



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2015)**

Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)

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



Granada, Noviembre 2015

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 UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2015)**

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.....	31

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 que se ha pasado a los usuarios de la biblioteca consta de 18 preguntas Libqual, 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 muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.

Af 4: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.

Af 5: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.

Af 6: 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 es tranquilo para el trabajo individual.

Es 2: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.

Es 4: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

Es 5: Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades.

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.

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.

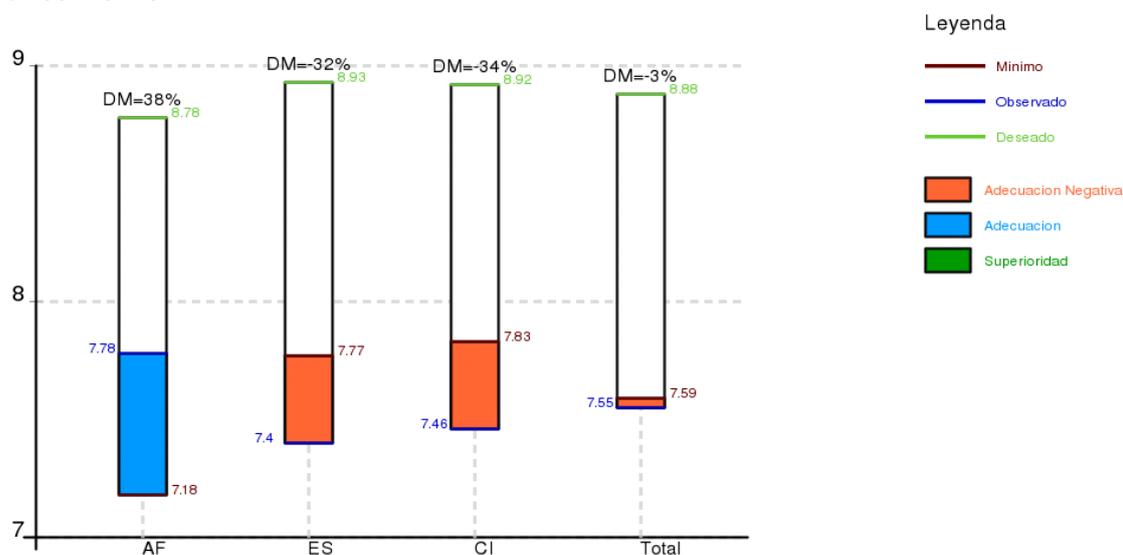
A. 5. 3. DM Score

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.

Además de estas preguntas, que llamamos LibQual, se han pasado igualmente 11 preguntas, que llamamos preguntas locales, son las siguientes:

- SO 1. Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)
- SO 2. Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)
- SO 3. Préstamo de Portátiles
- SO 4. Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)
- SO 5. Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)
- SO 6. Información bibliográfica básica y especializada

SO 7. Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).

SO 8. Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).

SO 9. Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.

SO 10. Otros servicios como soporte a su actividad

SG 1. Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca

B. Ficha técnica

B.1. Grado de participación

Número de encuestas cumplimentadas				
Biblioteca	No. de encuestas	%	Población	%
CRAI-Biblioteca	84	36'52%		
Biblioteca de Ciencias	24	10'43%		
Biblioteca de Educación	20	8'69%		
Biblioteca de Farmacia	13	5'65%		
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	50	21'73%		
Biblioteca multidepartamental	9	3'91%		
Biblioteca Politécnica	29	12'6%		
Biblioteca de Trinitarios	1	0'43%		
TOTALES	230	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 de Grado	92	40	16.700	55
Estudiantes de Posgrado Oficial	7	3	3.271	10.7
Estudiantes de Estudios propios y Formación continúa	3	1.3	7.911	26
Personal Docente e Investigador (PDI)	103	44.7	1.750	5.7
Personal de Administración y Servicios (PAS)	25	10.8	758	2.5
TOTAL	230	100	30.390	100

El número total de encuestas cumplimentadas ha sido de 230.

B.2. Periodo de recogida de datos

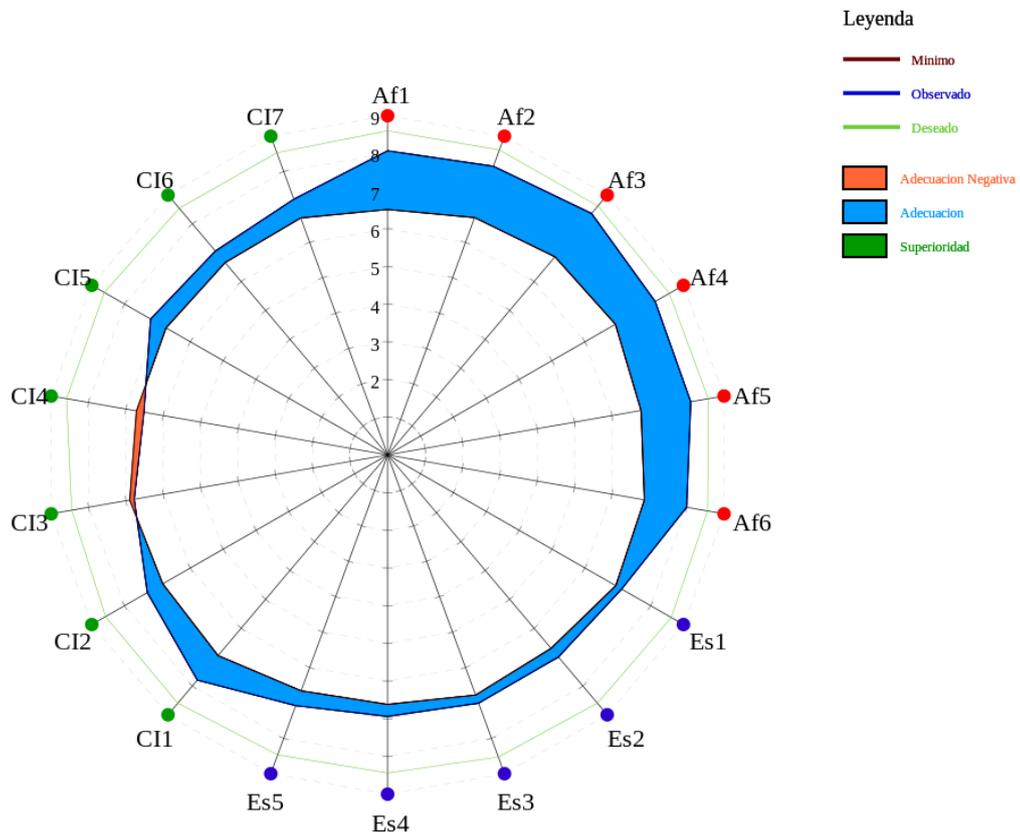
La recogida de datos para cumplimentar la encuesta en la página web, fue desde el 23 de septiembre hasta el 16 de octubre de 2015, ambos incluidos.

B. 3. Población

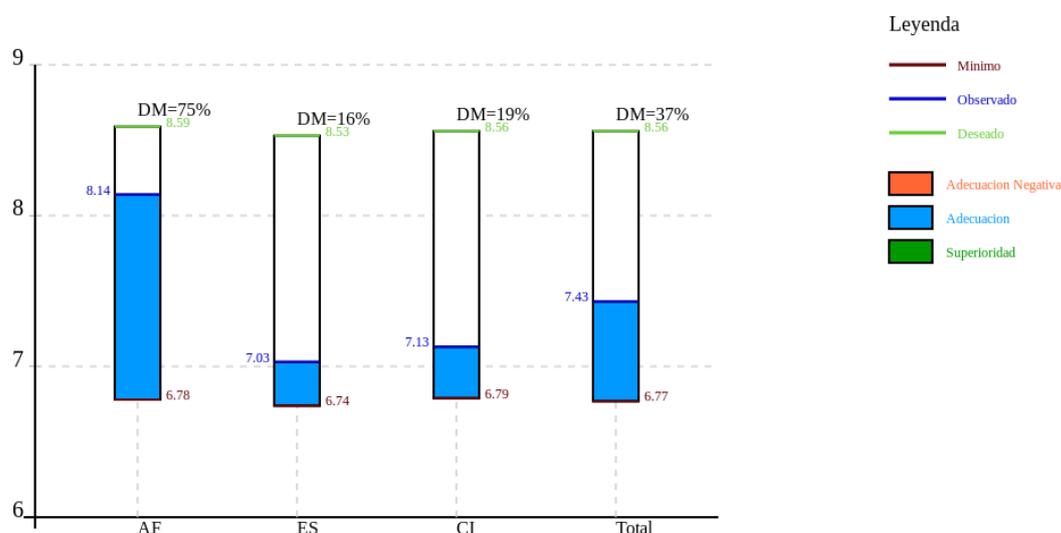
Como se observa en la tabla el número total de encuestas contestadas y válidas en la Biblioteca de la Universidad de Alcalá es de 230. La población a la que sirve la Biblioteca si sumamos los estudiantes de grado (16.700), los estudiantes de postgrado oficial (3.271), los estudiantes propios y formación continua (7.911), el PDI (1.750) y el personal de administración y servicios (758) es de 30.390. 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 0.76%.

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 Universidad de Alcalá – Resultados Totales						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.78	8.14	8.59	1.36	-0.45	75 %
La Biblio. como Espacio	6.74	7.03	8.53	0.29	-1.5	16 %
Control de la Información	6.79	7.13	8.56	0.34	-1.43	19 %

C. 4. Comentarios a los resultados

Como puede observarse de las tres dimensiones en que agrupamos la encuesta la biblioteca de la Universidad de Alcalá obtiene Adecuación en las tres dimensiones, unos buenos resultados globales. El Control de la Información aparece, según los usuarios, como servicio adecuado (0.34). El valor más bajo es La Biblioteca como Espacio (0.29). El Valor Afectivo del servicio consigue una puntuación de 1.36. un excelente resultado, lo que muestra la buena valoración que hacen los usuarios del personal de la biblioteca.

Visto desde la medición DM-Score el Valor Afectivo alcanza un grado de cumplimiento del 75%, mientras que La Biblioteca como Espacio solo 16%.

El gráfico radial, con la valoración de todas las preguntas deja muy claro la situación de la biblioteca universitaria.

C. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	7.27	2.46	216
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.1	1.42	225
SO3	Préstamo de Portátiles	7.17	1.98	165
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.6	1.98	202
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.81	1.71	209
SO6	Información bibliográfica básica y especializada	7	2.07	209
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	6.75	2.21	177
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	6.72	2.03	178
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	6.97	1.9	204
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	6.84	2.01	161
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)

SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.62	1.39	237
-----	---	------	------	-----

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

Véase Anexo 1.

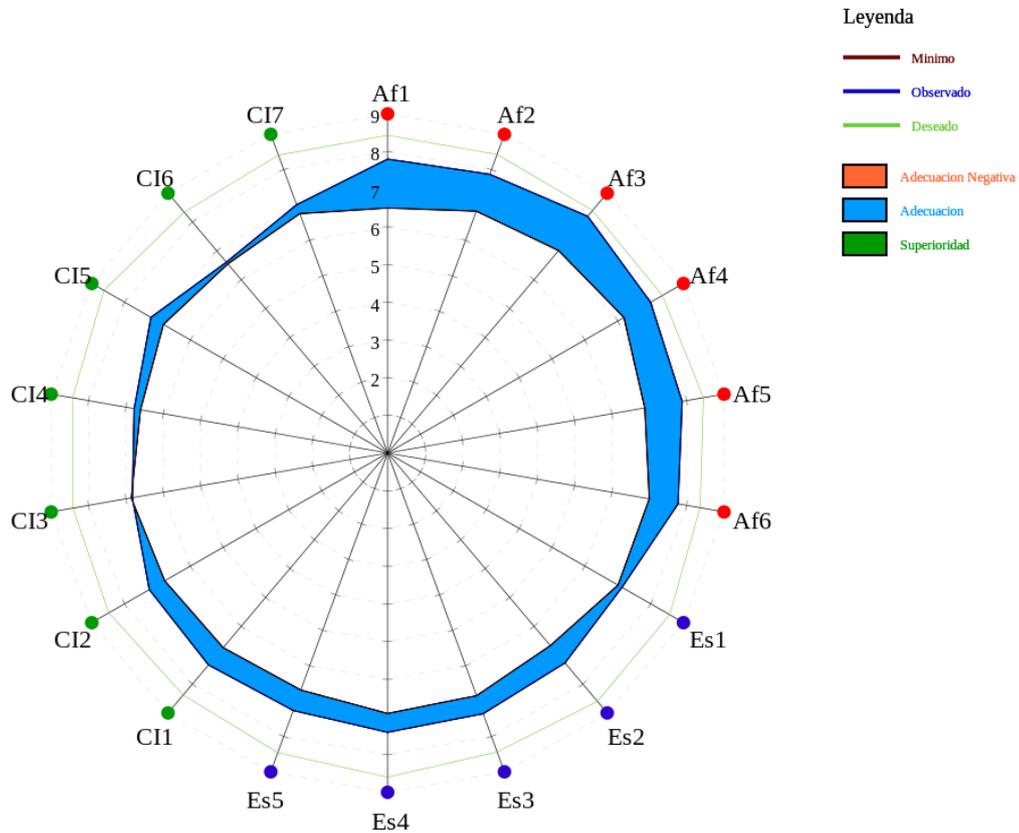
C. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
230	30.390	0.76

