



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
(UAH) 2017**

Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)

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



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

Granada, Octubre 2017

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 el del sector de las bibliotecas, con especial atención a las digitales. Este grupo está formado por investigadores de los Departamentos de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial, Información y Comunicación, y de profesionales en ejercicio.

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 la herramienta está operativa y es con la que se han obtenido los resultados que mostramos en el presente informe.

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. A su vez, SECABA ha publicado distintos trabajos sobre evaluación y calidad de bibliotecas en forma de comunicaciones a congresos, artículos científicos y estudios sobre bibliotecas universitarias concretas.

En el primer sentido, destacan comunicaciones en congresos como por ejemplo el I Congreso Español de Informática (CEDI) de 2005 en Granada, el 4^o Symposium Internacional de Bibliotecas Digitales del año 2006 en Málaga, el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies (INSCIT) de 2006 en Mérida, las 10 Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid) de 2007 en Santiago de Compostela, o el Coloquio ALCI de 2008 en Veracruz, México.

En cuanto a artículos científicos, la producción es aún más prolija. A modo de ejemplo, el grupo ha publicado artículos abordando temas y desarrollando sistemas para la evaluación y la calidad de bibliotecas en revistas como *Encontros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação)*, *International Journal of Intelligent Systems*, *El Profesional de la Información*, *International Journal of Information Technology & Decision Making*, *Information Sciences*, *Control and Cybernetics*, *Journal of Information Science*, o *International Journal of Information Technology & Decision Making*.

Por último, el grupo ha llevado a cabo estudios de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias como pueden ser a la misma de la Universidad de Granada, a la de las Universidades Pablo de Olavide, Alcalá, Salamanca, o a la de la Universidad Técnica Federico Santa María de Chile en un ámbito internacional.

A modo de muestra, se ha añadido una lista que contiene algunos de estos trabajos en la sección de bibliografía del presente estudio.

Los componentes del grupo son:

Dr. Enrique Herrera-Viedma	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. Sergio Alonso Burgos	(Departamento de Lenguajes y S. I. UGR)
Pedro Lázaro Rodríguez	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. J.A. Morente Molinera	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Carlos Porcel Gallego	(Departamento de Computación e I.A. UJA)
Dr. Antonio A. Ruiz Rodríguez	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. Fco. Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Belén Ávila Fernández	(Facultad de Documentación. UGR)
Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UCA)
M ^a Ángeles Martínez Sánchez	(Facultad de Trabajo Social. UGR)

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ (UAH) BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2017

Índice de Contenido

A. El estudio y su interpretación.....	5
A. 1. Estudios de usuarios.....	5
A. 2. La encuesta.....	5
A. 3. Dimensiones y preguntas de la encuesta.....	5
A. 4. Anexos	7
B. Ficha Técnica	8
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá	9
C. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones.....	9
D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios.....	10
D. 1. Estudiantes de grado	10
D. 2. Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado.....	10
D. 3. Estudiantes de Títulos propios y otros	10
D. 4. Personal Docente e Investigador (PDI).....	11
D. 5. Personal de Administración y Servicios (PAS)	11
E. Resultados e interpretación por Bibliotecas	12
E. 1. Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).....	12
E. 2. Biblioteca de Ciencias	12
E. 3. Biblioteca de Educación.....	13
E. 4. Biblioteca de Farmacia.....	13
E. 5. Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	14
E. 6. Biblioteca Multidepartamental	15
E. 7. Biblioteca Politécnica.....	15
E. 8. Biblioteca del edificio de Trinitarios.....	16
F. Conclusiones.....	17
G. Anexos	18
Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta	18
Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones / Comentarios por biblioteca. ...	32
Anexo 3. Rankings por dimensión y bibliotecas	53
Bibliografía.....	55

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, son algo nuevo en las bibliotecas universitarias españolas. De hecho, son 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. Por ejemplo, la Cour des Comptes de Francia hacía constar en 2006 que las necesidades reales de los usuarios de las bibliotecas universitarias son desconocidas, subrayando además la ausencia anormal de encuestas nacionales de satisfacción.

Por ello, 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. A su vez, eso mismo les permitirá orientar su gestión y planificación conociendo los deseos de sus usuarios, sean cuales sean los resultados que se obtengan en el estudio.

A. 2. La encuesta

La encuesta utilizada para el estudio ha sido diseñada en contenido según los intereses de la biblioteca de la Universidad de Alcalá. El número total de preguntas asciende a 27, agrupándose en 4 dimensiones que se especificarán en el siguiente apartado de esta sección. La respuesta a estas preguntas consiste en los valores comprendidos entre el 1 (la puntuación más baja o firmemente en desacuerdo) y el 9 (la puntuación más alta o firmemente de acuerdo) y una en formato de texto libre para añadir comentarios y observaciones a las bibliotecas evaluadas.

A. 3. Dimensiones y preguntas de la encuesta

Las preguntas agrupadas según las dimensiones son las siguientes:

- Valor afectivo del servicio:

- Af1: El personal le ofrece atención personalizada
- Af2: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas
- Af3: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan
- Af4: El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios
- Af5: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios

- La Biblioteca como Espacio:

- Es1: Existen espacios para el trabajo individual
- Es2: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor

- Es3: El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación
- Es4: Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo
- Es5: Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades

- Control de la Información:

- Ci1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho
- Ci2: El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo
- Ci3: La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información
- Ci4: 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
- Ci5: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas

- Otras Preguntas:

- S01: Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)
- S02: Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)
- S03: Préstamo de portátiles
- S04: Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)
- S05: Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)
- S06: Información bibliográfica básica y especializada
- S07: Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)
- S08: Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)
- S09: Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles
- S10: Otros servicios como soporte a su actividad
- SG1: Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca
- Op1: Observaciones / Comentarios

Cabe subrayar que dos de las cuestiones añadidas en la última dimensión se refieren, por un lado, a una valoración de la calidad global del servicio proporcionado por las bibliotecas y, por otro, a la posibilidad ya mencionada de añadir comentarios y observaciones a las bibliotecas evaluadas de manera opcional en formato de texto libre. Por cuestiones de presentación de las tablas que componen este informe se han considerado sendas cuestiones en la categoría de otras preguntas con los códigos de SG1 para la primera y Op1 para la segunda. Para la consulta concreta de los resultados a dichas cuestiones, remitimos a los Anexo 1 y 2.

A. 4. Anexos

También, es preciso añadir que este estudio incluye 3 anexos cuyo contenido se explicita a continuación:

- **Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta:** incluye los resultados para cada pregunta por tipo de usuario y por biblioteca, con columnas para la evaluación media y para la desviación típica.
- **Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones/Comentarios por biblioteca:** incluye los comentarios y observaciones del campo opcional en formato de texto libre por biblioteca incluido en la dimensión de otras preguntas.
- **Anexo 3. Rankings por dimensión y bibliotecas:** se incluyen 4 rankings en forma de tabla por dimensión en las que se pueden ver los resultados que han obtenido las bibliotecas de una manera clara y concisa para su comparación. Además, se ha añadido una columna para el total, de tal forma que se pueden apreciar qué bibliotecas están por encima de la media y cuáles no, facilitando la evaluación comparativa (benchmarking) y presentando información sintética de una forma directa y sencilla. Con ello, se facilita la identificación de los modelos de buenas prácticas y de aquellas bibliotecas que requieren una prioritaria mejora en alguno de los aspectos evaluados.

B. Ficha Técnica

- **Número Total de Encuestas Contestadas:**

Total Encuestas
648

- **Total Encuestas Por Tipo de Usuario:**

Tipo de Usuario	Total Encuestas	%
Estudiantes de Grado	471	72,69%
Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado	33	5,09%
Estudiantes de Títulos propios y otros	3	0,46%
Personal Docente e Investigador (PDI)	80	12,35%
Personal de Administración y Servicios (PAS)	61	9,41%
TOTAL	648	100%

- **Total Encuestas Por Biblioteca:**

Biblioteca	Total Encuestas	%
Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	221	34,10%
Biblioteca de Ciencias	163	25,15%
Biblioteca de Educación	28	4,32%
Biblioteca de Farmacia	40	6,17%
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	73	11,27%
Biblioteca Multidepartamental	51	7,87%
Biblioteca Politécnica	64	9,88%
Biblioteca del edificio Trinitarios	8	1,23%
TOTAL	648	100%

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

C. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

Biblioteca de la Universidad de Alcalá – Resultados Totales		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,21	1,35
La Biblioteca como Espacio	7,43	1,90
Control de la Información	7,46	1,66
Otras Preguntas	7,84	1,91

Como se puede ver, la evaluación media más alta se da en la dimensión referida al valor afectivo del servicio, con 8,21; y la más baja, en la biblioteca como espacio, con 7,43. Esto nos da la idea de que el espacio es lo que menos satisface a los usuarios. Por su lado, en cuanto a la desviación típica, destacan las dimensiones de otras preguntas y la de la biblioteca como espacio, donde los resultados alcanzan la mayor dispersión respecto a la media (1,91 y 1,90 respectivamente). En cambio, en la dimensión del valor afectivo del servicio la dispersión es la menor, siendo los resultados más cercanos al valor medio y por ello los más homogéneos. Esta interpretación de la desviación típica se obviará en los resultados de aquí en adelante pero puede hacerse de la misma forma que en este caso al haber sido añadida una columna en las tablas del estudio con sus resultados.

D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado

D. 1. 1. Tabla con los resultados de las cuatro dimensiones

Biblioteca Universidad de Alcalá – Estudiantes de Grado		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,16	1,37
La Biblioteca como Espacio	7,32	1,90
Control de la Información	7,34	1,66
Otras Preguntas	7,67	1,98

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada por los estudiantes de grado es la del valor afectivo del servicio, con 8,16. En cambio, la peor valorada es la de la Biblioteca como espacio, con 7,32, seguida muy de cerca del control de la información, con 7,34. Así pues, los estudiantes de grado podrían estar requiriendo mejores espacios para su trabajo y estudio.

D. 2. Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado

D. 2. 1. Tabla con los resultados de las cuatro dimensiones

Biblioteca Universidad de Alcalá – Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,92	1,64
La Biblioteca como Espacio	7,28	2,00
Control de la Información	7,55	1,80
Otras Preguntas	7,87	1,86

A partir de la tabla podemos ver que la dimensión mejor valorada por los estudiantes de posgrado oficial y doctorado es nuevamente la del valor afectivo del servicio, con 7,92. A su vez, e igual que en el caso de los estudiantes de grado, la peor valorada es la de la biblioteca como espacio, con 7,28.

D. 3. Estudiantes de Títulos propios y otros

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

Biblioteca Universidad de Alcalá – Estudiantes de Títulos propios y otros		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6,20	3,69

La Biblioteca como Espacio	7,40	2,49
Control de la Información	6,47	2,49
Otras Preguntas	7,97	1,84

Como puede verse, los estudiantes de títulos propios y otros, valoran más negativamente el valor afectivo del servicio, con 6,20, y más positivamente lo relacionado a otras preguntas, con un resultado de 7,97. No obstante, tal y como se especifica en la tabla de total de encuestas por tipo de usuario de la ficha técnica, no hay que olvidar que el total de encuestas recogidas para este perfil fue de 3, siendo la muestra pequeña para sacar conclusiones generales al respecto.

D. 4. Personal Docente e Investigador (PDI)

D. 4. 1. Tabla con los resultados de las cuatro dimensiones

Biblioteca Universidad de Alcalá – Personal Docente e Investigador (PDI)		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,65	0,75
La Biblioteca como Espacio	7,90	1,77
Control de la Información	7,79	1,47
Otras Preguntas	8,59	1,38

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada por el personal docente e investigador es la del valor afectivo del servicio, con 8,65 y seguida de cerca por lo relacionado a otras preguntas, con 8,59. En el sentido negativo, el control de la información es la dimensión peor valorada, con 7,79.

D. 5. Personal de Administración y Servicios (PAS)

D. 5. 1. Tabla con los resultados de las cuatro dimensiones

Biblioteca Universidad de Alcalá – Personal de Administración y Servicios (PAS)		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,29	1,20
La Biblioteca como Espacio	7,74	1,66
Control de la Información	7,94	1,50
Otras Preguntas	8,15	1,57

Tal y como se ve en la tabla, la dimensión mejor valorada para el personal de administración y servicios es la del valor afectivo del servicio, con 8,29. Por su lado, la peor valorada es la de la biblioteca como espacio, con 7,74.

E. Resultados e interpretación por Bibliotecas

E. 1. Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

E. 1. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,92	1,69
La Biblioteca como Espacio	7,48	1,94
Control de la Información	7,55	1,75
Otras Preguntas	8,14	1,64

Como vemos, la mejor puntuación es para la dimensión de otras preguntas, con 8,14, seguida por la del valor afectivo del servicio, con 7,92. La dimensión de la biblioteca como espacio es la valorada más negativamente, con 7,48.

Si observamos los rankings por dimensión del Anexo 3, podemos comprobar que la Biblioteca del CRAI obtiene la valoración más baja de entre todas las bibliotecas en la dimensión del valor afectivo situándose en la última posición. En cambio, la situación con respecto a las otras bibliotecas y en las demás dimensiones es mejor: aparece en 3º lugar en la dimensión de la biblioteca como espacio; en 4º lugar en la del control de la información; y en primer lugar en la de otras preguntas. Además, siempre en estas tres dimensiones por encima del valor medio.

