



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
(UAH) 2019**

**Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords),
Sergio Alonso Burgos y Pedro Lázaro Rodríguez**

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



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

Granada, Octubre 2019

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 Simposium 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, International Journal of Information Technology & Decision Making, Information Sciences, Control and Cybernetics, Journal of Information Science, o International Journal of Information Technology & Decision Making.

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.

Por último, cabe destacar que en los últimos años el grupo ha publicado hasta 4 artículos sobre bibliotecas públicas y universitarias españolas dentro del marco de la tesis que está desarrollando Pedro Lázaro Rodríguez. La tesis lleva por título “Análisis, evaluación y desarrollo de herramientas y métodos para la mejora de bibliotecas”. Los artículos se han publicado en

revistas como El Profesional de la Información, Revista Española de Documentación Científica, o BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació.

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)
Dr. 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 2019

Índice de Contenido

A. El estudio y su interpretación.....	6
A. 1. Estudios de usuarios.....	6
A. 2. La encuesta.....	6
A. 3. Dimensiones y preguntas de la encuesta.....	6
A. 4. Anexos.....	8
B. Ficha Técnica.....	9
Número Total de Encuestas Contestadas:.....	9
Total Encuestas Por Tipo de Usuario:.....	9
Total Encuestas Por Biblioteca:.....	9
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá.....	10
C. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones.....	10
D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios.....	11
D. 1. Estudiantes de grado.....	11
D. 2. Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado.....	12
D. 3. Estudiantes de Títulos propios y otros.....	13
D. 4. Personal Docente e Investigador (PDI).....	14
D. 5. Personal de Administración y Servicios (PAS).....	15
E. Resultados e interpretación por Bibliotecas.....	16
E. 1. Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).....	16
E. 2. Biblioteca de Ciencias.....	17
E. 3. Biblioteca de Educación.....	18
E. 4. Biblioteca de Farmacia.....	19
E. 5. Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud.....	20
E. 6. Biblioteca Multidepartamental.....	21
E. 7. Biblioteca Politécnica.....	22
E. 8. Biblioteca del edificio de Trinitarios.....	23
F. Conclusiones.....	24
G. Anexos.....	25
Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta.....	25
Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá (n = 448).....	25
Estudiantes de Grado (n = 268).....	26
Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado (n = 19).....	28
Estudiantes de Títulos propios y otros (n = 10).....	29
Personal Docente e Investigador (PDI) (n = 115).....	31
Personal de Administración y Servicios (PAS) (n = 36).....	32
Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) (n = 164).....	34
Biblioteca de Ciencias (n = 41).....	35
Biblioteca de Educación (n = 64).....	37

Biblioteca de Farmacia (n = 38).....	38
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (n = 67).....	40
Biblioteca Multidepartamental (n = 36).....	41
Biblioteca Politécnica (n = 37).....	43
Biblioteca del edificio Trinitarios (n = 1).....	44
Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones / Comentarios por biblioteca.....	46
Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).....	46
Biblioteca de Ciencias.....	48
Biblioteca de Educación.....	50
Biblioteca de Farmacia.....	50
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud.....	51
Biblioteca Multidepartamental.....	52
Biblioteca Politécnica.....	53
Biblioteca de Trinitarios.....	53
Anexo 3. rankings por dimensión y bibliotecas.....	54
Valor Afectivo - Ránking según valoración media.....	54
Biblioteca como espacio - Ránking según valoración media.....	54
Control de la Información - Ránking según valoración media.....	55
Otras Preguntas – Ránking según valoración media.....	55
Bibliografía.....	56

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

Los estudios de usuarios, y más concretamente los de 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 22, agrupándose en 3 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). Además, se añadió una pregunta sobre la frecuencia de uso de los servicios 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
- CI 4: Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, 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. Ránkings por dimensión y bibliotecas:** se incluyen 4 ránkings 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
448

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

Tipo de Usuario	Total Encuestas	%
Estudiantes de Grado	268	59.82%
Personal Docente e Investigador (PDI)	115	25.67%
Personal de Administración y Servicios (PAS)	36	8.04%
Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado	19	4.24%
Estudiantes de Títulos propios y otros	10	2.23%
Total	448	100.00%

- **Total Encuestas Por Biblioteca:**

Biblioteca a evaluar	Total Encuestas	%
Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	164	36.61%
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	67	14.96%
Biblioteca de Educación	64	14.29%
Biblioteca de Ciencias	41	9.15%
Biblioteca de Farmacia	38	8.48%
Biblioteca Politécnica	37	8.26%
Biblioteca Multidepartamental	36	8.04%
Biblioteca del edificio de Trinitarios	1	0.22%
Total	448	100.00%

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

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

Dimensión	Evaluación Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.43	1.21
La Biblioteca como Espacio	7.51	1.99
Control de la Información	7.56	1.76
Otras Preguntas	8.05	1.68

Como se puede ver, la evaluación media más alta se da en la dimensión referida al valor afectivo del servicio, con 8,43; y la más baja, en la biblioteca como espacio, con 7,51. 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 la biblioteca como espacio y el control de la información, donde los resultados alcanzan la mayor dispersión respecto a la media (1,99 y 1,76 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 con sus resultados en las tablas del estudio.

D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado

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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.32	1.26
La Biblioteca como Espacio	7.26	1.99
Control de la Información	7.40	1.84
Otras Preguntas	7.83	1.74

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada por los estudiantes de grado es la del valor afectivo del servicio, con 8,32. En cambio, la peor valorada es la de la biblioteca como espacio, con 7,26, seguida muy de cerca del control de la información, con 7,40. 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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.39	1.55
La Biblioteca como Espacio	7.31	2.26
Control de la Información	7.58	2.02
Otras Preguntas	7.98	1.67

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 8,39. 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 7,31.

