



Universidad
de Alcalá



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA CENTRAL DE LA BIBLIOTECA DE LA
UNIVERSIDAD DE ALCALÁ BASADO EN
SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2013)**

Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)

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



Granada, Julio 2013

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.	(Biblioteca del TSJA)
Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UGR)

**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNVERSIDAD DE ALCALÁ BASADO
EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2013)**

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.....	16
E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas.....	27
F. Anexos.....	66

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 a]. 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 b] 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.

La encuesta consta de 22 preguntas que se agrupan en tres grandes dimensiones o aspectos:

- 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 le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.

Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.

Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.

La Biblioteca como Espacio:

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

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

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

Control de la Información:

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

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

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

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

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.

CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.

Además de estas preguntas la encuesta solicitaba a los usuarios que dieran su opinión, en texto libre, sobre los servicios de la biblioteca. Estos comentarios, 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.

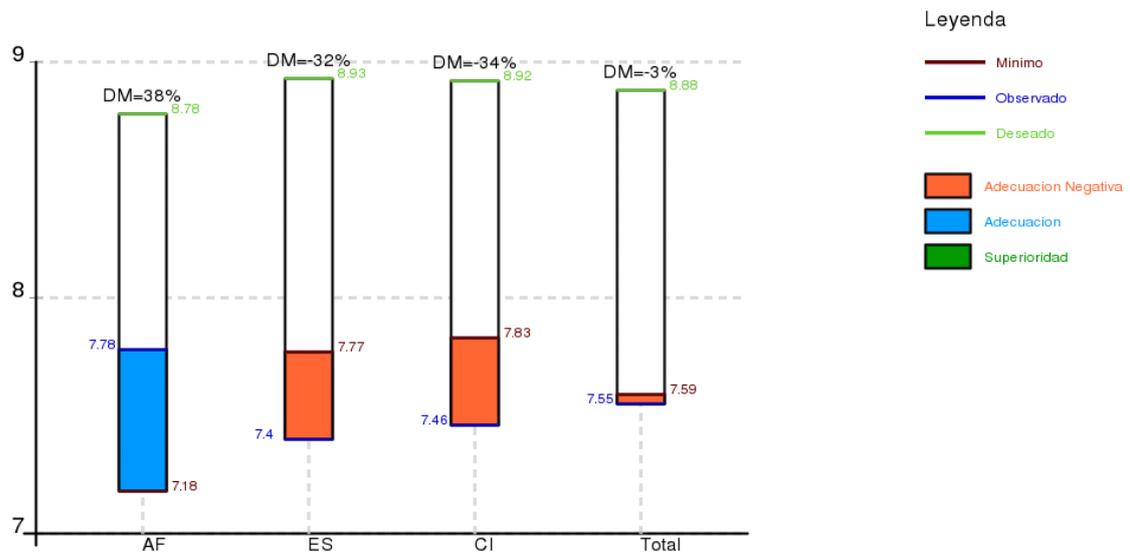
A. 5. 3. DM Score

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

Número de encuestas cumplimentadas				
Biblioteca	No. de encuestas	%	Población	%
Biblioteca de Ciencias de la Salud	43	13'78%	1.962	12,50
Biblioteca de Ciencias	22	7'05%	998	6,36
Biblioteca de Farmacia	14	4'48%	1.491	9,50
Biblioteca Politécnica	56	17'94%	3.127	19,92
Biblioteca de Arquitectura	6	1'92%	867	5,52
Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales	35	10'71%	2.317	14,76
Biblioteca de Derecho	44	11'22%	946	6,03
Biblioteca de Documentación	5	1'6%	140	0,89
Biblioteca de Filosofía y Letras	35	11'22%	456	2,90
Biblioteca de Filología	23	7'37%	692	4,41
Biblioteca del edificio de Trinitarios	2	0'64%		
Biblioteca de Magisterio	18	5'77%	1.230	7,84
Biblioteca del edificio Multidepartamental	9	2'88%	1.472	9,38
TOTALES	312	100%	15.698	100

Para obtener resultados de la encuesta por sectores se decidió una tipología 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	Número de encuestas	%	Población	%
Estudiantes (Grado y Licenciaturas)	104	33'33%	15.698	75,51
Estudiantes de Postgrado	21	6'73%	3.284	15,80
PDI	187	59'93%	1.808	8,70
TOTAL	312	100%		100%

El número total de encuestas cumplimentadas ha sido de 312.

B.2. Periodo de recogida de datos

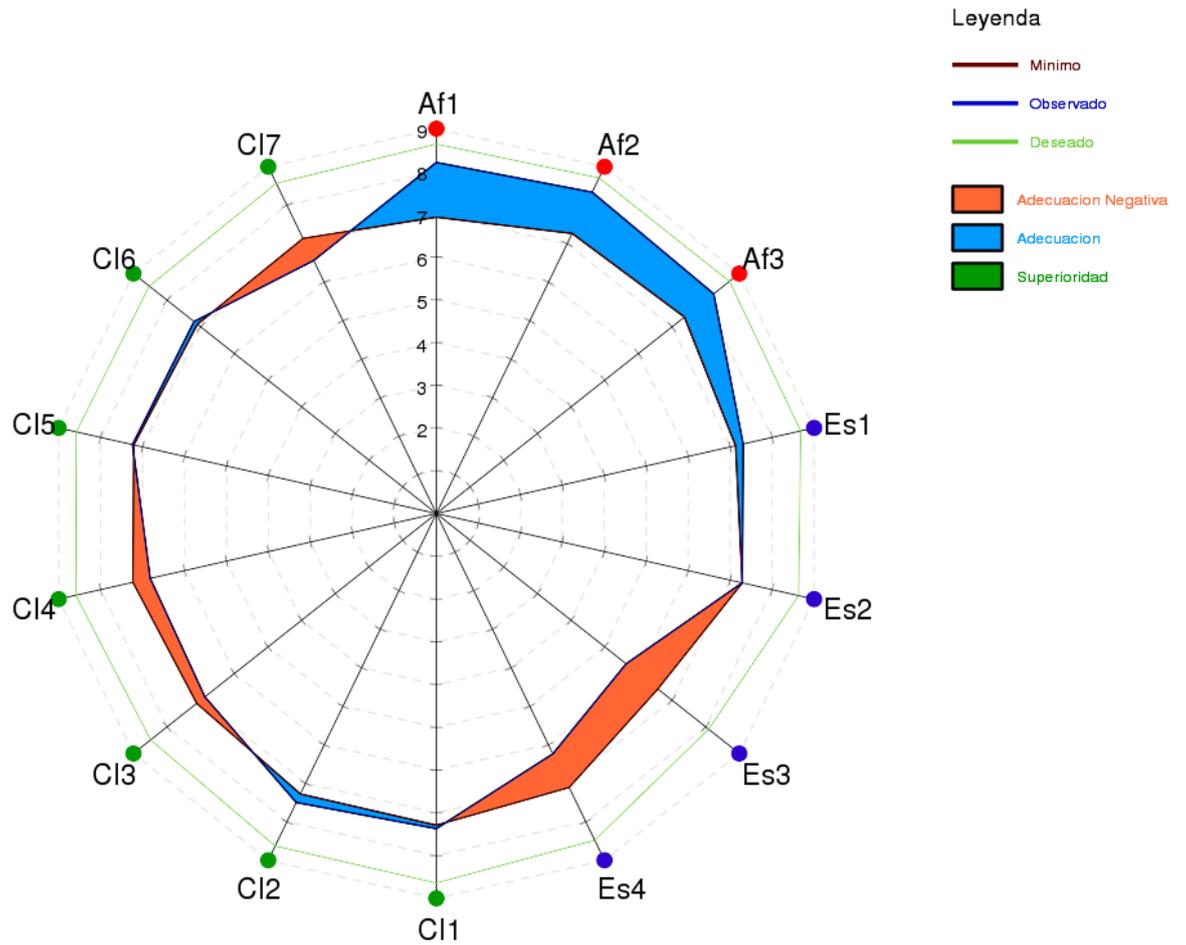
La recogida de datos para cumplimentar la encuesta en la página web, fue durante los meses de septiembre y octubre.

B. 3. Población

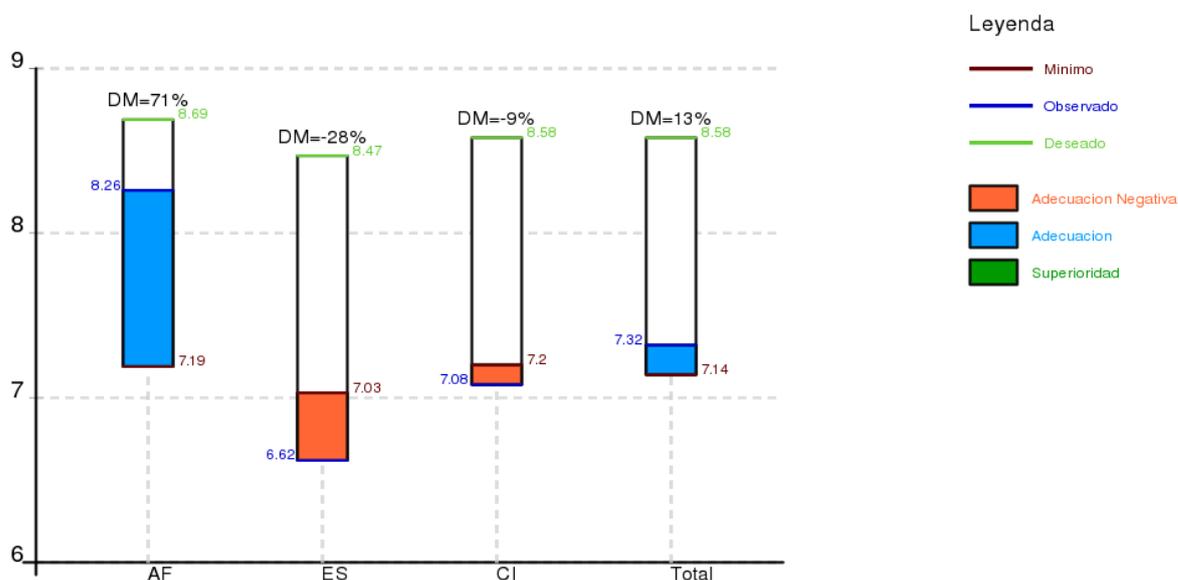
Como se observa en la tabla el número total de encuestas contestadas y válidas en la Biblioteca de la Universidad de Alcalá es de 312. La población a la que sirve la Biblioteca Universitaria, si sumamos todas las bibliotecas objeto del estudio, es de 15.698. Si ponemos en relación estas dos cifras se ve que el grado de respuesta por parte de la Comunidad Universitaria a la encuesta representa el 1.99%.

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

1. Gráfico de los resultados totales de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá



C. 2. Gráfico con la medición DM Score



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

Biblioteca Universitaria de Alcalá – Resultados Totales						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.19	8.26	8.69	1.07	-0.43	71 %
La Biblio. como Espacio	7.03	6.62	8.47	-0.41	-1.85	-28 %
Control de la Información	7.2	7.08	8.58	-0.12	-1.5	-9 %

C. 4. Comentarios a los resultados

Como puede observarse de las tres dimensiones en que se suele agrupar la encuesta el Valor Afectivo del Servicio muestra una alta Adecuación (1.07), si lo vemos desde la medición DM-Score la biblioteca lleva conseguido el 71% respecto al 100% que desea el usuario. Sin duda una alta calificación.

El Control de la Información muestra una pequeña inadecuación (-0.12), que vista desde el DM-Score es tan solo del -9%.

La dimensión que muestra la inadecuación mayor es el espacio (la biblioteca como lugar) que obtiene -0.41. Un -28% si lo vemos desde el DM-Score. Hay que señalar los mínimos tan altos que obtienen las tres dimensiones, por encima de 7, en una puntuación que va desde 1 a 9. Este mínimo tan alto nos dice que los usuarios son muy exigentes.

Como vemos en la siguiente tabla, cuando a los usuarios se les pide una valoración global del grado de satisfacción que tienen con el servicio de la biblioteca la puntuación que obtiene es muy elevada (7.79)

Informe 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	7.79	1.14	317

C. 5. Otras preguntas

En las preguntas relativas a los servicios ofrecidos por la biblioteca la valoración que dan los usuarios es la siguiente:

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.89	1.62	313
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.26	2.26	287
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.11	1.38	314

SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.05	1.46	293
SO5	Préstamo de Portátiles	6.77	1.94	211
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7.1	2.27	241
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.57	1.75	272
SO8	Información Bibliográfica	7.49	1.66	283
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.02	2.07	258
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.79	1.14	317

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

Véase Anexo.

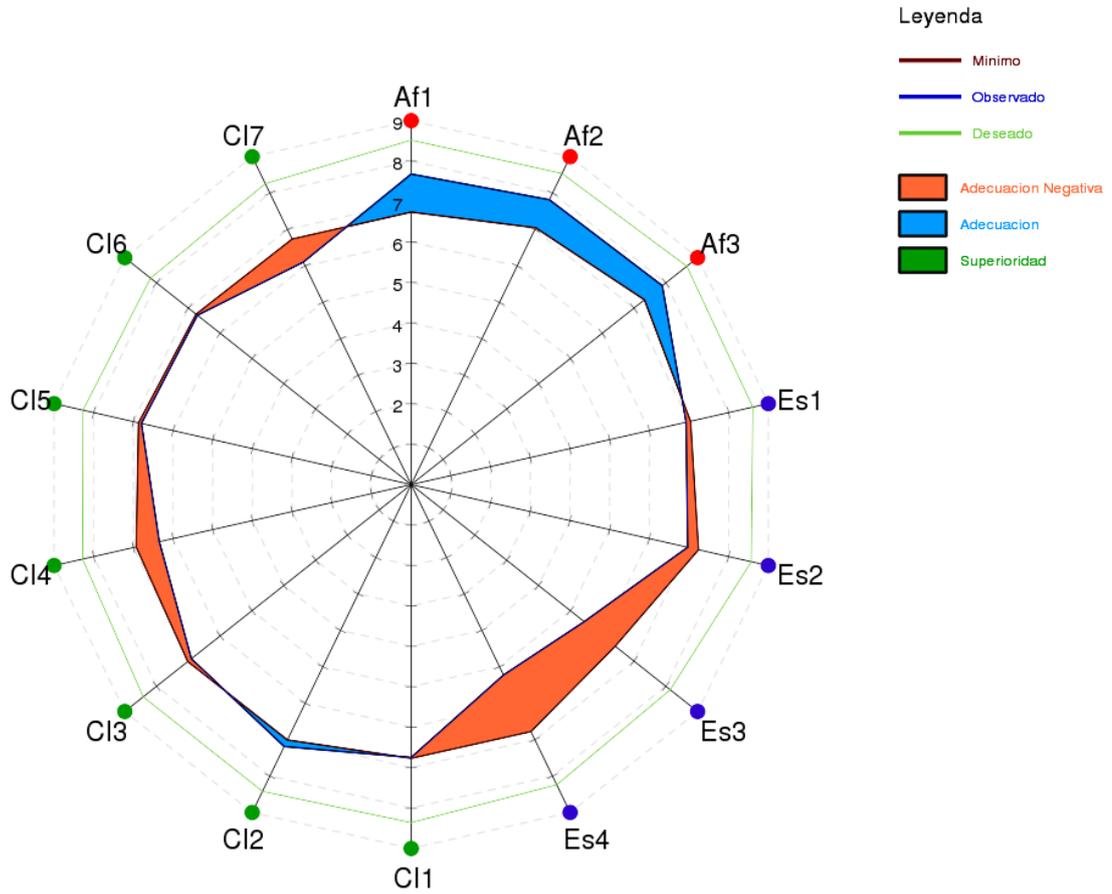
C. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
312	15.698	1.99

