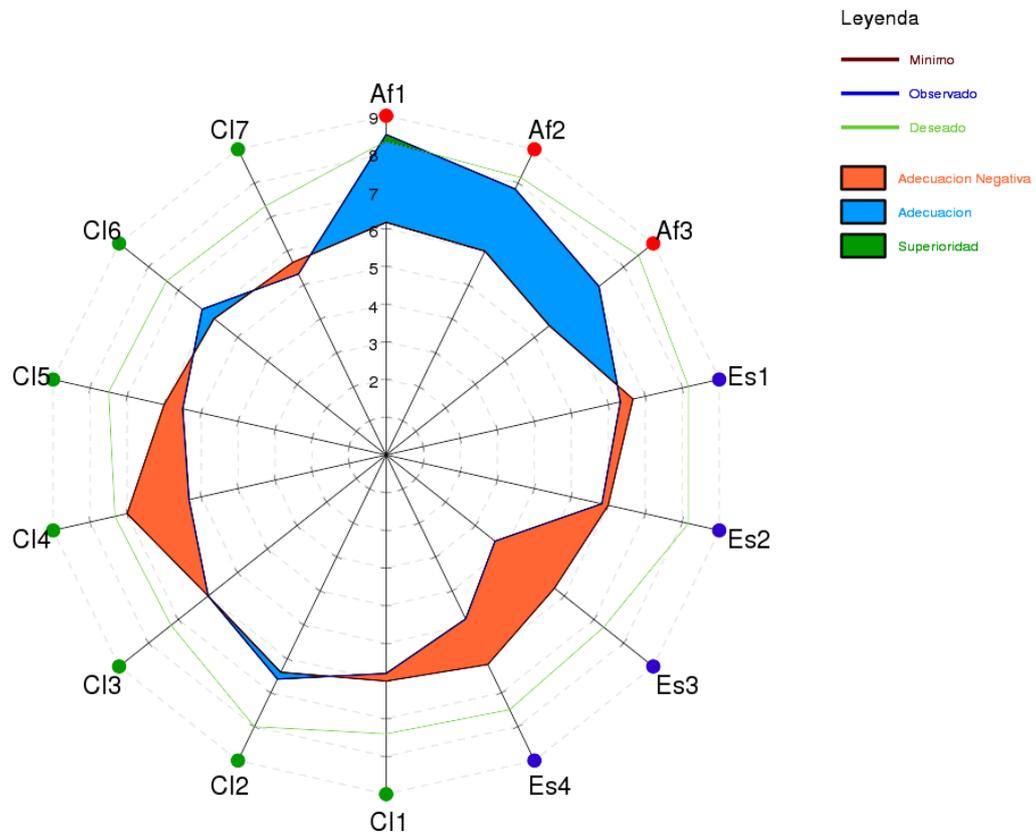
Véase Anexo 15.

E. 11. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

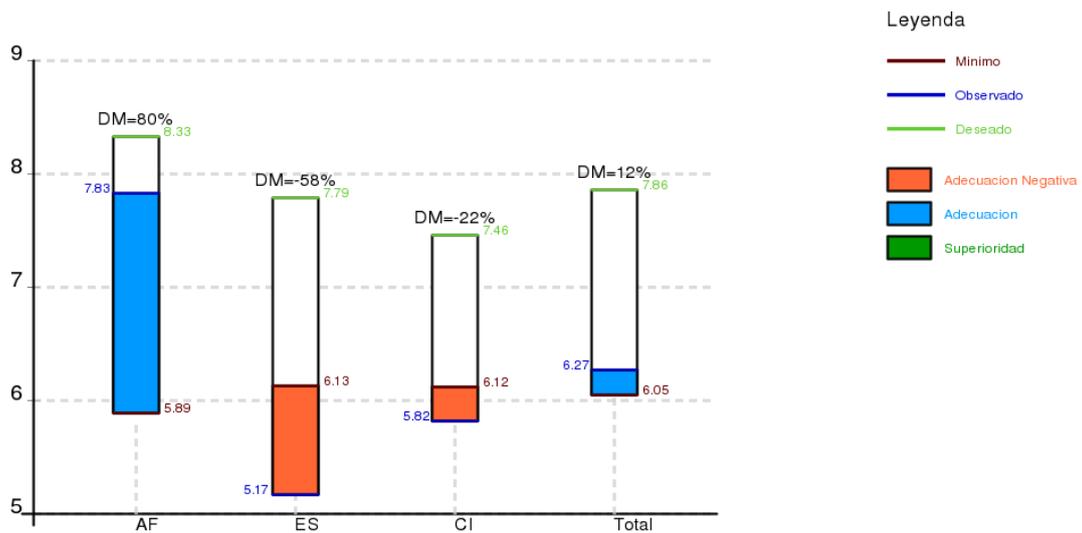
Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
15	1.540	1,0

E. 12. Biblioteca del Edificio Multidepartamental

E. 12. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 12. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 12. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Alcalá - Biblioteca del Edificio Multidepartamental						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	5.89	7.83	8.33	1.94	-0.5	80%
La Biblio. como Espacio	6.13	5.17	7.79	-0.96	-2.62	-58%
Control de la Información	6.12	5.82	7.46	-0.3	-1.64	-22%

E. 12. 4. Comentarios a los resultados

Los usuarios de esta biblioteca sólo consideran adecuado el *Valor Afectivo del Servicio* (1.94) y son los más críticos con los espacios ofertados (-0.96).