D. 3. Estudiantes de Títulos propios y otros

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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.20	1.84
La Biblioteca como Espacio	7.86	1.31
Control de la Información	8.04	1.60
Otras Preguntas	7.99	1.61

Como puede verse, los estudiantes de títulos propios y otros, valoran más negativamente el valor afectivo del servicio, con 7,20; y más positivamente lo relacionado al control de la información, 8,04. 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 10, 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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.66	0.97
La Biblioteca como Espacio	8.11	1.75
Control de la Información	7.82	1.49
Otras Preguntas	8.54	1.48

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada por el personal docente e investigador es la del valor afectivo del servicio, con 8,66 y seguida de cerca por lo relacionado a otras preguntas, con 8,54. En el sentido negativo, el control de la información es la dimensión peor valorada, con 7,82.

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

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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.88	0.37
La Biblioteca como Espacio	7.42	2.13
Control de la Información	7.82	1.52
Otras Preguntas	8.27	1.19

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 8,88. Por su lado, la peor valorada es la de la biblioteca como espacio, con 7,42.

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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.55	1.12
La Biblioteca como Espacio	7.97	1.72
Control de la Información	7.95	1.61
Otras Preguntas	8.45	1.35

Como vemos, la mejor puntuación es para la dimensión del valor afectivo, con 8,55, seguida por la de otras preguntas, con 8,45. La dimensión del control de la información es la valorada más negativamente, con 7,95.

Si observamos los rankings por dimensión del Anexo 3, podemos comprobar que la Biblioteca del CRAI obtiene la valoración más alta de entre todas las bibliotecas en la dimensión del espacio apareciendo en primera posición. A su vez, obtiene la segunda posición en el control de la información y otras preguntas. Por último, es tercera en el valor afectivo del servicio.

Por lo tanto, esta biblioteca podría considerarse como modelo de buenas prácticas en todas las dimensiones, pero especialmente en la de la biblioteca como espacio.

E. 2. Biblioteca de Ciencias

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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.91	0.45
La Biblioteca como Espacio	7.70	1.41
Control de la Información	6.12	2.00
Otras Preguntas	7.70	1.78

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 8,91. Por su lado, la más baja es para el control de la información, con 6,12.

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 primera en el valor afectivo del servicio; quinta en lo referido al espacio; sexta en lo referido a otras preguntas; y octava y última en lo referido al control de la información.

Por lo tanto, esta biblioteca podría considerarse como el modelo de buenas prácticas en lo relacionado al valor afectivo. A su vez debería centrar sus esfuerzos en mejorar en las restantes dimensiones, especialmente en lo que a control de la información se refiere.

E. 3. Biblioteca de Educación

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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.30	1.16
La Biblioteca como Espacio	6.69	2.14
Control de la Información	7.61	1.68
Otras Preguntas	7.80	1.73

Como se puede ver, la mejor valoración para la Biblioteca de Educación se obtiene en la dimensión del valor afectivo, con 8,30. En el sentido negativo, la valoración más baja es para la dimensión de la biblioteca como espacio, con 6,69.

Si atendemos a los rankings del Anexo 3 para comparar esta biblioteca con las demás, observamos que la Biblioteca de Educación aparece quinta en las dimensiones del control de la información y otras preguntas; y sexta y octava en las dimensiones del valor afectivo y la biblioteca como espacio respectivamente.

Por lo tanto, se podría centrar prioritariamente en mejorar en las dimensiones del valor afectivo y la biblioteca como espacio, seguido de las restantes.

E. 4. Biblioteca de Farmacia

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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.65	1.06
La Biblioteca como Espacio	7.93	1.72
Control de la Información	7.84	1.52
Otras Preguntas	8.30	1.71

Como vemos, la valoración más alta para la Biblioteca de Farmacia se da en la dimensión del valor afectivo del servicio, con 8,65, y la más baja en la del control de la información, con 7,84.

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 segunda posición en las dimensiones del valor afectivo y la biblioteca como espacio, y en tercera posición en las restantes.

Por lo tanto, la Biblioteca de Farmacia podría trabajar por mantenerse en todas las dimensiones dado los buenos resultados en todas ellas.

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

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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.05	1.57
La Biblioteca como Espacio	6.92	2.26
Control de la Información	7.20	1.75
Otras Preguntas	7.70	1.84

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 8,05, y la más baja en la dimensión de la biblioteca como espacio, con 6,92.

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 octava en relación al valor afectivo y séptima en las restantes dimensiones.

Por lo tanto, la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud ocupa posiciones bajas en todas las dimensiones.. Por ello podría trabajar por mejorar en todas ellas pero especialmente en lo referido al valor afectivo del servicio.

E. 6. Biblioteca Multidepartamental

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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.11	1.37
La Biblioteca como Espacio	7.05	2.01
Control de la Información	7.49	1.64
Otras Preguntas	7.70	1.84

Como se puede ver, la mejor valoración para la Biblioteca Multidepartamental se produce en el valor afectivo del servicio, con 8,11, y la más baja en la biblioteca como espacio, con 7,05.

En relación a las demás bibliotecas a partir del Anexo 3, la Biblioteca Multidepartamental aparece sexta en las dimensiones del espacio y el control de la información; séptima en el valor afectivo; y octava en lo relacionado a otras preguntas.

