



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2009)**

Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)

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



Granada, Julio 2010

Grupo de investigación SECABA

En 2004 se formó en la Universidad de Granada un grupo de investigación para trabajar en evaluación y calidad. Uno de los primeros campos de actuación fue en el sector de las bibliotecas, con especial atención a las digitales.

Este grupo está formado por investigadores del Departamento de Computación e Inteligencia Artificial, del Departamento de Documentación y profesionales en ejercicio.

SECABA, como actualmente se denomina el grupo, ha conseguido financiación para sus proyectos tanto del Ministerio de Educación y Ciencia como de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

Uno de los primeros objetivos que se marcó el grupo fue desarrollar una herramienta informática que permitiera la evaluación de bibliotecas, tanto subjetivas (basadas en encuestas) como objetivas (basadas en datos e indicadores). Como resultado de estos trabajos actualmente esta herramienta está operativa y es con la que se han obtenido los resultados que mostramos en el presente Informe.

SECABA ha publicado distintos trabajos sobre resultados de sus investigaciones en el I Congreso Español de Informática (CEDI) (Granada 2005), en el 4 Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales (Málaga 2006), en el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies. (INSCIT 2006) (Mérida). En el número especial (2006) de la revista *Encontros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação)* han aparecido trabajos del grupo. En las 10 Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid) (Santiago de Compostela, 2007) se presentó una comunicación. En la revista *International Journal of Intelligent Systems* (vol. 23, no.12) (Wiley-Blackwell, 2008) también se ha publicado un trabajo del grupo. En el Coloquio ALCI (Veracruz, México, 2008) nuestro grupo presentó una ponencia. En *El Profesional de la Información*, mayo-junio 2010, vol. 19, num.3; acaba de aparecer un artículo del grupo.

Los componentes del grupo son:

Dr. Enrique Herrera-Viedma.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Sergio Alonso Burgos.	(Departamento de Lenguajes y S. I. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Carlos Porcel Gallego.	(Departamento de Computación e I.A. UC0)
Dr. Antonio A. Ruiz Rodríguez	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Fco. Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de ISSI. UNED)
Belén Ávila Fernández.	(Facultad de Documentación. UGR)
Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Javier Herrera	(Facultad de Documentación. UGR)

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2010)

Tabla de Contenidos:	Página
A. El estudio y su interpretación.....	4
B. Ficha técnica.....	10
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad.....	12
D. Resultados por tipos de usuarios.....	14
E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas.....	27
F. Conclusiones.....	
G. Referencias.....	
H. Anexos.....	

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

Los estudios de usuarios, y más concretamente de la satisfacción de los mismos con los servicios, es algo nuevo en las bibliotecas universitarias españolas, de hecho son muy pocas las que cuentan con estudios de este tipo. Incluso en países más avanzados que el nuestro, como pueda ser Francia, estos tipos de estudios son poco abundantes. Recientemente la Cour des comptes de Francia [2006] hacía constar que “las necesidades reales de los usuarios de las bibliotecas universitarias son desconocidas”. Y señalaba “la ausencia anormal de encuestas nacionales de satisfacción”.

Por tanto pensamos que el simple hecho de que una biblioteca realice estudios de este tipo, para conocer la opinión de sus usuarios y las expectativas que tienen, es una muestra de modernidad de las mismas, y que les permitirá orientar su gestión y planificación conociendo los deseos de sus usuarios, sean cuales sean los resultados que obtengan en el presente estudio.

A. 2. Elección de la encuesta

Lo primero que nos planteamos a la hora de elegir una encuesta para medir la satisfacción de usuarios es que contara con un amplio respaldo en el mundo bibliotecario. Para nosotros estaba claro que no tenía sentido desarrollar una encuesta ad hoc, pues una vez realizada no podría ser comparada con otras y por tanto el centro estudiado tampoco podría ser comparado, y uno de los objetivos del estudio es que permitiera la comparación entre distintos centros. La búsqueda de las buenas prácticas, otro de los objetivos del estudio, nos llevaba a buscar una encuesta que contara con amplio respaldo entre las bibliotecas y no a diseñar una específica para el centro a estudiar.

Sin duda la encuesta que cumple estas características, y es casi un estándar en nuestro campo es LibQual. Si además tenemos en cuenta que esta encuesta ha sido validada y que “el análisis estadístico confirma la universalidad de los conceptos medidos” [Kyrillidou et al. 2005], pues la elección nos planteaba pocas dudas. En el II Plan Estratégico que Rebiun [2007] acaba de aprobar se propone como uno de sus objetivos realizar estudios de satisfacción de usuarios siguiendo el modelo LibQual.

A. 3. LibQual

Como acabamos de decir para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan las bibliotecas se eligió la encuesta Libqual [2006 a]. Esta encuesta detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) [2006] se considera

casi un estándar [Libqual 2006 b] para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios.

Los Objetivos de Libqual [2006 a] son:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad.
- Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo.
- Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

Una de las grandes ventajas de esta encuesta es que permite localizar las buenas prácticas y también nos posibilita hacer benchmarking [Wilson, F.; Town, J. S 2006] evaluación comparativa. Como opinan Játiva Miralles y Gallo León [2006] “Sería deseable que se impulsara, normalmente a través de REBIUN, una iniciativa conjunta de las bibliotecas universitarias españolas para el desarrollo de un proyecto de evaluación cualitativa de los servicios a través del análisis de la percepción que los usuarios tienen de la biblioteca (...) incrementaría de manera muy apreciable nuestras posibilidades de benchmarking”. Estas posibilidades de hacer benchmarking y de localizar las buenas prácticas son algunos de los beneficios que permiten obtener estudios de este tipo. Actualmente la localización e identificación de las buenas prácticas es un requisito indispensable en cualquier estudio de calidad que se haga y tiene que ser uno de los objetivos que se persiga. Solo conociendo las buenas prácticas estaremos en condiciones de poder señalar los objetos que deben ser referencia para los demás.

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

- Valor Afectivo del servicio.
- La Biblioteca como Lugar.
- Control de la Información.

Para responder a cada pregunta la encuesta tiene una escala de puntuación de 1 a 9, siendo el 1 el valor más bajo que se puede otorgar y el 9 el valor máximo.

Las preguntas de la encuesta, junto con las tres dimensiones en que se agrupan, son las siguientes:

A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta

Valor Afectivo del servicio:

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

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

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

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

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

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

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

La Biblioteca como Espacio:

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

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

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

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

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

Control de la Información:

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

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

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

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

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

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

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

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

Además de estas preguntas la encuesta solicitaba a los usuarios que dieran su opinión, en texto libre, sobre los servicios de la biblioteca. Estos comentarios, para cada una de las bibliotecas encuestadas, se pueden leer en el Anexo 2.

A. 5. Forma de interpretación

En cada pregunta de la encuesta hay que contestar a tres cuestiones:

- Nivel de servicio mínimo exigible.
- Nivel de servicio deseado.
- Nivel observado (percepción del servicio).

El nivel mínimo que puntúa el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse tal. La puntuación que otorga en el nivel observado es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca. Y el nivel deseado es la puntuación que él da a como le gustaría que fuera el servicio.

Esta triple puntuación en cada pregunta nos permite conocer la Adecuación del servicio y la Superioridad del servicio, siempre desde la perspectiva de los usuarios. Puesto que la Adecuación y la Superioridad son dos aspectos importantes de los resultados que produce la encuesta vamos a explicarlos:

A. 5. 1. La Adecuación del servicio

La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ($A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$). Si vemos los valores observados y mínimos (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Adecuación del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

	Mínimo VM	Observado VO	Adecuación (VO-VM)
Valor Afectivo del Servicio	6.29	6.71	0.42
La Biblioteca como Espacio	6.11	6.01	-0.10
Control de la Información	6.08	6.20	0.12

Como su propio nombre indica la Adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es adecuado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que el servicio no es adecuado (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca no les parecen adecuados a los usuarios). Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado es el servicio. En la tabla que nos sirve de

ejemplo tanto el Control de la Información como el Valor Afectivo son adecuados, pero además el Valor Afectivo les parece más adecuado a los usuarios que el Control de la Información.

A. 5. 2. La Superioridad del servicio

La Superioridad del servicio es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado ($S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$). Si vemos los valores observados y deseados (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Superioridad del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

	Observado VO	Deseado VD	Superioridad (VO-VD)
Valor Afectivo del Servicio	8.41	8.10	0.31
La Biblioteca como Espacio	6.01	8.14	-2.13
Control de la Información	7.20	7.91	-0.71

La Superioridad del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad Superior al deseado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que no hay Superioridad del servicio (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca y el Control de la información no tienen superioridad según los usuarios, el Valor Afectivo del servicio sí tiene Superioridad). Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio.

La aplicación de esta encuesta, que como hemos dicho es casi un estándar para medir la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas con los servicios, no se ha aplicado ninguna vez en España, que nosotros sepamos; por tanto los resultados y conclusiones que se presentan en este Informe es la primera aplicación de esta encuesta en las bibliotecas españolas.

A. 5. 3. DM Score

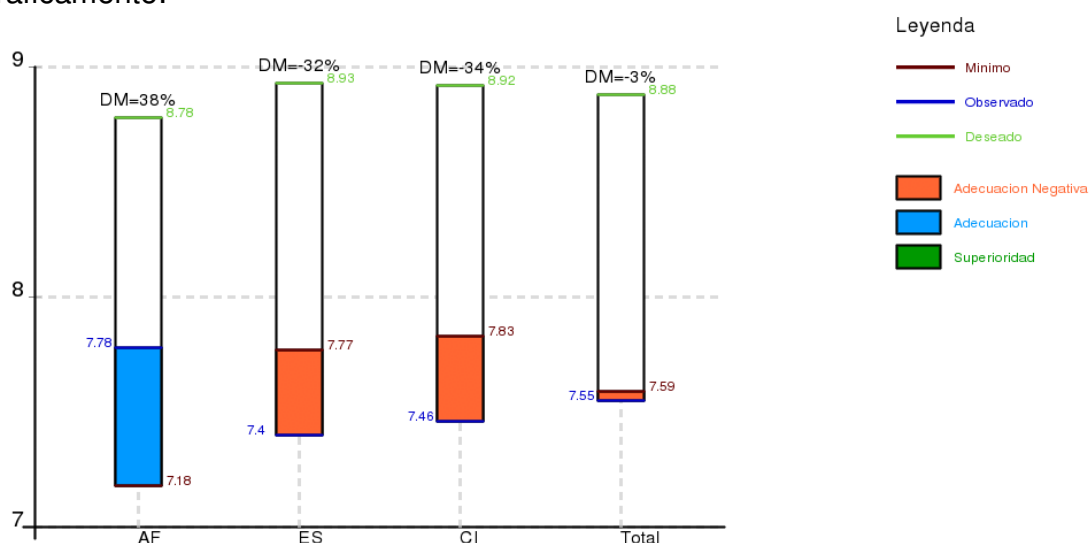
La medición DM Score nos permite saber, sobre el cien por cien de lo que desea el usuario, que porcentaje del mismo llevamos conseguido. Para conocer su valor aplicamos la siguiente fórmula: $DM-S = (\text{Adecuación} / \text{Zona de tolerancia}) * 100$.

La medición DM Score tiene en cuenta para su cálculo la percepción (observado) del usuario y las expectativas (deseos) que tiene sobre el ítem o dimensión que estamos midiendo. La medición DM Score incluye para su cálculo la percepción de la calidad del servicio, por parte del usuario, en el contexto de los valores mínimos y deseados que dicho usuario ha expresado. Como dice Bower y Dennis [2007] "El DM Score es la localización del nivel percibido del servicio en relación al nivel

mínimo del servicio (representado por 0) y el nivel de servicio deseado (representado por 100)”.

Lo usual es que el DM Score se encuentre entre el 0 y el 100. Pero se pueden dar también los casos de que tenga puntuación negativa, que ocurrirá cuando el valor de la Adecuación sea negativo. También se puede dar el caso de que supere el 100, este caso se da cuando existe Superioridad del servicio. Cuando el DM Score supera el valor 100 indica que la biblioteca está por encima del nivel deseado por el usuario.

Para una mejor comprensión de esta medición la vamos a representar gráficamente:



Como podemos observar en la primera barra, que mide la dimensión Valor Afectivo vemos que el DM Score tiene un valor del 38%, lo que nos dice que sobre el 100% de lo que desea el usuario la biblioteca ha conseguido el 38%, al estar en azul esta dimensión se encuentra en adecuación o dentro de la zona de tolerancia. Si observamos ahora la segunda barra, que representa la Biblioteca como espacio vemos que la puntuación DM Score es -32%, nos dice que la biblioteca, respecto a los deseos del usuario no ha conseguido nada, todo lo contrario, está en la dirección contraria, su valor es negativo. Como vemos el valor mínimo señalado por el usuario es 7.77 y la biblioteca alcanza 7.4, por tanto está fuera de la zona de tolerancia, de la adecuación, lo que se muestra por el valor negativo, y por el color rojo en el gráfico. Cuando el DM Score se encuentra por debajo de 0, como es el caso, indica que la biblioteca no está haciendo lo requerido para satisfacer las necesidades del usuario, pues se encuentra por debajo del mínimo. Un servicio con un DM Score negativo es una señal que marca la necesidad de que la biblioteca actúe sobre el, con el objetivo de ponerlo en un valor que esté por encima de 0, con lo que pasaría a estar en la zona de tolerancia y se representaría por un color azul.

B. Ficha técnica

B. 1. Grado de participación

Número de encuestas cumplimentadas				
Biblioteca	No. de encuestas	%	Población	%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	153	13,18	2484	4,55
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	17	1,46	1816	3,33
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	27	2,33	1306	2,39
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	139	11,97	3958	7,25
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	15	1,29	1402	2,57
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	106	9,13	5500	10,07
Biblioteca de la Fac. de Ciencias Económicas y Empresariales	96	8,27	7056	12,92
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	31	2,67	1455	2,66
Biblioteca de la Facultad de Derecho	46	3,96	3678	6,74
Biblioteca de la Facultad de Farmacia	36	3,10	3299	6,04
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	118	10,16	4348	7,96
Biblioteca de la Facultad de Psicología	51	4,39	2472	4,53
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Interpretes	60	5,17	1713	3,14
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria)	53	4,57	2541	4,65
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	33	2,84	1092	2,00
Biblioteca del Campus Univer. de Melilla	22	1,89	885	1,62
Biblioteca del Centro Documentación Científica	0	0	-	-
Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía-Documentación y Odontología)	62	5,34	949	1,74
Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos, Arq. Técnica)	58	5,00	5900	10,81
Biblioteca del Edificio San Jerónimo. (E.U. de Relaciones Laborales y E.U. de Trabajo Social)	24	2,07	2745	5,03
Biblioteca del Hospital Real	14	1,21	-	-
TOTALES	1.161	100,00	54.599	100

Para obtener resultados de la encuesta por sectores se decidió una tipología de usuarios, con la idea de poder obtener no solo resultados para cada biblioteca sino también para determinados tipos de usuarios. La tipología de usuarios que se decidió fue la que se muestra en la tabla siguiente. En dicha tabla también se muestra el número de encuestas que contestó cada colectivo y el porcentaje que representa respecto al total de encuestas contestadas.

Tipología de encuestados	Número de encuestas	%
Alumnos de primer ciclo	441	37,98
Alumnos de segundo ciclo	375	32,30
Alumnos de tercer ciclo	110	9,47
PAS	48	4,13
PDI	153	13,18
Personal biblioteca	19	1,64
Usuarios externos	15	1,29
TOTAL ENCUESTAS	1.161	100

El número total de encuestas cumplimentadas ha sido de X, de las cuales X han sido anuladas, por no estar bien contestadas, por tanto el número de encuestas válidas es de 1.161, de estas es de donde proceden todos los resultados que se muestran en este estudio.

B. 2. Periodo de recogida de datos

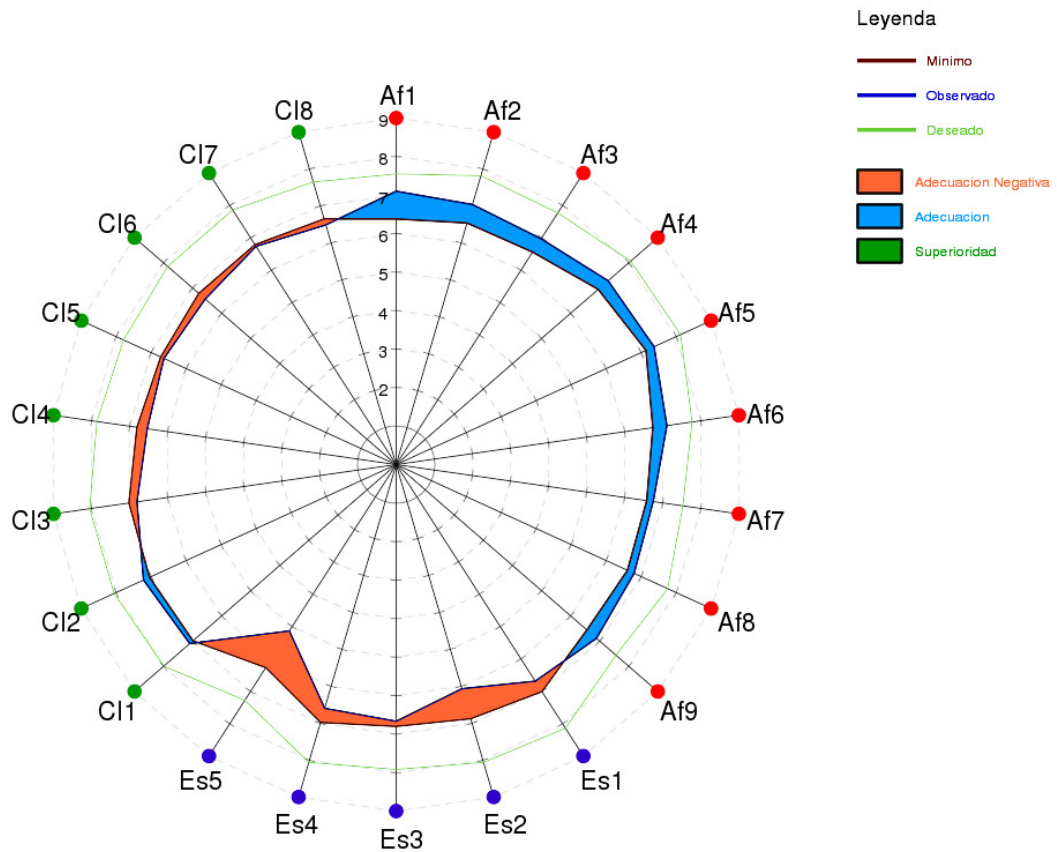
La recogida de datos para cumplimentar la encuesta en la página web, fue desde el 4 de diciembre de 2009 hasta el 17 de enero de 2010.

B. 3. Población

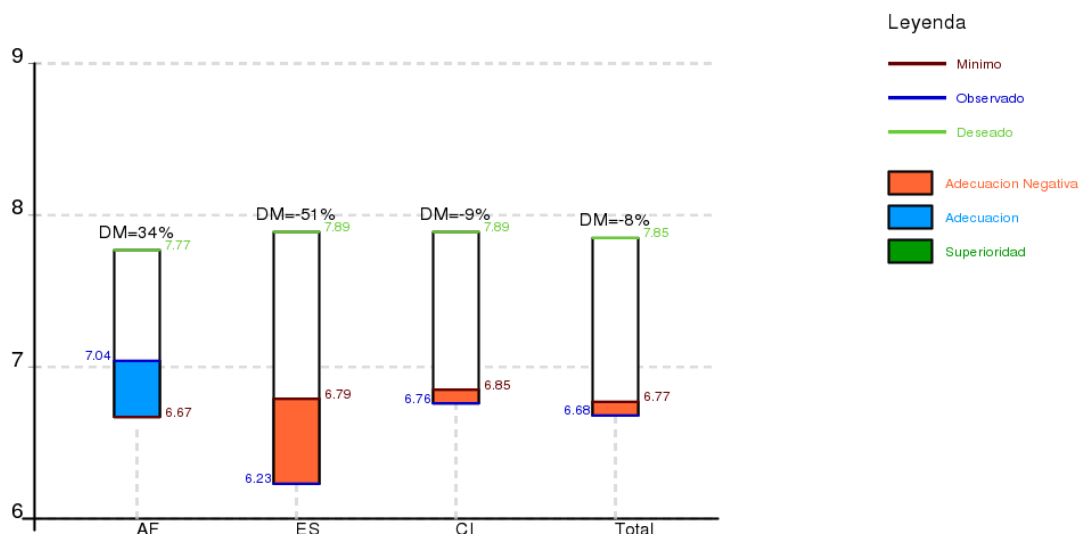
Como se observa en la tabla el número total de encuestas contestadas y válidas en la Universidad de Granada es de 1.161. La población a la que sirve la Biblioteca si le sumamos a la que aparece en la tabla B.1. (54.599 alumnos de primer y segundo ciclo) los estudiantes de Doctorado (3345), más el personal de administración y servicios (2372) y de PDI es de 3804. Si ponemos en relación estas dos cifras se ve que el grado de respuesta por parte de la Comunidad Universitaria a la encuesta representa el 1,81%.