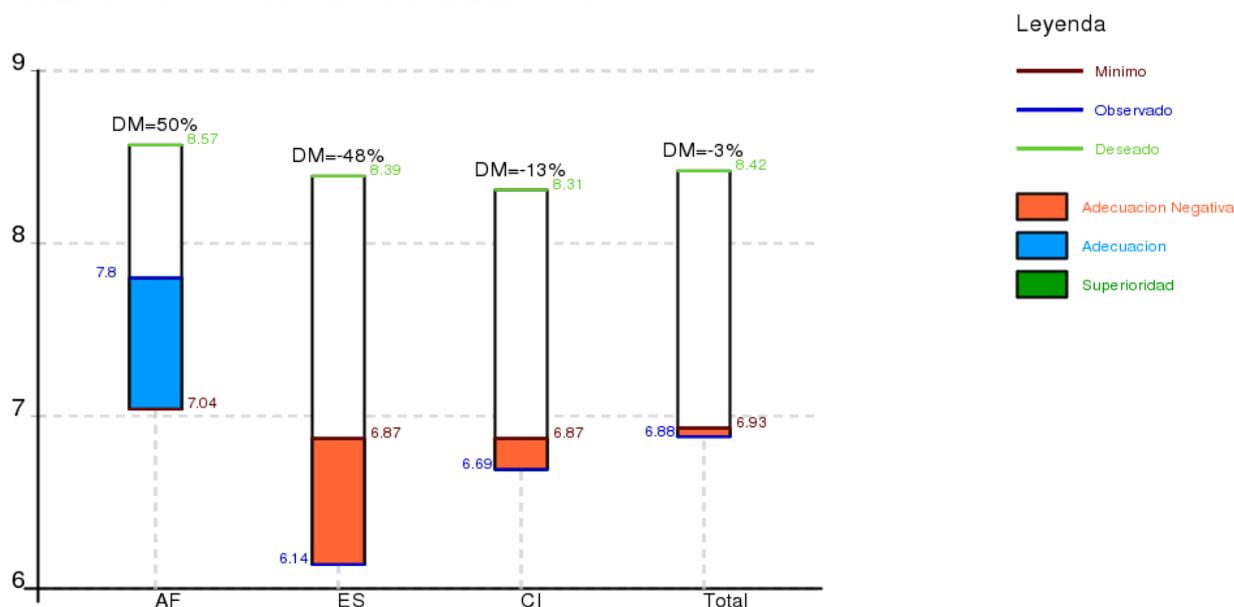
D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes (Grado y Licenciaturas)

D. 1. 1. Gráfico con los resultados de Estudiantes (Grado y Licenciaturas)



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



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

Biblioteca Universidad de Alcalá – Estudiantes de Grado o Licenciatura						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.04	7.8	8.57	0.76	-0.77	50%
La Biblio. como Espacio	6.87	6.14	8.39	-0.73	-2.25	-48%
Control de la Información	6.87	6.69	8.31	-0.18	-1.62	-13%

D. 1. 4. Comentarios a los resultados

Como podemos observar el tipo de usuario definido como Estudiante de Grado o Licenciatura muestra un bajo grado de satisfacción con la biblioteca.

Solo la dimensión Valor Afectivo tiene Adecuación (0.76). La biblioteca como lugar muestra inadecuación (-0.73). El Control de la Información también aparece como inadecuado (-0.18), aunque con un valor muy cercano a cero.

Si lo vemos desde el DM-Score el Valor Afectivo del servicio alcanza una puntuación del 50%; por el contrario la biblioteca como lugar tiene un valor negativo (-48%).

D. 1. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.18	2.08	100
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	6.14	2.63	96
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.52	1.61	98
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.58	1.84	88
SO5	Préstamo de Portátiles	6.56	2.22	84
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	6.93	2.59	94
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	6.69	2.13	80
SO8	Información Bibliográfica	6.98	2.04	87
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	5.96	2.5	79
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.33	1.36	98

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

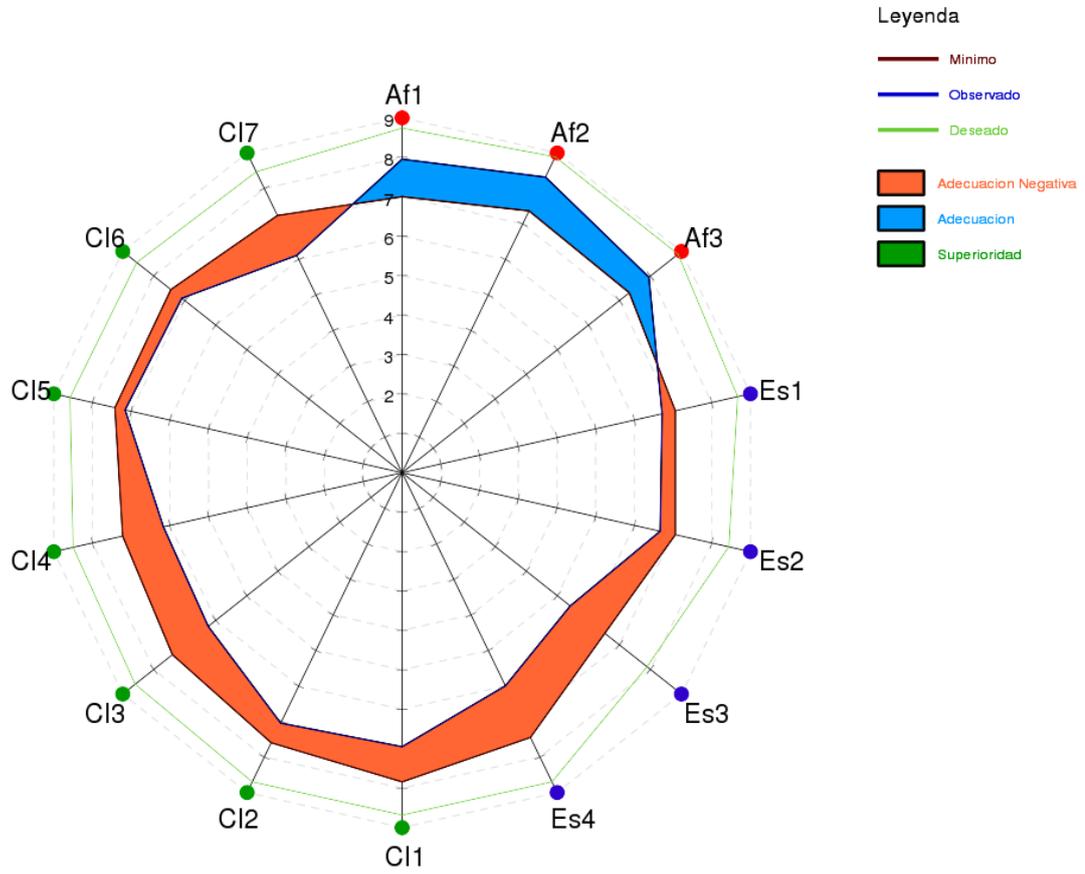
Véase Anexo.

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

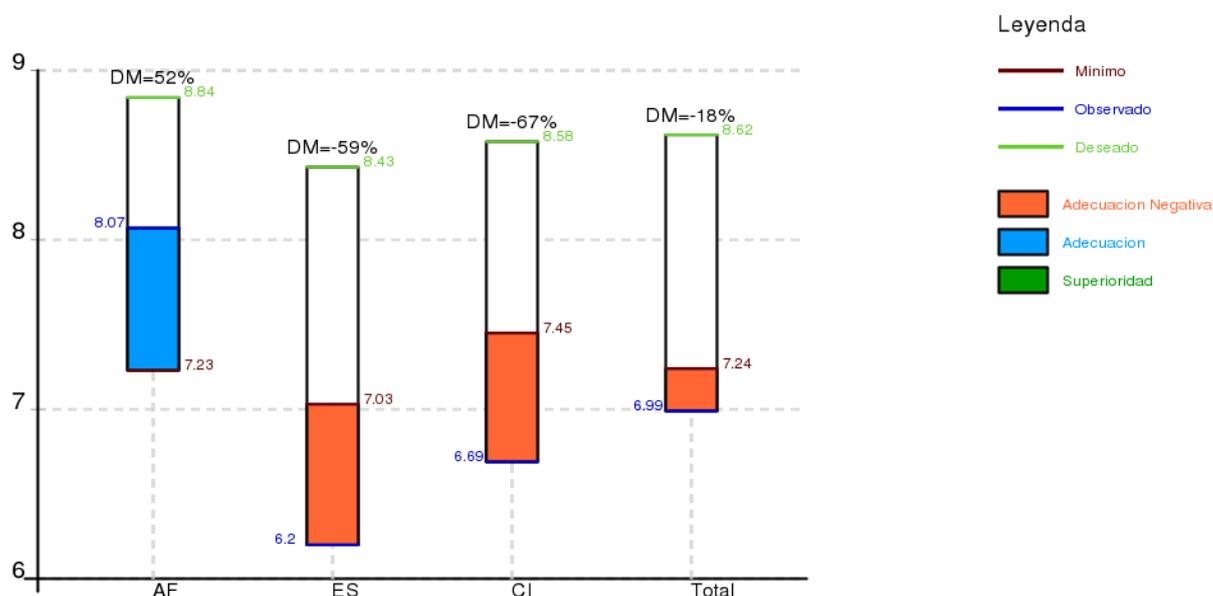
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
104	15.698	0.66

D. 2. Estudiantes de Posgrado

D. 2. 1. Gráfico con los resultados para los estudiantes de posgrado



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	7.23	8.07	8.84	0.84	-0.77	52 %
La Biblio. como Espacio	7.03	6.2	8.43	-0.83	-2.23	-59%
Control de la Información	7.45	6.69	8.58	-0.76	-1.89	-67 %

D. 2. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa la opinión de los estudiantes de postgrado no es muy favorable, solo muestra Adecuación el valor afectivo del servicio (0.84). Las otras dos dimensiones muestran inadecuación, tanto la biblioteca como espacio (-0.83) como el Control de la Información (-0.76).

D. 2. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.4	2.21	20
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	6.21	2.57	19
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.7	2.41	20
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.7	1.87	20
SO5	Préstamo de Portátiles	7.28	1.78	18
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7.05	2.53	19
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7	2.33	18
SO8	Información Bibliográfica	6.83	2.01	18
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	6.07	2.94	15
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.32	1.73	19

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

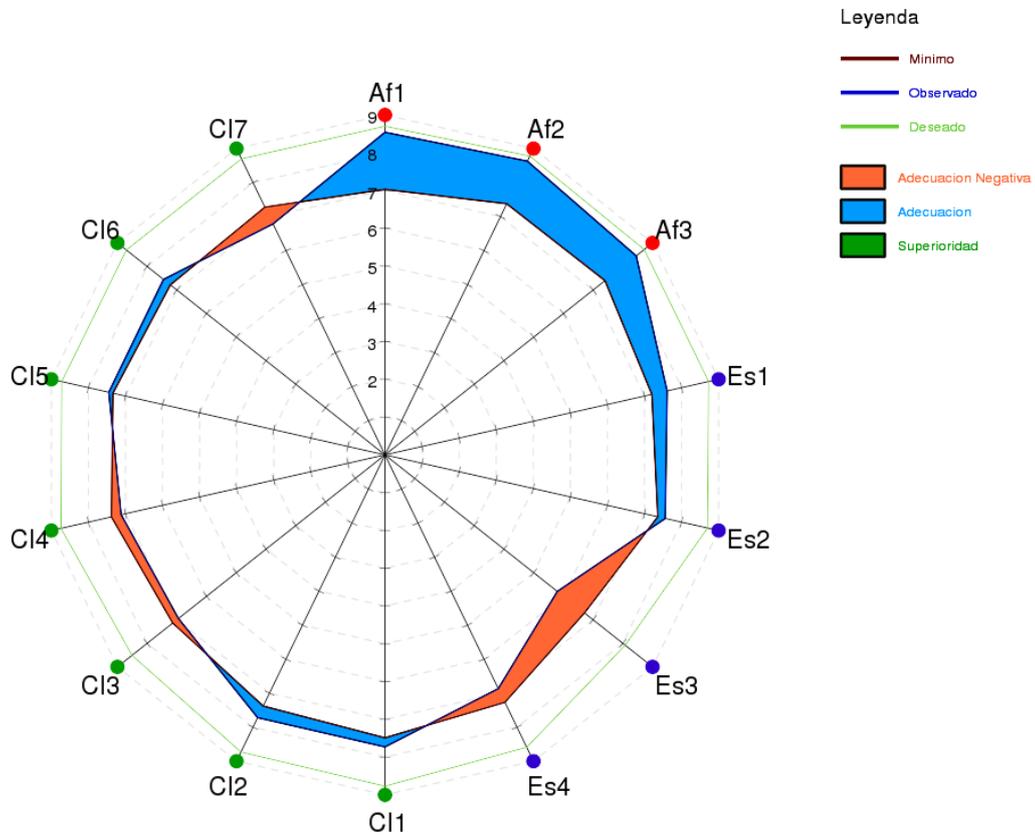
Véase Anexo.

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

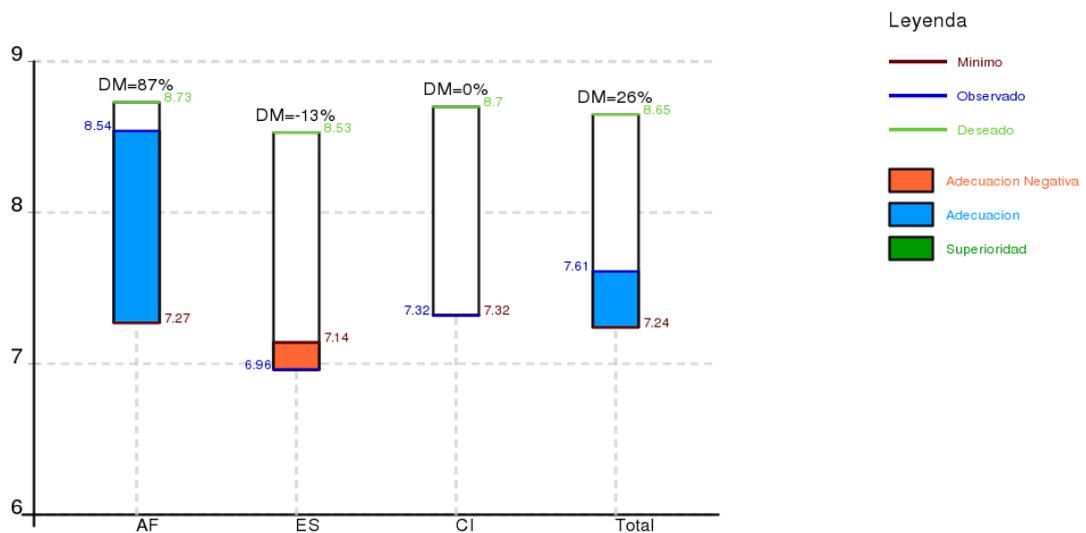
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
21	3.284	0.64

D. 3. PDI

D. 3. 1. Gráfico con los resultados para el PDI



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



D. 3. 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	7.27	8.54	8.73	1.27	-0.19	87 %
La Biblio. como Espacio	7.14	6.96	8.53	-0.18	-1.57	-13 %
Control de la Información	7.32	7.32	8.7	0	-1.38	0%

D. 3. 4. Comentarios a los resultados del PDI

Para los alumnos de grado dos dimensiones son adecuadas, el Control Afectivo del servicio (1.27) y el control de la información (0). La biblioteca como espacio muestra inadecuación (-0.18)

D. 3. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	8.32	1.04	193
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	8	1.62	172
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.45	0.95	196
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.31	1.12	185
SO5	Préstamo de Portátiles	6.85	1.73	109

SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7.23	1.97	128
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.03	1.26	174
SO8	Información Bibliográfica	7.81	1.31	178
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.62	1.43	164
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.07	0.83	200

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

Véase Anexo.