Por lo tanto, se podría trabajar por mejorar en todas las dimensiones, pero prioritariamente en la que concierne a las otras preguntas.

E. 7. Biblioteca Politécnica

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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.39	0.95
La Biblioteca como Espacio	7.72	1.86
Control de la Información	7.77	1.51
Otras Preguntas	7.85	1.51

Tal y como se observa en la tabla, la mejor valoración para la Biblioteca Politécnica se obtiene en el valor afectivo del servicio, con 8,39. Por su lado, la valoración más baja se produce en la biblioteca como espacio, con 7,72.

Si ponemos en relación los resultados de esta biblioteca con las demás a partir del Anexo 3, observamos que aparece quinta en el valor afectivo del servicio y cuarta en las restantes dimensiones.

Por tanto, se podría trabajar por mejorar en todas las dimensiones, pero especialmente en la del valor afectivo del servicio.

E. 8. Biblioteca del edificio de Trinitarios

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

Dimensión	Media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.40	0
La Biblioteca como Espacio	7.80	0
Control de la Información	9.00	0
Otras Preguntas	9.00	0

Como vemos, la valoración más alta para la Biblioteca del edificio de Trinitarios se da en las dimensiones del control de la información y otras preguntas, con un resultado de 9. Por su lado, la valoración más baja se da en la biblioteca como espacio, con 7,80. No obstante a ello, cabe resaltar que tan solo se recogió una encuesta para esta biblioteca.

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 control de la información y otras preguntas; y en tercera y cuarta posición en las del espacio y el valor afectivo respectivamente.

Por lo tanto, esta biblioteca podría trabajar por mantenerse en lo referido al control de la información y otras preguntas, y mejorar en lo relativo a las otras dos dimensiones. También, en recoger un número mayor de encuestas en futuros estudios para validar las conclusiones.

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. Ciencias	B. Medicina y Ciencias de la Salud
La biblioteca como espacio	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	B. Educación
Control de la información	B. Trinitarios	B. Ciencias
Otras preguntas	B. Trinitarios	B. Multidepartamental

Como puede verse, la Biblioteca de Trinitarios destaca positivamente como la mejor valorada en 2 dimensiones: control de la información y otras preguntas (aunque hay que recordar que tan solo se recogió una encuesta para esta biblioteca). Por su lado, las valoraciones más bajas se reparten entre 4 bibliotecas diferentes.

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 = 448)

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.48	1.24
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.45	1.22
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.44	1.11
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8.41	1.26
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.38	1.22
S03	Préstamo de portátiles	8.36	1.66
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.25	1.56
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.24	1.31
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8.1	1.36
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8.09	1.81
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.08	2
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	8.07	1.82
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.04	1.21
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7.89	1.91
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.88	1.62
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.86	1.65

CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.65	1.78
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	7.61	2.26
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.58	1.84
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7.56	2.03
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.54	1.7
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.52	1.97
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.49	2.19
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.39	1.75
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.38	1.95
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.37	1.93

- **Estudiantes de Grado (n = 268)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.37	1.29
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.37	1.09
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.31	1.36
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.28	1.25
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8.27	1.31
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.13	1.6
S03	Préstamo de portátiles	8.05	1.66

S06	Información bibliográfica básica y especializada	8.01	1.32
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7.97	1.37
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7.92	1.86
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.9	1.26
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.84	2.07
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.8	1.7
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	7.78	1.94
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.58	1.72
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7.55	2.04
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.45	1.69
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.43	1.81
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.41	1.84
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.36	1.9
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.27	1.97
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7.26	2.1
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.21	1.84
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.19	2.03
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.16	2.21
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	7.13	2.36

- **Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado (n = 19)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.47	1.57
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.47	0.68
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.42	1.57
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.42	1.23
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8.37	1.75
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.37	1.38
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.32	1.49
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	8.26	2.12
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.21	1.2
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8.05	1.54
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.05	1.93
S03	Préstamo de portátiles	7.95	1.73
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7.89	2
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.84	1.87
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	7.84	1.87
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7.74	1.65
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.74	2.02
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7.74	1.65
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.58	2.14

CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.53	2.21
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.53	1.79
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.42	2.06
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.37	1.87
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.32	2.45
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	6.95	2.68
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6.32	3.11

- **Estudiantes de Títulos propios y otros (n = 10)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.6	1.43
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8.5	1.5
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8.5	1.02
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	8.5	1.36
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8.4	1.62
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	8.3	1.1
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.3	1.1
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.2	1.78
S03	Préstamo de portátiles	8	1.73
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario	8	1.84

	(obtención de documentos de otras instituciones)		
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7.9	1.37
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.9	1.3
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.8	1.17
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.8	1.4
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7.8	2.27
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.6	1.74
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.6	2.01
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	7.6	2.58
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.6	1.02
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.5	1.5
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.3	1.79
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.3	1.85
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.2	1.94
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7.2	1.72
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	7	1.9
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7	1.41

- **Personal Docente e Investigador (PDI) (n = 115)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
S03	Préstamo de portátiles	9.11	1.55
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.82	1.5
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8.78	1.6
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.77	0.7
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8.67	0.98
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.67	1.26
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.66	1.09
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.61	1.03
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.58	1.06
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.52	1.42
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	8.52	1.59
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.51	1.57
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	8.45	1.86
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.33	1.38
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.29	1.1
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	8.28	1.82
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	8.26	1.83
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	8.24	1.61
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8.19	1.46
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite	8.16	1.31

	encontrar información por uno mismo		
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8.12	1.39
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.97	1.81
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.83	1.7
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.77	1.42
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.73	1.55
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.12	1.81