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

C. 1. Gráfico con los resultados de la Universidad de Granada (todas las encuestas)



C. 2. Gráfico con la medición DM Score



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

Biblioteca Universidad de Granada – Resultados Totales						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.67	7.04	7.77	0.37	-0.73	34 %
La Biblio. como Espacio	6.79	6.23	7.89	-0.56	-1.66	-51 %
Control de la Información	6.85	6.76	7.89	-0.09	-1.13	-9 %

C. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa en la tabla la mayor aceptación de la Biblioteca de la Universidad de Granada se da en el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.37, siendo por tanto un servicio con adecuación.

El segundo servicio mejor valorado es el *Control de la Información* con un valor observado de 6.76. El servicio menos adecuado de la Biblioteca Universitaria, según los usuarios que han contestado a la encuesta, y que representa una inadecuación es la *Biblioteca como Espacio*, valorada con (-0.56).

Si vemos estos mismos resultados desde la medición DM Score el Valor Afectivo del servicio lleva conseguido un 34% respecto al 100%, el peor caso, según los usuarios, es la Biblioteca como Espacio, que tiene un porcentaje negativo (es decir no llega al valor que desean los usuarios) (-51%). Si comparamos estos resultados con los del estudio que se hizo en 2006 ha mejorado la valoración que hacen en

todos los aspectos (Valor Afectivo, de la Biblioteca como Espacio y del Control de Información).

C. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

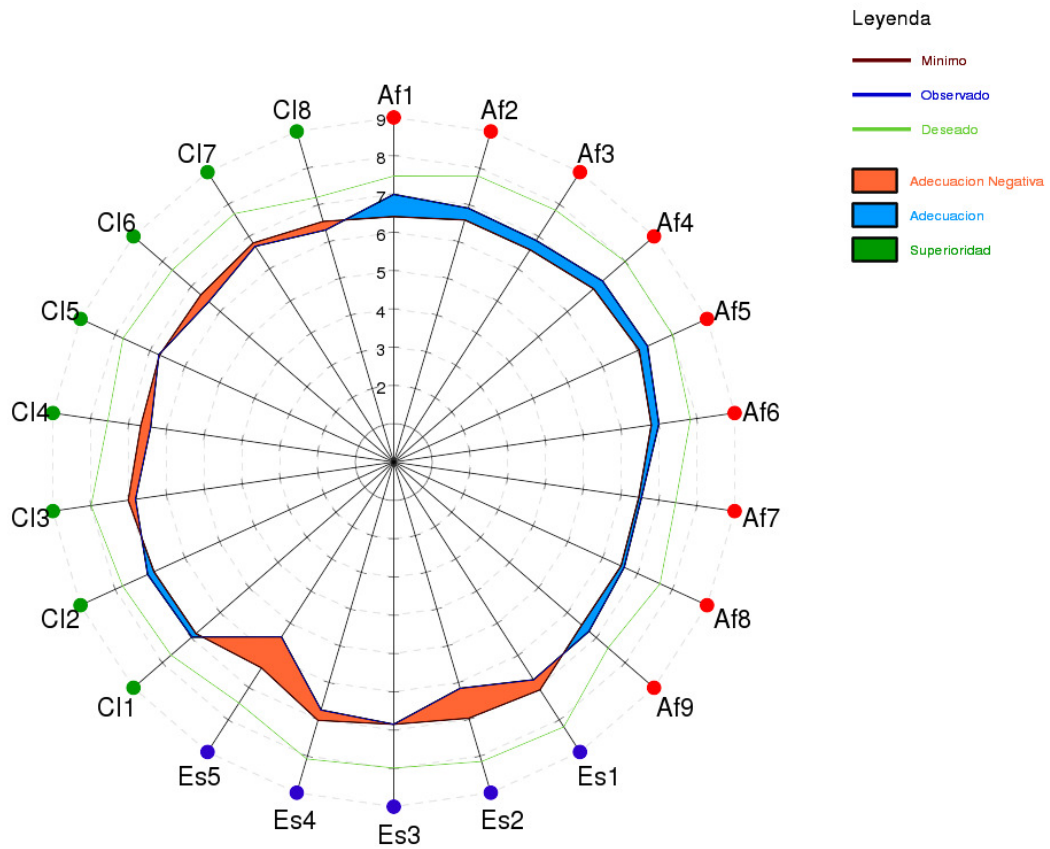
C. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
1.161	64120	1,81%

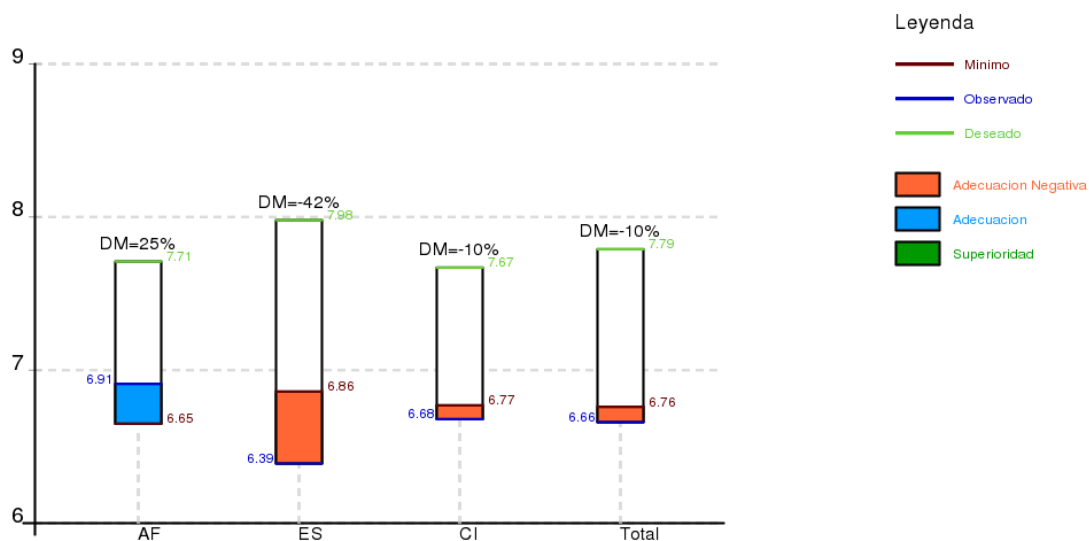
D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de primer ciclo

D. 1. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los estudiantes de grado



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



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

Universidad de Granada – Estudiantes de primer ciclo						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.65	6.91	7.71	0.26	-0.8	25 %
La Biblio. como Espacio	6.86	6.39	7.98	-0.47	-1.59	-42 %
Control de la Información	6.77	6.68	7.67	-0.09	-0.99	-10 %

D. 1. 4. Comentarios a los resultados de los estudiantes de grado

Como se observa una dimensiones es positiva, es decir, tiene un servicio adecuado. Las dimensiones no adecuadas son la *Biblioteca como Espacio* (-0.47). Respecto al estudio anterior dos dimensiones que antes eran adecuadas, el Control de la Información y el Valor Afectivo, uno pasa a ser inadecuada. Por el otro lado los valores observados incrementan considerablemente respecto al año anterior.

D. 1. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

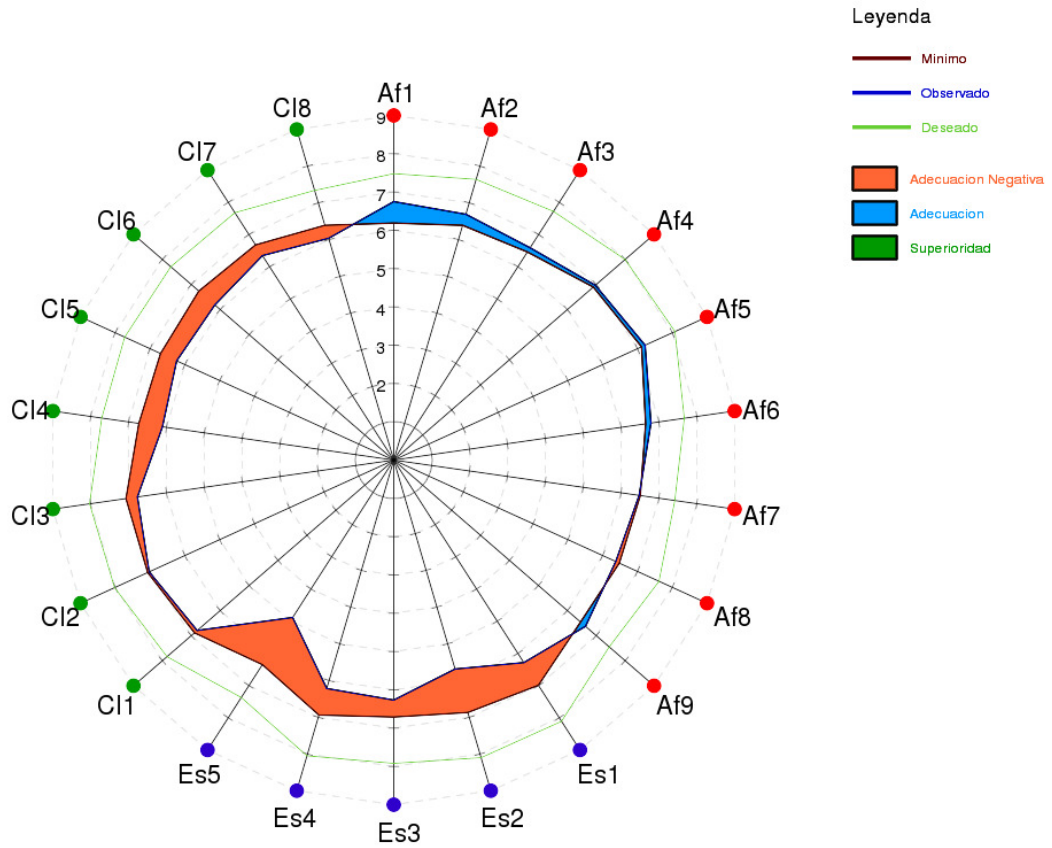
Véase Anexo 1.

D. 1. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

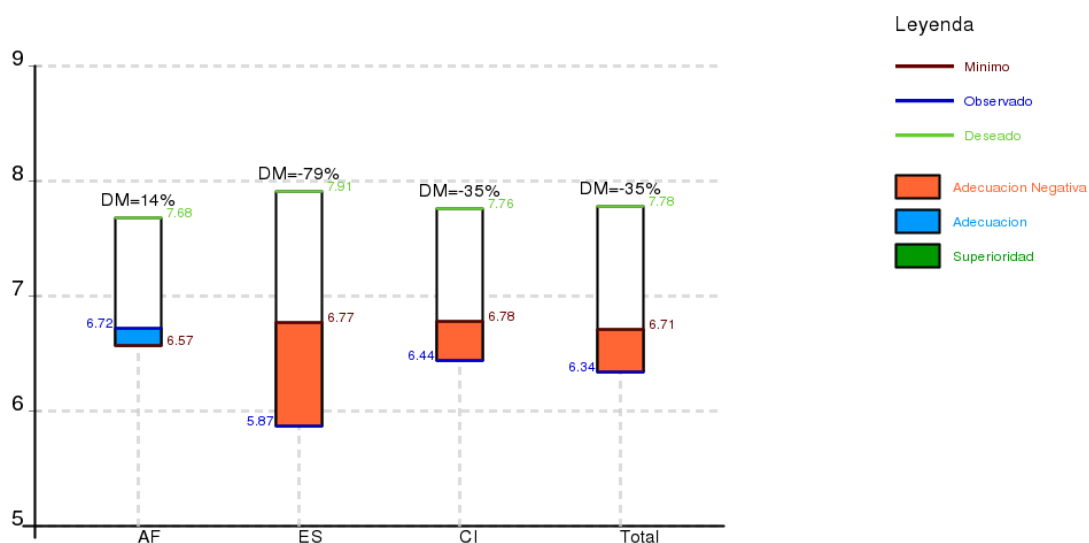
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
441		

D. 2. Estudiantes de segundo ciclo

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



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



D. 2. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Granada – Estudiantes de segundo ciclo						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.57	6.72	7.68	0.15	-0.96	14 %
La Biblio. como Espacio	6.77	5.87	7.91	-0.9	-2.04	-79 %
Control de la Información	6.78	6.44	7.76	-0.34	-1.32	-35 %

D. 2. 4. Comentarios a los resultados de los estudiantes de tercer ciclo

Como se observa los estudiantes de segundo ciclo valoran como adecuado el *Valor Afectivo del Servicio* (0.15). Como servicio inadecuado aparece la *Biblioteca como Espacio* (-0.9) y *Control de información* (-0.34)

Respecto al estudio anterior este colectivo acentúa su crítica a los espacios que oferta la Biblioteca Universitaria.

D. 2. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

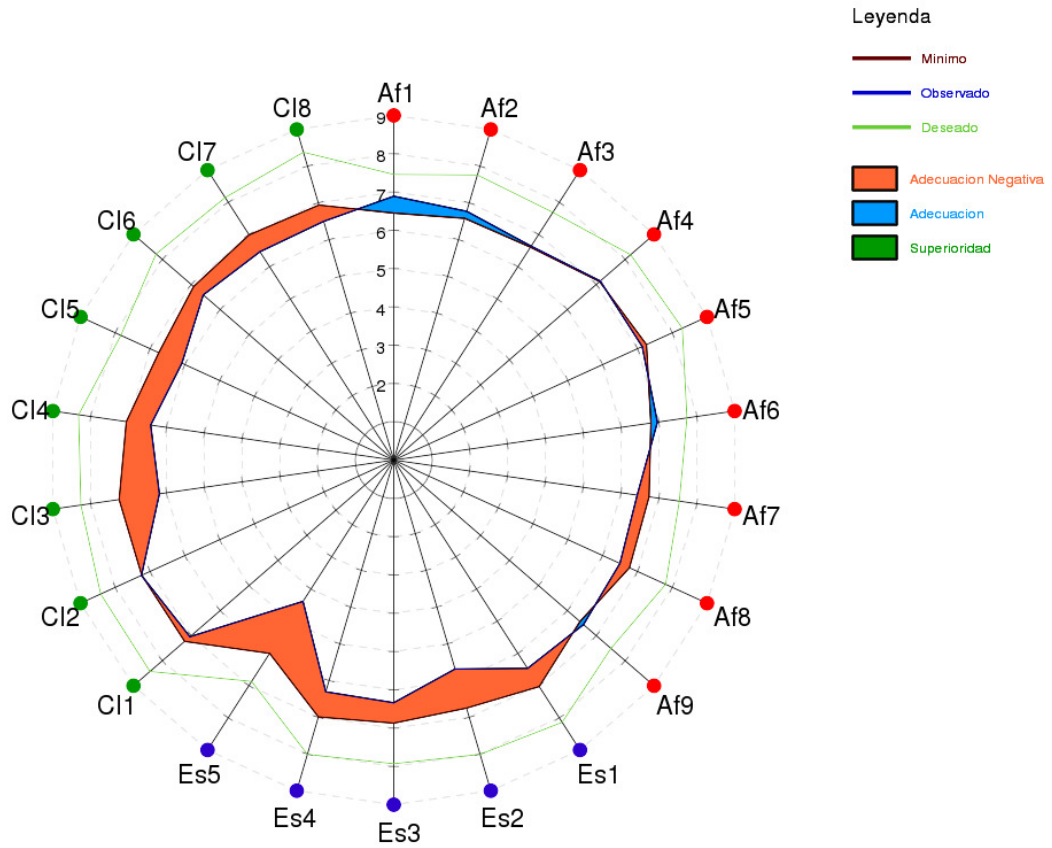
Véase Anexo 1.

D. 2. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

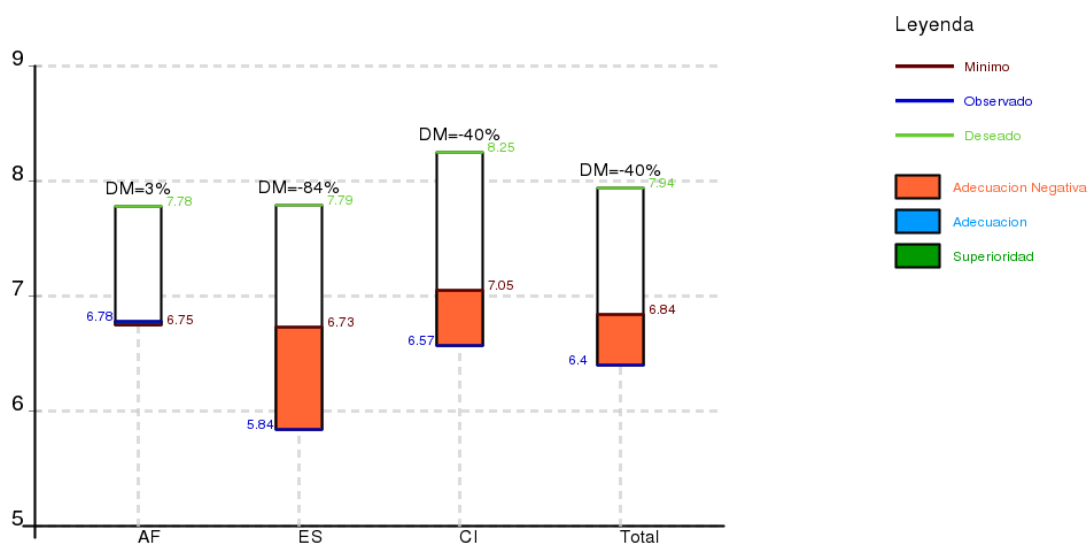
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
375		

D. 3. Estudiantes de tercer ciclo

D. 3. 1. Gráfico teniendo solo en cuenta los estudiantes de postgrado



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



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

Universidad de Granada – Estudiantes de tercer ciclo						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.57	6.72	7.68	0.15	-0.96	14 %
La Biblio. como Espacio	6.77	5.87	7.91	-0.9	-2.04	-79 %
Control de la Información	6.78	6.44	7.76	-0.34	-1.32	-35 %

D. 3. 4. Comentarios a los resultados de los estudiantes de tercer ciclo

Como se observa los estudiantes de tercer ciclo valoran como adecuado el *Valor Afectivo del Servicio* (0.15). Como servicio inadecuado aparece la *Biblioteca como Espacio* (-0.9) y *Control de información* (-0.34)

D. 3. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

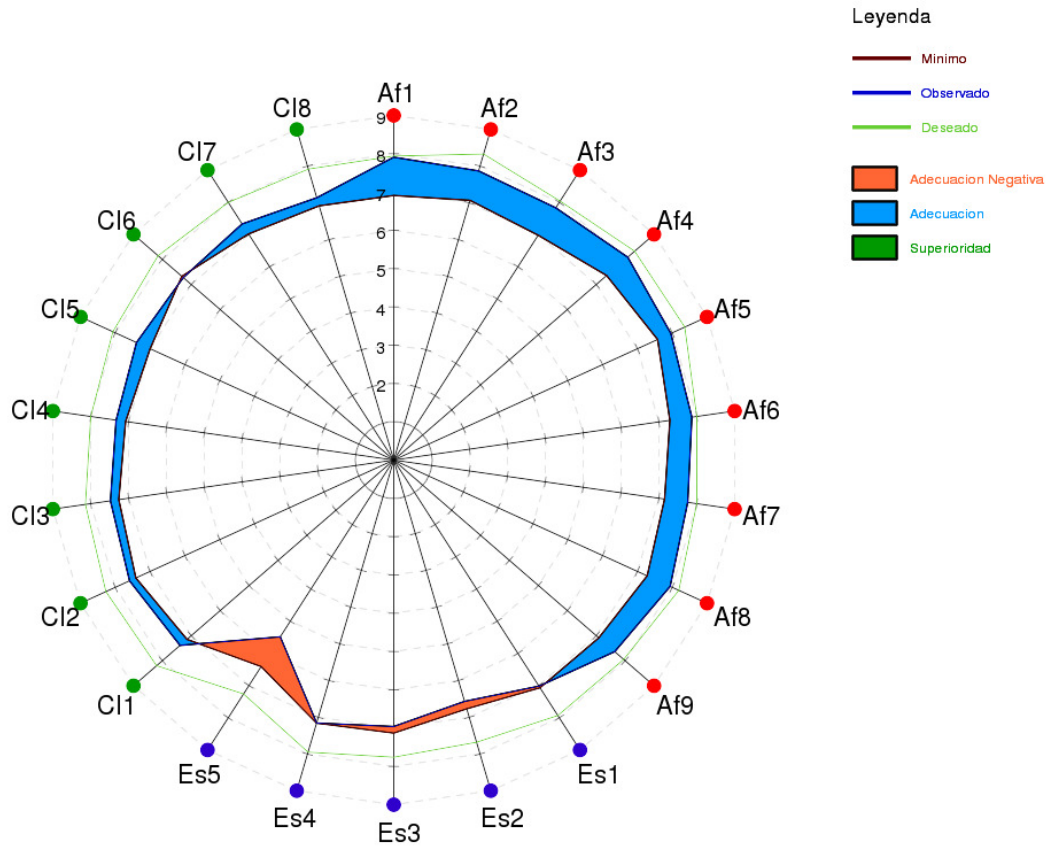
Véase Anexo 1.