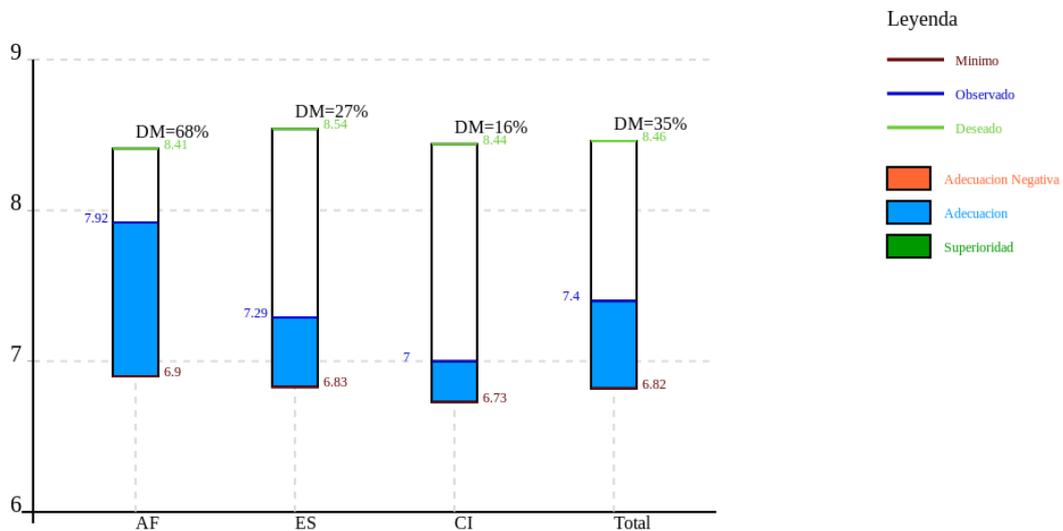
D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de Grado

D. 1. 1. Gráfico con los resultados de Estudiantes de Grado



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



E. 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	6.9	7.92	8.41	1.02	-0.49	68 %
La Biblio. como Espacio	6.83	7.29	8.54	0.46	-1.25	27 %
Control de la Información	6.73	7	8.44	0.27	-1.44	16 %

D. 1. 4. Comentarios a los resultados

Como podemos observar el tipo de usuario definido como Estudiante de Grado o Licenciatura muestra satisfacción con la biblioteca. Las tres dimensiones tienen Adecuación, la puntuación más alta la alcanza el Valor Afectivo del servicio, (1.02), seguido de La Biblioteca como Espacio (0.46), el Control de la Información también muestra Adecuación (0.27).

Si lo vemos desde el DM-Score el Valor Afectivo del servicio alcanza una puntuación de 68%; el menor, con un 16%, es el Control de la Información.

D. 1. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	7.09	2.64	80
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7.94	1.49	83
SO3	Préstamo de Portátiles	7.14	2.05	76
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.58	2.21	83
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.13	2.19	71

SO6	Información bibliográfica básica y especializada	7.1	1.78	80
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	6.19	2.49	69
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	6.28	2.29	72
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	6.55	2.17	73
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	6.41	2.05	66
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.43	1.31	87

D. 1. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

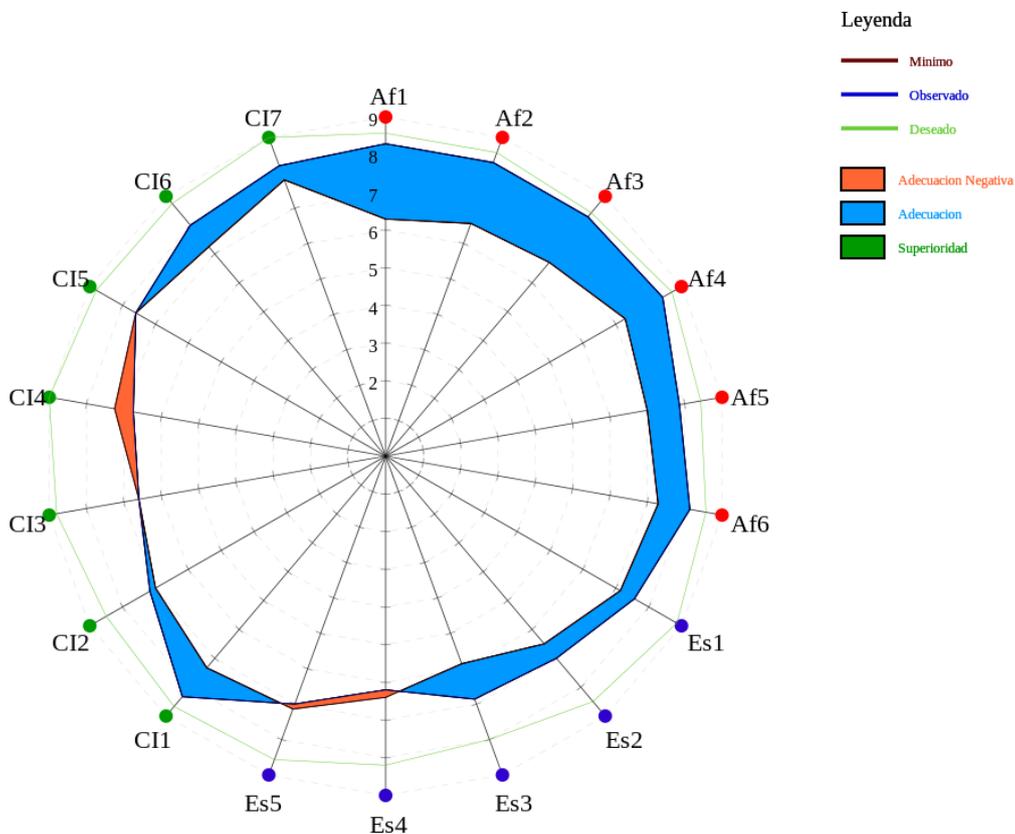
Véase Anexo 1.

D. 1. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

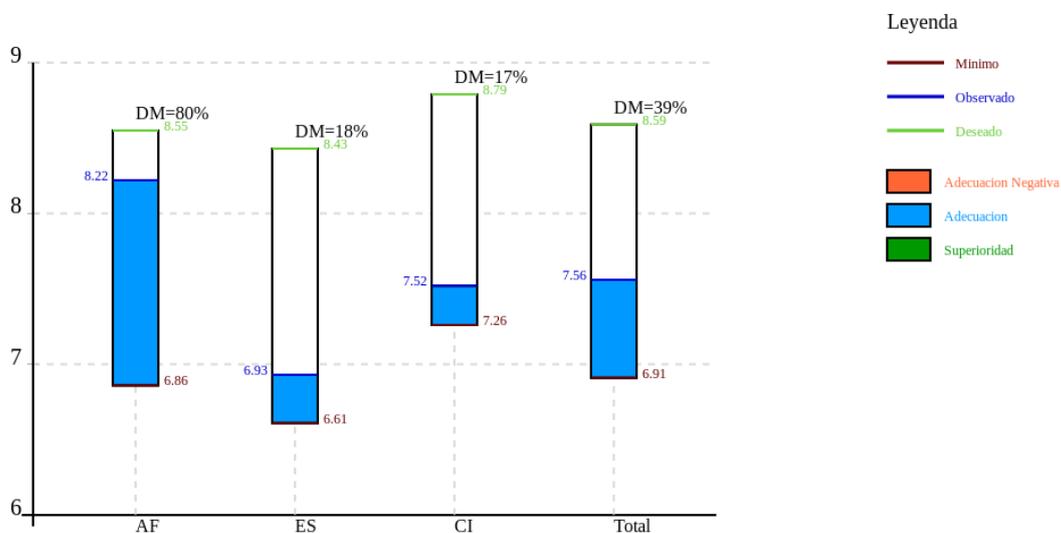
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
92	16.700	0,55

D. 2. Estudiantes de Posgrado Oficial

D. 2. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los estudiantes de posgrado oficial



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	6.86	8.22	8.55	1.36	-0.33	80 %
La Biblio. como Espacio	6.61	6.93	8.43	0.32	-1.5	18 %
Control de la Información	7.26	7.52	8.79	0.26	-1.27	17 %

D. 2. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa la opinión de los Alumnos de Posgrado es muy favorable, todas muestras adecuación, destacando el valor afectivo del servicio (1.36), seguido de la biblioteca como espacio (0.32) y el Control de la Información (0.26).

En la medición DM-Score el Valor Afectivo alcanza un grado de cumplimiento del 80%, mientras que La Biblioteca como Espacio 18% y el Control de la Información 17%.

D. 2. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	5.5	3.45	6
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.33	0.82	6
SO3	Préstamo de Portátiles	8.17	1.33	6
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.33	0.82	6
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de	7	2.35	5

	otras instituciones)			
SO6	Información bibliográfica básica y especializada	6.4	1.34	5
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	6	0.82	4
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	6.25	0.96	4
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	6.5	0.58	4
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	7.5	1.29	4
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.57	0.53	7

D. 2. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

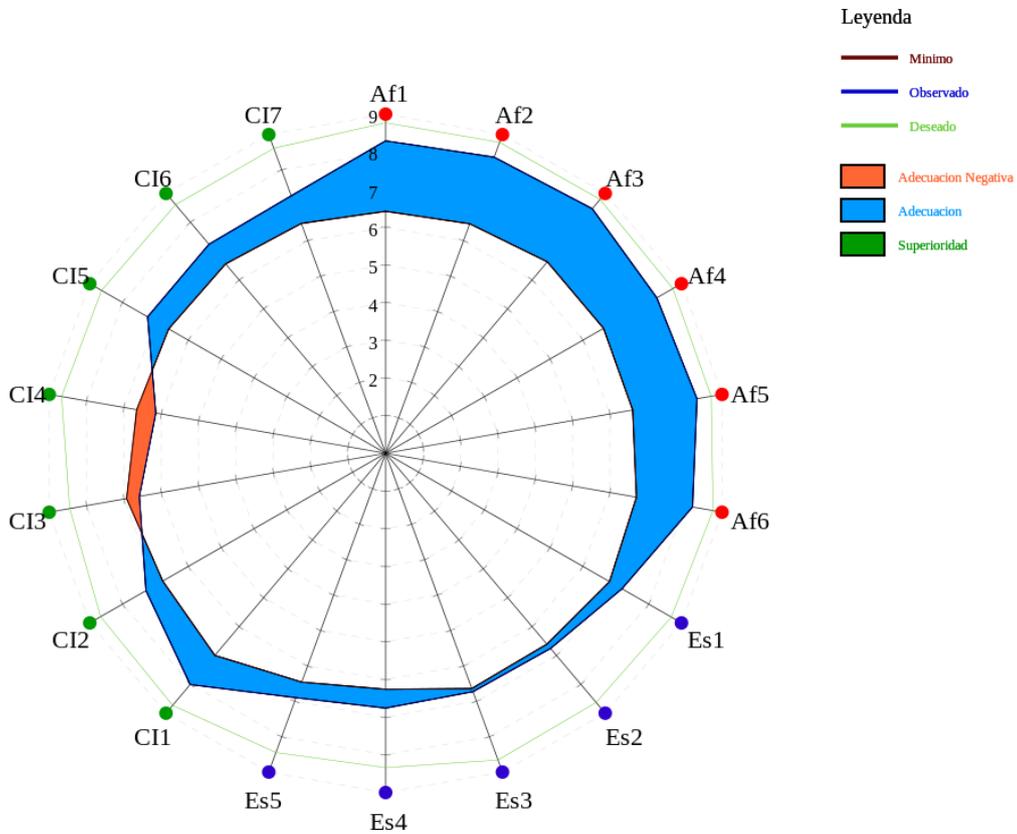
Véase Anexo 1.