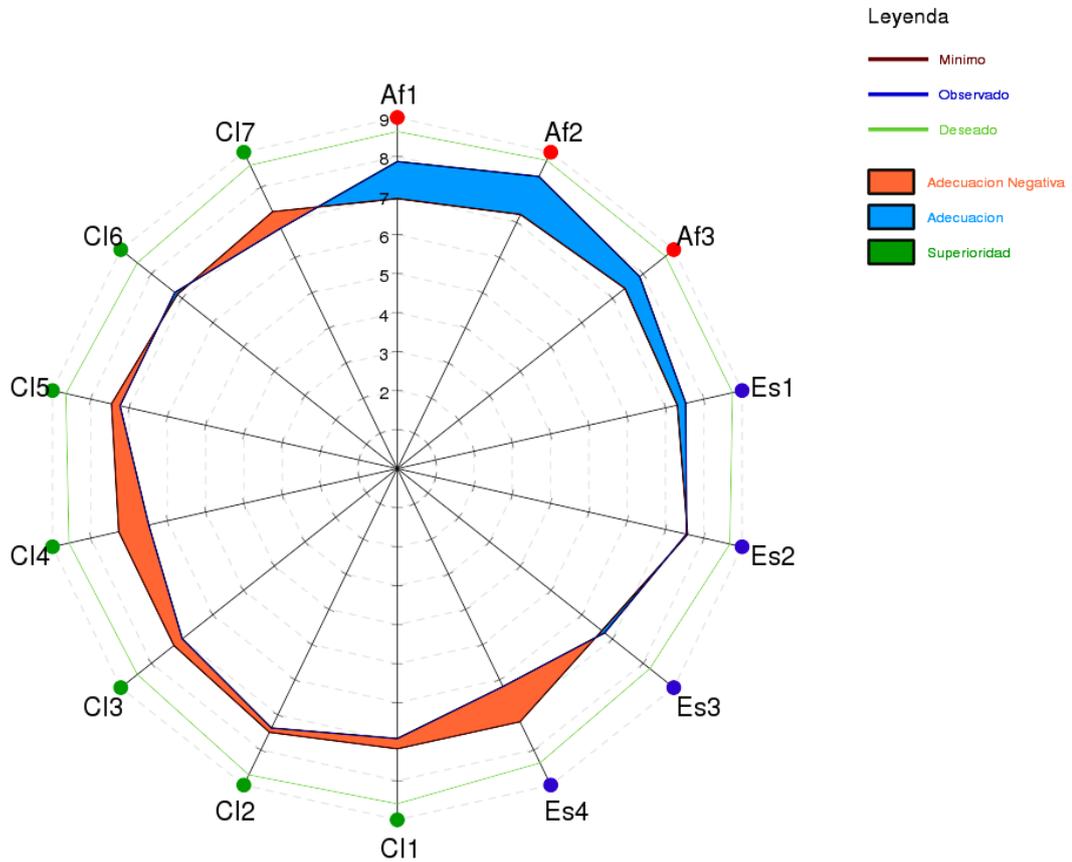
D. 3. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
187	1.808	10.34

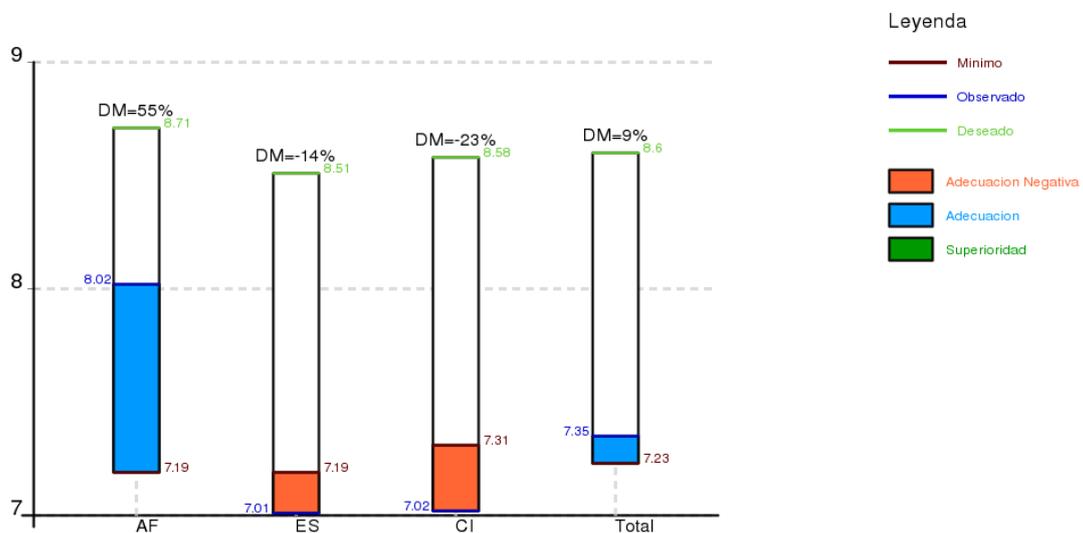
E. Resultados de cada una de las Bibliotecas

E. 1. Bibliotecas 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	7.19	8.02	8.71	0.83	-0.69	55 %
La Biblio. como Espacio	7.19	7.01	8.51	-0.18	-1.5	-14 %
Control de la Información	7.31	7.02	8.58	-0.29	-1.56	-23 %

E. 1. 4. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca el grado de insatisfacción de los usuarios con la misma es bajo. Dos dimensiones aparecen como no adecuadas, a resaltar el Control de la Información, con -0.29, visto desde el DM-Score es del -23%

E. 1. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.67	2.06	43
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.92	1.75	39
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.17	1.28	41
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.43	0.98	40
SO5	Préstamo de Portátiles	6.74	2.13	31

SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7.89	1.64	35
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.64	1.9	39
SO8	Información Bibliográfica	7.73	1.26	37
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.7	1.45	40
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.02	0.79	41

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

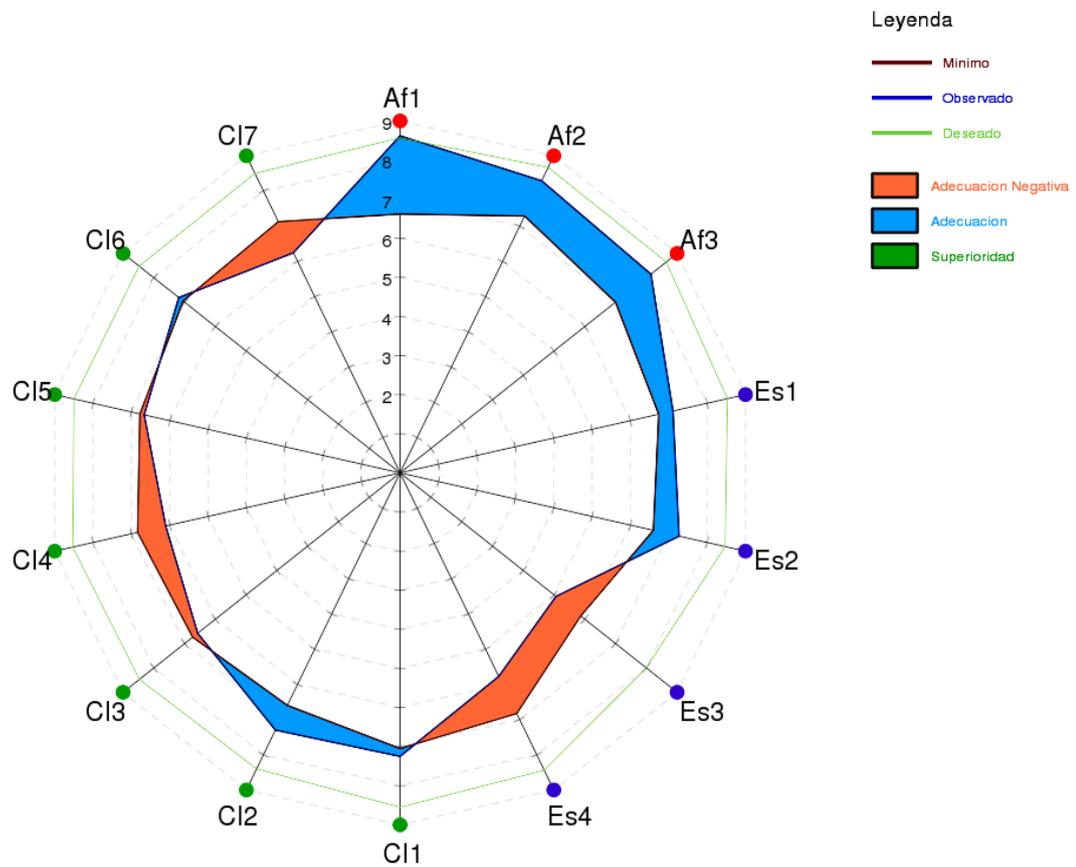
Véase Anexo

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

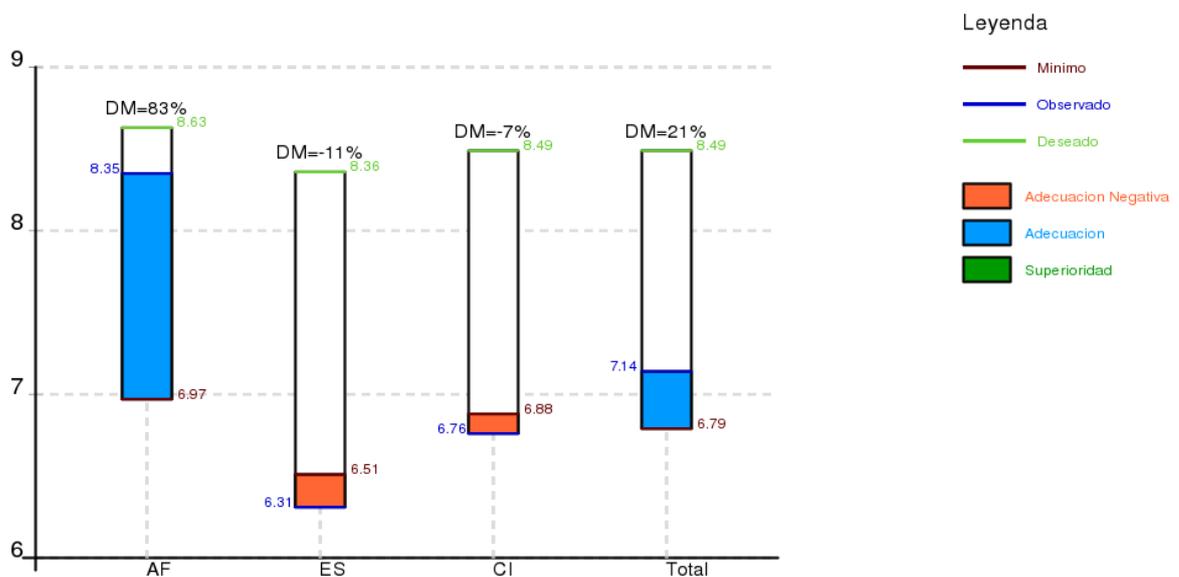
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
43	1.962	2.19

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	6.97	8.35	8.63	1.38	-0.28	83 %
La Biblio. como Espacio	6.51	6.31	8.36	-0.2	-2.05	-11 %
Control de la Información	6.88	6.76	8.49	-0.12	-1.73	-7 %

E. 2. 4. Comentarios a los resultados

El Valor Afectivo del Servicio obtiene una valoración positiva (1.38), mostrando adecuación. Dos dimensiones aparecen con inadecuación baja, la biblioteca como Lugar (-0.2) y el Control de la Información (-0.12)

E. 2. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	8.16	1.42	19
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.33	2.61	18
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.05	1.4	21
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8	2.09	18
SO5	Préstamo de Portátiles	6	1.67	11

SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	5.77	3.27	13
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.16	2.01	19
SO8	Información Bibliográfica	7	1.57	18
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	5.94	2.46	17
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.5	1.28	20

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

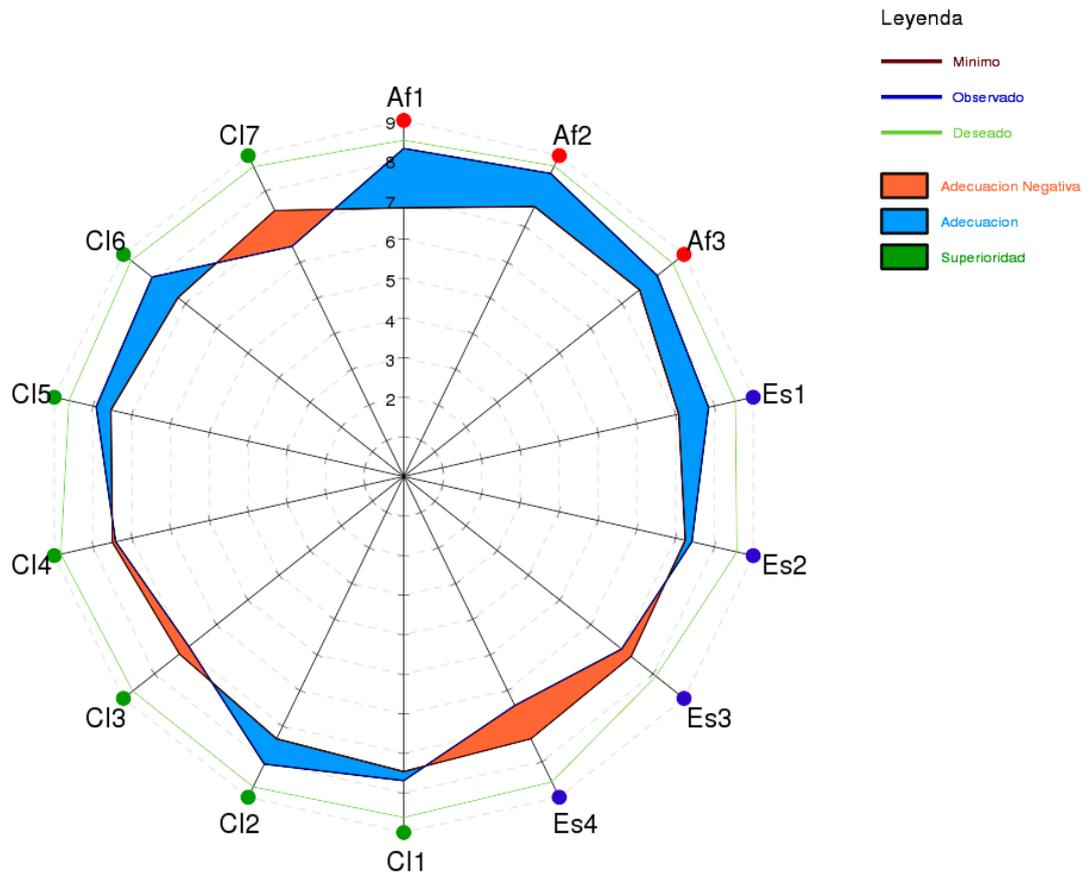
Véase Anexo.