Por lo tanto, esta biblioteca podría centrar sus esfuerzos principalmente en mejorar en la dimensión del valor afectivo y mantenerse como modelo de buenas prácticas en lo relacionado a otras preguntas.

E. 2. Biblioteca de Ciencias

E. 2. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

Biblioteca de Ciencias		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,51	0,96
La Biblioteca como Espacio	7,69	1,45
Control de la Información	7,33	1,60
Otras Preguntas	7,71	2,01

Tal y como se observa en la tabla, la valoración más alta para la Biblioteca de Ciencias se obtiene en el valor afectivo del servicio, con 8,51. Por su lado, la más baja es para el control de la información, con 7,33.

Considerando la comparación de la biblioteca con las demás a partir de los rankings del Anexo 3, podemos ver que la Biblioteca de Ciencias aparece en la segunda posición y por encima de la media en las dimensiones del valor afectivo del servicio y en la de la biblioteca como espacio. En cambio, aparece por debajo de la media en las del control de la información (7ª posición y penúltima) y otras preguntas (5ª posición).

Por lo tanto, esta biblioteca podría trabajar en mantenerse en las dimensiones del valor afectivo y la biblioteca como espacio y en mejorar en las otras dos, especialmente en la del control de la información.

E. 3. Biblioteca de Educación

E. 3. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

Biblioteca de Educación		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,96	1,37
La Biblioteca como Espacio	7,19	2,18
Control de la Información	7,61	1,30
Otras Preguntas	8,08	1,57

Como se puede ver, la mejor valoración para la Biblioteca de Educación se obtiene en la dimensión de otras preguntas, con 8,08. En el sentido negativo la valoración más baja es para la dimensión de la biblioteca como espacio, con 7,19.

Si atendemos a los rankings del Anexo 3 para comparar esta biblioteca con las demás, observamos que la Biblioteca de Educación obtiene buenos resultados en las dimensiones del control de la información (3ª posición) y en la de otras preguntas (2ª posición), en ambas dimensiones por encima de la media. En cambio, esta biblioteca aparece en la 7ª posición o penúltima en las dimensiones del valor afectivo y la biblioteca como espacio.

Por lo tanto, se podría centrar prioritariamente en mejorar en las dimensiones del valor afectivo y la biblioteca como espacio y en mantenerse en las dimensiones del control de la información y otras preguntas.

E. 4. Biblioteca de Farmacia

E. 4. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

Biblioteca de Farmacia		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,48	0,95

La Biblioteca como Espacio	7,81	1,66
Control de la Información	7,63	1,62
Otras Preguntas	7,85	1,81

Como vemos, la valoración más alta para la Biblioteca de Farmacia se da en la dimensión del valor afectivo del servicio, con 8,48, y la más baja en la del control de la información, con 7,63.

Considerando a la biblioteca en relación con las demás a partir del Anexo 3, podemos ver que en todas las dimensiones la valoración resulta por encima de la media (resultado para el total), lo que da una idea de sus buenos resultados en relación al conjunto de bibliotecas. Concretamente, aparece en 3ª posición en las dimensiones del valor afectivo del servicio y otras preguntas, en la 2ª posición en el control de la información, y en la 1ª en la dimensión de la biblioteca como espacio.

Por lo tanto, la Biblioteca de Farmacia podría ser considerada como el modelo de buenas prácticas para todas las demás en lo que a espacio se refiere. A su vez, podría trabajar por mantenerse y tratar de mejorar en las demás dimensiones, donde es cierto que sus resultados son buenos al estar en todas por encima de la media o total.

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

E. 5. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,21	1,24
La Biblioteca como Espacio	7,28	1,77
Control de la Información	7,46	1,70
Otras Preguntas	7,82	1,79

Tal y como se observa en la tabla, la mejor valoración para la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud se obtiene en la dimensión del valor afectivo del servicio, con 8,21, y la más baja en la dimensión de la biblioteca como espacio, con 7,28.

Considerando la comparación de la biblioteca con las demás a partir de los rankings del Anexo 3, podemos ver que la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud aparece inmediatamente por encima de la media en las dimensiones del valor afectivo (6ª posición) y el control de la información (5ª posición). Respecto de las otras dimensiones, aparece por debajo de la media en ambas, concretamente en la 6ª posición en la biblioteca como espacio y en la 4ª en lo relacionado a otras preguntas.

Por lo tanto, la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud ocupa posiciones medias en todas las dimensiones. Por ello podría trabajar por mejorar en todas ellas pero especialmente en las de la biblioteca como espacio y en lo relacionado a otras preguntas.

E. 6. Biblioteca Multidepartamental

E. 6. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

Biblioteca Multidepartamental		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,27	1,15
La Biblioteca como Espacio	6,55	2,07
Control de la Información	7,43	1,50
Otras Preguntas	7,23	2,00

Como se puede ver, la mejor valoración para la Biblioteca Multidepartamental se produce en el valor afectivo del servicio, con 8,27, y la más baja en la biblioteca como espacio, con 6,55. Este último resultado llama la atención pues es el único de entre todas las bibliotecas y dimensiones que baja del 7.

En relación a las demás bibliotecas a partir del Anexo 3, la Biblioteca Multidepartamental aparece por encima de la media tan solo en la dimensión del valor afectivo (4ª posición). En el sentido negativo, la biblioteca aparece en 6ª posición en la dimensión del control de la información y en la última posición tanto en la biblioteca como espacio como en lo relacionado a otras preguntas.

Por lo tanto, se podría trabajar por mejorar en todas las dimensiones, pero prioritariamente en aquellas mencionadas en que aparece en última posición (control de la información y otras preguntas).

E. 7. Biblioteca Politécnica

E. 7. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

Biblioteca Politécnica		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,26	1,12
La Biblioteca como Espacio	7,35	1,73
Control de la Información	7,29	1,64
Otras Preguntas	7,61	1,84

Tal y como se observa en la tabla, la mejor valoración para la Biblioteca Politécnica se obtiene en el valor afectivo del servicio, con 8,26. Por su lado, la valoración más baja se produce en el control de la información, con 7,29.

Si ponemos en relación los resultados de esta biblioteca con las demás a partir del Anexo 3, observamos que tan solo en la dimensión del valor afectivo aparece por encima de la media (5ª posición). En el lado negativo, la Biblioteca Politécnica aparece en la última posición en el control de la información.

Por tanto, se podría trabajar por mejorar en todas las dimensiones, pero especialmente en la del control de la información.

E. 8. Biblioteca del edificio de Trinitarios

E. 8. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

Biblioteca del edificio de Trinitarios		
Dimensión	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,73	0,52
La Biblioteca como Espacio	7,38	1,95
Control de la Información	7,80	1,71
Otras Preguntas	7,50	2,41

Como vemos, la valoración más alta para la Biblioteca del edificio de Trinitarios se da en la dimensión del valor afectivo del servicio, con 8,73, y la menor en lo relacionado a la biblioteca como espacio, con 7,38.

En relación al conjunto de bibliotecas, a partir del Anexo 3 observamos que la Biblioteca del edificio de Trinitarios aparece en la posición más alta en las dimensiones del valor afectivo y el control de la información, convirtiéndose en el modelo de buenas prácticas para el resto en dichas dimensiones. En cambio, aparece en la 7ª posición o penúltima en lo relacionado a otras preguntas y por debajo de la media (4ª posición) en la biblioteca como espacio.

Por lo tanto, esta biblioteca podría trabajar por mantenerse en lo referido al valor afectivo y el control de la información y mejorar especialmente en lo relacionado a las otras preguntas.

F. Conclusiones

Tal y como se ha desarrollado en las secciones precedentes, los resultados para el conjunto de bibliotecas de la Universidad de Alcalá muestran que por lo general los usuarios requieren una mejora de la biblioteca como espacio y están más satisfechos con el valor afectivo del servicio, algo que desde SECABA hemos comprobado que se repite en la mayoría de los estudios elaborados hasta ahora.

Es necesario subrayar también que los perfiles de estudiantes de grado y personal docente investigador, siendo son los que mayor porcentaje de encuestas realizadas presentan, valoran respectivamente de forma negativa a la biblioteca como espacio y al control de la información, ambas dimensiones indispensables tanto para el desarrollo de su actividad como para la consecución de su éxito académico y científico.

Las bibliotecas con mejores y peores resultados en cada dimensión se pueden ver en la siguiente tabla:

Bibliotecas con valoración más alta y más baja por dimensión		
Dimensión	Valoración más alta	Valoración más baja
Valor afectivo del servicio	B. Trinitarios	B. CRAI
La biblioteca como espacio	B. Farmacia	B. Multidepartamental
Control de la información	B. Trinitarios	B. Politécnica
Otras preguntas	B. CRAI	B. Multidepartamental

Como puede verse, la Biblioteca de Trinitarios destaca positivamente como la mejor valorada en 2 dimensiones: valor afectivo del servicio y control de la información. Por su lado, la Biblioteca Multidepartamental aparece como la peor valorada en 2 dimensiones: biblioteca como espacio y la de otras preguntas.

Con todo y como ya se ha mencionado, la mejora de la biblioteca como espacio y el control de la información podría suponer que los usuarios alcancen un mayor éxito académico y una mayor productividad investigadora. Con ello, la biblioteca estaría dando valor y justificando sus servicios a la institución o universidad a la que pertenece, de tal forma que podría trabajar en el hecho de que a unos mejores servicios de la biblioteca, se estarían reforzando y potenciando los resultados académicos.

G. Anexos

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

- Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá (n = 648)

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8,14	1,45
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8,31	1,32
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,29	1,22
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8,15	1,37
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8,15	1,39
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7,37	2,04
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,25	1,79
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,44	1,79
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7,46	2,14
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7,63	1,74
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,60	1,80
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7,60	1,61
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,35	1,68
Ci4	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	7,27	1,72
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,48	1,50
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	7,16	2,72
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8,06	1,38
S03	Préstamo de portátiles	8,29	1,60
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7,65	2,56
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,30	1,80
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7,95	1,50
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7,67	2,39
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7,76	2,16
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,63	1,79
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7,95	1,93
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7,85	1,22

- **Estudiantes de Grado (n = 471)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8,08	1,48
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8,27	1,35
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,25	1,22
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8,09	1,40
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8,10	1,39
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7,22	2,07
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,19	1,76
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,39	1,72
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7,27	2,26
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7,53	1,69
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,40	1,83
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7,45	1,66
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,35	1,66
Ci4	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	7,14	1,70
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,37	1,47
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6,80	2,91
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7,94	1,44
S03	Préstamo de portátiles	8,16	1,56
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7,41	2,73
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,19	1,90
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7,87	1,53
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7,42	2,49
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7,59	2,25
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,46	1,88
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7,83	1,97
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7,74	1,16

- **Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado (n = 33)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8,03	1,55
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8,12	1,45
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7,97	1,59
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7,88	1,75
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7,58	1,86
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7,12	2,09
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,82	2,28
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,03	2,29
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7,79	1,45
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7,67	1,92
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,76	2,05
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7,73	1,85
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,03	1,80
Ci4	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	7,42	1,88
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,79	1,41
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	8,15	1,60
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8,06	1,35
S03	Préstamo de portátiles	8,45	1,84
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8,03	2,07
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,12	1,87
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7,64	1,27
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7,58	2,61
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7,67	2,25
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,67	1,77
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7,64	2,04
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7,55	1,78

- **Estudiantes de Títulos propios y otros (n = 3)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	6,33	3,77
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6,33	3,77
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6,33	3,77
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	6,00	3,56
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6,00	3,56
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	6,67	4,03
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,00	3,56
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	6,00	3,56
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	9,33	0,47
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	9,00	0,82
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5,67	3,40
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8,67	0,47
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,00	2,83
Ci4	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	5,00	2,83
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6,00	2,94
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	9,00	0,00
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7,67	1,89
S03	Préstamo de portátiles	9,00	1,41
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8,67	1,25
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,33	1,70
S06	Información bibliográfica básica y especializada	9,00	0,82
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7,00	4,24
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7,67	2,05
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,33	1,70
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8,00	1,63
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	6,00	3,56

- **Personal Docente e Investigador (PDI) (n = 80)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8,59	1,03
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8,73	0,71
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,64	0,68
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8,58	0,69
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8,71	0,67
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	8,04	1,71
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,83	1,46
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,74	1,95
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	8,03	1,77
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7,88	1,96
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8,33	1,28
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8,06	1,13
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,21	1,61
Ci4	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	7,55	1,69
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,78	1,61
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	8,15	1,80
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8,58	0,92
S03	Préstamo de portátiles	8,99	1,52
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8,50	1,92
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,79	1,16
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8,30	1,43
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8,81	1,26
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8,63	1,47
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8,45	1,26
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8,86	1,49
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8,43	0,95

- **Personal de Administración y Servicios (PAS) (n = 61)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8,18	1,31
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8,30	1,23
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,43	1,08
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8,28	1,16
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8,26	1,24
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7,89	1,73
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,25	1,78
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,70	1,52
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7,90	1,68
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7,97	1,58
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8,21	1,45
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8,02	1,38
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,67	1,74
Ci4	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	1,52
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,92	1,38
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	8,02	2,04
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8,31	1,14
S03	Préstamo de portátiles	8,33	1,67
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8,20	1,73
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,57	1,54
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8,18	1,40
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8,20	1,85
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7,98	1,87
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,84	1,28
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7,89	1,75
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8,20	1,05