D. 3. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

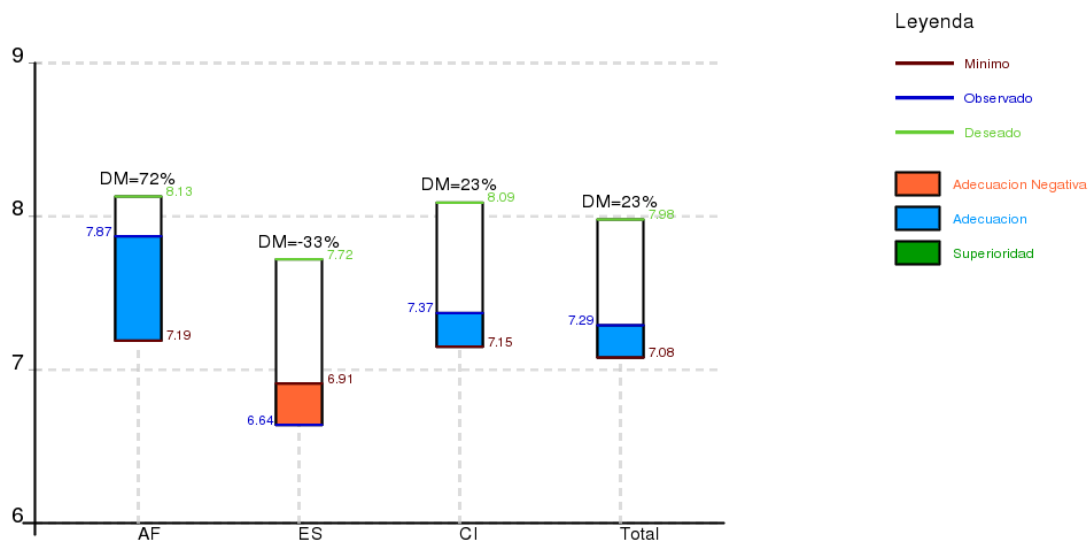
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
110	3345	3,29%

D. 4. Personal de administración y servicios

D. 4. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta para el personal de Administración y Servicios (PAS)



D. 4. 2. Gráfico con la medición DM Score



D. 4. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones para el PAS

Universidad de Granada – PAS						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.19	7.87	8.13	0.68	-0.26	72 %
La Biblio. como Espacio	6.91	6.64	7.72	-0.27	-1.08	-33 %
Control de la Información	7.15	7.37	8.09	0.22	-0.72	23 %

D. 4. 4. Comentarios a los resultados

Como podemos observar para el Personal de Administración y Servicios la dimensión la *Biblioteca como Espacio* (-0.27) aparece como no adecuada, las otras dos muestran adecuación.

Respecto al estudio anterior se observa una mejora en los valores observados tanto en la *Biblioteca como espacio* como en el *Control de la información*.

D. 4. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

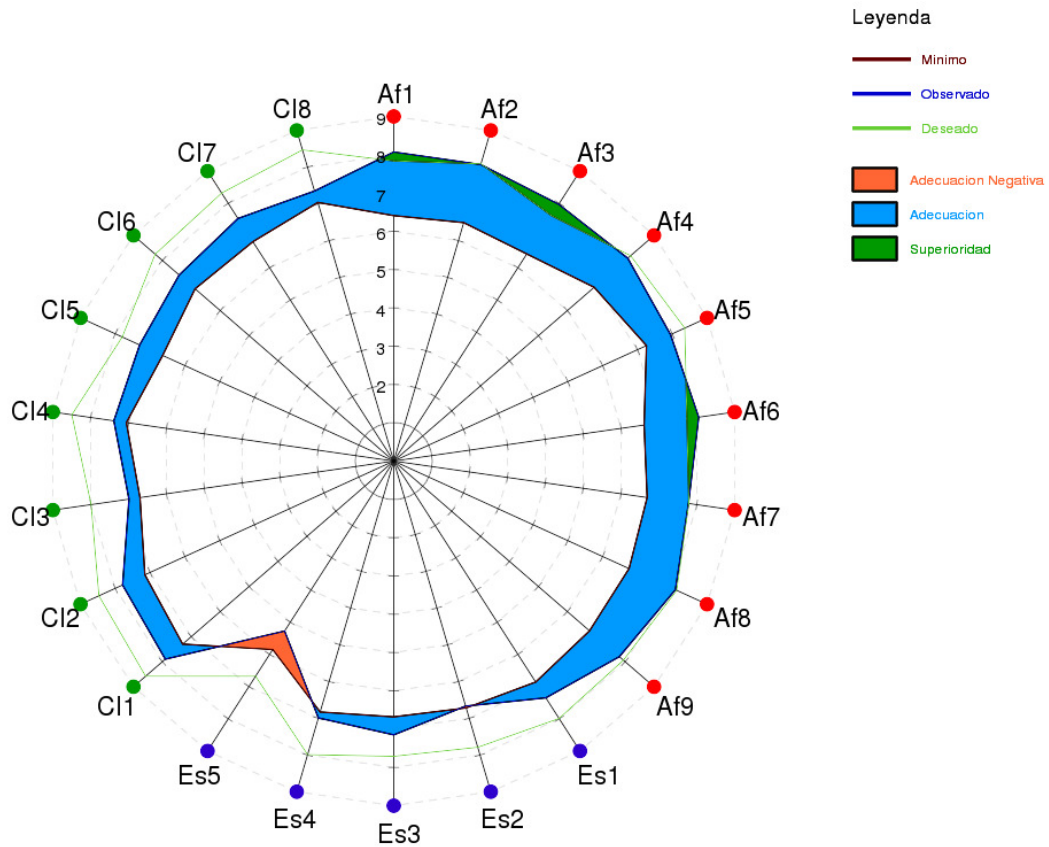
Véase Anexo 1.

D. 4. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

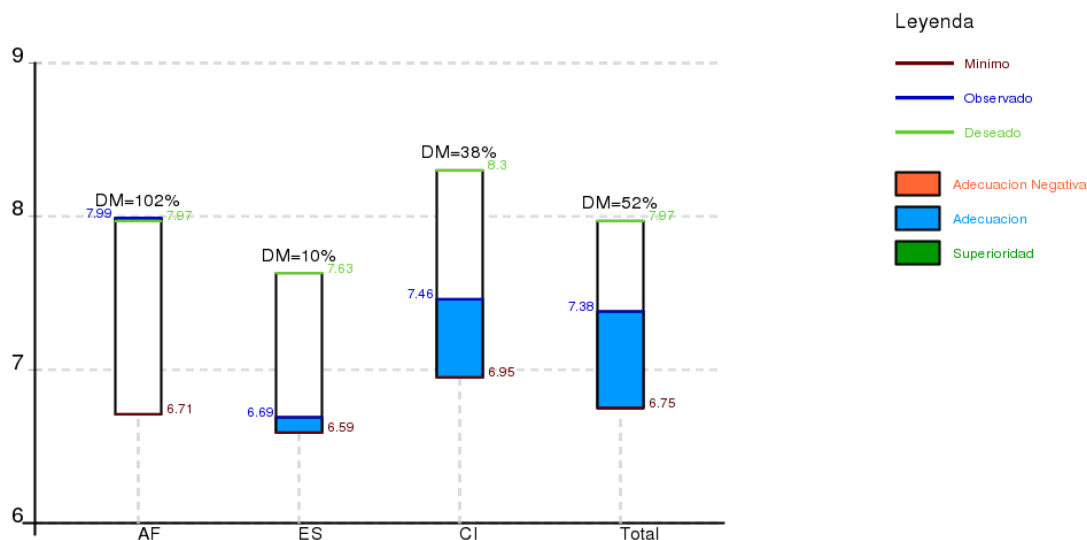
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
48	2372	2,02%

D. 5. Personal Docente e Investigador

D. 5. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta para el personal docente e investigador (PDI)



D. 5. 2. Gráfico con la medición DM Score



D. 5. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones para el Personal de la Biblioteca

Universidad de Granada – PDI						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.71	7.99	7.97	1.28	0.02	102 %
La Biblio. como Espacio	6.59	6.69	7.63	0.1	-0.94	10 %
Control de la Información	6.95	7.46	8.3	0.51	-0.84	38 %

D. 5. 4. Comentarios a los resultados

Como observamos en la tabla, para el PDI, las tres dimensiones en que agrupamos la encuesta son adecuadas. La que tiene mejor adecuación es el *Valor Afectivo del Servicio* (1,28). También son adecuados el *Control de la Información* (0.51) y *La Biblioteca como Espacio* (0.1). Si comparamos estos resultados con los del estudio anterior que se hizo en la biblioteca vemos que los valores observados han mejorado en las tres dimensiones. Igual que la adecuación en dos de las dimensiones. En el DM Score podemos ver como en el Valor Afectivo del servicio, sobre el 100% que desean los usuarios la biblioteca consigue superar el 100%, lo cual es una valoración excelente. De las más altas que se dan en este estudio.

D. 5. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

D. 5. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
153	3804	4,02%

D. 6. Personal de la Biblioteca

D. 6. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Granada – Personal de la Biblioteca						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
La Biblio. como Espacio	6.92	6.99	7.75	0.07	-0.76	8 %
Control de la Información	7.08	7.36	7.92	0.28	-0.56	33 %

D. 6. 2. Comentarios a los resultados

Del personal de la biblioteca solo tenemos en cuenta las dimensiones de la Biblioteca como Espacio y del Control de la Información

La *Biblioteca como Espacio* (0.07) aparece como servicio adecuado, igual que el *Control de la Información* (0.28).

Si comparamos estos resultados con los del estudio anterior vemos que los dos dimensiones son adecuados y no solo el Control de Información y que los dos dimensiones han mejorado en sus valores observados.

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

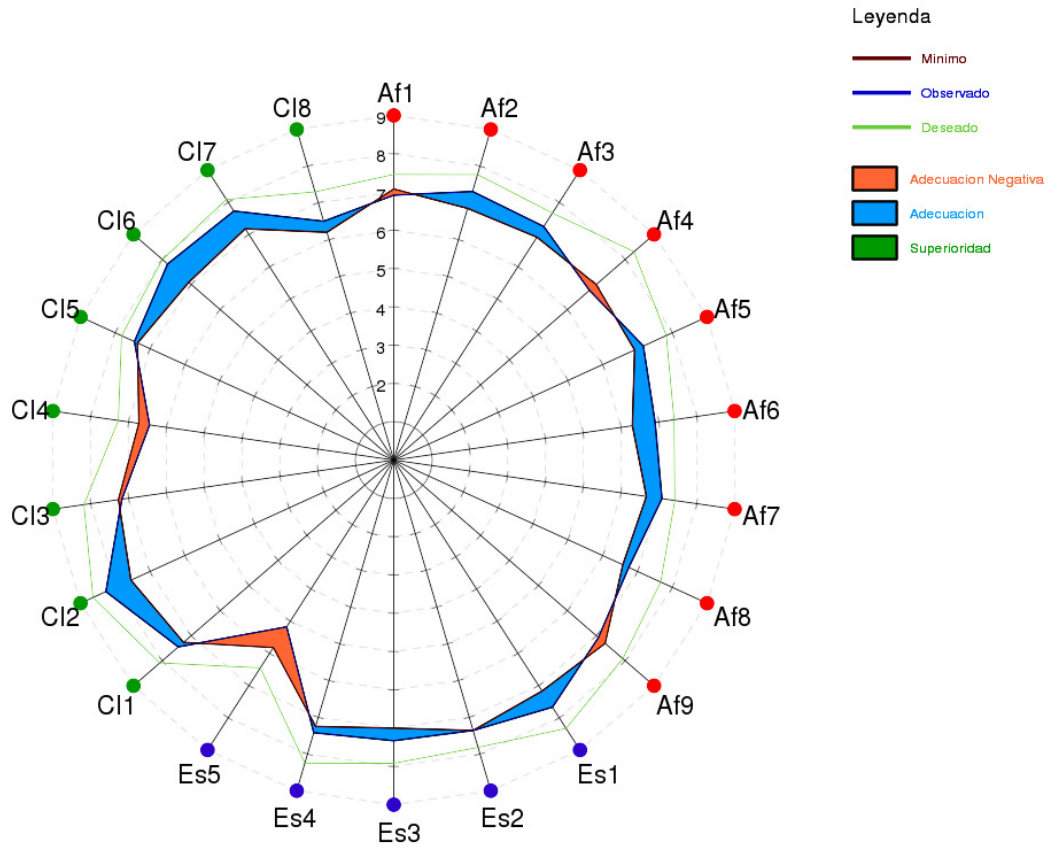
Véase Anexo 1.

D. 6. 4. Número de encuestas cumplimentadas

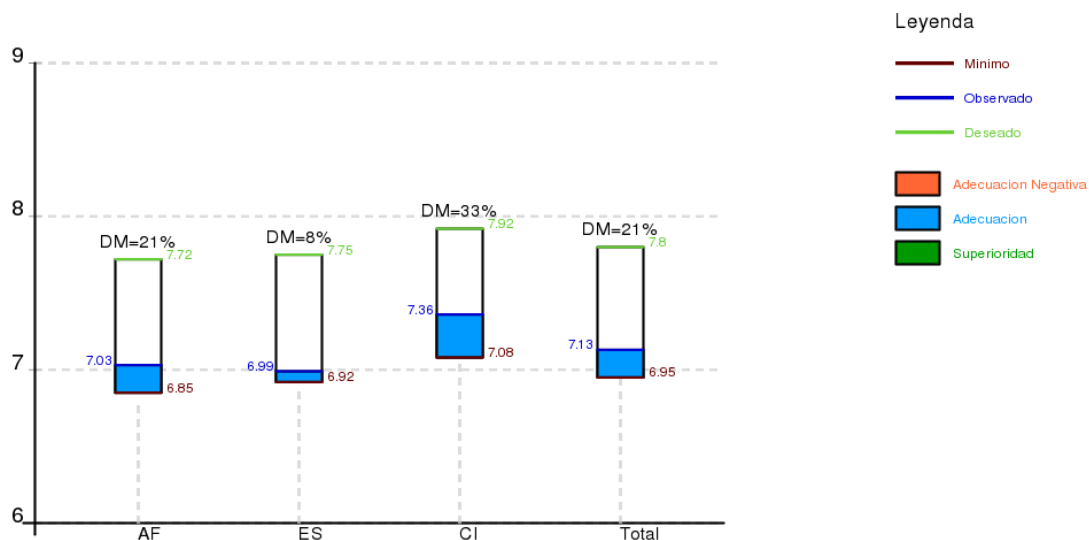
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
19	189	10,05%

D. 7. Usuario Externos

D. 7.1. Gráfico con los resultados de la encuesta



D. 7. 2. Gráfico con la medición DM Score



D. 7. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Granada – Usuarios externos						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.85	7.03	7.72	0.18	-0.69	21 %
La Biblio. como Espacio	6.92	6.99	7.75	0.07	-0.76	8 %
Control de la Información	7.08	7.36	7.92	0.28	-0.56	33 %

D. 7. 4. Comentarios a los resultados

Las tres dimensiones aparecen como adecuadas, el *Valor Afectivo* con 0.18, la *Biblioteca como Espacio* con 0.07 y el *Control de Información* con 0.28. Lo que significa una mejora muy importante en comparación con el año anterior cuando solo una de las dimensiones (*Valor Afectivo*) ha sido valorado como adecuado.

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

Véase Anexo 1.

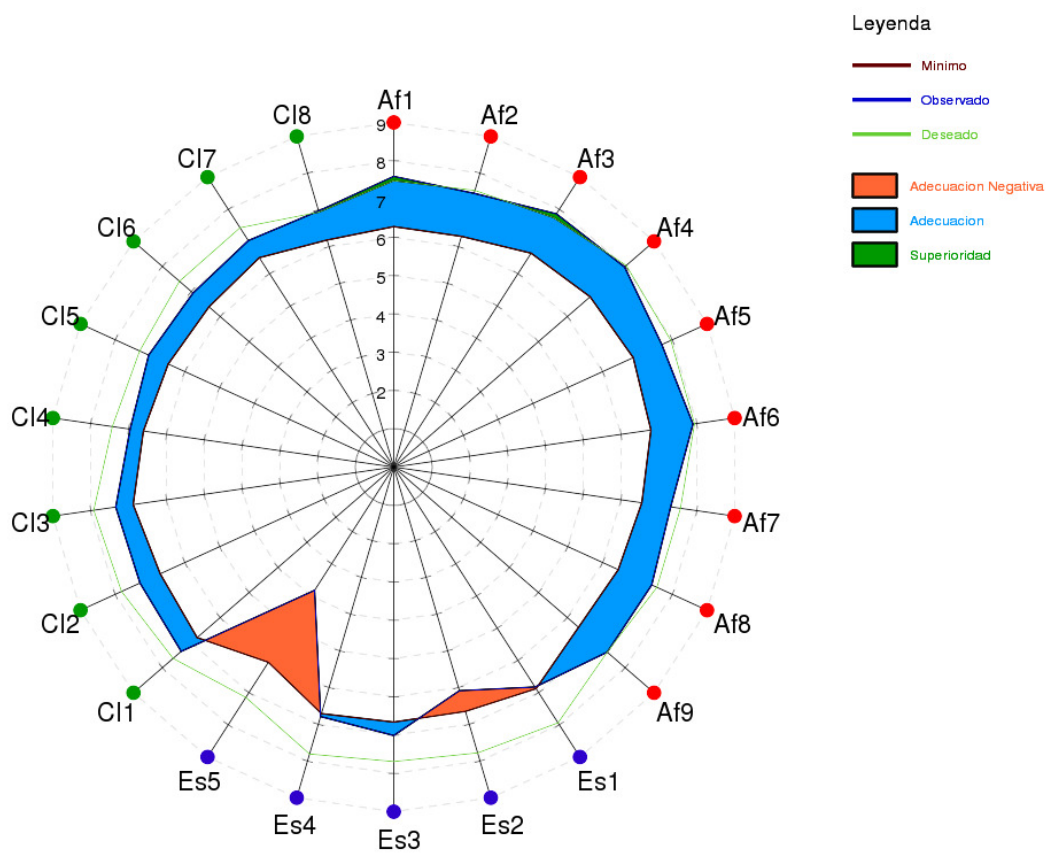
D. 7. 6. Número de encuestas cumplimentadas

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
15	5110	0,29%

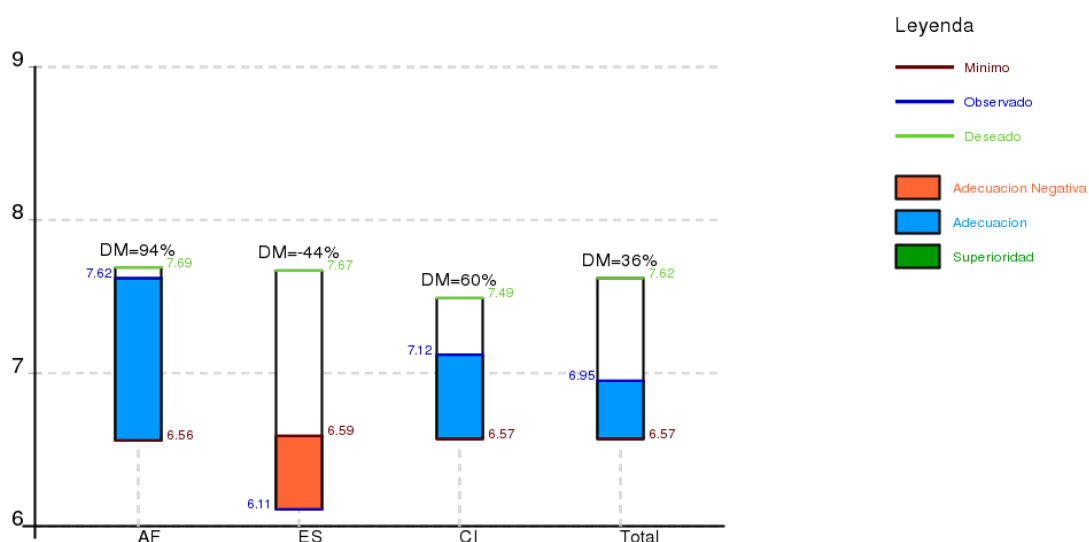
E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas

E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

E. 1. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 1. 2. Gráfico de la medición DM Score



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

UGR – Biblioteca Informática y Telecomunicaciones						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.56	7.62	7.69	1.06	-0.07	94 %
La Biblio. como Espacio	6.59	6.11	7.67	-0.48	-1.56	-44 %
Control de la Información	6.57	7.12	7.49	0.55	-0.37	60 %

E. 1. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa en esta biblioteca la mejor adecuación del servicio se produce, según los usuarios, en la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* (1.06). El *Control de la Información* (0.55) aparece también como adecuado. Sin embargo la *Biblioteca como Lugar* (-0.48) es valorada como servicio inadecuado. Comparado con el estudio anterior esta biblioteca ha tenido una gran mejora.

