

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA EN
LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA
PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS**

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



Granada, Diciembre 2006

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) o en el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies. (INSCIT 2006) (Mérida). También en el número especial (2006) de la revista Encuentros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação) han aparecido trabajos del grupo. En la revista International Journal of Intelligent Systems (Wiley, 2007) ha sido aceptado un trabajo del grupo.

Los componentes del grupo son:

Investigadores Coordinadores del Grupo:

Dr. Enrique Herrera Viedma.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón.	(Facultad de Documentación. UGR)

Investigadores:

Dr. Sergio Alonso Burgos.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera.	(Departamento de Computación e I.A. UJA)
Francisco Herranz Navarra.	(Biblioteca Universitaria de Granada)
Dr. Carlos Porcel Gallego.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dra. Josefina Vílchez Pardo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Antonio Fernández Porcel.	(Biblioteca Universitaria de Granada)
José M. Morales del Castillo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Belén Ávila Fernández.	(Biblioteca del TSJA)

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS

Tabla de Contenidos:

- A. La encuesta y su forma de interpretarla.
- B. Ficha técnica
- C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad
- D. Resultados por tipos de usuarios
- E. Conclusiones
- F. Recomendaciones
- G. Referencias

A. La encuesta y su forma de interpretarla

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.

Una de las grandes ventajas de esta encuesta es que permite localizar las buenas prácticas y además permite benchmarking, [Benchmarking in Higher Education, 1998], evaluación comparativa, algo que se demandaba por parte de la dirección de la Biblioteca Universitaria.

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.

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. 1. 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.

A. 2. 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. 2. 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. 2. 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.

B. Ficha técnica

B. 1. Grado de participación

Número de encuestas cumplimentadas				
Biblioteca	No. de encuestas	%	Población	%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	37	4,46	2.555	1,45
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	15	1,81	1.859	0,81
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	44	5,31	1.370	3,21
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	238	28,71	5.308	4,48
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	40	4,83	1.454	2,75
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	100	12,06	5.864	1,71
Biblioteca de la Fac. de Ciencias Económicas y Empresariales	62	7,48	7.560	0,82
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	19	2,29	1.991	0,80
Biblioteca de la Facultad de Derecho	14	1,69	4.427	0,32
Biblioteca de la Facultad de Farmacia	8	0,97	3.375	0,24
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	41	4,95	5.396	0,76
Biblioteca de la Facultad de Psicología	27	3,26	2.088	1,29
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Interpretes	16	1,93	1.876	0,85
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	38	4,58	3.092	1,23
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	49	5,91	739	6,63
Biblioteca del Campus Univer. de Melilla	0	0,00	753	0,00
Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía-Documentación y Odontología)	41	4,95	1.249	3,28
Biblioteca del Edificio Politécnico (l. Caminos, Arq. Técnica)	26	3,14	6.585	0,39
Biblioteca del Edificio San Jerónimo. (E.U. de Relaciones Laborales y E.U. de Trabajo Social)	9	1,09	2.986	0,30
Biblioteca del Hospital Real	5	0,60		
TOTALES	829	100,00	60.536	1,24

Para conseguir un mayor grado de respuesta a la encuesta se pensó que además de poder cumplimentarla en una página web de Internet se pudiera también rellenar en papel. El grado de respuesta de estas dos formas es la que se muestra en la siguiente tabla:

Forma de contestar encuesta	En papel	En la Web	Total
Alumnos Primer Ciclo	74	237	311
Alumnos Segundo Ciclo	53	208	261
Alumno Tercer Ciclo	22	63	85
P.A.S.	16	3	19
P.D.I	69	68	137
Personal Biblioteca	16	0	16
TOTALES	250	579	829
Porcentaje en papel	30,16		
Porcentaje en Web		69,84	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 primer ciclo	311	37,52
Alumnos segundo ciclo	261	31,48
Alumnos tercer ciclo	85	10,25
PAS	19	2,29
PDI	137	16,53
Personal biblioteca	16	1,93
TOTAL ENCUESTAS	829	100,00

B. 2. Periodo de recogida de datos

La recogida de datos, tanto para cumplimentar la encuesta en papel o en la página web, fue durante los meses de Febrero y Marzo de 2006.

B. 3. Población

Como se observa en la tabla el número total de encuestas contestadas en la Universidad de Granada es de 829. La población a la que sirve la Biblioteca si le sumamos a la que aparece en la tabla (60.536) los estudiantes de tercer ciclo (4.371), más el personal de administración y servicios (1.729) es de 66.627. 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 1.24%.

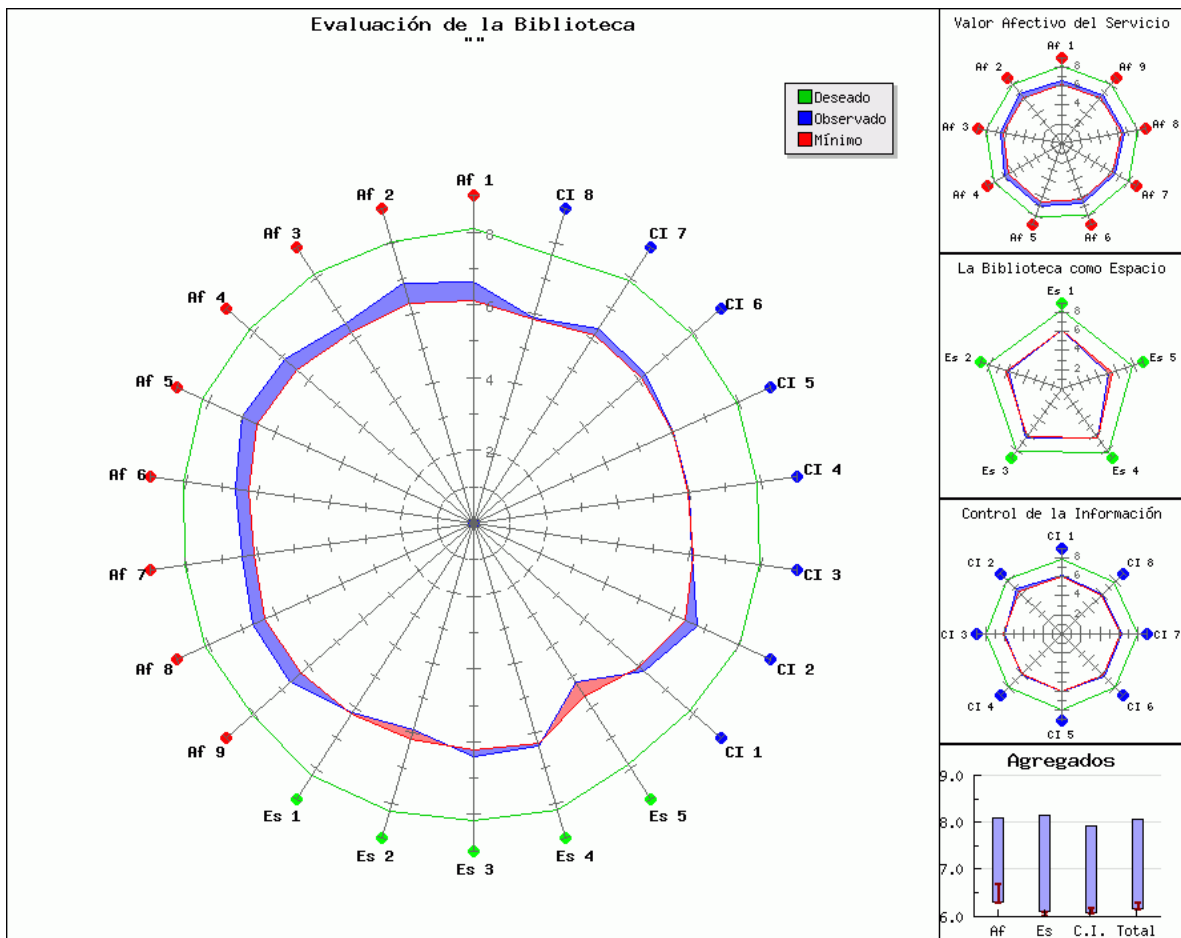
Si vemos las respuestas a la encuesta en función del total de encuestas las tres bibliotecas que tienen un grado de respuesta mayor son: la Biblioteca de la Facultad de Ciencias (28.71%), en segundo lugar la de Ciencias de la Educación (12.06%) y la de Ciencias Económicas (7.48%). Las bibliotecas que han tenido un menor índice de respuestas, en función del total de encuestas, son: la Biblioteca del Hospital Real (0.60%), la de la Facultad de Farmacia (0.97%) y la del Edificio de S. Jerónimo (1.09%).

Si se analiza el grado de respuesta a la encuesta en función de la población de cada una de las bibliotecas, podemos observar que el mayor grado de respuesta se da en la Biblioteca del Campus de Ceuta (6.63%), en segundo lugar se encuentra la biblioteca de la Facultad de Ciencias (4.48%) y en tercer lugar la biblioteca del Colegio Máximo (3.28%). Las bibliotecas que han tenido menos respuestas, en función de la población de las mismas, son la de la Facultad de Farmacia (0.24%), la del Edificio de S. Jerónimo (0.30%) y la de Derecho (0.32%). Como puede observarse por la tabla en la biblioteca del Campus de Melilla no se ha respondido a ninguna encuesta.

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)

El gráfico que muestra los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios para la Biblioteca Universitaria de Granada es el siguiente:



C. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la Biblioteca Universitaria de Granada

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.29	6.71	8.10	-1.39	0.42
La Biblioteca como Espacio	6.11	6.01	8.14	-2.13	-0.10
Control de la Información	6.08	6.20	7.91	-1.71	0.12

C. 3. 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 0.41, siendo por tanto un servicio con adecuación.

El segundo servicio mejor valorado es el *Control de la Información* (0.12), y por tanto también se considera un servicio adecuado.