- **Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) (n = 221)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	7,85	1,78
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7,99	1,62
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,02	1,59
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7,82	1,70
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7,91	1,74
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7,41	2,18
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,96	2,13
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,16	2,17
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7,86	1,65
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7,99	1,59
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,80	1,88
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7,65	1,65
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,26	1,94
Ci4	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	7,36	1,74
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,66	1,53
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	8,64	1,13
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8,20	1,31
S03	Préstamo de portátiles	8,57	1,45
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8,33	1,54
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,48	1,62
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8,03	1,58
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7,94	2,20
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7,87	2,09
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,80	1,78
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7,99	1,82
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7,73	1,50

- **Biblioteca de Ciencias (n = 163)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8,48	1,01
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8,64	0,98
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,52	0,79
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8,48	1,01
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8,42	1,00
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7,61	1,66
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,45	1,50
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,49	1,51
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	8,30	1,01
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7,61	1,58
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,40	1,81
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7,53	1,56
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,26	1,53
Ci4	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	7,17	1,66
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,30	1,46
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6,67	2,98
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8,11	1,28
S03	Préstamo de portátiles	8,15	1,60
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	6,13	3,67
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,27	1,96
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7,96	1,35
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7,79	2,43
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8,01	2,17
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,62	1,83
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8,11	2,01
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7,95	0,86

- **Biblioteca de Educación (n = 28)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	7,86	1,38
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7,96	1,32
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,04	1,48
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7,79	1,54
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8,18	1,10
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7,64	2,39
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,36	1,78
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,39	1,90
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	6,18	2,78
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7,36	2,07
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,54	1,40
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7,71	1,31
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,54	1,21
Ci4	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	7,64	1,32
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,64	1,29
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	7,61	2,16
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8,50	0,87
S03	Préstamo de portátiles	8,04	1,82
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8,36	1,34
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,32	1,47
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8,14	1,43
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8,00	1,87
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8,11	1,74
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,89	1,52
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8,00	1,87
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7,93	1,22

- **Biblioteca de Farmacia (n = 40)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8,35	1,15
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8,65	0,69
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,68	0,65
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8,50	1,00
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8,23	1,25
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7,73	2,10
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8,00	1,18
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	8,05	1,26
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7,23	2,37
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	8,05	1,36
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,75	1,68
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7,73	1,60
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,68	1,49
Ci4	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	7,48	1,83
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,50	1,48
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6,38	3,21
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8,08	1,23
S03	Préstamo de portátiles	7,93	1,99
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8,23	1,27
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,35	1,61
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7,98	1,67
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7,60	2,28
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7,70	2,34
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,75	1,58
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8,15	1,92
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8,23	0,79

- **Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (n = 73)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8,18	1,35
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8,21	1,53
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,38	0,99
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8,10	1,16
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8,19	1,18
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7,12	1,99
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6,89	1,74
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,40	1,66
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7,55	1,70
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7,42	1,76
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,63	1,88
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7,67	1,51
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,41	1,58
Ci4	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	1,80
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,33	1,71
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6,92	2,55
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7,96	1,37
S03	Préstamo de portátiles	8,15	1,70
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8,19	1,86
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,11	2,11
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7,77	1,57
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7,81	2,21
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7,93	1,86
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,59	1,56
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7,71	1,84
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7,90	1,09

- **Biblioteca Multidepartamental (n = 51)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8,18	1,37
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8,59	0,93
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,27	1,01
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8,10	1,39
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8,20	1,03
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	6,51	2,32
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,45	1,35
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,67	1,26
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	4,49	3,32
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6,61	2,10
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,47	1,50
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7,63	1,70
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,22	1,46
Ci4	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	1,54
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,59	1,29
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	5,43	2,78
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7,73	1,80
S03	Préstamo de portátiles	8,00	1,19
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7,33	2,43
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7,69	1,91
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7,76	1,42
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	6,41	2,74
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	6,67	2,18
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,10	2,23
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7,69	2,01
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7,76	1,32

- **Biblioteca Politécnica (n = 64)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8,08	1,37
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8,38	0,88
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,38	0,94
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8,38	0,94
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8,11	1,46
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7,25	1,73
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,39	1,61
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,77	1,57
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7	1,9
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7,34	1,85
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,45	1,61
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7,33	1,63
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7,5	1,62
Ci4	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	6,94	1,87
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7,23	1,47
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	5,36	3,2
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7,69	1,52
S03	Préstamo de portátiles	8,48	1,5
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8,39	1,42
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8,47	1,58
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7,83	1,48
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7,23	2,52
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7,28	2,19
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7,45	1,64
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7,77	1,98
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7,72	1,15

- **Biblioteca del edificio Trinitarios (n = 8)**

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8,88	0,33
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8,63	0,70
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8,63	0,70
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8,75	0,43
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8,75	0,43
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7,75	2,22
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7,88	1,36
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7,63	1,58
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	6,25	2,95
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7,38	1,65
Ci1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7,38	2,74
Ci2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7,75	1,92
Ci3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	8,13	1,05
Ci4	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	1,98
Ci5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	8,50	0,87
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6,25	3,15
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7,63	1,41
S03	Préstamo de portátiles	8,25	2,95
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	6,00	4,00
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7,88	1,96
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8,50	1,00
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7,50	3,28
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7,75	3,19
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	6,88	1,96
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7,88	2,71
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8,00	0,87

Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones / Comentarios por biblioteca.

- **Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)**

El hecho, de que el CRAI esté lleno muchas veces por "Niños" de Bachillerato, hace disminuir la calidad del CRAI.
- hay demasiado ruido. - la idea de reservar algunas zonas a los universitarios me parece excelente, pero ... creo que no se respeta - la climatización es un poco deficiente, hay zonas en las que hace mucho calor en cuanto hay un rayo de sol (cuarta planta). Estos días de finales de abril hace mucho calor en todas partes. - creo que se debería diferenciar cuando se informa de apertura, de un modo más claro, cuándo está abierta como biblioteca (para mí esto implica acceso a todo el fondo y préstamo) y cuando como sala de estudio - querría darles mi más sinceras gracias por no cerrar en Navidades, es un periodo muy largo y pre-exámenes en que muchos necesitamos el fondo de referencia (diccionarios especializados por ejemplo) que no tiene préstamo - creo que se ha hecho lo posible por mejorar el espacio desde que abrió... a mí personalmente me parece de gran ayuda el ordenador con escáner de la primera planta, los planos que se han puesto, las máquinas de bebidas calientes, bravo por las fotocopadoras...voy poco y cada vez que voy encuentro alguna mejora - ¿podriáis anunciar más los cursos? no sé, en el comunica, me hubiera interesado uno de búsqueda de información que se ofreció, pero me enteré tarde . aunque el espacio no me convence y evito ir allí a estudiar porque no me ofrece el "recogimiento" que ofrecen otras bibliotecas, sinceramente, con escasos recursos económicos como es mi caso, no habría podido hacer el grado sin la biblioteca y su personal, es una ayuda valiosísima, la mayoría están siempre dispuestos a buscar un camino para ayudar a los estudiantes, una alternativa, una solución, es que... solo querría tener el espacio donde poder hacer público mi grandísimo agradecimiento a los bibliotecarios antes de Caracciolo y ahora del CRAI, por la inestimable ayuda que para mí han supuesto en cada asignatura, cada trabajo y ahora en el proyecto de investigación en que estoy... nunca habría podido llegar hasta aquí sin ellos
Últimamente es imposible ir porque se llena y casi siempre (sobre todo la planta cuarta) de adolescentes que no van ni a estudiar y de organizaciones que incitan al odio. Además, ocupan el espacio y hace mucho ruido y tratan mal los recursos. Además está fatal no abrir los fines de semana y fiesta todas las plantas porque a veces no hay sitio con enchufe y lo necesitas y te dicen que hasta que no se llene esa planta no abren la otra. Por otro lado, hace mucho calor en la biblioteca sobre todo a partir de abril y a veces no se puede estar.
Excelente. Solo se requieren más fondo bibliográfico
Debe hacerse un esfuerzo grande por adquirir nuevo material bibliográfico, o buscar la creación de una biblioteca central para todas las universidades madrileñas que asegure que se pueda disponer de copias de todos, o al menos la mayoría, de las publicaciones y evitar duplicar las adquisiciones.
EL CRAI debería ser para estudiantes universitarios, con un control en la entrada. Está masificado, con estudiantes de bachiller y cualquier otro tipo de personas. La sala 24 horas debería tener servicios propios separados. Falta personal de biblioteca, de seguridad. Está sucio, viven dos indigentes allí.
Mis reparos al servicio de Biblioteca en el sentido más amplio del término no tienen que ver con el personal, cuyo trabajo me parece irreprochable, ni con los servicios que se prestan, la mayoría de los cuales también considero excelentemente atendidos, ni con las instalaciones de las bibliotecas

<p>que conozco que, en general, creo que son más que adecuadas. Mi reparo más importante es a la imposibilidad de acceder a ciertos libros de ciertas áreas de conocimiento que (en el CRAI) se han situado en depósitos y que dificultan una consulta rápida y sin intermediarios. Creo, además, que la solución de este problema sería muy sencilla y no generaría inconvenientes, pero no parece haber voluntad de arreglarlo.</p>
<p>El espacio de la Biblioteca no satisface mi demanda debido a su ubicación y a la distancia que separa mi centro de trabajo y el CRAI lo que dificulta el acceso a determinados documentos como son los manuales básicos que antes estaban disponibles a tan solo unos metros</p>
<p>- Ausencia completas de documentos sobre ingeniería en la biblioteca central. - Horario de despachos de investigación extremadamente reducido para personas que trabajan y tienen que ir por la tarde.</p>
<p>En general el servicio del CRAI es muy bueno, pero debería estar disponible EXCLUSIVAMENTE para estudiantes universitarios. Los estudiantes cada vez estamos más hartos de que constantemente haya gente no relacionada con la universidad de Alcalá acaparando espacio que necesitamos. No se debería permitir el acceso y el uso del CRAI a gente de institutos y en general, personas no univesitarias; por lo demás, excelente.</p>
<p>Es comprensible que al tratarse de una biblioteca pública pueda entrar todo el mundo, sin embargo que sea pública no quiere decir que no se tenga un mínimo control de la gente que entra y sale. Así el día 31 de Diciembre un chico entro a prender fuego a un baño y aunque hay cámaras nadie lo pudo identificar (porque no se sabe quién entra y quién sale). En mi opinión esto se podría solucionar con unos tornos por los que los usuarios habituales pasen una tarjeta (sean de la UAH o no) y aquellos esporádicos que se apunten en una lista (entrada y salida) de modo que el problema quedase solucionado.</p>
<p>necesidad urgente de mas vigilancia y control de acceso dentro del edificio. se han dado casos de vandalismo, robo, pintadas dentro de las instalaciones..... Deberían habilitar cuartos de baño en la biblioteca 24 horas para no tener que abrir todo el edificio (así como el acceso a personal discapacitado). Gracias</p>
<p>Gracias, gracias, gracias.</p>
<p>Como es CRAI es una biblioteca de "puertas abiertas" dónde puede entrar todo el mundo, es frecuente no encontrar sitio para el estudio. Además no se controla el ruido que hacen los usuarios, muchos usuarios vienen a hablar y no a estudiar. No sé a quién compete esta labor, pero en las bibliotecas de las Facultades, que cerraron cuando se abrió el CRAI, no había tanto ruido. A esto hay que sumar el ruido de la calefacción y del aire acondicionado.</p>
<p>Soy usuaria habitual del CRAI y muy satisfecha de sus servicios e instalaciones. Si me gustaría que el PDI tuviéramos servicios tales como impresión y escaneado extra, aunque se pueden usar muy bien los disponibles.</p>
<p>Demasiado ruido. Demasiada gente ajena al estudio. Mucha comida y bebida en el interior.</p>
<p>Enhorabuena. Estoy muy satisfecho y orgulloso de nuestra Biblioteca. La Biblioteca Universitaria (CRAI, en su caso) es un excelente termómetro de la salud de una Universidad pública.</p>
<p>Se necesitan más puestos de estudio individual y posibilidad de sacar y devolver libros los 7 días de la semana</p>
<p>He puesto tan baja puntuación a las máquinas de autopréstamo porque no veo lógico que cierren a la misma hora que el resto de servicios. Si la biblioteca está abierta 24 horas, estas máquinas</p>