D. 2. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

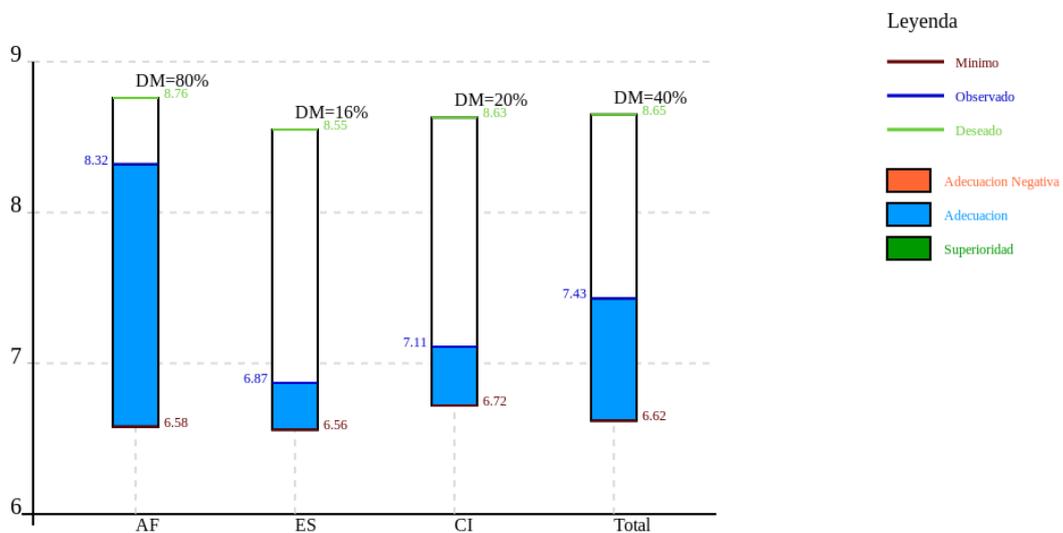
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
7	3.271	0,21

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	6.58	8.32	8.76	1.74	-0.44	80 %
La Biblio. como Espacio	6.56	6.87	8.55	0.31	-1.68	16 %
Control de la Información	6.72	7.11	8.63	0.39	-1.52	20 %

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

Para el PDI el Valor Afectivo del Servicio es a lo que más adecuación otorgan (1.74), mientras que el Control de la información (0.39) y La biblioteca como espacio (0.31) son adecuados, pero si la alta valoración del personal.

En la medición DM-Score el Valor Afectivo alcanza un grado de cumplimiento del 80%, mientras que el Control de la Información tiene un 20% y La Biblioteca como Espacio 16%.

D. 3. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	7.53	2.28	106
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.15	1.49	109
SO3	Préstamo de Portátiles	6.84	2.07	62
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.49	1.93	90
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de	8.21	1.23	109

	otras instituciones)			
SO6	Información bibliográfica básica y especializada	6.81	2.36	101
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.08	1.99	84
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	7.04	1.83	81
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	7.29	1.67	104
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	7.11	1.97	71
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.78	1.42	115

D. 3. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

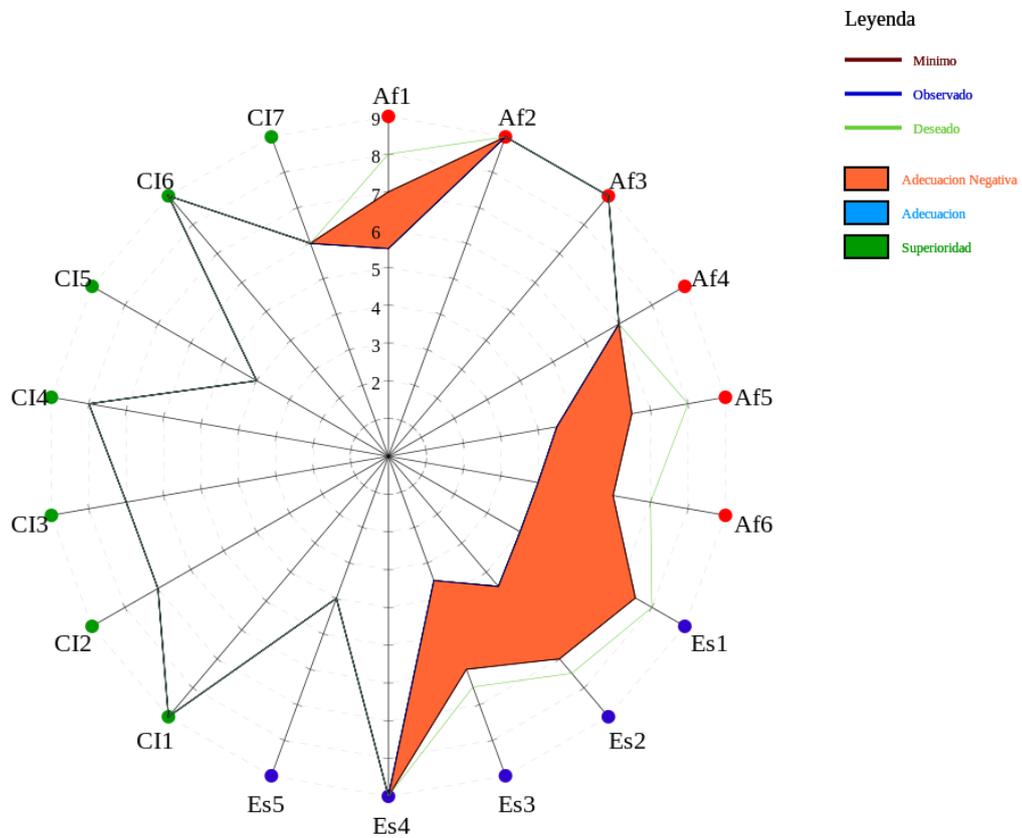
Véase Anexo 1.

D. 3. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

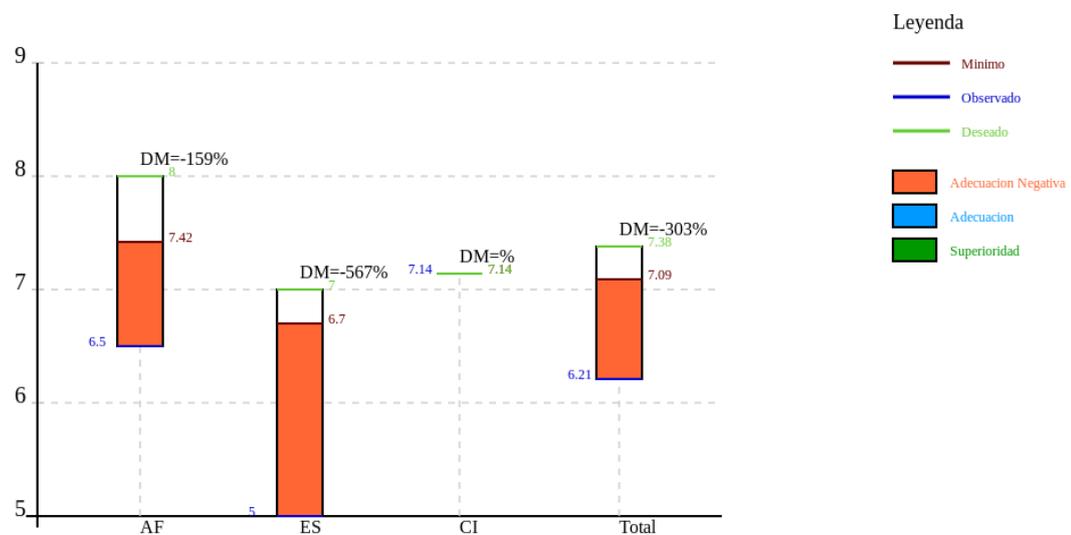
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
103	1.750	5,89

D. 4. Estudiantes de Estudios Propios y Formación Continua

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



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



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

Biblioteca Universidad de Alcalá – Estudiantes Formación Continua						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.42	6.5	8	-0.92	-1.5	-159 %
La Biblio. como Espacio	6.7	5	7	-1.7	-2	-567 %
Control de la Información	7.14	7.14	7.14	0	0	%

D. 3. 4. Comentarios a los resultados de Formación Continua

Como vemos el número de encuestas contestadas es de tres, lo que hace que no sea representativo.

D. 3. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	7.67	1.53	3
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	6	0	2
SO3	Préstamo de Portátiles	7	2.83	2
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7	2.83	2
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	6	1.41	2
SO6	Información bibliográfica básica y especializada	4	1.73	3

SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	5	0	2
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	4.5	0.71	2
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	5	0	2
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	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	5.67	1.15	3

D. 3. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

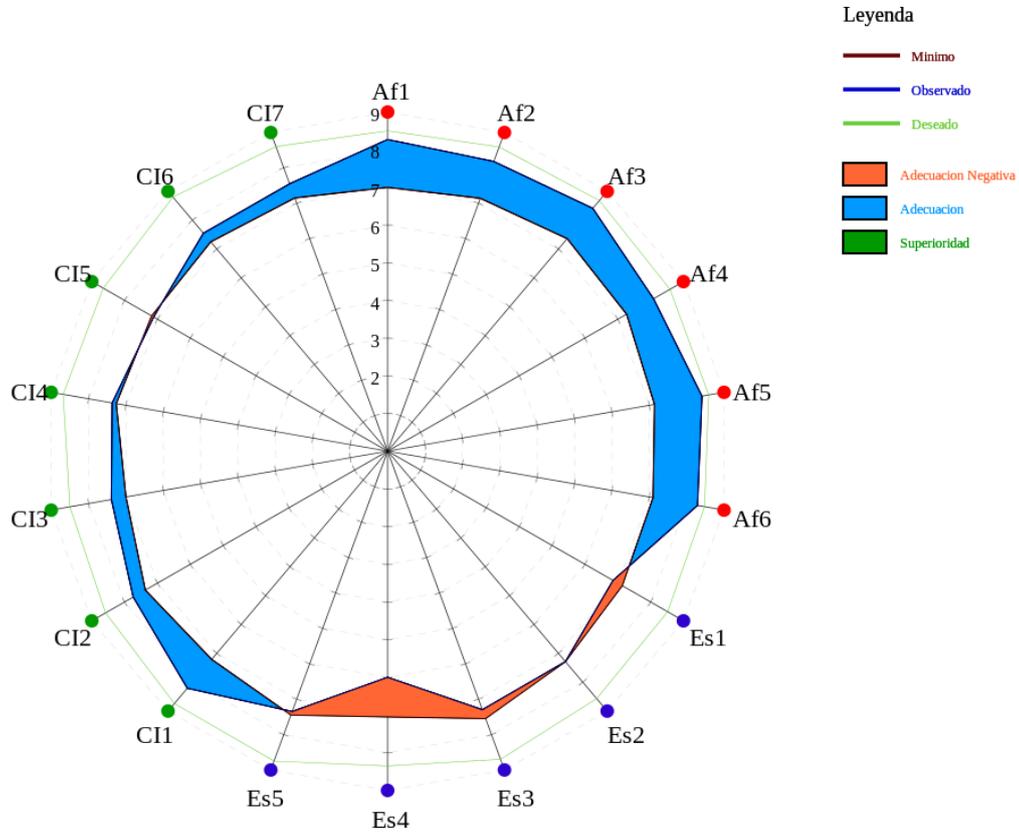
Véase Anexo 1.

D. 3. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

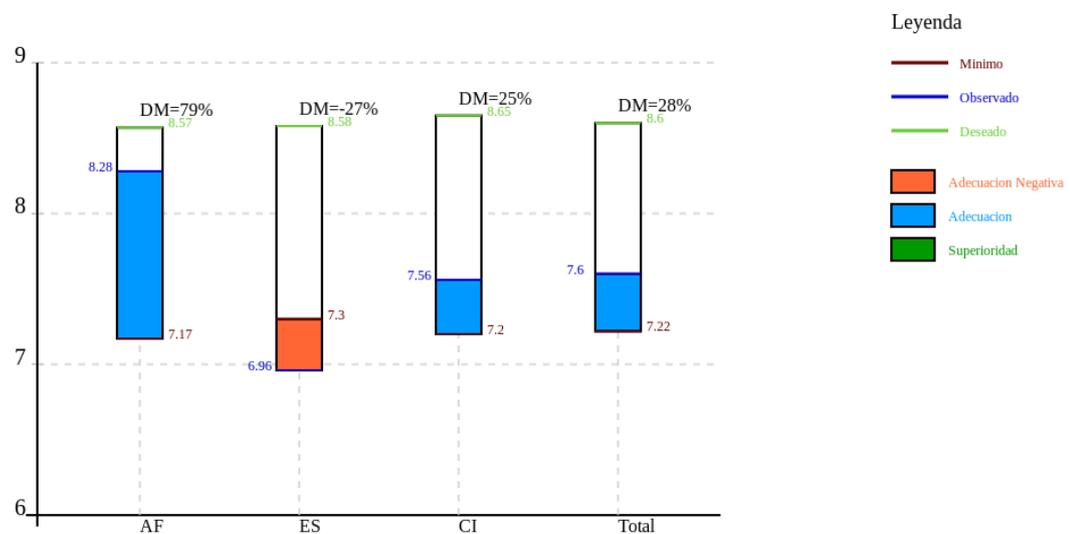
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
3	7.911	

D. 4. PAS

D. 3. 1. Gráfico con los resultados para el Personal de Administración y Servicios



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



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

Biblioteca Universidad de Alcalá – PAS						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.17	8.28	8.57	1.11	-0.29	79 %
La Biblio. como Espacio	7.3	6.96	8.58	-0.34	-1.62	-27 %
Control de la Información	7.2	7.56	8.65	0.36	-1.09	25 %

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

Para el PAS dos dimensiones son adecuadas, el Valor Afectivo del servicio (1.11) y el Control de la información (0.36). La biblioteca como espacio muestra inadecuación (-0.34).