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

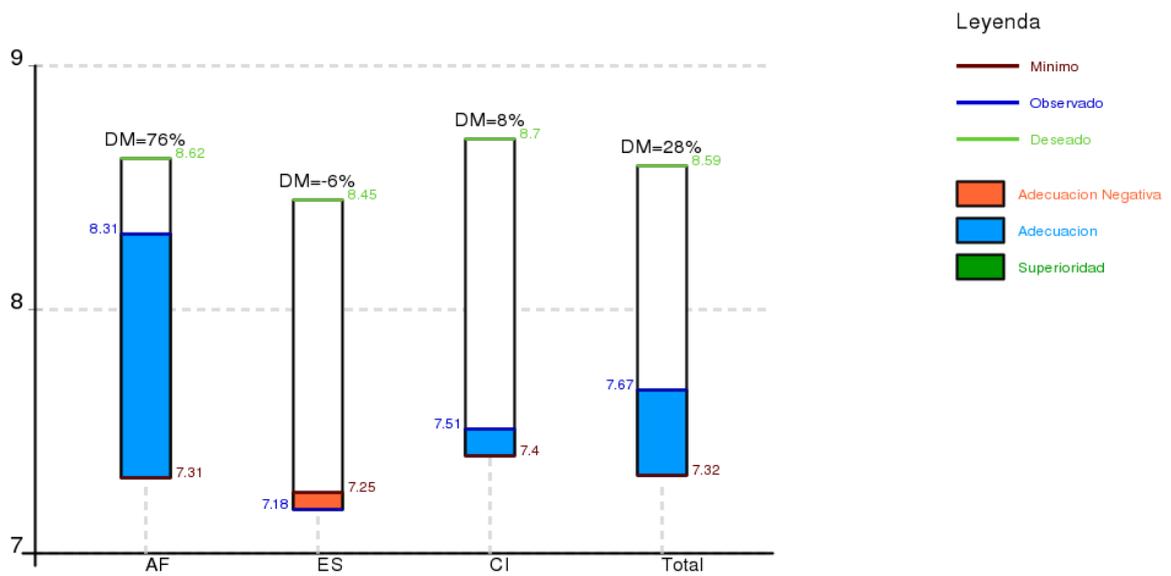
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
22	998	2.20

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 – Facultad de Farmacia						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.31	8.31	8.62	1	-0.31	76 %
La Biblio. como Espacio	7.25	7.18	8.45	-0.07	-1.27	-6 %
Control de la Información	7.4	7.51	8.7	0.11	-1.19	8 %

E. 3. 4. Comentarios a los resultados

Como puede verse la situación de esta biblioteca es bastante buena, dos dimensiones tienen Adecuación, el Valor Afectivo (1) y el control de la información (0.11). La biblioteca como espacio aparece como no adecuado, pero con un valor muy próximo a cero.

Si las dos dimensiones con Adecuación se ven desde la medición DM-Score, alcanzan un 76% y 8% de cumplimiento respecto al cien por cien que desean los usuarios.

E. 3. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	8.29	0.91	14
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7	2.37	12
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.29	0.91	14
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.08	1.08	12

SO5	Préstamo de Portátiles	7.14	1.68	7
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	8.14	0.9	7
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.83	0.72	12
SO8	Información Bibliográfica	7.23	1.3	13
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.9	0.88	10
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.79	0.8	14

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

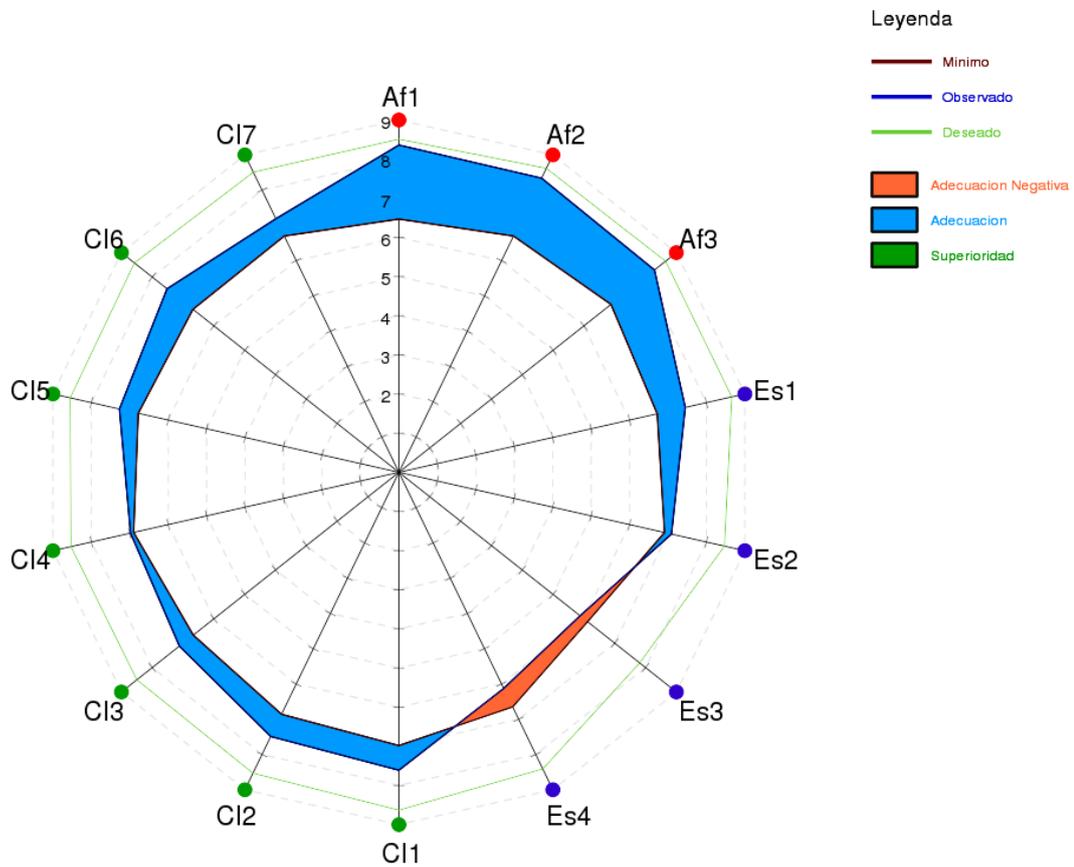
Véase Anexo.

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

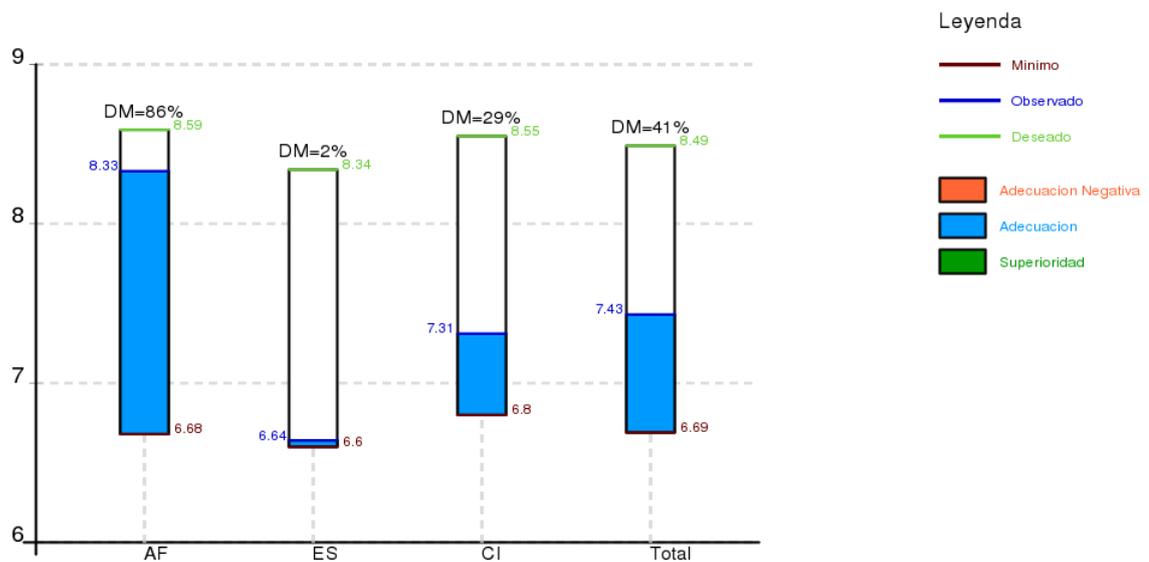
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
14	1491	0.94

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	6.68	8.33	8.59	1.65	-0.26	86 %
La Biblio. como Espacio	6.6	6.64	8.34	0.04	-1.7	2 %
Control de la Información	6.8	7.31	8.55	0.51	-1.24	29 %

E. 4. 4. Comentarios a los resultados

Esta biblioteca obtiene unos resultados destacables, todas las dimensiones son adecuadas el Valor Afectivo (1.65), el Control de la Información (0.51), y la biblioteca como espacio (0.04). A destacar la alta puntuación del Valor Afectivo, que si lo vemos desde el DM-Score, se acerca al cien por cien, próximo a superioridad.

E. 4. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	8.13	1.37	53
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	6.6	2.47	48
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8	1.24	53
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.04	1.03	46
SO5	Préstamo de Portátiles	6.73	1.47	37

SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7.2	1.86	44
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.46	1.74	39
SO8	Información Bibliográfica	7.54	1.53	48
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	6.67	1.75	39
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.88	0.95	56

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

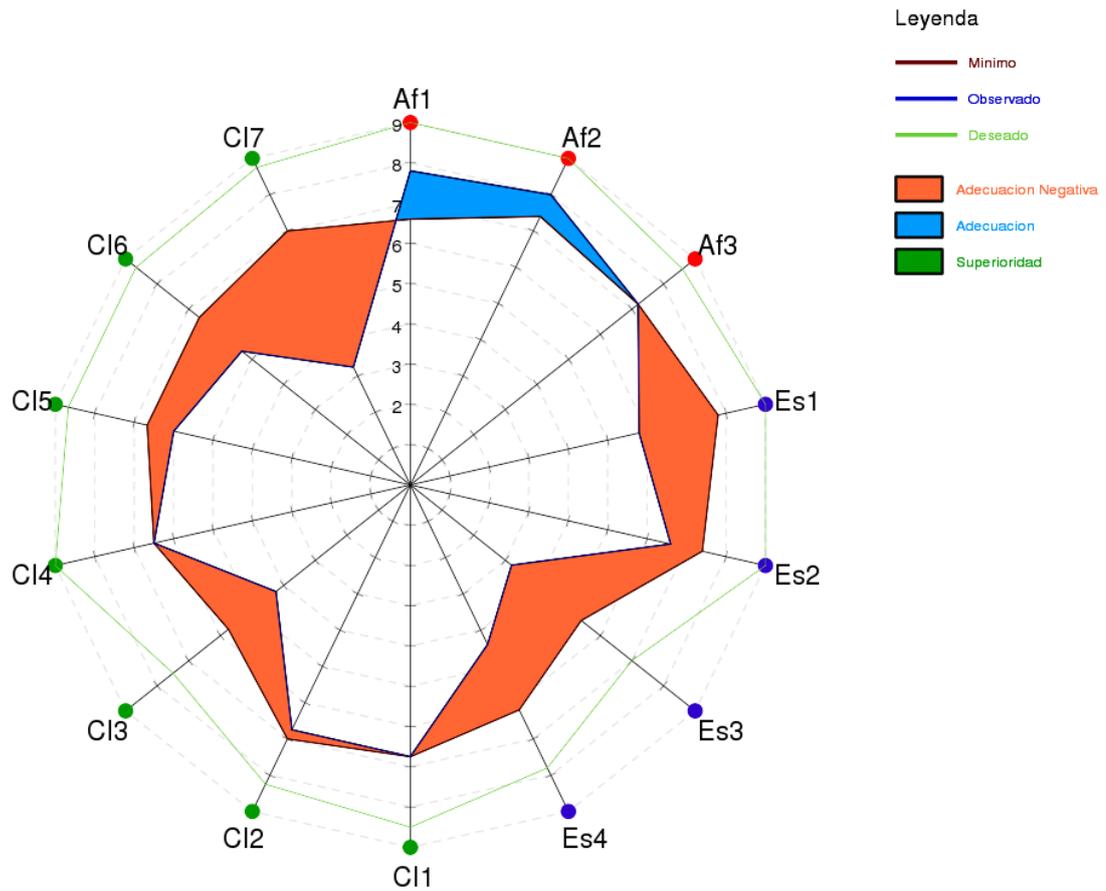
Véase Anexo.

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

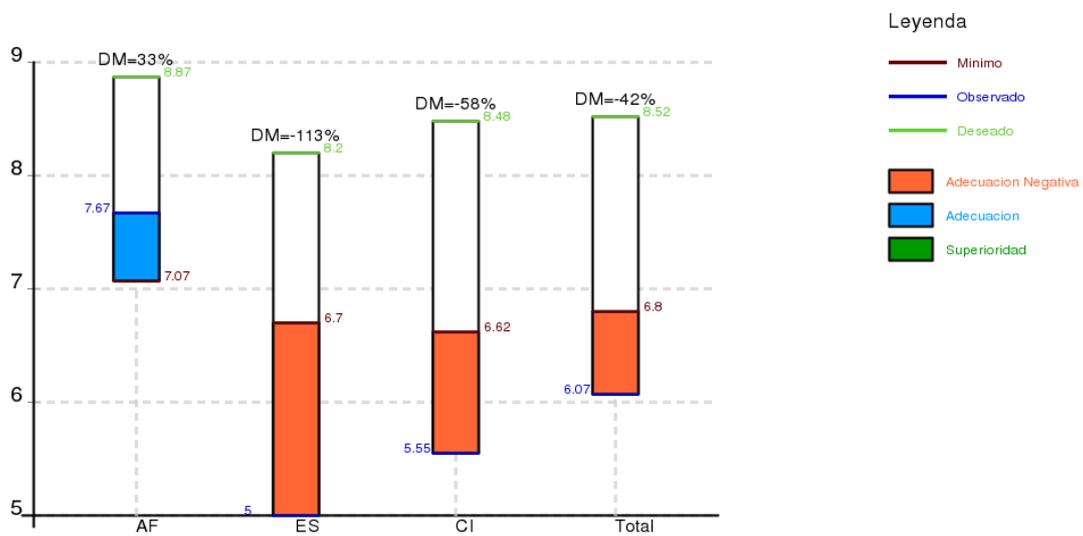
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
56	3.127	1.79

E. 5. Biblioteca 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 Arquitectura						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.07	7.67	8.87	0.6	-1.2	33 %
La Biblio. como Espacio	6.7	5	8.2	-1.7	-3.2	-113%
Control de la Información	6.62	5.55	8.48	-1.07	-2.93	-57.5 %

E. 5. 4. Comentarios a los resultados

Para esta biblioteca contestan tan solo 6 personas, así que los resultados no son muy representativos.

