



Universidad  
de Alcalá

# **LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA VISTA POR LOS ESTUDIANTES: EL CASO DEL CRAI DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**

**Máster Universitario en Documentación, Archivos y Bibliotecas**

**Presentado por:**

**D<sup>a</sup> Esther Ovejero Ruiz de Pascual**

**Dirigido por:**

**Dra. Purificación Moscoso Castro**

**Alcalá de Henares, a 20 de junio de 2019**

**RESUMEN:** *En los últimos años el grado de satisfacción de los usuarios ha cobrado mucha importancia en la garantía de calidad de las bibliotecas universitarias, dando lugar a una gran variedad de estudios de satisfacción que pretenden identificar sus expectativas y percepciones. Nosotros nos hemos aproximado al CRAI de la UAH desde el punto de vista de los estudiantes de grado y posgrado, siguiendo la metodología LibQUAL+, a fin de que en un futuro la planificación y gestión de la biblioteca pueda adaptarse a las necesidades reales de los alumnos.*

**PALABRAS CLAVE:** CRAI. Estudiantes. Evaluación de la calidad. LibQUAL+. Universidad de Alcalá.

**ABSTRACT:** *Over the last few years, the importance of the users' level of satisfaction for the quality assurance of university libraries has increased. This has led to a great variety of satisfaction surveys that aim to identify the users' expectations and perceptions. Following the LibQUAL+ methodology, we have approached the UAH's CRAI from the undergraduate and graduate students' point of view, so that the library planning and management can adapt to the students' real needs in the future.*

**KEY WORDS:** LCR. LibQUAL+. Quality evaluation. Students. University of Alcalá.

# Índice

Índice de figuras .....	4
1. Introducción .....	6
1.1. El CRAI de la UAH.....	7
1.1. El modelo LibQUAL+ .....	9
2. Metodología .....	11
3. Interpretación y análisis de resultados .....	13
3.1. Los patrones de uso.....	14
3.2. Las cuestiones generales .....	15
3.3. El valor afectivo del servicio .....	15
3.4. La biblioteca como espacio.....	17
3.5. El control de la información .....	18
3.6. Las cuestiones locales .....	20
3.7. Análisis comparado.....	21
3.8. Adecuación, Superioridad y Desired Minimum Score .....	22
3.9. Comentarios y sugerencias .....	29
4. Conclusiones .....	31
5. Bibliografía.....	33
5.1. Monografías, capítulos, contribuciones y artículos .....	33
5.2. Otros documentos .....	35
5.3. Recursos electrónicos.....	35
6. Anexos.....	36
6.1. Encuesta de satisfacción .....	36

## Índice de figuras

Figura 1. Tabla de resultados del uso del CRAI.....	14
Figura 2. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes a la utilización de herramientas de búsqueda ajenas a la biblioteca. ....	14
Figura 3. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes de grado a la utilización de los recursos disponibles en la biblioteca.....	14
Figura 4. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes de posgrado a la utilización de los recursos accesibles a través de la página web. ....	14
Figura 5. Tabla de resultados de las cuestiones generales.....	15
Figura 6. Gráfico de los valores asignados por el total de estudiantes al nivel deseado sobre la calidad general del servicio.....	15
Figura 7. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel observado sobre la calidad general del servicio. ....	15
Figura 8. Tabla de resultados del valor afectivo del servicio. ....	16
Figura 9. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel deseado sobre la comprensión y atención del personal con respecto a sus necesidades. ....	16
Figura 10. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel observado sobre el conocimiento y la capacidad del personal a la hora de responder a las preguntas. ....	17
Figura 11. Tabla de resultados de la biblioteca como espacio. ....	17
Figura 12. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel deseado sobre la tranquilidad de las instalaciones.....	18
Figura 13. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes grado al nivel observado sobre la existencia de espacios para el aprendizaje y el estudio en grupo.....	18
Figura 14. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes de posgrado al nivel observado sobre la biblioteca como un lugar para al estudio, el aprendizaje o la investigación.....	18
Figura 15. Tabla de resultados del control de la información. ....	19
Figura 16. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel deseado sobre la capacidad de la página web para que los usuarios encuentren la información de manera autónoma. ....	19
Figura 17. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel observado sobre la modernidad del equipamiento y su capacidad para proporcionar un acceso fácil y rápido a la información.....	20

Figura 18. Tabla de resultados de las cuestiones locales.....	20
Figura 19. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel deseado sobre el horario de apertura.....	20
Figura 20. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes de grado al nivel observado sobre el horario de apertura.....	21
Figura 21. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes de posgrado al nivel observado sobre el horario de apertura.....	21
Figura 22. Tabla de resultados comparados. ....	22
Figura 23. Tabla de Adecuación, Superioridad y DM-Score sobre las cuestiones generales. ....	22
Figura 24. Tabla de Adecuación, Superioridad y DM-Score sobre el valor afectivo del servicio.....	24
Figura 25. Tabla de Adecuación, Superioridad y DM-Score sobre la biblioteca como espacio. ....	24
Figura 26. Tabla de Adecuación, Superioridad y DM-Score sobre el control de la información.....	25
Figura 27. Tabla de Adecuación, Superioridad y DM-Score sobre las cuestiones locales. ....	26
Figura 28. Gráfico de Adecuación, Adecuación negativa y Superioridad de los estudiantes de grado. ....	27
Figura 29. Gráfico de Adecuación, Adecuación Negativa y Superioridad los estudiantes de posgrado.....	27
Figura 30. Gráfico de Adecuación, Adecuación Negativa y Superioridad del total de estudiantes. ....	27
Figura 31. Tabla comparada de Adecuación, Superioridad y DM-Score.....	28
Figura 32. Gráfico comparado de Adecuación, Adecuación negativa y Superioridad...	29
Figura 33. Tabla de resultados de los comentarios y sugerencias. ....	30
Figura 34. Gráfico de resultados de las principales sugerencias. ....	30
Figura 35. Encuesta de satisfacción.....	38

# 1. Introducción

El objeto de este Trabajo de Fin de Máster (en adelante TFM) es analizar el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (en adelante CRAI) de la Universidad de Alcalá (en adelante UAH). De esta forma, los alumnos se convierten en patrón de calidad respecto a los diferentes servicios y recursos.

Así, aunque consideramos que la evaluación objetiva es fundamental para medir el rendimiento de los servicios y recursos de las bibliotecas universitarias, conocer la percepción de los estudiantes es de gran utilidad a la hora de averiguar si realmente estas instituciones responden a sus necesidades reales. En esta línea, C. Rey Martín y C. Rodríguez Parada (2002) reflexionan sobre la medición de la calidad, entendiendo su eclosión como una evidencia de la preocupación de las universidades por satisfacer las demandas de sus comunidades.

Por su parte, J. P. Gallo León y M. V. Játiva Miralles (2006) han estudiado las diferentes vertientes que ha ido tomando la evaluación de la calidad, vinculándolas a los diversos enfoques del concepto. De este modo, han resaltado la corriente más actual que brinda un mayor protagonismo a la satisfacción de los usuarios y al impacto y beneficio de la biblioteca en el entorno de la institución de la que forma parte. En un sentido parecido, A. Noguez-Ortiz (2010) alude a la evolución del concepto y del proceso de evaluación de la calidad desde un análisis meramente cuantitativo hasta estudios basados en aspectos cualitativos y otros que contribuyen a conseguir una valoración más real de las bibliotecas.

Un acercamiento más específico lo encontramos en las investigaciones de C. Rey Martín (2000), que presenta la satisfacción del usuario como un concepto al alza para evaluar la calidad en las bibliotecas universitarias; C. Ruiz-Olalla (2001) que apunta hacia una nueva noción de calidad entendida como calidad del servicio y A. Pérez Pupo et al. (2014) que consideran el grado de satisfacción de los usuarios como un aspecto clave para diseñar, planear o mejorar los servicios.

En cuanto a la aplicación práctica, son muchos los autores que defienden la utilización del modelo LibQUAL+. Entre ellos cabría destacar a B. Ávila Fernández y C. Rozemblum (2007) que presentan recomendaciones, modelos y ejemplos para su correcta aplicación, a E. Herrera Viedma et al. (2008) que se centran en una aplicación general o a A. Ferrer Torrens y C. Rey Martín (2005) y Herrera Viedma et al. (2007) más enfocados a las universidades españolas.

Este TFM se centra en conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la UAH usuarios del CRAI. Para ello, se analiza, en primer lugar, las principales debilidades y fortalezas de los servicios y recursos de este centro a fin de conocer en qué medida la biblioteca satisface las demandas y necesidades reales de los estudiantes. En segundo lugar, se estudian las semejanzas y diferencias entre las percepciones y expectativas de los estudiantes de grado y los de posgrado, tanto de forma global como desde un punto de vista más específico enfocado a cada una de las dimensiones tratadas. Además, se examina la frecuencia con la que los estudiantes utilizan las instalaciones y recursos del CRAI y se compara con el uso que hacen de otras herramientas externas.

### ***1.1. El CRAI de la UAH***

Al igual que otras muchas universidades españolas, la Biblioteca de la Universidad de Alcalá (en adelante BUAH) reconoció en su *Plan Estratégico 2008-2011* la necesidad de adaptarse al nuevo contexto educativo y al nuevo panorama de las bibliotecas universitarias (HERRERA, 2009, en línea), impulsando la creación de un centro que funcionase como un auténtico gestor de recursos y medios documentales para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua, al mismo tiempo que ofreciese apoyo a las actividades vinculadas al funcionamiento y gestión de la propia universidad (art. 215 DECRETO 221/2003, de 23 de octubre).

El proyecto se convirtió en una realidad en septiembre de 2014, cuando en el emblemático edificio del Cuartel del Príncipe abrió sus puertas el CRAI, una sede en la que se centralizaron los puntos de servicio y las bibliotecas de la ciudad de Alcalá, a la que se dotó de unos servicios, espacios, equipamientos y recursos sin precedentes en la Universidad.