Si observamos la puntuación DM Score vemos que para la *Biblioteca como Lugar* (-58%) muestra claramente como lo que quiere el usuario y lo que oferta la biblioteca tienen poca sintonía. Por el contrario, el usuario está bastante satisfecho con la afectividad del servicio (80%).

El número de encuestas hace que los resultados no sean muy representativos.

E. 12. 5. Otras preguntas

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.83	1.17	6
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.17	2.23	6
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.83	1.17	6
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.33	0.82	6
SO5	Préstamo de portátiles	5	3.32	5
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	3.2	2.28	5
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	6	2.74	5
SO8	Información bibliográfica	4.6	1.95	5
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca)	3.8	2.77	5

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca	6.83	1.47	6

E. 12. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 16.

E. 12. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

Núm. de Encuestas contestadas	Población	Porcentaje
6	1398	0,4

E. 13. Biblioteca del Edificio Trinitarios

No se han recogido encuestas de usuarios que opinen sobre los servicios ofrecidos por esta biblioteca.

F. Conclusiones

F. 1. Conclusiones generales

Para obtener unas primeras conclusiones generales vamos a mostrar la tabla con los resultados de la Adecuación de los servicios para la totalidad de la Biblioteca de Alcalá:

Resultados de la Adecuación para la Biblioteca de Alcalá				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.77	7.99	8.58	1.22
La Biblioteca como Espacio	6.73	6.25	8.45	-0.48
Control de la Información	6.67	6.85	8.43	0.18

Y otra tabla donde aparecen las dimensiones de la encuesta y el número de bibliotecas que tienen este servicio adecuado (positivo) o inadecuado (negativo).

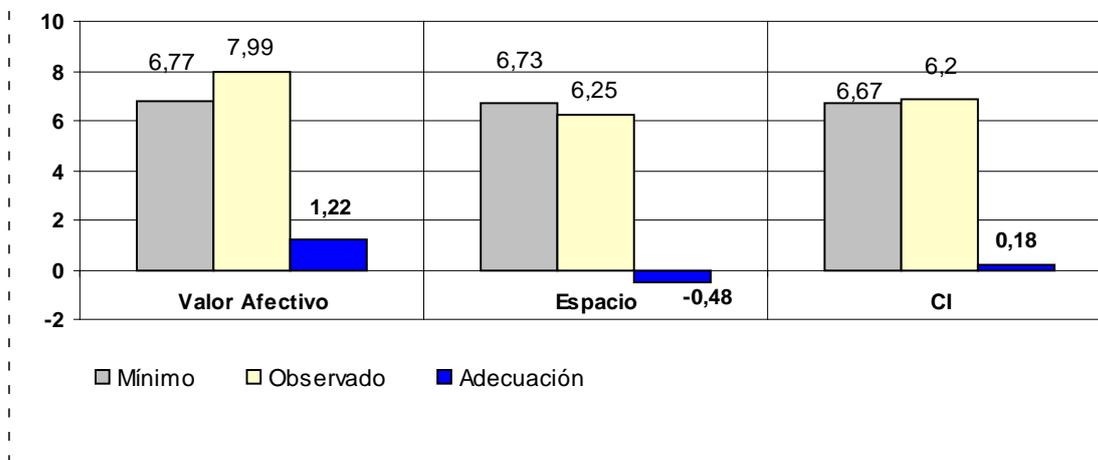
Adecuación de los Servicios		
	Bibliotecas Positivas	Bibliotecas Negativas
Valor Afectivo del Servicio	12	0
La Biblioteca como Espacio	1	11
Control de la Información	7	5

Si observamos estas tablas se ve que **el problema fundamental de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá que señalan los usuarios es el espacio, la Biblioteca como Lugar**. En la primera tabla aparece como servicio no adecuado (-0.48) y en la segunda de un total de 12 bibliotecas, 11 aparecen con servicio no adecuado en esta dimensión.

El Valor Afectivo del Servicio y el **Control de la Información** para toda la Biblioteca de la Universidad de Alcalá aparecen como servicios adecuados (1.22 y 0.18 respectivamente). En las 12 bibliotecas estudiadas el Valor Afectivo del Servicio es valorado por los usuarios como servicio adecuado. En el Control de la Información siete bibliotecas muestran adecuación, pero cinco aparecen como servicio no adecuado.

En el siguiente gráfico representamos la tabla “Resultados de la Adecuación de los Servicios de la Biblioteca Universitaria” que acabamos de comentar. La columna azul representa la Adecuación, según los usuarios Valor afectivo (1.22) y Control de la Información (0.18) muestran adecuación y con adecuación negativa la Biblioteca como Lugar (-0.48).

Adecuación de los Servicios: Univ.Alcalá



Vamos a representar en una única tabla los resultados obtenidos conjuntamente en todas las bibliotecas:

Bibliotecas	Valor Afectivo del Servicio			La Biblioteca como Espacio			Control de la Información		
	VM	VD	Adec.	VM	VD	Adec.	VM	VD	Adec.
CC.Salud	7.11	8.47	0.6	7.21	8.59	-0.6	7.1	8.56	-0.26
Ciencias	6.95	8.69	1.61	6.88	8.45	-0.93	6.79	8.4	0.03
Farmacia	6.73	8.48	1.64	6.86	8.43	-0.13	6.58	8.48	0.78
Politécnica	6.7	8.44	1.25	6.42	8.33	-0.18	6.41	8.22	0.29
Arquitectura	7.17	8.5	0.83	7.25	8.38	0	7.86	8.5	-0.79
CC.Econ.y Empr.	6.31	8.68	1.72	6.42	8.55	-0.01	6.28	8.5	0.77
Derecho	6.57	8.57	0.86	6.5	8.43	-0.59	6.43	8.47	0.54
Documentación	7.2	8.8	1.33	6.95	8.26	-0.06	5.8	8.39	0.31
Filosofía y Letras	6.82	8.81	1.56	6.79	8.61	-0.49	6.97	8.68	-0.03
Filología	6.91	8.6	1.44	6.91	8.39	-0.5	6.97	8.4	-0.28
Magisterio	6.79	8.53	0.69	6.59	8.47	-0.36	6.5	8.14	0.21
Multidepartamental	5.89	8.33	1.94	6.13	7.79	-0.96	6.12	7.46	-0.3

Si analizamos los valores mínimos más altos (resaltados en amarillo) vemos que hay diferentes opiniones entre los usuarios de las bibliotecas de la Universidad de Alcalá: los usuarios de las bibliotecas de Ciencias, Politécnica, Derecho, Documentación y Magisterio son más exigentes en el Valor Afectivo. Los que exigen más espacios son los usuarios de Ciencias de la Salud, Farmacia, Económicas y Empresariales y biblioteca Biblioteca Multidepartamental. Los usuarios de Arquitectura, Filosofía y Letras y Filología lo que más exigen es Control de la Información.

Si vemos los valores deseados más altos (en verde) podemos concluir que en todas las bibliotecas, excepto en Ciencias de la Salud, los usuarios desean mayor afectividad.

Como acabamos de ver el servicio que aparece como inadecuado son los espacios que ofertan las bibliotecas, por tanto sería donde primero habría que intervenir. El Control de la Información aunque adecuado, obtiene una puntuación relativamente baja (0.18), por tanto también sería interesante plantearse cómo se podría mejorar esta puntuación. Hemos visto en otros estudios [López Gijón et al. 2010] que entre las tres dimensiones hay correlación, lo que implica que la mejora en puntuación de una dimensión puede influir en la mejora de otra. De esta manera una mejora de los espacios de las bibliotecas podría llevar a que también mejorara el valor del Control de la Información.

F. 2. Conclusiones por tipología de usuarios

Vamos a mostrar una tabla con los resultados de las dimensiones para la totalidad de la Biblioteca de Alcalá y por cada tipología de usuario:

Adecuación del Servicio por Tipos de Usuarios (Alcalá)				
	Alcalá	PDI	Posgrado	Grado
Valor Afectivo del Servicio	1.22	1.65	1.49	0.82
La Biblioteca como Espacio	-0.48	-0.09	0.09	-0.85
Control de la Información	0.18	0.19	0.17	0.17

Como podemos observar la mejor valoración de los servicios de las bibliotecas es para el Valor Afectivo, a los tres tipos de usuarios les parece un servicio adecuado. La peor valoración entre la tipología de usuarios se encuentra en la Biblioteca como Lugar, tanto para los estudiantes, como para el PDI les parece un servicio inadecuado. El Control de la Información, aunque muestra adecuación para todos los tipos de usuarios consigue una puntuación bastante baja.

Si ordenáramos la Adecuación por usuarios en cada una de las dimensiones de mejor a peor satisfacción con el servicio este sería el resultado:

Adecuación por Usuarios ordenada de Mejor a Peor				
	Mejor	-	-	Peor
Valor Afectivo del Servicio	PDI	Posgrado	Alcalá	Grado
La Biblioteca como Espacio	Posgrado	PDI	Alcalá	Grado
Control de la Información	PDI	Alcalá		Posgrado Grado

El grupo de usuarios formado por el PDI es el que mejor puntúa, en general, los servicios de la biblioteca universitaria, por el contrario los estudiantes son los más críticos con los servicios que ofertan las bibliotecas.

Vamos a representar en una única tabla los resultados obtenidos conjuntamente para todos los usuarios:

	PDI	Posgrado	Grado
% encuestas	42,99%	8,28%	48,73%
Valor Afectivo del Servicio			
VM	6.82	6.8	6.72
VO	8.47	8.29	7.54
VD	8.61	8.71	8.53
Adecuación	1.65	1.49	0.82
La Biblioteca como Espacio			
VM	6.78	6.65	6.7
VO	6.69	6.74	5.85
VD	8.43	8.52	8.46
Adecuación	-0.09	0.09	-0.85
Control de la Información			
VM	6.89	6.59	6.48
VO	7.08	6.76	6.65
VD	8.58	8.57	8.26
Adecuación	0.19	0.17	0.17

Valor Mínimo: lo que exigen los usuarios

Como vemos en la tabla, para los **alumnos de grado y posgrado el valor mínimo más alto se da en el Valor Afectivo del Servicio**. El PDI es más exigente en el **Control de la Información**.

Valor Deseado: expectativas de los usuarios

Las expectativas de todos los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá, que es lo que mide el valor deseado, se centran en el Valor Afectivo del Servicio.