E. 5. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.6	2.19	5
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	4.67	3.51	3
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	6.6	2.3	5
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.33	2.08	3
SO5	Préstamo de Portátiles	2.33	2.31	3
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	1	0	2

SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	5.75	3.4	4
SO8	Información Bibliográfica	4.5	0.71	2
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	3	2.83	2
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	6	2.53	6

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

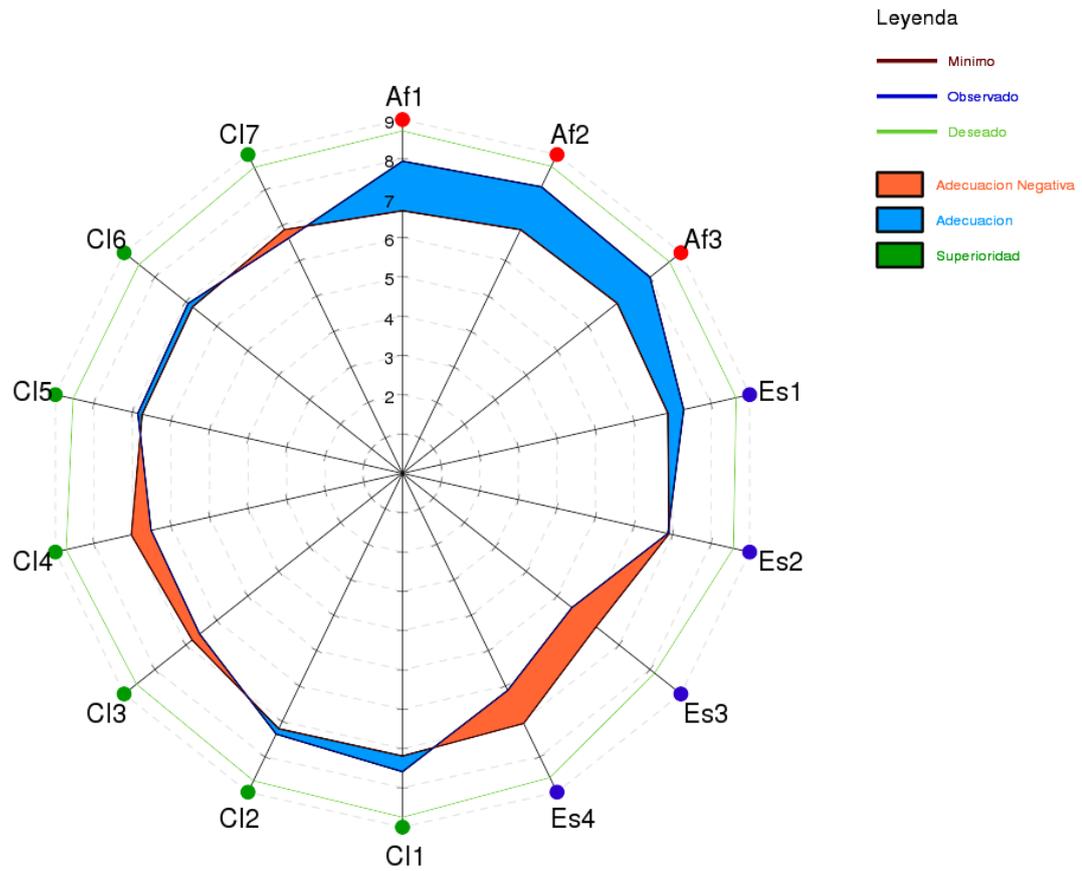
Véase Anexo.

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

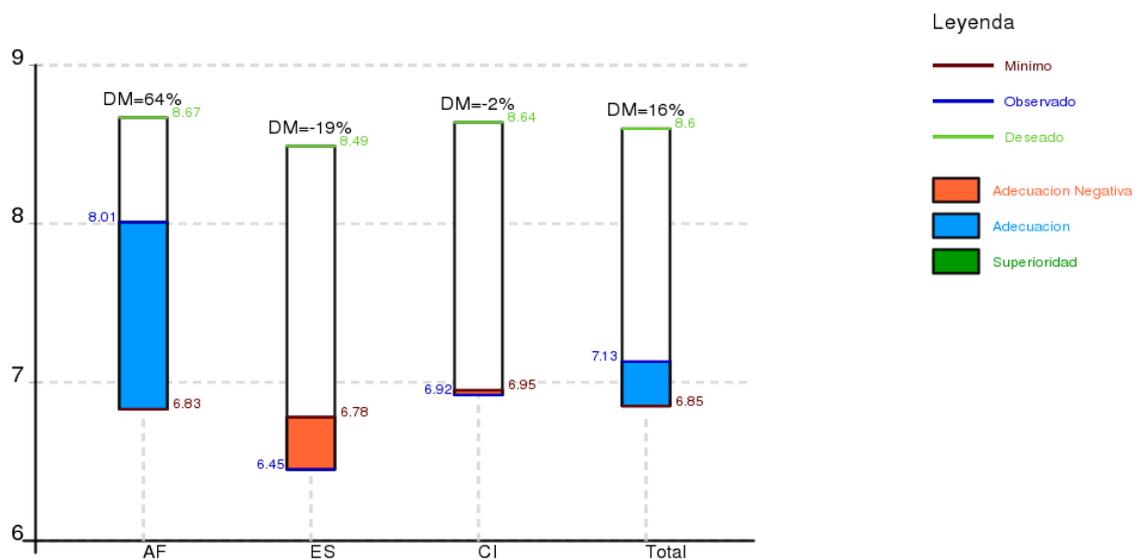
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
6	867	0.69

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 Ciencias Económicas y Empresariales						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.83	8.01	8.67	1.18	-0.66	64 %
La Biblio. como Espacio	6.78	6.45	8.49	-0.33	-2.04	-19 %
Control de la Información	6.95	6.92	8.64	-0.03	-1.72	-2 %

E. 6. 4. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca dos dimensiones muestran inadecuación la biblioteca como Espacio (-0.33), y el Control de la Información (-0.03), esta con un valor muy cercano a cero, con lo que prácticamente está en adecuación. El valor afectivo muestra Adecuación (1.18).

E. 6. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.97	1.61	33
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	6.83	2.52	30
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.76	1.97	33
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.91	1.55	32
SO5	Préstamo de Portátiles	6.67	1.94	18

SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7.39	1.97	23
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.44	1.83	27
SO8	Información Bibliográfica	7.41	1.72	29
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.26	2.21	27
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.85	1.5	33

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

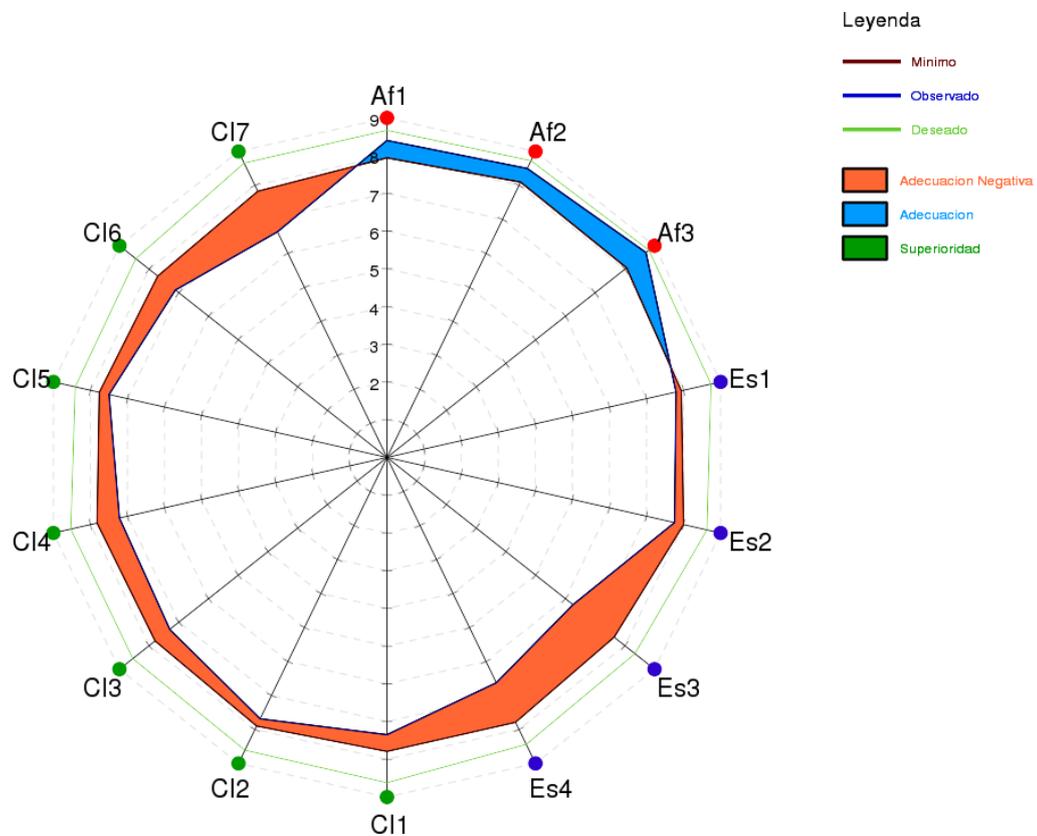
Véase Anexo.

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

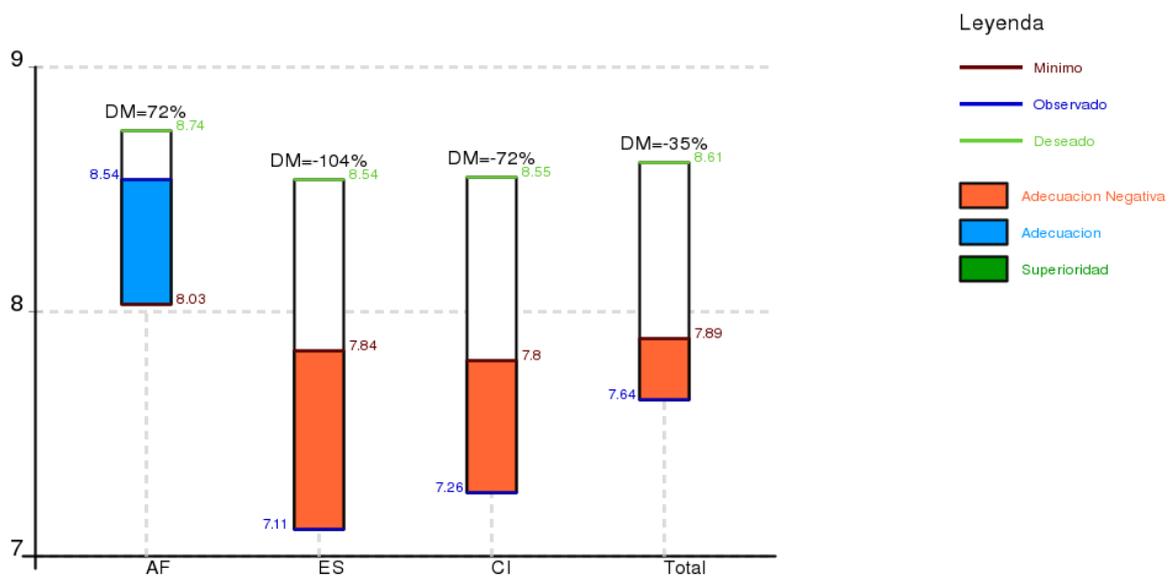
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
35	2.317	1.51

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	8.03	8.54	8.74	0.51	-0.2	71,83 %
La Biblio. como Espacio	7.84	7.11	8.54	-0.73	-1.43	-104,29%
Control de la Información	7.8	7.26	8.55	-0.54	-1.29	-72 %

E. 7. 4. Comentarios a los resultados

Como vemos solo una dimensión aparece como Adecuada, el Valor Afectivo del espacio (0.51). Las otras dos, la biblioteca como espacio y el Control de la Información aparecen como no adecuadas. A resaltar el caso del espacio, que visto desde el DM-Score muestra una valoración del -104.3%

E. 7.5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.91	1.37	56
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.93	1.68	55
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.34	1.33	58
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.07	1.59	56
SO5	Préstamo de Portátiles	7.34	1.58	47

SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	8.06	0.7	51
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.02	1.6	52
SO8	Información Bibliográfica	7.77	1.83	57
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.41	1.76	51
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.93	0.92	58

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

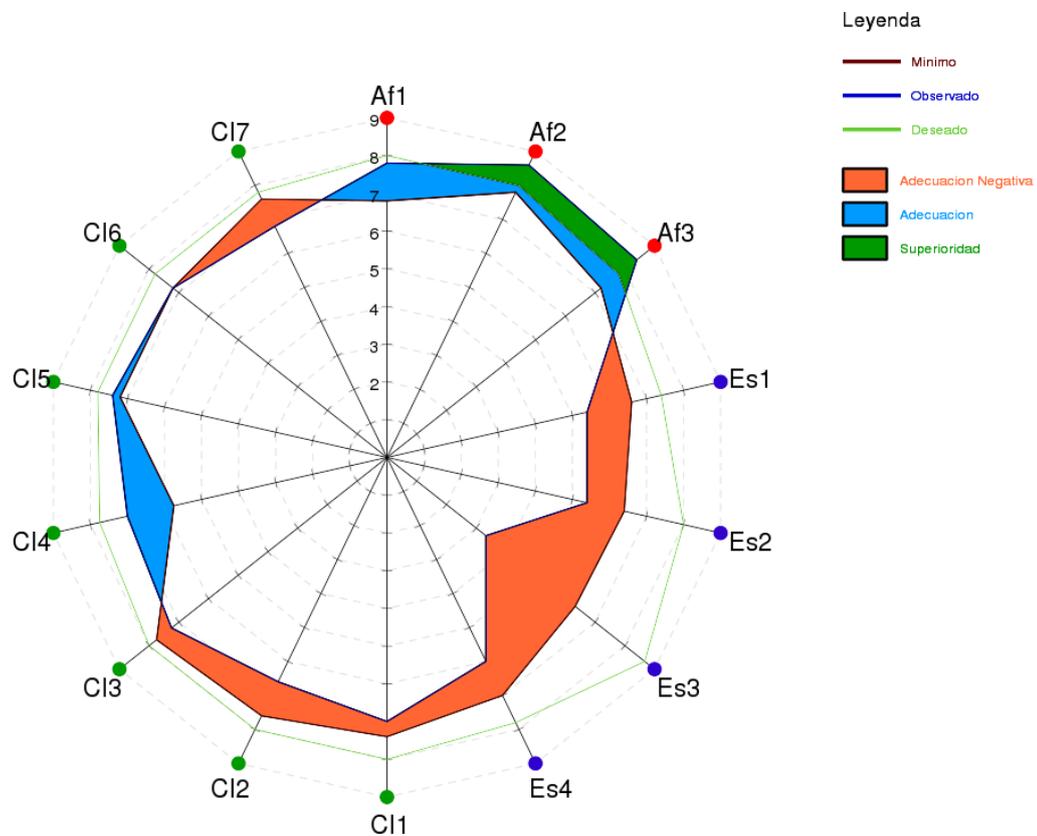
Véase Anexo.