En la medición DM-Score el Valor Afectivo alcanza un grado de cumplimiento del 79% y el Control de la Información tiene un 25%. La Biblioteca como Espacio refleja un grado de incumplimiento del -27%.

D. 3. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	7.14	2.37	21
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.52	0.71	25
SO3	Préstamo de Portátiles	8.05	1.13	19
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8	1.41	21

SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.36	0.85	22
SO6	Información bibliográfica básica y especializada	8.2	0.77	20
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.67	1.78	18
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	7.37	1.64	19
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	7.1	1.95	21
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	7.67	1.28	18
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.76	1.51	25

D. 3. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

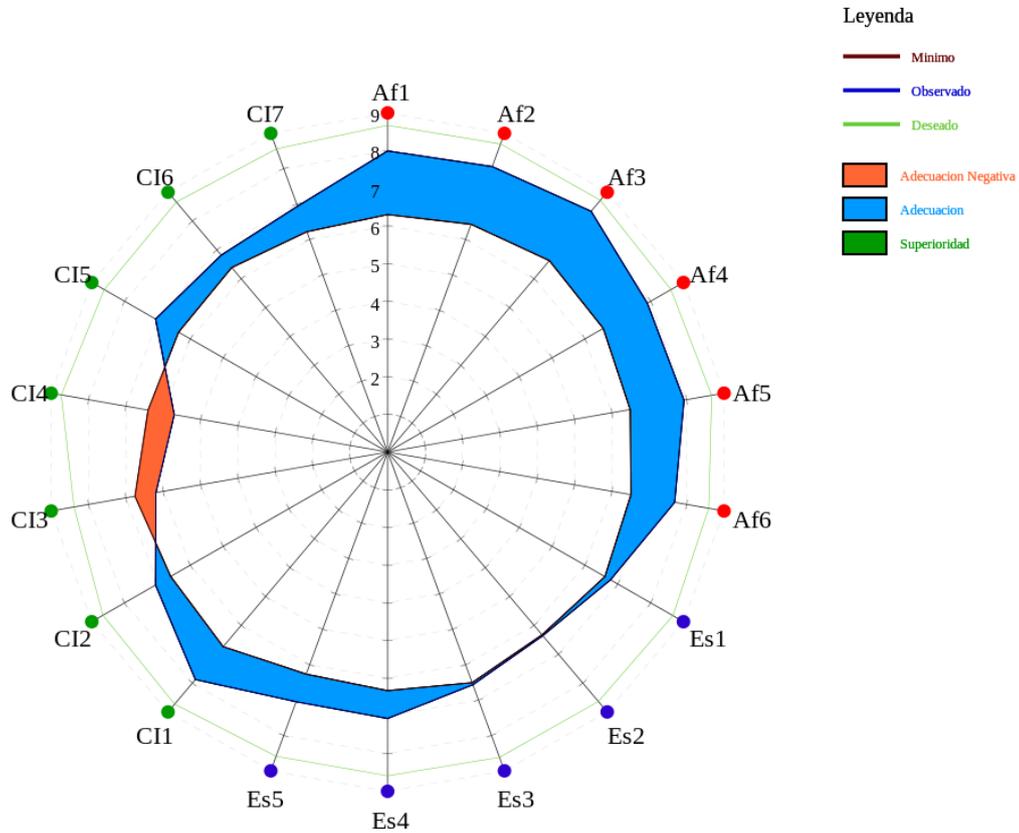
D. 3. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
25	758	3,30

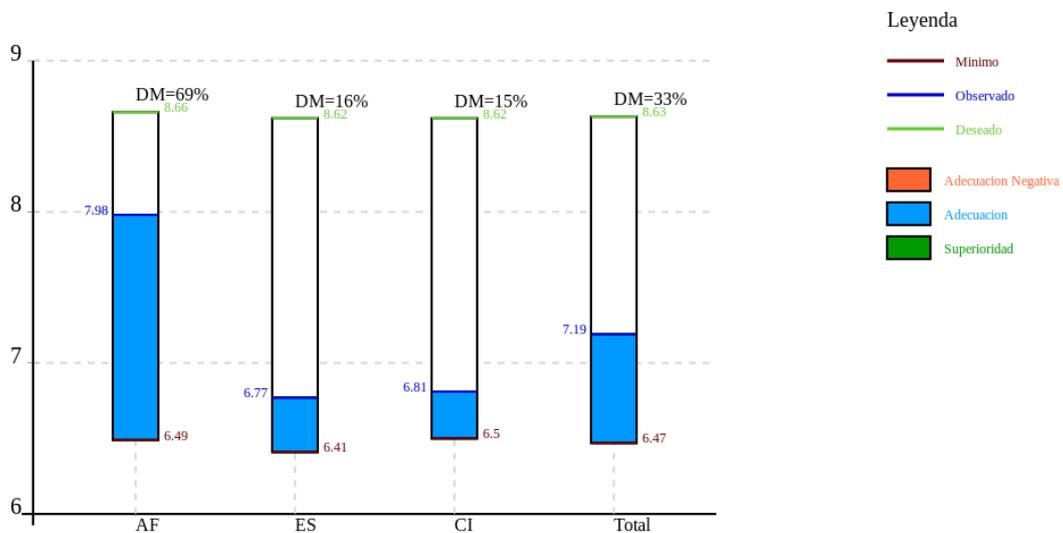
E. Resultados de cada una de las Bibliotecas

E. 1. CRAI-Biblioteca

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	6.49	7.98	8.66	1.49	-0.68	69 %
La Biblio. como Espacio	6.41	6.77	8.62	0.36	-1.85	16 %
Control de la Información	6.5	6.81	8.62	0.31	-1.81	15 %

E. 1. 4. Comentarios a los resultados

El Valor Afectivo del servicio tiene la valoración más positiva (1.49), seguido de La biblioteca como espacio (0.36) y el Control de la información (0.31). En esta biblioteca hay un buen grado de satisfacción de los usuarios con la misma.

El Valor Afectivo del Servicio con un grado del 69% muestra buena satisfacción, La Biblioteca como Espacio un 16% y el Control de la Información un 15%.

E. 1. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	8.43	1.47	89
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.03	1.64	91
SO3	Préstamo de Portátiles	7.11	2.1	53
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.89	1.7	79

SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.16	1.37	86
SO6	Información bibliográfica básica y especializada	6.29	2.48	82
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	6.58	2.15	59
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	6.6	2.09	58
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	6.89	1.88	80
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	6.76	2.18	55
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.29	1.79	94

E. 1. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

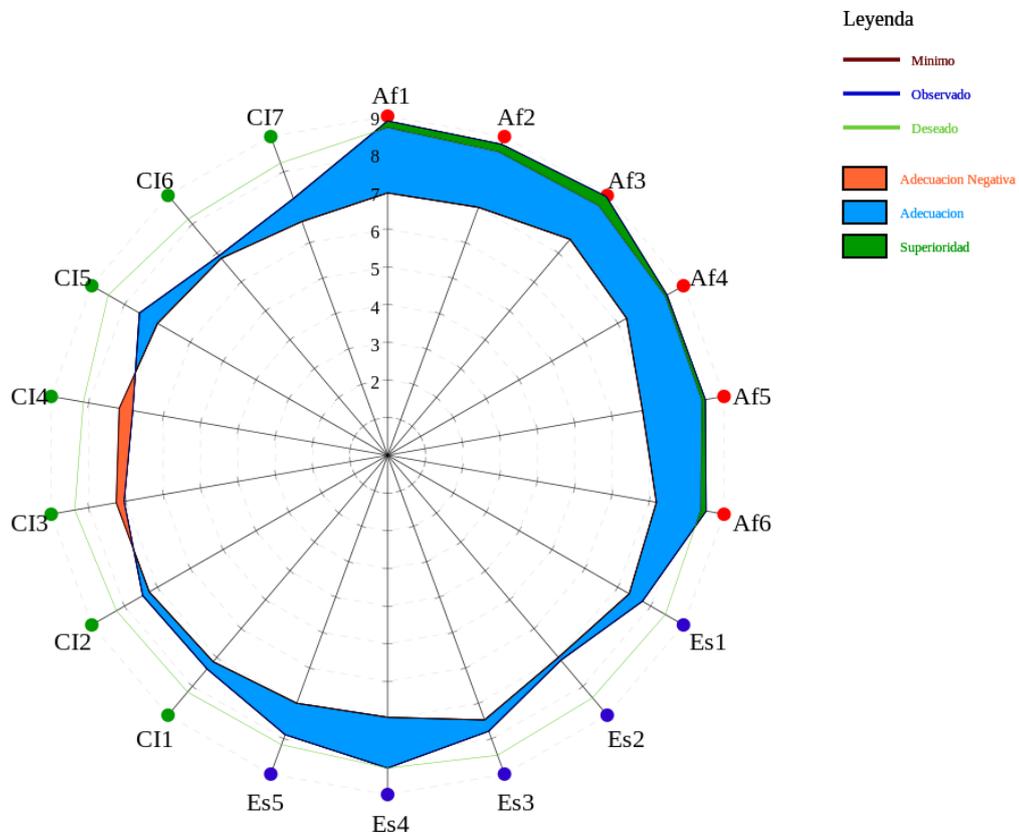
Véase Anexo 1

E. 1. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

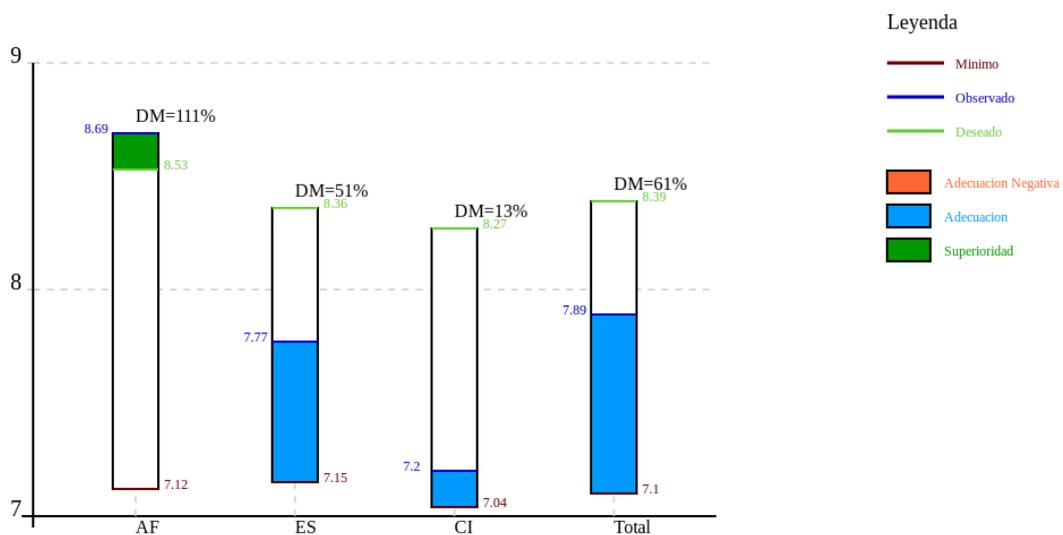
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
84		

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	7.12	8.69	8.53	1.57	0.16	111 %
La Biblio. como Espacio	7.15	7.77	8.36	0.62	-0.59	51 %
Control de la Información	7.04	7.2	8.27	0.16	-1.07	13 %

E. 2. 4. Comentarios a los resultados

Las tres dimensiones aparecen con Adecuación positiva, el más alto es el Valor Afectivo del Servicio (1.57). Tras ella están La biblioteca como Espacio (0.62) y el Control de la Información (0.16). A destacar que en esta biblioteca es de las pocas que aparece Superioridad, en el Valor Afectivo del servicio, con 0.16, visto desde el DM Score sería del 111%, este resultado es excelente y convierte a esta biblioteca en un modelo de buenas prácticas en lo que al personal se refiere.