En primer lugar, en cuanto a los servicios destaca la amplitud de su horario ya que las salas de lectura del centro permanecen abiertas las 24 horas los 365 días al año, aunque la mayor parte de las prestaciones tienen un horario reducido (BUAH, 2018, p. 22). Según C. Oliva Marañón y M. F. Sánchez Hernández (2015) estos pueden dividirse en tres grupos en función de su apoyo al aprendizaje, la docencia o la investigación. Por ejemplo, entre los primeros destacan la formación básica y la resolución de dudas, los préstamos interbibliotecarios, los préstamos de ordenadores portátiles, el soporte para la elaboración de trabajos académicos o el buscador. Entre los segundos se incluirían la adquisición de la bibliografía básica recomendada, el acceso a los recursos de información impresos y electrónicos o el Pasaporte Madroño. Y en la última agrupación se ofrecerían otros más

específicos como el soporte a la publicación en revistas científicas, el gestor de referencias, la oferta de guías temáticas o la información sobre la propiedad intelectual y los derechos de autor (OLIVA y SÁNCHEZ, 2015, p. 934).

Por otro lado, el edificio cuenta con 11.455 m<sup>2</sup> distribuidos en cinco plantas en las que encontramos 1.159 puestos de lectura individuales a los que habría que sumar los existentes en la sala 24 horas, las zonas de descanso, las salas grupales e individuales para estudiantes, docentes e investigadores, las salas especiales multimedia, la sala con equipamiento específico para usuarios con discapacidad visual, la sala para el visionado de microformas y la sala para videoconferencias (BUAH, 2018, p. 17).

Todas ellas están dotadas de un equipamiento tecnológico y moderno compuesto por ordenadores para la consulta del catálogo o para el uso individual, portátiles disponibles para el préstamo, fotocopiadoras-impresoras, escáneres, máquinas de autopréstamo y para el autopréstamo de portátiles y un aparato lector de microformas (BUAH, 2018, p. 18).

Tanto los espacios como el equipamiento están adaptados a las personas con diversidad funcional, pues el edificio posee un buen acceso desde la calle, con puertas automáticas en la entrada, ascensores con información para discapacitados visuales, puertas anchas y barra interior, zonas de estudio, salas de trabajo, mobiliario y aseos accesibles y adaptados, así como una amplia oferta tecnológica de productos de apoyo (BUAH, 2019, en línea).

En lo relativo al fondo bibliográfico, contabilizamos cerca de 200.000 volúmenes entre los que encontramos monografías, revistas, trabajos de fin de carrera y material audiovisual sobre las áreas temáticas de Arquitectura, Derecho, Economía y Empresa, Filología Hispánica e Inglesa, Historia, Humanidades y Ciencias Sociales. Asimismo, advertimos otros recursos especiales como las colecciones de ocio, literatura de viajes, novela negra, novela histórica o narrativa sobre economía y empresa. Gran parte de esta colección es de acceso abierto y se encuentra disponible en las salas de lectura, ocupando 3.577 metros lineales de estanterías; aunque también existe una sección en el depósito, donde observamos 1.043 metros lineales de anaqueles (BUAH, 2018, p. 17).

Todo este entramado de servicios, espacios y equipamientos permanece a disposición de todos los ciudadanos, aunque la mayoría de los servicios están limitados a los miembros de la comunidad universitaria. Así, el pasado año, se registraron 341 usuarios externos y 31.476 usuarios propios entre los que podemos distinguir 15.569 estudiantes de grado, 4.131 estudiantes de posgrado, 9.332 estudiantes de títulos propios,



1659 docentes y 785 miembros del Personal de Administración y Servicios (en adelante PAS) (BUAH, 2018, p. 12).

En los últimos años, el CRAI de la UAH se ha convertido en un importante centro de recursos y servicios, cuya calidad quedó demostrada en diciembre de 2017 cuando recibió el Sello de Excelencia Europea 500+. Además, ha participado en los diferentes procesos de evaluación para el Reconocimiento de la Excelencia según el modelo European Foundation for Quality Management (en adelante EFQM) y se ha posicionado en uno de los niveles más altos del ranking de Organizaciones Excelentes, Sector Universidades, del CEG (BUAH, 2019, en línea).

### ***1.1. El modelo LibQUAL+***

Los procesos de evaluación permiten detectar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, posibilitando una gestión más eficaz de los recursos y servicios. En las últimas décadas la metodología de evaluación ha ido adaptándose a las diferentes concepciones sobre la calidad. Una tendencia de las más recientes es valorar cualitativamente los resultados desde el punto de vista de la satisfacción de la comunidad, vinculada a lo que C. Ruiz-Olalla (2001) denomina calidad del servicio; esto es, el grado de complacencia de los usuarios una vez concluida la transacción y después de contrastar los resultados con sus expectativas.

Esta manera de entender y evaluar la calidad motivó el diseño de un protocolo basado en la teoría de intervalos en la calidad del servicio que evidenciaba las diferencias entre los deseos de los clientes y lo que realmente recibían, dando lugar al modelo ServQUAL. Dicho modelo demostró ser muy eficaz en el sector privado, pero cuando se intentó aplicar al ámbito de las bibliotecas, en concreto a las universitarias, se vio la necesidad de desarrollar una adaptación específica. Así, un equipo de Texas A&M University, en colaboración con la Association of Research Libraries (en adelante ARL) desarrolló el modelo LibQUAL+ basándose en el citado ServQUAL. (FERRER y MOSCOSO, 2011, pp. 81 y 82).

El uso de LibQUAL+ busca fomentar la excelencia en la prestación de los servicios bibliotecarios, auxiliar a las bibliotecas a la hora de entender las percepciones de los usuarios sobre la calidad de sus servicios, recoger e interpretar sistemáticamente las anotaciones de los usuarios, brindar a las bibliotecas información de evaluación comparable con otras instituciones semejantes, identificar las mejores prácticas en el

servicio bibliotecario y mejorar las habilidades analíticas del personal para una mejor interpretación de los datos (ARL, 2019, en línea).

Según la ARL (2019), LibQUAL+ permite a las bibliotecas, a través de una aplicación informática sencilla, conocer la percepción y opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio, posibilitando una mejor identificación de los puntos fuertes y débiles y, por ende, una planificación y gestión más efectiva de los recursos. Además, ofrece a la comunidad la oportunidad de revelar sus expectativas e informar sobre los déficits, permitiendo que las bibliotecas puedan responder mejor a sus demandas.

No obstante, según señalan J. P. Gallo León y M. V. Játiva Miralles (2006) presenta algunas limitaciones como, por ejemplo, que no presta atención a ciertas cuestiones relacionadas con el prestigio de las instituciones como son la colección y su rendimiento, cuya medición solamente es posible utilizando métodos basados en indicadores y números. Además, no debemos olvidar el gran coste que supone aplicar este modelo de evaluación, ya que requiere de una suscripción a la ARL para acceder al programa y a la documentación. En el caso de las bibliotecas universitarias españolas, cabría señalar dos dificultades añadidas: la confusión a la hora de traducir las encuestas y la documentación y la escasa aplicación del sistema, que dificulta la comparación entre instituciones similares.

LibQUAL+ trabaja con una serie de dimensiones: el valor afectivo del servicio relativo a la empatía, la responsabilidad, la seguridad, la fiabilidad y la dimensión humana del personal; el acceso a la información referente a la cobertura, la temporalidad y la conveniencia del acceso, la adecuación de las colecciones, la calidad y la profundidad de los recursos y la disponibilidad de la información en cualquier formato, espacio y tiempo; el control del personal en lo que se refiere a su capacidad para adaptarse, generar productos de apoyo, manejar la información, controlar las nuevas tecnologías e interactuar con los usuarios; y la biblioteca como espacio a la hora de convertirse en un lugar simbólico para el estudio de acuerdo con el cumplimiento de una serie de requisitos sobre la apariencia del personal, la comodidad y accesibilidad de las instalaciones, la modernidad del equipamiento o la adaptabilidad a las diferentes tareas de aprendizaje, docencia e investigación individuales o en grupo (FERRER y REY, 2005, p. 113).

Teniendo en cuenta estas tres dimensiones se confecciona un cuestionario de acuerdo con la elección del servicio a evaluar, la delimitación de la unidad o unidades de aplicación y la definición de una tipología concreta de usuarios. La encuesta debe responder a las necesidades y objetivos de la evaluación, así como a las características y

peculiaridades del centro, organizándose en torno a una serie de cuestiones a las que los usuarios deben responder en tres niveles: el mínimo exigible (en adelante VM) que es el valor por debajo del cual el servicio no podría considerarse como tal, el deseado (en adelante VD) que es el valor esperado o las máximas expectativas del usuario, y el observado (en adelante VO) que es el valor percibido y, por ende, asignado al servicio (HERRERA et al., 2008, p. 4).

Una vez recopilados los datos, los tres niveles de cada una de las preguntas nos permiten conocer la Adecuación y la Superioridad del servicio desde el punto de vista de los usuarios. Además, podemos calcular el Desired Minimum Score (en adelante DM-Score), la nueva medición surgida a raíz de los trabajos de T. Bower y B. Denis (2007).

Por una parte, la Adecuación es la diferencia entre el nivel observado y el mínimo exigible e indica si el servicio prestado es adecuado, significando los valores negativos que no lo es y los valores positivos que sí, siendo más satisfactorio cuanto más elevados son los resultados. Por otra, la Superioridad es la diferencia entre el nivel percibido y el nivel deseado y evidencia si el servicio prestado posee una calidad superior que el deseado, significando los valores negativos que no lo es y los positivos que sí, siendo de mayor calidad cuanto más elevados son los resultados (HERRERA y LÓPEZ, 2017, p. 9).

En cuanto al DM-Score se calcula dividiendo la Adecuación entre la Zona de Tolerancia y multiplicando el resultado por cien. El producto suele ser un número comprendido entre cero y cien, aunque puede resultar una cifra negativa si el valor de la Adecuación lo es o mayor que cien si el servicio es superior al deseado. Con él podemos averiguar qué porcentaje de las expectativas de los usuarios sobre el servicio prestado cumple la biblioteca, evidenciando cuánto está de lejos o de cerca de satisfacer completamente las demandas de los estudiantes y, por ende, de ser un servicio de calidad según su punto de vista (BOWER y DENNIS, 2007, p. 121).

## **2. Metodología**

Para alcanzar los objetivos planteados, en primer lugar, nos reunimos con la Directora de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá, M. Dolores Ballesteros Ibáñez, el día siete de febrero de 2019 a las cuatro de la tarde. Además, estuvimos en contacto con ella durante la recopilación de datos tanto por vía telefónica como por correo electrónico a fin de solucionar los contratiempos que iban surgiendo y de planificar estrategias para la captación de participantes.

Los consejos e información que nos proporcionó la Directora nos resultaron de gran utilidad. Así, nos recomendó no realizar una encuesta *ad hoc* diseñada específicamente para este centro, si no emplear el modelo LibQUAL+ a fin de que los resultados que obtuviéramos pudieran compararse con los de otros centros y estudios.