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

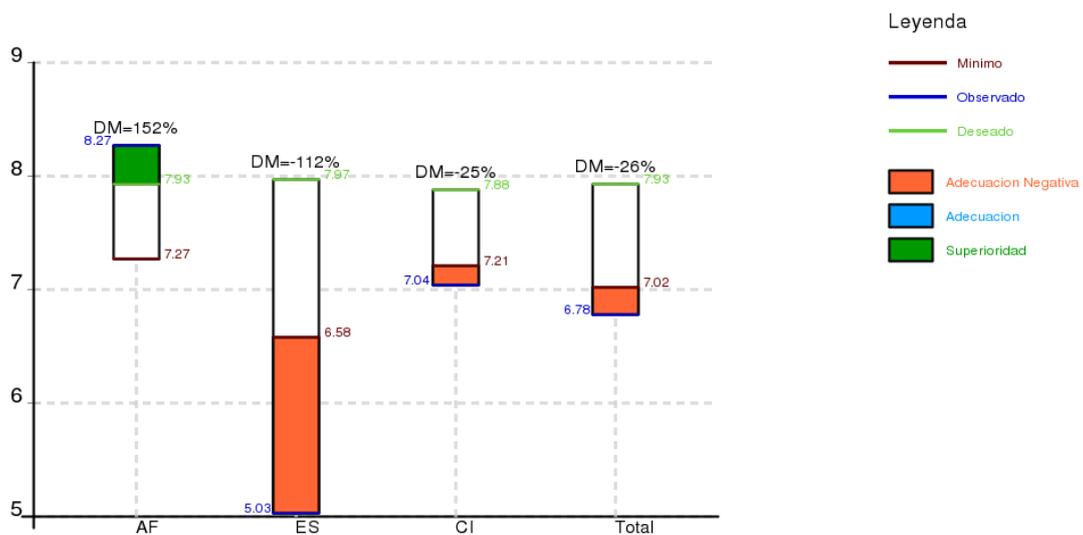
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
44	946	4.65

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. 1. 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	7.27	8.27	7.93	1	0.34	152 %
La Biblio. como Espacio	6.58	5.03	7.97	-1.55	-2.94	-112 %
Control de la Información	7.21	7.04	7.88	-0.17	-0.84	-25 %

E. 8. 2. Comentarios a los resultados

Esta biblioteca solo tiene cuatro encuestas contestadas, así que los datos no deben ser muy representativos. El valor afectivo muestra unos resultados excelentes, pues tiene una Adecuación de 1 y está en Superioridad (0.34). El DM-Score es del 152%.

Las otras dos dimensiones aparecen como no adecuadas: la biblioteca como Lugar (-1.55) y el Control de la Información (-0.17). La biblioteca como lugar obtiene una alta inadecuación.

E. 8. 3. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7	2.83	5
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	8.25	0.96	4
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.4	0.55	5
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.6	0.55	5

SO5	Préstamo de Portátiles	6.33	4.62	3
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	4.5	4.95	2
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.75	1.26	4
SO8	Información Bibliográfica	7.25	0.96	4
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	3.5	3	4
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.4	0.55	5

E. 8. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

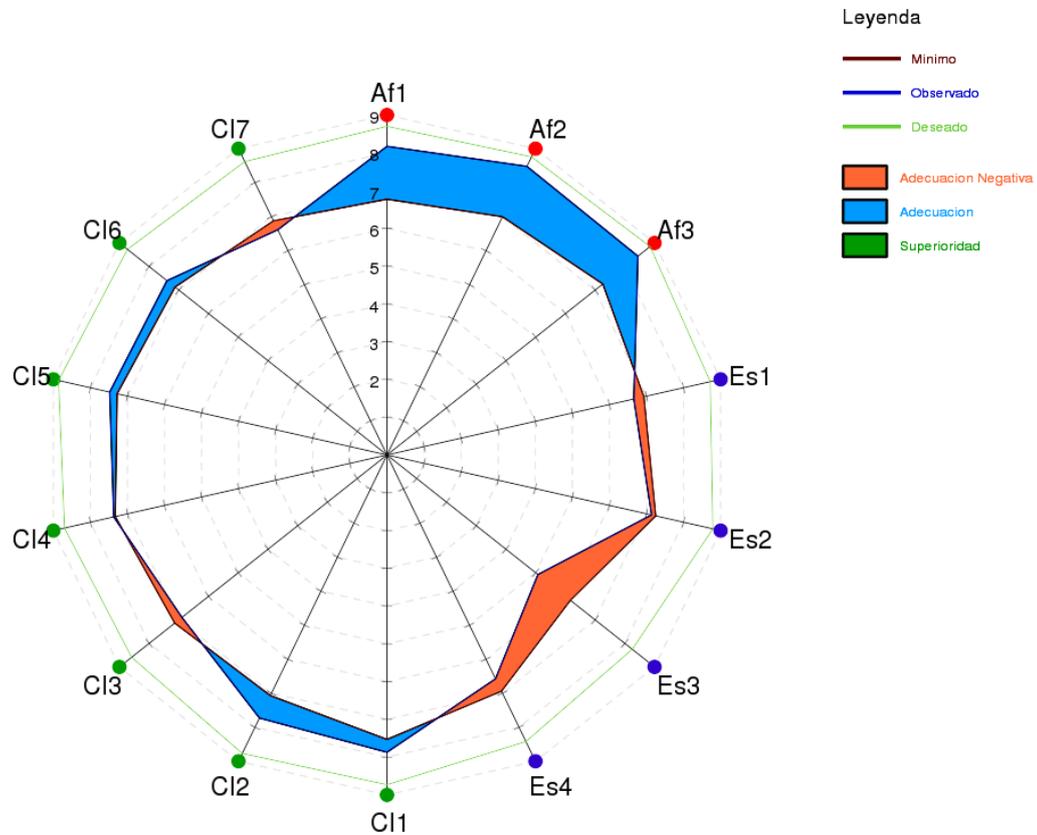
Véase Anexo.

E. 8. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

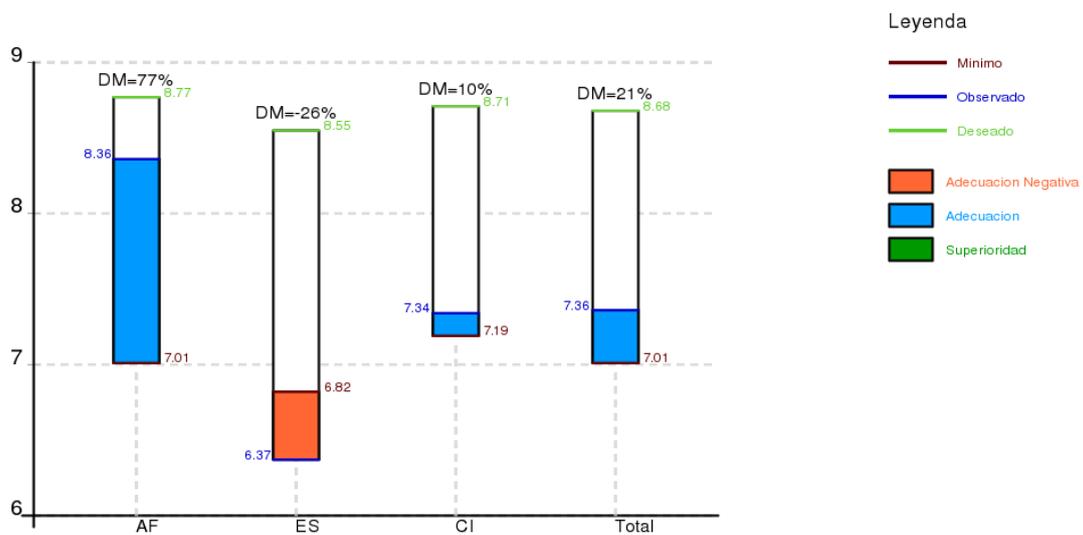
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
5	140	3.57

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 Filosofía y Letras						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.01	8.36	8.77	1.35	-0.41	77 %
La Biblio. como Espacio	6.82	6.37	8.55	-0.45	-2.18	-26 %
Control de la Información	7.19	7.34	8.71	0.15	-1.37	10 %

E. 9. 4. Comentarios a los resultados

Dos dimensiones aparecen como Adecuadas, el Valor Afectivo del servicio (1.35) y el Control de la Información (0.15). La valoración de la biblioteca como Espacio es negativa (inadecuada).

E. 9. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	8.06	1.74	34
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.84	1.42	31
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.32	0.91	34
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.91	1.79	33
SO5	Préstamo de Portátiles	7.38	1.4	21
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo)	6.13	3.07	24

	automatizado)			
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.41	0.73	29
SO8	Información Bibliográfica	7.83	1.46	30
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.28	2	29
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.91	1.23	33

E. 9. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

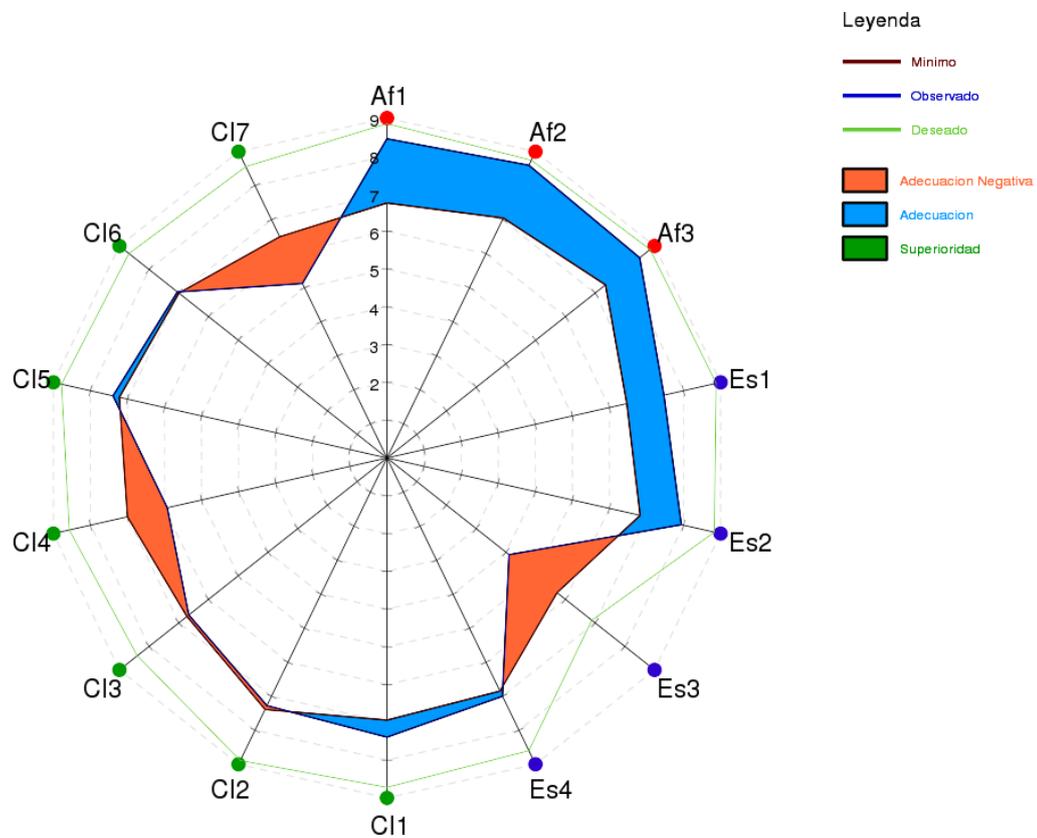
Véase Anexo.

E. 9. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

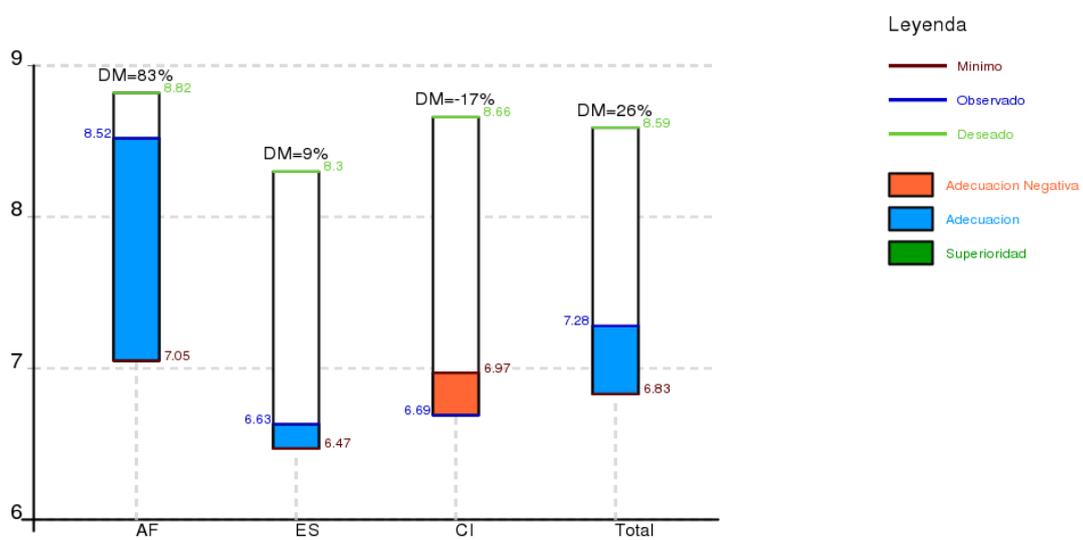
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
35	456	7.68

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	7.05	8.52	8.82	1.47	-0.3	83 %
La Biblio. como Espacio	6.47	6.63	8.3	0.16	-1.67	9 %
Control de la Información	6.97	6.69	8.66	-0.28	-1.97	-17 %

E. 10. 4. Comentarios a los resultados

Dos dimensiones aparecen, según los usuarios, como Adecuadas: el Valor afectivo (1.47), y la biblioteca como Espacio (0.16). A destacar la buena puntuación del Valor Afectivo, próximo a la Superioridad. El Control de la información aparece como inadecuado (-0.28).

E. 10. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7.57	1.62	23
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	5.86	3.17	21
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.09	1.83	23
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.82	1.22	22
SO5	Préstamo de Portátiles	6	2.52	12
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo)	6.44	2.25	18

	automatizado)			
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	6.86	2.1	21
SO8	Información Bibliográfica	6.95	2.01	19
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.21	1.58	14
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.78	1	23

E. 10. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

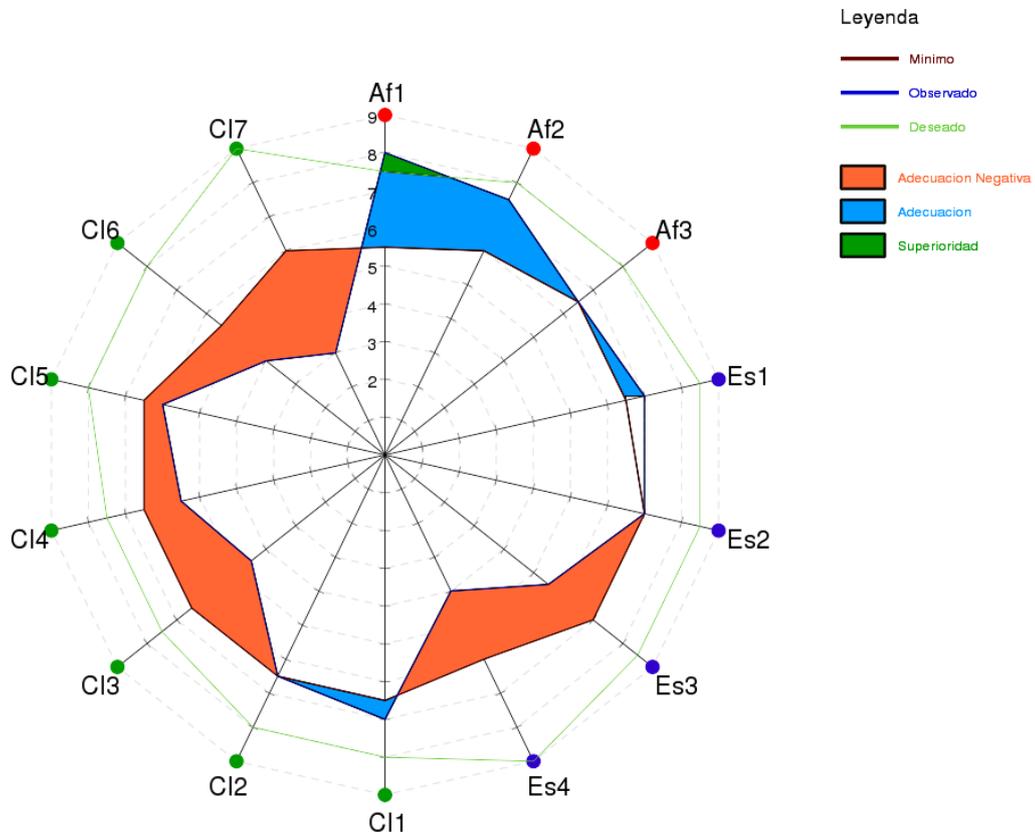
Véase Anexo.