Comparación con otros países

Vamos a hacer ahora una comparación con otros países y sistemas bibliotecarios (M. Kyrillidou y A. C. Persson [2006]). Para ello vamos a representar en una tabla los valores mínimos y deseados de las tres dimensiones para una serie de países (Suecia, USA e Inglaterra) y de Universidades (Lund):

VALORES MINIMO Y DESEADO		
Alcalá	Mínimo	Deseado
Valor Afectivo del Servicio	6.77	8.58
La Biblioteca como Espacio	6.73	8.45
Control de la Información	6.67	8.43
SUECIA		
Valor Afectivo del Servicio	6.08	7.71
La Biblioteca como Espacio	5.37	7.15
Control de la Información	6.30	7.95
LUND		
Valor Afectivo del Servicio	5.55	7.37
La Biblioteca como Espacio	5.09	7.11
Control de la Información	6.08	7.95
USA		
Valor Afectivo del Servicio	6.40	7.81
La Biblioteca como Espacio	6.14	7.60
Control de la Información	6.74	8.15
INGLATERRA		
Valor Afectivo del Servicio	6.04	7.53
La Biblioteca como Espacio	5.89	7.48
Control de la Información	6.46	7.99

Para todos los sistemas con los que comparamos la Biblioteca de Alcalá el mínimo más alto es el Control de la Información. **Por el contrario, en la Biblioteca de Alcalá, como hemos visto anteriormente, el Valor Afectivo del Servicio es la dimensión donde los usuarios son más exigentes.**

El deseado más alto para todos los sistemas es el Control de la Información, excepto para la Biblioteca de Alcalá, es decir los usuarios de los otros sistemas lo que más desean (expectativas) es Control de la Información, **los de la Biblioteca de Alcalá sin embargo lo que más desean es Valor Afectivo.**

En todos los sistemas que estamos comparando el valor más alto observado pertenece en todos los casos al Valor Afectivo, como puede verse en la siguiente tabla:

Alcalá	Observado
Valor Afectivo del Servicio	7.99
la Biblioteca como Espacio	6.25
Control de la Información	6.85
SUECIA	
Valor Afectivo del Servicio	6.68
La Biblioteca como Espacio	5.55
Control de la Información	6.09
LUND	
Valor Afectivo del Servicio	6.01
La Biblioteca como Espacio	5.30
Control de la Información	5.84
USA	
Valor Afectivo del Servicio	7.04
La Biblioteca como Espacio	6.69
Control de la Información	7.02
INGLATERRA	
Valor Afectivo del Servicio	6.60
La Biblioteca como Espacio	5.88
Control de la Información	6.44

La máxima afectividad con el servicio se da entre los usuarios de la Biblioteca de Alcalá (7.99), seguidos de los usuarios de Estados Unidos (7.04), en tercer lugar los suecos (6.68). En lo que los usuarios perciben, observan, hay acuerdo en todos los sistemas: los usuarios dan la puntuación más alta de lo que observan al Valor Afectivo.

Hay que tener en cuenta en estas comparaciones que como la encuesta que se ha pasado en la biblioteca de Alcalá no contiene todas las preguntas de la encuesta LibQual las comparaciones no son del todo homogéneas, pues en Alcalá el número de preguntas ha sido menor.

F. 3. Conclusiones para la Adecuación del Servicio (por dimensiones)

F. 3. 1. Conclusiones para la Adecuación de la dimensión Valor Afectivo del servicio

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la Adecuación de este servicio, también representaremos el valor de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Multidepartamental	1.94		
CC.Econ.-Emp.	1.71		
Farmacia	1.64		
Ciencias	1.61		
Filosofía y Letras	1.56		
Filología	1.44		
Documentación	1.33		
Politécnica	1.25		
B.Alcalá	1.22		
Derecho	0.86		
Arquitectura	0.83		
Magisterio	0.69		
CC. de la Salud	0.6		

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para el Valor Afectivo, en la segunda columna aparecen los valores (positivos) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado.

Arriba y a la izquierda de la tabla se muestran las mejores bibliotecas en esta dimensión; abajo y a la derecha aparecen las peor valoradas por los usuarios. Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios.

Llamamos a esta **tabla de doble entrada** porque hay dos entradas en la tabla, por arriba y a la izquierda entran las bibliotecas con servicio adecuado (positivo) y una vez ordenadas empiezan a entrar por la derecha las bibliotecas

que tienen un servicio inadecuado (negativo). El valor que alcanza la Biblioteca de Alcalá representaría una especie de media (aparece resaltado).

Como podemos ver las bibliotecas más valoradas en esta dimensión son la Multidepartamental, Económicas y Farmacia, entre las valoraciones más bajas encontramos la biblioteca de Ciencias de la Salud, Magisterio y Arquitectura.

Estas tablas pueden facilitar mucho el benchmarking, pues localizan sin dificultad las bibliotecas con buenas prácticas y las bibliotecas que podrían aprender y mejorar de replicar esas buenas prácticas. Aunque tenemos que tener presente que el benchmarking no siempre soluciona los problemas, simplemente nos da información valiosa para poder emitir juicios y valoraciones.

Definir objetivos, estándares; medir la satisfacción de usuarios; juicios de expertos y el compararse con otras organizaciones, estas son las cuatro grandes vías a la hora de conocer la calidad de los procesos de benchmarking.

F. 3. 2. Conclusiones para la Adecuación del Servicio la Biblioteca como Lugar

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la Biblioteca como Lugar, también representaremos el valor de la Biblioteca de Alcalá, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DE LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Arquitectura	0		
		-0.01	CC.Econ.-Emp.
		-0.06	Documentación
		-0.13	Farmacia
		-0.18	Politécnica
		-0.36	Magisterio
		-0.48	B.Alcalá
		-0.49	Filosofía y Letras
		-0.5	Filología
		-0.59	Derecho
		-0.6	CC. de la Salud
		-0.93	Ciencias
		-0.96	Multidepartamental

Como podemos ver tan solo la biblioteca de Arquitectura tiene adecuación positiva, por eso es la única que aparece a la izquierda. A la derecha aparecen las bibliotecas con adecuación negativa, las mejor situadas son las bibliotecas de Económicas, Documentación y Farmacia. Las peores puntuaciones en esta

dimensión las encontramos en las bibliotecas Multidimensional, Ciencias y Ciencias de la Salud.