También nos sugirió centrarnos en el punto de vista de los estudiantes, descartando al PAS, al Personal Docente e Investigador (en adelante PDI) y a los usuarios externos por motivos de accesibilidad y distorsión de los datos ya que, por ejemplo, los usuarios externos, al no poder acceder a todos los servicios y recursos podrían alterar negativa e ilícitamente los datos en cuanto al acceso a la información.

Al mismo tiempo, para garantizar que nuestro estudio respondiera a las necesidades y características del centro, facilitar la comparación de datos y demostrar la evolución de los resultados del CRAI, nos proporcionó acceso a otras encuestas de satisfacción previas, en las que nos inspiramos para diseñar los ítems referidos a los aspectos locales.

Con todo, diseñamos un cuestionario compuesto por 22 ítems para los que cada usuario tenía que proporcionar una puntuación entre el uno y el nueve sobre el nivel mínimo exigible, el nivel deseado y el nivel observado.

La encuesta se estructura en tres partes. La primera se refiere, por una parte, al tipo de usuario, estudiante de grado o de posgrado, y a los patrones de uso de los recursos del CRAI. Por otra, se pregunta de forma general sobre la calidad del servicio y el apoyo tanto al estudio y a la investigación como al desarrollo de las habilidades relacionadas con las nuevas fuentes y herramientas de información. El cuerpo de la encuesta se centra en 17 ítems que responden a las dimensiones anteriormente citadas y cuyo carácter redundante es necesario para asegurar que el cuestionario sea un instrumento de evaluación válido. Por último, se plantean seis cuestiones de carácter local y un cuadro para comentarios abiertos (véase Anexo 1. Encuesta de satisfacción).

La distribución de la encuesta la llevamos a cabo en las instalaciones del CRAI, seleccionando al azar a los estudiantes de grado y de posgrado de la UAH durante el mes de febrero de 2019 en un horario ininterrumpido de lunes a viernes de seis a ocho de la tarde. Elegimos el mes de febrero porque se trataba del periodo con más afluencia de usuarios. Para ello, contamos con la autorización de la Directora y el beneplácito del personal de la biblioteca, que aprobó que permaneciéramos junto a los mostradores de la entrada para interceptar a los participantes.

Durante el proceso, establecimos una rigurosa rutina. Primero, nos acercábamos a los individuos cuando entraban o salían de la biblioteca, preguntándoles si eran estudiantes de grado o de posgrado de la UAH. En caso afirmativo, les comentábamos nuestro proyecto de TFM sobre una aproximación al CRAI desde el punto de vista de los usuarios, así como nuestra colaboración activa con la directora de la organización.

A los voluntarios que accedían a colaborar les explicábamos las diferentes partes del cuestionario y las instrucciones para cumplimentarlo correctamente. En este sentido, les indicábamos que debían rellenar una casilla entre el número uno y el número nueve, significando uno un servicio pésimo y nueve un servicio excelente. Además, debían hacerlo en las tres dimensiones, siendo el nivel mínimo exigible el límite para considerar una biblioteca como tal y no como cualquier otro centro de ocio, el nivel deseable el máximo de sus expectativas y el nivel percibido lo que observaban en el CRAI.

Por último, les indicábamos la importancia de incluir comentarios, siempre señalándoles que en ningún momento se revelarían datos personales o que pudieran identificar a los voluntarios o al personal docente o administrativo, pues solamente tendríamos en cuenta las anotaciones positivas y negativas más enriquecedoras y frecuentes. Tras la explicación, les entregábamos el cuestionario impreso en papel y un bolígrafo, esperando entre diez y veinte minutos para obtener la respuesta.

Una vez recopilados los datos, los gestionamos con el *software* Microsoft Excel, que nos permitió crear una serie de tablas y gráficos dinámicos para la realización de una interpretación y un análisis comparado de los resultados. Además, los tres niveles de cada una de las preguntas nos posibilitaron calcular la Adecuación, la Superioridad y el DM-Score lo cual nos facilitó la localización de las debilidades y fortalezas del centro en relación con las expectativas y percepciones de los estudiantes, así como el estudio de las diferencias y similitudes entre los deseos y observaciones de los alumnos de grado y los de posgrado.

### **3. Interpretación y análisis de resultados**

Los 133 estudiantes que componen la muestra representan un 11,08 % de los 1.200 usuarios potenciales del CRAI. Entre estos voluntarios podemos diferenciar 87 estudiantes de grado y 46 de posgrado. Así, de los encuestados el 65,41 % son de grado y el 34,59 % de posgrado.

### 3.1. Los patrones de uso

Los estudiantes utilizan con mucha más frecuencia las herramientas de búsqueda externas; un 64 % asigna a su uso valores del siete al nueve. En cuanto a los recursos de la biblioteca, advertimos una diferencia substancial entre los alumnos de grado que prefieren utilizar los disponibles en las instalaciones, ya que un 63 % afirma usarlos con una asiduidad del siete al nueve; y los de posgrado que se inclinan por los accesibles mediante la página web, indicando un 54 % una frecuencia de uso del siete al nueve.

Estudiantes	Recursos de las instalaciones	Recursos de la página web	Otras herramientas
Total	6,27	5,55	6,64
Grado	6,45	4,93	6,47
Posgrado	6,09	6,17	6,8

Figura 1. Tabla de resultados del uso del CRAI.

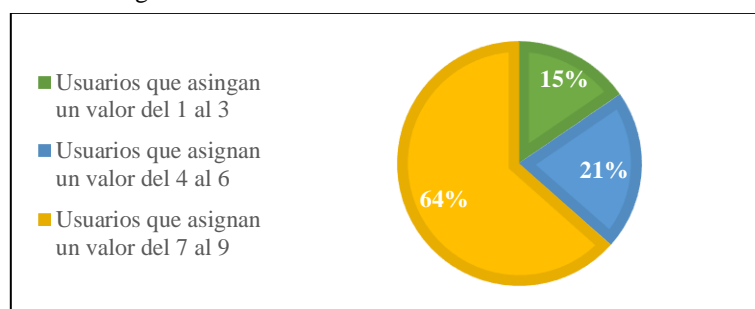


Figura 2. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes a la utilización de herramientas de búsqueda ajenas a la biblioteca.

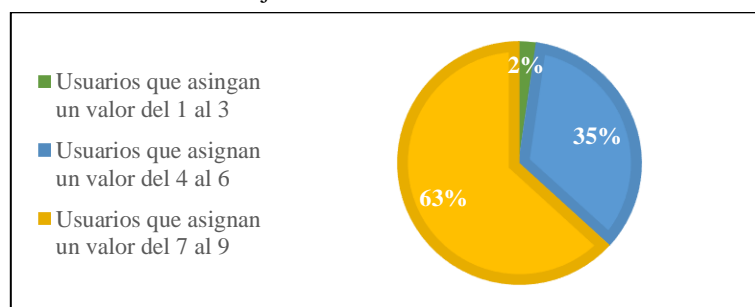


Figura 3. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes de grado a la utilización de los recursos disponibles en la biblioteca.

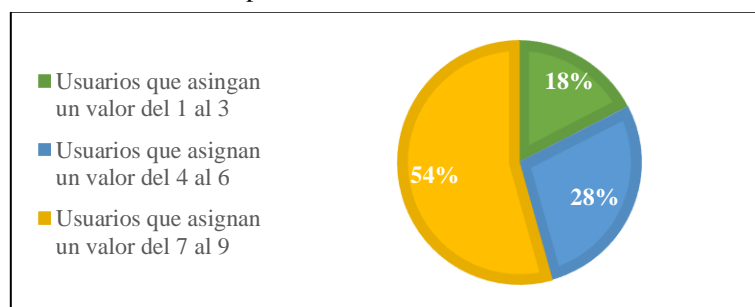


Figura 4. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes de posgrado a la utilización de los recursos accesibles a través de la página web.

### 3.2. Las cuestiones generales

No existe una gran diferencia entre los valores señalados por los alumnos de grado y posgrado, ya que ambos asignan al nivel observado valores siempre por encima del nivel mínimo exigible, pero nunca superiores a sus deseos. Sus máximas expectativas se concentran en la calidad general del servicio, pues un 90 % asigna al nivel deseado valores del siete al nueve. Esta cuestión destaca también en el nivel observado, donde un 67 % indica valores del siete al nueve. El ítem peor valorado es el desarrollo de las habilidades vinculadas a las nuevas fuentes y herramientas para la recuperación de la información.

Estudiantes	Cuestión	VM	VD	VO
Total	G1	6,52	8,24	6,61
	G2	6,73	8,06	6,88
	G3	6,72	8,35	7,19
Grado	G1	6,43	8,11	6,29
	G2	6,74	7,95	6,76
	G3	6,74	8,33	7,26
Posgrado	G1	6,61	8,37	6,93
	G2	6,72	8,17	7
	G3	6,7	8,37	7,11

Figura 5. Tabla de resultados de las cuestiones generales.

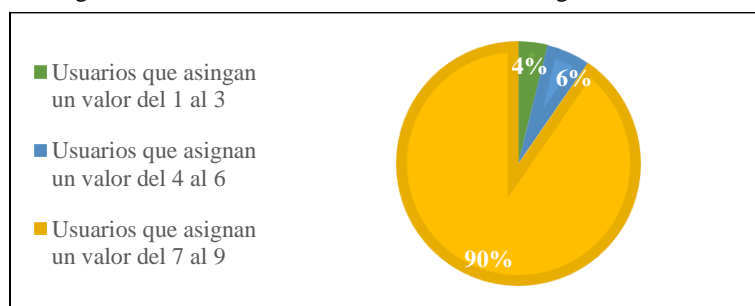


Figura 6. Gráfico de los valores asignados por el total de estudiantes al nivel deseado sobre la calidad general del servicio.

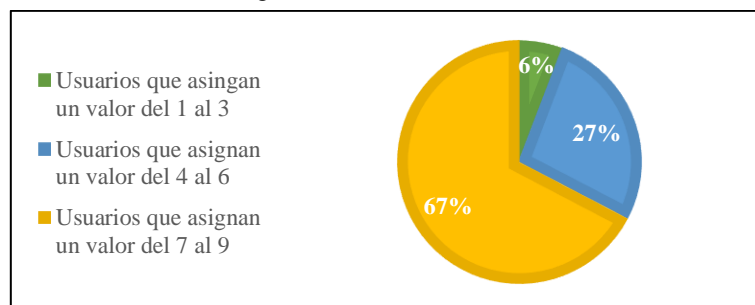


Figura 7. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel observado sobre la calidad general del servicio.