El mayor grado de satisfacción de los usuarios con la misma está en el Valor Afectivo del Servicio con un 111%, superando las expectativas. Las otras dos dimensiones son positivas también, La Biblioteca como Espacio con un 51% y el Control de la Información con un 13%.

E. 2. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	5.89	2.64	19
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.1	1.09	21
SO3	Préstamo de Portátiles	7	1.57	14

SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	4.94	3.19	16
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.37	1.77	19
SO6	Información bibliográfica básica y especializada	7.17	1.42	18
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	5.73	2.89	15
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	6.17	2.01	18
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	6.84	1.83	19
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	5.83	1.4	12
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.75	1.07	24

E. 2. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

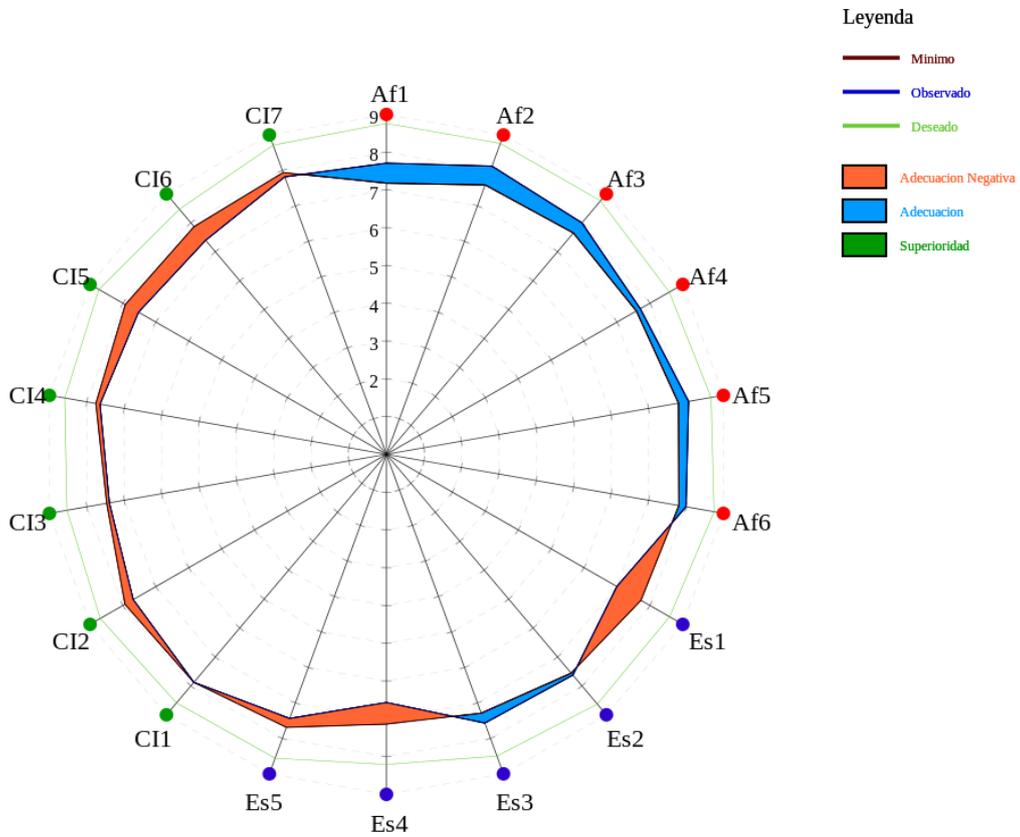
Véase Anexo 1.

E. 2. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

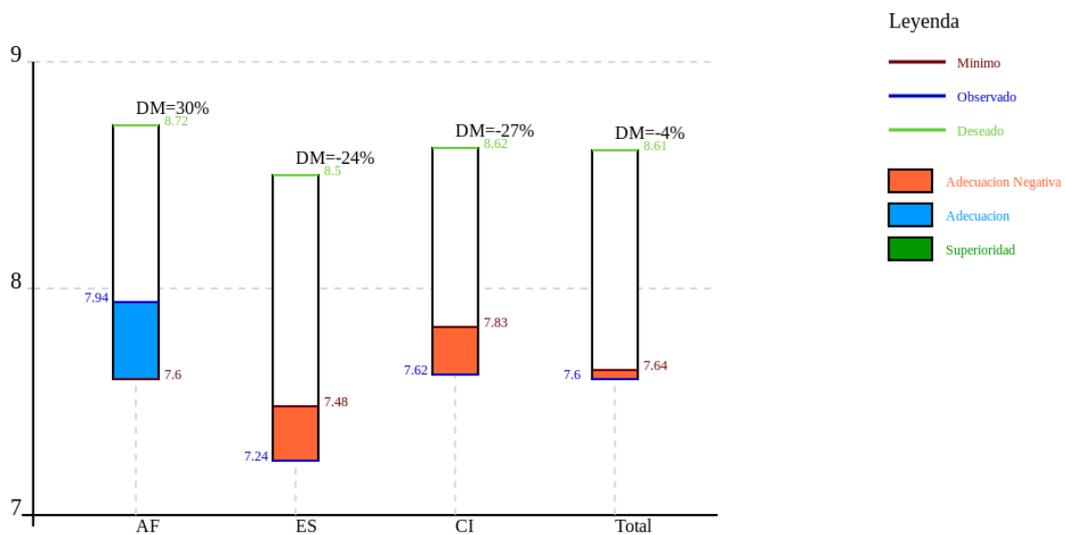
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
24		

E. 3. Biblioteca de Educación

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 Educación						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.6	7.94	8.72	0.34	-0.78	30 %
La Biblioteca como Espacio	7.48	7.24	8.5	-0.24	-1.26	-24 %
Control de la Información	7.83	7.62	8.62	-0.21	-1	-27 %

E. 3. 4. Comentarios a los resultados

Como puede verse dos dimensiones tienen inadecuación: el Control de la información (-0.21) y la biblioteca como espacio (-0.24). Esta biblioteca tiene Adecuación en el Valor Afectivo del Servicio.

Si vemos la medición DM-Score para el Valor Afectivo del servicio, alcanza un 30%, para las otras dos dimensiones los valores son negativos.

F. 3. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	6.44	3.2	18
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.2	1.15	20
SO3	Préstamo de Portátiles	7.81	1.72	16
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.11	1.41	19
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.79	2.49	19

SO6	Información bibliográfica básica y especializada	8.06	1.06	18
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	6.94	1.86	18
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	7.06	2.07	18
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	6.89	2.42	18
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	7.44	1.75	16
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.85	0.99	20

E. 3. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

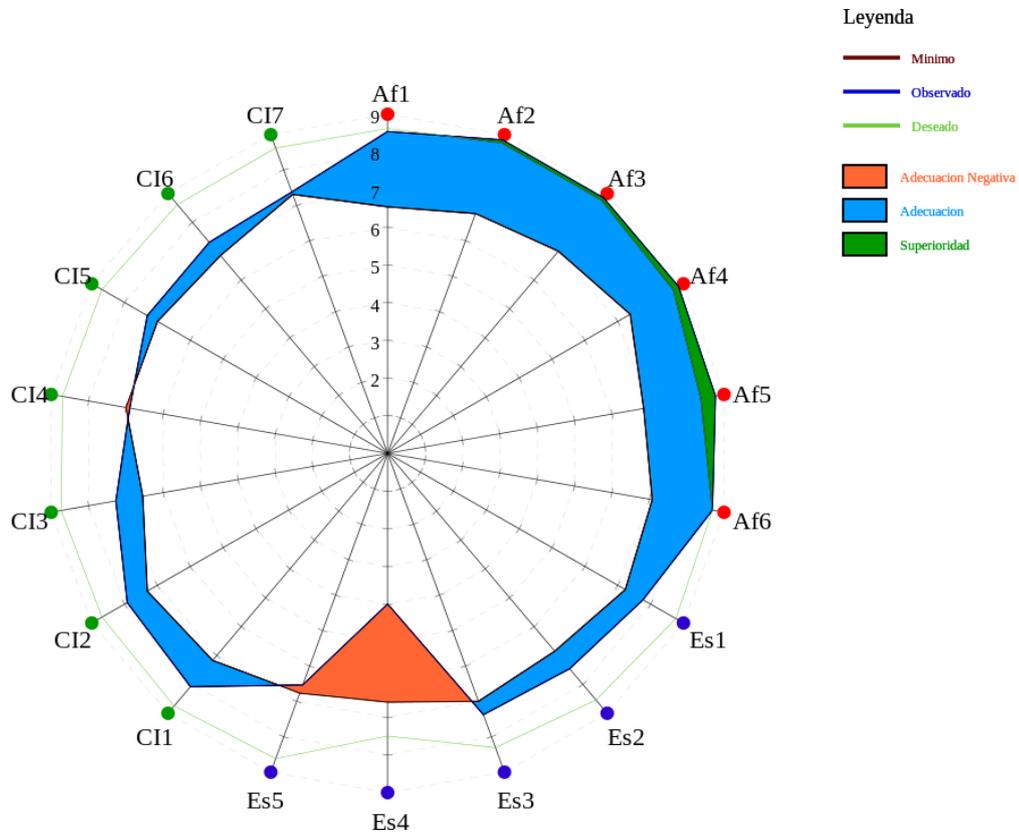
Véase Anexo 1.

E. 3. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

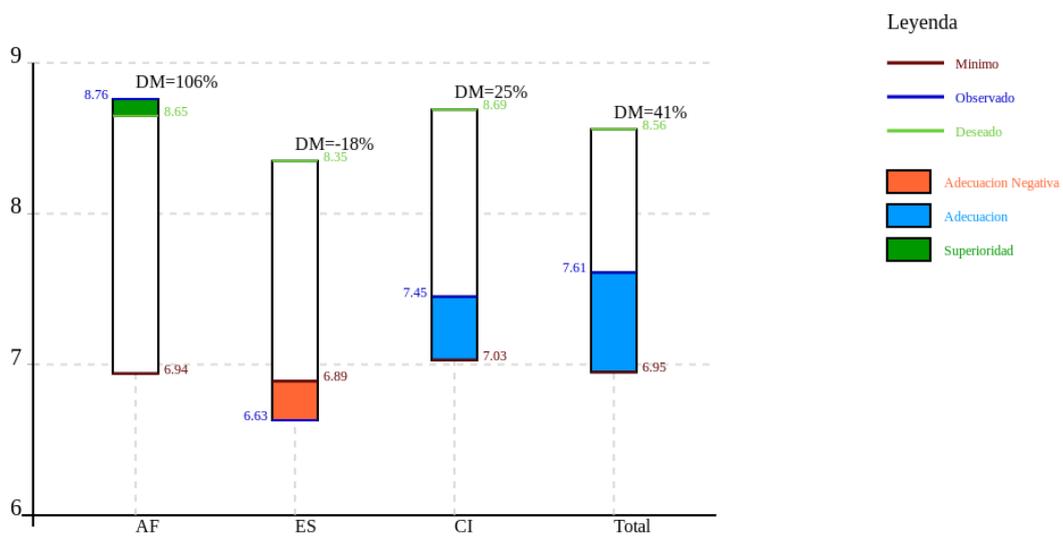
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
20		

E. 4. Biblioteca de Farmacia

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 – Facultad de Farmacia						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.94	8.76	8.65	1.82	0.11	106 %
La Biblio. como Espacio	6.89	6.63	8.35	-0.26	-1.72	-18 %
Control de la Información	7.03	7.45	8.69	0.42	-1.24	25 %

E. 4. 4. Comentarios a los resultados

Como puede verse dos dimensiones tienen Adecuación, el Valor Afectivo (1.82) y el Control de información (0.42). Esta biblioteca también muestra Superioridad (0.11) en el Valor Afectivo del Servicio, que como decimos no es nada fácil alcanzar.

La biblioteca como espacio aparece como no adecuado (-0.26), con un valor próximo a cero.

Si vemos la medición DM-Score para el Valor Afectivo del servicio, alcanza un 106%, que está por encima del cien por cien que desean los usuarios, con lo que encontramos Superioridad. Como decimos es un modelo de buenas prácticas.