<p>también deberían estarlo, incluso los fines de semana, ya que no requieren de personal para su utilización y hay vigilantes para garantizar que se hace un buen uso de ellas. También he puntuado a la baja la pregunta Ci3 porque nunca he encontrado bibliografía suficiente o adecuada para los trabajos que he realizado en la Universidad. Las salas de trabajo en grupo están muy bien, pero hay que reservarlas con mucho tiempo de antelación porque nunca están disponibles al ser tan pocas.</p>
<p>Limitar acceso a gente de fuera de la universidad en época de exámenes.</p>
<p>La ubicación (centro de la ciudad) y el horario (24x7) son inmejorables</p>
<p>Servicios e instalaciones de calidad extraordinaria.</p>
<p>-</p>
<p>Estoy muy contenta con los servicios que ofrece la biblioteca. A mejorar: supuestamente es un espacio pensado para alumnos de la uah, pero las zonas reservadas para estos no son nunca respetadas. Pido más control del espacio que ocupan las personas ajenas a la uah.</p>
<p>Me gustaría que hubiera personal dedicado a "vigilar" los pasillos, ya que está repleto de adolescentes (en su gran mayoría no universitarios) que se dedican a hablar los unos con los otros, y que dificultan el estudio hasta el punto de ser imposible concentrarse debido al nivel de ruido.</p>
<p>La biblioteca es un sitio grande, hasta que llegan los exámenes y está totalmente masificada, también queda bastante masificada cuando todos los estudiantes debemos ir a las salas 24 horas cuando el "turno de día finaliza" bueno es, que podamos al menos seguir estudiando. En muchas ocasiones el propio edificio está muy mal aclimatado haciendo imposible el estudio, por calor o por frío en diferentes épocas del año, teniendo que ir a otras bibliotecas o lugares adecuados para el estudio, como puede ser la biblioteca de Trinitarios o las salas de estudio de las diversas facultades, que dicho sea de paso, se han quedado sin material bibliográfico. Recalcar también que no entiendo por qué en una biblioteca universitaria tiene que haber niños haciendo los deberes de la eso y ocupando puestos de lectura, sobre todo en épocas en las que se masifica la biblioteca. Visto lo negativo, el personal de la biblioteca a mi opinión es excelente, tanto en mostrador, donde han solucionado todas mis dudas e incluso me han enseñado ellos mismos como había que hacer ciertas cosas con el ordenador y también el personal de seguridad, que siempre ha tenido buenas palabras con nosotros.</p>
<p>Hay insuficiencia de enchufes en las mesas. Existen enchufes en la pared junto al pasillo que no pueden usarse por norma de la biblioteca (ya sea porque al acercarse la mesa la retira el personal o porque los cargadores de ordenadores, al tensarse, interrumpen el paso), y en la propia biblioteca no existen alargadores que permitan usar esos enchufes. Por otro lado, en época de exámenes se llena de niños que se dedican a hablar en voz alta y que impiden el estudio, además de ocupar sitios libres.</p>
<p>La apertura de todos los días no es real. Yo necesito la biblioteca para consultar bibliografía (y para coger libros), no para estar, y los libros que necesito están en la 3ª planta, por lo que si solo está abierta la 3ª en los días en que la biblioteca no funciona con préstamo no puedo ni siquiera acceder a los libros que necesito consultar.</p>
<p>Es una pena que por falta de espacio (estanterías) haya textos de mi especialidad (literatura inglesa) que no puedan estar junto a los demás y se encuentren en la biblioteca de Guadalajara.</p>
<p>Estoy muy descontento con el control que se está llevando de las personas que entran!! Esta llenísima de personas que no pertenecen a la universidad y la mayoría de las veces no tengo ni sitio para sentarme....por que esta toda la eso y bachillerato de Alcalá de Henares.....sin contar que no saben comportarse ni respetan a los demás viene en grupos de 10 a pasar la tarde.....!!!</p>

<p>En épocas de exámenes, la accesibilidad a un sitio donde poder sentarte a estudiar es bastante escasa, ya que para la entrada no se solicita el carnet universitario y acceden muchos estudiantes que no pertenecen a la uah (estudiantes de bachillerato).</p>
<p>El personal es muy amable y siempre está dispuesto a ayudarte, el hecho de que sea 24 horas es una gran ventaja. Ahora viene el problema: intentar ir un día de exámenes es nefasto, generalmente se llena de gente que no es universitaria que no para de molestar, se pasean, ocupan asientos durante horas (aunque ponga que solo se puede guardar el asiento durante media hora, es una gran mentira) y hacen bastante ruido. Los baños desde que ha cobrado "cierta fama" están destrozados y acudir a la biblioteca en ciertos horarios se vuelve imposible. Lo mismo ocurre cuando se "reservan" plantas para la comunidad universitaria, ahí entra todo el mundo, y de reservado nada, ves a jóvenes de 14 o 15 años con sus "workbooks" encima de las mesas. En resumidas cuentas, es útil para ir por la mañana y por las salas de trabajo. El resto del tiempo no es recomendable ir, y encima allí están los libros que se necesitan para poder estudiar así que en muchas ocasiones se añoran las viejas bibliotecas de cada universidad.</p>
<p>Los aspectos no valorados se corresponden con cuestiones o servicios que no he utilizado</p>
<p>De las mejores bibliotecas que he conocido, gracias.</p>
<p>En periodo de exámenes se llena con gente que ni siquiera es de la universidad y no quedan huecos. Al mediodía y por la tarde entra mucho sol, estaría bien que pusieran cortinas o stores. La mitad de las sillas están rotas</p>
<p>Durante el transcurso del curso escolar, en horario de tarde es muy difícil encontrar un puesto de estudio libre. Además muchos de ellos están ocupados por objetos personales sin estar presente el estudiante durante tiempos muy superiores a los 30 minutos permitidos. Ante una gran afluencia de estudiantes debería revisarse esto.</p>
<p>Sería necesario habilitar una zona como comedor, donde haya mesas y microondas</p>
<p>demasiada gente a todas horas (siempre esta llena) la gente que no estudia en la universidad, sobretodo estudiantes de la ESO, deberían tener el acceso mas restringido. la iluminación es buena pero luz propia para cada asiento seria ideal. todos los puestos deberian tener acceso a electricidad (enchufes) los prestamos deberían durar mas, estar cada 7 dias actualizando y solo 3 semanas se me antoja corto. LAS SANCIONES SON EXCESIVAS, encima que es poco tiempo las sanciones son desproporcionadas. mi ejemplo: se me olvido renovar los libros (3), cuando lo lleve habian pasado 3 dias por lo que: 18 SANCIONADOS?? sin comentarios..</p>
<p>Me gustaría que en época de exámenes, cuando la biblioteca suele estar más llena, se pida el carnet universitario para que haya una entrada regulada de gente, ya que muchas veces no hay sitio (y mira que es grande).</p>
<p>La atención del personal podría ser más amable.</p>
<p>No entiendo porqué se mantienen cerradas las plantas tercera y cuarta hasta que ya no coge nadie más en la primera y la segunda, lo único que se consigue a mi forma de ver es que todos estemos apretados en las mesas cuando hay sitio de sobra, entiendo que cuando está llena no queda más remedio pero habiendo sitio no le veo sentido.</p>
<p>La temperatura es excesiva, por lo que el gasto en calefacción es completamente innecesario; debería encontrarse un punto intermedio en el que no acabases sudando con tan sólo haber puesto un pie en el recinto. Los estudiantes que no pertenecen a la universidad, incluso aquellos que todavía no han llegado a bachillerato, colapsan la biblioteca sin dejar espacio de estudio a los universitario. Ni si quiera se respetan las zonas reservadas.</p>

<p>En las preguntas donde he respondido N/S es porque aunque tengo conocimiento de esos servicios/recursos no los he utilizado todavía. Creo que a través de la Escuela de Doctorado el curso de búsqueda y gestión de recursos debería distribuirse en varios días para poder asimilar mejor los contenidos y hacerlo más práctico. También, poder repetirlo en diferentes momentos según vayan surgiendo necesidades durante la investigación. También hago extensible valoración positiva al servicio de préstamo y renovaciones a la biblioteca de Trinitarios.</p>
<p>Paso mucho tiempo en la biblioteca de CRAI. Así que es fundamental para mi que este cómoda y con las necesidades académicas cubiertas. Pienso que CRAI lo hace sin ninguna duda.</p>
<p>Muy satisfecha con el servicio que brindan.</p>
<p>La biblioteca CRAI siempre está repleta de niños que no pertenecen a la Universidad de Alcalá molestando al resto y se dedican a hacer ruido y pasear en la biblioteca. Me parece que debería haber un control sobre las personas que entran en dicha biblioteca.</p>
<p>El personal de la biblioteca es muy atento y siempre están dispuestos a ayudar y resolver dudas. El problema de la biblioteca es que está saturada de estudiantes que no siempre respetan las normas, especialmente en la cuarta planta. Los despachos de investigadores funcionan muy bien, pero hay mucha lista de espera y no pueden utilizarse los fines de semana o en días festivos. Los estudiantes de doctorado agradeceríamos poder sacar más de diez libros.</p>
<p>Veo necesario la posibilidad de que estén en funcionamiento las máquinas de autoprestamo también fines de semana y festivos, es decir, 24h al igual que la biblioteca está abierta ese horario. Además, veo conveniente que haya bibliografía básica de todas los grados, ya que un libro básico de química orgánica, por ejemplo, no está disponible en CRAI. Además, se debería controlar el acceso a personal no UAH en épocas de exámenes, ya que en gran medida, este colectivo no vinculado con la UAH altera el normal funcionamiento y estancia de estudio.</p>
<p>La temperatura de CRAI sobre todo en primavera y verano deja mucho que desear, hace siempre bastante calor y así es imposible concentrarse, como hoy por ejemplo. El sistema automático de temperatura o esta mal configurado o es inutil.</p>
<p>EL CRAI nos brinda a los estudiantes una gran oportunidad de estudiar a cualquier hora del día adaptándonos cada uno de nosotros a nuestros gustos y necesidades para el estudio El gran problema que tiene el CRAI, a parte de la masificación a horas puntas, es el que los estudiantes no puedan abrir las ventanas, regular la temperatura o disponer de las salas individuales por la noche. Esto daría una mayor independencia al estudiante y mejoraría la comodidad de estar en la biblioteca</p>
<p>Llevo ya casi tres años viniendo a la CRAI, y no he tenido ningún problema. Todo está muy bien.</p>
<p>Me parece que los estudiantes de colegios de primaria, ESO y Bachillerato no deberían acceder a la biblioteca y lo digo por experiencia porque casi todos vienen a perder el tiempo y no dejar estudiar a los que vamos a aprovechar nuestro tiempo. Se debería acceder a la biblioteca con la tarjeta universitaria, y que no todo el mundo tenga acceso. A veces he visto a personas de turismo por la biblioteca y otras leyendo el periódico.</p>
<p>Hecho en falta que haya algunos libros de bibliografía básica de las carreras que se cursan en el campus externo. No debería permitirse la entrada a alumnos de instituto que van a la biblioteca a socializar, hacer ruido y ocupar un espacio que supone una necesidad mucho más apremiante para los universitarios que para ellos que solo buscan una excusa para salir de casa.</p>
<p>A mi parecer, deberían exigir la presentación de un documento que identifique que se es estudiante de grado, máster o incluso ciclos superiores de formación. Es muy bochornoso llegar y encontrarte mesas repletas de estudiantes de ESO hablando y utilizando sus teléfonos móviles y no poder uno</p>

<p>mismo estudiar porque no existe un puesto libre. En mi opinión se debería reservar una zona a este tipo de estudiantes, o personas que quieran hacer uso de la biblioteca. Una planta por ejemplo, con aforo limitado.</p>
<p>La climatización no es muy buena, a veces hace mucho calor en los espacios de estudio, y no solo en días muy calurosos. También se percibe un aire poco renovado. Creo que no es un problema de equipos, ya que hay suficientes sino de control de la temperatura y cambio de aire. Otro problema que he tenido es que los días festivos que la biblioteca esta abierta al público y que solo hay personal de vigilancia solo se abren las dos primeras plantas, lo que no sería un inconveniente cuando hay poca afluencia, pero no entiendo la negativa no abrir las otras plantas en días que esta casi completa, cuando las otras plantas están iluminadas y con la calefacción encendida. Únicamente se han dispuesto a abrir la tercera planta cuando no quedaba un solo espacio en las dos primeras. El resto de los servicios funcionan muy bien.</p>
<p>Las maquinas de autoprestamo no tienen demasiada utilidad, ya que solo estan disponibles mientras hay personal en los mostradores. Se entiende que el objetivo es que en cualquier momento se pueda sacar/devolver un libro y, a día de hoy, esta claro que esto no es posible.</p>
<p>hay mucho niñato y no se puede estudiar, silencio por favor.</p>
<p>El CRAI cómo lugar de estudio deja mucho que desear, si estás cerca de alguna puerta como la de los baños o sala de las máquinas de autoservicio tendrás ruido garantizado, debería controlarse de forma continua que dichas puertas no hagan ruido. También debería de controlarse que la gente no haga ruido en las zonas de estudio individual y no ser los propios usuarios los únicos que tengan que estar pidiendo silencio, se debería prohibir la formación de corrillos en torno a mesas. Otro punto a considerar, y para mí el más importante es la climatización, la cual es lamentable, debería de haber un medidor de temperatura y hacer una gestión de la climatización en torno a esa medida. Por último pedir que haya una zona de parking de motos, ya lo hay para bicis, el cual esté con un sistema de vigilancia para evitar los urtos y malos actos. Gracias por su atención y espero que sirva de algo esta encuesta.</p>
<p>Es muy buena biblioteca pero se debería restringir más su uso a los que no sean universitarios, sobre todo en época de exámenes. No puede ser que lo universitarios, que pagamos nuestra matrícula, no podamos usar la biblioteca porque hay muchísimos alumnos de Bachillerato (he llegado incluso a ver gente de la ESO) y nos tengamos que ir a casa. Por otro lado, la climatización no llega a ser del todo adecuada, frío en invierno y mucho calor en verano.</p>
<p>Hace demasiado calor que impide el correcto estudio algunas veces, por la incomodidad y el agobio que supone</p>
<p>Demasiados estudiantes no pertenecientes a la universidad que van más que a estudiar a ocupar sitio que luego nosotros los propios estudiantes de la UAH que por problemas no podemos estudiar en casa nos vemos agobiados o sin sitios.</p>
<p>Los enchufes de las mesas de la planta cuarta no funcionan la mayoría, por lo que si tienes un portátil te cuesta encontrar sitio, pero lo peor es que, desde hace bastantes meses, la biblioteca esta llena de estudiantes de instituto (algunos hasta de la ESO), que están todo el rato hablando entre ellos, comiendo en las mesas y hablando por el móvil, con las molestias que esto ocasiona a los que venimos a estudiar, tanto de ruido como de olores. Además, muchos de ellos mueven las sillas ocupando una mesa de cuatro personas por hasta 6 o 7, y se pasan el rato hablando entre ellos y molestando. Entiendo que esta biblioteca, por desgracia, ya no es como eran antes o como son las del campus, sólo para universitarios, pero yo actualmente estoy matriculado y pagando bastante</p>