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 (-0.10).

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.45).

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.26).

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-0.04).

Los tres mejores en:

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.56).

Af 1: El personal le inspira confianza (0.52).

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (0.48).

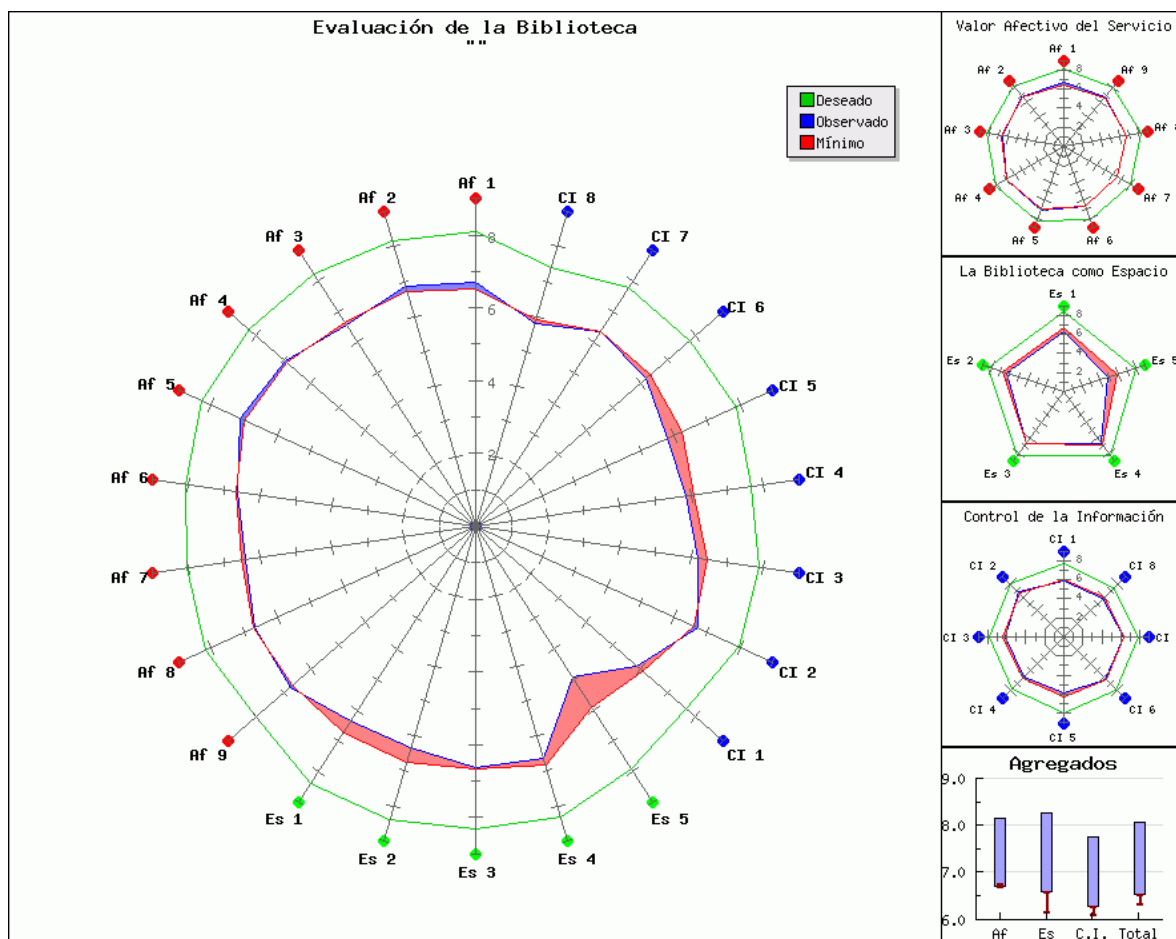
C. 3. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
829	66.627	1,24

D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado

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



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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.71	6.74	8.15	-1.41	0.03
La Biblioteca como Espacio	6.58	6.17	8.27	-2.10	-0.41
Control de la Información	6.26	6.09	7.76	-1.67	-0.17

D. 1. 3. Comentarios a los resultados de los estudiantes de grado

Como se observa dos dimensiones son negativas, es decir, tienen un servicio no adecuado. La más negativa es la *Biblioteca como Espacio* (-0.41), seguida del *Control de la Información* (-0.17); la dimensión más valorada es el *Valor Afectivo del Servicio* (0.03).

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.00).

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.44).

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.44).

Los tres mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (0.19).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.13).

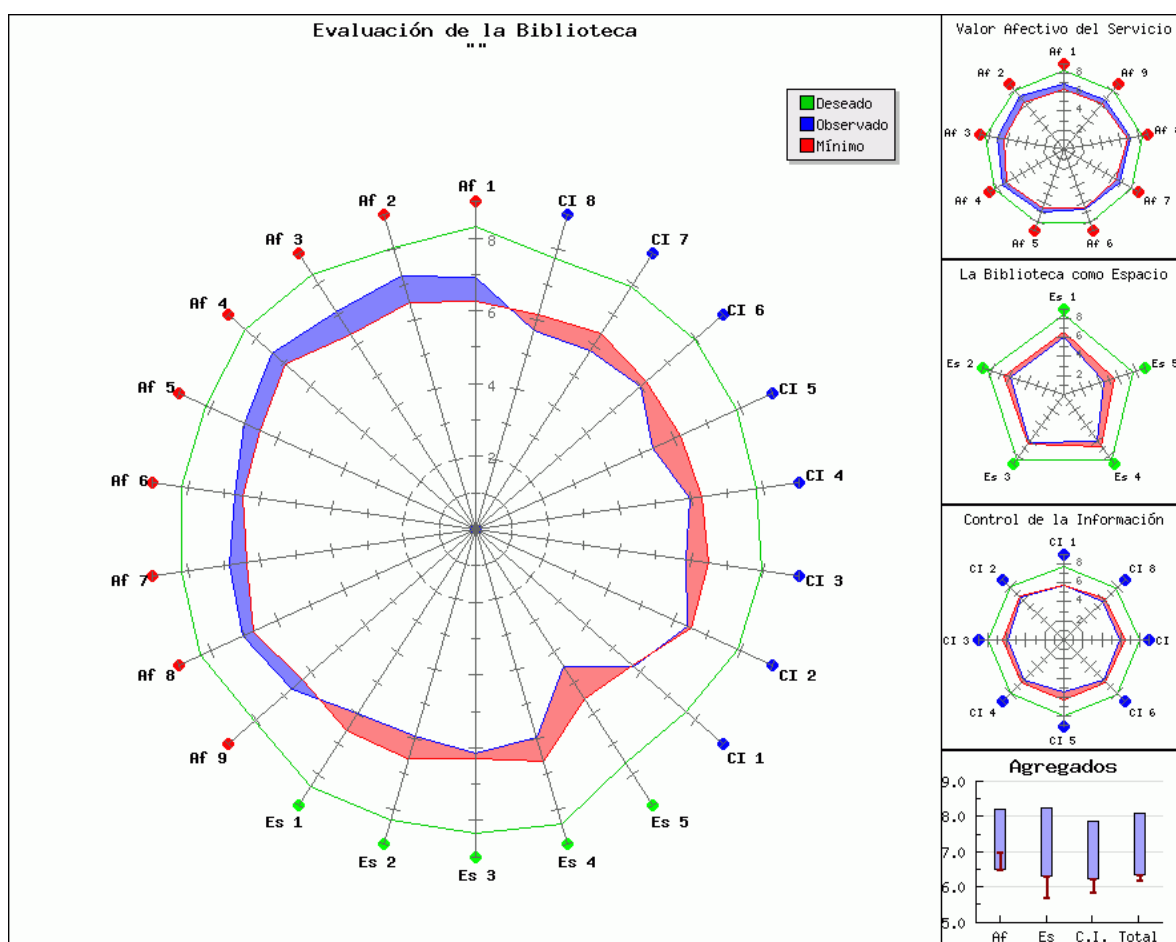
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (0.11).

D. 1.4. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
572	56.250	1,02

D. 2. Estudiantes de postgrado

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



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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.49	7.00	8.22	-1.22	0.52
La Biblioteca como Espacio	6.32	5.71	8.23	-2.52	-0.62
Control de la Información	6.24	5.85	7.87	-2.01	-0.38

D. 2. 3. Comentarios a los resultados de los estudiantes de tercer ciclo

Como se observa los estudiantes de postgrado valoran como adecuado el *Valor Afectivo del Servicio* (0.52) y como inadecuados la *Biblioteca como*

Espacio (-0.62) y el *Control de la Información* (-0.38).

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.05).

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.83).

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (-0.68).

Los tres mejores en:

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.77).

Af 3: El personal es siempre amable (0.75).