E. 1. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

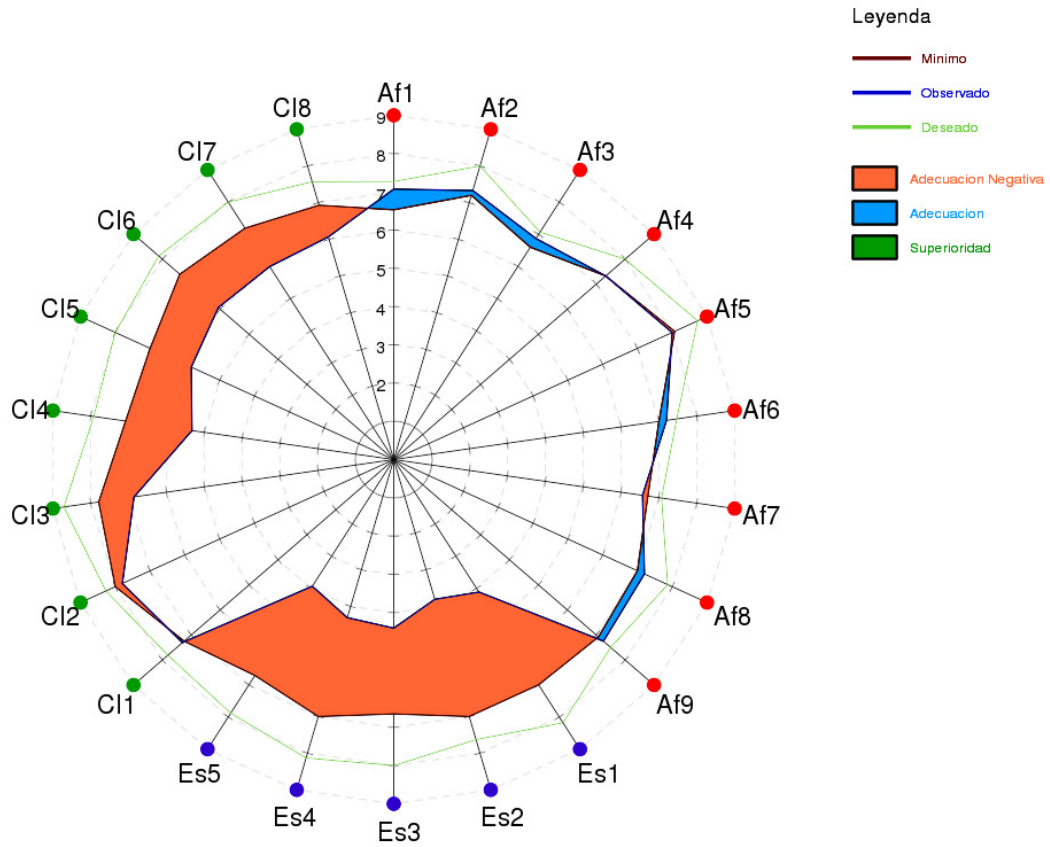
Véase Anexo 1

E. 1. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

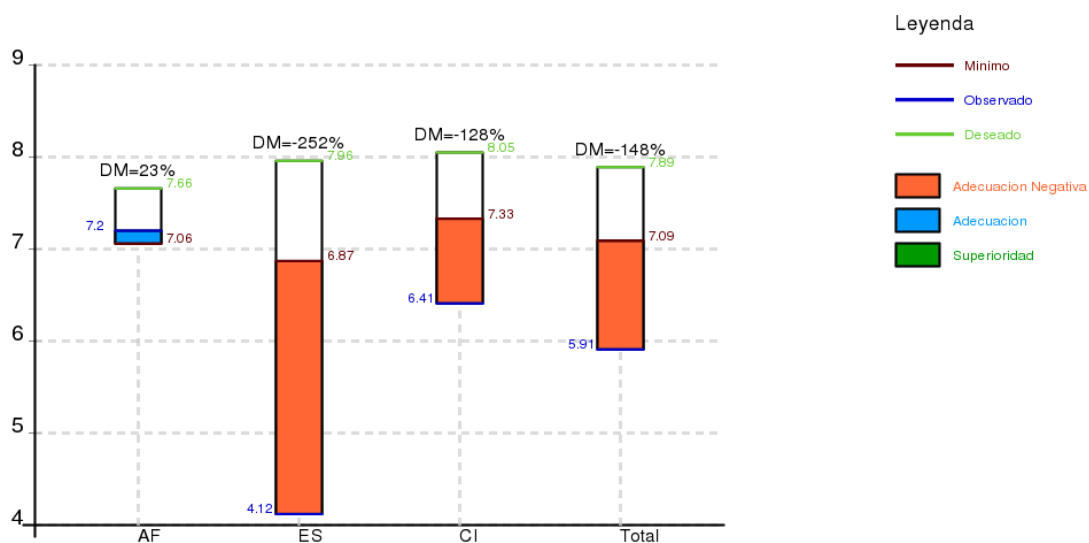
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
153	2484	6,16%

E. 2. Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura

E. 2. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 2. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 2. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Arquitectura						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.06	7.2	7.66	0.14	-0.46	23 %
La Biblio. como Espacio	6.87	4.12	7.96	-2.75	-3.84	-252 %
Control de la Información	7.33	6.41	8.05	-0.92	-1.64	-128 %

E. 2. 4. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca no se da adecuación del servicio en dos dimensiones. La peor adecuación se produce en la Biblioteca como espacio (-2.75); la segunda inadecuación es el Control de la Información (-0.92). El servicio resulta adecuado para los entrevistados en la dimensión de Valor Afectivo del Servicio (0.14).

Si vemos la puntuación DM Score observamos que para el espacio de la biblioteca es de -252%, que muestra la gran insatisfacción con los espacios que oferta esta biblioteca.

Respecto al estudio anterior se amplía la crítica hacia los espacios.

E. 2. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

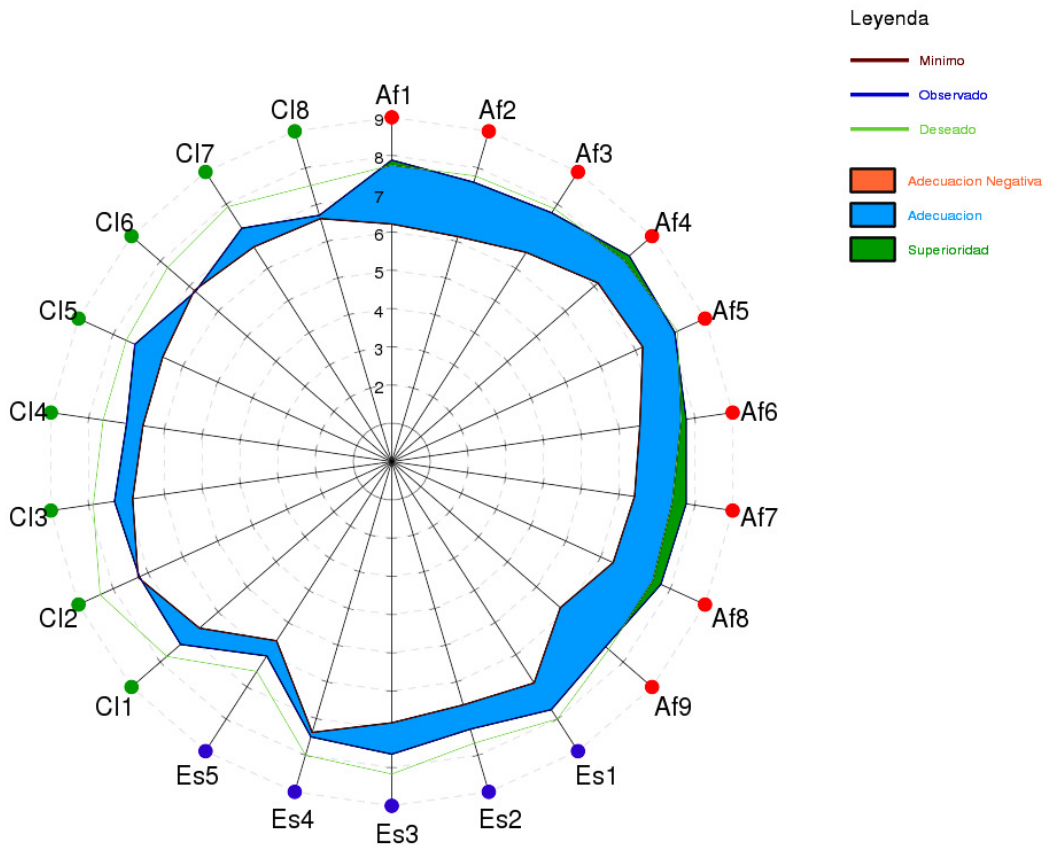
Véase Anexo 1.

E. 2. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

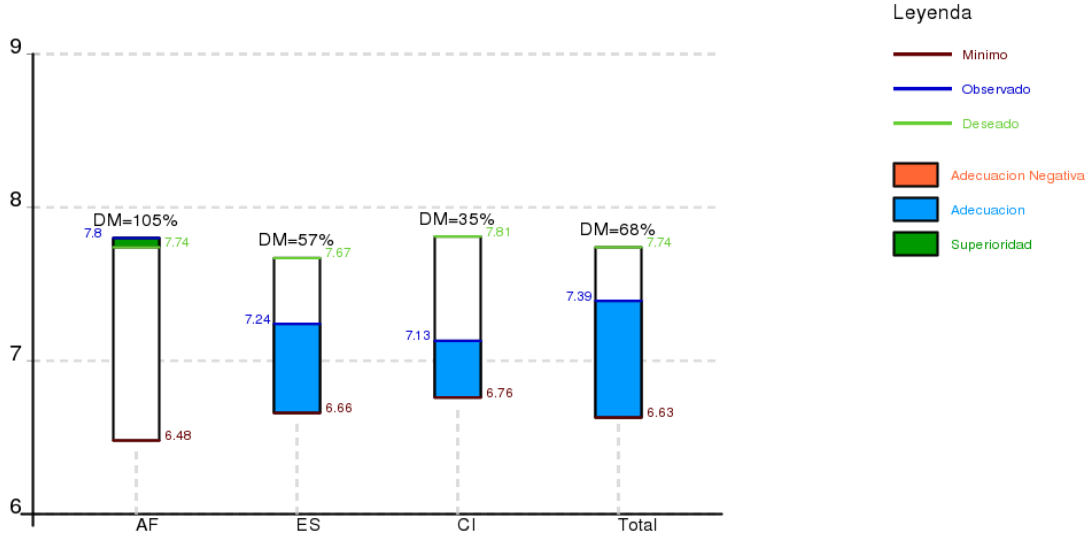
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
17	1816	0,94%

E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

E. 3. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 3. 2. Gráfico de la medición DM Score



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

UGR – Biblioteca Bellas Artes						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.48	7.8	7.74	1.32	0.06	105 %
La Biblio. como Espacio	6.66	7.24	7.67	0.58	-0.43	57 %
Control de la Información	6.76	7.13	7.81	0.37	-0.68	35 %

E. 3. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa en esta biblioteca las tres dimensiones muestran adecuación del servicio. El *Valor afectivo del Servicio* (1.32) es el servicio que tiene más adecuación seguida de la *Biblioteca como Lugar* (0.58), también es un servicio adecuado en la dimensión *Control de la Información* (0.37).

El DM Score del Valor Afectivo muestra una de las valoraciones más altas de toda la encuesta (105%) que llega a la superioridad y nos dice el alto grado de satisfacción que tienen los usuarios con este servicio.

Respecto al estudio anterior esta biblioteca ha mejorado en el valor afectivo.

E. 3. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

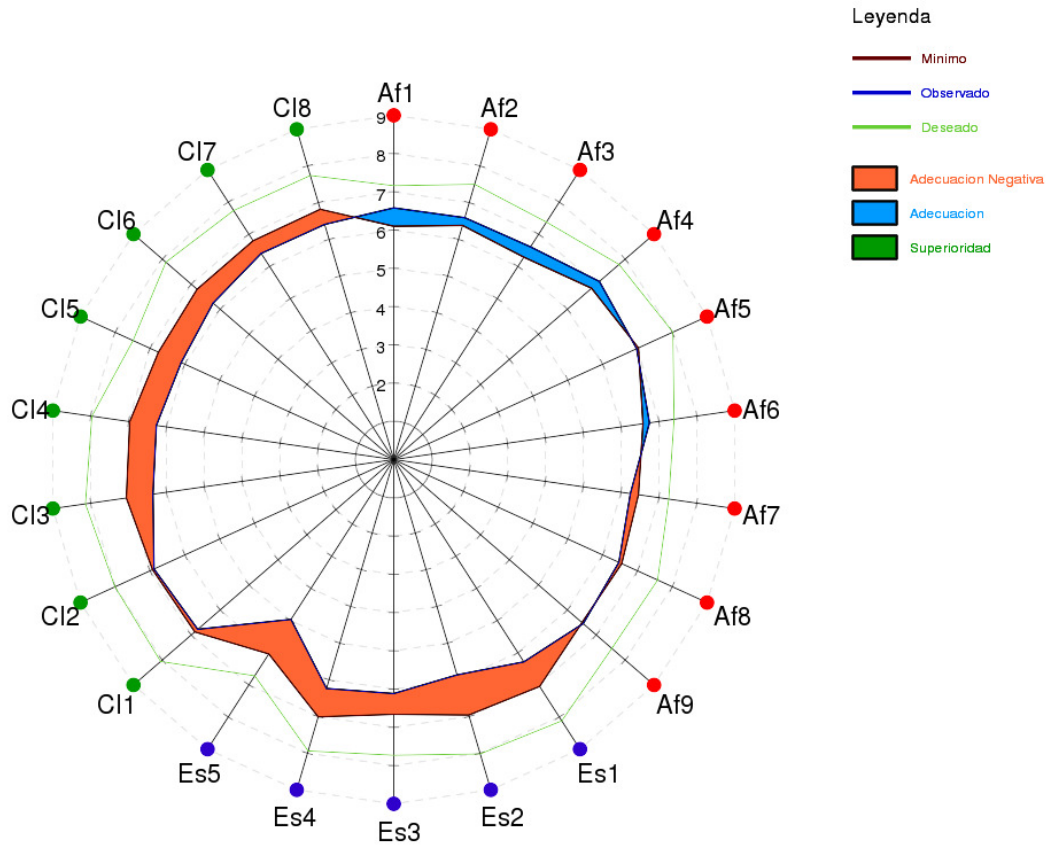
Véase Anexo 1.

E.3.6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

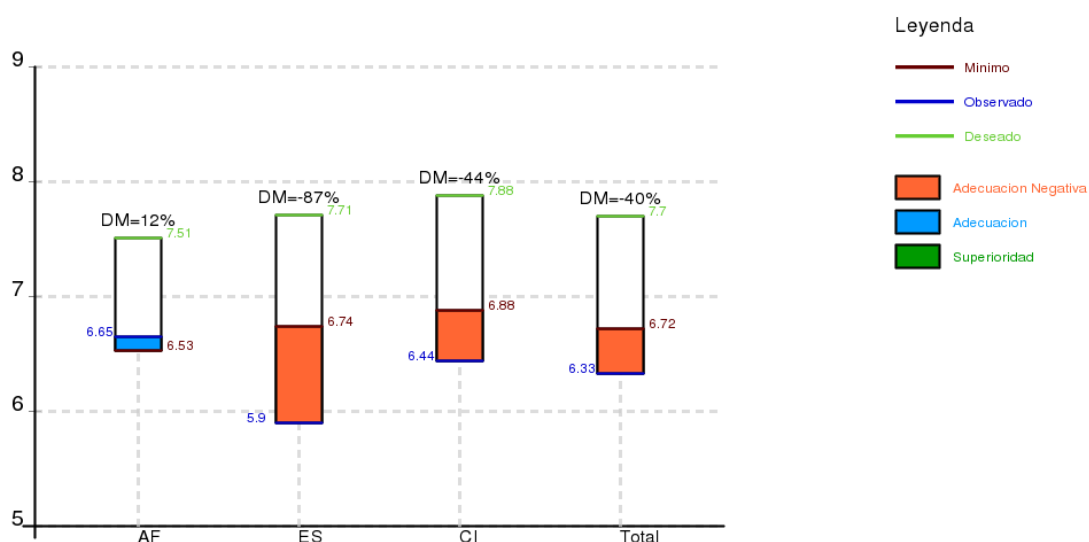
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
27	1306	2.07%

E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

E. 4. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 4. 2. Gráfico de la medición DM Score



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

UGR – Biblioteca Ciencias						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.53	6.65	7.51	0.12	-0.86	12 %
La Biblio. como Espacio	6.74	5.9	7.71	-0.84	-1.81	-87 %
Control de la Información	6.88	6.44	7.88	-0.44	-1.44	-44 %

E. 4. 4. Comentarios a los resultados

Aunque con valores no muy altos esta biblioteca, según los usuarios, es inadecuada en dos de las dimensiones en que agrupamos la encuesta y es adecuada en el valor afectivo. Lo que significa una mejora respecto al año anterior.

E. 4. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

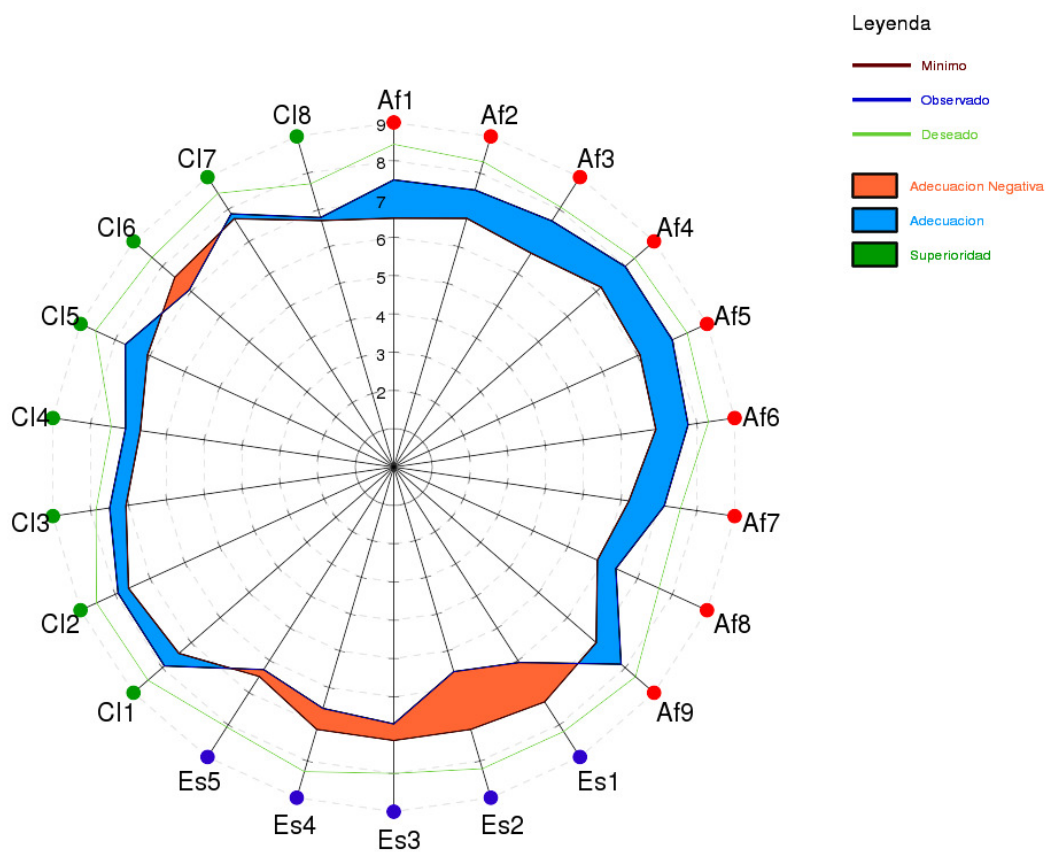
Véase Anexo 1.

E. 4. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

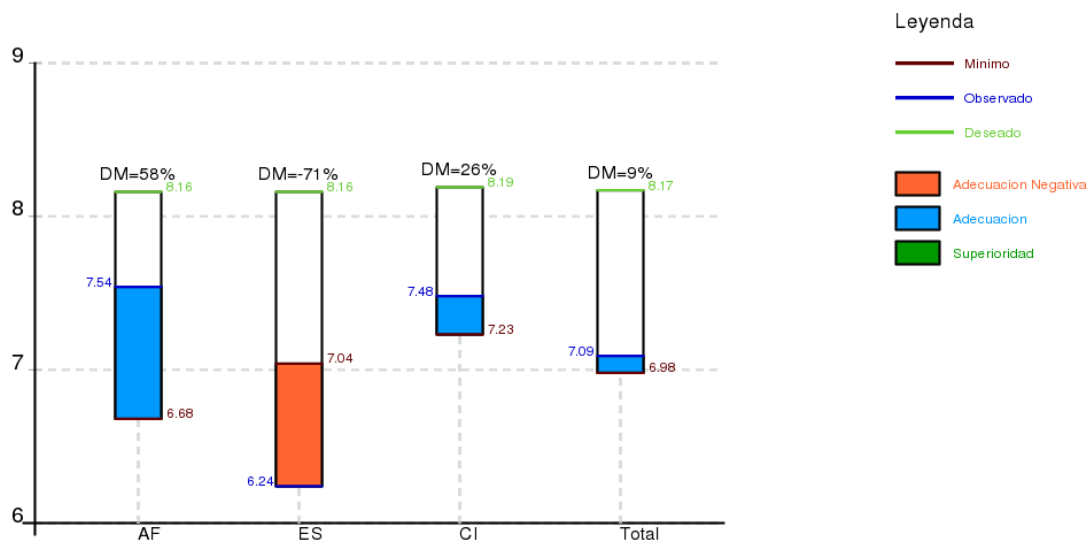
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
139	3958	3,51%

E. 5. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

E. 5. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 5. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 5. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca C. de la Actividad Física y Deporte						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.68	7.54	8.16	0.86	-0.62	58 %
La Biblio. como Espacio	7.04	6.24	8.16	-0.8	-1.92	-71 %
Control de la Información	7.23	7.48	8.19	0.25	-0.71	26 %

E. 5. 4. Comentarios a los resultados

De las tres dimensiones dos aparecen con puntuaciones positivas, son el *Valor Afectivo del Servicio* (0.86) y *Control de Información* (0.25). La dimensión que aparece como servicio no adecuado, es la *Biblioteca como Espacio* (-0.8). En comparación con el estudio anterior esta biblioteca ha mejorado en las tres dimensiones.