- **Personal de Administración y Servicios (PAS) (n = 36)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	9.03	0.16
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8.97	0.28
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.81	0.56
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.81	0.46
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.78	0.41
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	8.78	0.78
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.68	0.74
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.68	0.77
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8.62	0.97
S03	Préstamo de portátiles	8.57	1.1

SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.3	1.04
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.24	1.44
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	8.22	1.38
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.19	1.31
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.97	1.73
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.86	1.26
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.81	1.81
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.78	1.38
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.73	1.11
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7.59	1.34
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.57	2.26
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.51	1.9
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.51	2.4
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.43	1.99
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7.41	2.4
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.68	2.22

- **Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) (n = 164)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	8.72	0.99
S03	Préstamo de portátiles	8.67	1.44
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.62	1.08
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8.59	1.12
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.58	1.02
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.58	1.17
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.54	1.19
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.5	1.14
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.5	1.08
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8.46	1.17
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8.41	1.58
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	8.4	1.5
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.38	1.67
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.36	1.56
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	8.25	1.42
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.24	1.26
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.23	1.5
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8.19	1.44
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	8.18	1.56

CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8.11	1.41
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7.95	1.76
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.9	1.53
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.86	1.87
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.77	1.85
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.75	1.74
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.63	1.99

- **Biblioteca de Ciencias (n = 41)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	9	0
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	9	0.22
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.85	0.65
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.85	0.47
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.83	0.93
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	8.17	1.12
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	8.07	1.84
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.05	1.21
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.05	1.01
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8	1.25

S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.93	1.42
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.85	1.32
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7.83	1.5
S03	Préstamo de portátiles	7.78	1.6
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.78	2.89
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.49	1.95
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.41	1.62
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.34	1.56
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7.32	2.19
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	7.27	2.19
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.24	1.48
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	6.98	2.05
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	6.05	1.74
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5.95	2.11
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	5.73	2.36
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	5.51	2.26

- **Biblioteca de Educación (n = 64)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.47	1
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.33	1.23
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8.31	1.24
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.28	1.17
S03	Préstamo de portátiles	8.23	1.27
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.19	1.14
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.09	1.18
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.05	1.2
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.03	1.64
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8	1.59
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	7.89	1.98
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7.84	1.41
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.73	1.77
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.72	1.71
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.72	1.67
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7.67	1.85
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.64	1.5
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.55	1.69

S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.48	2.45
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.39	1.71
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.16	1.72
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.05	1.74
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6.73	2.83
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6.69	2.21
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	6.53	2.43
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	6.05	2.61

- **Biblioteca de Farmacia (n = 38)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.76	0.78
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.66	1.36
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8.63	0.98
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.63	1.01
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.63	1.71
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.61	0.99
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8.61	2.01
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.58	1.21
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	8.55	1.57
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-	8.5	1.6

	devolución automatizado)		
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8.37	1.24
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	8.32	1.49
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.21	2.21
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.18	1.62
S03	Préstamo de portátiles	8.13	2.33
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	8.11	1.12
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8.11	1.65
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.11	0.94
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8.05	1.21
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.92	1.44
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.87	1.54
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.74	2.14
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.61	2.32
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.58	1.73
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.45	1.62
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	7.42	2.52

- **Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (n = 67)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.4	1.05
S03	Préstamo de portátiles	8.24	1.85
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.18	1.59
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.04	1.79
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.03	1.51
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7.97	1.89
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7.93	1.74
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	7.87	1.77
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.85	2.02
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7.82	1.46
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7.67	1.49
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	7.58	2.02
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7.57	2
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.57	1.43
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.49	1.75
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.42	1.92
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.34	1.77
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7.22	2.14
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.16	2.3

CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.15	1.78
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.12	1.57
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7	2.17
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	6.97	1.69
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	6.78	2.29
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6.73	2.69
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.43	2.4

- **Biblioteca Multidepartamental (n = 36)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.19	1.47
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.19	1.13
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.14	1.29
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.08	1.59
S03	Préstamo de portátiles	8.03	2.11
S06	Información bibliográfica básica y especializada	7.94	1.37
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.94	1.25
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	7.92	1.38
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	7.92	1.69
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	7.81	2.11

CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.64	1.73
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7.58	1.74
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.58	1.59
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7.56	1.94
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.53	2.73
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.5	1.42
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.5	1.48
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.47	1.82
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.42	1.5
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, 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	1.69
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	7.42	2.05
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.36	1.49
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	7.36	1.65
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.25	1.86
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	6.83	2.29
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	6.31	2.96

- **Biblioteca Politécnica (n = 37)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
S03	Préstamo de portátiles	8.57	1.13
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.54	0.86
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.46	0.79
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.35	0.96
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8.32	1.07
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.3	1.06
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.16	1.48
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.14	1.3
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8	1.14
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8	1.52
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8	0.7
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.97	1.62
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7.95	1.72
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.92	1.34
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.89	1.35
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	7.86	1.88
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.86	1.68
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.81	1.61
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación,	7.76	1.63

	formación de proveedores...)		
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.73	1.7
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.68	1.59
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.51	1.55
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	7.51	1.88
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.49	1.99
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.43	2.15
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6.59	2.5

- **Biblioteca del edificio Trinitarios (n = 1)**

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica
Af2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	9	0
Af5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	9	0
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	9	0
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	9	0
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	9	0
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	9	0
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	9	0
S06	Información bibliográfica básica y especializada	9	0