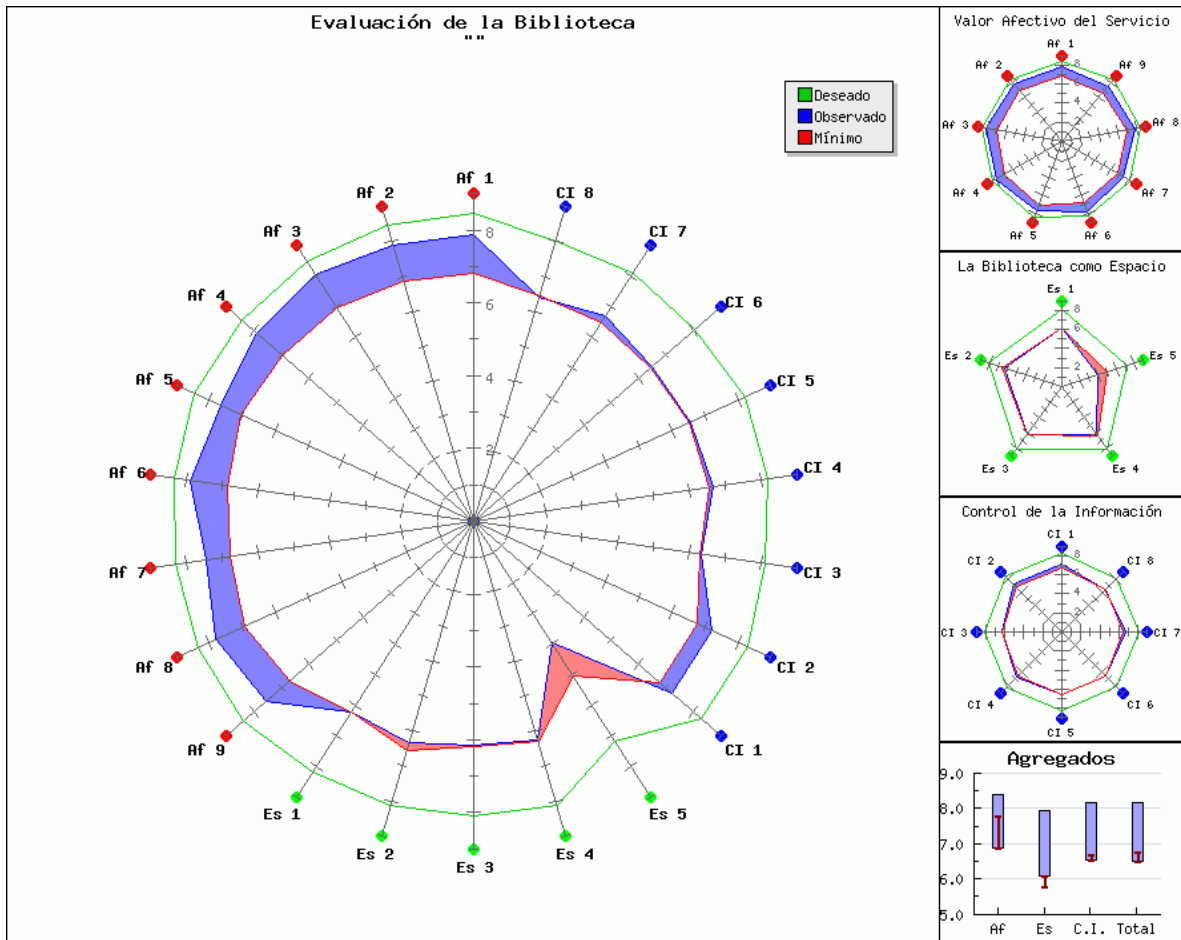
Af 1: El personal le inspira confianza (0.67).

D. 2. 4. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
85	4.371	1,94

D. 3. Personal docente e investigador

D. 3. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta al personal docente e investigador



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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.88	7.79	8.41	-0.62	0.90
La Biblioteca como Espacio	6.07	5.78	7.95	-2.17	-0.28
Control de la Información	6.54	6.70	8.15	-1.45	0.16

D. 3. 3. Comentarios a los resultados del personal docente e investigador

Como observamos en la tabla, para el PDI, la dimensión de la biblioteca que tiene mejor adecuación es el *Valor Afectivo del Servicio* (0.90). También es adecuado, aunque en menor medida, el *Control de la Información* (0.16). Por el contrario la *Biblioteca como Espacio* tiene un servicio no adecuado (-0.28)

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.09).

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.25).

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (-0.05).

Los tres mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (1.07).

Af 3: El personal es siempre amable (1.05).

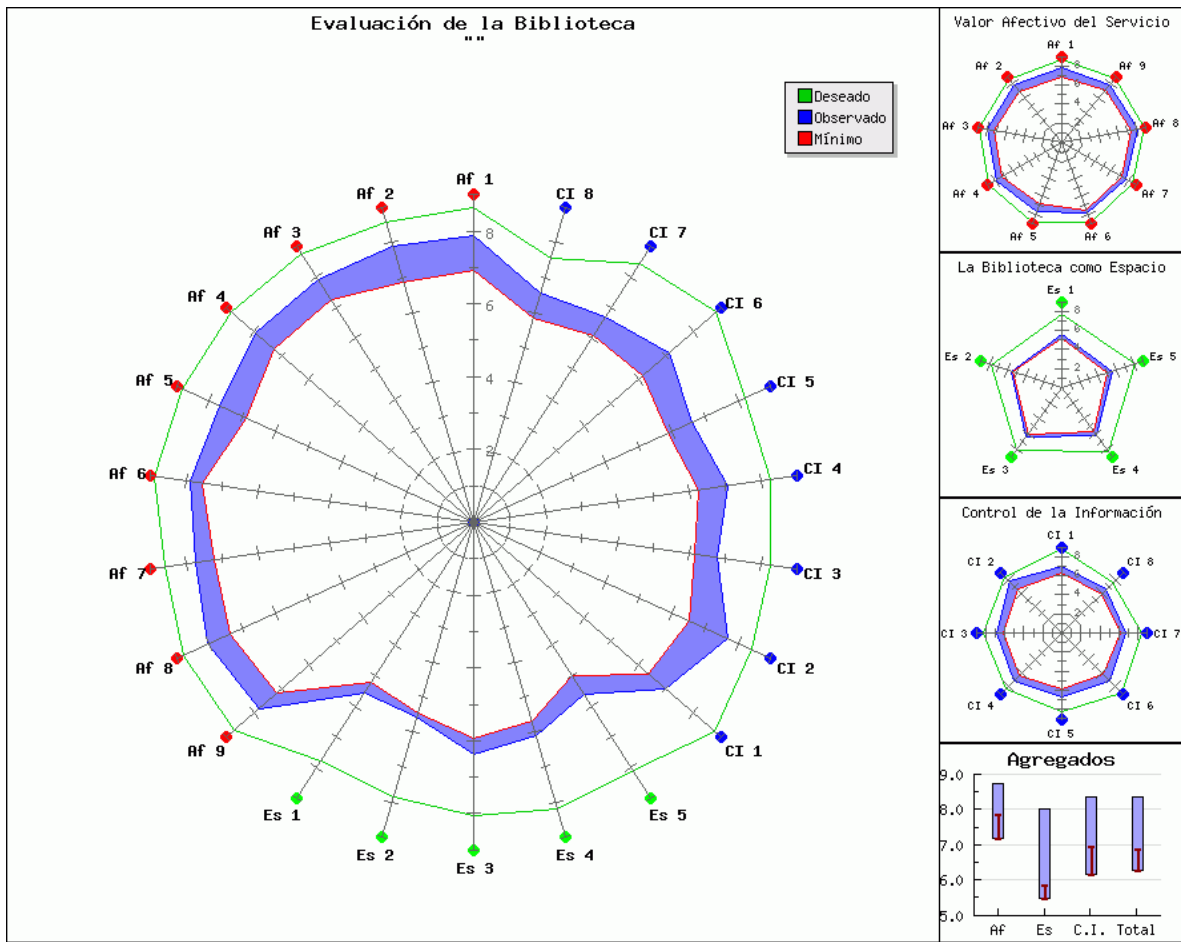
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (1.04).

D. 3. 4. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
137	4.128	3,32

D. 4. Personal de administración y servicios

D. 4. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta



D. 4. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.18	7.87	8.74	-0.86	0.70
La Biblioteca como Espacio	5.47	5.85	8.00	-2.15	0.38
Control de la Información	6.16	6.94	8.34	-1.40	0.78

D. 4. 3. Comentarios a los resultados

Como podemos observar para el Personal de Administración y Servicios las tres dimensiones en que se agrupa la encuesta dan un servicio adecuado. La mejor adecuación se produce en el *Control de la Información* (0.78), en segundo aparece el *Valor Afectivo del Servicio* (0.70), en tercer lugar, también

como servicio adecuado, aparece la *Biblioteca como Espacio* (0.38)

Los tres peores resultados se producen en:

En este colectivo no se produce ninguna adecuación negativa en ninguno de los ítems respondidos.

Los tres mejores en:

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (1.18)

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (1.00)

Af 1: El personal le inspira confianza (0.94)