E. 10. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

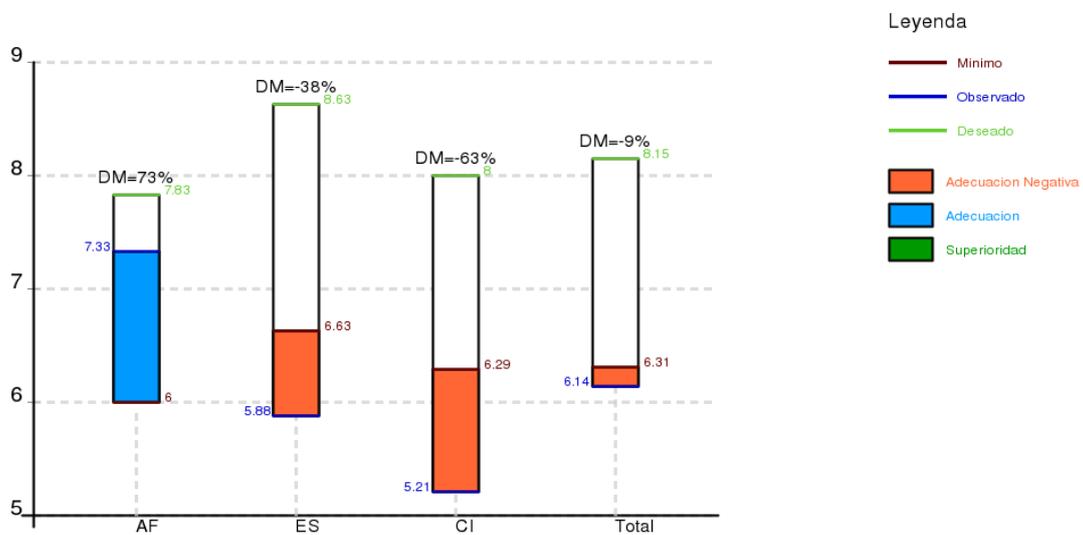
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
23	692	3.32

E. 10. Biblioteca del edificio de Trinitarios

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 del edificio Trinitarios						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6	7.33	7.83	1.33	-0.5	73 %
La Biblio. como Espacio	6.63	5.88	8.63	-0.75	-2.75	-38 %
Control de la Información	6.29	5.21	8	-1.08	-2.79	-63 %

E. 10. 4. Comentarios a los resultados

Dos son las encuestas recogidas, así que los resultados no son representativos.

E. 10. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	7	0	2
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	1.5	0.71	2
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	7.5	0.71	2
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7	0	2
SO5	Préstamo de Portátiles	6	0	1
SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	1	0	1

SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	6.5	0.71	2
SO8	Información Bibliográfica	4	0	2
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	3	0	2
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	6.5	0.71	2

E. 10. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

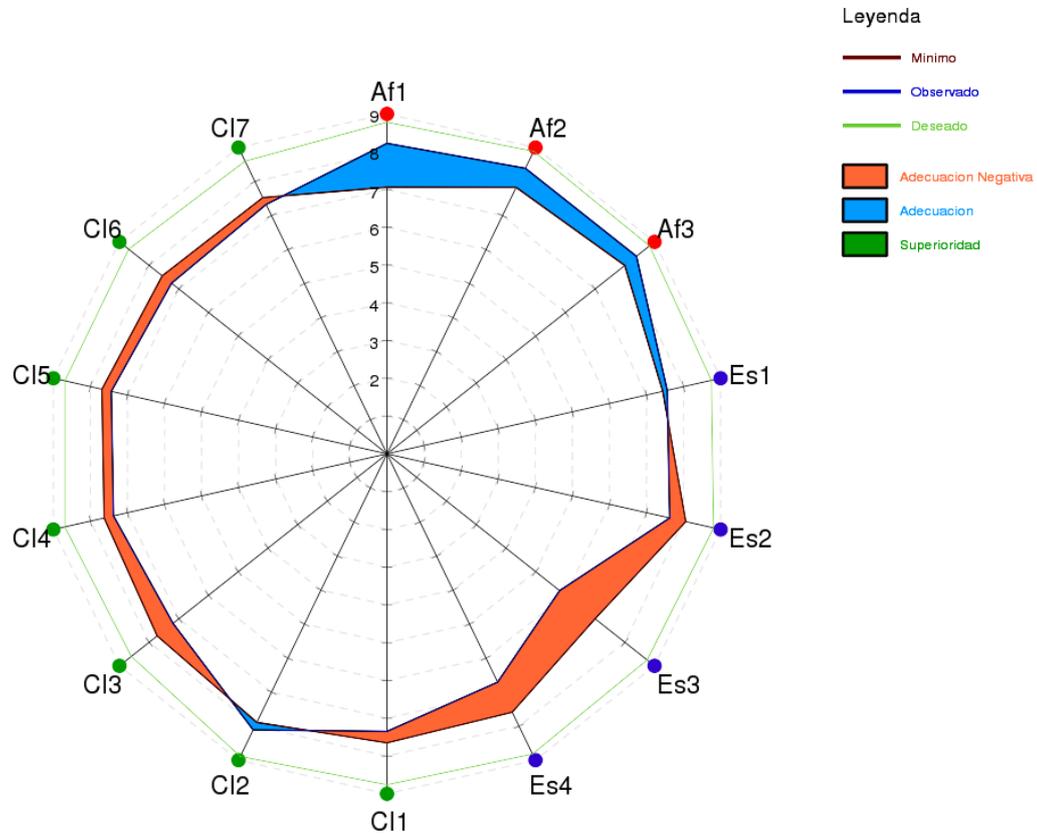
Véase Anexo.

E. 10. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

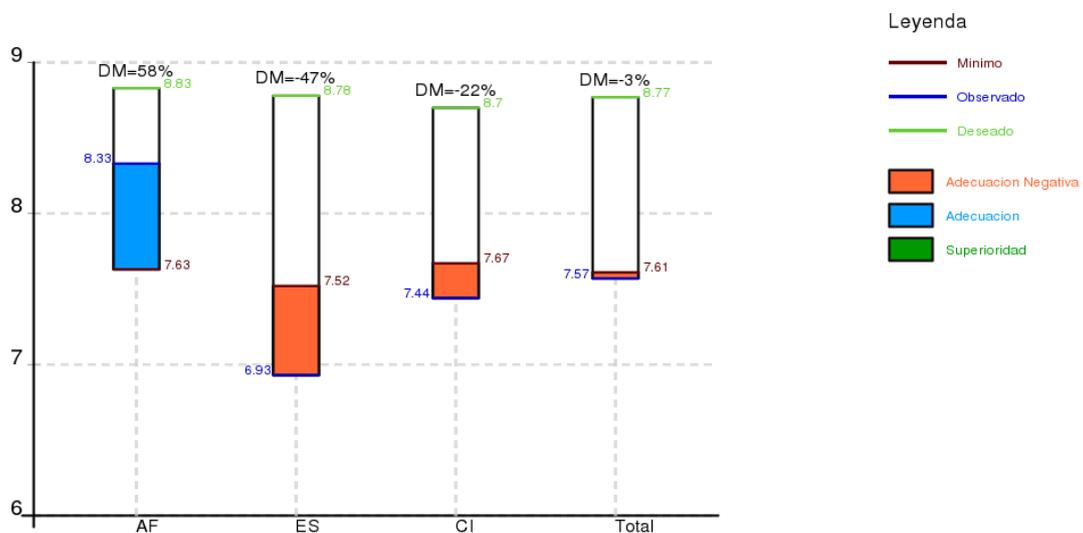
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
2		

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	7.63	8.33	8.83	0.7	-0.5	58 %
La Biblio. como Espacio	7.52	6.93	8.78	-0.59	-1.85	-47 %
Control de la Información	7.67	7.44	8.7	-0.23	-1.26	-22 %

E. 11. 4. Comentarios a los resultados

El Valor Afectivo del servicio aparece con Adecuación (0.7). Las otras dos dimensiones, el Control de la Información (-0.23) y la biblioteca como Espacio (-0.59) muestran inadecuación.

E. 11. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	8.06	1.63	18
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.82	1.19	17
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.17	1.29	18
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	8.41	1	17
SO5	Préstamo de Portátiles	7.36	1.45	14

SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	7.21	2.19	14
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.25	1.29	16
SO8	Información Bibliográfica	8.25	0.93	16
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	6.87	2.56	15
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.89	1.02	18

E. 11. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

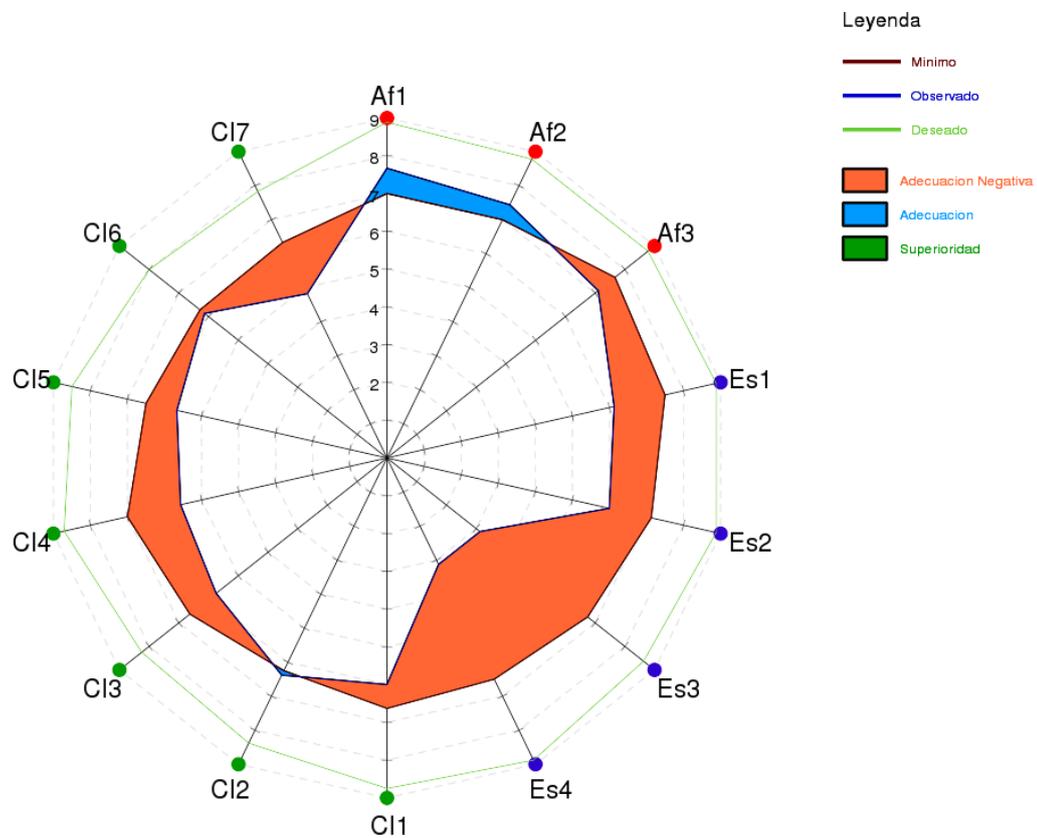
Véase Anexo.

E. 11. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

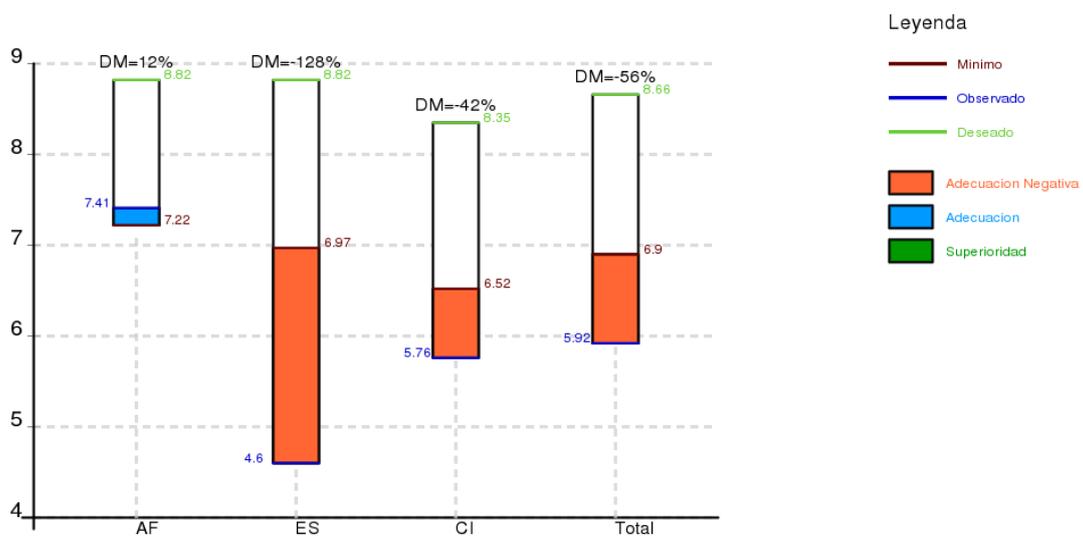
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
18	1.230	1.46

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	7.22	7.41	8.82	0.19	-1.41	12 %
La Biblio. como Espacio	6.97	4.6	8.82	-2.37	-4.22	-128 %
Control de la Información	6.52	5.76	8.35	-0.76	-2.59	-42 %

E. 12. 4. Comentarios a los resultados

Sólo una dimensión es adecuada en esta biblioteca, según sus usuarios, el Valor Afectivo (0.19). Las otras dos dimensiones aparecen como inadecuadas: la biblioteca como Espacio (-2.37) y el Control de la Información (-0.76). A destacar al alta insatisfacción que los usuarios muestran con los espacios que oferta esta biblioteca.