S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca).	9	0
Af1	El personal le ofrece atención personalizada	8	0
Af3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8	0
Af4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8	0
Es1	Existen espacios para el trabajo individual	8	0
Es2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8	0
Es3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	8	0
Es5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	8	0
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8	0
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8	0
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8	0
Es4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7	0
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	7	0
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	10	0
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	10	0
S03	Préstamo de portátiles	10	0
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	10	0
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	10	0

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

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

Op1: Observaciones / Comentarios
muy buena atención y me ayudan muchísimo. Solo podrían mejorar en los tiempos de préstamos de libros
Se debería hacer algo para controlar que cada tipo de estudiante se encuentre en sub planta correspondiente, es decir, estudiantes de grado en las plantas 2 y 3, estudiantes de postgrado/doctorado y máster en planta 2,3 y 4; Estudiantes ajenos a la universidad (secundaria y bachillersato) en la planta 1. Se hace muy desagradable no poder encontrar sitio en épocas de exámenes por que todo está ocupado por estudiantes ajenos a la universidad que no están estudiando, sino molestando y hablando continuamente y no por que estén estudiando o trabajando en grupo, eso debería estar mucho más controlado
En la sala 24 horas de el CRAI la mitad de las luces están fundidas, este hecho hace difícil el estudio en días nublados o a horas con poca luz.
Es un servicio de alta calidad. Única nota negativa: a veces falla la climatización.
lo mejor personal de prestamo e información
En verano hace mucho frío y en invierno demasiado calor. En época de exámenes la biblioteca se llena, por eso creo conveniente pedir el carnet de la universidad, puesto que mucha gente no aprovecha el tiempo.
Todo perfecto.
Que los portátiles, los ascensores y los auto préstamos se puedan coger en fines de semana. Volver a poder coger las salas de trabajo por internet
Los ascensores, el autopréstamo de portátiles y el autopréstamo-devolución de libros debería ser durante toda la semana.
Habría que restringir el acceso a estudiantes de bachillerato y otros o habilitarse un espacio para público en general ya que me parece que el acceso a una biblioteca universitaria debe ser restringido. PAGO UNA MATRÍCULA MUY CARA PARA AGUANTAR A NIÑOS MIENTRAS PREPARO UN EXAMEN.
No se debería permitir la entrada a menores de edad, no crean un ambiente de estudio.
No debería permitirse la entrada a los menores de edad ya que hacen mucho ruido y no dejan trabajar. También debería mejorar la climatización ya que hay zonas que hace mucho calor o mucho frío
Generalmente, todo bien. Los servicios son adecuados a mis necesidades. Algunas sugerencias: 1. No funciona durante mucho tiempo el servicio "online" de reservas de las salas y despachos. 2. Las reservas de despachos podrían ser un poco más cortos pero con posibilidad de hacer algunas reservas en vez de solo una. Porque se nota que los despachos de investigadores están

<p>vacíos durante las horas "laborales" y en este mismo momento nadie puede aprovecharlos. Por ejemplo, me gustaría poder hacer algunas reservas para dos días que una pero para una semana.</p>
<p>El CRAI, como espacio, no está pensado para el investigador, sino sobre todo para los estudiantes.</p>
<p>el personal humano</p>
<p>La Biblioteca tiene un personal cualificado y eficiente, que tratan muy bien a todo el mundo. Pero los recursos de estudio individual son escasísimos siendo casi imposible disponer de despacho para investigadores. Y cuando se consigue es por tan breve espacio de tiempo que es ridículo e incomprensible para quienes vienen de fuera acostumbrados a usos más abiertos de las bibliotecas</p>
<p>Por favor, establecer un mayor control para que los estudiantes de la uah prevalezcan en las horas diurnas sobre otros usuarios, ya que, hay momentos (casi el año pasado entero) que no hay ni un solo hueco en la biblioteca. Y si fuese posible establecer algún plan de ampliación de la misma, es muchas veces insoportable la cantidad de gente que hay, incluso teniendo que volverme a casa en algunas ocasiones o evitar por las aglomeraciones acudir a esta. Un saludo,</p>
<p>Dificultad para tramitación de adquisiciones, bien con cargo a proyectos, bien en peticiones que son requeridas para el trabajo docente. Algunos de los recursos electrónicos más importantes no son accesibles (Oxford Online; Cambridge Core)</p>
<p>Demasiada gente.</p>
<p>EL FRIO QUE HACE NO ES NORMAL. ES UNA VERGÜENZA LA ACLIMATACIÓN DE LA SALA. HAY QUE IR A ESTUDIAR CON 3 ABRIGOS. DEBERÍAN CORREGIR ESO...</p>
<p>Mala regulación respecto a la temperatura del centro. Demasiado baja la temperatura, a veces se hace insoportable y se debe abandonar el centro. Intenten tomar las medidas oportunas para subsanarlos Gracias</p>
<p>El servicio de préstamo interbibliotecario es excelente. La atención del personal trabajador de la biblioteca, en todos los casos, es impecable.</p>
<p>Sería necesario o bien devolver la biblioteca de Derecho a su lugar de origen o poner un servicio/ mostrador de préstamo /devolución en la facultad de Derecho para los investigadores</p>
<p>muchas gracias por la atención.</p>
<p>LAS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD FUNCIONA MUY BIEN Y SU PERSONAL ES DE GRAN CAPACIDAD Y BUENA PREPARACION</p>
<p>Al preguntar sobre el personal, he calificado con una media, pero quiero destacar que algunas personas son un 10, en cuanto a lo que saben, como resuelven, como nos atienden a los profesores y como entienden lo que necesitamos. Profesionales excelentes. Creo que en la biblioteca (CRAI) faltan más libros (algunos están en otros sitios y no disponibles de forma inmediata). Sería útil que todo (o casi todo) el fondo estuviera disponible. También creo que hace falta un espacio confortable, donde tomarte un café y un tentempié traído de casa cuando estás todo el día allí trabajando y así día tras día. Ultimamente, en el extranjero he estado en la biblioteca de la London School of Economics (Londres) y la Universidad de York (York). Sugiero visitar ambas para tomar ideas. Es muy fácil y confortable trabajar en ellas. Creo que</p>