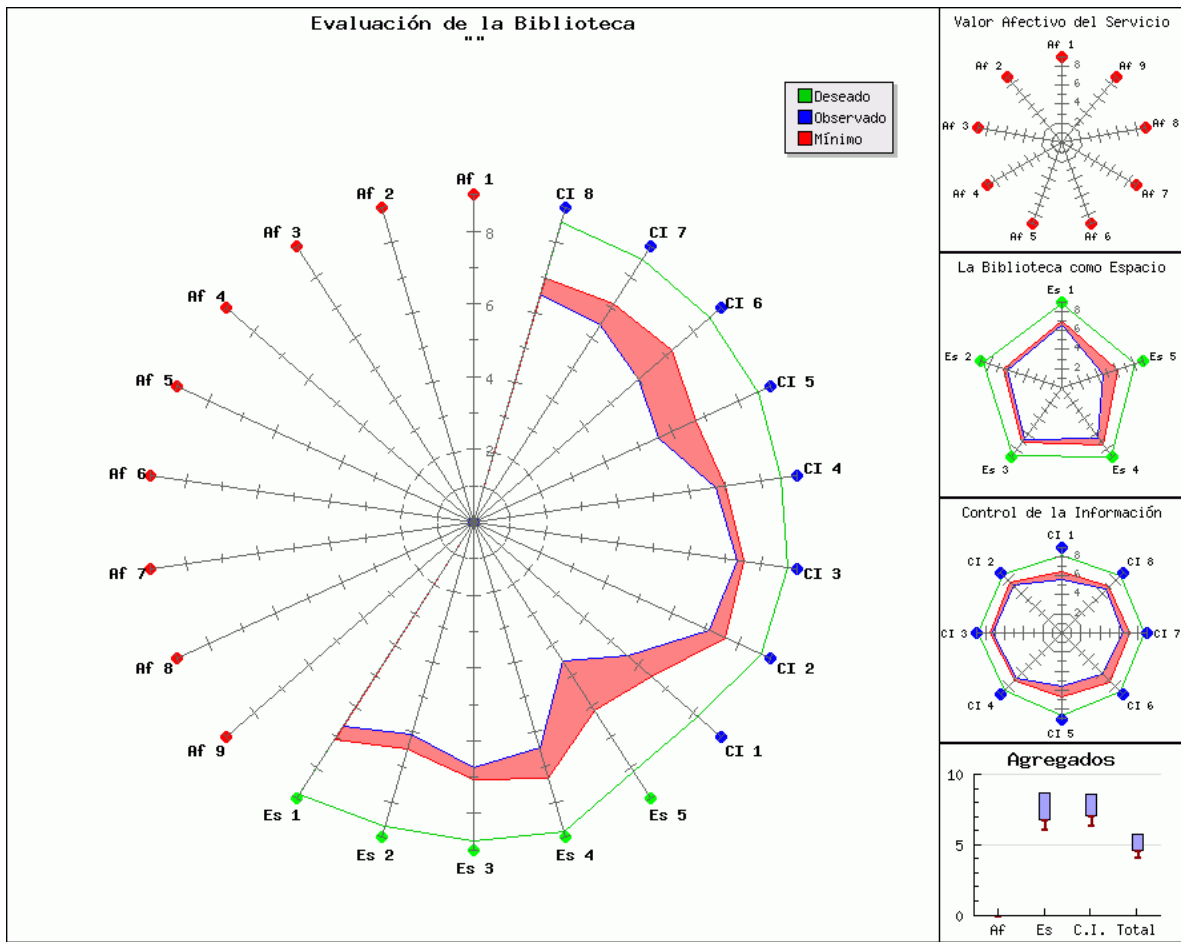
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco (0.94)

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

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
19	1.729	1,10

D. 5. Personal de la biblioteca

D. 5. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta el personal de la biblioteca



D. 5. 2. Tabla con los resultados de las dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
La Biblioteca como Espacio	6.82	6.09	8.66	-2.57	-0.73
Control de la Información	7.08	6.42	8.56	-2.14	-0.66

D. 5. 3. Comentarios a los resultados

El personal de la biblioteca solo contestó las dimensiones de la Biblioteca como Espacio y del Control de la Información, pues se pensó que no tenía sentido

preguntarles por el Valor afectivo del servicio, pues son ellos con su servicio los que crean este Valor afectivo.

En las dos dimensiones que se les encuestó ambas las valoran como servicios no adecuados, tanto la *Biblioteca como Espacio* (-0.73), como el *Control de la Información* (-0.66).

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.60).

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 (-1.20).

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-1.13).

Los tres mejores en:

En este colectivo todas las preguntas muestran una adecuación negativa.

D. 5. 4. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
16	158	10,13

Este colectivo, con diferencia, es el que tiene el mayor grado de respuesta (10.1%) en relación al total de personas de dicho colectivo.

E. Conclusiones

E. 1. Conclusiones generales

Para obtener unas primeras conclusiones generales vamos a mostrar la tabla con los resultados de la Adecuación de los servicios para la totalidad de la Biblioteca Universitaria de Granada:

Resultados de la Adecuación para la Biblioteca Universitaria				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.29	6.71	8.10	0.42
La Biblioteca como Espacio	6.11	6.01	8.14	-0.10
Control de la Información	6.08	6.20	7.91	0.12

Y otra tabla donde aparecen las dimensiones de la encuesta y el número de bibliotecas que tienen este servicio adecuado (positivo) o inadecuado (negativo).

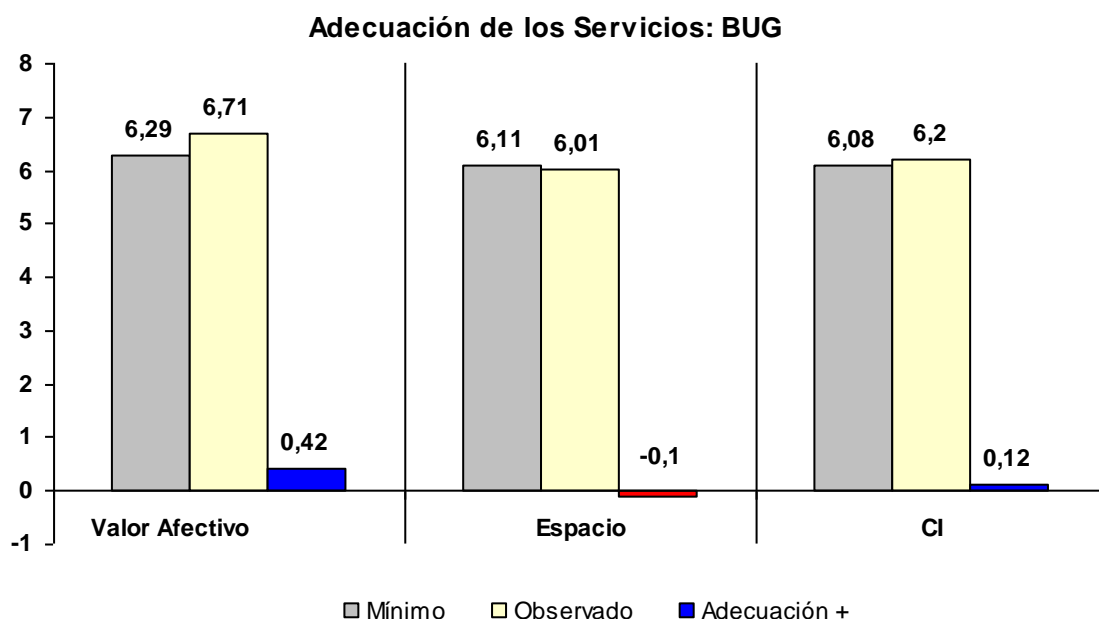
Adecuación de los servicios		
Dimensiones	Bibliotecas Positivas	Bibliotecas Negativas
Valor afectivo del servicio	11	8
La biblioteca como lugar	3	16
Control de la información	7	12

Si observamos estas tablas se ve que **el problema fundamental de la Biblioteca Universitaria de Granada (BUG) que señalan los usuarios es el espacio, la Biblioteca como Lugar.** En la primera tabla aparece como servicio no adecuado (-0.10) y en la segunda de un total de 19 bibliotecas 16 aparecen con servicio no adecuado, y tan solo 3 consiguen que los usuarios consideren el espacio de la biblioteca como adecuado.

El segundo problema que se localiza, aunque mucho menos grave que los espacios que ofrecen las bibliotecas, es el Control de la Información. Como valor para la BUG aparece como adecuado (0.12), pero de las 19 bibliotecas estudiadas 12 aparecen con un Control de la Información no adecuado y 7 consiguen que los usuarios lo valoren como un servicio adecuado.

Sin lugar a dudas **el mejor resultado lo encontramos en el Valor Afectivo del Servicio**, en general y para toda la BUG aparece como adecuado (0.42), y por bibliotecas 11 tienen adecuación y 8 ofrecen un servicio no adecuado.

En el siguiente gráfico representamos la tabla “Resultados de la Adecuación de los Servicios de la Biblioteca Universitaria” que acabamos de comentar. Las columnas azules representan los servicios con Adecuación positiva, según los usuarios: Valor afectivo (0,42) y Control de la Información (0,12). En rojo, la Adecuación negativa, o servicios inadecuados, la Biblioteca como Espacio (-0,1).



E. 2. Conclusiones por tipología de usuarios

Vamos a mostrar una tabla con los resultados de las dimensiones para la totalidad de la BUG y por cada tipología de usuario:

ADECUACIÓN del SERVICIO por TIPOLOGÍA de USUARIOS						
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca
Valor Afectivo del Servicio	0.42	0.03	0.52	0.90	0.70	----
La Biblioteca como Espacio	-0.10	-0.41	-0.62	-0.28	0.38	-0.73
Control de la Información	0.12	-0.17	-0.38	0.16	0.78	-0.66

Sin lugar a dudas **la mejor valoración de los servicios de las bibliotecas**, si lo analizamos por las cinco tipologías de usuarios que se definieron (estudiantes de grado, de postgrado, PDI, PAS y personal de la biblioteca) **corresponde al PAS**. Es el único sector que valora como adecuadas las tres dimensiones de la encuesta.

En la situación contraria, es decir, **la peor valoración de los servicios, se da entre el personal de la biblioteca**, tanto la valoración que hacen de la Biblioteca como Lugar (-0.73), como la que hacen del Control de la Información (-0.66).