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

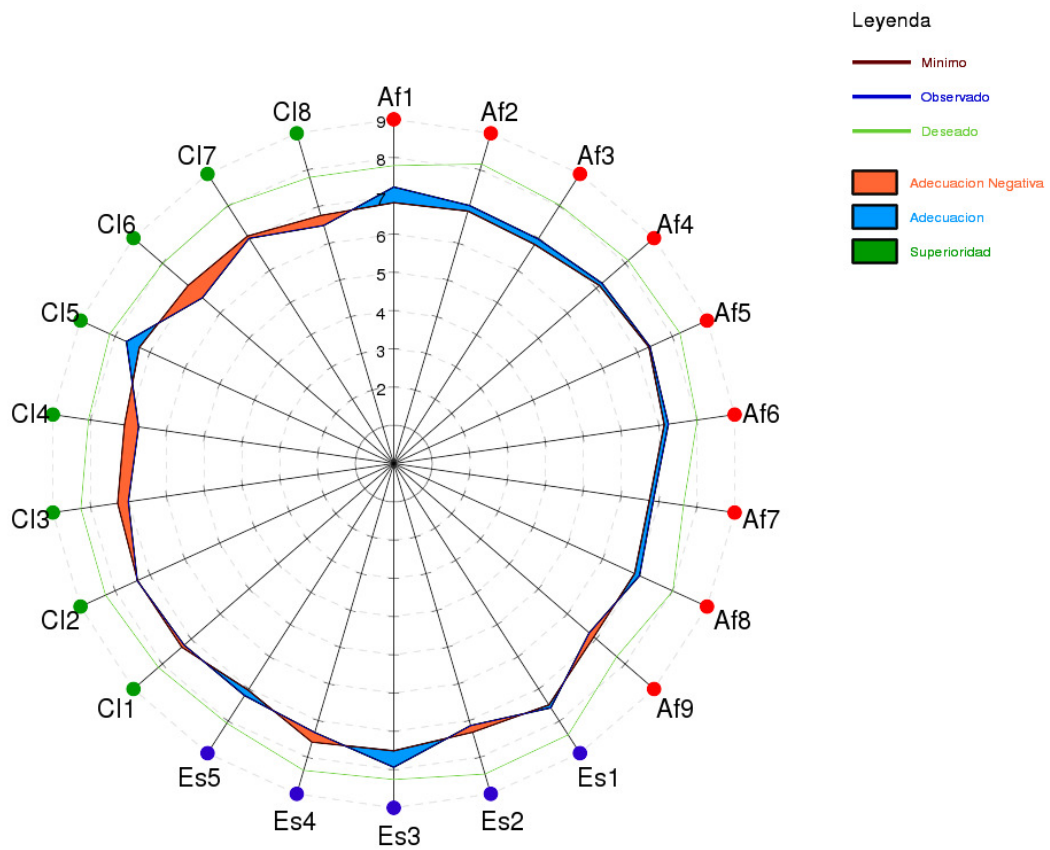
Véase Anexo 1.

E. 5. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

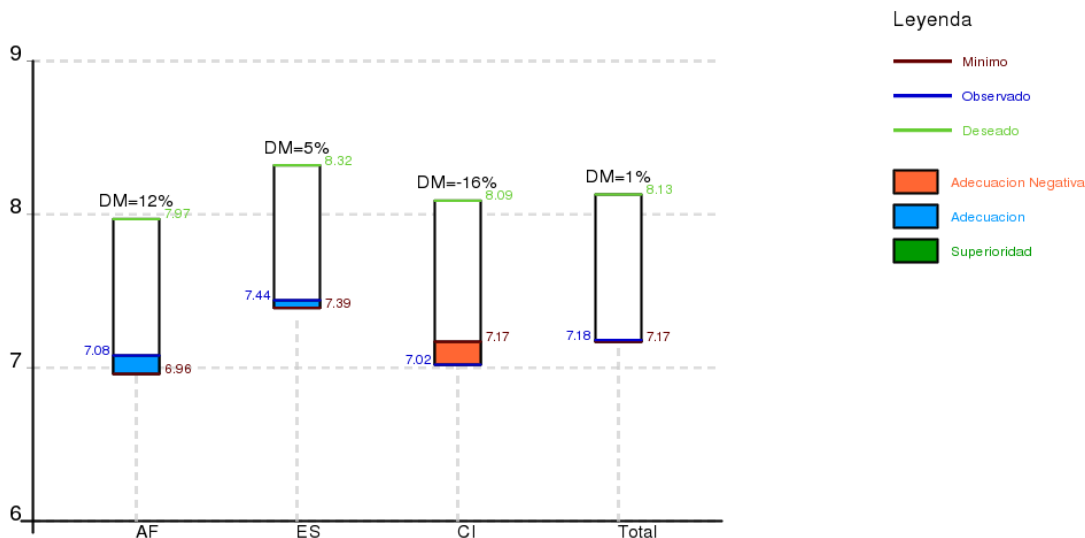
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
15	1402	1.07%

E. 6. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

E. 6. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 6. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 6. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Ciencias de la Educación						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.96	7.08	7.97	0.12	-0.89	12 %
La Biblio. como Espacio	7.39	7.44	8.32	0.05	-0.88	5 %
Control de la Información	7.17	7.02	8.09	-0.15	-1.07	-16 %

E. 6. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa *Valor Afectivo (0,12)* y *la Biblioteca como Espacio (0,05)* son las dimensiones adecuadas en esta biblioteca según los usuarios. Superando la inadecuación del espacio de años anteriores. La dimensión del *Control de la información (-0.15)* se queda ligeramente por debajo del mínimo debido a la alta exigencia de los usuarios en esta biblioteca.

Respecto al estudio anterior se ha producido una mejora espectacular en todos los aspectos.

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

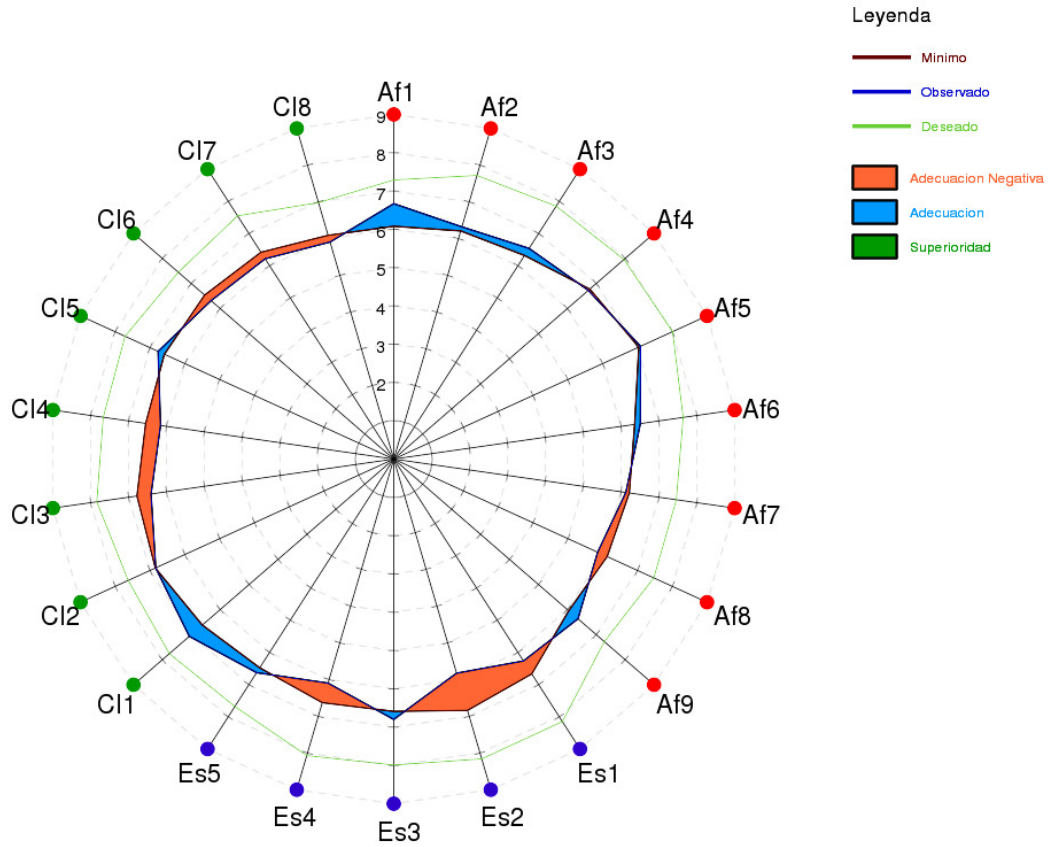
Véase Anexo 1.

E.6.6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

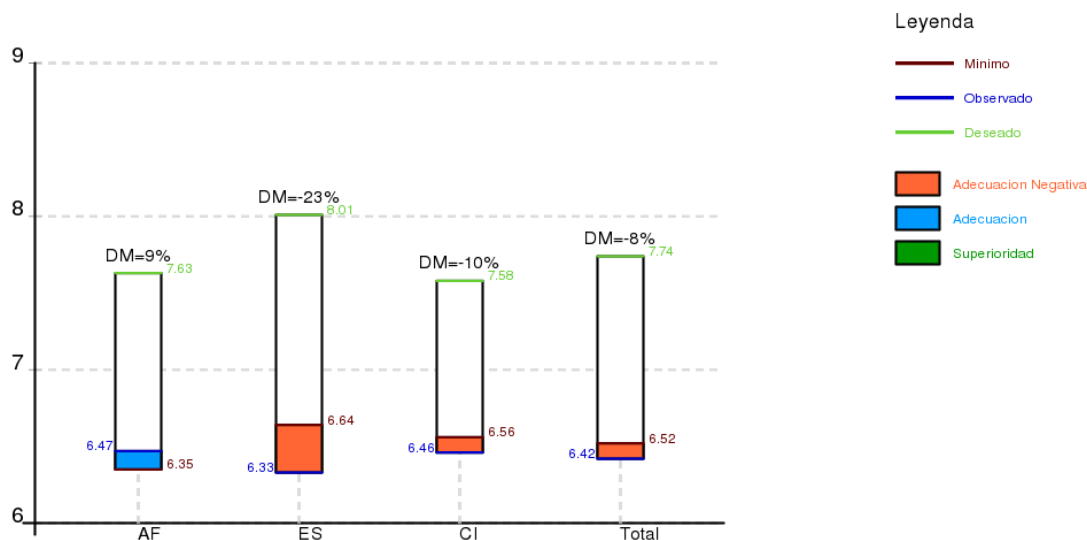
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
106	5500	1,93%

E. 7. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

E. 7. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 7. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 7. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Ciencias Económicas y Empresariales						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.35	6.47	7.63	0.12	-1.16	9 %
La Biblio. como Espacio	6.64	6.33	8.01	-0.31	-1.68	-23 %
Control de la Información	6.56	6.46	7.58	-0.1	-1.12	-10 %

E. 7. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa los usuarios piensan que dos de las dimensiones en las que se agrupan las preguntas de la encuesta son inadecuadas, la *Biblioteca como Espacio* (-0.31) y el *Control de Información* (0,1). La mejor adecuación se produce en el *Valor Afectivo del Servicio* (0.12).

Respecto al estudio anterior esta biblioteca ha mejorado en los valores observados en las tres dimensiones.

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

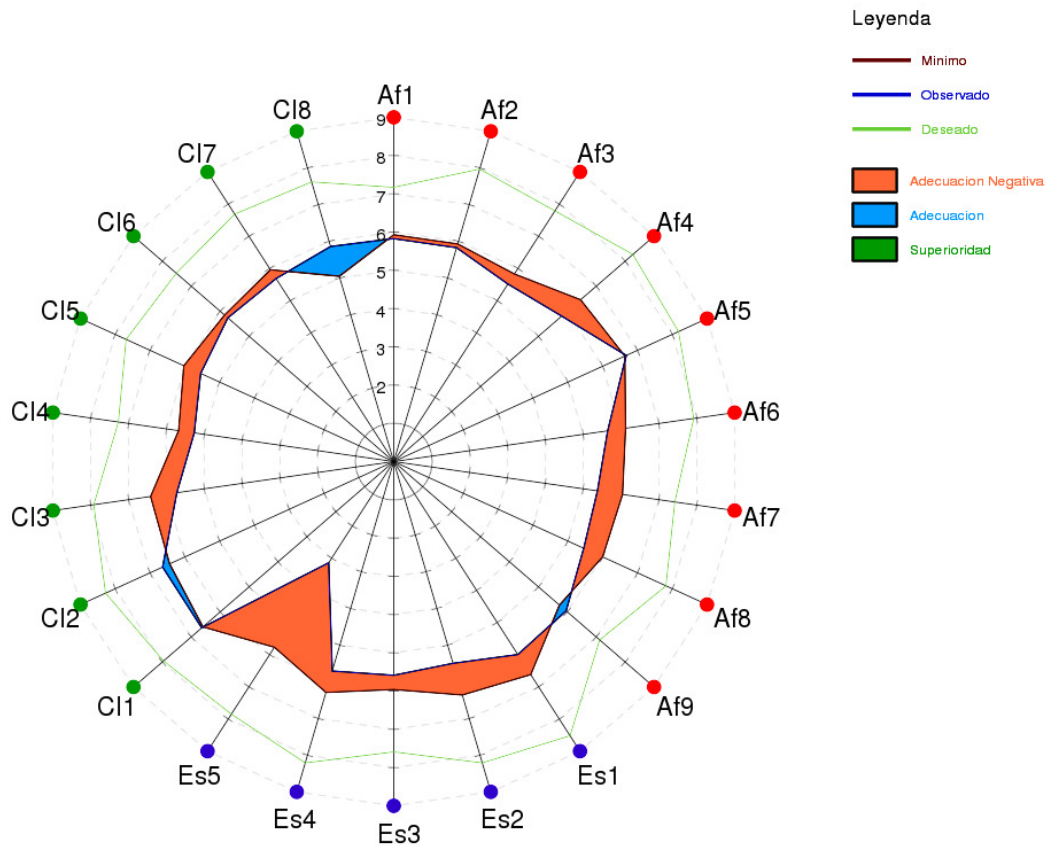
Véase Anexo 1.

E.7.6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

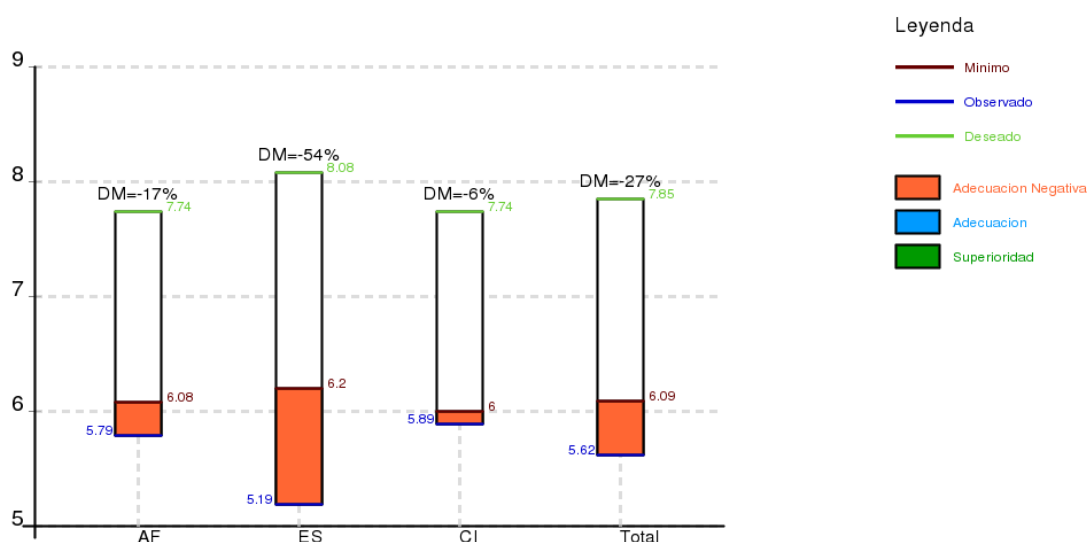
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
96	7056	1,36%

E. 8. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

E. 8. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 8. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 8. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Ciencias Políticas y Sociología						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.08	5.79	7.74	-0.29	-1.95	-17 %
La Biblio. como Espacio	6.2	5.19	8.08	-1.01	-2.89	-54 %
Control de la Información	6	5.89	7.74	-0.11	-1.85	-6 %

E. 8. 4. Comentarios a los resultados

El servicio es inadecuado en las tres dimensiones con valores ligeramente por debajo del mínimo en el *Control de Información* (-0,11) y en el *Valor Afectivo* (-0,29) y marcadamente negativo en *la Biblioteca como Espacio* (-1,01).

Respecto al estudio anterior las tres dimensiones han experimentado un descenso.

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

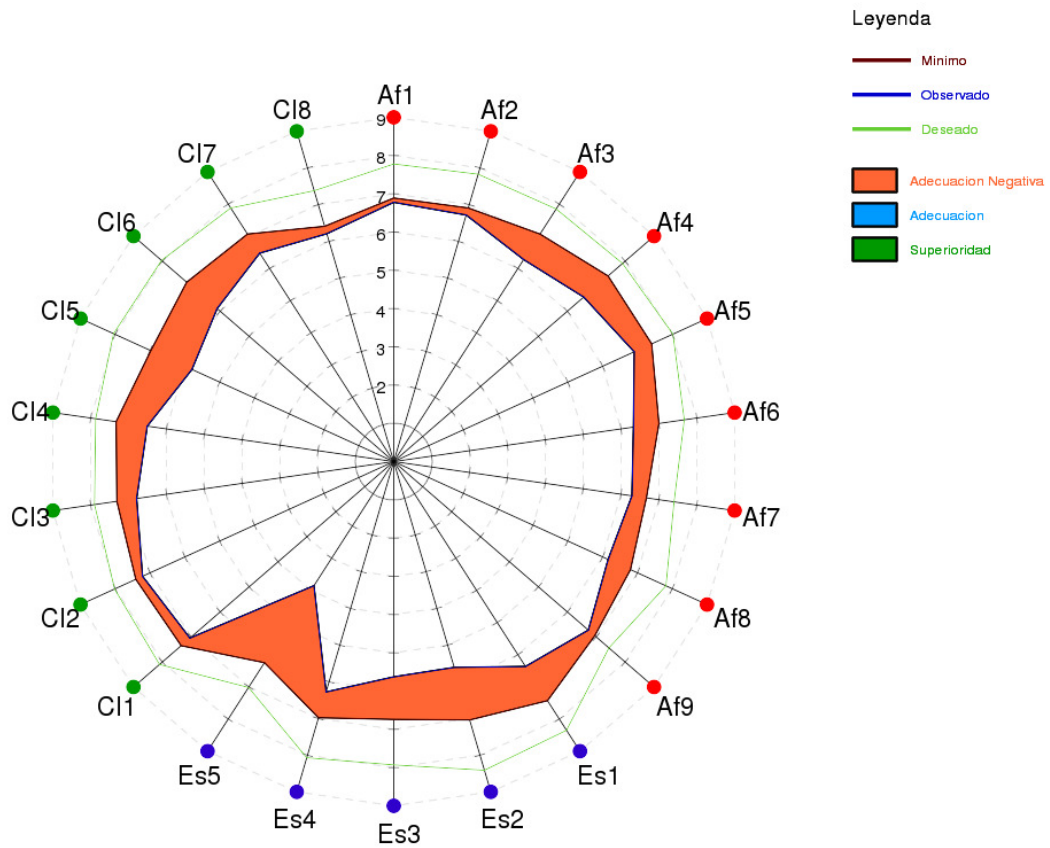
Véase Anexo 1.

E.8.6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

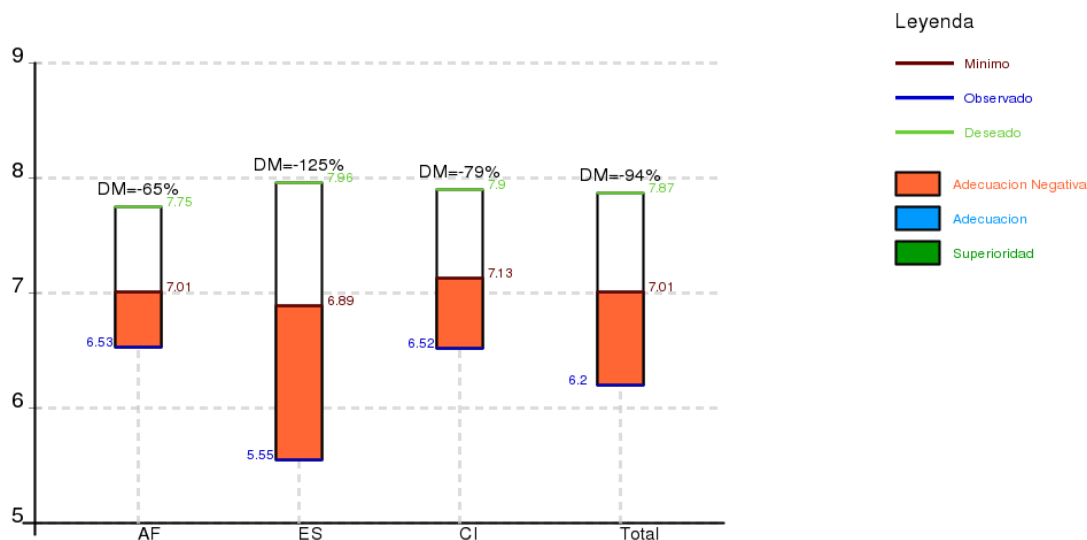
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
31	1455	2,13%

E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho

E. 9. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 9. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 9. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Derecho						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.01	6.53	7.75	-0.48	-1.22	-65 %
La Biblio. como Espacio	6.89	5.55	7.96	-1.34	-2.41	-125 %
Control de la Información	7.13	6.52	7.9	-0.61	-1.38	-79 %

E. 9. 4. Comentarios a los resultados

Las tres dimensiones de la encuesta están consideradas por los usuarios como no adecuados, especialmente *la Biblioteca como Espacio* (-1,34), si las comparamos con los valores mínimos establecidos, que nos indican una gran exigencia por parte de los usuarios.