### 3.3. El valor afectivo del servicio

Observamos que las diferencias entre los valores asignados por los estudiantes de grado y posgrado no son significativas; en general, ambos colectivos asignan al nivel observado valores por encima del nivel mínimo exigible, salvo en lo que se refiere a la atención

personalizada en el caso de los de grado y la confianza inspirada por el personal, su disposición para responder a las preguntas y su atención individualizada en de los de posgrado.

En términos generales, advertimos que el nivel observado nunca es superior a las expectativas, las cuales alcanzan su máxima en la comprensión y atención del personal con respecto a las necesidades de los usuarios, ya que un 90 % asigna al nivel deseado valores del siete al nueve. Lo que mejor valoran los estudiantes es el conocimiento y la capacidad de la plantilla a la hora de responder a sus preguntas; un 71 % asigna valores del siete al nueve. Sobre el servicio peor valorado, observamos una diferencia entre los alumnos de grado, que se decantan por la prestación de una atención personalizada; y los de posgrado que se refieren a la disposición del personal para responder a sus preguntas.

Estudiantes	Cuestión	VM	VD	VO
Total	A1	6,98	8,27	6,91
	A2	6,64	8,12	6,54
	A3	7	8,28	6,81
	A4	7,11	8,28	7,25
	A5	6,87	8,31	6,9
	A6	6,89	8,21	6,93
Grado	A1	6,87	8,10	7,08
	A2	6,48	7,86	6,39
	A3	6,86	8,1	6,99
	A4	7,13	8,15	7,18
	A5	6,95	8,16	6,99
	A6	6,9	7,98	6,95
Posgrado	A1	7,09	8,43	6,74
	A2	6,8	8,37	6,7
	A3	7,13	8,46	6,63
	A4	7,09	8,41	7,33
	A5	6,78	8,46	6,8
	A6	6,89	8,43	6,91

Figura 8. Tabla de resultados del valor afectivo del servicio.

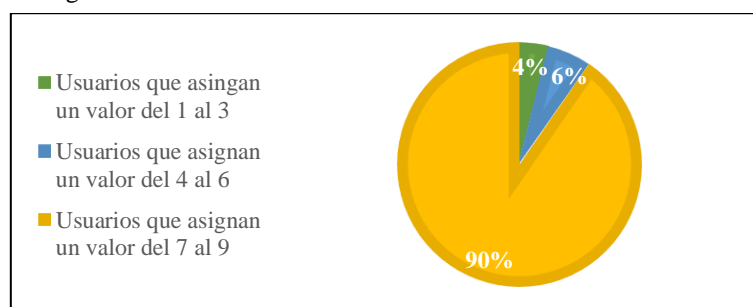


Figura 9. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel deseado sobre la comprensión y atención del personal con respecto a sus necesidades.



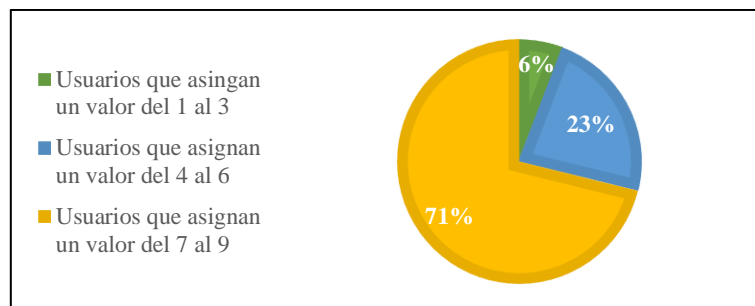


Figura 10. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel observado sobre el conocimiento y la capacidad del personal a la hora de responder a las preguntas.

### 3.4. La biblioteca como espacio

Apreciamos que tampoco existe una gran diferencia entre los valores asignados por los estudiantes de grado y posgrado, ya que ambos asignan al nivel observado valores siempre por encima del nivel mínimo exigible, a excepción de la tranquilidad del centro para el trabajo individual en el caso de los alumnos de grado.

A grandes rasgos, advertimos que el nivel observado nunca supera las expectativas, cuya máxima es la tranquilidad del espacio para el trabajo individual, sobre la que un 90 % asigna al nivel deseado valores del siete al nueve. Un 87 % de los alumnos de grado valoran del siete al nueve la existencia de espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio, siendo el mejor servicio de la dimensión, según su punto de vista.

En contraposición, como ítem peor valorado, señalan la tranquilidad de las instalaciones para el trabajo individual. Si bien, los de posgrado consideran mucho mejor la biblioteca como un lugar para el estudio, el aprendizaje y la investigación, valorándola un 85 % de ellos con valores del siete al nueve. En su caso, la cuestión con peor valoración es paradójicamente la existencia de espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio.

Estudiantes	Cuestión	VM	VD	VO
Total	E1	6,92	8,46	7,58
	E2	7,37	8,57	7,2
	E3	7,12	8,39	7,51
	E4	7,39	8,46	7,68
	E5	6,93	8,24	7,58
Grado	E1	7,15	8,45	7,56
	E2	7,47	8,54	6,99
	E3	7,31	8,49	7,51
	E4	7,39	8,41	7,64
	E5	7,37	8,47	7,83
Posgrado	E1	6,7	8,48	7,59
	E2	7,26	8,61	7,41
	E3	6,93	8,28	7,52
	E4	7,39	8,5	7,72
	E5	6,5	8	7,33

Figura 11. Tabla de resultados de la biblioteca como espacio.

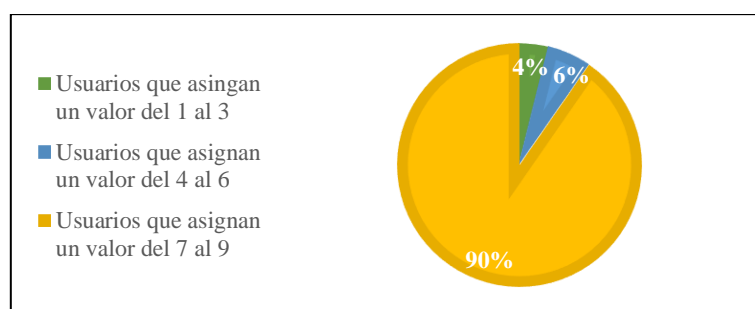


Figura 12. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel deseado sobre la tranquilidad de las instalaciones.

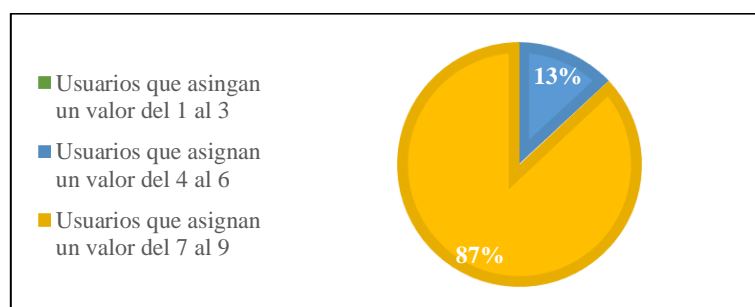


Figura 13. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes grado al nivel observado sobre la existencia de espacios para el aprendizaje y el estudio en grupo.

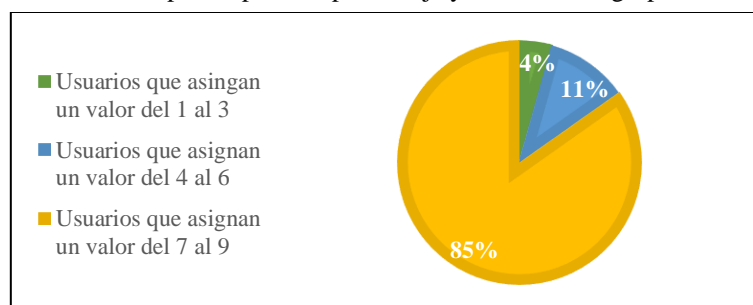


Figura 14. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes de posgrado al nivel observado sobre la biblioteca como un lugar para al estudio, el aprendizaje o la investigación.

### 3.5. *El control de la información*

Observamos que los valores asignados por los estudiantes de grado y posgrado son similares, pues ambos asignan al nivel observado valores normalmente por encima del nivel mínimo exigible, salvo en el caso de los alumnos de grado en relación con la facilidad de acceso a los recursos fuera del centro, la capacidad de la página web para que los usuarios encuentren de manera autónoma la información, la capacidad de la colección para cubrir las necesidades informativas y la eficacia y facilidad de uso de los instrumentos para la recuperación de la información.

En general, el nivel observado nunca supera las expectativas, cuya máxima se encuentra en la capacidad de la página web para que los usuarios encuentren de forma autónoma la información, ya que un 90% asigna al nivel deseado valores del siete al

nueve. Sin embargo, en el nivel observado el servicio mejor valorado es la modernidad del equipamiento y su capacidad para proporcionar un acceso fácil y rápido a la información, pues un 71 % de los alumnos lo valora del siete al nueve. En cuanto al peor estimado, encontramos una diferencia entre los de grado, que se decantan por la capacidad de los materiales impresos y/o recursos digitales para cubrir sus necesidades de información; y los de posgrado, que se refieren a la capacidad de la página web de permitir al usuario encontrar la información de manera autónoma.

Estudiantes	Cuestión	VM	VD	VO
Total	CI1	6,89	8,14	7,14
	CI2	6,92	8,29	6,95
	CI3	6,91	8,19	6,84
	CI4	6,89	8,19	7,39
	CI5	6,82	8,11	6,99
	CI6	7,03	8,29	7,32
Grado	CI1	6,89	8,05	6,86
	CI2	7,06	8,24	6,71
	CI3	6,83	8,13	6,44
	CI4	7,06	8,14	7,34
	CI5	6,85	8,01	6,71
	CI6	7,22	8,30	7,22
Posgrado	CI1	6,89	8,24	7,41
	CI2	6,78	8,35	7,2
	CI3	7	8,26	7,24
	CI4	6,72	8,24	7,43
	CI5	6,78	8,22	7,26
	CI6	6,85	8,28	7,41

Figura 15. Tabla de resultados del control de la información.