G. 4. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	6.85	1.72	13
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.38	1.45	13
SO3	Préstamo de Portátiles	7.64	1.21	11

SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.83	1.03	12
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.91	0.94	11
SO6	Información bibliográfica básica y especializada	8	1.21	12
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.36	1.86	11
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	7.33	1.67	12
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	7.92	1.16	12
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	6.67	2.12	9
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.08	0.64	13

E. 4. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

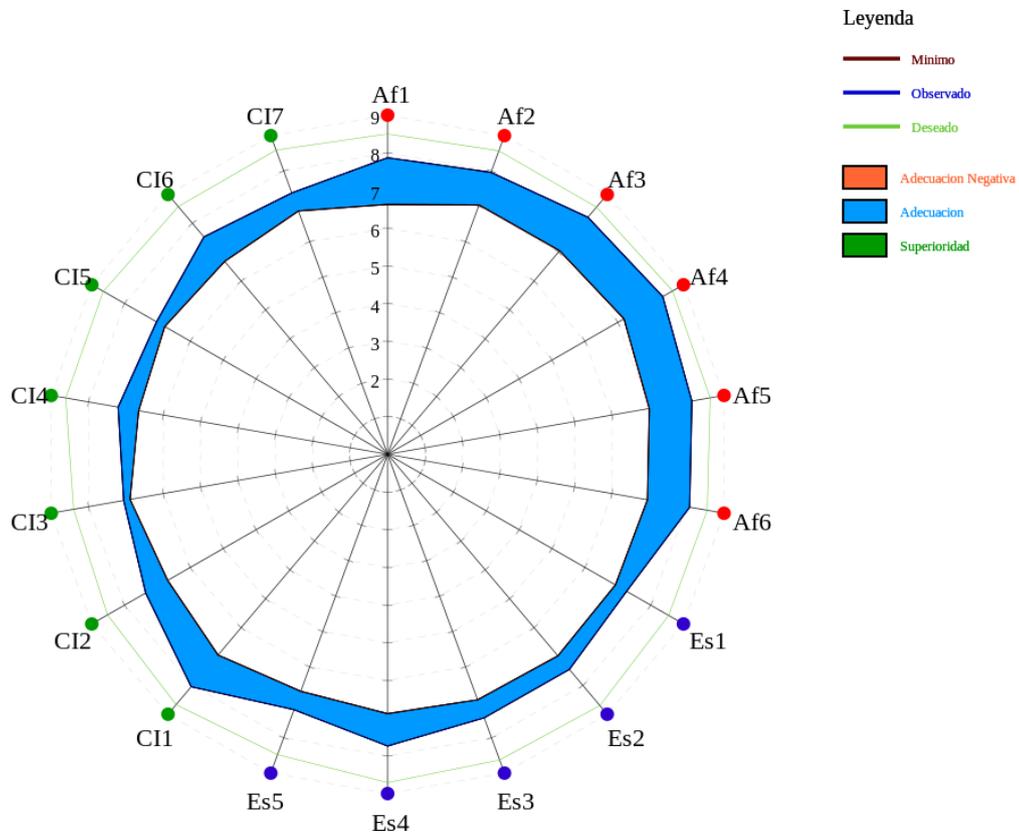
Véase Anexo 1.

E. 4. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

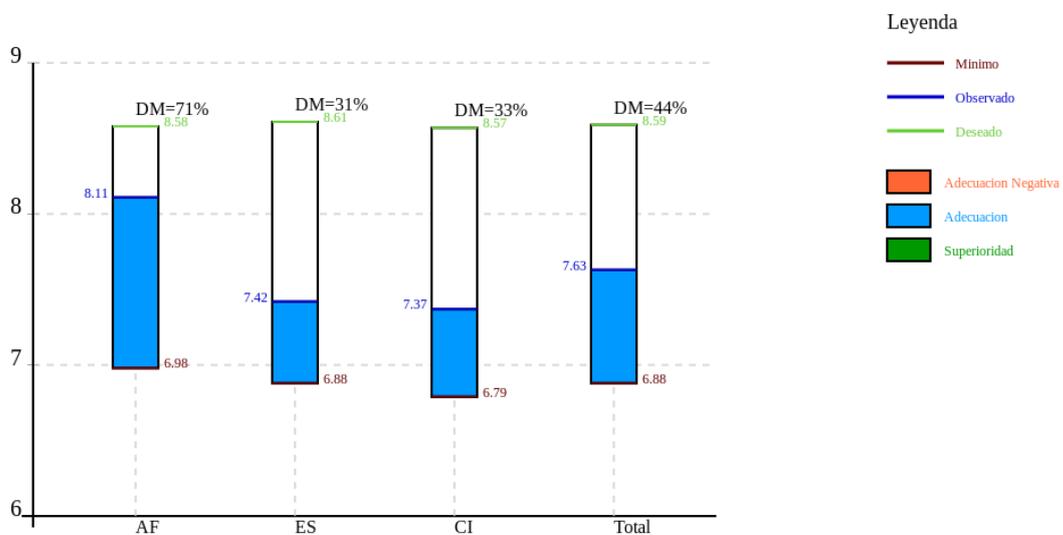
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
13		

E. 5. Biblioteca de medicina y Ciencias de la Salud

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 Medicina y Ciencias de la Salud						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.98	8.11	8.58	1.13	-0.47	71 %
La Biblio. como Espacio	6.88	7.42	8.61	0.54	-1.19	31 %
Control de la Información	6.79	7.37	8.57	0.58	-1.2	33 %

E. 5. 4. Comentarios a los resultados

Todas las dimensiones son adecuadas, tanto el Valor Afectivo (1.13), como el Control de la Información (0.58), y La biblioteca como espacio (0.54).

La medición DM-Score muestra para estas tres dimensiones un grado de cumplimiento del 71%, 33% y 31% respectivamente.

E. 5. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	6.95	2.62	44
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.11	1.3	45
SO3	Préstamo de Portátiles	6.95	2.16	43
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.75	1.78	44
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de	7.7	1.82	44

	otras instituciones)			
SO6	Información bibliográfica básica y especializada	7.43	1.71	46
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	7.4	1.85	45
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	7.14	1.97	42
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	7.32	1.72	44
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	6.9	1.83	42
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.86	1.02	49

E. 5. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

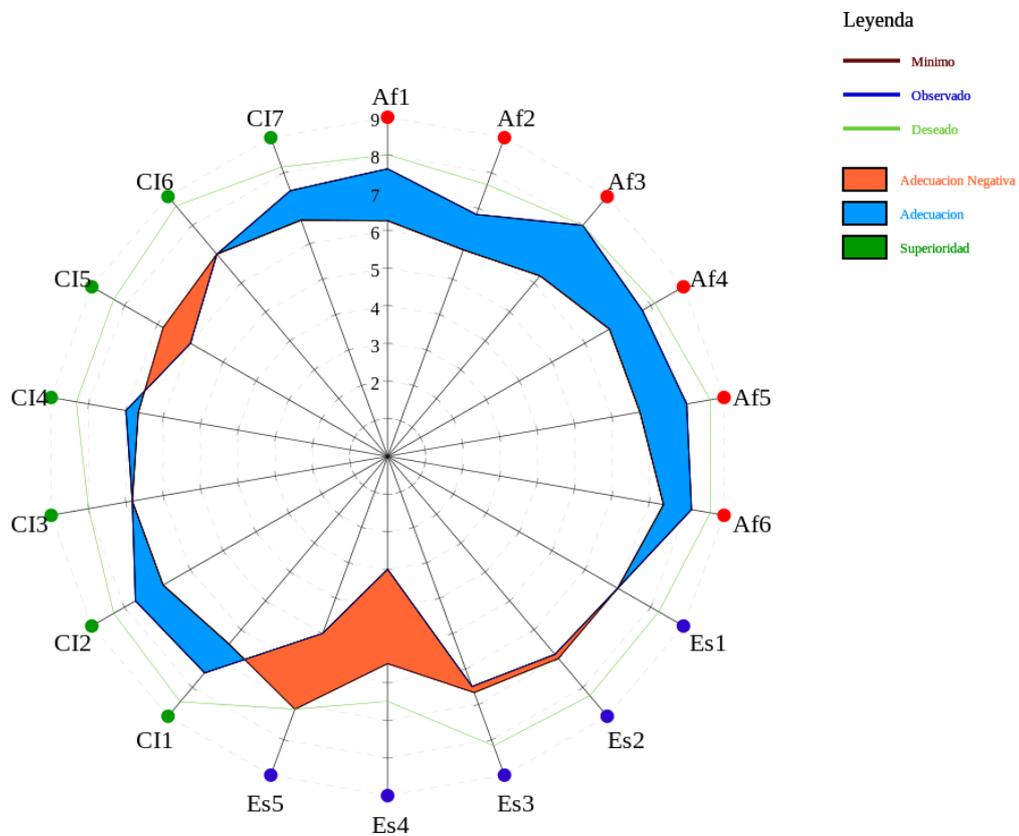
Véase Anexo 1.

E. 5. 8. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

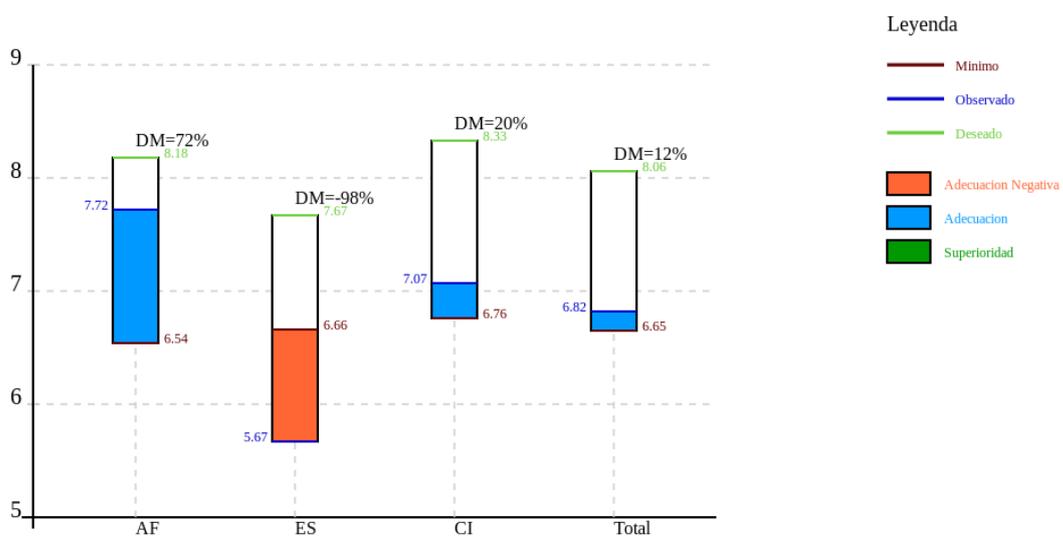
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
50		

E. 6. Biblioteca Multidepartamental

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 Multidepartamental						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.54	7.72	8.18	1.18	-0.46	72 %
La Biblio. como Espacio	6.66	5.67	7.67	-0.99	-2	-98 %
Control de la Información	6.76	7.07	8.33	0.31	-1.26	20 %

E. 6. 4. Comentarios a los resultados

Tanto el Valor Afectivo, como Control de la información, son servicios adecuados según los usuarios. La biblioteca como espacio aparece como no adecuado (-0.99).

El DM-Score refleja un alto grado de cumplimiento en el Valor afectivo (72%), mientras que es negativo en La Biblioteca como Espacio (-98%).

E. 6. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	6.56	2.13	9
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8	2.14	8
SO3	Préstamo de Portátiles	8.17	0.75	6
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	6.5	2.62	8
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.63	2.2	8

SO6	Información bibliográfica básica y especializada	7	1.93	8
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	6.5	3.16	8
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	6.13	2.36	8
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	6.5	2.56	8
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	7	2.45	7
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.78	1.72	9

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

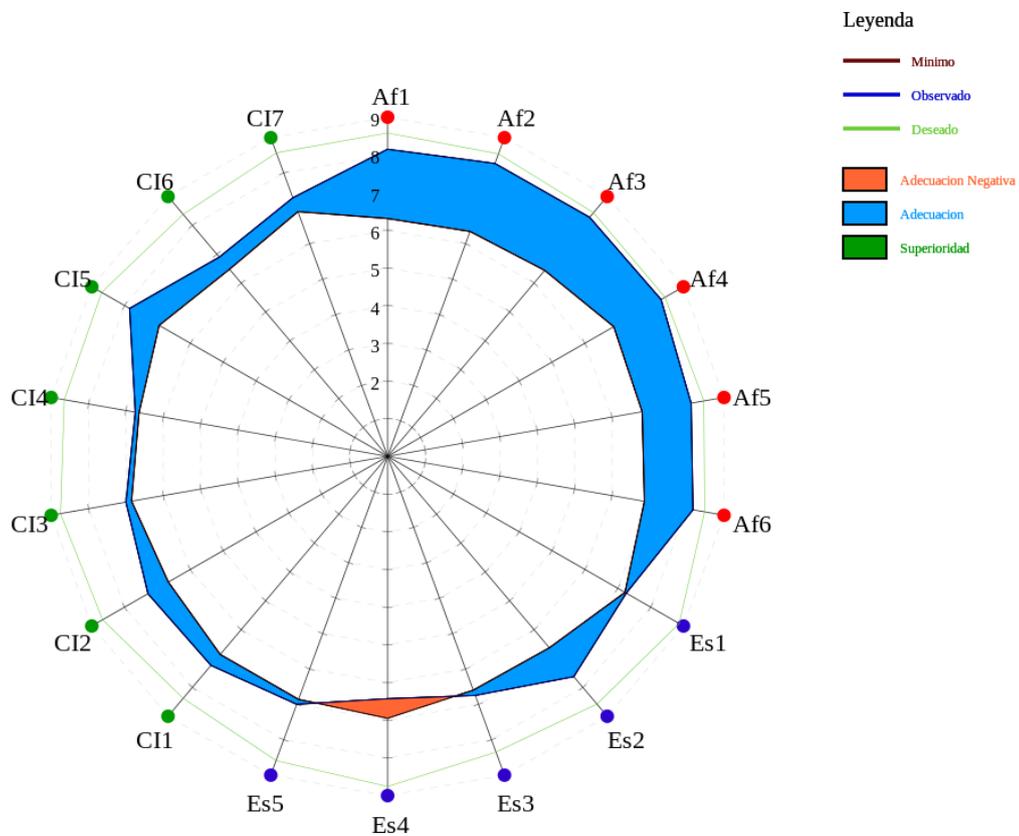
Véase Anexo 1.