<p>dinero a la universidad, y me encuentro con que vengo a estudiar y no puedo hacerlo en condiciones porque están estas personas (que no pagan nada a la universidad) molestando y, tanto yo como el resto de personas que queremos estudiar, nos pasamos las horas manándoles callar continuamente, y que muchas veces ni siquiera tengo sitio y me tengo que ir a mi casa, porque está todo ocupado por esta gente que viene gratis. Supuestamente hay zonas reservadas para la comunidad universitaria y otras más para los investigadores, pero esta gente no hace caso de un simple papel pegado en una columna, el cual dudo hasta que lo lean, y te encuentras con una zona reservada para la comunidad universitaria, o incluso con las zonas para los investigadores, ocupadas con niños de 2º de la ESO.</p>
<p>Está muy masificada. Hay zonas muy mal iluminadas, sobre todo en la 4º planta, e incluso durante la noche, en la zona de las escaleras de la 2º, al compartir iluminación con la 3º planta, como se apagan las luces de las plantas superiores esa zona queda totalmente a oscuras en ocasiones.</p>
<p>La temperatura en la biblioteca a veces es horrible, la mayoría de las veces hace excesivo calor, hasta el punto de no poder aguantar sentado, y en otras ocasiones, ya en verano suele hacer bastante frío.</p>
<p>Debería regularse el uso de las instalaciones para gente no universitaria.</p>
<p>Excelente trato personalizado</p>
<p>Lo que ya os habrán comentado muchas veces. La biblioteca de la Universidad de Alcalá debe dar prioridad a los que pagamos la matrícula. Es muy desagradable compartir un espacio claramente insuficiente con los adolescentes que no vienen a estudiar, sino a molestar.</p>
<p>Estaría muy bien que los portátiles se pudiesen renovar desde la web porque en ocasiones tenemos que salir de clase, ir hasta CRAI, renovarlos y volver a clase.</p>
<p>En verano es imposible estudiar del calor que hace, sobre todo en la cuarta planta. Por otro lado, estaría muy bien que hubiera un préstamo de portátiles con mayor horario. Por último, decir que las zonas "reservadas" para los alumnos universitarios, en época de exámenes finales está llena de alumnos de bachillerato, obligando a los universitarios a irnos a otros edificios a estudiar. Si se supone que hay zonas exclusivas para universitarios, estaría bien que de verdad fuera así.</p>
<p>El personal un poco borde. Esta masificada y no se cumple la exclusividad de uso solo universitarios de las plantas correspondientes. Hay mucho niños y nadie pone orden.</p>
<p>Se que quieren que sea una biblioteca abierta a todos, pero en época de exámenes deberían pedir el carnet universitario ya que es imposible estudiar con tanta gente de institutos.</p>
<p>En primer lugar, las aulas de trabajo en grupo deberían estar abiertas también todos los fines de semana del año. En segundo lugar, no se debería dejar entrar a cualquier persona a la biblioteca, ya que a veces entran menores de edad que van únicamente a molestar al resto de estudiantes, por ello, una solución podría ser un carnet para poder entrar en las instalaciones del CRAI.</p>
<p>Faltan libros de ciencia, hay de todo menos de química que no hay ni libros de química general.</p>
<p>Debería haber más portátiles de préstamo y más salas de trabajo.</p>
<p>pocos puestos de trabajo reservados a estudiantes universitarios, demasiados sitios sin conexión eléctrica y demasiada ausencia de libros de consulta necesarios para los grados de ingeniería e informática</p>
<p>Debería haber un control de las personas que acceden a la biblioteca. Todo el mundo entra a ella, apenas dejando lugar a la comunidad universitaria ocupando incluso las escasas zonas dedicadas a los universitarios. Debido a este descontrol apenas hay silencio como en otras bibliotecas, o incluso te</p>

<p>encuentras a gente comiendo y socializando y hablando. Poca seguridad , robos (me robaron la bicicleta a plena luz del dia en el parking en el exterior) Los baños son un desastre, (incluso se llegó a QUEMAR UNA PAPELERA y no paso NADA) (pienso que con un control o registro de quien entra en la biblioteca esto se solucionaria. Tambien está totalmente decontrolado el tema de las reservas de espacios. Solamente hace falta echar un vistazo para ver que hay mas sitios "reservados" que personas sentadas en las sitios. El personal de la biblioteca apenas controla o llama la atencion a las personas que están armando ruido.</p>
<p>Los fines de semana podrían habilitar el acceso a los ascensores, ya sea para discapacitados o no, ya que forma parte del servicio de la biblioteca 365 días al año. El servicio tanto de préstamo como de asistencia del personal CRAI podría también habilitarse los fines de semana, aunque se tratara de servicios mínimos, como por ejemplo, un horario de 8 a 14:00. Teniendo en cuenta la imprevisibilidad de necesidades que acarrea el estudio universitario, en ocasiones se hace necesario. Resulta magnífica la labor de esta biblioteca en comparación con el resto a las que acudo, ya que, aunque viviendo en otra localidad, prefiero venir a la biblioteca CRAI por los servicios que aporta.</p>
<p>El único fallo es la falta de enchufes en la zona común</p>
<p>Creo que es un servicio apreciado por toda la comunidad ya que es un espacio adecuado donde poder estudiar, buscar información, tener acceso a medios electrónicos (si no se pueden tener por cuestiones personales) y se adapta a las necesidades de todo el mundo.</p>
<p>Las máquinas de autodevolución deberían estar disponibles en algún lugar en días festivos.</p>
<p>Muy a menudo las mesas están abarrotadas, con demasiada gente, lo que dificulta concentrarse para estudiar. Además, pese que hay papeles indicando que no se pueden reservar los sitio, es común encontrarse las mesas ocupadas.</p>
<p>Hay horas en las que apenas hay sitios para poder estudiar</p>
<p>El personal de seguridad debe rondar la instalaciones interiores para evitar que en ocasiones el salón de lectura se convierta en una sala de comer, entiendo que una botella de agua (o líquidos) está bien, pero cuando ya se pasa a galletas, snacks, dulces y mas el salon pierde el control, y distrae a los demás. En los servicio (WC) debe existir un bote adecuado para el papel Toalla, y evitar derrames que dan un mal aspecto.</p>
<p>En épocas de exámenes es imposible estudiar, sobre todo en mayo cuando están todos los estudiantes de bachillerato e incluso de la eso. Es muy difícil encontrar sitio y hay mucho murmullo.</p>
<p>Los fines de semana la biblioteca se queda pequeña, no abren algunas salas de estudio comunitario. Para facilitar la localización de los puestos de estudios, podrían habilitar un mapa digital de las zonas de la biblioteca y, por ejemplo mediante colores, indique los puestos libres. De esta forma, los estudiantes no perderían el tiempo buscando sitio.</p>
<p>Yo soy una alumna de Medicina que va todos los días a la biblioteca CRAI y la verdad es que estoy muy contenta con la biblioteca. El personal tanto bibliotecario como el de seguridad son muy amables y atentos; lo único que a veces el personal de limpieza por las mañanas pues hablan en alto y creo que no se dan cuenta de que aunque estén haciendo su trabajo, están en una biblioteca. Por lo demás, estoy eternamente agradecida a la biblioteca y a sus servicios porque son maravillosos</p>
<p>Evitar que gente de la ESO, o Bachillerato, este 5 minutos sentada deje sus cosas ocupando mesas pero pase el tiempo en la puerta de la biblioteca. Sobre todo en epoca de exámenes universitarios.</p>
<p>El CRAI, es un espacio confortable y acogedor. El préstamo de portátiles es un servicio portentoso,</p>

ya que para aquellos alumnos que venimos a estudiar a la universidad desde lejos, es una ventaja, ya que evitamos traer peso trayendo el nuestro propio. En cuanto a los aspectos negativos, y es una queja común y distendida entre los estudiantes de la universidad, hace referencia a aquellos estudiantes de liceo, ya que vienen en grupos y el "cotorreo" y sus conversaciones interminables, hace que nuestra atención se desvíe de nuestro estudio.
Excelente atención y excelente sitio para estudiar
Espacio agradable, perfectamente equipado y completamente accesible.
Los ascensores de CRAI deberían funcionar los 7 días de la semana en el horario establecido. No deberían echar a las personas de la planta 3 y 4 cuando pasan las 20:00, si una persona lleva estudiando ahí todo el día porque se concentra mas y se le permite la posibilidad, no me parece adecuado que luego te hagan cambiar de sitio porque cierren la sala. Deberían ampliar el horario hasta las 22:00. La limpieza de CRAI y la información ofrecida son muy buenos. Los sitios son cómodos y espaciosos. Las salas de trabajo deberían abrir los fines de semana, así sea por la mañana (es cuando los grupos de clase tienen mas disponibilidad para reunirse). Si la biblioteca esta llena, deberían cumplir la normativa de los espacios reservados para los estudiantes universitarios, y darnos mas privilegios a los estudiantes de la UAH.
Se supone que hay espacio reservado para universitarios y no se controla esto. No hay electricidad en las plantas tercera y cuarta en fin de semana.
La biblioteca en general esta muy bien, el problema es el goteo continuo de gente que accede al recinto solo para curiosear el edificio hablando en alto o por teléfono. Esta misma actitud la tiene el personal de la biblioteca, que recorre los pasillos del edificio como si estuviesen solos en vez de rodeados de gente intentando estudiar. El control del acceso debería estar más controlado, sobre todo para evitar que se moleste a la gente que intenta estudiar. También debería haber un mayor control en el acceso a las zonas universitarias por parte de los estudiantes de instituto. Sería interesante que durante los periodos en los que no se permite el acceso a todas las plantas del edificio, el personal encargado de vigilar dicho acceso hiciese un control más preciso pues muchas veces impiden el acceso a otras plantas alegando que hay huecos libres en las plantas abiertas cuando no es verdad. La climatización del edificio debería estar más controlada, no puede ser que en invierno la biblioteca parezca un horno y en verano un congelador, no es lógico. Hay muchas cosas en las que trabajar para poder ser un lugar de referencia, la cosa va bien encaminada, pero no os olvidéis de los estudiantes, el espacio está destinado a ellos y parece que no se nos tiene en cuenta. Otra cosa a tener en cuenta es la cantidad de espacio vacío en las salas de estudio en las que se podrían poner más mesas y, sobre todo, más enchufes, vivimos en el siglo XXI hoy en día todo es electrónico...
Sería bueno que las Tesis (como recurso electrónico) pudieran prestarse para llevar al domicilio del usuario, aunque sólo fuera por unos días, y que su consulta no fuera únicamente en el CRAI.
Necesidad de salas de trabajo en grupo disponibles durante el mes de agosto, periodo en que el resto de los edificios permanecen cerrados (tutorías TFG, TFM ...)