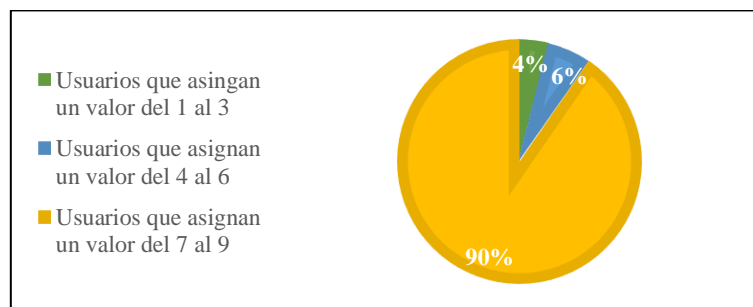


Figura 16. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel deseado sobre la capacidad de la página web para que los usuarios encuentren la información de manera autónoma.

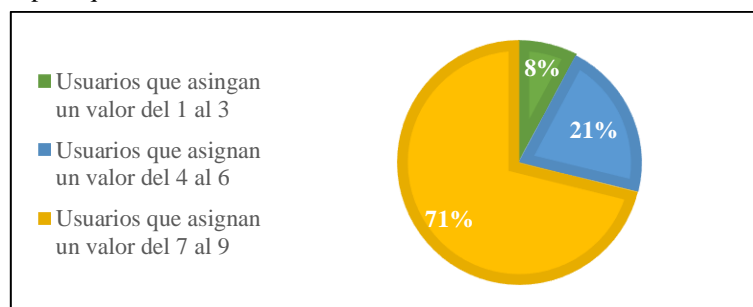


Figura 17. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel observado sobre la modernidad del equipamiento y su capacidad para proporcionar un acceso fácil y rápido a la información.

### 3.6. Las cuestiones locales

Apreciamos que los valores asignados por los alumnos de grado y posgrado son análogos, ya que ambos asignan al nivel observado valores siempre por encima del nivel mínimo exigible, pero nunca superiores a sus deseos, salvo en el caso de los estudiantes de posgrado en lo que se refiere al horario.

En términos generales, observamos que las máximas expectativas se concentran en el horario de apertura, pues un 83 % asigna al nivel deseado valores del siete al nueve. Además, en el nivel observado esta cuestión es la mejor valorada tanto por los estudiantes de grado, de los que un 93 % le asigna valores del siete al nueve; como por los de posgrado, de los que un 96 % le adjudica cifras del siete al nueve. Frente a ella, los primeros sitúan como servicio peor valorado la adecuación y accesibilidad de los canales de comunicación con la biblioteca; mientras que los segundos optan por la sencillez y rapidez del servicio de Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario.

Estudiantes	Cuestión	VM	VD	VO
Total	PL1	7,15	8,48	8,62
	PL2	6,9	8,29	7,96
	PL3	7,07	8,3	7,74
	PL4	6,91	8,18	7,28
	PL5	6,94	8,12	7,48
Grado	PL1	7,7	8,68	8,63
	PL2	7,32	8,36	8,03
	PL3	7,29	8,33	7,9
	PL4	7,18	8,21	7,52
	PL5	7,29	8,3	7,34
Posgrado	PL1	6,61	8,28	8,61
	PL2	6,48	8,22	7,89
	PL3	6,85	8,26	7,59
	PL4	6,63	8,15	7,04
	PL5	6,59	7,93	7,61

Figura 18. Tabla de resultados de las cuestiones locales.

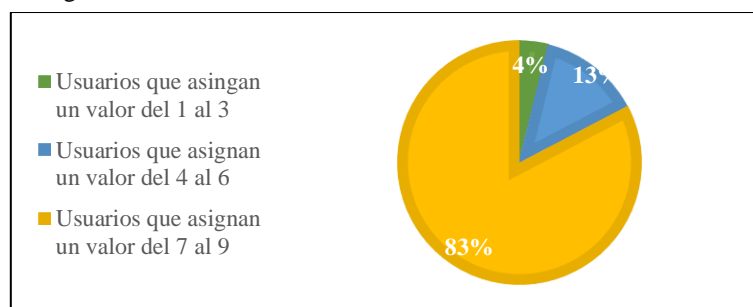


Figura 19. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes al nivel deseado sobre el horario de apertura.

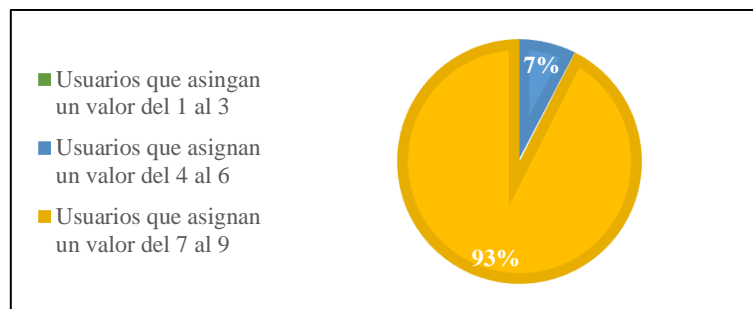


Figura 20. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes de grado al nivel observado sobre el horario de apertura.

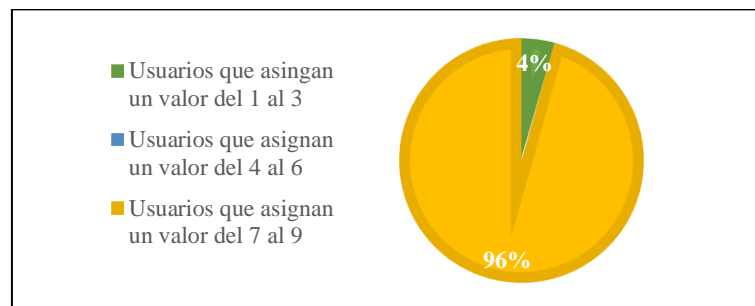


Figura 21. Gráfico de los valores asignados por los estudiantes de posgrado al nivel observado sobre el horario de apertura.

### 3.7. *Análisis comparado*

Los valores asignados por los estudiantes de grado y posgrado son similares, ya que ambos asignan al nivel observado valores siempre por encima del nivel mínimo exigible, aunque nunca superiores al nivel deseado.

Ambos coinciden en el nivel observado al valorar con la puntuación más alta las cuestiones locales, pero difieren en los ítems peor ponderados pues los de grado se decantan por las cuestiones generales y los de posgrado por el valor afectivo del servicio que, además, es el único ítem con un nivel mínimo exigible superior al nivel observado. También discrepan en sus máximas expectativas porque los de grado priorizan la biblioteca como espacio mientras que los de posgrado prevalecen el valor afectivo del servicio.

Estudiantes	Dimensión	VM	VD	VO
Total	Cuestiones generales	6,65	8,22	6,89
	Valor afectivo del servicio	6,87	8,24	6,89
	La biblioteca como espacio	6,83	8,42	7,51
	Control de la información	6,79	8,2	7,1
	Cuestiones locales	6,73	8,27	7,82

Grado	Cuestiones generales	6,63	8,13	6,77
	Valor afectivo del servicio	6,78	8,06	6,93
	La biblioteca como espacio	6,7	8,47	7,51
	Control de la información	6,74	8,14	6,88
	Cuestiones locales	6,82	8,37	7,89
Posgrado	Cuestiones generales	6,67	8,3	7,01
	Valor afectivo del servicio	6,96	8,43	6,84
	La biblioteca como espacio	6,96	8,37	7,51
	Control de la información	6,84	8,26	7,33
	Cuestiones locales	6,63	8,17	7,75

Figura 22. Tabla de resultados comparados.

### 3.8. *Adecuación, Superioridad y Desired Minimum Score*

En las cuestiones generales todos los servicios ofrecidos son adecuados, a excepción del apoyo al aprendizaje y la investigación según los estudiantes de grado, destacando positivamente la calidad general del servicio y negativamente el desarrollo de las habilidades relacionadas con las nuevas fuentes y herramientas para la recuperación de la información. Aunque no existe ningún servicio superior a las expectativas de los alumnos, la calidad general del servicio es la más cercana a conseguir la superioridad frente al desarrollo de las habilidades de información que se sitúa en el puesto más lejano. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, la calidad general del servicio vuelve a destacar como la que más responde a sus necesidades mientras que el desarrollo de las habilidades de información continua como el que menos satisface sus demandas.

Estudiantes	Código	Adecuación	Superioridad	DM-SCORE
Total	G1	0,09	-1,63	5,45
	G2	0,15	-1,18	11,42
	G3	0,47	-1,16	28,79
Grado	G1	-0,14	-1,83	-8,16
	G2	0,02	-1,20	1,89
	G3	0,53	-1,07	33,09
Posgrado	G1	0,33	-1,43	18,52
	G2	0,28	-1,17	19,40
	G3	0,41	-1,26	24,68

Figura 23. Tabla de Adecuación, Superioridad y DM-Score sobre las cuestiones generales.

Sobre el valor afectivo del servicio advertimos que existen algunas diferencias entre los estudiantes de grado y posgrado. Por una parte, para los de grado todos los servicios, salvo la prestación de una atención personalizada, son adecuados, resaltando positivamente la confianza inspirada por el personal. Aunque ninguno está por encima de las expectativas de los usuarios, la capacidad y conocimiento del personal para resolver las cuestiones planteadas es la más próxima, estando la atención personalizada en el puesto más alejado. En lo referente a la satisfacción de los estudiantes, la confianza inspirada por el personal es lo que más cumple sus demandas, mientras que la atención individualizada es lo que menos responde a sus necesidades.

Por otra, para los de posgrado solamente son adecuados el conocimiento y capacidad del personal para responder las preguntas, la comprensión y atención hacia las necesidades de los usuarios y la fiabilidad en el tratamiento de problemas sobre el servicio, sobresaliendo positivamente el primero. Así, la confianza inspirada por el personal, la atención personalizada y la disposición de los bibliotecarios a responder las preguntas son concebidas como inadecuadas, resaltando negativamente la última. Sobre las cuestiones más y menos alejadas de la superioridad, observamos que se repiten los valores que comentábamos en los usuarios de grado. En lo relativo a la satisfacción de los alumnos, el conocimiento y capacidad del personal para responder a las preguntas es lo que más responde a las necesidades de los estudiantes, mientras que la disposición del personal es lo que menos les satisface.