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

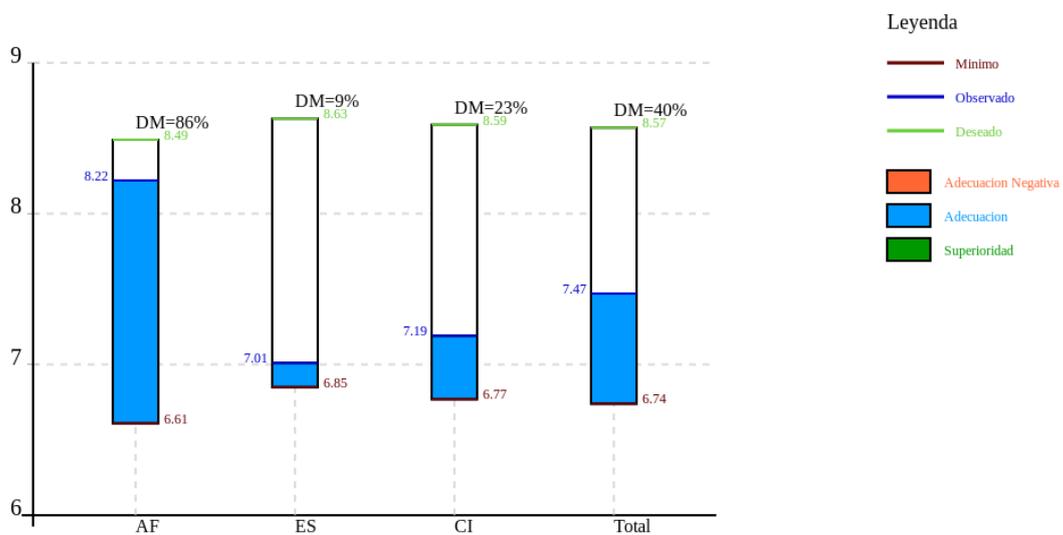
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
9		

E. 7. Biblioteca Politécnica

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 Politécnica						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.61	8.22	8.49	1.61	-0.27	86 %
La Biblio. como Espacio	6.85	7.01	8.63	0.16	-1.62	9 %
Control de la Información	6.77	7.19	8.59	0.42	-1.4	23 %

E. 7. 4. Comentarios a los resultados

Las tres dimensiones muestran Adecuación, destacando sobre todo el Valor Afectivo del Servicio (1.61), seguido a bastante distancia del Control de la Información (0.42). La Biblioteca como Espacio, 0.16.

E. 7. 5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	5.65	3.04	23
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.08	1.09	26
SO3	Préstamo de Portátiles	6.81	2.29	21
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8	1.35	23
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7	1.79	21

SO6	Información bibliográfica básica y especializada	7.17	1.93	24
SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	6.05	2.39	20
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	6.19	2.04	21
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	6.36	1.97	22
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	7.11	2.26	19
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.78	0.75	27

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

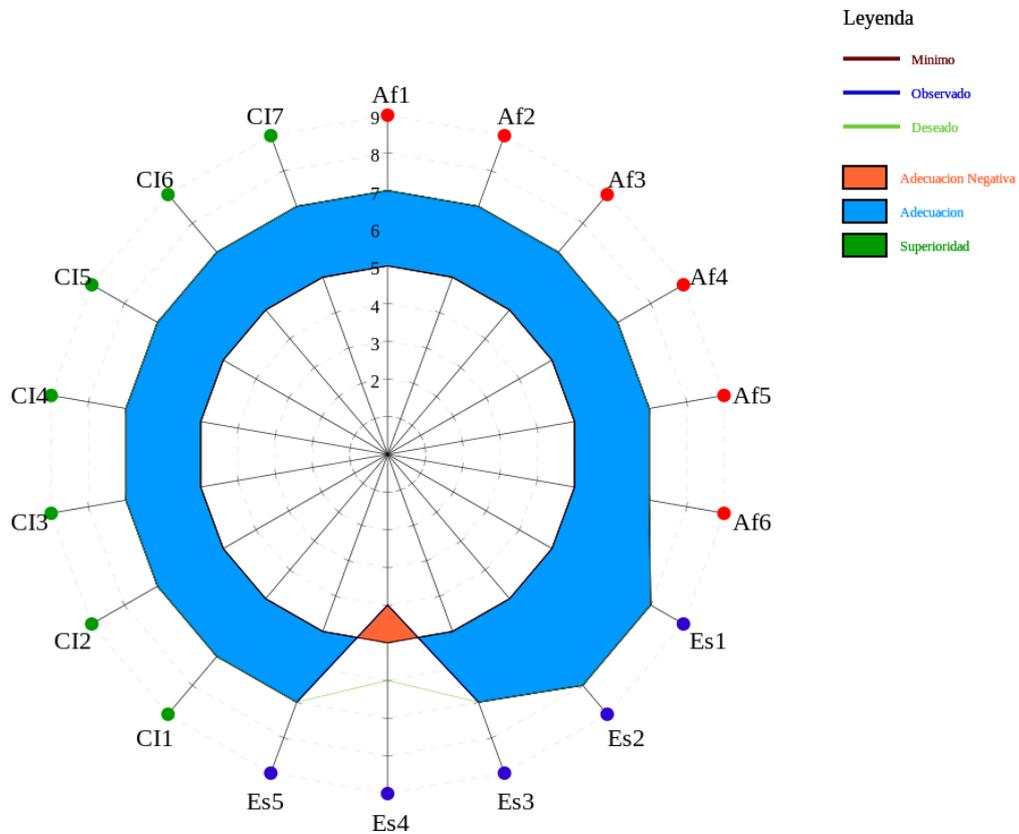
Véase Anexo 1.

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

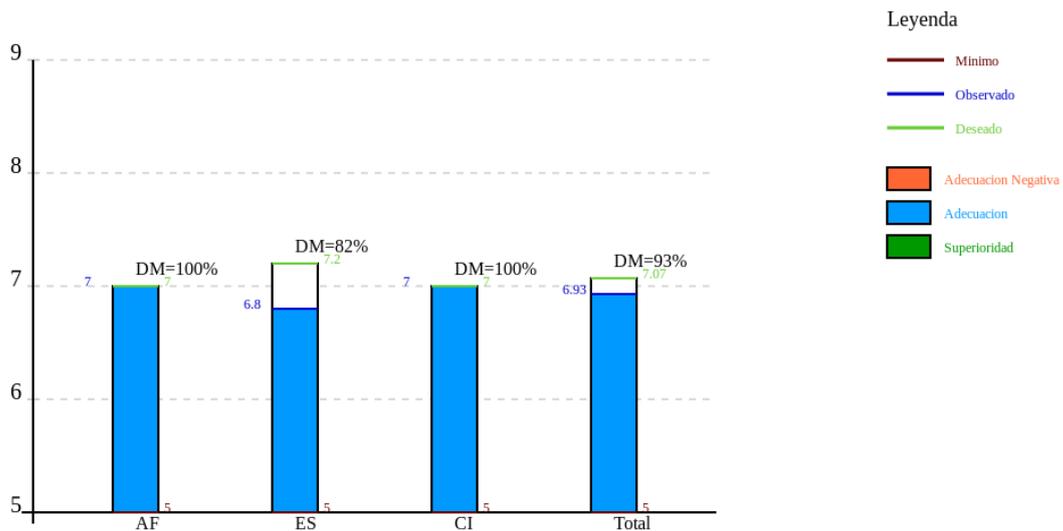
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
29		

E. 8. Biblioteca de Trinitarios

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 Trinitarios						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	5	7	7	2	0	100 %
La Biblio. como Espacio	5	6.8	7.2	1.8	-0.4	82 %
Control de la Información	5	7	7	2	0	100 %

E.8. 4. Comentarios a los resultados

El número de encuestas contestadas es de una, los resultados no son representativos.

E. 8.5. Otras preguntas

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SO1	Horario de apertura 24x7 (24h todos los días del año)	9	0	1
SO2	Préstamo Domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	9	0	1
SO3	Préstamo de Portátiles	8	0	1
SO4	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8	0	1
SO5	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8	0	1
SO6	Información bibliográfica básica y especializada	8	0	1

SO7	Formación de Usuarios (Cursos sobre competencias en información organizados por la Biblioteca).	8	0	1
SO8	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...).	8	0	1
SO9	Canales de comunicación de la biblioteca adecuados y accesibles.	7	0	1
S10	Otros servicios como soporte a su actividad.	7	0	1
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7	0	1

E. 8. 7. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

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

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
1		

I. Anexos

Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta

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

Código	Pregunta	Míni	Obser	Deseado	Adecua	Superi	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	6.51	8.07	8.6	1.56	-0.53	75 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.7	8.15	8.61	1.45	-0.46	76 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.86	8.36	8.62	1.5	-0.26	85 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.93	8.14	8.57	1.21	-0.43	74 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	6.78	8.11	8.58	1.33	-0.47	74 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.87	8	8.56	1.13	-0.56	67 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.94	7.12	8.63	0.18	-1.51	11 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.7	7	8.6	0.3	-1.6	16 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	6.78	7.01	8.53	0.23	-1.52	13 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	6.62	6.94	8.44	0.32	-1.5	18 %

Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6.66	7.08	8.47	0.42	-1.39	23 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.95	7.8	8.6	0.85	-0.8	52 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.84	7.31	8.58	0.47	-1.27	27 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.9	6.78	8.45	-0.12	-1.67	-8 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	6.72	6.52	8.59	-0.2	-2.07	-11 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.74	7.21	8.62	0.47	-1.41	25 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6.66	7.06	8.54	0.4	-1.48	21 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.69	7.22	8.53	0.53	-1.31	29 %

2. Resultados de Estudiantes de Grado

Código	Pregunta	Míni	Obser	Desea	Adecua	Super	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	6.5	7.8	8.43	1.3	-0.63	67 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.83	7.87	8.43	1.04	-0.56	65 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.01	8.2	8.4	1.19	-0.2	86 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.19	8	8.36	0.81	-0.36	69 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	6.88	7.88	8.45	1	-0.57	64 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7	7.77	8.36	0.77	-0.59	57 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.01	7.13	8.58	0.12	-1.45	8 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.67	7.27	8.6	0.6	-1.33	31 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	6.85	7.36	8.44	0.51	-1.08	32 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	6.91	7.41	8.6	0.5	-1.19	30 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6.69	7.27	8.46	0.58	-1.19	33 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible	6.74	7.34	8.38	0.6	-1.04	37 %

	desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.78	7.25	8.48	0.47	-1.23	28 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.86	6.83	8.42	-0.03	-1.59	-2 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	6.61	6.78	8.43	0.17	-1.65	9 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.82	7.2	8.63	0.38	-1.43	21 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6.55	6.61	8.34	0.06	-1.73	3 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.76	7.01	8.41	0.25	-1.4	15 %

3. Resultados de Estudiantes de posgrado oficial

Código	Pregunta	Míni	Obser	Desea	Adecua	Superio	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	6.29	8.29	8.57	2	-0.28	88 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.57	8.29	8.57	1.72	-0.28	86 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.71	8.29	8.43	1.58	-0.14	92 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.29	8.43	8.71	1.14	-0.28	80 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7	7.86	8.43	0.86	-0.57	60 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.29	8.14	8.57	0.85	-0.43	66 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.14	7.57	8.86	0.43	-1.29	25 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.5	7	8.5	0.5	-1.5	25 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	5.86	6.86	8	1	-1.14	47 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	6.4	6.2	8.2	-0.2	-2	-11 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.14	7	8.57	-0.14	-1.57	-10 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es	7.33	8.33	8.67	1	-0.34	75 %

	factible desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7	7.17	8.5	0.17	-1.33	11 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.6	6.6	8.8	0	-2.2	0 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	7.25	6.75	9	-0.5	-2.25	-29 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.6	7.6	8.8	0	-1.2	0 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.25	8	8.75	0.75	-0.75	50 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.8	8.2	9	0.4	-0.8	33 %

