

**ESTUDIO DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CARLOS III
DE MADRID, BASADO EN LA SATISFACCION DE USUARIOS
2010**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

RESUMEN DEL ESTUDIO REALIZADO POR SECABA

A. Aspectos Metodológicos	<u>2</u>
B. Conclusiones	
• B.1. Conclusiones generales	<u>4</u>
• B.2. Conclusiones por tipología de usuarios	<u>5</u>
• B.3. Conclusiones por Bibliotecas	<u>6</u>
C. Comparación con otros países	<u>7</u>
D. Resultados por tipos de usuarios	<u>8</u>
• D.1.1.- D.1.6. Gráficos de resultados	<u>8</u>
• D.2.1.- D.2.6. Tablas con resultados de las 3 dimensiones	<u>11</u>
• D.3.1.- D.3.6. Tablas de preguntas sobre satisfacción general	<u>14</u>
• D.4.1.- D.4.6. Tablas de preguntas sobre frecuencia de uso.	<u>16</u>
• D.5.1.- D.5.6. Tablas de resultados de las preguntas ordenados de mayor a menor	<u>18</u>
E. Resultados Generales y por Bibliotecas	<u>24</u>
• E.1.1.- E.1.6. Gráficos por Biblioteca	<u>24</u>
• E.2.1.- E.2.6. Tablas con los resultados de las 3 dimensiones	<u>27</u>
• E.3.1.- E.3.6. Tablas de preguntas sobre satisfacción general	<u>30</u>
• E.4.1.- E.4.6. Tablas de preguntas sobre frecuencia de uso.	<u>32</u>
• E.5.1.- E.5.6. Tablas de resultados de las preguntas ordenados de mayor a menor	<u>34</u>
F. Quejas, sugerencias y Felicitaciones	<u>39</u>
Ciencias Sociales y Jurídicas	<u>39</u>
Escuela Politécnica Superior	<u>42</u>
Humanidades	<u>46</u>
Colmenarejo	<u>49</u>

ESTUDIO DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID, BASADO EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2010

INTRODUCCIÓN

La Universidad Carlos III de Madrid y su Biblioteca han venido realizando diversas encuestas y estudios para medir la satisfacción de los usuarios con este servicio.

Este año 2010 hemos introducido varias novedades:

- *Se ha elegido la metodología Libqual desarrollada en 2006 por la Association of Research Libraries ARL (Asociación de Bibliotecas de Investigación USA) para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios.*
- *Se ha realizado en colaboración con el Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad (SECABA) de la Universidad de Granada que gestiona en España Libqual*
- *Han participado todos los grupos de usuarios (Alumnos, PDI, PAS...)*
- *El usuario ha cumplimentado las encuestas a través del Web en vez de en papel.*

RESUMEN DEL ESTUDIO REALIZADO POR SECABA (Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad – UGR)

A. Aspectos Metodológicos

La encuesta se realizó entre el 15 de Abril y el 7 de Junio de 2010 a través de la página web de la biblioteca

Los OBJETIVOS de LibQual 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 atención del Personal)
- La Biblioteca como Lugar.
- El 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.

Además de estas preguntas la encuesta solicitaba a los usuarios que dieran su opinión, en texto libre, sobre los servicios de la biblioteca.

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

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

- 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.

Grado de participación

Biblioteca	Núm. de Encuestas	%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas (Campus de Getafe)	117	23,83%
Biblioteca de la Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación (Campus de Getafe)	90	18,33%
Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior (Campus de Leganés)	189	38,49%
Biblioteca Multidisciplinar (Campus de Colmenarejo)	95	19,35%
TOTALES	491	100%

Tipología de Encuestados	Núm. de Encuestas	%
Alumnos de Grado	141	28,72%
Alumnos de Primer y Segundo Ciclo	165	33,60%
Alumnos de Posgrado	24	4,89%
Alumnos de otros cursos (Universidad de Mayores, Estudios Hispánicos, etc.)	6	1,22%
PAS	29	5,91%
PDI	126	25,66%
TOTALES	491	100%

El número total de encuestas cumplimentadas ha sido de 555, de las cuales 64 han sido anuladas, por no estar bien contestadas, por tanto el número de encuestas válidas es de 491, de estas es de donde proceden todos los resultados que se muestran en este estudio.