Estudiantes	Código	Adecuación	Superioridad	DM-SCORE
Total	A1	-0,07	-1,36	-5,47
	A2	-0,10	-1,57	-6,81
	A3	-0,19	-1,47	-14,55
	A4	0,15	-1,03	12,63
	A5	0,03	-1,41	1,95
	A6	0,04	-1,27	3,02
Grado	A1	0,21	-1,02	16,82
	A2	-0,09	-1,47	-6,67
	A3	0,13	-1,11	10,19
	A4	0,06	-0,97	5,62
	A5	0,03	-1,17	2,86
	A6	0,06	-1,02	5,32
Posgrado	A1	-0,35	-1,70	-25,81
	A2	-0,11	-1,67	-6,94
	A3	-0,50	-1,83	-37,70
	A4	0,24	-1,09	18,03
	A5	0,02	-1,65	1,30

	A6	0,02	-1,52	1,41
--	----	------	-------	------

Figura 24. Tabla de Adecuación, Superioridad y DM-Score sobre el valor afectivo del servicio.

En cuanto a la biblioteca como espacio los resultados en los alumnos de grado y posgrado son similares. En términos generales, todos los servicios, a excepción de la tranquilidad de las instalaciones para el trabajo individual, son considerados adecuados destacando positivamente el equipamiento tecnológico. Si bien no existe ningún servicio superior a las expectativas de los usuarios, el más próximo es la oferta de espacios colectivos, situándose la tranquilidad del centro en el puesto más retirado. Esto supone que los espacios para el trabajo o estudio en grupo cumplen el mayor porcentaje de las demandas de los usuarios, mientras que la tranquilidad del espacio es la que menos responde a sus necesidades.

Estudiantes	Código	Adecuación	Superioridad	DM-SCORE
Total	E1	0,65	-0,89	42,35
	E2	-0,17	-1,37	-13,68
	E3	0,39	-0,87	30,90
	E4	0,29	-0,78	27,16
	E5	0,64	-0,66	49,39
Grado	E1	0,41	-0,89	31,86
	E2	-0,48	-1,55	-45,16
	E3	0,20	-0,99	16,50
	E4	0,25	-0,77	24,72
	E5	0,46	-0,64	41,67
Posgrado	E1	0,89	-0,89	50,00
	E2	0,15	-1,20	11,29
	E3	0,59	-0,76	43,55
	E4	0,33	-0,78	29,41
	E5	0,83	-0,67	55,07

Figura 25. Tabla de Adecuación, Superioridad y DM-Score sobre la biblioteca como espacio.

En el control de la información observamos que tanto para los estudiantes de grado como para los de posgrado, la mayor fortaleza de este centro se encuentra en el equipamiento y su capacidad para que el usuario acceda fácilmente a la información, siendo este el servicio más adecuado, más próximo a la superioridad y con más porcentaje de satisfacción en los usuarios. Del mismo modo, ambos valoran negativamente los materiales impresos y/o recursos digitales para satisfacer sus demandas informativas, aunque con ciertos matices porque para los estudiantes de grado son el servicio más inadecuado, más lejano a la superioridad y menos satisfactorio, mientras que para los de posgrado, aunque son lo menos adecuado y lo que menos responde a sus demandas, no son lo más alejado de la superioridad, puesto que este lugar lo ocupa la capacidad de la página web para que los usuarios encuentren la información de manera autónoma. Como



podemos apreciar los resultados son similares, a excepción de la adecuación en la que observamos que los de posgrado consideran todos los servicios adecuados y los de grado solamente entienden adecuado el equipamiento tecnológico.

Estudiantes	Código	Adecuación	Superioridad	DM-SCORE
Total	CI1	0,25	-1,00	19,88
	CI2	0,03	-1,34	2,48
	CI3	-0,08	-1,36	-5,93
	CI4	0,50	-0,80	38,61
	CI5	0,17	-1,13	13,11
	CI6	0,28	-0,98	22,47
Grado	CI1	-0,02	-1,18	-1,98
	CI2	-0,34	-1,53	-29,13
	CI3	-0,39	-1,69	-30,09
	CI4	0,29	-0,79	26,60
	CI5	-0,14	-1,30	-11,88
	CI6	0,00	-1,08	0,00
Posgrado	CI1	0,52	-0,83	38,71
	CI2	0,41	-1,15	26,39
	CI3	0,24	-1,02	18,97
	CI4	0,72	-0,80	47,14
	CI5	0,48	-0,96	33,33
	CI6	0,57	-0,87	39,39

Figura 26. Tabla de Adecuación, Superioridad y DM-Score sobre el control de la información.

Por último, en las cuestiones locales encontramos el único servicio que en términos generales es considerado superior a las expectativas de los estudiantes: el horario de apertura. En el ámbito local existen diferencias entre los estudiantes de grado y posgrado. Por un lado, para los de grado todos los servicios son adecuados, destacando positivamente el horario de apertura y negativamente los canales de comunicación con la biblioteca. Aunque ninguno es superior a sus expectativas, el horario de apertura es el que más se acerca a la superioridad frente a los canales de comunicación que se sitúan en el puesto más alejado. Este patrón se repite en la satisfacción de los usuarios, donde el horario es el que más responde a las necesidades de los usuarios y los canales de comunicación los que menos les satisfacen.

Por otro, para los de posgrado todos los servicios son adecuados, sobresaliendo positivamente el horario y negativamente el Acceso al Documento y el Préstamo Interbibliotecario. En este caso, sí existe un servicio superior a las expectativas de los estudiantes, el horario de apertura, que se sitúa frente al Acceso al Documento y el Préstamo Interbibliotecario que es el más alejado de la superioridad. Igualmente, el horario es el que más satisface a los usuarios, siendo un servicio de máxima calidad con

un 119,48 % de satisfacción, y el servicio de Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario el que menos responde a sus demandas.

Estudiantes	Código	Adecuación	Superioridad	DM-SCORE
Total	PL1	1,47	0,14	110,57
	PL2	1,06	-0,32	76,64
	PL3	0,67	-0,56	54,83
	PL4	0,37	-0,90	29,33
	PL5	0,54	-0,64	45,74
Grado	PL1	0,93	-0,05	95,29
	PL2	0,71	-0,32	68,89
	PL3	0,61	-0,44	58,24
	PL4	0,33	-0,69	32,58
	PL5	0,06	-0,95	5,68
Posgrado	PL1	2,00	0,33	119,48
	PL2	1,41	-0,33	81,25
	PL3	0,74	-0,67	52,31
	PL4	0,41	-1,11	27,14
	PL5	1,02	-0,33	75,81

Figura 27. Tabla de Adecuación, Superioridad y DM-Score sobre las cuestiones locales.

En términos generales, advertimos que el horario de apertura es el servicio más adecuado tanto para los alumnos de grado como para los de posgrado. Si bien, el menos adecuado para los primeros es la tranquilidad del centro para el trabajo individual y para los segundos la disposición del personal a la hora de responder a las preguntas. Asimismo, el horario vuelve a destacar como el único servicio superior en los alumnos de posgrado y como el más cercano a la superioridad en los de grado. Si bien, entre los más alejados encontramos el desarrollo de las habilidades vinculadas con las nuevas herramientas y fuentes de recuperación de información en los de grado y la disposición del personal a la hora de responder a las preguntas en los de posgrado.

En lo relativo a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, a grandes rasgos, el horario de apertura es el único servicio que puede ser considerado de máxima calidad por responder a las necesidades de los estudiantes en un 110,57 %. Sin embargo, existen otros como, por ejemplo, el préstamo de portátiles que responden en gran medida a las demandas de los alumnos. Frente a ellos, se sitúan algunos muy alejados de satisfacer sus necesidades como son, por ejemplo, la tranquilidad de las instalaciones y la confianza inspirada por el personal para los de grado y posgrado respectivamente.

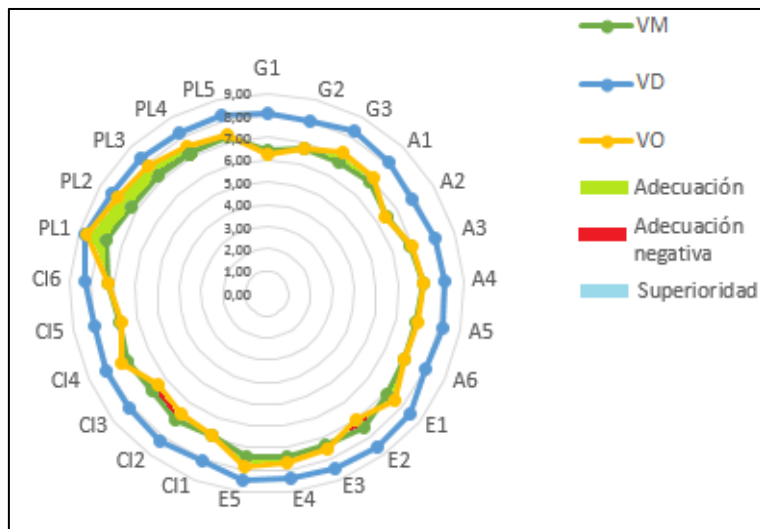


Figura 28. Gráfico de Adequación, Adequación negativa y Superioridad de los estudiantes de grado.

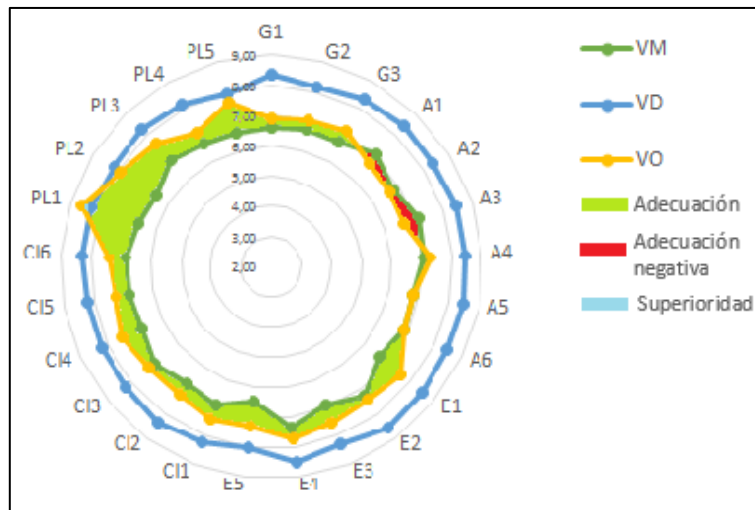


Figura 29. Gráfico de Adequación, Adequación Negativa y Superioridad los estudiantes de posgrado.