con el CRAI hemos dado un gran paso. Pero todavía nos falta. Para quienes somos de Ciencias sociales y humanidades, la biblioteca es nuestro centro de investigación (para los de ciencias los laboratorios quizá son más importantes). Y también es esencial para atraer talento joven (estudiantes que vienen de otros países a hacer doctorado o máster y que trabajan mucho en la biblioteca). Creo indispensable, poner un torno electrónico para acceder con el carnet. Ello favorecería un mayor ambiente de trabajo. También creo que sería bueno que el personal hiciera algunos paseos porque hay zonas en que la gente no estudia o trabaja con silencio. Más carteles en este sentido, pero también más personal (a ratos) en las distintas plantas. Creo que sería bueno que de la biblioteca se hablara más en los Departamentos, Decanatos, Consejo de gobierno, y demás órganos. Siendo desde mi punto de vista algo central para la Universidad, está como al margen de los órganos que toman decisiones a la vista de las necesidades de estudiantes y profesores. Quizá sería bueno propiciar una mayor interrelación. Estas encuestas están muy bien, pero quizá se necesita algo más. Os felicito por lo conseguido, aunque os animo a aspirar a más aún.

Como en otras ocasiones, los Bibliotecarios del CRAI se merecen un 10! La biblioteca, y en particular el horario 24x7 lo considero innecesario y con más inconvenientes que beneficios

Hay poco espacio sólo para investigadores. Los despachos están la mayoría del tiempo vacíos, pero no se pueden prestar porque parece que ya están ocupados.

El Servicio que presta el CRAI a la comunidad universitaria tiene muchísima calidad. El problema que ha surgido con la creación del CRAI es la pérdida de identidad que se ha producido en las Facultades del Campus Ciudad. Al haber eliminado las bibliotecas de las diferentes Facultades, éstas se han quedado vacías y ha disminuído mucho la afluencia de estudiantes y su permanencia en los respectivos centros. Asimismo, el hecho de que el acceso al CRAI sea universal hace que en ocasiones sea difícil encontrar un puesto de trabajo, aparte de que hay ciertos colectivos que acceden al mismo y alborotan demasiado, perjudicando el ambiente de estudio que sería necesario mantener.

No deberían dejar pasar a menores de edad. En cuanto a la climatización, debería estar mejor regulada, ya que en algunos sitios hace mucho frío o mucho calor. También hay demasiado ruido.

Gracias, excelente servicio

Sería muy interesante poder reservar de manera online los libros para ir a recogerlos directamente (al menos para el PDI) y la reservas online de salas como se podía realizar antes de la reforma de la página web. Nos ahorra muchísimo tiempo.

- **Biblioteca de Ciencias**

Op1: Observaciones / Comentarios

Hay una zona de la biblioteca acordonada desde que empecé la carrera. El trato personal es muy bueno.

El personal de Ciencias es muy majo y excelentes profesionales.

<p>Me gustaría destacar el problema con los paneles del techo de la biblioteca. Hay una zona acordonada en el centro de la sala por el riesgo de que se caigan paneles. Esa zona estuvo acordonada todo el curso pasado, y comenzando este sigue exactamente igual. También hay unos paneles en mal estado y con peligro de caer en la entrada principal de la biblioteca, justo encima de los arcos de seguridad.</p>
<p>Sería de agradecer que permitiesen tomar café. En el CRAI está permitido. En invierno fuera de la biblioteca hace bastante frío y tenemos que estar de pie esperando a que el café se enfríe y sin poder seguir estudiando.</p>
<p>A los portátiles les dura muy poco la batería</p>
<p>La batería de los portátiles dura muy poco</p>
<p>Los bibliotecarios de la biblioteca de Ciencias son unas personas muy amables, dispuestos a ayudarte en todo. Aparte de desempeñar muy bien su trabajo, acompañan cada acción con mucha simpatía, lo que te transmite buenos sentimientos. Puede parecer un gesto pequeño, pero ayuda muchísimo a seguir adelante en las duras jornadas universitarias. Anónimamente, muchas gracias.</p>
<p>Los bibliotecarios son muy majos y están muy pendientes Me gustaría que cambiaran los orejaneros de préstamo de la biblioteca de Ciencias porque muchos tienen una batería muy vieja que dura muy poco y hay algunos que no se encienden sino están enchufados todo el rato.</p>
<p>Felicito a la biblioteca por el personal que atiende el mostrador. Gracias</p>
<p>Como estudiante de doctorado no suelo encontrar bibliografía especializada en mi campo de estudio, lo cual es frustrante, y termino accediendo a otros buscadores de artículos científicos. También me gustaría comentar que desde hace un año hay una mesa acordonada debido a un problema con un fluorescente. Sería de agradecer que estos puestos vuelvan a estar accesibles para el alumnado cuanto antes. Finalmente, decir que después de muchos años en esta Universidad (y otras) lo que más valoro de la biblioteca de Ciencias es su personal cercano, amable y que siempre está dispuesto a resolver tus dudas y a ayudarte.</p>
<p>La biblioteca de ciencias otorga un espacio seguro y tranquilo para poder estudiar. Además, los trabajadores son muy amables</p>
<p>Creo que es muy positivo para los estudiantes tener las bibliotecas abiertas las 24 horas en época de exámenes. Este punto lo he valorado en general pero no en nuestra biblioteca de ciencias</p>
<p>Personal muy amable</p>
<p>Darles mi enhorabuena, y manifestar que siempre me he sentido bien atendido tanto en las formas como en los plazos.</p>
<p>El curso pasado varios profesores solicitamos formación en el uso de RefWorks y está fue perfectamente satisfecha</p>