E. 12. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario habitual de apertura (L-V 8,30-20,45)	6.63	1.85	8
SO2	Horarios extraordinarios en periodo de exámenes	7.29	1.8	7
SO3	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca)	8.29	0.76	7
SO4	Préstamo Intercampus (obtención de documentos de otras bibliotecas de la UAH)	7.14	3.08	7
SO5	Préstamo de Portátiles	4.67	2.73	6

SO6	Autopréstamo (máquinas de autopréstamo automatizado)	4.14	2.61	7
SO7	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	6.25	2.19	8
SO8	Información Bibliográfica	6.25	2.43	8
SO9	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	6	3.02	8
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	6.88	1.64	8

E. 12. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo.

E. 12. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
9	1.472	0.61

F. Anexos

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

1. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Acalá

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	7	7.67	8.89	0.67	-1.22	35 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7	7.44	8.78	0.44	-1.34	25 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.67	7.11	8.78	-0.56	-1.67	-50 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.5	6.13	8.88	-1.37	-2.75	-99 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.13	6	8.88	-1.13	-2.88	-65 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.75	3.13	8.63	-3.62	-5.5	-193 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.5	3.13	8.88	-3.37	-5.75	-142 %
CII	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.63	6	8.75	-0.63	-2.75	-30 %

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.25	6.38	8.38	0.13	-2	6 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.63	5.75	8.25	-0.88	-2.5	-54 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7	5.57	8.71	-1.43	-3.14	-84 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.5	5.67	8.5	-0.83	-2.83	-42 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.29	6.14	8	-0.15	-1.86	-9 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.33	4.83	7.83	-1.5	-3	-100 %

2. Resultados de Estudiantes (Grado y Licenciaturas)

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	6.74	7.68	8.52	0.94	-0.84	53 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.05	7.82	8.54	0.77	-0.72	52 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.33	7.89	8.66	0.56	-0.77	42 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.04	6.93	8.61	-0.11	-1.68	-7 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.24	6.97	8.57	-0.27	-1.6	-20 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.41	5.44	8.14	-0.97	-2.7	-56 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.78	5.23	8.24	-1.55	-3.01	-106 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.77	6.75	8.36	-0.02	-1.61	-1 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.01	7.19	8.42	0.18	-1.23	13 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.02	6.91	8.42	-0.11	-1.51	-8 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.93	6.35	8.28	-0.58	-1.93	-43 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.87	6.8	8.27	-0.07	-1.47	-5 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.76	6.72	8.19	-0.04	-1.47	-3 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.74	6.11	8.26	-0.63	-2.15	-41 %

3. Resultados de Estudiantes de posgrado

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	7	7.95	8.74	0.95	-0.79	55 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.37	8.32	8.89	0.95	-0.57	63 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.32	7.95	8.89	0.63	-0.94	40 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.06	6.72	8.67	-0.34	-1.95	-21 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.06	6.67	8.44	-0.39	-1.77	-28 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.53	5.42	7.89	-1.11	-2.47	-82 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7.45	6	8.7	-1.45	-2.7	-116 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.84	6.95	8.68	-0.89	-1.73	-106 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información	7.6	7.05	8.7	-0.55	-1.65	-50 %

	por uno mismo						
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.4	6.25	8.6	-1.15	-2.35	-96 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.22	6.17	8.5	-1.05	-2.33	-82 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.42	7.16	8.58	-0.26	-1.42	-22 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7.45	7.1	8.55	-0.35	-1.45	-32 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.24	6.12	8.47	-1.12	-2.35	-91 %

4. Resultados de PDI

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	7.03	8.54	8.7	1.51	-0.16	90 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.38	8.63	8.78	1.25	-0.15	89 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.4	8.45	8.72	1.05	-0.27	80 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.2	7.61	8.73	0.41	-1.12	27 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.36	7.56	8.7	0.2	-1.14	15 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.71	5.8	8.08	-0.91	-2.28	-66 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7.27	6.87	8.59	-0.4	-1.72	-30 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.49	7.73	8.77	0.24	-1.04	19 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.38	7.72	8.73	0.34	-1.01	25 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.14	6.95	8.51	-0.19	-1.56	-14 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.38	7.12	8.74	-0.26	-1.62	-19 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.34	7.45	8.72	0.11	-1.27	8 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7.22	7.45	8.7	0.23	-1.25	16 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.28	6.79	8.7	-0.49	-1.91	-35 %

5. Resultados Biblioteca de Ciencias de la Salud

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	6.92	7.87	8.64	0.95	-0.77	55 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.23	8.31	8.77	1.08	-0.46	70 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.41	7.89	8.73	0.48	-0.84	36 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.31	7.53	8.75	0.22	-1.22	15 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.58	7.55	8.68	-0.03	-1.13	-3 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.66	6.75	8.22	0.09	-1.47	6 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7.2	6.2	8.37	-1	-2.17	-85 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.18	6.92	8.59	-0.26	-1.67	-18 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.5	7.38	8.71	-0.12	-1.33	-10 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.27	7	8.46	-0.27	-1.46	-23 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.27	6.49	8.57	-0.78	-2.08	-60 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.46	7.24	8.65	-0.22	-1.41	-18 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7.16	7.24	8.46	0.08	-1.22	6 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.31	6.84	8.63	-0.47	-1.79	-36 %

6. Resultados de la Biblioteca de Ciencias

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	6.62	8.62	8.57	2	0.05	103 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.29	8.29	8.67	1	-0.38	72 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7	8.15	8.65	1.15	-0.5	70 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.74	7.11	8.53	0.37	-1.42	21 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.6	7.27	8.47	0.67	-1.2	36 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	5.87	5.07	8	-0.8	-2.93	-38 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.83	5.78	8.44	-1.05	-2.66	-65 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.05	7.25	8.55	0.2	-1.3	13 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.6	7.3	8.4	0.7	-1.1	39 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.74	6.58	8.47	-0.16	-1.89	-9 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.84	6.11	8.53	-0.73	-2.42	-43 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.78	6.67	8.5	-0.11	-1.83	-6 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7.05	7.19	8.48	0.14	-1.29	10 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.13	6.25	8.5	-0.88	-2.25	-64 %

7. Resultados de la Biblioteca de Farmacia

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	6.79	8.29	8.5	1.5	-0.21	88 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.57	8.5	8.71	0.93	-0.21	82 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.57	8.14	8.64	0.57	-0.5	53 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.08	7.85	8.54	0.77	-0.69	53 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.25	7.42	8.58	0.17	-1.16	13 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	7.3	7	8.1	-0.3	-1.1	-38 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7.36	6.43	8.57	-0.93	-2.14	-77 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.46	7.69	8.62	0.23	-0.93	20 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.36	8.07	8.71	0.71	-0.64	53 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.2	6.9	8.7	-0.3	-1.8	-20 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.5	7.42	8.83	-0.08	-1.41	-6 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.54	7.92	8.62	0.38	-0.7	35 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7.25	8.08	8.75	0.83	-0.67	55 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.46	6.46	8.69	-1	-2.23	-81 %

8. Resultados de la Biblioteca Politécnica

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	6.47	8.36	8.51	1.89	-0.15	93 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.7	8.34	8.62	1.64	-0.28	85 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.88	8.29	8.65	1.41	-0.36	80 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.72	7.45	8.66	0.73	-1.21	38 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.91	7.09	8.47	0.18	-1.38	12 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.12	5.88	7.81	-0.24	-1.93	-14 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.65	6.13	8.41	-0.52	-2.28	-30 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.98	7.61	8.63	0.63	-1.02	38 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.86	7.49	8.53	0.63	-1.04	38 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.67	7.12	8.5	0.45	-1.38	25 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.9	6.98	8.53	0.08	-1.55	5 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.78	7.27	8.55	0.49	-1.28	28 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.68	7.52	8.58	0.84	-1.06	44 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.7	7.19	8.51	0.49	-1.32	27 %

9. Resultados de la Biblioteca de Arquitectura

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	6.6	7.8	9	1.2	-1.2	50 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.4	8	9	0.6	-1	38 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.2	7.2	8.6	0	-1.4	0 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.8	5.8	9	-2	-3.2	-167 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.4	6.6	9	-0.8	-2.4	-50 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	5.4	3.2	7	-2.2	-3.8	-138 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.2	4.4	7.8	-1.8	-3.4	-113 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.75	6.75	8.5	0	-1.75	0 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7	6.75	8.25	-0.25	-1.5	-20 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.75	4.25	7.5	-1.5	-3.25	-86 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.5	6.5	9	0	-2.5	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	6.67	6	8.67	-0.67	-2.67	-34 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.67	5.33	8.67	-1.34	-3.34	-67 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7	3.25	8.75	-3.75	-5.5	-214 %

10. Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	6.68	7.94	8.71	1.26	-0.77	62 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6.88	8.09	8.67	1.21	-0.58	68 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.94	8	8.63	1.06	-0.63	63 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.88	7.29	8.65	0.41	-1.36	23 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.91	6.88	8.58	-0.03	-1.7	-2 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.26	5.48	8.15	-0.78	-2.67	-41 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7.06	6.13	8.59	-0.93	-2.46	-61 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.19	7.59	8.75	0.4	-1.16	26 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.21	7.36	8.68	0.15	-1.32	10 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.8	6.56	8.6	-0.24	-2.04	-13 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.03	6.52	8.72	-0.51	-2.2	-30 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.75	6.86	8.54	0.11	-1.68	6 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.79	6.93	8.52	0.14	-1.59	8 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.88	6.64	8.64	-0.24	-2	-14 %

11. Biblioteca de Derecho

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	7.94	8.4	8.67	0.46	-0.27	63 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	8.1	8.5	8.73	0.4	-0.23	63 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	8.06	8.71	8.81	0.65	-0.1	87 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.94	7.8	8.74	-0.14	-0.94	-18 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	8	7.76	8.63	-0.24	-0.87	-38 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	7.64	6.26	8.34	-1.38	-2.08	-197 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7.79	6.63	8.44	-1.16	-1.81	-178 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.79	7.35	8.62	-0.44	-1.27	-53 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.9	7.69	8.61	-0.21	-0.92	-30 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.8	7.31	8.55	-0.49	-1.24	-65 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.82	7.22	8.53	-0.6	-1.31	-85 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.76	7.5	8.41	-0.26	-0.91	-40 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7.71	7.12	8.45	-0.59	-1.33	-80 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.83	6.64	8.66	-1.19	-2.02	-143 %

12. Biblioteca de Documentación

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	6.8	7.8	8	1	-0.2	83 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.8	8.6	8	0.8	0.6	400 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.2	8.4	7.8	1.2	0.6	200 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.6	5.4	7.4	-1.2	-2	-150 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.4	5.4	8	-1	-2.6	-63 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.33	3.33	8.67	-3	-5.34	-128 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7	6	7.8	-1	-1.8	-125 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.4	7	8	-0.4	-1	-67 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.6	6.6	8	-1	-1.4	-250 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.75	7.25	8	-0.5	-0.75	-200 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.75	7	7.75	1.25	-0.75	63 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.2	7.4	7.8	0.2	-0.4	33 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7.2	7.2	7.8	0	-0.6	0 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.6	6.8	7.8	-0.8	-1	-400 %

13. Biblioteca de Filosofía y Letras

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	6.77	8.17	8.7	1.4	-0.53	73 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7	8.48	8.76	1.48	-0.28	84 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.26	8.44	8.85	1.18	-0.41	74 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.93	6.66	8.72	-0.27	-2.06	-15 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.25	7.14	8.79	-0.11	-1.65	-7 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.17	5.08	8.25	-1.09	-3.17	-52 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.94	6.58	8.42	-0.36	-1.84	-24 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.53	7.87	8.73	0.34	-0.86	28 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.07	7.73	8.77	0.66	-1.04	39 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.14	6.9	8.59	-0.24	-1.69	-17 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.33	7.37	8.7	0.04	-1.33	3 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.28	7.48	8.86	0.2	-1.38	13 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7.13	7.4	8.73	0.27	-1.33	17 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.88	6.62	8.62	-0.26	-2	-15 %

14. Biblioteca de Filología

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	6.75	8.45	8.85	1.7	-0.4	81 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.05	8.6	8.75	1.55	-0.15	91 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.35	8.5	8.85	1.15	-0.35	77 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.47	7.47	8.88	1	-1.41	41 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	6.83	7.94	8.83	1.11	-0.89	56 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	5.72	4.11	6.89	-1.61	-2.78	-138 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.85	7	8.6	0.15	-1.6	9 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.94	7.39	8.72	0.45	-1.33	25 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.39	7.28	8.89	-0.11	-1.61	-7 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.73	6.67	8.4	-0.06	-1.73	-4 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7	5.93	8.57	-1.07	-2.64	-68 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.22	7.39	8.78	0.17	-1.39	11 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7	7.05	8.68	0.05	-1.63	3 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.5	5.13	8.56	-1.37	-3.43	-67 %

15. Biblioteca del edificio de Trinitarios

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	5.5	8	7.5	2.5	0.5	125 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	6	7.5	8	1.5	-0.5	75 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	6.5	6.5	8	0	-1.5	0 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	6.5	7	8.5	0.5	-1.5	25 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7	7	8.5	0	-1.5	0 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	7	5.5	8.5	-1.5	-3	-100 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6	4	9	-2	-5	-67 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.5	7	8	0.5	-1	33 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.5	6.5	8	0	-1.5	0 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.5	4.5	7.5	-2	-3	-200 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.5	5.5	7.5	-1	-2	-100 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.5	6	8	-0.5	-2	-33 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	5.5	4	8	-1.5	-4	-60 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6	3	9	-3	-6	-100 %

16. Biblioteca de Magisterio

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	7.06	8.22	8.78	1.16	-0.56	67 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7.83	8.39	8.89	0.56	-0.5	53 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	8	8.39	8.83	0.39	-0.44	47 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.44	7.56	8.75	0.12	-1.19	9 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	8.06	7.63	8.81	-0.43	-1.18	-57 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	7	5.81	8.75	-1.19	-2.94	-68 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	7.59	6.71	8.82	-0.88	-2.11	-72 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.65	7.35	8.76	-0.3	-1.41	-27 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.89	8.11	8.89	0.22	-0.78	22 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.73	7.2	8.6	-0.53	-1.4	-61 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.63	7.38	8.69	-0.25	-1.31	-24 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.69	7.44	8.69	-0.25	-1.25	-25 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	7.56	7.25	8.69	-0.31	-1.44	-27 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.53	7.33	8.6	-0.2	-1.27	-19 %

17. Biblioteca del edificio Multidepartamental

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal es siempre amable	7	7.67	8.89	0.67	-1.22	35 %
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas de los usuarios	7	7.44	8.78	0.44	-1.34	25 %
Af3	Un personal con conocimiento capaz de responder a las preguntas de los usuarios.	7.67	7.11	8.78	-0.56	-1.67	-50 %
Es1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio, al aprendizaje y a la investigación	7.5	6.13	8.88	-1.37	-2.75	-99 %
Es2	Un espacio tranquilo para el trabajo individual	7.13	6	8.88	-1.13	-2.88	-65 %
Es3	Espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo	6.75	3.13	8.63	-3.62	-5.5	-193 %
Es4	Un equipamiento moderno que me permita un acceso fácil a la información que necesito	6.5	3.13	8.88	-3.37	-5.75	-142 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.63	6	8.75	-0.63	-2.75	-30 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.25	6.38	8.38	0.13	-2	6 %

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.63	5.75	8.25	-0.88	-2.5	-54 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7	5.57	8.71	-1.43	-3.14	-84 %
CI5	Instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) fáciles de usar que me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.5	5.67	8.5	-0.83	-2.83	-42 %
CI6	La información es fácilmente accesible para un uso autónomo	6.29	6.14	8	-0.15	-1.86	-9 %
CI7	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.33	4.83	7.83	-1.5	-3	-100 %