Esta situación nos extraña, pues aunque se pueda buscar una explicación para la poca valoración de los espacios de las bibliotecas, en el Control de la Información es más difícil encontrar una interpretación para la baja puntuación que recibe por parte del personal que trabaja en las bibliotecas. Una posible

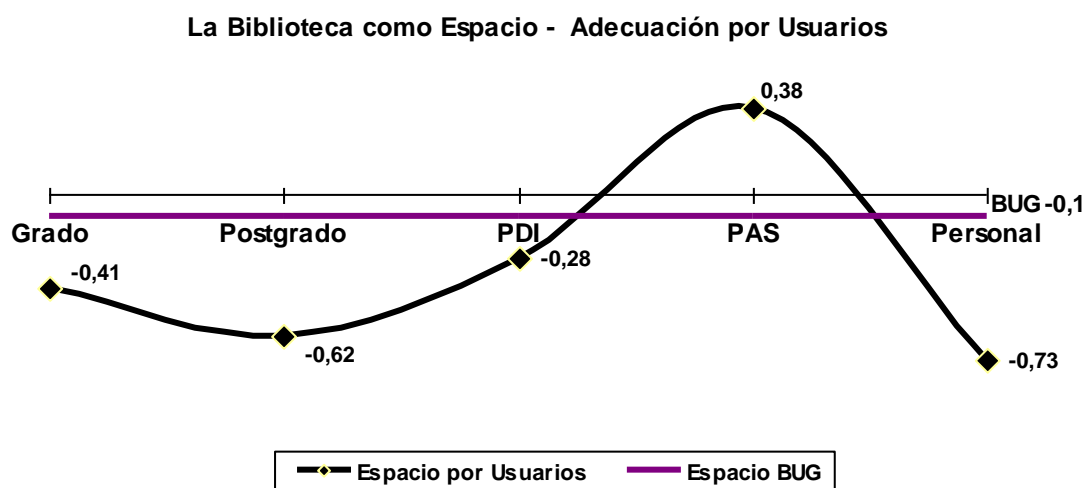
explicación, aunque no parece muy lógica, es que desconozcan la colección (en soporte papel y digital) con la que cuenta la BUG.

Los estudiantes de postgrado, que usan más la biblioteca que los estudiantes de grado, dan más puntuación al Valor Afectivo del Servicio que los estudiantes de grado. Por el contrario valoran con peor puntuación que los estudiantes de grado la Biblioteca como Espacio y el Control de la Información.

El PDI es el que suministra los mejores resultados de satisfacción después del PAS. En concreto en el Valor Afectivo del Servicio da la mayor valoración (0.90) de todos los tipos de usuarios. Esta valoración es la mayor sobre este servicio que se da en toda la encuesta, tan solo se le acerca la puntuación que obtiene la biblioteca del Campus de Ceuta, que consigue 0.87.

Al analizar los resultados conjuntamente por tipología de usuarios y para la BUG, podemos afirmar que **la dimensión peor valorada, (todos la valoran con Adecuación negativa excepto el PAS), es la Biblioteca como Espacio**. Como se ve en la siguiente tabla y su representación gráfica:

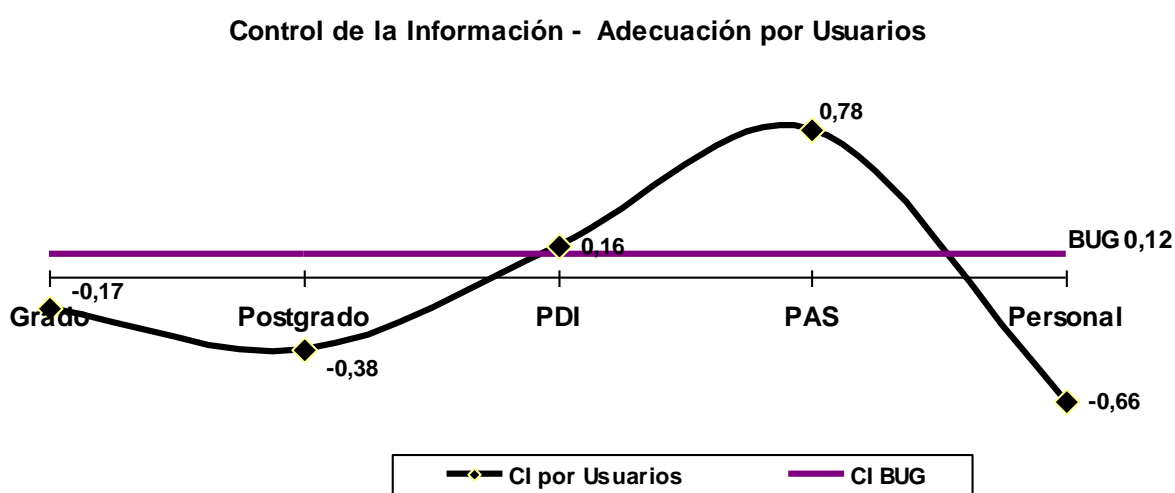
ADECUACIÓN DEL SERVICIO POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS						
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
La Biblioteca como Espacio	-0.10	-0.41	-0.62	-0.28	0.38	-0.73



En la Adecuación de la dimensión **la Biblioteca como Espacio**, todos los tipos de usuarios valoran esta dimensión negativamente y con valores inferiores a la adecuación media (valor obtenido para la BUG -0,1). La excepción es el PAS para los que el Espacio de la Biblioteca es adecuado (0,38).

Si analizamos el *Control de la Información* por las tipologías de usuarios y para la BUG, nos encontramos con la siguiente tabla y gráfica:

ADECUACIÓN DEL SERVICIO POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS						
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Control de la Información	0.12	-0.17	-0.38	0.16	0.78	-0.66

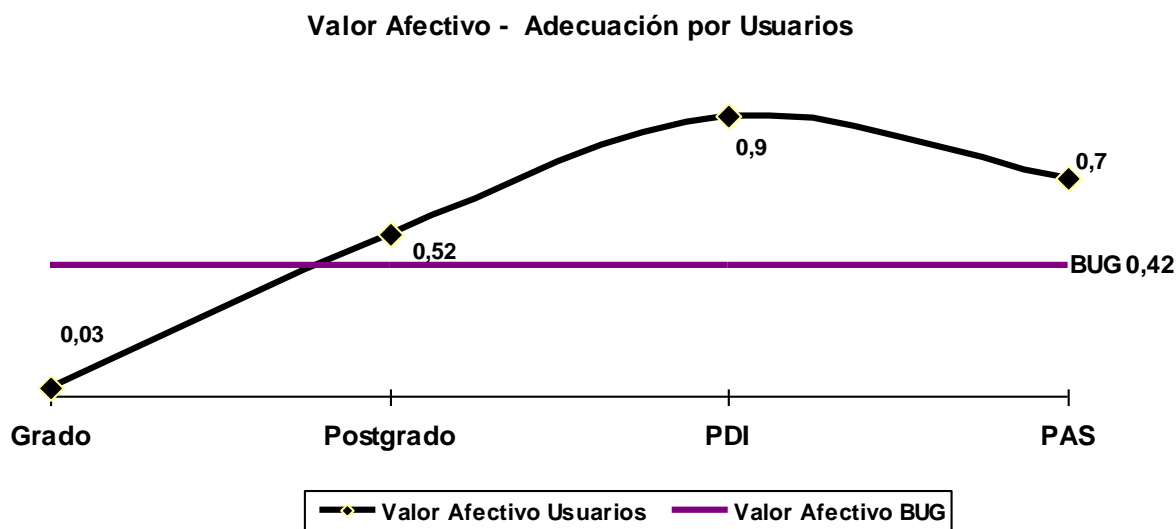


Sorprende que la peor valoración provenga del personal de la biblioteca (-0.66), cuando de alguna manera son los responsables del Control de la Información. **Tanto los estudiantes de Grado como los de Postgrado opinan que el equipamiento de la biblioteca no es moderno y dificulta el acceso fácil a la información** (valoran negativamente la pregunta CI 5).

El PAS vuelve a destacar al valorar positivamente esta dimensión (0.78). Aunque tímidamente, la valoración del Control de la Información es también positiva para el grupo de usuarios formado por los docentes e investigadores (PDI; 0.16). La opinión general de los usuarios de la BUG es positiva en este aspecto (0.12).

Para analizar el *Valor Afectivo del Servicio* vamos a mostrar la tabla de los resultados y también su representación gráfica:

ADECUACIÓN DEL SERVICIO POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS						
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Valor Afectivo del Servicio	0.42	0.03	0.52	0.90	0.70	----



Como se observa tanto para la BUG como para todos los tipos de usuarios la valoración que hacen de este servicio es positiva, los que más lo valoran son el PDI y los que menos los estudiantes de grado. Como ya hemos apuntado para la BUG es la dimensión que mejor valoran todos los usuarios (0.42).

Observando conjuntamente las tres tablas y sus respectivos gráficos que representan la Adecuación de los servicios por los tipos de usuarios podemos decir que **el PAS es el que está más satisfecho con el Servicio ofrecido por la BUG. Por el contrario, el Personal de la Biblioteca es el que peor valora el servicio de biblioteca.**

Si ordenáramos la Adecuación por usuarios en cada una de las dimensiones de mejor a peor satisfacción con el servicio este sería el resultado:

ADECUACIÓN POR USUARIOS ORDENADA DE MEJOR A PEOR GRADO DE SATISFACCIÓN						
	Mejor	-	-	-	-	Peor
Valor Afectivo del Servicio	PDI	PAS	Postgrado	BUG	Grado	
La Biblioteca como Lugar	PAS	BUG	PDI	Grado	Postgrado	Personal Btca.
Control de la Información	PAS	PDI	BUG	Grado	Postgrado	Personal Btca.