F. 3. 3. Conclusiones para la Adecuación de la dimensión Control de la Información

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. –Preguntas y dimensiones de la encuesta-) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la dimensión Control de la Información, también representaremos el valor de la Biblioteca de Alcalá, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DEL CONTROL DE LA INFORMACIÓN			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Farmacia	0.78		
CC.Econ.-Emp.	0.77		
Derecho	0.54		
Documentación	0.31		
Politécnica	0.29		
Magisterio	0.21		
B.Alcalá	0.18		
Ciencias	0.03		
		-0.03	Filosofía y Letras
		-0.26	CC. de la Salud
		-0.28	Filología
		-0.3	Multidepartamental
		-0.79	Arquitectura

Como podemos ver a la izquierda aparecen las bibliotecas con adecuación positiva en el Control de la Información, con Farmacia, Economicas y Derecho a la cabeza. A la derecha aparecen las bibliotecas con adecuación negativa, con Arquitectura, Multidepartamental y Filología como las que peores puntuaciones consiguen.

F. 4. Conclusiones sobre la Superioridad (por dimensiones)

F. 4. 1. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión Valor Afectivo del Servicio

Vamos a representar en una tabla de doble entrada las bibliotecas con superioridad del servicio y sin superioridad. La tabla quedaría así:

SUPERIORIDAD DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-0.11	Farmacia
		-0.13	Ciencias
		-0.25	Filología
		-0.27	Documentación
		-0.43	Filosofía y Letras
		-0.49	Politécnica
		-0.5	Arquitectura
		-0.5	Multidepartamental
		-0.59	B.Alcalá
		-0.65	CC.Econ.-Emp.
		-0.76	CC. de la Salud
		-1.05	Magisterio
		-1.14	Derecho

Como se puede observar las bibliotecas de Farmacia y Ciencias están muy cerca de poder obtener la Superioridad en esta dimensión. Y quizá podrían plantearse como objetivo conseguir Superioridad. Las bibliotecas de Derecho y Magisterio son las que están más alejadas de poder conseguir superioridad en esta dimensión.

F. 4. 2. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión la Biblioteca como Lugar

Vamos a representar en una tabla de doble entrada las bibliotecas con superioridad del servicio y sin superioridad. La tabla quedaría así:

SUPERIORIDAD DE LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-1.13	Arquitectura
		-1.37	Documentación
		-1.7	Farmacia
		-1.98	CC. de la Salud
		-1.98	Filología
		-2.09	Politécnica
		-2.14	CC.Econ.-Emp.
		-2.2	B.Alcalá
		-2.24	Magisterio
		-2.31	Filosofía y Letras
		-2.5	Ciencias
		-2.52	Derecho
		-2.62	Multidepartamental

Como se observa en las columnas de la izquierda no aparece ninguna biblioteca, lo que quiere decir que ninguna tiene Superioridad del servicio

en la Biblioteca como Lugar. En las columnas de la derecha aparecen ordenadas las bibliotecas desde las que están más cerca de conseguir la Superioridad de este servicio, hasta las más alejadas para alcanzarlo. Vemos que en esta dimensión la biblioteca mejor situada es la Biblioteca de Arquitectura (-1.13). En esta dimensión podemos observar lo lejos que están las bibliotecas de poder conseguir Superioridad, lo que nos muestra que en los espacios las bibliotecas tienen un largo camino que recorrer, para llegar a ofrecer un servicio de alta calidad.

F. 4. 3. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión Control de la Información

La tabla de doble entrada de las bibliotecas con superioridad en este servicio quedaría así:

SUPERIORIDAD DEL CONTROL DE LA INFORMACIÓN			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-1.12	Farmacia
		-1.43	Arquitectura
		-1.43	Magisterio
		-1.45	CC.Econ.-Emp.
		-1.5	Derecho
		-1.52	Politécnica
		-1.58	Ciencias
		-1.58	B.Alcalá
		-1.64	Multidepartamental
		-1.71	Filología
		-1.72	CC. de la Salud
		-1.74	Filosofía y Letras
		-2.28	Documentación

Como se observa en esta dimensión ninguna biblioteca tiene Superioridad. Las mejor situadas para conseguirla son las de Farmacia, Arquitectura y Magisterio. Las peor situadas para conseguir Superioridad en esta dimensión son las de Documentación, Filosofía y Letras, y Ciencias de la Salud.