Respecto al estudio anterior han mejorado los valores observados en las tres dimensiones establecidas en la encuesta.

E. 9. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

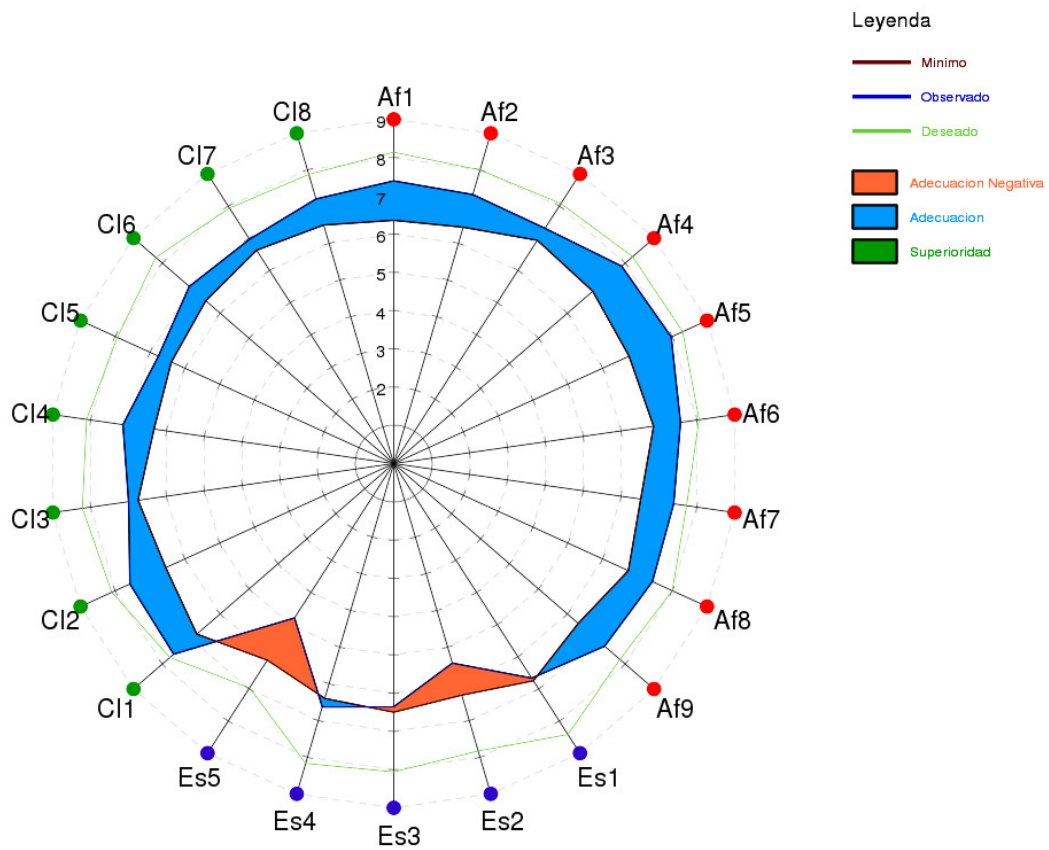
Véase Anexo 1.

E.9.6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

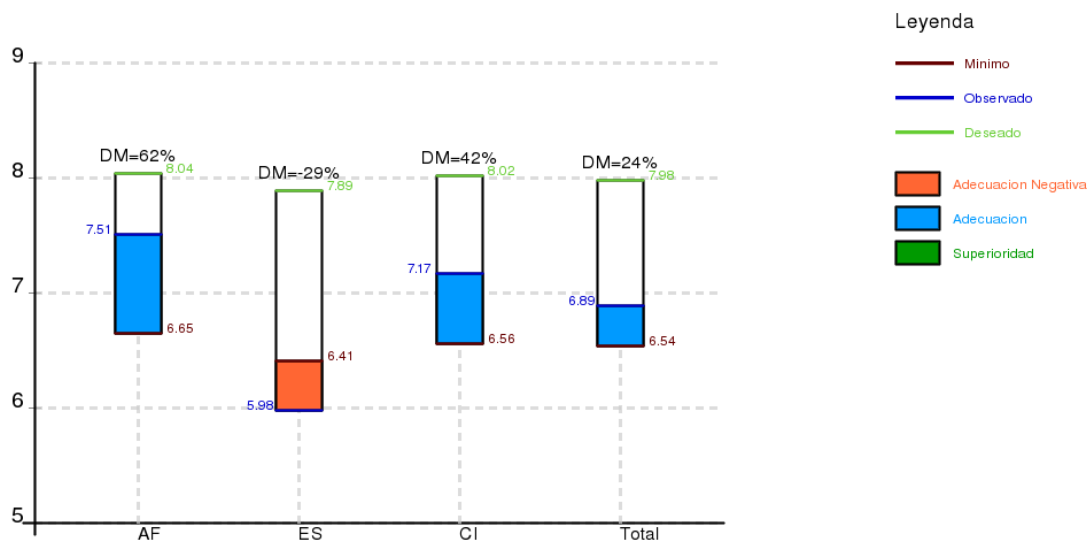
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
46	3678	1,25%

E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

E. 10. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 10. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 10. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Farmacia						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.65	7.51	8.04	0.86	-0.53	62 %
La Biblio. como Espacio	6.41	5.98	7.89	-0.43	-1.91	-29 %
Control de la Información	6.56	7.17	8.02	0.61	-0.85	42 %

E. 10. 4. Comentarios a los resultados

Como se puede observar en la tabla los encuestados piensan que dos dimensiones son adecuadas, *Valor Afectivo del Servicio* (0,86) y *Control de la Información* (0,61). Este último ha mejorado considerablemente respecto al año anterior, convirtiéndose de inadecuado a adecuado. La *Biblioteca como Espacio* (-0.43) es la única dimensión inadecuada. Respecto al estudio anterior la biblioteca ha mejorado el valor observado en las tres dimensiones.

E. 10. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

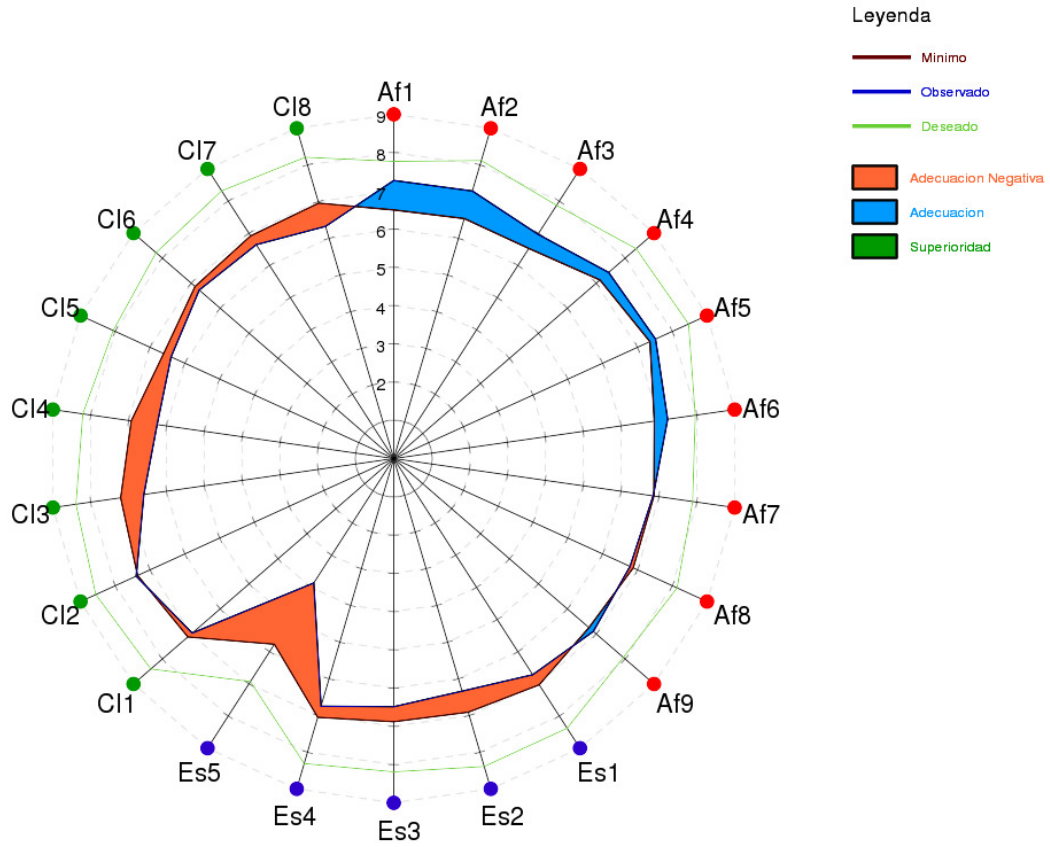
Véase Anexo 1.

E.10.6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

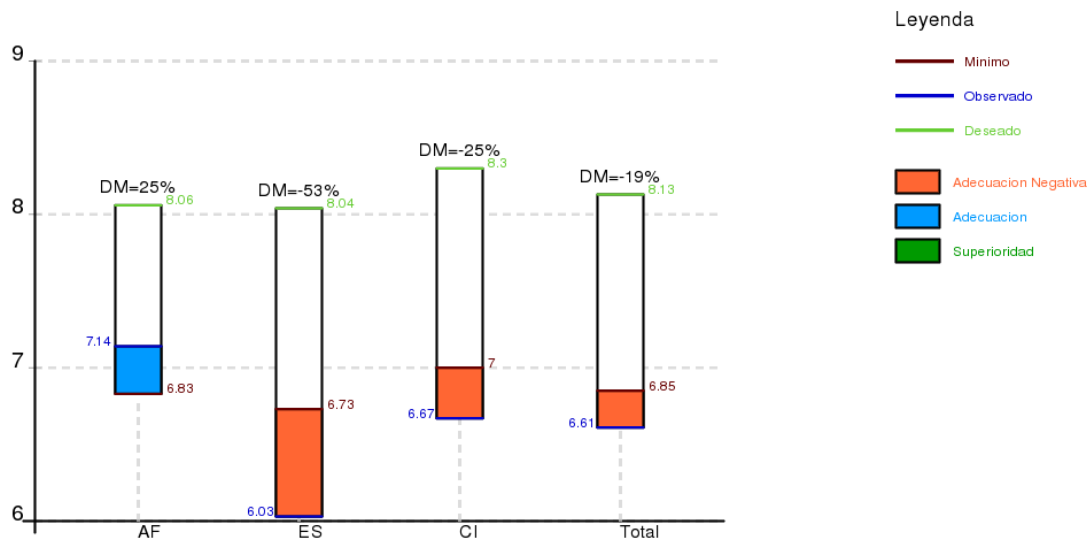
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
36	3299	1,09%

E. 11. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

E. 11. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 11. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 11. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Filosofía y Letras						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.83	7.14	8.06	0.31	-0.92	25 %
La Biblio. como Espacio	6.73	6.03	8.04	-0.7	-2.01	-53 %
Control de la Información	7	6.67	8.3	-0.33	-1.63	-25 %

E. 11. 4. Comentarios a los resultados

Observando la tabla podemos ver que en esta biblioteca los usuarios piensan que las dimensiones la *Biblioteca como Lugar* (-0.7) y el *Control de Información* (-0,33) no son adecuadas. Por el contrario el *Valor Afectivo* aparece como adecuada. Respecto al estudio anterior esta biblioteca mejora el valor observado en el Control de Información pero empeora en las valoraciones de las otras.

E. 11. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

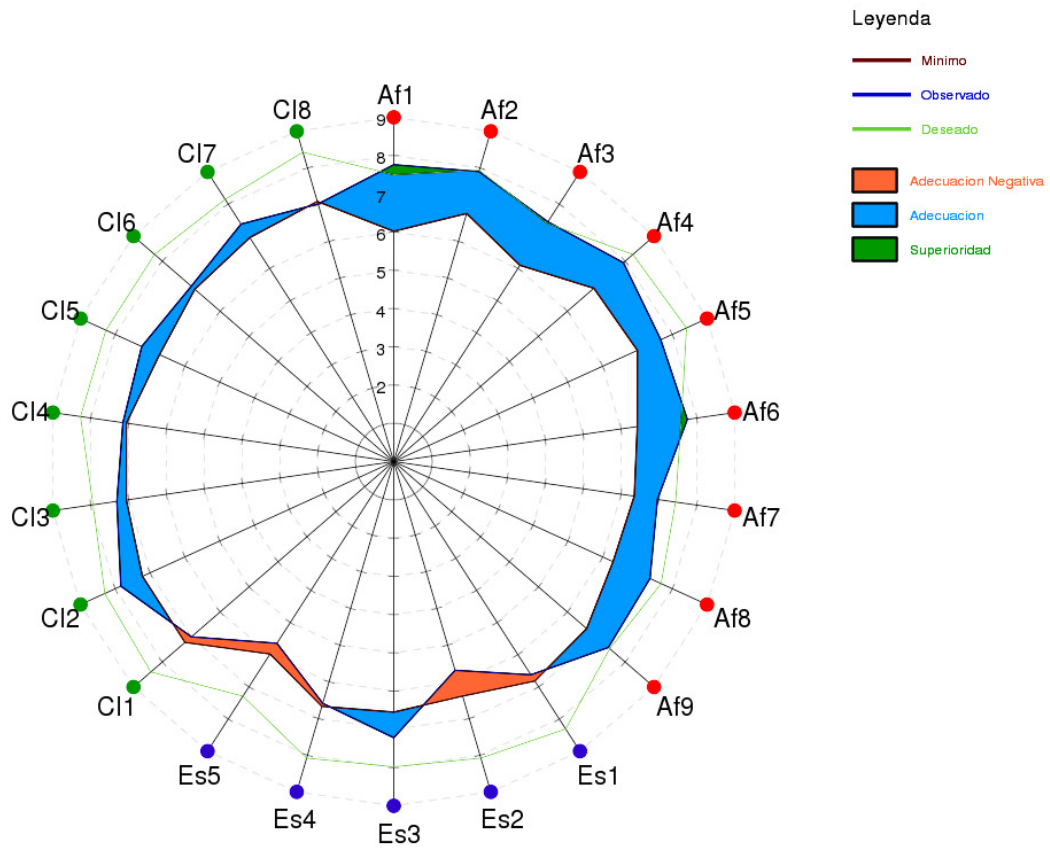
Véase Anexo 1.

E.11.6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

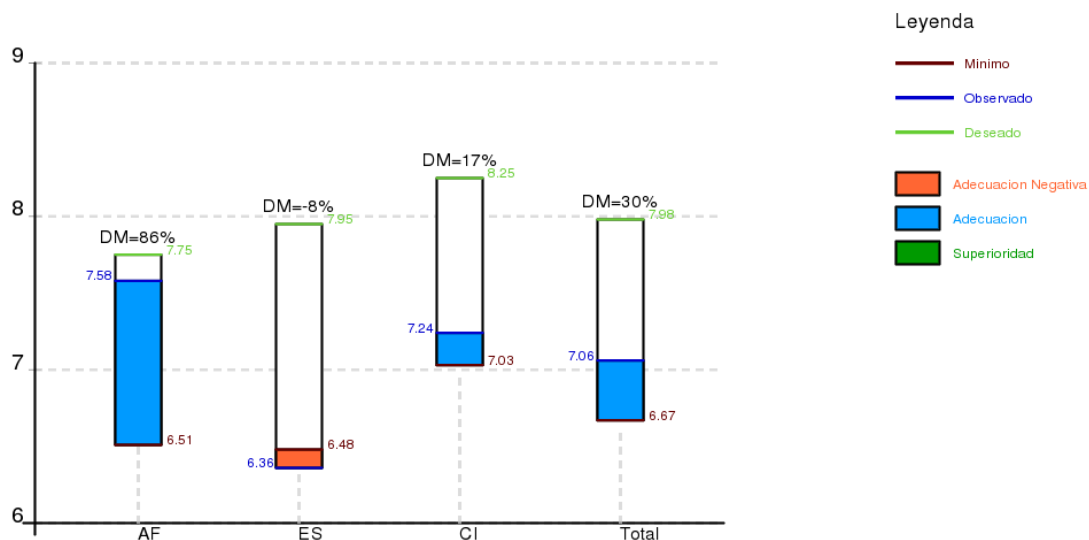
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
118	4348	2,71%

E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología

E. 12. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 12. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 12. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Psicología						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.51	7.58	7.75	1.07	-0.17	86 %
La Biblio. como Espacio	6.48	6.36	7.95	-0.12	-1.59	-8 %
Control de la Información	7.03	7.24	8.25	0.21	-1.01	17 %

E. 12. 4. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca dos de las dimensiones son adecuadas según los usuarios. La máxima adecuación se produce en el *Valor Afectivo del Servicio* (1.07), en segundo lugar aparece el *Control de la información* (0.21) con valores observados superiores que el año anterior. Sin embargo la valoración de la *Biblioteca como Espacio* ha quedado inadecuado (-0,12).

Respecto al estudio anterior ha conseguido que dos dimensiones mejoren sus valores observados.

E. 12. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

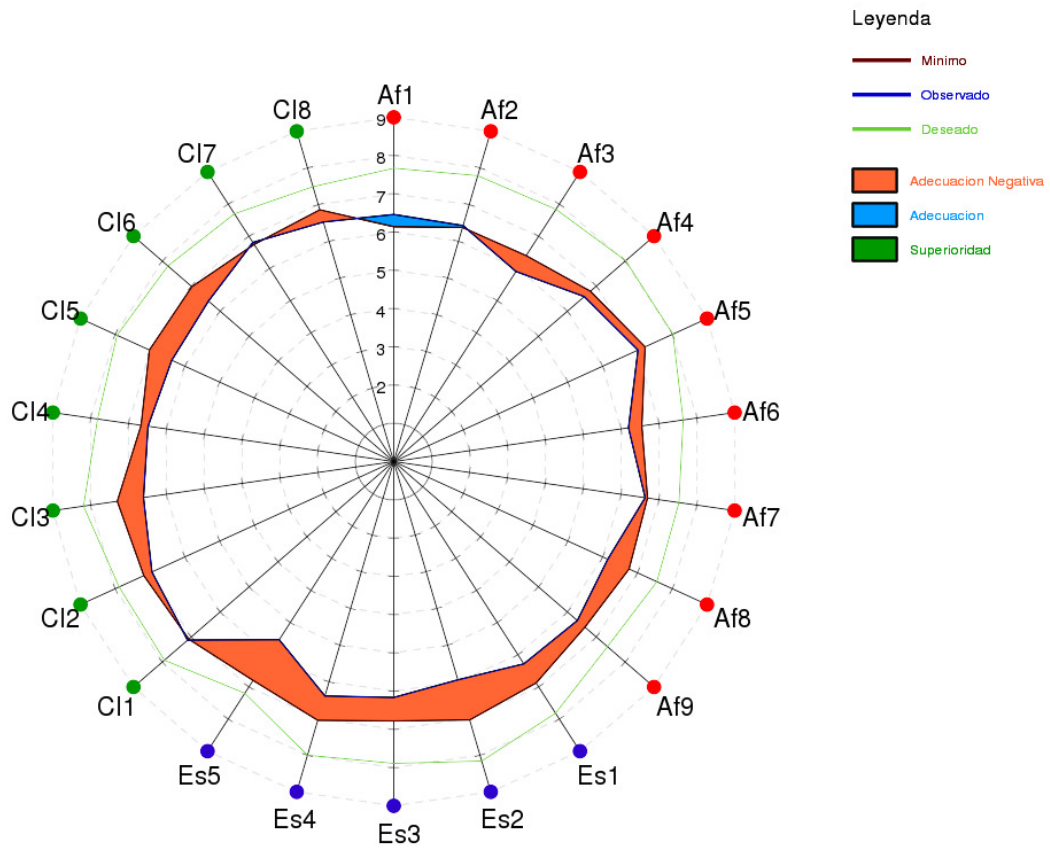
Véase Anexo 1.