Tanto para los resultados globales de la BUG, como para todos los tipos de usuarios, si no contamos al personal de la biblioteca, **el valor mínimo más**

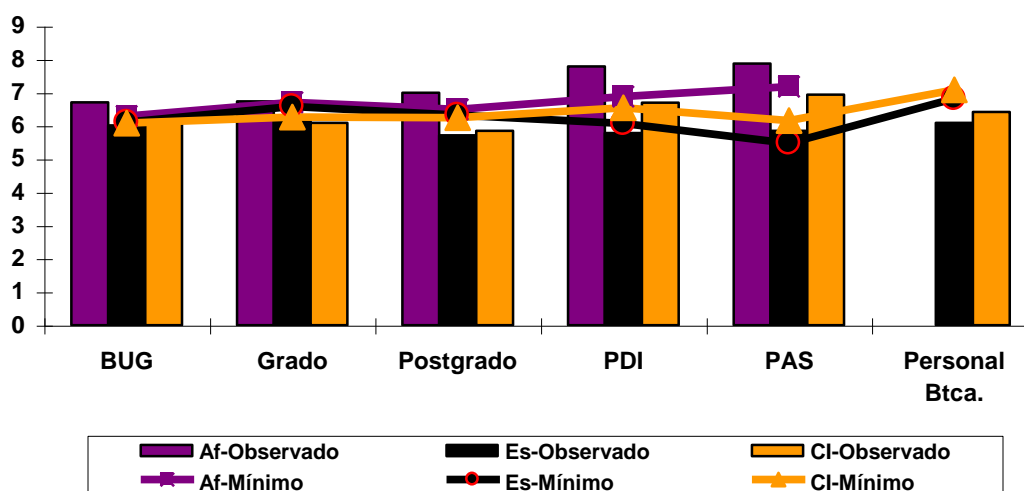
alto, es decir, en el que más se exige, es en el Valor Afectivo del servicio. Como se ve en la siguiente tabla:

VALOR MINIMO PARA LA BUG Y TIPOS DE USUARIOS						
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Valor Afectivo del Servicio	6.29	6.71	6.49	6.88	7.18	
La Biblioteca como Lugar	6.11	6.58	6.32	6.07	5.47	6.82
Control de la Información	6.08	6.26	6.24	6.54	6.16	7.08

Aunque en principio pudiéramos pensar que los valores mínimos más altos en una biblioteca podrían ser los del Control de la Información, los usuarios se inclinan por puntuar el mínimo más alto para el Valor Afectivo del servicio.

Podemos comprobar en el siguiente gráfico, que representa la Adecuación de los Servicios (los valores observados en columnas y los valores mínimos en líneas), cómo la línea morada (valores mínimos para la dimensión Valor Afectivo del Servicio) supera en todos los tipos de usuarios a la línea naranja (valores mínimos para el CI):

Adecuación del Servicio (Observado - Mínimo)



ADECUACIÓN DEL SERVICIO: OBSERVADO - MÍNIMO						
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
	Observado	Observado	Observado	Mínimo	Mínimo	Mínimo

BUG	6.71	6.01	6.20	6.29	6.11	6.08
Grado	6.74	6.17	6.09	6.71	6.58	6.26
Postgrado	7.00	5.71	5.85	6.49	6.32	6.24
PDI	7.79	5.78	6.70	6.88	6.07	6.54
PAS	7.87	5.85	6.94	7.18	5.47	6.16
Personal Btca.		6.09	6.42		6.82	7.08

Dada la importancia que estos resultados pudieran tener nos gustaría hacer una comparación con otros países y sistemas bibliotecarios, para lo cual se analizará la siguiente tabla:

CONTROL DE LA INFORMACIÓN		
BUG	Mínimo	Deseado
Valor Afectivo del Servicio	6.29	8.10
La Biblioteca como Espacio	6.11	8.14
Control de la Información	6.08	7.91
SUECIA		
Valor Afectivo del Servicio	6.08	7.71
La Biblioteca como Espacio	5.37	7.15
Control de la Información	6.30	7.95
LUND		
Valor Afectivo del Servicio	5.55	7.37
La Biblioteca como Espacio	5.09	7.11
Control de la Información	6.08	7.95
USA		
Valor Afectivo del Servicio	6.40	7.81
La Biblioteca como Espacio	6.14	7.60
Control de la Información	6.74	8.15
INGLATERRA		
Valor Afectivo del Servicio	6.04	7.53
La Biblioteca como Espacio	5.89	7.48
Control de la Información	6.46	7.99

En esta tabla se representan los valores mínimos y deseados de la dimensión Control de la Información para una serie de países (Suecia, USA e Inglaterra) y de Universidades (Lund y BUG).

Si se observa el **Control de la Información en los valores mínimo y deseado**, se puede comprobar que estos valores **son para la BUG los más bajos de todos los sistemas**, tan solo para Lund, en el mínimo, el valor es el mismo (6.08). Esto nos viene a decir que en los otros sistemas bibliotecarios los usuarios exigen un mínimo más alto para el Control de la Información, o sea, piden más nivel de partida. Y a la vez **también las expectativas que tienen (el valor deseado) es más alto que lo que desean los usuarios de la BUG.**

M. Kyrillidou y A. C. Persson [2006] comentan que "la Biblioteca como Lugar y el Valor Afectivo del servicio son las dimensiones más tradicionales de los servicios bibliotecarios pero el Control de la Información mide aspectos de los servicios bibliotecarios que son importantes en el nuevo usuario que Lincoln

describe”. Este nuevo usuario emergente se caracterizaría por ser autosuficiente, independiente y autónomo en la búsqueda de información. Los usuarios están cambiando, como dice Yvonna Lincoln [2002] “por primera vez en la historia, los usuarios interactúan libre y confortablemente con dos realidades: la física y la virtual”. Los usuarios ahora tienen diferentes necesidades y desean distintas formas de acceder a la información. Esto llevará a una retroalimentación entre usuario y biblioteca, en que aquel demandará cambios en la biblioteca y la biblioteca a su vez está cambiando para responder a los cambios en las tecnologías de la información y comunicación y a las nuevas demandas de los usuarios.

Este tipo de usuario emergente, que exige más Control de la Información, más posibilidades para ser autónomo e independiente en sus búsquedas de información, **no aparece todavía en la BUG**, pues la dimensión Control de la Información es la menos demandada de las tres entre sus usuarios.

Aunque a nivel global para la BUG este usuario no aparece pensamos que igual sí se daba entre algún colectivo determinado, como podía ser el PDI de la Biblioteca del Colegio Máximo (por incluir a los profesores de la Facultad de Documentación), o a los de Informática y Ciencias. Los resultados para estos colectivos son:

PDI DEL COLEGIO MÁXIMO			
	Mínimo	Observado	Deseado
Valor Afectivo del Servicio	7.14	8.14	8.69
La Biblioteca como Espacio	6.99	6.77	8.57
Control de la Información	7.30	7.61	8.78

PDI DE INFORMÁTICA			
	Mínimo	Observado	Deseado
Valor Afectivo del Servicio	6.53	7.79	8.54
La Biblioteca como Espacio	6.27	7.26	8.72
Control de la Información	6.72	7.74	8.78

PDI DE CIENCIAS			
	Mínimo	Observado	Deseado
Valor Afectivo del Servicio	6.57	7.51	8.45
La Biblioteca como Espacio	6.10	6.26	8.08
Control de la Información	6.66	6.92	8.55

Como se observa **para estos tres colectivos tanto el valor mínimo más alto como el valor deseado más alto es el Control de la Información**, es decir, cumplen la característica que antes hemos enunciado y que define al nuevo

usuario, por tanto aunque en la BUG a nivel global no aparecía este usuario emergente, sí se da en determinados colectivos, como los que acabamos de ver. Es de esperar que conforme mejore el nivel de los usuarios de la BUG vaya apareciendo este usuario emergente, que no pide a la biblioteca tanto servicios tradicionales como otros más actuales y relacionados con el Control de la Información, y con la etapa de desarrollo de la sociedad de la información/conocimiento en que nos encontramos.

Como veremos más adelante (apartado G. 6: Conclusiones sobre los comentarios libres) sí parece que se vislumbra también este tipo de usuario emergente del que estamos hablando en los comentarios que los usuarios han realizado a texto libre.

Tanto para los resultados globales de la BUG, como para los tipos de usuarios de estudiantes de grado, de postgrado y personal de la biblioteca, el **valor deseado más alto** es la Biblioteca como Lugar. Para el PDI y el PAS el deseado más alto es el Valor Afectivo del servicio. Como puede observarse en la siguiente tabla:

VALOR DESEADO PARA LA BUG Y TIPOS DE USUARIOS						
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Valor Afectivo del Servicio	8.10	8.15	8.22	8.41	8.74	
La Biblioteca como Lugar	8.14	8.27	8.23	7.95	8.00	8.66
Control de la Información	7.91	7.76	7.87	8.15	8.34	8.56

Las expectativas de los usuarios, que es lo que mide el valor deseado, de la BUG, **se centran en la Biblioteca como Lugar y en el Valor Afectivo**. Como se ve ningún tipo de usuario valora como más deseado el Control de la Información, ni siquiera el personal de la biblioteca o el PDI. Como acabamos de ver en los estudios de satisfacción de usuarios que se han hecho en el Lund Institute of Technology, Suecia, Inglaterra y USA, la dimensión Control de la Información tiene el valor más alto, es lo más deseado.

En la BUG la dimensión la Biblioteca como Espacio es importante para los estudiantes, sean de grado o de postgrado, aunque más para los primeros. Al ser los estudiantes la mayoría de los encuestados el valor global más deseado para la BUG también es la Biblioteca como Lugar. Lógicamente el PDI es el que menos expectativas muestra en los espacios de la biblioteca, estando más interesado en el Valor Afectivo.

El caso del personal de la biblioteca de nuevo vuelve a sorprender pues muestran más expectativas (deseos) en los espacios de la biblioteca que en el Control de la Información.