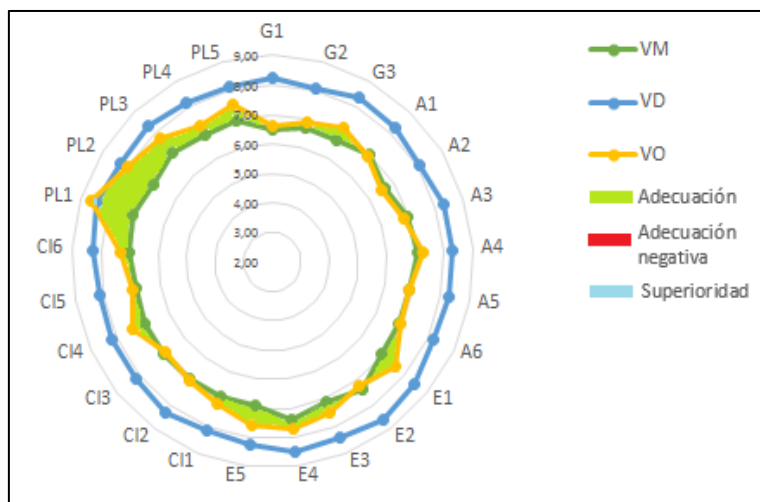


Figura 30. Gráfico de Adequación, Adequación Negativa y Superioridad del total de estudiantes.

Para terminar, si estudiamos más en general las dimensiones advertimos que las cuestiones locales son el ámbito más adecuado tanto para los alumnos de grado como para los de posgrado. Si bien, para los primeros los menos adecuados son las cuestiones

generales y el control de la información, mientras que para los segundos el menos adecuado es el valor afectivo del servicio. Aunque no existe ninguna sección que supere las expectativas de los estudiantes, en términos generales las cuestiones locales son más cercanas a la superioridad. Frente a ellas, se sitúan en los puestos más alejados las cuestiones generales para los de grado y el valor afectivo del servicio para los de posgrado. Así, las cuestiones locales son las que más satisfacen las necesidades de los estudiantes de grado y posgrado, al mismo tiempo que el valor afectivo del servicio y el control de la información respectivamente son los que menos responden a sus demandas.

Estudiantes	Dimensión	Adecuación	Superioridad	DM-SCORE
Total	Cuestiones generales	0,24	-1,33	15,28
	Valor afectivo del servicio	0,01	-1,36	0,90
	Biblioteca como espacio	0,68	-0,91	42,74
	Control de la información	0,32	-1,10	22,28
	Cuestiones locales	1,09	-0,46	70,51
Grado	Cuestiones generales	0,14	-1,36	9,18
	Valor afectivo del servicio	0,15	-1,13	11,69
	Biblioteca como espacio	0,81	-0,97	45,51
	Control de la información	0,14	-1,26	10,10
	Cuestiones locales	1,06	-0,49	68,43
Posgrado	Cuestiones generales	0,34	-1,29	20,89
	Valor afectivo del servicio	-0,12	-1,59	-8,52
	Biblioteca como espacio	0,56	-0,86	39,26
	Control de la información	0,49	-0,94	34,26
	Cuestiones locales	1,12	-0,42	72,60

Figura 31. Tabla comparada de Adecuación, Superioridad y DM-Score.

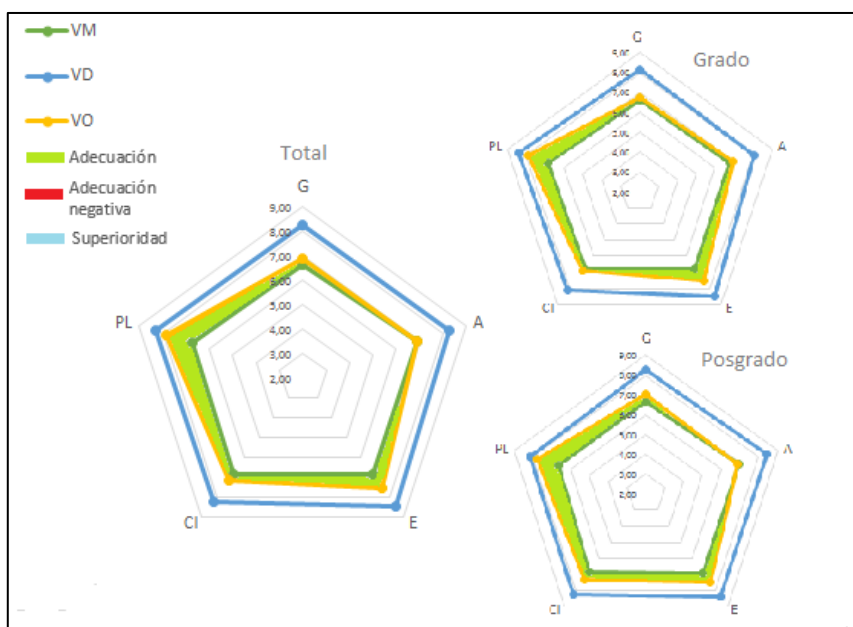


Figura 32. Gráfico comparado de Adecuación, Adecuación negativa y Superioridad.

### 3.9. Comentarios y sugerencias

Entre las 54 sugerencias encontramos 29 de los estudiantes de grado y 25 de posgrado, lo que supone un 57,7 % de comentarios de alumnos de grado y un 46,3 % de posgrado.

Sugerencias	Número			Porcentaje (%)		
	Grado	Posgrado	Total	Grado	Posgrado	Total
Climatización	0	2	2	0	8	3,7
Ruido/Otros usuarios molestan	3	3	6	10,34	12	11,11
Escasa disposición/amabilidad del personal	3	5	8	10,34	20	14,81
Control de acceso a los no universitarios	7	7	14	24,14	28	25,93
Falta de formación a los usuarios en habilidades de información y/o sobre los recursos disponibles	3	3	6	10,34	12	11,11
Amplitud del horario de préstamo de portátiles y materiales impresos (24 horas los 7 días de la semana)	4	6	10	13,79	24	18,52
Identificaciones de los idiomas que habla el personal	0	2	2	0	8	3,7
Masificación de las instalaciones	4	4	8	13,79	16	14,81
Poca adecuación de los ordenadores y portátiles	0	1	1	0	4	1,85

Escasez de materiales impresos y/o recursos electrónicos	3	2	5	10,34	8	9,26
Dificultad de encontrar recursos electrónicos y/o navegar por la página web	4	1	5	13,79	4	9,26
Inadecuación de las instalaciones: falta de iluminación, de mesas, de enchufes, de confort, etcétera	4	2	6	13,79	8	11,11
Falta de mantenimiento: enchufes, salas de trabajo en grupo, cerraduras, etcétera	5	2	7	17,24	8	12,96
Mejores de condiciones para los despachos de investigadores: amplitud de horario, seguridad, etcétera	0	2	2	0	8	3,70
Mejores condiciones para las salas de trabajo en grupo: amplitud de horario, mantenimiento, etcétera	3	0	3	10,34	0	5,56
Mayor seguridad y control en las instalaciones	3	2	5	10,34	8	9,26
Correcta adaptación de las instalaciones para las personas con capacidades especiales	1	0	1	3,45	0	1,85

Figura 33. Tabla de resultados de los comentarios y sugerencias.

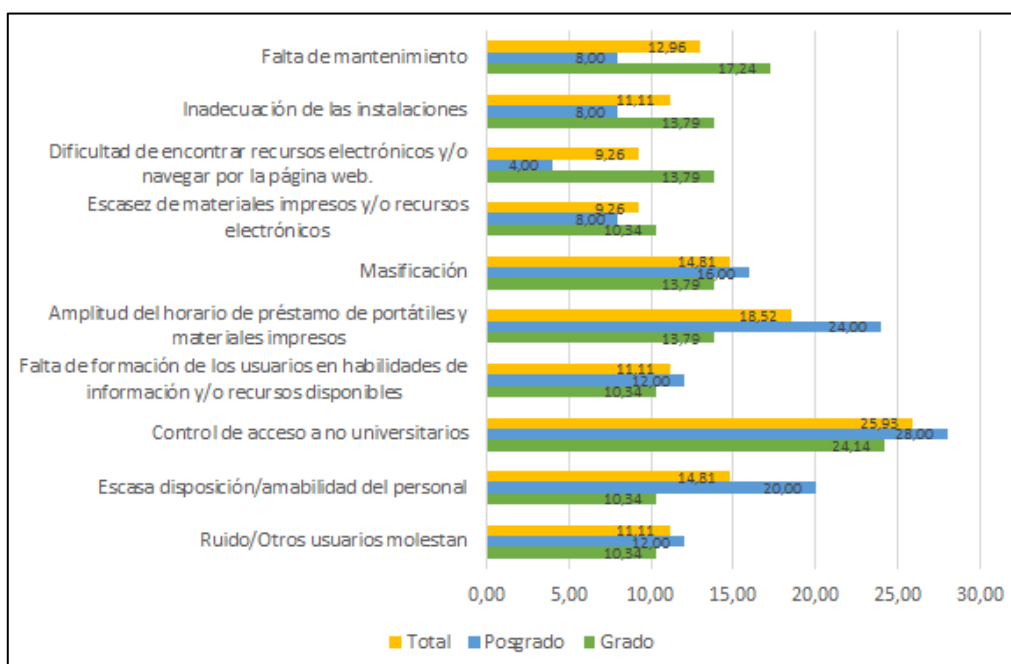


Figura 34. Gráfico de resultados de las principales sugerencias.

Entre los alumnos de grado, un 24,14 % se refiere a la necesidad de restringir el acceso a los universitarios y un 17,24 % la falta de mantenimiento de las instalaciones sobre todo en relación con el mal estado de los enchufes o las cerraduras de las salas de trabajo en grupo. Asimismo, entre los de posgrado un 28 % alude al control de acceso a los usuarios externos y un 24 % a la necesidad de ampliar el horario de préstamo de portátiles y materiales impresos a las 24 horas los 7 días de la semana sobre todo en periodos de exámenes.

Así pues, en términos generales, un 25,93 % de estudiantes considera que debería limitarse el acceso a los miembros de la UAH a fin de favorecer la tranquilidad en las instalaciones y la disponibilidad de puestos de lectura para el estudio o el trabajo individual. Igualmente, un 18,52 % sugiere prolongar el horario de préstamo de portátiles y materiales impresos, ya que los alumnos necesitan las herramientas de trabajo fuera del horario de servicios del centro. Por último, un 14,81 % comentan tanto la escasa disposición y/o amabilidad del personal a la hora de atenderles o responder a las preguntas como la masificación de las salas de lectura en periodos de exámenes.