- **Biblioteca de Ciencias**

El personal de la biblioteca de ciencias hace una labor excepcional. Dignos de felicitación.
A veces no hay portátiles suficientes

<p>A menudo hay déficit de libros: un ejemplo es que hay aproximadamente 100 alumnos matriculados en una asignatura y dos libros disponibles para estudiar la misma, uno de consulta y otro de préstamo. La lista de espera para consultarlo es de meses. El personal está bien preparado y las instalaciones son agradables y funcionales. Un aspecto valorado muy positivamente entre los alumnos es la gran disponibilidad de enchufes en cada mesa de trabajo.</p>
<p>Como profesor, estoy muy satisfecho con vuestro trabajo. Utilizo fundamentalmente el acceso al documento.</p>
<p>Estamos encantados con el Servicio de la Biblioteca. Aunque la encuesta es sobre la Biblioteca de Ciencias, es aplicable al resto de Bibliotecas de la Universidad. S01 no es aplicable pues nuestra biblioteca no abre los fines de semana aunque estimo que no es necesario, en el campus hay otras bibliotecas que sí abren, que no están a total capacidad y el acceso es más rápido.</p>
<p>Faltan enchufes en la universidad de medicina. Muy importante.</p>
<p>Estoy muy contenta con el servicio de la biblioteca, siempre que he tenido alguna duda el personal ha estado disponible para ayudarme, y el hecho de poder acceder al servidor desde fuera del campus es un plus. Este último año, además, la biblioteca de Ciencias ha recibido más portátiles, lo que ha mejorado mucho mi satisfacción.</p>
<p>La atención proporcionada por los empleados es perfecta, siempre dispuestos a ayudar, pero el horario de apertura deja mucho que desear, así como el espacio dedicado a las salas de trabajo, que a suelen quedar pequeñas para la demanda que hay. Además no hay máquinas autoprestamo, mientras que en otras bibliotecas sí.</p>
<p>La biblioteca de ciencias me parece un lugar muy confortable para estudiar, es muy luminosa, algo que me parece imprescindible y más mesas son muy amplias, por lo que puedes estudiar cómodamente. La única pega es la bibliotecaria de las tardes que habla en un tono demasiado alto y bastante frecuentemente y, en ocasiones, interrumpe tu ritmo de estudio</p>
<p>Faltaría mejorar las búsquedas de recursos electrónicos y facilitar los accesos de la página web. El servicio en la biblioteca de ciencias es estupendo, estoy muy contenta.</p>
<p>El personal siempre está dispuesto a ayudar y siempre son muy amables. Se agradece que haya gente así, gracias</p>
<p>Se agradecería que se pudiese renovar desde casa los libros prestados cuando ya se han usado las veces que puede hacer SI no hay nadie que requiera dicho libro, y así no tener que ir a la biblioteca solo a "devolverlo y volver a cogerlo".</p>
<p>El personal de la biblioteca es maravilloso y siempre está dispuesto a atender todas las dudas con su mejor sonrisa, muchas gracias por hacernos la vida un poco más fácil. Respecto a la web a veces da problemas, pero creo que no es únicamente la de la biblioteca sino la de la universidad. Igual estaría bien renovar algunos ordenadores de la sala de ordenadores que ya son muy antiguos y no siempre funcionan correctamente.</p>
<p>Sigo teniendo problemas con la auto-renovación desde casa de libros prestados. Es siempre más fácil llamar directamente a la biblioteca, y hablar con el personal, quien me ayudó sin problema, con profesionalidad, y quien me ha resuelto el problema.</p>
<p>El personal de la biblioteca de ciencias es bastante maleducado, parece que le "molesta" por preguntar o por sacar un libro y además se toma excesivas confianzas haciendo bromas.</p>
<p>Los préstamos domiciliarios tienen un límite de tres renovaciones incluso cuando el libro no está reservado, lo cual te obliga a llevarlo a la biblioteca para poder renovarlo, esto cuando se trata de</p>

libros tan pesados como los de ciencias y viviendo tan lejos como vivimos algunos estudiante me parece una molestia innecesaria que podría evitarse eliminando ese límite de renovaciones salvo que el libro esté reservado.
Aumentaría el plazo de préstamo de libros. Si nadie lo va a utilizar, se debería dejar renovar más de dos veces por internet. A mí me supone mucho esfuerzo llevar y traer los libros para volverlos a coger, puesto que tardo una hora y media en llegar a la universidad. Por ejemplo en la Universidad Autónoma de Madrid funciona de esta manera
Me gustaría que hubieran mas televisiones en las salas de grupos y mejor material para las mismas. Más libros para prestamos y en versión electrónica.
En la biblioteca de ciencias deberían mejorarse los portátiles de préstamo y también algunas de las sillas que hay porque están viejas y rotas.
En general, buena experiencia. Es fácil encontrar bibliografía y el catálogo es amplio, pero podría ampliarse más. La estancia es cómoda pero tal vez se podrían aislar más los asientos para el trabajo individual.
Respecto a la renovación de los préstamos de libros, por lo que sé a día de hoy el límite es de 3 renovaciones. Agradecería sinceramente que este límite se ampliará a 10 renovaciones como en otras universidades o incluso ilimitadas, con la excepción de que alguien lo reserve. Esto ayudaría a alumnos como yo que vivimos lejos y tenemos que llevar libros muy grandes y pesados de vuelta a la biblioteca para devolverlos y volverlos a sacar en el mismo momento, puesto que el límite de renovaciones ha vencido pero no hay nadie que lo haya reservado ni lo quiera en ese momento. Espero que tengan en cuenta mi sugerencia y se pueda mejorar así el servicio proporcionado por la Biblioteca.
El personal de por la mañana ofrece un servicio excelente.
Harían falta más salas de trabajo enteras (no por mesas). El periodo de préstamo de libros debería ser de 3-4 semanas. El periodo de préstamo de portátiles debería ser de 6h. Además, los portátiles deberían modernizarse porque presentan fallos tanto de hardware como de software.
en el área común de la biblioteca, la gente habla demasiado alto, pediría que se aumentara las medidas de control para las personas que hablan en un espacio común y que debería ser en relativo silencio.
El horario de la biblioteca de ciencias no es de 24 /7.
Debería haber más salas de grupos y espacios más individualizados para los estudiantes. Además, debería de haber una máquina de autoprestako como en otra facultades.
Cuando existe más afluencia de usuarios (por las mañanas) en la sala de estudio en algunas ocasiones hay demasiado ruido. El personal de esta biblioteca atiende amable y eficientemente en todas las ocasiones a los estudiantes.
En mi opinión estoy bastante contento con la biblioteca de ciencias y, aunque no la frecuento mucho, no diría nada malo del servicio. Lo único que me surgió consultar un libro y no lo tenían on-line pero por lo demás todo perfecto.
Estaría bien que el propio personal de la biblioteca fuera más estricto con el silencio en la sala.
Mejorar la forma de obtención de salas de trabajo.
Algunos bibliotecarios no respetan el silencio dentro de la biblioteca. Normalmente en el turno de la tarde

Personal muy competente y educado, ayudan en todo lo posible
Deberían intentar mantener la biblioteca en silencio, hay veces que hay demasiado ruido y no se les dice nada
Cabe destacar que el personal bibliotecario siempre está dispuesto para ayudarte en lo que necesites con respecto a la biblioteca.
Deberían comprobar el estado de la batería de los portátiles al dejarlos ya que no siempre tenemos acceso a enchufes en las aulas y nos puede suponer perder apuntes.
Mayor horario de apertura por las mañanas durante horario lectivo, y más facilidades para el uso de la biblioteca on-line
Es muy bueno el servicio de la biblioteca y las salas de ordenadores.
Considero que el personal de biblioteca (horario de mañana) es magnífico, tanto a al hora de prestar su ayuda como de conocimientos basados en su trabajo. Como cosas a mejorar, considero que de vez en cuando deberían pedir silencio en las salas de estudio ya que los estudiantes no respetan (en numerosas ocasiones) este silencio. Por lo demás, todo magnífico. Buen trabajo.
David es muy buena persona que nos ayuda en lo que necesitamos. La mujer de por la tarde debería hablar más bajo.
La mujer que esta por la tarde debería hablar más bajo, por lo demás, muy buen servicio, personal muy amable y atento.
Mejorar el acceso remoto a la biblioteca (para poder obtener articulos o libros) desde casa
En general estamos muy satisfechos en Biología con el servicio prestado por nuestra biblioteca. Especialmente con el personal con nos atiende que esta siempre disponible y dispuesto a ayudar, siendo esta ayuda siempre rápida y eficaz. El servicio de prestámo tanto de libros como ordenadores funciona a la perfección.
Desde el punto de vista de un estudiante de grado realizando el TFG me gustaría destacar dos características que podrían mejorarse para años posteriores: 1.A pesar de haberlo configurado muchísimas veces en mi portátil según las instrucciones dadas en el videotutorial,, sigue siendo imposible para mí conectarme a distancia y acceder a los mismos documentos que si estuviese en el ordenador 2.En muchos casos tras la búsqueda bibliográfica te informa de que el texto está completo en línea pero cuando intentas acceder a él te informa de que ya no lo está, creo que esto debería actualizarse. Quitando esos dos errores, me parece un buen buscador de bibliografía el de la biblioteca de la UAH.
Lo único que cambiaría sería: introducir en el aula común algunas mesas de trabajo con separación con los de enfrente y así facilitar el trabajo individual
Bibliotecarios agradables y dispuestos.
Los bibliotecarios siempre están dispuestos a ayudarte y son muy agradables.
El bibliotecario en horario de mañana es muy atento y amable.
Los bibliotecarios de la biblioteca de Ciencias son muy atentos, educados y agradables.
Respecto al personal ninguna queja, las instalaciones están por mejorar al igual que el equipamiento y ciertos servicios que en otras facultades ya están implantados.
el personal es excelente. pocos ejemplares de los libros más solicitados.
En cuanto al personal ninguna queja pero las instalaciones están por mejorar y se necesitarían más libros de préstamo

Retrasaría el horario de cierre de la biblioteca de ciencias, porque a las 20:30 cierra y me parece pronto.
Deberían mejorar el sistema de reserva de aulas/mesas de trabajo en grupo
La forma de reservar salas de estudios por ordenador es liosa y al final la gente entra en la primera sala que vea sin estar reservada.
Estaría bien que en época de exámenes el horario de apertura de la biblioteca fuera más extenso; o incluso durante todo el año.
Lo mejor, sin duda, el personal de la biblioteca de ciencias. Un 10.
El código QR para esta encuesta es demasiado pequeño.
Mala climatización, mucho frío o calor, sobre todo frío.
Estaría bien que se comprasen más libros de alta densidad de préstamo de las últimas ediciones. Y que se renovasen más las colecciones. Pero en general, me parece muy buen servicio.
- Horario inadecuado a las necesidades estudiantiles. Necesidad de ampliación de horario. - Falta de revisión de las instalaciones respecto a la climatización. - Para ciertas asignaturas, escasez de recursos materiales que no acaban de solventarse. - Personal de ciencias más que excelente. Amables, atent@s y profesionales.
El horario de apertura podría ser más amplio, al menos hasta las 21:30-22:00 h que pasan los últimos trenes; para la gente que vivimos lejos de Alcalá nos vendría mejor. También podrían hacerse préstamos de libros de consulta durante el verano, a devolver en septiembre con el nuevo curso. Dar las gracias a las personas encargadas de la biblioteca tanto de mañana como de tarde por su amabilidad y preocupación de todos los días. Siempre tienen una sonrisa y palabras de ánimo para todos.
El personal es muy agradable y aporta ayuda personalizada, muy contenta con la biblioteca de ciencias.
En alguna ocasión tuve problemas para poder reservar un libro a través de Internet desde mi domicilio particular. Aunque el sistema permitía tal acción, durante el proceso se generaba un error que impedía el préstamo.
El personal de la biblioteca siempre está dispuesto a ayudarte. Sería bueno poner alguna máquina de autopréstamo, al igual que la tienen otras bibliotecas.
Con respecto a la pregunta si la biblioteca es un lugar acogedor, mi puntuación es mas baja por un tema de la temperatura en algunos momentos en la sala principal. Por lo demás estoy bastante contenta con esta biblioteca, sobre todo con los bibliotecarios que hay en ella.

- **Biblioteca de Educación**

Estoy muy orgullosa del Servicio de Biblioteca de mi Universidad, pero creo que sería deseable más visibilidad de sus redes sociales o que estuvieran enlazadas o ligadas de alguna manera a los perfiles institucionales para ampliar su alcance
Me gustaría que hubiera más salas para trabajo grupal, ya que sólo hay una, porque el aula de abajo puede estar ocupada y no hay cobertura wifi. Quería utilizar este espacio para agradecer al personal de la biblioteca su profesionalidad y dedicación.

He pedido algunos libros que no se encontraban en el catálogo de la biblioteca con contenido muy útil y los han adquirido bastante rápido.
El único fallo e inconveniente es que algunas instalaciones de la biblioteca perjudican el estudio como por ejemplo las luces que constantemente hacen un ruido atronador.
Se trata de una biblioteca que en época de exámenes se queda pequeña por que entra mucha gente externa a la universidad. Deberían solucionarlo.
Muy satisfecho con el servicio, el trato y los recursos que he utilizado.
Me encanta que siempre haya disponibles una sala de ordenadores para hacer mis trabajos de comunicación audiovisual y el horario en el que se puede trabajar ahí es bastante extenso, además el ambiente de trabajo en la biblioteca es impecable.
Sólo hay una sala para trabajos en grupo. Hay pocos portátiles, por lo que se agotan rápido. Además, están antiguos y algunos dan fallos. El personal en ocasiones no está en su puesto para atendernos.