G. Referencias:

- Association of Research Libraries [2006]
<http://www.arl.org/>
- Bower, T. ; Dennis, B. [2007]
How to get more from your quantitative LibQUAL+ dataset: making results practical. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 8 No. 2. - pp. 110-126.
- Francia. Cour des comptes. [2006]
Les bibliothèques universitaires. – Consulta 12/03/2010
<http://www.ccomptes.fr/fr/CC/documents/RPA/BibliothequesUniversitaires.pdf>
- Játiva Miralles, M. V. ; Gallo León, J. P. [2006]
LibQual+: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. – Boletín de la ANABAD, tomo 56, no. 1, pp. 53-74.
- Kyrillidou, M. ; Persson, A. C. [2006]
The new library user in Sweden: A LibQUAL+ study at Lund University. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 7 No. 1. - pp. 45-53.
- Kyrillidou, M. ; Olshen, T. ; Heath, F M. ; Bonnell, C. ; Côté, J. P. [2005]
La mise en œuvre interculturelle de LibQUAL+MC : Le cas du français. – Bulletin des Bibliothèques de France. - 2005 - t. 50, n° 5. – Accesible en:
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2005/05/document.xsp?id=bbf-2005-05-0048-002/2005/05/fam-apropos/apropos&statutMaitre=non&statutFils=non>
- Libqual [2006]
<http://www.libqual.org>
- López Gijón, J. ; Ávila-Fernández, B. ; Pérez Gálvez, I. ; Herrera-Viedma, E. [2010]
La calidad en las bibliotecas universitarias biomédicas según sus usuarios. - El profesional de la Información, Vol. 19 No. 3 (mayo-junio 2010). - pp. 255-259.
- Rebiun [2007]
II Plan Estratégico 2007-2010. Línea 3
Accesible en: <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/archivosNoticias/178.ppt>
- SECABA [2007]
Grupo de investigación en evaluación y calidad. –Sitio web:
<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/>
- Wilson, F. ; Town, J. S [2006]
Benchmarking and library quality maturity. - Performance Measurement and Metrics, Vol. 7, n° 2, pp.75-82

H. Anexos

Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta

1. Resultados globales de la Biblioteca

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 314 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.5	7.95	8.57	1.45	-0.62	70 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.9	8.15	8.63	1.25	-0.48	72 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.91	7.88	8.54	0.97	-0.66	60 %
Cl6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.6	7.11	8.42	0.51	-1.31	28 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.72	7.21	8.5	0.49	-1.29	28 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.77	7.25	8.47	0.48	-1.22	28 %
Cl5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.65	6.8	8.41	0.15	-1.61	9 %
Cl7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.57	6.54	8.41	-0.03	-1.87	-2 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.67	6.49	8.45	-0.18	-1.96	-10 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.73	6.55	8.35	-0.18	-1.8	-11 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.86	6.66	8.61	-0.2	-1.95	-11 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.95	6.44	8.59	-0.51	-2.15	-31 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.86	6.34	8.48	-0.52	-2.14	-32 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.24	5.54	8.12	-0.7	-2.58	-37 %

2. Resultados Personal Docente e Investigador/PDI

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 135 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.59	8.49	8.6	1.9	-0.11	95 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.92	8.62	8.65	1.7	-0.03	98 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.96	8.29	8.59	1.33	-0.3	82 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.93	7.54	8.64	0.61	-1.1	36 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.03	7.55	8.67	0.52	-1.12	32 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.79	7.26	8.53	0.47	-1.27	27 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.8	6.99	8.49	0.19	-1.5	11 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.86	7.04	8.61	0.18	-1.57	10 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.97	7.03	8.5	0.06	-1.47	4 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.93	6.94	8.58	0.01	-1.64	1 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.99	6.96	8.58	-0.03	-1.62	-2 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.95	6.77	8.68	-0.18	-1.91	-10 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.79	6.49	8.47	-0.3	-1.98	-18 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.31	5.71	8.04	-0.6	-2.33	-35 %

3. Resultados estudiantes de posgrado

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 26 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.62	8.38	8.69	1.76	-0.31	85 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.96	8.46	8.81	1.5	-0.35	81 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.81	8.04	8.62	1.23	-0.58	68 %
Cl6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.46	7.27	8.46	0.81	-1.19	41 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.46	6.79	8.58	0.33	-1.79	16 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.76	7.04	8.64	0.28	-1.6	15 %
Cl5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.58	6.85	8.54	0.27	-1.69	14 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.84	7.04	8.56	0.2	-1.52	12 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.92	7.04	8.68	0.12	-1.64	7 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.54	6.5	8.62	-0.04	-2.12	-2 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7.08	7.04	8.64	-0.04	-1.6	-3 %
Cl7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.33	6.25	8.54	-0.08	-2.29	-4 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	5.91	5.82	8.23	-0.09	-2.41	-4 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.83	6.65	8.57	-0.18	-1.92	-10 %

4. Resultados estudiantes de grado

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 153 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.41	7.42	8.53	1.01	-1.11	48 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.88	7.68	8.58	0.8	-0.9	47 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.88	7.51	8.48	0.63	-0.97	39 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.48	6.98	8.33	0.5	-1.35	27 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.46	6.94	8.31	0.48	-1.37	26 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.61	7.04	8.29	0.43	-1.25	26 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.19	6.33	8.05	0.14	-1.72	8 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.53	6.62	8.32	0.09	-1.7	5 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.65	6.58	8.21	-0.07	-1.63	-4 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.44	6.06	8.29	-0.38	-2.23	-21 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.86	6.32	8.63	-0.54	-2.31	-31 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.26	5.41	8.15	-0.85	-2.74	-45 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.95	5.94	8.6	-1.01	-2.66	-61 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.74	5.72	8.45	-1.02	-2.73	-60 %