#### **4. Conclusiones**

Los estudiantes de la UAH utilizan con mucha más frecuencia las herramientas de búsqueda externas, como navegadores o bases de datos, que los propios recursos de la biblioteca. Por su parte los alumnos de grado prefieren los recursos disponibles en las instalaciones, mientras que los de posgrado se decantan por los accesibles a través de la página web. En general, hemos podido comprobar que los valores asignados por los estudiantes de grado y posgrado a los niveles mínimo exigible, deseado y observado son muy similares, aunque los indicados por los de grado al nivel observado suelen ser mucho más bajos.

En la mayoría de los servicios advertimos que el nivel mínimo exigible se sitúa por debajo del nivel percibido, lo cual significa que los servicios son adecuados, es decir, que los alumnos valoran positivamente el centro y están satisfechos en gran medida con lo que se les ofrece. Al respecto, cabe destacar la dimensión de las cuestiones locales que es la que presenta los valores más altos en cuanto a la adecuación, sobre todo en lo que se refiere al horario de apertura.

Sin embargo, los servicios nunca llegan a superar las expectativas de los usuarios pues los valores asignados al nivel deseado siempre están por encima de los indicados en el nivel observado. Esto quiere decir que los estudiantes tienen unas expectativas muy

altas a las que la biblioteca no puede responder. El único ítem que alcanza los deseos de los alumnos es el horario de apertura, aunque existen otros muy cercanos como, por ejemplo, el préstamo de portátiles. En cualquier caso, las cuestiones locales se posicionan como la dimensión más próxima a lograr la superioridad.

Con todo, visto desde la medición DM-Score, observamos que los servicios están lejos de satisfacer las demandas de los estudiantes, salvo en lo que se refiere a las cuestiones locales, donde advertimos los grados de satisfacción más elevados, lo cual indica que este ámbito es el que más responde a las necesidades de los usuarios. En cualquier caso, los grados de satisfacción son siempre superiores en los alumnos de posgrado, lo que evidencia que la biblioteca satisface más sus demandas que las de los estudiantes de grado.

Por último, el carácter crítico de los usuarios de grado también es visible en los comentarios y sugerencias, donde participan más que los alumnos de posgrado. Entre estas anotaciones cabe señalar la necesidad de controlar el acceso a los usuarios no universitarios. Esta se vincula con las malas percepciones sobre el ítem “E2. El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual”, cuya adecuación llega a ser incluso negativa en el caso de los estudiantes de grado.



## 5. Bibliografía

### 5.1. Monografías, capítulos, contribuciones y artículos

ÁVILA FERNÁNDEZ, B.; ROZEMBLUM, C. “Un modelo para los estudios de satisfacción de usuarios: Metodología LibQUAL”. En: *Primer Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas, La Plata (Argentina), 3 al 4 de diciembre* [en línea]. La Plata: Universidad Nacional de la Plata, 2007 [consulta: 21 de enero de 2019]. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.4972/ev.4972.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4972/ev.4972.pdf)

BOWER, T.; DENNIS, B. “How to get more from your quantitative LibQUAL+ dataset: making results practical”. *Performance Measurement and Metrics*. 2007, vol. 8, no. 2, pp. 110-126.

FERRER TORRENS, A.; REY MARTÍN, C. “Aplicación del LibQUAL+ en el CRAI de la Universidad de Barcelona”. En: *Infogestión: actas de las IX Jornadas Españolas de Documentación, Madrid (España), 14 al 15 de abril*. España: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística, 2005, pp. 109-120.

FERRER, L. M.; MOSCOSO CASTRO, P. “La biblioteca escolar vista por sus usuarios: el caso de la biblioteca del CEIP Isabel la Católica (Colmenar Viejo, Madrid)”. *Revista General de Información y Documentación*. 2011, vol. 21, no. 1, pp. 79-98.

GALLO LEÓN, J. P.; JÁTIVA MIRALLES, M. V. “LibQUAL+: Evaluación de calidad del servicio desde la perspectiva del usuario”. *Boletín de la ANABAD*. 2006, t. 56, no. 1, pp. 53-74.

HERRERA MORILLAS, J. L. “Visibilidad en la web de los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI) en las bibliotecas universitarias”. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* [en línea]. 2009, no. 22 [consulta: 17 de enero de 2019]. Disponible en: <http://bid.ub.edu/22/pdf/herrera2.pdf>

HERRERA VIEDMA, E. [et al.]. “Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias”. En: CASTILLO VIDAL, J. (coord.) *E-información: integración y rentabilidad en el entorno digital: FESABID 07*. España:

Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística, 2007, pp. 317-326.

HERRERA VIEDMA, E.; LÓPEZ GIJÓN, J. (coords.). *Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca Pública de Jovellanos (Gijón)*. Granada: SECABA: Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad (Universidad de Granada), 2017.

HERRERA VIEDMA, E.; LÓPEZ GIJÓN, J.; ÁVILA FERNÁNDEZ, B. “Satisfacción de usuarios y calidad: el modelo LibQUAL+ y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas”. En: *Coloquio Administración y Liderazgo en el Campo Formativo: Satisfacción de Usuarios: Evaluación Integral de Bibliotecas, Veracruz (México), 21 al 23 de septiembre* [en línea]. Veracruz: Universidad Veracruzana, 2008 [Consulta: 19 de enero de 2019]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/12389/>

NOGUEZ-ORTIZ, A. “Evaluación de las bibliotecas digitales: su teoría y modelos”. *Investigación bibliotecológica*. 2010, vol. 24, no. 52, pp. 97-115.

OLIVA MARAÑÓN, C.; SÁNCHEZ HERNÁNDEZ, M. F. “Los CRAI como referentes de acceso a la información en Universidades españolas”. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*. 2015, año 31, no. 3 Extraordinario, pp. 922-943.

PÉREZ PUPO, A. [et al.]. “Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas”. *Correo Científico Médico* [en línea]. 2014, vol. 18, no. 3 [consulta: 19 de enero de 2019]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026)

REY MARTÍN, C. “La satisfacción del usuario: un concepto en alza”. *Anales de Documentación*. 2000, no. 3, pp. 138-154.

REY MARTÍN, C.; RODRÍGUEZ PARADA, C. “Reflexions sobre la mesura de la qualitat en la biblioteca”. *Item: revista de biblioteconomia i documentació*. 2002, no. 32, pp. 57-67.

## **5.2. Otros documentos**

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. *Memoria del Servicio de Biblioteca de la Universidad de Alcalá (UAH) del 2017*. Alcalá de Henares: Biblioteca de la Universidad de Alcalá, 2018.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. *Plan Estratégico 2008-2011*. Alcalá de Henares: Biblioteca de la Universidad de Alcalá, 2008. UAH

MADRID (COMUNIDAD AUTÓNOMA). DECRETO 221/2003, de 23 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Alcalá. *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*, 31 de octubre de 2003, no. 260, pp. 12-47.

## **5.3. Recursos electrónicos**

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. *LibQUAL+* [en línea]. 2019. [Consulta: 18 de enero de 2019]. Disponible en: <http://www.libqual.org>

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ. *CRAI y Bibliotecas* [en línea]. 2019 [consulta: 4 de abril de 2019]. Disponible en: <http://biblioteca.uah.es/biblioteca/crai-bibliotecas.asp>

RUIZ-OLALLA, C. *Gestión de la calidad del servicio* [en línea]. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2001 [consulta: 10 de abril de 2019]. Disponible en: <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>

## 6. Anexos

### 6.1. Encuesta de satisfacción

Encuesta de satisfacción			
Tipo de usuario:			
Patrones de uso			
¿Con qué frecuencia utilizas los recursos de las instalaciones de la Biblioteca?	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9		
¿Con qué frecuencia accede a los recursos de la Biblioteca a través de su página web?	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9		
¿Con qué frecuencia utiliza los navegadores u otras herramientas de búsqueda ajenas a la Biblioteca para satisfacer sus necesidades de información?	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9		
Cuestiones generales			
Ítems	Nivel mínimo exigible.	Nivel deseado.	Nivel percibido.
G1. En general, la Biblioteca le proporciona las habilidades de información necesarias en su trabajo o estudio.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
G2. En general, está satisfecho con el apoyo que la Biblioteca brinda a su aprendizaje e investigación.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
G3. ¿Cómo evaluaría la calidad general del servicio proporcionado por la Biblioteca?	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Valor afectivo del servicio			
Ítems	Nivel mínimo exigible.	Nivel deseado.	Nivel percibido.
A1. El personal le inspira confianza.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
A2. El personal le ofrece una atención personalizada.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
A3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
A4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
A5. El personal comprende y es atento con las necesidades del usuario.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9

A6. El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>La Biblioteca como espacio</b>			
<b>Ítems</b>	<b>Nivel mínimo exigible.</b>	<b>Nivel deseado.</b>	<b>Nivel percibido.</b>
E1. El espacio de la Biblioteca tiene el equipamiento tecnológico adecuado a sus necesidades.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
E2. El espacio de la Biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
E3. El espacio de la Biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
E4. El espacio de la Biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
E5. Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>Control de la información</b>			
<b>Ítems</b>	<b>Nivel mínimo exigible.</b>	<b>Nivel deseado.</b>	<b>Nivel percibido.</b>
CI1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o despacho.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI2. El sitio web de la Biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI3. Los materiales impresos y/o los recursos digitales de la Biblioteca cubren sus necesidades de información.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI4. El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI5. Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
CI6. Puede acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en sus tareas.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>Cuestiones locales</b>			
<b>Ítems</b>	<b>Nivel mínimo exigible.</b>	<b>Nivel deseado.</b>	<b>Nivel percibido.</b>
PL1. El horario de apertura (24 horas los 7 días al año) facilita su actividad académica.	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Más 1 2 3 4 5 6 7 8 9

PL2. El préstamo de portátiles es rápido y eficaz.	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
PL3. Las máquinas de autopréstamo son fáciles de usar y útiles.	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
PL4. El Acceso al Documento y el Préstamo Interbibliotecario es sencillo y rápido.	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
PL5. Los canales de comunicación con el CRAI son adecuados y accesibles.	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Menos Más <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>Otros comentarios sobre el servicio de la Biblioteca</b>			

Figura 35. Encuesta de satisfacción.