- **Biblioteca de Educación**

Op1: Observaciones / Comentarios
Todo muy modernizado
Demasiado calor tanto en invierno como en verano, demasiado ruido
Más salas para el trabajo en grupo.
Más espacios para realizar trabajos grupales
Se necesitarían más salas de trabajo y más portátiles.
En época de exámenes se llena mucho la biblioteca, sobre todo por gente no universitaria (y menor de edad). Creo que estaría bien solicitar el carnet universitario a los usuarios cuando la biblioteca se llena de gente o, en su defecto, abrir más bibliotecas más tiempo (solicitud que hice al Ayuntamiento de Guadalajara, ya que es también obligación suya tener bibliotecas públicas abiertas y que no dependan de la universidad). Estaría bien en general que abrieran más tiempo todas las bibliotecas, pero al menos una en Guadalajara hace falta. Antes había temperaturas muy extremas, mucho frío en invierno y mucho calor en verano, pero he visto que ya se ha colocado aire acondicionado y espero que dé unos resultados.
Lo de los pavos está muy curioso, pero en el segundo piso las nuevas sillas son incómodas y hace demasiado calor.
Muy buen personal.
Considero al personal de la biblioteca de la Facultad de Educación altamente cualificado. "No podemos saber de todo pero, lo mejor es estar rodeados de buenos asesores" Aristóteles educando a Alejandro Magno.
Muy amables y serviciales
En nuestra biblioteca debería haber alguna sala más de trabajo en grupo, ya que estás están bastante solicitadas en el período del curso escolar.
muy buen trato en la biblioteca de educación en guadalajara
Necesitamos más espacio para trabajos en grupo. Y varios volúmenes de los manuales esenciales.

- **Biblioteca de Farmacia**

Op1: Observaciones / Comentarios
Me gustarian que haya salas mas pequeñas para el estudio cuanto mas individual posible (para personas que necesitan estar cuanto mas solas mejor, porque se distraen facilmente. El estudio en tu habitacion en casa no es practico porque aunque estas solo, te relajas y te distraes con cosas que haces por la casa). Porque en la biblioteca hay movimiento por parte de los alumnos,

o algun ruido, o los alumnos hablan, aunque en voz baja, se oyen las voces y te distrajes. Y tambien estaria bien si habran mas portatiles disponibles. Ya que a partir de una hora determinada, se han prestado los portatiles que hay y te quedas sin. Gracias
me gustaria que hubiera un poco mas de control porque hay veces que los estudiantes hacen mas ruido de lo normal y molestan a los otros
Necesarios más portátiles
Se hace necesario la implantación de cursos institucionalizados mediante acuerdo y colaboración de los decanatos de Ciencias, Farmacia y Biblioteca sobre manejo de la base de datos SciFinder para alumnos matriculados en la asignatura Trabajo Fin de Grado. Son necesarios dos cursos, cada uno de ellos al comienzo de cada cuatrimestre.
Las limitaciones del servicio desde casa son notables.
Siempre que he tenido alguna duda o he necesitado buscar algo o saber cómo se realiza una búsqueda me han atendido con gran diligencia.
Me gustaría que hubiese más disponibilidad de revistas científicas para poder consultar publicaciones de forma abierta. Gracias por el servicio.
La Biblioteca de Farmacia tiene un papel fundamental en la realización de los TFG de los alumnos por la ayuda que aporta en las búsquedas bibliográficas y en correcta citación bibliográfica.
Me gusta mucho, lo único que me gustaría que tuviera un horario más amplio, contando con fines de semana y festivos. Y creo que los empleados deberían modular el tono de voz porque suelen hablar en tono normal y se escucha.

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

Op1: Observaciones / Comentarios
esta de 10
faltan un pocode enchufes
Si los empleados hablan se oye por toda la biblioteca. Hablan poco y son bastante respetuosos con el silencio en general La puerta se abre cada vez que sale gente de clase y pasa por delante y se oye al gentío hablar en el pasillo en voz alta.
Peticiones: -Más enchufes -Horario más amplio -Más iluminación natural
Me gustaría que ampliaran el horario. Todos los años lo pedimos y nos toca insistir muchas veces, pero luego cada año vuelven a hacerlo como les da la gana. Con Bolonia estudiamos a diario y tenemos parciales, por lo que el horario de estudio que hay previo a los finales, debería estar durante todo el curso, o al menos más ampliado del que hay ahora. Por otro lado, deberían cambiar el sistema de insonorización de las salas de estudio de arriba, que siempre hay que estar mandando callar porque se oye a la gente... Por lo demás el personal es atento y agradable.