5. Resultados Biblioteca de Ciencias de la Salud

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá.							
Los datos se han obtenido a partir de 49 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.78	7.61	8.37	0.83	-0.76	52%
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.35	7.89	8.5	0.54	-0.61	47%
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.2	7.62	8.53	0.42	-0.91	32%
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.18	7.41	8.68	0.23	-1.27	15%
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.81	6.93	8.63	0.12	-1.7	7%
Cl6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7.09	7	8.66	-0.09	-1.66	-6%
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.85	6.45	8.48	-0.4	-2.03	-25%
Cl5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.09	6.67	8.44	-0.42	-1.77	-31%
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.28	6.86	8.67	-0.42	-1.81	-30%
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.23	6.7	8.49	-0.53	-1.79	-42%
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.42	6.81	8.6	-0.61	-1.79	-52%
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.18	6.53	8.68	-0.65	-2.15	-43%
Cl7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.05	6.3	8.38	-0.75	-2.08	-56%
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7.4	6.65	8.6	-0.75	-1.95	-63%

6. Resultados Biblioteca de Ciencias

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá.							
Los datos se han obtenido a partir de 43 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.52	8.69	8.71	2.17	-0.02	99%
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.24	8.69	8.71	1.45	-0.02	99%
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.1	8.29	8.66	1.19	-0.37	76%
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.84	7.26	8.53	0.42	-1.27	25%
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.63	6.85	8.33	0.22	-1.48	13%
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.64	6.78	8.42	0.14	-1.64	8%
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.87	7	8.44	0.13	-1.44	8%
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.89	6.92	8.32	0.03	-1.4	2%
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.83	6.56	8.53	-0.27	-1.97	-16%
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.82	6.35	8.26	-0.47	-1.91	-33%
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.13	6.56	8.62	-0.57	-2.06	-38%
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.95	6	8.47	-0.95	-2.47	-63%
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.16	6.16	8.59	-1	-2.43	-70%
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.26	5.09	8.12	-1.17	-3.03	-63%

7. Resultados Biblioteca de Farmacia

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 15 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.13	8.13	8.53	2	-0.4	83%
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.79	8.57	8.43	1.78	0.14	109%
Cl6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.45	7.82	8.45	1.37	-0.63	69%
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.58	7.75	8.58	1.17	-0.83	59%
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.62	7.77	8.38	1.15	-0.61	65%
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.27	8.4	8.47	1.13	-0.07	94%
Cl5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.4	7.2	8.4	0.8	-1.2	40%
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.58	7.17	8.33	0.59	-1.16	34%
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.77	7.15	8.38	0.38	-1.23	24%
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.22	6.56	8.56	0.34	-2	15%
Cl7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.64	6.64	8.82	0	-2.18	0%
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.83	6.67	8.25	-0.16	-1.58	-11%
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.46	7.23	8.54	-0.23	-1.31	-21%
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.92	6.46	8.38	-0.46	-1.92	-32%

8. Resultados Biblioteca Politécnica

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 40 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.41	7.9	8.44	1.49	-0.54	73 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.92	8.26	8.62	1.34	-0.36	79 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.76	7.7	8.27	0.94	-0.57	62 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.17	6.96	8.17	0.79	-1.21	40 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.38	6.91	8.19	0.53	-1.28	29 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.53	7.06	8.31	0.53	-1.25	30 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.67	7.12	8.39	0.45	-1.27	26 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.34	6.69	8.28	0.35	-1.59	18 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.5	6.56	8.44	0.06	-1.88	3 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.68	6.59	8.56	-0.09	-1.97	-5 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.03	5.93	8	-0.1	-2.07	-5 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.48	6.26	8.19	-0.22	-1.93	-13 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.31	5.9	8.03	-0.41	-2.13	-24 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.47	5.86	8.31	-0.61	-2.45	-33 %

9. Resultados Biblioteca de Arquitectura

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 2 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6	7	8	1	-1	50 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7	8	8.5	1	-0.5	67 %
Af1	El personal es siempre amable	7	8	8.5	1	-0.5	67 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.5	8	8.5	0.5	-0.5	50 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.5	8	8.5	0.5	-0.5	50 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.5	7.5	8.5	0	-1	0 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.5	7	8.5	-0.5	-1.5	-50 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	8	7.5	8.5	-0.5	-1	-100 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8	7.5	8.5	-0.5	-1	-100 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	8	7	8.5	-1	-1.5	-200 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.5	6.5	8.5	-1	-2	-100 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8	7	8.5	-1	-1.5	-200 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8	7	8.5	-1	-1.5	-200 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	8	6.5	8.5	-1.5	-2	-300 %

10. Resultados Biblioteca de CC. Económicas y Empresariales

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 25 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.04	7.92	8.72	1.88	-0.8	70 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.36	8.08	8.72	1.72	-0.64	73 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.52	8.08	8.6	1.56	-0.52	75 %
Cl6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	5.96	7.2	8.4	1.24	-1.2	51 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.17	7.29	8.54	1.12	-1.25	47 %
Cl7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.25	7.15	8.6	0.9	-1.45	38 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.56	7.44	8.64	0.88	-1.2	42 %
Cl5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.24	6.67	8.57	0.43	-1.9	18 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.33	6.75	8.5	0.42	-1.75	19 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.43	6.83	8.22	0.4	-1.39	22 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.64	6.88	8.56	0.24	-1.68	13 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	5.91	6.13	8.35	0.22	-2.22	9 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.48	6.24	8.56	-0.24	-2.32	-12 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.65	6.39	8.74	-0.26	-2.35	-12 %