E. 12. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

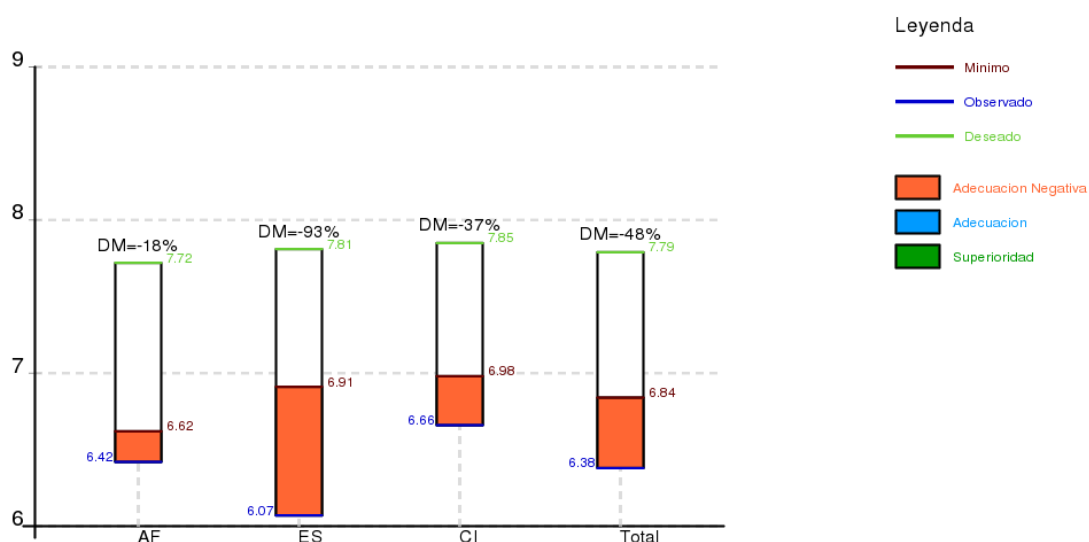
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
51	2472	2,06%

E. 13. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

E. 13. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 13. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 13. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Traductores e Intérpretes						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.62	6.42	7.72	-0.2	-1.3	-18 %
La Biblio. como Espacio	6.91	6.07	7.81	-0.84	-1.74	-93 %
Control de la Información	6.98	6.66	7.85	-0.32	-1.19	-37 %

E. 13. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa se produce no adecuación de los servicios en las dimensiones *Valor Afectivo del Servicio* (-0.20), *Control de la Información* (-0.32) y en la *Biblioteca como Espacio* aparece como servicio no adecuado (-0.84). Respecto al estudio anterior las tres dimensiones han empeorado.

E. 13. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

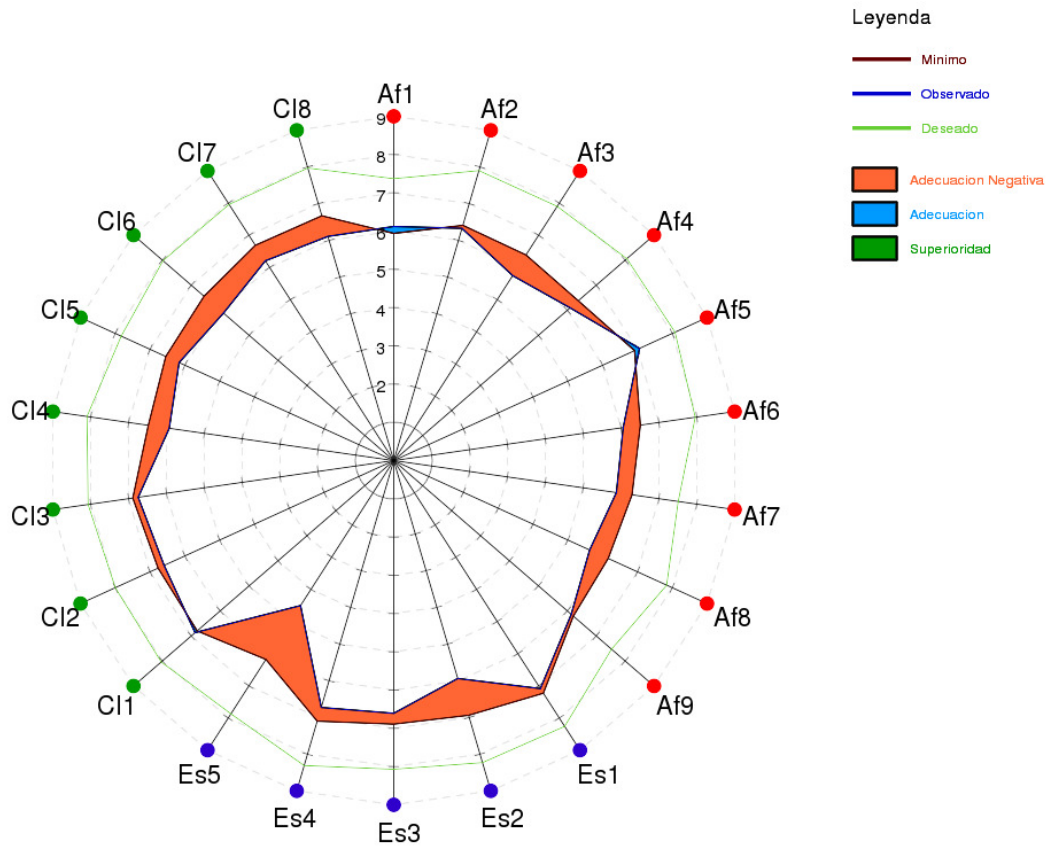
Véase Anexo 1.

E. 13. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

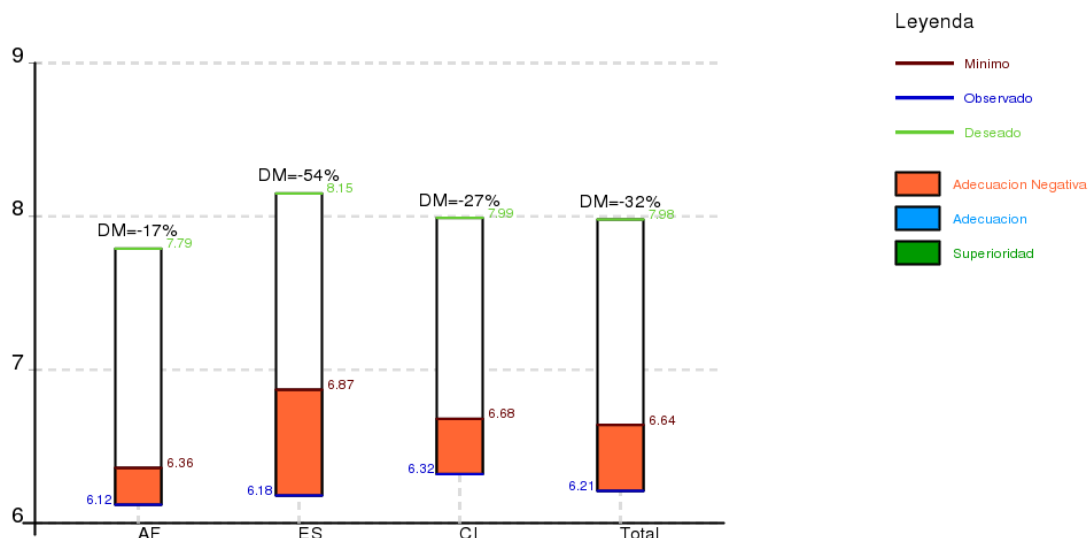
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
60	1713	3,50%

E. 14. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria)

E. 14. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 14. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 14. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Biosanitaria						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.36	6.12	7.79	-0.24	-1.67	-17 %
La Biblio. como Espacio	6.87	6.18	8.15	-0.69	-1.97	-54 %
Control de la Información	6.68	6.32	7.99	-0.36	-1.67	-27 %

E. 14. 4. Comentarios a los resultados

Los tres servicios aparecen como no adecuados en esta biblioteca, el menos adecuado según los usuarios es la *Biblioteca como Espacio* (-0.69), en segundo lugar de inadecuación aparece el *Control de la Información* (-0.36), por último con el *Valor Afectivo* (-0.24).

Respecto al estudio anterior esta biblioteca ha mejorado en el Control de Información.

E. 14. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

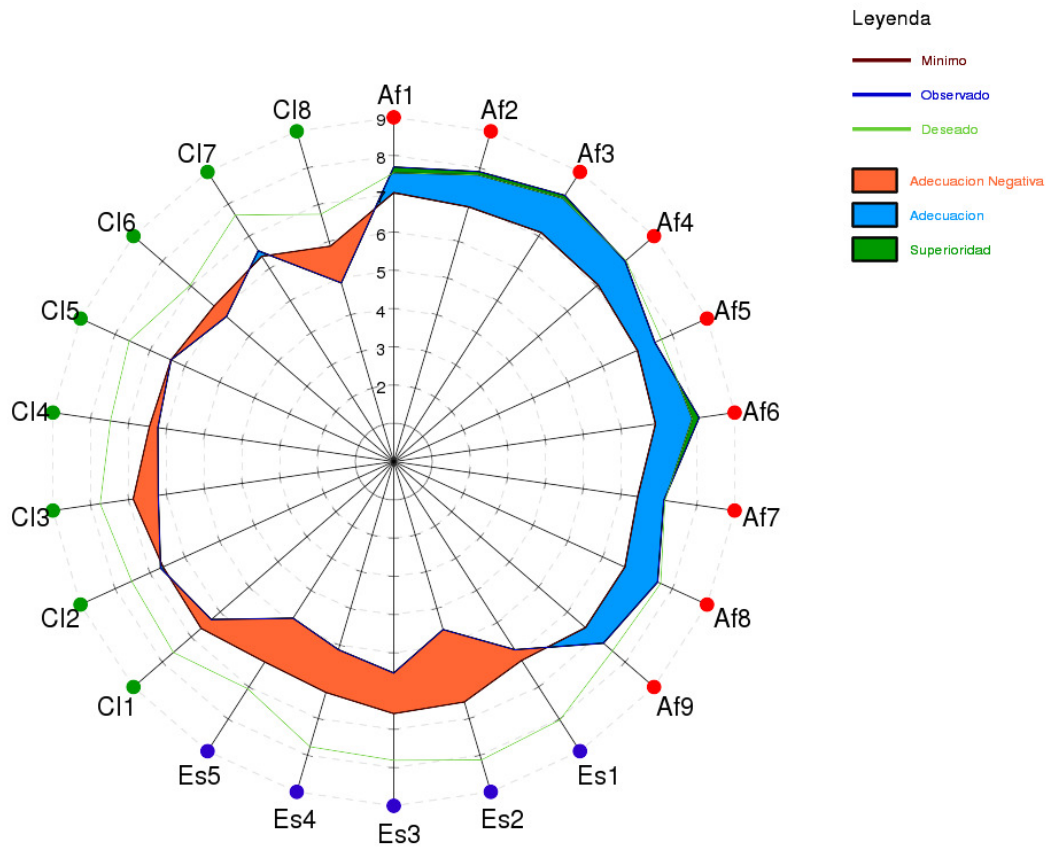
Véase Anexo 1.

E. 14. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

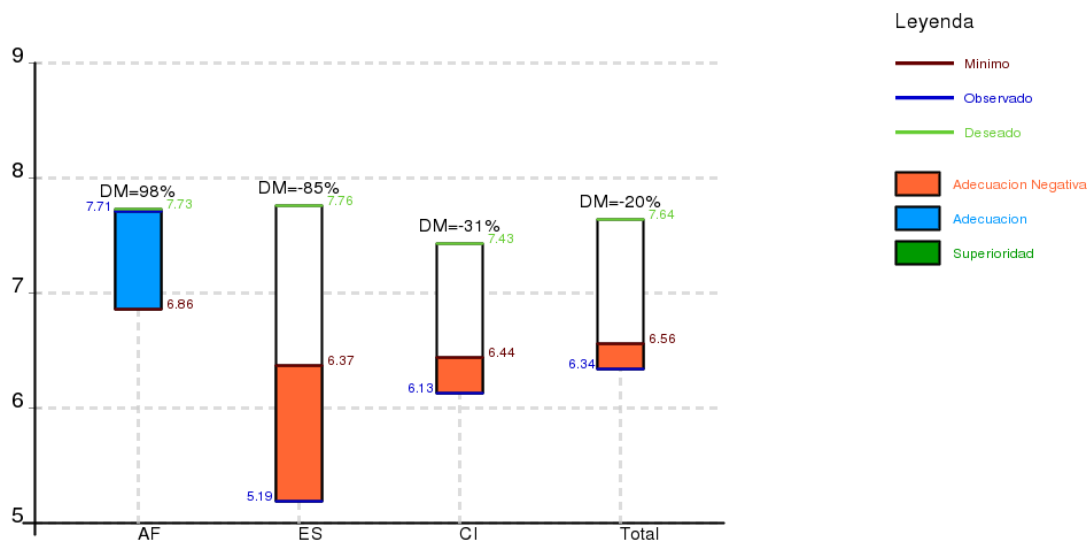
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
53	2541	2,09%

E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

E. 15. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 15. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 15. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Campus Ceuta						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.86	7.71	7.73	0.85	-0.02	98 %
La Biblio. como Espacio	6.37	5.19	7.76	-1.18	-2.57	-85 %
Control de la Información	6.44	6.13	7.43	-0.31	-0.31	-31 %

E. 15. 4. Comentarios a los resultados

Observando la tabla podemos ver que el servicio no es adecuado en las dimensiones la *Biblioteca como Espacio* (-1.18) y *Control de la Información* (-0.31). Por el contrario el *Valor Afectivo del Servicio* (0,85) es adecuado según los usuarios, llegando a casi a la superioridad con 98% en el DM-Score. Es un valor muy alto, uno de los más altos de todo este estudio.

Respecto al estudio anterior los valores observados mantienen la misma tendencia en esta biblioteca en las tres dimensiones.

E. 15. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

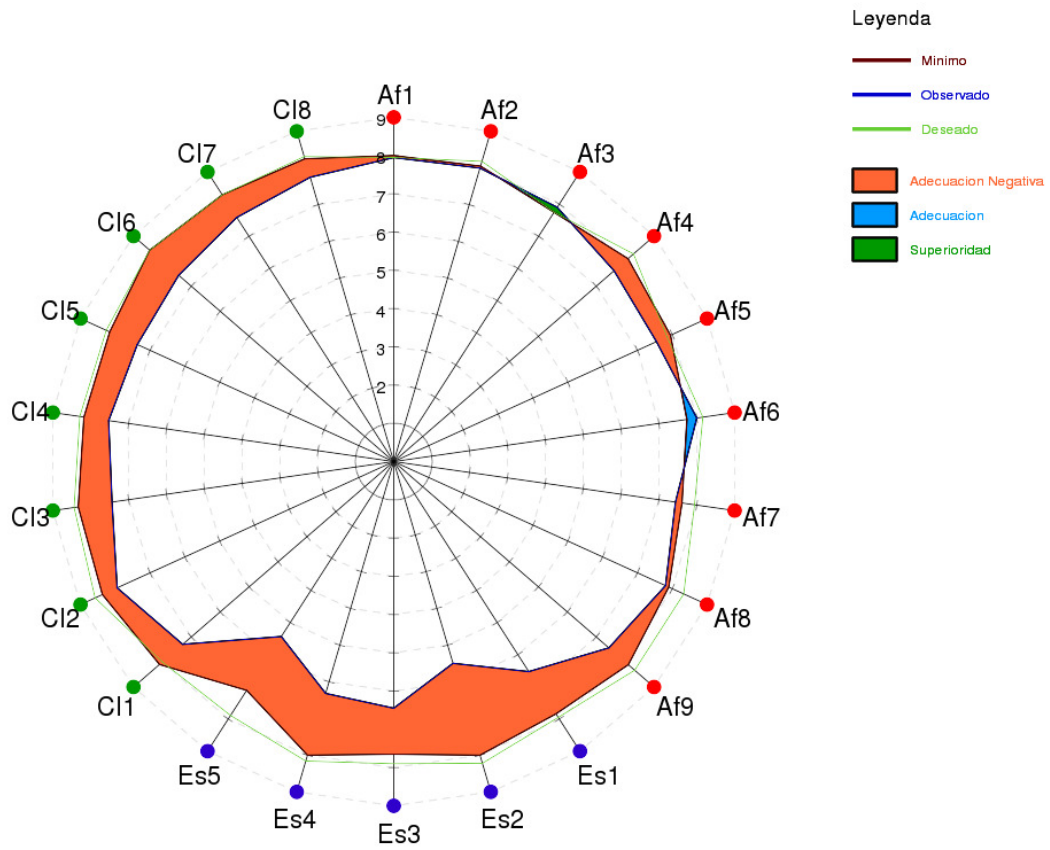
Véase Anexo 1.

E. 15. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
33	1092	3,02%

E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

E. 16. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 16. 2. Gráfico de la medición DM Score

E. 16. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Campus Melilla						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.91	7.75	8.09	-0.16	-0.34	
La Biblio. como Espacio	7.72	6.05	8.02	-1.67	-1.97	
Control de la Información	8.27	7.55	8.33	-0.72	-0.78	

E. 16. 4. Comentarios a los resultados

Observando la tabla podemos ver que el servicio no es adecuado en las tres dimensiones la *Biblioteca como Espacio* (-1.67), el *Valor Afectivo del Servicio* (-0,16) como el *Control de la Información* (-0,72) son servicios adecuados. Sin embargo los valores observados son muy altos y han mejorado en dos de las dimensiones respecto al estudio anterior.

E. 16. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

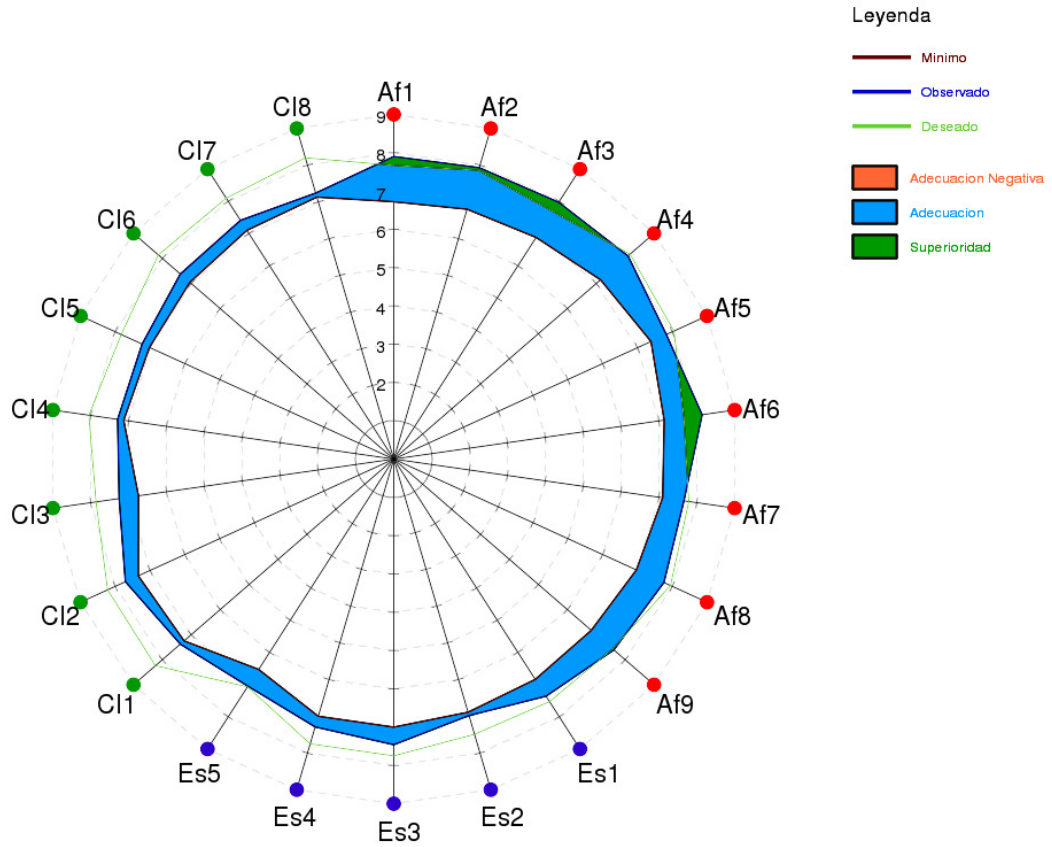
Véase Anexo 1.

E. 16. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

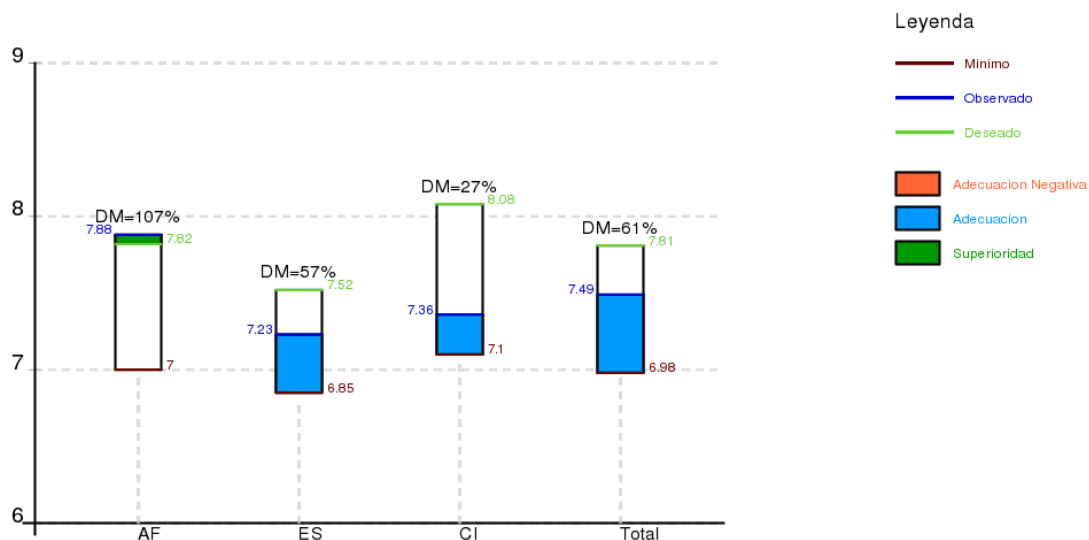
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
22	885	2,49%

E. 17. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)

E. 17. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 17. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 17. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Documentación y Odontología						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7	7.88	7.82	0.88	0.06	107 %
La Biblio. como Espacio	6.85	7.23	7.52	0.38	-0.29	57 %
Control de la Información	7.1	7.36	8.08	0.26	-0.72	27 %

E.17. 4. Comentarios a los resultados

Como se puede observar el servicio, según los usuarios, es adecuado en las tres dimensiones. El *Valor Afectivo del Servicio* (0.88) tiene la mejor adecuación, le sigue la *Biblioteca como Espacio* (0.38) y en tercer lugar muy de cerca el *Control de la Información* (0.26).