El valor **observado** más alto es en el Valor Afectivo del servicio. Como se ve en la siguiente tabla:

VALOR OBSERVADO PARA LA BUG Y TIPOS DE USUARIOS						
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Valor Afectivo del Servicio	6.71	6.74	7	7.69	7.87	
La Biblioteca como Lugar	6.01	6.17	5.71	5.78	5.85	6.09
Control de la Información	6.20	6.09	5.85	6.70	6.94	6.42

En todos los sistemas que estamos comparando el valor más alto observado pertenece en todos los casos al Valor Afectivo, como puede verse en la siguiente tabla:

BUG	Observado
Valor Afectivo del Servicio	6.71
La Biblioteca como Espacio	6.01
Control de la Información	6.20
SUECIA	
Valor Afectivo del Servicio	6.68
La Biblioteca como Espacio	5.55
Control de la Información	6.09
LUND	
Valor Afectivo del Servicio	6.01
La Biblioteca como Espacio	5.30
Control de la Información	5.84
USA	
Valor Afectivo del Servicio	7.04
La Biblioteca como Espacio	6.69
Control de la Información	7.02
INGLATERRA	
Valor Afectivo del Servicio	6.60
La Biblioteca como Espacio	5.88
Control de la Información	6.44

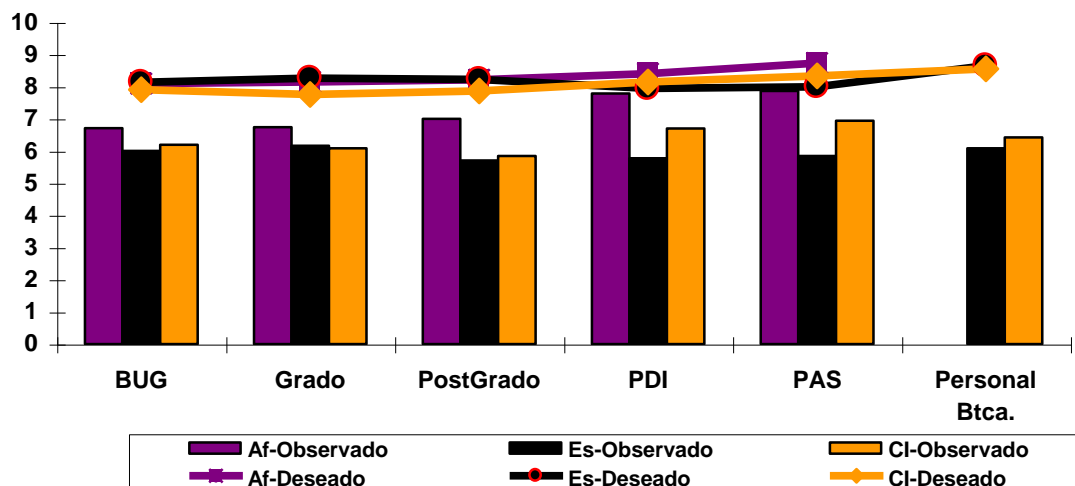
La máxima afectividad con el servicio se da entre los usuarios de Estados Unidos (7.04), seguidos de los suecos (6.68), en tercer lugar aparecen los usuarios de la BUG (6.71). En lo que los usuarios perciben, observan, hay acuerdo en todos los sistemas: los usuarios dan la puntuación más alta de lo que observan al Valor Afectivo.

Aprovechando esta tabla se puede ver como el **observado más bajo es en todos los casos la Biblioteca como Espacio.**

E. 3. Conclusiones sobre la Superioridad

Una vez vistas las conclusiones para la Adecuación de los servicios vamos a ver ahora la Superioridad de los servicios, analizaremos primero la siguiente tabla y el gráfico que la representa:

Superioridad del Servicio (Observado - Deseado)



SUPERIORIDAD DEL SERVICIO: OBSERVADO - DESEADO						
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
	Observado	Observado	Observado	Deseado	Deseado	Deseado
BUG	6.71	6.01	6.20	8.10	8.14	7.91
Grado	6.74	6.17	6.09	8.15	8.27	7.76
Postgrado	7.00	5.71	5.85	8.22	8.23	7.87
PDI	7.79	5.78	6.70	8.41	7.95	8.15
PAS	7.87	5.85	6.94	8.74	8.00	8.34
Personal Btca.		6.09	6.42		8.66	8.56

Las barras representan los valores observados y en las líneas aparecen los valores deseados. Como se ve el valor observado más alto para todos los tipos de usuarios es la Afectividad del servicio y también es lo más deseado para el PDI y el PAS. Para la BUG y los estudiantes, sean de grado o postgrado, lo más deseado son los espacios que ofertan las bibliotecas.

Por tanto, como se ve, **las expectativas de los usuarios, lo que desean, es Afectividad en el servicio (PDI y PAS), o que la biblioteca mejore la oferta de espacios que ofrece (alumnos de grado y postgrado).**

En este gráfico también se puede ver como la primera Superioridad del servicio que podría aparecer en la BUG sería la superioridad en la Afectividad por parte del PDI, pues la barra que representa el observado de la afectividad está próxima a alcanzar la línea que representa el deseado. Esto nos dice que si la

BUG quiere alcanzar Superioridad en algún servicio lo mas fácil de lograr seria alcanzar superioridad en el Valor Afectivo para el colectivo del PDI.

Vamos a comparar ahora los resultados de la superioridad de la BUG con otros sistemas, para lo cual analizaremos la siguiente tabla:

SUPERIORIDAD DE LOS SERVICIOS			
BUG	Observado	Deseado	Superioridad
Valor Afectivo del Servicio	6.71	8.10	-1,39
La Biblioteca como Espacio	6.01	8.14	-2,13
Control de la Información	6.20	7.91	-1,71
SUECIA			
Valor Afectivo del Servicio	6.68	7.71	-1,03
La Biblioteca como Espacio	5.55	7.15	-1,6
Control de la Información	6.09	7.95	-1,86
LUND			
Valor Afectivo del Servicio	6.01	7.37	-1,36
La Biblioteca como Espacio	5.30	7.11	-1,81
Control de la Información	5.84	7.95	-2,11
USA			
Valor Afectivo del Servicio	7.04	7.81	-0,77
La Biblioteca como Espacio	6.69	7.60	-0,91
Control de la Información	7.02	8.15	-1,13
INGLATERRA			
Valor Afectivo del Servicio	6.60	7.53	-0,93
La Biblioteca como Espacio	5.88	7.48	-1,6
Control de la Información	6.60	7.99	-1,39

En todos los sistemas la dimensión más cercana a la Superioridad es el Valor Afectivo, los más cercanos a conseguir superioridad en esta dimensión son USA e Inglaterra.

La Superioridad más lejana es el Control de la Información en USA, Suecia y Lund. En la BUG e Inglaterra es el Espacio. **De nuevo vemos que para la BUG es una prioridad mejorar los espacios que ofrece**, y una vez alcanzado este objetivo y con mejores resultados en próximos estudios de satisfacción, plantearse nuevas metas.

También se puede observar como **los mejores resultados globales en lo que a Superioridad de los servicios se refiere se da en USA**, seguida de Inglaterra.

E. 4. Conclusiones sobre los comentarios de texto libre de los usuarios

Hasta ahora se ha realizado un análisis de los datos tratados por el sistema, tomando como base las valoraciones que han realizado los usuarios al cumplimentar la encuesta. En este apartado vamos a realizar un análisis de los comentarios a texto libre que los usuarios escribieron como parte final de lo que se les pedía en la encuesta.

En total, 181 usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción hicieron también comentarios a "texto libre" (21,83% de los usuarios que contestaron la encuesta dejaron comentarios a texto libre sobre la satisfacción del servicio de biblioteca).

COMENTARIOS DE "TEXTO LIBRE" DE LOS USUARIOS				
Bibliotecas	Nº Coment.	% Coment.	Nº encuestas	% Enc. con Com.
Ciencias	71	39,23	238	29,83
CC. Educación	19	10,50	100	19,00
Actividad Física	17	9,39	40	42,50
Ceuta	16	8,84	49	32,65
Bellas Artes	13	7,18	44	29,55
Letras	10	5,52	41	24,39
Psicología	9	4,97	27	33,33
Derecho	7	3,87	14	50,00
Económicas	7	3,87	62	11,29
Colegio Máximo	3	1,66	41	7,32
Informática	3	1,66	37	8,11
Farmacia	2	1,10	8	25,00
Traductores	2	1,10	16	12,50
Arquitectura	1	0,55	15	6,67
Sociología	1	0,55	19	5,26
Medicina	0	0,00	38	0,00
Politécnico	0	0,00	26	0,00
S. Jerónimo	0	0,00	9	0,00
Hospital Real	0	0,00	5	0,00
TOTAL	181	100	829	21,83

Cada comentario se ha analizado y agrupado semánticamente por las tres dimensiones de la encuesta (Afectividad del Servicio, La Biblioteca como Espacio y Control de la Información). **De esta forma, los 181 comentarios**

totales pasan a 287 opiniones. Los comentarios se han agrupado también en positivos, negativos y neutros (ideas u opiniones de los usuarios que pueden ayudar a mejorar el servicio).

En la siguiente tabla recogemos las opiniones de los usuarios sobre la BUG agrupadas por dimensiones:

OPINIONES DE LOS USUARIOS POR DIMENSIONES							
		Positivo	Negativo	Neutro	Total	Total Dimensiones	% por Dimensiones
Valor Afectivo	Personal	14	39		53	53	18,47
Espacio	Ruido		22		22	96	33,45
	Instal.- Salas Trabajo	3	55	16	74		
CI	Colección	4	31	6	41	119	41,46
	Página Web		1		1		
	Equipamiento	1	61	15	77		
Otros	Otros		7	12	19	19	6,62
	TOTAL	22	216	49	287	268	
	% Total	7,67	75,26	17,07			

Como vemos en la tabla, los comentarios sobre la dimensión la Biblioteca como Espacio se han clasificado en dos grupos: por un lado las opiniones de los usuarios sobre el espacio físico de la biblioteca (salas de trabajo, estudio, etc.) y por otro lado el ambiente de trabajo que hay en la biblioteca (si hay o no ruido en la biblioteca).