- **Biblioteca de Farmacia**

Creo que se debería mejorar la climatización, puesto que muchas veces en invierno sí que se agradece la calefacción, aunque considero que en algunos momentos está en exceso. Aunque existe la opción de abrir las ventanas, hay ruido en el exterior y podría molestar en la concentración. Otra cosa que me ha surgido es que en los ordenadores de consulta de catálogo cargan muy despacio y muchas veces aparece que no es posible la conexión cuando se intenta acceder al buscador. En mi caso y otros muchos, supongo que es debido al material del suelo, produce un sonido más o menos considerable al caminar y a veces resulta molesto.
Destacar que, en la Biblioteca de Farmacia, en muchas ocasiones se echan de menos más enchufes para conectar los portátiles.
Personal altamente cualificado, eficiente en cuanto he necesitado de ellos, muy atentos y disponibles. Siempre trabajando por mejoras e innovando. Muy satisfecho de su acción en la Facultad y el servicio que dan tanto al PDI, como a los alumnos
Tuve un problema con RefWorks y pusieron todo de su parte para arreglármelo, creo que se portaron maravillosamente bien tanto desde la Biblioteca de Farmacia como cuando me derivaron a los servicios de CRAI. A veces no hay suficientes portátiles para los estudiantes y algunos funcionan regular (tanto los portátiles de prestamos como los ordenadores fijos de la Biblioteca). La web de la biblioteca a veces me da problemas para entrar desde el móvil (Android).
Maria de las Moras es una gran ayuda cuando hacen falta recursos especiales
Hay algunas mesas que se encuentran deterioradas y en las que no se puede escribir y algunas sillas tienen el respaldo roto. Además hay pocos enchufes por mesa, 2 para una mesa unas 10 o 12 personas, los veo necesarios porque hoy en día cualquiera lleva un dispositivo electrónico necesario para estudiar. Gracias
El servicio de préstamo de portátiles ha sido muy útil para mi y mis compañeros este curso. Además, la batería suele estar siempre cargada, gracias.
- La calefacción de la biblioteca suele ser excesiva, lo que impide la concentración. - El horario de la biblioteca no es adecuado: debería cerrar como mínimo a las 22:00h, y no a las 20:30h para que

<p>aquellas personas que tienen prácticas de tarde y que terminan a las 19:00h puedan estudiar un tiempo razonable en la biblioteca de la facultad al salir del laboratorio - EL NÚMERO DE EJEMPLARES DE ALGUNOS LIBROS MUY DEMANDADOS ES INSUFICIENTE, PERO TAMPOCO ESTÁN DISPONIBLES ONLINE O, EN CASO DE ESTARLO, HAY ALUMNOS QUE LO NECESITAN EN FORMATO PAPEL. ES EL CASO DE ALGUNOS LIBROS DE QUÍMICA INORGÁNICA O DE BIOQUÍMICA.</p>
<p>No me gusta que los enchufes estén en la parte de abajo de las mesas y además solo en un lado. Deberían estar en la malla metálica que hay en el centro de las mesas para poder acceder todos. Además, algunos reposapiés de las mesas están mal atornillados y, al usarlos, provocan movimiento en las mesas.</p>
<p>La biblioteca ofrece a los estudiantes un espacio agradable y confortable para estudiar. El personal de atención es amable y resolutivo.</p>
<p>En general estoy muy satisfecha con los servicios prestados de la biblioteca de farmacia. Por poner una pega, creo que sí se debería impartir mas de un seminario de la biblioteca (dos o tres) para aprender a manejar mejor las herramientas de búsqueda de información, desarrollo de bibliografías etc Porque en mi clase tuvimos un seminario en primero de carrera, pero cuando realmente empezamos a manejar más material de la biblioteca fue en segundo curso y nos surgían más dificultades.</p>
<p>La biblioteca de farmacia esta muy bien, pasamos muchas horas allí, pero vendria bien que la abrieran en exámenes y asi no tener que irnos a Medicina</p>

- **Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud**

<p>Es una pena que no haya ya RRSS de la biblioteca. Creo que sería acertado mejorar los equipos informáticos y otros equipamientos como cámaras, etc. para préstamo. Lo que más valoro es el equipo humano que lleva esta biblioteca y como están involucrados en la formación en competencias de gestión de la información, tanto con los estudiantes de los grados y máster como con los becarios de investigación y profesores.</p>
<p>Estuve destinado en esa biblioteca en el año 1998 y desde entonces no la he vuelto a visitar.</p>
<p>Aunque la iluminación en general es adecuada, podría ponerse a disposición de los usuarios que lo soliciten flexos que proporcionen puntos de luz más intensos. Aunque el acceso al recinto es óptimo si la puerta principal del edificio está abierta; podría dotarse de un acceso por la parte de las colecciones para los días sábados o festivos en que el edificio de la facultad esta cerrado, no siendo así necesario la inversión de grandes medios para su apertura, dejando la puerta de acceso principal de la biblioteca en solo salida de emergencia, y dotando una pequeña áreas de aseos en la parte contigua trasera que da a los jardines.</p>
<p>- Por veces el espacio queda escaso teniendo en cuenta que esta biblioteca también atiende a las necesidades de otra facultad. - El servicio de autoprestamo es muy efectivo, pero resulta frío pensar que un máquina puede estar quitando un puesto de trabajo a una persona, y prefiero el trato humano. - Me parece de gran utilidad la asignatura que, creo, tienen todos los grados sobre gestión de la información, donde también se imparten enseñanzas en la utilización de los servicios bibliotecarios. - El único documento de autoformación al que he accedido ha sido aquel que permite la instalación del programa necesario para acceder a los 'e-servicios' desde casa. Fue super sencillo</p>

<p>y MUY útil. - Nunca he tenido problemas demasiado complejos, pero siempre he sido muy bien atendida y he acabado satisfecha con la resolución del problema, contando con un personal bibliotecario muy bien dispuesto. - Echo un poco en falta una sección algo más extensa de libros no científicos; teniendo en cuenta donde está el campus la renfe se hace muy larga y la cultura siempre es necesaria. ¡Espero haber sido de ayuda!</p>
<p>El trato personal es exquisito. Un gran grupo de profesionales</p>
<p>Hay algunos bibliotecarios muy bordes.</p>
<p>Al ser la unica biblioteca grande en el campus externo creo que sus horarios normales no debería de cerrar a las 8 45 sino normalmente a las 22 00 o incluso 00 00 . los autobuses dejan de funcionar y a lo largo del cuatrimestre tenemos parciales, necesitamos libros y atlas, y yo personalmente me he quedado descolgado varias veces por esta razón. Mientras que tenia compañeros que por vivir en el centro podían pasar mas horas o los que podían comprar atlas no tenían este problema. Esto no lo digo yo solo porque algunos en clase que vivimos en la misma zona hemos tenido el mismo problema. agradeceria algo al respecto. por lo general en cuanto al personal y los instrumentos genial bastante agradable, el único problema es el horario.</p>
<p>Me parece que la biblioteca de medicina es la mejor a día de hoy, pero con la instalación de rejillas en las puertas de la sala de estudio hay mucho ruido en la sala general. Además, al hablar con los bibliotecarios (tanto los de diario como los de fin de semana) muchas veces se quejan de que no es su cometido decirles que se callen y contestan de malas formas. Creo que es un gran punto a mejorar. Otro punto a tener en cuenta son los horarios. El grado en medicina tiene muchos parciales a lo largo del año de gran dificultad y sería estupendo poder ampliar el horario durante el curso, así como en el verano de cara a la preparación del MIR.</p>
<p>La Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud funciona muy bien. Siempre disponible a la formación tanto de estudiantes como de profesorado y a la resolución de posibles dudas y peticiones. Todo el personal de la biblioteca trabaja muy bien, especial mención a la jefa de la biblioteca, que es una gran profesional.</p>
<p>La atención del personal, la formación que presta la biblioteca a los alumnos, los servicios y la página web de la biblioteca, tienen una gran calidad. Estoy muy satisfecha con todos los servicios que presta la Universidad de Alcalá.</p>
<p>Muy bueno el servicio de portátiles.</p>
<p>Los recursos fuera de la biblioteca que se utilizan online no quedan claro como usarse. También sería de ayuda conocer las subscripciones a revistas para consultar archivos científicos.</p>
<p>En general, la calidad asistencial de la biblioteca es excelente. Sólo recalcaría unos puntos, en mi opinión: - El nuevo formato de solo poder reservar las salas de grupo a través del ordenador, se hace molesto. Opino que es útil, pero que sería todo más eficiente para alumnos y profesionales, que existieran las dos vías (reservar a través del ordenador y poder llegar al mostrador y reservar la sala). Como por ejemplo se hace a la hora de reservar una cita en el ambulatorio (por internet o en recepción). - No depender tanto de los ordenadores para la gestión, puesto que si hay una caída del sistema informático, gran parte de la biblioteca se paraliza.</p>
<p>Hay muchos links años de material electrónico que no funciona. También he ido devolver libros durante festivos y aunque la biblioteca estaba abierta, la declaración de seguridad dijo que había un desactivado la maquinaria para devolver libros y eso me parecía un absurdo y al final no pude devolver para pillar otros que necesitaba. Creo que para la mayoría de los alumnos el préstamo de cinco libros a la vez puede ser suficiente, pero para lo que estudiamos más,</p>

tendría que haber una opción de ampliar esa cantidad
Estaría bien que por lo menos los sábados se ofrecieran los servicios de biblioteca completos como se hace entre semana, quizás en horario reducido, pero que se ofertasen
Necesitaríamos más dotación de Revistas y Libros Electrónicos y algún Libro de últimas ediciones en papel
Por favor, se debería ampliar el horario de todas las bibliotecas . Además, me parece excesivo que se sancionen con 15 días por retrasarte 10 minutos o menos en la devolución de un portátil. Deberían estudiar eso. Por último, en la biblioteca de Medicina se podría permitir tomar café o refrescos, pues en la biblioteca Crai está permitido, y creo que somos responsables y que no vamos a manchar nada.
Existe mucho ruido desde las salas de trabajo a las mesas de estudio debido a que no están bien aisladas, se podría mejorar este aspecto
En ocasiones hay mucho ruido y habría que hacer una mejora para conseguir un mayor número de enchufes
Salas de trabajo en las que se pueda hablar sin que te llamen la atención, sino puedo hablar como voy hacer trabajo en grupo?
La biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud es un buen espacio para estudiar. Siempre hay sitio, hay bastante silencio aunque a veces falla la temperatura, mucho calor en primavera y verano. Los recursos son muy accesibles y están en buen estado en formato físico y está facilísimo para el acceso electrónico
La biblioteca cierra muy temprano en los períodos que no son de exámenes. Además, las mesas son estrechas para cuatro y no tienen enchufes. La luz blanca que tienen es un poco deprimente cuando estás estudiando. El wifi y el autopréstamo lo mejor.
Que esté restringida a los no universitarios está bien para evitar que se llene como el CRAI, pero es una pena que los universitarios nos tengamos que venir casi obligados a esta biblioteca porque el CRAI se llene de gente de instituto. Le falta a la biblioteca más enchufes en las mesas para poder trabajar con los portátiles. La climatización está adecuada por lo general.
En otras bibliotecas de la comunidad de Madrid plantean la posibilidad de sacar un número ilimitado de libros de la biblioteca, en cambio en esta estamos restringidos a tres libros por curso académico. Creo que no debería ser así.
Me parece bien que amplíen el horario en época de exámenes, es un muy buen servicio.
- La biblioteca de Medicina como espacio deja bastante que desear. Hay ruido casi todo el año a casi todas horas. Motivos principales del RUIDO: 1. Las aulas de trabajo en grupo de la biblioteca no están insonorizadas y la gente habla gritando, se ríen a carcajadas pensando que nadie les oye... y se escucha en toda la planta. PRINCIPAL MOTIVO DE RUIDO. ¿No se puede buscar otro espacio, fuera de la biblioteca, en toda la facultad, para reunirse a hacer trabajos? 2. las aulas de CAFFYDE se sitúan enfrente y cada vez que hacen descanso se forma un barullo insoportable de patio de recreo que se oye hasta con tapones. 3. el personal de la biblioteca podría salir a decirle a la gente que se pone a hablar a gritos justo en frente de la puerta (la rotonda con plantas esas) que se vayan a hablar a otro sitio, que se les escucha muchísimo. Debería haber carteles de silencio en las inmediaciones. Al ser la puerta automática, cada vez que la gente se para a hablar ahí (a gritos, no entiendo por qué), el sensor de la puerta lo detecta y se abre. Si estuvieran hablando en el mostrador de préstamo se oiría igual. 4. las obras en el baño de enfrente podrían haberse hecho en verano o en

<p>febrero- marzo, cuando la biblioteca no habría en fin de semana. No en pleno mes de exámenes. 5. Que la biblioteca de Medicina no abra en fin de semana hasta mediados de marzo dificulta el estudio a la gente que quiere estudiar de verdad, que no se concentra con los niños de la ESO que van a CRAI a jugar y que usan los libros de materias que solo están allí. Entiendo que el presupuesto quizá no lo permite. ¿No sería posible, de febrero a marzo, abrirla solo el sábado y domingo por la tarde, por ejemplo? 6. Hay pocos atlas PROMETHEUS</p>
<p>El personal es un 10 en profesionalidad, competencias, atención y amabilidad. Las posibilidades de acceso a recursos electrónicos son, en general, muy satisfactorias (a excepción de algunas carencias en las revistas a las que se puede acceder). Préstamo inter-bibliotecario así como intra-bibliot. o la petición de documentos funciona de manera eficaz y eficiente, grandes facilidades para los investigadores. Recursos básicos y especializados en Cc. de la Act. Física y del Deporte en la propia biblioteca, muy escasos, quizá el aspecto más limitado, junto con el escáner. Como estudiante de doctorado y PDI, estoy enormemente satisfecha y agradecida con el servicio recibido desde que inicié mis estudios en la UAH en 2006.</p>
<p>Estaría guay que el personal fuera menos borde</p>
<p>Poca luz natural</p>

- **Biblioteca Multidepartamental**

<p>El personal no es nada amable y enseguida te llaman la atención por ejemplo, si llevas una lata o botella ,sin embargo esta permitido</p>
<p>El personal es muy amable y atento. El surtido podría ser un poco más grande pero siempre funciona bien si se pide un libro de otra biblioteca porque aquí en Guadalajara el surtido es muy pequeño. Lo que me molesta un poco son las horas que está abierta la biblioteca, porque no se puedo ir a los fines de semana para estudiar. Como estudiante de Erasmus puedo decir que el personal me ha ayudado mucho, tiene mucha paciencia.</p>
<p>Sería interesante un curso o similar para aprender a usar los recursos de los que disponemos.</p>
<p>Realmente muy buen servicio! Gracias por todas las facilidades que ofreceis al colectivo de estudiantes!</p>
<p>La atención es excelente, las instalaciones igual, aunque si hubiera salas de trabajo individual disponibles, serian de gran ayuda, y además, al prestar los portátiles, podrían entregarlos con carga suficiente para asistir a una clase, porque en algunos casos(muy pocos, la verdad), se dan sin nada de batería y no se les puede dar casi uso, pero en general, excelente.</p>
<p>Siendo el espacio tan reducido la información es muy limitada por eso en ocasiones muchos documentos se encuentran en el CRAI o las copias no son suficientes. Por otra parte la atención a los alumnos resulta muy satisfactoria.</p>
<p>Normalmente no utilizo la pagina web de la universidad para buscar libros, etc suelo pedir ayuda al bibliotecario que esté por eso en algunas preguntas no se que contestar.. solo uso la pagina para renovar los libros que tengo y los necesito.</p>
<p>mejora del eapacio para el trabajo en grupo</p>
<p>No hay aulas para el trabajo grupal dentro de la biblioteca. El préstamo de portátiles es muy bueno. No hay máquinas de auto préstamo.</p>