4. Resultados de PDI

Código	Pregunta	Míni	Observ	Desea	Adecu	Superio	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	6.42	8.29	8.77	1.87	-0.48	80 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.48	8.36	8.78	1.88	-0.42	82 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.63	8.47	8.79	1.84	-0.32	85 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.63	8.25	8.74	1.62	-0.49	77 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	6.61	8.33	8.71	1.72	-0.38	82 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.71	8.21	8.76	1.5	-0.55	73 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.81	7.19	8.69	0.38	-1.5	20 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.61	6.76	8.63	0.15	-1.87	7 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	6.64	6.73	8.66	0.09	-1.93	4 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	6.26	6.76	8.34	0.5	-1.58	24 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6.46	6.9	8.45	0.44	-1.55	22 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es	7	8.01	8.73	1.01	-0.72	58 %

	factible desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.78	7.29	8.67	0.51	-1.38	27 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.93	6.59	8.45	-0.34	-1.86	-22 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	6.66	6.15	8.67	-0.51	-2.52	-25 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.6	7.24	8.64	0.64	-1.4	31 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6.56	7.24	8.61	0.68	-1.37	33 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.49	7.27	8.61	0.78	-1.34	37 %

5. Estudiantes de estudios propios y formación continua

Código	Pregunta	Míni	Obser	Desea	Adecua	Supe	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	7	5.5	8	-1.5	-2.5	-150 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	9	9	9	0	0	0 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	9	9	9	0	0	0 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7	7	7	0	0	0 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	6.5	4.5	8	-2	-3.5	-133 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6	4	7	-2	-3	-200 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.5	4	8	-3.5	-4	-700 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7	4.5	7.5	-2.5	-3	-500 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	6	3.5	6.5	-2.5	-3	-500 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	9	9	9	0	0	0 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	4	4	4	0	0	0 %

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	9	9	9	0	0	0 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7	7	7	0	0	0 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7	7	7	0	0	0 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	8	8	8	0	0	0 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	4	4	4	0	0	0 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	9	9	9	0	0	0 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6	6	6	0	0	0 %

6. Resultados de PAS

Código	Pregunta	Míni	Obser	Desea	Adecua	Super	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	7	8.27	8.5	1.27	-0.23	85 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.14	8.18	8.59	1.04	-0.41	72 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.36	8.41	8.68	1.05	-0.27	80 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.27	8.09	8.59	0.82	-0.5	62 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7.14	8.41	8.59	1.27	-0.18	88 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.1	8.29	8.48	1.19	-0.19	86 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.14	6.86	8.52	-0.28	-1.66	-20 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.29	7.29	8.57	0	-1.28	0 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.55	7.3	8.7	-0.25	-1.4	-22 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	7.05	6	8.35	-1.05	-2.35	-81 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.45	7.35	8.75	-0.1	-1.4	-8 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible	7.21	8.21	8.74	1	-0.53	65 %

	desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.37	7.74	8.58	0.37	-0.84	31 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7	7.39	8.5	0.39	-1.11	26 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	7.26	7.37	8.68	0.11	-1.31	8 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.18	7.12	8.65	-0.06	-1.53	-4 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.25	7.55	8.8	0.3	-1.25	19 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.15	7.55	8.6	0.4	-1.05	28 %

7. Resultados de CRAI- Biblioteca

Código	Pregunta	Míni	Obser	Desea	Adecua	Superi	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	6.3	7.99	8.67	1.69	-0.68	71 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.43	8.06	8.7	1.63	-0.64	72 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.63	8.34	8.72	1.71	-0.38	82 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.56	7.9	8.62	1.34	-0.72	65 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	6.49	7.93	8.67	1.44	-0.74	66 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.51	7.68	8.59	1.17	-0.91	56 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.61	6.78	8.68	0.17	-1.9	8 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.33	6.36	8.64	0.03	-2.28	1 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	6.51	6.57	8.62	0.06	-2.05	3 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	6.33	7.07	8.59	0.74	-1.52	33 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6.27	7.05	8.59	0.78	-1.54	34 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible	6.74	7.88	8.73	1.14	-0.85	57 %

	desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.6	7.06	8.66	0.46	-1.6	22 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.76	6.2	8.39	-0.56	-2.19	-34 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	6.41	5.71	8.73	-0.7	-3.02	-30 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.36	7.06	8.62	0.7	-1.56	31 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6.39	6.82	8.66	0.43	-1.84	19 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.22	6.94	8.56	0.72	-1.62	31 %

8. Resultados de la Biblioteca de Ciencias

Código	Pregunta	Míni	Observ	Desea	Adecua	Superio	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	6.96	8.87	8.7	1.91	0.17	110 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7	8.78	8.57	1.78	0.21	113 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.48	8.96	8.65	1.48	0.31	126 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.27	8.5	8.45	1.23	0.05	104 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	6.82	8.5	8.41	1.68	0.09	106 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.19	8.52	8.38	1.33	0.14	112 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.35	7.75	8.45	0.4	-0.7	36 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7	7.1	8.4	0.1	-1.3	7 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.47	7.79	8.47	0.32	-0.68	32 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	6.95	8.3	8.3	1.35	0	100 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7	7.89	8.17	0.89	-0.28	76 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es	7.15	7.4	8.2	0.25	-0.8	24 %

	factible desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.25	7.45	8.25	0.2	-0.8	20 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.26	7.05	8.37	-0.21	-1.32	-19 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	7.18	6.82	8.14	-0.36	-1.32	-37 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7	7.55	8.5	0.55	-0.95	37 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6.82	6.91	8.18	0.09	-1.27	7 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.6	7.25	8.25	0.65	-1	39 %

9. Resultados de la Biblioteca de Educación

Código	Pregunta	Míni	Obser	Desea	Adecua	Superio	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	7.18	7.71	8.76	0.53	-1.05	34 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.59	8.12	8.76	0.53	-0.64	45 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.65	8	8.76	0.35	-0.76	32 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.59	7.71	8.59	0.12	-0.88	12 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7.8	8.07	8.67	0.27	-0.6	31 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.81	8	8.75	0.19	-0.75	20 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.73	7	8.6	-0.73	-1.6	-84 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.56	7.63	8.63	0.07	-1	7 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.29	7.57	8.5	0.28	-0.93	23 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	7.14	6.57	8.21	-0.57	-1.64	-53 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.69	7.44	8.56	-0.25	-1.12	-29 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es	7.88	7.88	8.59	0	-0.71	0 %

	factible desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.94	7.69	8.69	-0.25	-1	-33 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.47	7.4	8.53	-0.06	-1.13	-7 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	7.76	7.65	8.59	-0.11	-0.94	-13 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.93	7.53	8.73	-0.4	-1.2	-50 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.87	7.4	8.47	-0.47	-1.07	-78 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.94	7.82	8.71	-0.12	-0.89	-16 %

10. Resultados de la Biblioteca de Farmacia

Código	Pregunta	Míni	Obser	Desea	Adecua	Superio	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	6.54	8.54	8.62	2	-0.08	96 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.77	8.85	8.77	2.08	0.08	104 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7	8.85	8.77	1.85	0.08	105 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.38	8.85	8.69	1.47	0.16	112 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	6.85	8.77	8.38	1.92	0.39	125 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.08	8.69	8.69	1.61	0	100 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.23	7.77	8.77	0.54	-1	35 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.85	7.46	8.54	0.61	-1.08	36 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7	7.38	8.31	0.38	-0.93	29 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	6.6	4	7.5	-2.6	-3.5	-289 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6.77	6.54	8.62	-0.23	-2.08	-12 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es	7.17	8.08	8.75	0.91	-0.67	58 %

	factible desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.31	7.92	8.69	0.61	-0.77	44 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.55	7.27	8.73	0.72	-1.46	33 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	7	6.9	8.7	-0.1	-1.8	-6 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7	7.31	8.69	0.31	-1.38	18 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6.85	7.31	8.62	0.46	-1.31	26 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.31	7.38	8.62	0.07	-1.24	5 %

11. Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud

Código	Pregunta	Míni	Obser	Desea	Adecua	Superi	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	6.63	7.87	8.5	1.24	-0.63	66 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.04	7.96	8.57	0.92	-0.61	60 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.05	8.21	8.56	1.16	-0.35	77 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.19	8.37	8.67	1.18	-0.3	80 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7	8.14	8.63	1.14	-0.49	70 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.95	8.08	8.55	1.13	-0.47	71 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.93	7.27	8.55	0.34	-1.28	21 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.98	7.45	8.7	0.47	-1.25	27 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	6.93	7.44	8.63	0.51	-1.19	30 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	6.88	7.74	8.71	0.86	-0.97	47 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6.69	7.21	8.48	0.52	-1.27	29 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible	6.95	8.05	8.67	1.1	-0.62	64 %

	desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.69	7.36	8.52	0.67	-1.16	37 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.89	7.06	8.4	0.17	-1.34	11 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	6.66	7.21	8.61	0.55	-1.4	28 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.78	7.03	8.65	0.25	-1.62	13 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6.68	7.53	8.58	0.85	-1.05	45 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.87	7.38	8.59	0.51	-1.21	30 %

12. Biblioteca Multidepartamental

Código	Pregunta	Míni	Observ	Desea	Adecua	Superio	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	6.25	7.63	8	1.38	-0.37	79 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	5.83	6.83	7.67	1	-0.84	54 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.25	8	8	1.75	0	100 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.75	7.75	8.13	1	-0.38	72 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	6.75	8	8.63	1.25	-0.63	66 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.38	8.13	8.63	0.75	-0.5	60 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7	7	8.25	0	-1.25	0 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7	6.86	8.29	-0.14	-1.43	-11 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	6.67	6.5	8.17	-0.17	-1.67	-11 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	5.5	3	6.5	-2.5	-3.5	-250 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.14	5	7.14	-2.14	-2.14	0 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es	6.5	7.5	8.5	1	-1	50 %

	factible desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.83	7.67	8.33	0.84	-0.66	56 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.83	6.83	8	0	-1.17	0 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	6.67	7	8.33	0.33	-1.33	20 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.83	6	8.33	-0.83	-2.33	-55 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7	7	8.67	0	-1.67	0 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.67	7.5	8.17	0.83	-0.67	55 %

13. Biblioteca Politécnica

Código	Pregunta	Míni	Obser	Desea	Adecua	Superi	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	6.31	8.15	8.58	1.84	-0.43	81 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.35	8.27	8.54	1.92	-0.27	88 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.44	8.28	8.44	1.84	-0.16	92 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.88	8.32	8.44	1.44	-0.12	92 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	6.81	8.12	8.46	1.31	-0.34	79 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.87	8.17	8.48	1.3	-0.31	81 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.22	7.26	8.87	0.04	-1.61	2 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.63	7.63	8.58	1	-0.95	51 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	6.6	6.75	8.35	0.15	-1.6	9 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	6.95	6.43	8.76	-0.52	-2.33	-29 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6.86	7	8.59	0.14	-1.59	8 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible	6.86	7.24	8.38	0.38	-1.14	25 %

	desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.67	7.29	8.67	0.62	-1.38	31 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.85	7	8.75	0.15	-1.75	8 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	6.65	6.75	8.65	0.1	-1.9	5 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.95	7.85	8.7	0.9	-0.85	51 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6.48	6.9	8.38	0.42	-1.48	22 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.91	7.3	8.57	0.39	-1.27	23 %

14. Biblioteca de Trinitarios

Código	Pregunta	Míni	Obser	Desea	Adecua	Superio	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	5	7	7	2	0	100 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	5	7	7	2	0	100 %
Af3	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5	7	7	2	0	100 %
Af4	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	5	7	7	2	0	100 %
Af5	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	5	7	7	2	0	100 %
Af6	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	5	7	7	2	0	100 %
Es1	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5	8	8	3	0	100 %
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5	8	8	3	0	100 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación	5	7	7	2	0	100 %
Es4	Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el trabajo en grupo	5	4	6	-1	-2	-100 %
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	5	7	7	2	0	100 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es	5	7	7	2	0	100 %

	factible desde mi casa o despacho						
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5	7	7	2	0	100 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5	7	7	2	0	100 %
CI4	Los recursos electrónicos cubren las necesidades de información que tengo	5	7	7	2	0	100 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5	7	7	2	0	100 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	5	7	7	2	0	100 %
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5	7	7	2	0	100 %