En mi opinión faltan puestos con enchufe, hoy en día todo el mundo utiliza el ordenador en la biblioteca. Así mismo opino que falta insonorizar las salas de trabajo en grupo para poder trabajar bien en ellas y que la gente pueda estudiar bien fuera. Muchas gracias.
Ruidosa No se puede estudiar
Faltan salas de estudio individual, aisladas del área de ruido. La primera planta debe ser tapizada y cerrada para tal fin, con aislamiento acústico. Personal como Rafael es muy servicial y atento. Gracias Rafael!
La única pega que tengo de nuestra biblioteca son las salas de trabajo, pues hay ranuras en las puertas y todos nos oyen hablar. Es molesto para nosotros (pues tenemos que susurrar casi) y sobre todo para nuestros compañeros que están estudiando al lado
podrian incluir bibliografía mas actualizada de las bases de datos a revistas peer review solo llega hasta 2015
Hace mucho calor, lo cual dificulta la concentración y el estudio.
Se necesitan mas enchufes. Sería útil mayor horario de apertura durante el curso normal, el horario de exámenes es perfecto. La apertura a las 8 am y no a las 8:30 sería perfecto.
En la biblioteca hay mucho ruido y la puerta debería cambiarse para que haya sienvio No cumple las exigencias mínimas de silencio para garantizar buen estudio
Poner salas para trabajar individualmente La temperatura de la biblioteca, contratarla aunque por calendario no toque, poner por ejemplo el aire acondicionado.
La calidad humana y profesional del personal de la Biblioteca es inmejorable. Los recursos son suficientes, aunque siempre son susceptibles de mejora. Los espacios permiten el estudio y uso de los recursos de forma adecuada, pero quizás se podría mejorar en el aspecto acogedor, con un puntito de informalidad y de lugar agradable, relajante, casi para simplemente estar y descansar, que se puede encontrar en muchas bibliotecas universitarias el Estados Unidos, por ejemplo.
Enhorabuena, Amparo, Sandra y el resto de personal hace un gran trabajo
La amabilidad y trato del personal, excepcional.

- **Biblioteca Multidepartamental**

Op1: Observaciones / Comentarios
Nada así especial que valorar, es una biblioteca bastante normal, que cubre la totalidad de las funciones corriente de una biblioteca. Como dato si podría decir que hay algunos libros que considero que habrían de incluirse en la base de la biblioteca, aunque la realidad es que no sale muy rentable si no se le va a dar uso, si la gente que la demanda es poca, como en este caso.
Ampliacion del horario
La climatización es muy mala hace mucho frio o mucho calor no hay termino medio.

- **Biblioteca Politécnica**

Op1: Observaciones / Comentarios
En época de exámenes la biblioteca de la politécnica podría estar abierta, o en el acceso de crai, debería ser con el carnet de la universidad puesto que la biblioteca en ese tiempo está demasiado llena y mucha gente no universitaria va a pasar el tiempo
Se debería hacer más hincapié en la necesidad de guardar silencio en la biblioteca, ya que hay épocas, especialmente en exámenes, que el ambiente es demasiado ruidoso
Personalmente no me gusta cuando al cerrar la biblioteca, antes de entrar l@s limpiador@s, suena un timbre muy muy molesto. Como propuesta creo que es mejor que los encargados o las limpiadoras de la biblioteca digan en voz alta que cierran.
Dejar tomar cualquier tipo de líquido que no sea agua, tipo cafés, refrescos.. .
Pocos espacios tanto para trabajo en grupos como puestos individuales. En épocas de exámenes el horario se queda corto
En el caso de la biblioteca politécnica, en muchas ocasiones hay bastante ruido y eso perjudica a cualquier actividad

- **Biblioteca de Trinitarios**

Sin comentarios

Anexo 3. ránkings por dimensión y bibliotecas

- **Valor Afectivo - Ránking según valoración media**

Ránking	Valor Afectivo del Servicio	
1	Biblioteca de Ciencias	8,91
2	Biblioteca de Farmacia	8,65
3	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	8,55
-	Total	8,43
4	Biblioteca del edificio de Trinitarios	8,40
5	Biblioteca Politécnica	8,39
6	Biblioteca de Educación	8,30
7	Biblioteca Multidepartamental	8,11
8	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	8,05

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

Ránking	La Biblioteca como Espacio	
1	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	7,97
2	Biblioteca de Farmacia	7,93
3	Biblioteca del edificio de Trinitarios	7,80
4	Biblioteca Politécnica	7,72
5	Biblioteca de Ciencias	7,70
-	Total	7,51
6	Biblioteca Multidepartamental	7,05
7	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	6,92
8	Biblioteca de Educación	6,69

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

Ránking	Control de la Información	
1	Biblioteca del edificio de Trinitarios	9,00
2	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	7,95
3	Biblioteca de Farmacia	7,84
4	Biblioteca Politécnica	7,77
5	Biblioteca de Educación	7,61
-	Total	7,56
6	Biblioteca Multidepartamental	7,49
7	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7,20
8	Biblioteca de Ciencias	6,12

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

Ránking	Otras Preguntas	
1	Biblioteca del edificio de Trinitarios	9,00
2	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	8,45
3	Biblioteca de Farmacia	8,30
-	Total	8,05
4	Biblioteca Politécnica	7,85
5	Biblioteca de Educación	7,80
6	Biblioteca de Ciencias	7,70
7	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7,70
8	Biblioteca Multidepartamental	7,70

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>