<p>Sugiero abrir la biblioteca a las 08:00 horas. Otra sugerencia que hago, es que en el préstamo de ordenadores portátiles se aseguren de que estos tenga batería. Con respecto a los recursos son muy completos y el funcionamiento de la biblioteca es correcto.</p>
<p>ES UN POCO PEQUEÑA</p>
<p>El personal de la biblioteca del edificio multidepartamental atiende muy bien, a nivel general, a todos los estudiantes que acudimos a ella. También estoy contenta con el servicio de libros físicos y virtuales que tenemos. La única "pega" que le podría poner a la biblioteca es su tamaño, ya que en época de exámenes es fácil que se llene, y somos muchas carreras con muchos cursos para ese espacio. Gracias.</p>
<p>Los ordenadores no los cargan.</p>
<p>9</p>
<p>Bastante competente, en general.</p>
<p>Deberían aumentar la cantidad de tomos de algunos libros, y otros que no figuran online habilitarlos para mayor accesibilidad</p>
<p>-En general, la biblioteca del Edificio Multidepartamental está bastante bien, el personal es agradable y siempre se muestra colaborativo. Una pega sería que en varias ocasiones, sobretodo en épocas de exámenes, no hay suficientes portátiles en función de la gente que los coge prestados. Y por último, lo que para mí es el mayor problema es que no existen salas de trabajo en grupo, lo que te obliga a tener que desplazarte a CRAI o a alguna de las del campus externo.</p>
<p>- los portatiles son muy viejos y desactualizados - los maletines de los portatiles son viejos y estan en mal estado - no hay espacios para trabajo grupal en la biblioteca - las conexiones electricas para los portatiles requieren extensores que la mayoría de las veces los deben traer los alumnos tanto si se requiere el pc en el aula o si en la biblioteca el extensor no es lo suficientemente largo</p>
<p>Debería haber una salas para los trabajos en grupo.</p>
<p>Personalmente, la biblioteca del edificio multidepartamental la considero un lugar propicio para estudiar, debido al aforo, la comodidad de adquirir material y las instalaciones. Además el personal es agradable y proporciona el trato adecuado, posee los conocimientos adecuados y se implica con su trabajo.</p>
<p>El espacio bibliotecario está bien organizado, no hay ruidos, y el personal atiende cualquier duda o solicitud que se tenga. Si que me gustaría destacar que hay algunos libros de las bibliografías básicas de algunas asignaturas que no se encuentran en la biblioteca de la multidepartamental, por lo que hay que pedirlos a la CRAI, aunque es verdad que el tiempo de espera es mínimo (1 o 2 días). En lo que corresponde a espacios para realizar trabajos colectivos, la biblioteca de la multidepartamental no tiene un espacio a parte para realizar estas actividades. Por lo demás, el trato al usuario y el conjunto de las instalaciones se encuentran en perfecto estado.</p>
<p>Las Los trabajadores de la Biblioteca Multidepartamental ofrecen un genial servicio. En cuanto a los demás servicios siempre te ofrecen las mejor opción y te ayudan a solucionar los problemas.</p>
<p>Deberían aumentar la cantidad de libros disponibles en formato papel.</p>
<p>- Más ejemplares de un mismo libro. - Mayor plazo en el préstamo. - Que realicen tutoriales sobre el manejo de los servicios de la biblioteca y, especialmente, sobre cómo citar por el método Vancouver y otros aspectos de cara a la bibliografía.</p>
<p>En mi opinión sería mejor tener unas salas de estudio por si los universitarios tienen que hacer trabajos en grupo y necesitan hablar en voz alta. De esta manera evitaríamos tener que trabajar en el</p>

hall y evitaríamos los ruidos de la gente que esta descansando o hablando porque no tiene que estudiar. Otra cosa que cambiaría sería la forma de conseguir el VPN, ya que al intentar instalarlo en mi portátil dio problemas y tardó mucho tiempo
Creo que debería de no haber límite de renovaciones online a menos que el libro sea reservado por otra persona. Además considero que debería haber un horario más amplio los fines de semana.

- **Biblioteca Politécnica**

Es una buena biblioteca, pero su reducido tamaño para mesas dificulta a veces encontrar un mesa disponible.
El préstamo de ordenadores se debe indicar correctamente por el bibliotecario cuando es su hora de devolución, y no sancionar sin haber avisado antes de dicha hora y además durante 15 días tanto en préstamo de ordenadores como de libros, cuando esto último nos perjudica gravemente.
Me gustaría que la biblioteca de la politécnica cerrase un par de horas mas tarde. Por lo demás el servicio es impecable.
SO1 ¿Pregunta si estaría bien el horario de 24x7 o si se dispone (no es el caso) de dicho horario?
En el préstamo de portátiles he otorgado una nota baja dado que estos portátiles apenas tienen espacio disponible para la instalación de programas y no tienen el software que se pide en algunas asignaturas para los laboratorios
Sería útil disponer de la bibliografía recomendada de los másteres, al igual que existen en los grados.
No he usado los servicios de formación y autoformación de usuarios. Pero cuando he necesitado algún tipo de información, el personal de biblioteca ha sido muy diligente y atento.
Los rotuladores de las salas de trabajo no funciona.
Aumentar el horario de apertura y cierre de la biblioteca.
Los enchufes están mal colocados porque pocos cargadores se sujetan y eso dificulta pasar muchas horas estudiando en la biblioteca con un portátil por ejemplo, ya que no puedes cargar ningún dispositivo.
A veces ponen la calefaccion muy fuerte
En invierno la temperatura en la biblioteca es elevada. Me gustaria que los prestamos consecutivos se pudiesen hacer desde casa, si el libro no esta solicitado por otra persona, en vez de devolverlo físicamente y luego volver a solicitar el prestamo.
La primera vez que se quiere buscar un libro es difícil ubicar las zonas, pero con el paseo por dentro y el tiempo, uno se familiariza. Por otra parte, en la entrada de las salas para grupos a veces no es conveniente estar ya que se eleva la voz considerablemente de los que estan en su interior. Lo demás todo perfecto.
Calor excesivo en la planta superior en verano. Los enchufes de debajo de las mesas están flojos y se sueltan los cargadores.
Climatización. Algunas veces hace demasiado calor.
Excesivo calor en la biblioteca durante todo el año. Pocas salas de trabajo
Seria ideal que estuviera abierta también los fines de semana.

Me gustaría que abriese los fines de semana Poder pagar las fotocopias en la universidad politecnica y no tener que desplazarse a la facultad de medicina
Me gustaría mayor horario de apertura
Es de las mejores bibliotecas, por no decir la mejor, del campus externo. El único problema es la climatización, que siempre hace mucho calor y es un impedimento para el estudio.
En general, muy buena atención y muy buen trabajo. Esperamos que continúen así
La mejor biblioteca de alcalá
En primavera/verano hace demasiado calor
1- Habría que mejorar la climatización de la biblioteca, ya que se hace imposible poder estudiar debido al calor que hace. 2- Los enchufes de las mesas están posicionados justo debajo de la mesa, con la consecuencia de que cuando se quiere conectar un portátil sea imposible ya que el conector de este se cae. Habría que posicionar los enchufes de forma distinta. Por lo demás, todo perfecto.
Poder coger más libros a los alumnos de primer año, pues hay muchas veces que queremos coger más libros y no podemos por ser de primer año
Estaría mejor con una sala mas de trabajo y estaría bien si se pudiera reservar en la misma biblioteca las salas, no solo por la web
Si se ampliara el horario de la biblioteca podria resultarnos mas factible a la mayoría de los estudiantes.
Abrir hasta más tarde y fines de semana

- **Biblioteca de Trinitarios**

Valoro muy positivamente esta biblioteca y espero permanezca porque no todas se pueden centralizar
Es una pena que siendo esta Biblioteca (la de Trinitarios) un centro especializado en la literatura británica y en lengua inglesa, no tenga todos los fondos de esa especialidad ahí y las obras de algunos autores, por el hecho de ser irlandeses, estén en otra biblioteca, como la de Guadalajara.
Trinitarios de las bibliotecas mas bonitas

Anexo 3. Rankings por dimensión y bibliotecas

- **Valor Afectivo - Ranking según valoración media**

Posición	Biblioteca	Media
1	Biblioteca de Trinitarios	8,73
2	Biblioteca de Ciencias	8,51
3	Biblioteca de Farmacia	8,48
4	Biblioteca Multidepartamental	8,27
5	Biblioteca Politécnica	8,26
6	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	8,21
-	Total	8,21
7	Biblioteca de Educación	7,96
8	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	7,92

- **Biblioteca como espacio - Ranking según valoración media**

Posición	Biblioteca	Media
1	Biblioteca de Farmacia	7,81
2	Biblioteca de Ciencias	7,69
3	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	7,48
-	Total	7,43
4	Biblioteca de Trinitarios	7,38
5	Biblioteca Politécnica	7,35
6	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7,28
7	Biblioteca de Educación	7,19
8	Biblioteca Multidepartamental	6,55

- **Control de la Información - Ranking según valoración media**

Posición	Biblioteca	Media
1	Biblioteca de Trinitarios	7,80
2	Biblioteca de Farmacia	7,63
3	Biblioteca de Educación	7,61
4	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	7,55
5	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7,46
-	Total	7,46
6	Biblioteca Multidepartamental	7,43
7	Biblioteca de Ciencias	7,33
8	Biblioteca Politécnica	7,29

- **Otras Preguntas – Ranking según valoración media**

Posición	Biblioteca	Media
1	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	8,14
2	Biblioteca de Educación	8,08
3	Biblioteca de Farmacia	7,85
-	Total	7,84
4	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7,82
5	Biblioteca de Ciencias	7,71
6	Biblioteca Politécnica	7,61
7	Biblioteca de Trinitarios	7,50
8	Biblioteca Multidepartamental	7,23

Bibliografía

- Cabrerizo, F. J., López-Gijón, J., Martínez, M. A., Morente-Molinera, J. A., & Herrera-Viedma, E. (2017). A Fuzzy Linguistic Extended LibQUAL+ Model to Assess Service Quality in Academic Libraries. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 16(01), 225–244. <https://doi.org/10.1142/S0219622015500406>
- Cabrerizo, F. J., López-Gijón, J., Ruiz, A. A., & Herrera-Viedma, E. (2010). A model based on fuzzy linguistic information to evaluate the quality of digital libraries. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 9(03), 455–472. <https://doi.org/10.1142/S0219622010003907>
- Cabrerizo, F. J., Martínez, M. A., López-Gijón, J., Chiclana, F., & Herrera-Viedma, E. (2015). A Web Information System to Improve the Digital Library Service Quality. *New Trends on System Science and Engineering: Proceedings of ICSSE 2015*, 276, 3.
- Cabrerizo, F. J., Martínez, M. A., López-Gijón, J., Esteban, B., & Herrera-Viedma, E. (2011). A new quality evaluation model generating recommendations to improve the digital services provided by the academic digital libraries. In *2011 International Fuzzy Systems Association World Congress*. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/ff48/5d330abf91224368deb9ec86c193d711140b.pdf>
- Cabrerizo, F. J., Morente-Molinera, J. A., Pérez, I. J., López-Gijón, J., & Herrera-Viedma, E. (2015). A decision support system to develop a quality management in academic digital libraries. *Information Sciences*, 323, 48–58. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2015.06.022>
- Herrera-Viedma, E., Alonso, S., Gijón, J. L., Ávila, B., & Pardo, J. V. (2006). Un modelo de evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias digitales basado en técnicas difusas. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência Da Informação*, (Especial 2), 35–48.
- Herrera-Viedma, E., Gijón, J. L., Alonso, S., Vílchez, J., García, C., Villén, L., & López-Herrera, A. G. (2008). Applying aggregation operators for information access systems: An application in digital libraries. *International Journal of Intelligent Systems*, 23(12), 1235–1250. <https://doi.org/10.1002/int.20317>
- Herrera-Viedma, E., López Gijón, J., Alonso, S., Vilchez Pardo, J., Herranz Navarra, F., & Fernández Porcel, A. (2007). Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/handle/10760/9615>
- Porcel, C., del Castillo, J. M., Cobo, M. J., Ruiz, A. A., & Herrera-Viedma, E. (2010). An improved recommender system to avoid the persistent information overload in a university digital library. *Control and Cybernetics*, 39(4), 899–923.
- Tejada-Lorente, Á., Porcel, C., Peis, E., Sanz, R., & Herrera-Viedma, E. (2014). A quality based recommender system to disseminate information in a university digital library. *Information Sciences*, 261, 52–69. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2013.10.036>