Respecto al estudio anterior esta biblioteca ha mejorado mucho en las tres dimensiones.

E. 17. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

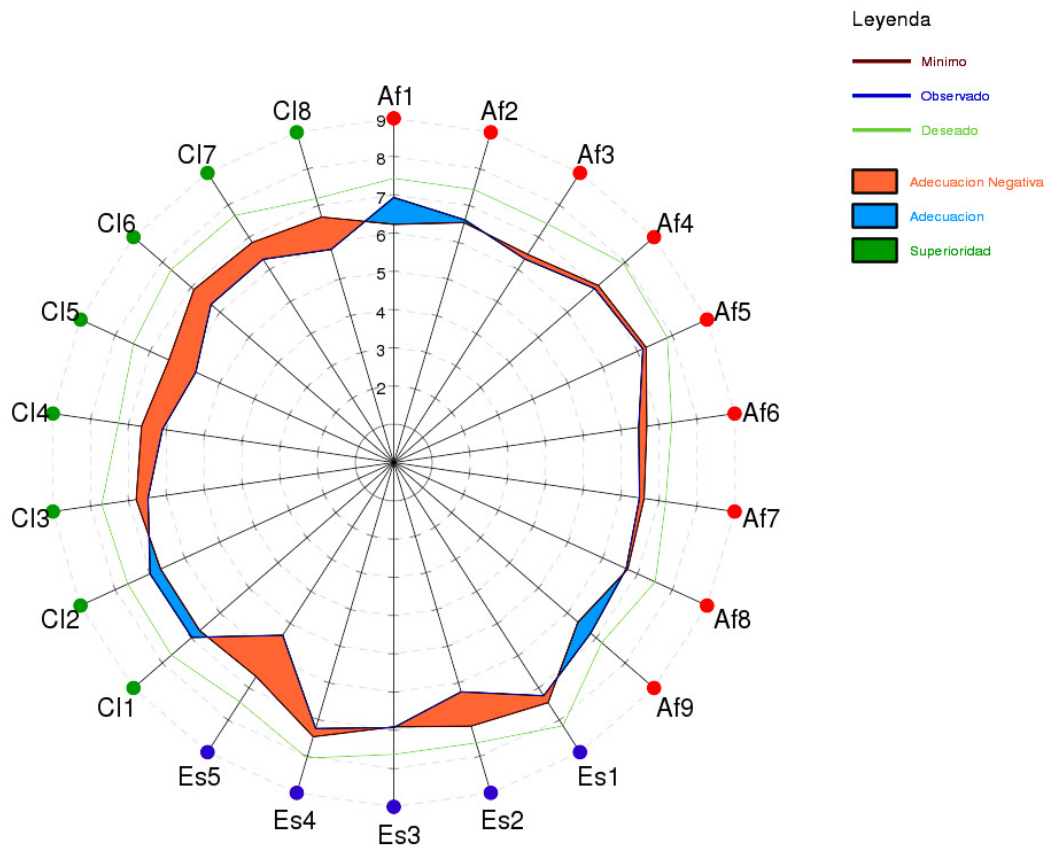
Véase Anexo 1.

E. 17. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

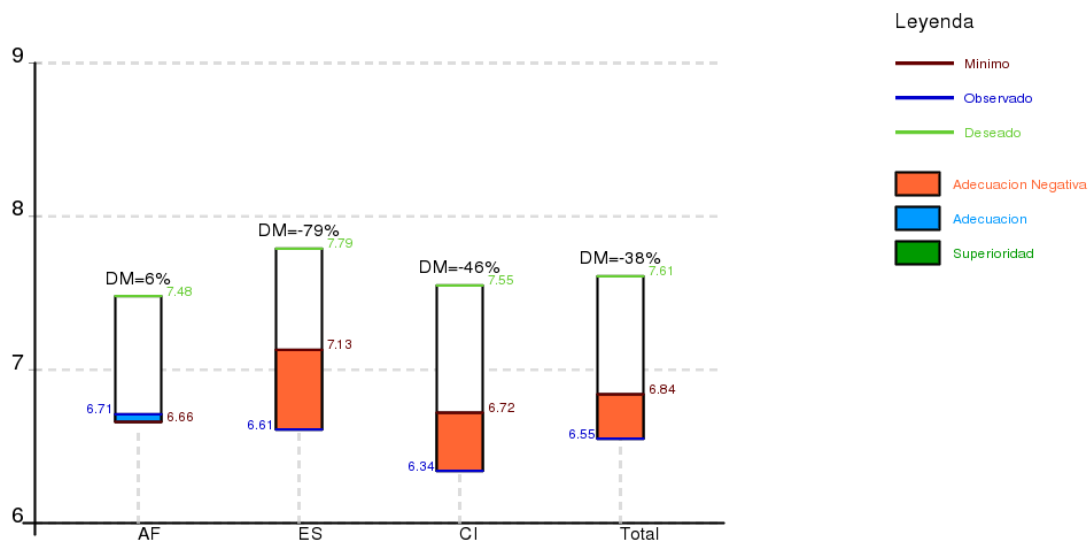
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
62	949	6,53%

E. 18. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos y Arq. Técnica)

E. 18. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 18. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 18. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca del Edificio Politécnico						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.66	6.71	7.48	0.05	-0.77	6 %
La Biblio. como Espacio	7.13	6.61	7.79	-0.52	-1.18	-79 %
Control de la Información	6.72	6.34	7.55	-0.38	-1.21	-46 %

E.18. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa solo una de las tres grandes dimensiones en que se agrupa la encuesta aparece como positiva: el *Valor Afectivo del Servicio* (0.05).

Las otras dos son no adecuadas para los usuarios, la *Biblioteca como Espacio* (-0.52) y el *Control de la Información* (-0.38).

Respecto al estudio anterior han mejorado los valores observados en los primeros dos dimensiones y se ha mantenido el valor en la tercera dimensión.

E. 18. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

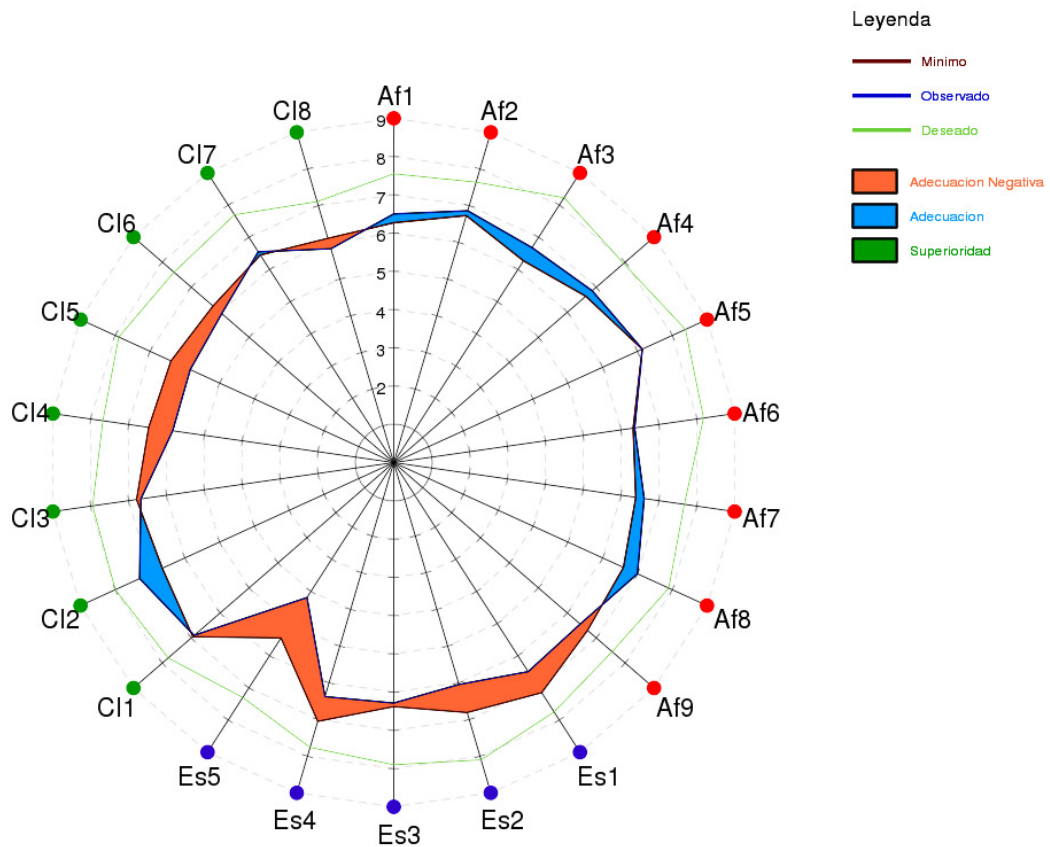
Véase Anexo 1.

E. 18. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

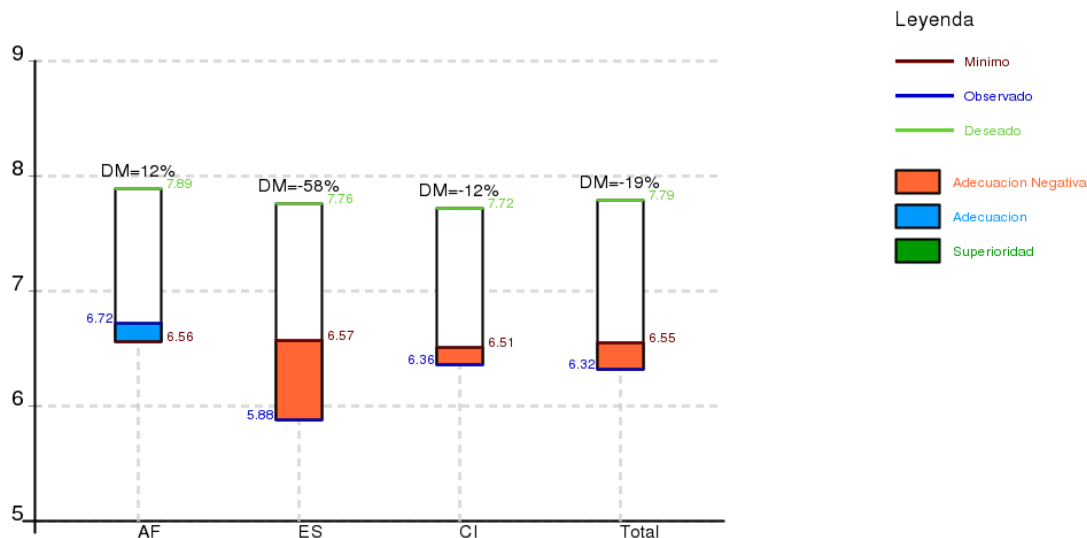
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
58	5900	0,98%

E. 19. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)

E. 19. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 19. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 19. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca del Edificio San Jerónimo						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.56	6.72	7.89	0.16	-1.17	12 %
La Biblio. como Espacio	6.57	5.88	7.76	-0.69	-1.88	-58 %
Control de la Información	6.51	6.36	7.72	-0.15	-1.36	-12 %

E.19. 4. Comentarios a los resultados

Como se observa dos de las dimensiones aparecen como inadecuadas. La máxima inadecuación se produce en la *Biblioteca como Espacio* (-0,69), también aparece como inadecuado el *Control de la Información* (-0.15). Por el contrario el *Valor Afectivo del Servicio* (0.16) es adecuado.

Los valores observados han mejorado mucho en las tres dimensiones comparando con el estudio anterior.

E. 19. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

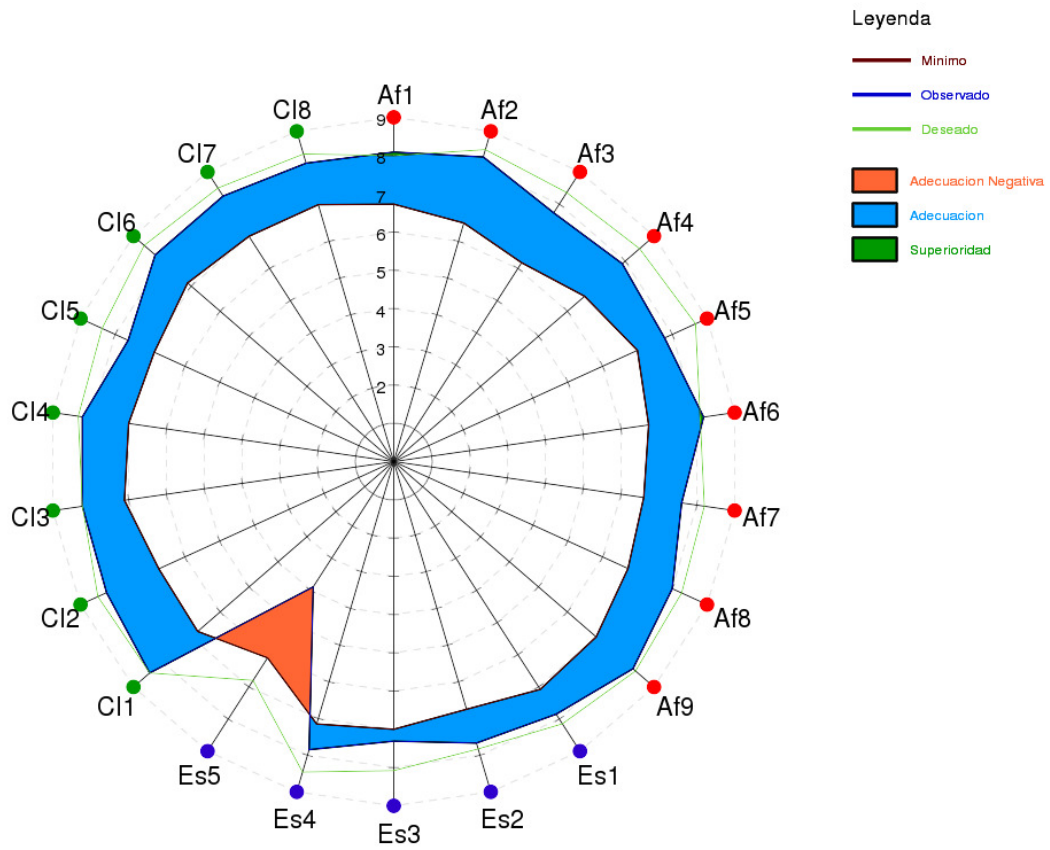
Véase Anexo 1.

E. 19. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

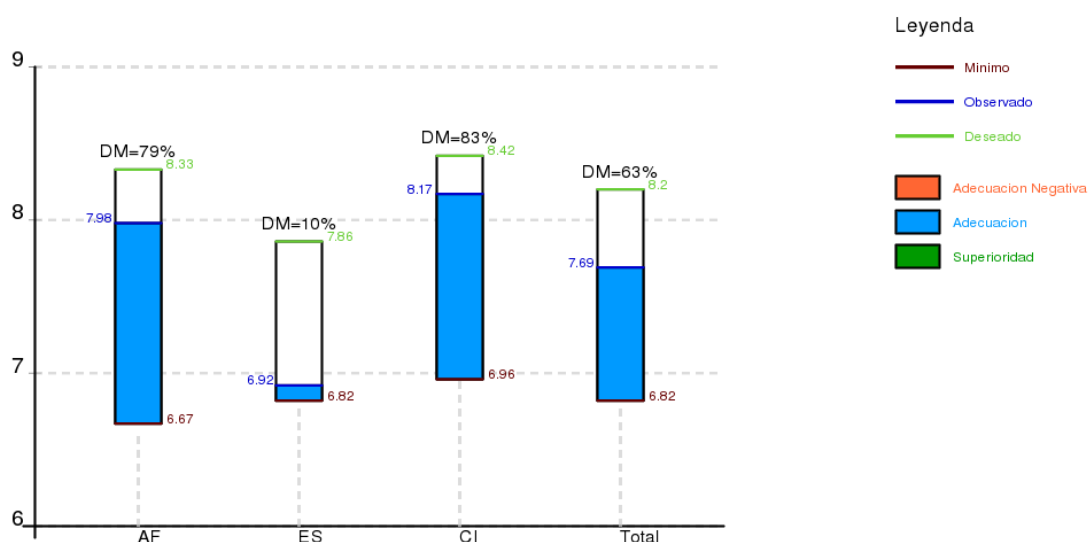
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
24	2745	0,87%

E. 20. Biblioteca del Hospital Real

E. 20. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



E. 20. 2. Gráfico de la medición DM Score



E. 20. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca del Hospital Real						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.67	7.98	8.33	1.31	-0.35	79 %
La Biblio. como Espacio	6.82	6.92	7.86	0.1	-0.94	10 %
Control de la Información	6.96	8.17	8.42	1.21	-0.25	83 %

E.20. 4. Comentarios a los resultados

Las tres dimensiones aparecen como adecuadas. El *Valor Afectivo del Servicio* (1.31) tiene la adecuación más alta, le sigue el *Control de la Información* (1.21) y por último la *Biblioteca como Espacio* (0,1). En el DM-Score las dos más adecuadas acercan al 80% y 85% respectivamente, y son resultados muy positivos.

E. 20. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

E. 20. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
14	-	-

F. Conclusiones

La dimensión mejor valorada a lo largo del estudio es el Valor Afectivo del Servicio seguida de cerca por el Control de Información, mientras la peor valorada es la Biblioteca como Espacio. Los valores mínimos exigidos por los usuarios igual que los valores deseados han aumentado, a la vez que han mejorado los valores observados en la gran mayoría de las Bibliotecas de Centros y en los resultados globales respecto al estudio anterior.

F. 1. Conclusiones Generales

Las acciones de mejora se quedan reflejadas en las tendencias positivas de los resultados en el valor observado en muchas Bibliotecas. Se percibe que los usuarios no siempre entienden los conceptos de valor mínimo y valor deseado. Los valores mínimos muchas veces se quedan tan altos (cerca al máximo de la escala) que es imposible llegar a la superioridad. Sin embargo las comparaciones de los resultados de los valores observados son muy satisfactorias.

F.2. Conclusiones sobre las tipologías de usuarios

Universidad de Granada – Valor Observado							
	Estudiantes de primer ciclo	Estudiantes de segundo ciclo	Estudiantes de tercer ciclo	PAS	PDI	Personal BUG	Usuarios externos
Valor Afectivo del Servicio	6.91	6.72	6.72	7.87	7.99	-	7,03
La Biblio. como Espacio	6.39	5.87	5.87	6.64	6.69	6.99	6,99
Control de la Información	6.68	6.44	6.44	7.37	7.46	7.36	7,36

Se observa que los usuarios que mejor han valorado las tres dimensiones de la encuesta son el personal docente e investigador, seguido por el PAS y los usuarios externos. Mientras los estudiantes de segundo y tercer ciclo han sido los más críticos con la dimensión de la Biblioteca como Espacio y con el Control de Información. Los estudiantes de primer ciclo que son la población más grande han mostrado su satisfacción en las tres dimensiones.

G. Referencias

- Association of Research Libraries [2006]
<http://www.arl.org/>
- Bower, T. ; Dennis, B. [2007]
How to get more from your quantitative LibQUAL+ dataset: making results practical. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 8 No. 2. - pp. 110-126.
- Francia. Cour des comptes. [2006]
Les bibliothèques universitaires. – Consulta 12/03/2010
<http://www.ccomptes.fr/fr/CC/documents/RPA/BibliothequesUniversitaires.pdf>
- Játiva Miralles, M. V. ; Gallo León, J. P. [2006]
LibQual+: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. – Boletín de la ANABAD, tomo 56, no. 1, pp. 53-74.
- Kyrillidou, M. ; Persson, A. C. [2006]
The new library user in Sweden: A LibQUAL+ study at Lund University. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 7 No. 1. - pp. 45-53.
- Kyrillidou, M. ; Olshen, T. ; Heath, F M. ; Bonnell, C. ; Côté, J. P. [2005]
La mise en œuvre interculturelle de LibQUAL+MC : Le cas du français. – Bulletin des Bibliothèques de France. - 2005 - t. 50, n° 5. – Accesible en:
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2005/05/document.xsp?id=bbf-2005-05-0048-002/2005/05/fam-apropos/apropos&statutMaitre=non&statutFils=non>
- Libqual [2006 a]
<http://www.libqual.org>
- Libqual [2006 b]
http://www.libqual.org/Information/Related_Sites/index.cfm
- Lincoln, Y. S. [2002]
Insights into library services and users from qualitative research. - Library & Information Science Research, Vol. 24 No. 1, pp. 3-16.
- Rebiun [2007]
II Plan Estratégico 2007-2010. Línea 3
Accesible en: <http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/archivosNoticias/178.ppt>
- Wilson, F. ; Town, J. S [2006]
Benchmarking and library quality maturity. - Performance Measurement and Metrics, Vol. 7, n° 2, pp. 75-82.