11. Resultados Biblioteca de Derecho

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 57 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Cl6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.27	7.18	8.45	0.91	-1.27	42 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.6	7.51	8.6	0.91	-1.09	46 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.45	7.34	8.6	0.89	-1.26	41 %
Af1	El personal es siempre amable	6.33	7.21	8.56	0.88	-1.35	39 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.79	7.58	8.54	0.79	-0.96	45 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.64	7.36	8.46	0.72	-1.1	40 %
Cl5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.3	6.98	8.45	0.68	-1.47	32 %
Cl7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.43	6.88	8.35	0.45	-1.47	23 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.56	6.77	8.42	0.21	-1.65	11 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.43	6.53	8.65	0.1	-2.12	5 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.38	6.29	8.54	-0.09	-2.25	-4 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.64	5.94	8.55	-0.7	-2.61	-37 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.08	5.24	7.9	-0.84	-2.66	-46 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.84	5.94	8.6	-0.9	-2.66	-51 %

12. Resultados Biblioteca de Documentación

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 5 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.4	9	8.8	1.6	0.2	114 %
Af1	El personal es siempre amable	7.6	8.8	8.8	1.2	0	100 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.6	7.8	8.8	1.2	-1	55 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	4.75	5.75	8.25	1	-2.5	29 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.4	6	8	0.6	-2	23 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.8	7.2	8.4	0.4	-1.2	25 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.4	5.8	8.8	0.4	-3	12 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7	7.25	8.25	0.25	-1	20 %
Cl6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.8	7	8.4	0.2	-1.4	13 %
Cl5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6	6.2	8.4	0.2	-2.2	8 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.25	6.25	8.5	0	-2.25	0 %
Cl7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6	5.8	8.4	-0.2	-2.6	-8 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7	6.6	8.4	-0.4	-1.8	-29 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	7	6.5	8	-0.5	-1.5	-50 %

13. Resultados Biblioteca de Filosofía y Letras

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 32 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.57	8.43	8.75	1.86	-0.32	85 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.89	8.5	8.89	1.61	-0.39	81 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7	8.22	8.78	1.22	-0.56	69 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.16	7.64	8.64	0.48	-1	32 %
Cl6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.79	7.17	8.67	0.38	-1.5	20 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.18	7.55	8.68	0.37	-1.13	25 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.44	6.41	8.7	-0.03	-2.29	-1 %
Cl5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7	6.96	8.74	-0.04	-1.78	-2 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.87	6.74	8.57	-0.13	-1.83	-8 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7.19	6.78	8.63	-0.41	-1.85	-28 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7	6.5	8.67	-0.5	-2.17	-30 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.45	5.73	8.36	-0.72	-2.63	-38 %
Cl7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.82	6.05	8.77	-0.77	-2.72	-39 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.08	6.28	8.76	-0.8	-2.48	-48 %

14. Resultados Biblioteca de Filología

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 25 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.78	8.52	8.65	1.74	-0.13	93 %
Af1	El personal es siempre amable	6.86	8.32	8.68	1.46	-0.36	80 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.09	8.22	8.48	1.13	-0.26	81 %
Cl6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7.05	7.27	8.59	0.22	-1.32	14 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.27	7.45	8.59	0.18	-1.14	14 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.23	7.32	8.73	0.09	-1.41	6 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.38	7.43	8.62	0.05	-1.19	4 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.14	7.05	8.48	-0.09	-1.43	-7 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.71	6.57	8.29	-0.14	-1.72	-9 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.9	6.76	8.43	-0.14	-1.67	-9 %
Cl5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.05	6.9	8.35	-0.15	-1.45	-12 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.7	6.2	8.3	-0.5	-2.1	-31 %
Cl7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.89	5.39	8.17	-1.5	-2.78	-117 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.11	4.11	7.78	-2	-3.67	-120 %

15. Resultados Biblioteca de Magisterio

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 15 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.67	7.5	8.58	0.83	-1.08	43 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.92	7.62	8.54	0.7	-0.92	43 %
Cl6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7	7.69	8.08	0.69	-0.39	64 %
Cl7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.91	6.55	8.36	0.64	-1.81	26 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.77	7.31	8.46	0.54	-1.15	32 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.75	7.25	7.58	0.5	-0.33	60 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.17	6.58	7.92	0.41	-1.34	23 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.5	6.86	8.57	0.36	-1.71	17 %
Cl5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.54	6.62	8.31	0.08	-1.69	5 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.71	6.79	8.71	0.08	-1.92	4 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.57	6.36	8.14	-0.21	-1.78	-13 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.23	6.92	8.69	-0.31	-1.77	-21 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.58	5.92	8.58	-0.66	-2.66	-33 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	5.91	4.36	7.91	-1.55	-3.55	-78 %

16. Resultados Biblioteca del Edificio Multidepartamental

Estudio de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. Los datos se han obtenido a partir de 6 encuestas							
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación	Superioridad	DM-S
Af1	El personal es siempre amable	6.17	8.5	8.33	2.33	0.17	108 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6	7.83	8.17	1.83	-0.34	84 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	5.5	7.17	8.5	1.67	-1.33	56 %
Cl6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	5.8	6.2	7.4	0.4	-1.2	25 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.4	6.6	8	0.2	-1.4	13 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6	6	7.25	0	-1.25	0 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6	5.83	8.17	-0.17	-2.34	-8 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6	5.8	7.4	-0.2	-1.6	-14 %
Cl7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.67	5.33	7.33	-0.34	-2	-20 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.67	6.33	8.17	-0.34	-1.84	-23 %
Cl5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6	5.5	7.5	-0.5	-2	-33 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.17	4.83	7.5	-1.34	-2.67	-101 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7	5.33	7.33	-1.67	-2	-506 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	5.67	3.67	7.33	-2	-3.66	-120 %