Los comentarios sobre la dimensión Control de Información se han agrupado semánticamente en tres categorías: las opiniones de los usuarios sobre la colección (necesidades de actualización de la misma; número insuficiente de ejemplares; más revistas electrónicas, etc.); las opiniones sobre la página web y un tercer grupo donde hemos recogidos las opiniones sobre el equipamiento de la biblioteca (en general, comentarios sobre el número de equipos informáticos y sobre el uso que se hace de los mismos).

En el grupo Otros se han incluido otras propuestas o sugerencias de los usuarios para mejorar la biblioteca.

El 75% de los comentarios a texto libre de los usuarios son opiniones negativas sobre la biblioteca; y si analizamos los comentarios por dimensiones, el 41,5% de las opiniones de los usuarios se refieren a la dimensión *Control de Información*.

El análisis de las preguntas de la encuesta nos ha mostrado que la prioridad de la biblioteca universitaria es adecuar los espacios de las bibliotecas para satisfacer las necesidades de los usuarios. Pero al analizar los comentarios a texto libre vemos cómo las necesidades de los usuarios de la BUG cambian. **Los comentarios a texto libre nos dan una visión de unos usuarios que prioritariamente manifiestan las carencias o deficiencias en el Control de la Información** (119 opiniones).

Los usuarios de la Biblioteca Universitaria de Granada quieren:

Analizando los comentarios a texto libre hemos agrupado por dimensiones las opiniones o sugerencias de los usuarios que nos tienen que guiar en las actuaciones a realizar para conseguir una mayor adecuación de los servicios ofrecidos por las bibliotecas de la Universidad de Granada.

Afectividad del Servicio

Personal: mayor cualificación y dedicación (contratación de bibliotecarios profesionales)

Personal: más respeto hacia los usuarios

Menos ruido por parte del personal

La Biblioteca como Espacio

Menos Ruido

Más espacio (separar zonas de trabajo individual y colectivo)

Mejorar instalaciones (aire acondicionado; poca ventilación)

Más puestos de lectura

Control de la Información

Colección: ampliar/actualizar colección

Colección: Información debe estar visible y accesible

Colección: desordenada

Colección: más revistas electrónicas

Catálogo: mejorar buscador de referencias bibliográficas

Catálogo: Controlar el uso de los catálogos (evitar chat, messenger, correo)

Equipamiento: Más recursos informáticos (ordenadores, auriculares; portátiles)

Equipamiento: Modernizar recursos informáticos (ordenadores)

Equipamiento: más tiempo de préstamo de portátiles

Equipamiento: dispositivos de grabación en ordenadores activos (USB)

Equipamiento: más programas en los ordenadores (Office)

Equipamiento: impresoras disponibles para los alumnos

Otras sugerencias de los usuarios

Permitir entrada bolso, apuntes, libros

No se debería permitir estudiar en la biblioteca; sólo consulta

Evitar reservas de sitios

F. Recomendaciones

La actuación que mejoraría más la satisfacción de los usuarios sería la **adaptación y reorganización de los espacios y lugares que ofrecen las bibliotecas**. En concreto **la actuación más demandada es poder contar con lugares colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo**.

Otra actuación que mejoraría bastante los resultados en la satisfacción de usuarios sería que las bibliotecas fueran **más silenciosas y más adecuadas como lugar de estudio**. En este aspecto son muy importantes los auxiliares y el personal que está en la entrada de la biblioteca, quizá algunos cursillos para que vean que de ellos depende en alto grado que la biblioteca sea un lugar que permite el estudio y que es silencioso podían dar muy buenos resultados.

Quizá hacer un cuerpo más definido con este personal y que para su ingreso se tenga que demostrar algún tipo de cualificación, podían dar buenos resultados a la hora de conseguir bibliotecas más silenciosas y mejores para el estudio individual. De la encuesta se deduce que este personal influye mucho en la imagen que los usuarios tienen de la biblioteca.

Con un pequeño esfuerzo las bibliotecas del conjunto que hemos llamado regular y que se sitúan en el espacio positivo/negativo (positivo en Valor Afectivo y negativo en Control de la Información) podían pasar a formar parte del espacio positivo/positivo, es decir, tener las dos dimensiones como servicios adecuados.

Es importante, si se vuelve a pasar una encuesta para conocer la satisfacción de los usuarios, intentar recoger el mayor número posible de contestaciones a la encuesta, pues para algunas bibliotecas el número tan pequeño de encuestas contestadas hace que sus resultados puedan ponerse en duda.

Como se observa en ninguna de las tres dimensiones de la encuesta Libqual para la BUG se muestra Superioridad, con lo cual tenemos que concluir que los usuarios esperan mucho más en cada una de ellas, o sea, los usuarios piensan que en todas ellas hay margen de mejora, tanto en las más adecuadas como en las menos. Claramente **la más prioritaria sería la Biblioteca como Lugar**; pero también muestran signo negativo, en la Superioridad del servicio, el Control de la Información y el Valor Afectivo.

Como han mostrado las conclusiones de la encuesta el usuario de la BUG es tradicional, y por ahora lo que demanda más son también servicios que podemos considerar tradicionales (como los espacios de las bibliotecas). Debería ser un objetivo de la BUG **lograr que este usuario evolucionara hacia lo que hemos llamado nuevo usuario, o emergente**, caracterizado por ser más exigente en la dimensión Control de la Información.

Para lograr este nuevo usuario puede ser de gran ayuda la **formación de usuarios**, que conozcan mejor las formas de buscar información, las colecciones de las bibliotecas, el funcionamiento y las nuevas posibilidades que

ofrece la biblioteca digital, los recursos electrónicos que tienen a su disposición, etc. El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) podría servir para dedicar algunas horas, dentro de los planes de estudio de los centros, para que los estudiantes que acceden a la Universidad de Granada conozcan y sepan usar todos los servicios que actualmente ofrece la BUG.

Podía ser de interés que la BUG se plantease como uno de sus objetivos la **alfabetización informacional** de los estudiantes de la Universidad. Esta alfabetización, además de ser una necesidad para los universitarios en la actual sociedad de la información, podía ayudar a resolver los problemas que se detectan de la poca formación en el uso de la biblioteca que tiene la mayor parte de la comunidad universitaria.

Una vez resueltos los problemas de espacio. Hay que hacer un esfuerzo para que **el usuario sea más exigente en el Control de la Información**, y que esta demanda supere al Valor Afectivo. (En base a que lo más deseado es el espacio que ofrecen las bibliotecas y el Valor Afectivo, y no el Control de la Información, se ha propuesto que estas demandas nos hablan de un usuario más tradicional, frente a uno más moderno que sería el que exige más en el Control de la Información).

La biblioteca debe **marcarse objetivos y trabajar para el logro de los mismos**, una de las carencias en la gestión de las bibliotecas ha sido que no han tenido objetivos. En este Informe y de otros sitios será posible definir objetivos, tanto para la BUG como individualmente para cada biblioteca. Las bibliotecas deben definir y marcar objetivos, y trabajar en función del logro de los mismos.

Quizá pueda ser interesante para el personal de la biblioteca **cursos de formación en gestión por objetivos**. Lo que facilitaría y reforzaría el que las bibliotecas trabajen en base a objetivos y para alcanzarlos.

El lugar/espacio que ofertan las bibliotecas tiene que ser un problema resuelto en poco tiempo, pues no parece que sea difícil de resolver, es más bien que hasta ahora las bibliotecas no se han planteado la necesidad de ofertar espacios colectivos para el estudio, trabajo en equipo, etc. Pero la tendencia actual de las bibliotecas hacia los CRAI debe hacer que esta situación cambie en poco tiempo.

G. Referencias:

- Association of Research Libraries [2006]

<http://www.arl.org/>

- Benchmarking in Higher Education: A study conducted by the Commonwealth Higher Education Management Service [1998]. – New papers on Higher Education (Studies and Research). - [En línea]. Disponible en Internet:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001128/112812eo.pdf>
[Visitado: 03/12/06].

- Herrera-Viedma, E. ; Alonso, S. ; López Gijón, J. ; Ávila, B. ; Vílchez Pardo, J. [2006]

Un modelo de evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias digitales basado en técnicas difusas. - Revista Encuentros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação). Numero especial. 2º Semestre 2006
Accesible en: <http://www.encuentros-bibli.ufsc.br/especial.html>

- Herrera-Viedma, E. ; Alonso, S. ; López Gijón, J. ; Vílchez Pardo, J. ; Ávila, B. ; López Herrera, A. G. [2006]

Evaluando la calidad de las bibliotecas digitales universitarias usando técnicas de inteligencia artificial. - International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies. (INSCIT 2006) (1ª. 2006. Mérida). - Actas del Congreso, Vol. 2, pp. 228-232.

- Herrera-Viedma, E. ; López Gijón, J. ; Herranz Navarra, F. ; Vílchez Pardo, J. ; Fernández Porcel, A. ; Alonso, S. [2006]

Una herramienta para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias. -
Simposium internacional de bibliotecas digitales (4. 2006. Málaga). - Actas del Congreso.

- Herrera-Viedma, E. ; López Gijón, J. ; Vílchez Pardo, J. [2005]

ECABUD: Una herramienta para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias digitales. - *Congreso español de informática* (I. 2005. Granada). – Actas del Congreso.

- 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.

- 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.
- Moya Anegón, F. ; López Gijón, J. [2002]
Mapa Bibliotecario de Andalucía. – Sevilla : Consejería de Cultura. [En CD-ROM]