El número de anulaciones es un poco alto y da idea de la complejidad que para algunos usuarios tiene contestar a las preguntas a través de los tres niveles pedidos:

- **Nivel mínimo exigible**
- **Nivel observado**
- **Nivel deseado**

B. Conclusiones

B.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 de la Universidad Carlos III:

Resultados de la Adecuación para la Biblioteca UC3M				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.31	7.22	8.34	+0.91
Control de la Información	6.37	6.89	8.47	+0.52
La Biblioteca como Espacio	6.47	6.53	8.49	+0.06

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		
	Bibliotecas Positivas	Bibliotecas Negativas
Valor Afectivo del Servicio	4	0
Control de la Información	4	0
La Biblioteca como Espacio	2	2

Si observamos estas tablas se ve que **el problema fundamental de la Biblioteca de la Universidad Carlos III (BUC3M) que señalan los usuarios es el espacio, la Biblioteca como Lugar**. En la primera tabla aparece como servicio menos adecuado (0.06) y en la segunda de un total de 4 bibliotecas 2 aparecen con servicio no adecuado en esta dimensión. En esta valoración creemos que influye el hecho de que parte de la encuesta se ha realizado en período de exámenes, cuando la biblioteca tiene una mayor presencia de estudiantes que en algunos momentos llega a la saturación

El **Valor Afectivo del Servicio** y el **Control de la Información** para toda la BUC3M aparecen como servicios adecuados (0.91 y 0.52 respectivamente). En las 4 bibliotecas estudiadas estos servicios son valorados por los usuarios como servicios adecuados.

B.2. Conclusiones por tipología de usuarios

Vamos a mostrar una tabla con los resultados de las dimensiones para la totalidad de la Biblioteca de la UC3M y por cada tipología de usuario:

Adecuación del Servicio por Tipos de Usuarios (UC3M)							
	BUC3M	Grado	Posgrado	1er.2ºCiclo	PDI	Otros	PAS
Valor Afectivo del Servicio	+0.91	+0.67	+0.21	+0.87	+1.25	+1.96	+1.3
Control de la Información	+0.52	+0.52	-0.23	+0.42	+0.66	+1.21	+1.14
La Biblioteca como Espacio	+0.06	+0.25	-0.23	-0.32	+0.35	+1	+0.41

La mejor valoración de los servicios de las bibliotecas, si lo analizamos por las seis tipologías de usuarios que se definieron **corresponde a los alumnos de otros cursos, PAS, PDI y alumnos de Grado**. Para estos usuarios todos los servicios que les ofertan las bibliotecas son adecuados. En la situación contraria, es decir, **la peor valoración de los servicios, se da entre los estudiantes de Posgrado**, pues la valoración que hacen de la Biblioteca como Lugar y el Control de la Información (-0.23) es inadecuada. Para los usuarios de **1er y Segundo Ciclo**, que son los usuarios con mayor porcentaje de contestación a la encuesta (33,6%), también son inadecuados los espacios ofrecidos por la biblioteca (-0.32).

En general, la valoración que hacen los usuarios de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid es positiva, tan sólo manifiestan su insatisfacción con los espacios ofertados.

B.3. Conclusiones por Bibliotecas

	CC. Sociales y Jurídicas	Humanidades, Documentación, Comunicación	Politécnica	Multidisciplinar
Valor Afectivo del Servicio				
Adecuación	0.53	0.79	1.13	1.05
La Biblioteca como Espacio				
Adecuación	-0.61	-0.65	0.49	0.71
Control de la Información				
Adecuación	0.41	0.26	0.56	0.88

Como hemos visto el nivel de adecuación es positivo en todos los los valores excepto en los espaciales para 2 bibliotecas. Son la biblioteca más pequeña (Humanidades) a la espera de un nuevo espacio en el futuro Edificio 18, y la de CC.Sociales , la más antigua y que necesitaría importantes inversiones para su reconversión o ampliación.

Sin embargo si lo que queremos ver es cuál es el valor mínimo y deseado más alto es decir aquello que exigen y desean los usuarios en un porcentaje mayor, (Tabla inferior) nos encontramos con que es el valor espacial para todas las bibliotecas excepto para la de Humanidades en que el valor más importante es el de Control de información.

Teniendo en cuenta que es la biblioteca menos dotada en cuanto a espacio supone un gran interés de los usuarios en que la Biblioteca amplie o profundice en el control de la información

	CC. Sociales y Jurídicas	Humanidades, Documentación, Comunicación	Politécnica	Multidisciplinar
Valor Afectivo del Servicio				
Valor Mínimo	6.32	6.52	6.27	6.16
Valor observado	6.85	7.31	7.40	7.21
Valor deseado	8.22	8.45	8.38	8.27
La Biblioteca como Espacio				
Valor Mínimo	6.59	6.41	6.41	6.50
Valor observado	5.98	5.76	6.90	7.21
Valor deseado	8.44	8.45	8.53	8.54
Control de la Información				
Valor Mínimo	6.45	6.56	6.29	6.23
Valor observado	6.86	6.82	6.85	7.11
Valor deseado	8.42	8.53	8.48	8.44

C. Comparación con otros países

Vamos a hacer ahora una comparación con otros países y sistemas bibliotecarios (M. Kyrillidou y A. C. Persson [2006]). Para ello vamos a representar en una tabla los valores mínimos y deseados de las tres dimensiones para una serie de países (Suecia, USA e Inglaterra) y de Universidades (Lund y BUC3M):

VALORES MINIMO Y DESEADO		
BUC3M	Mínimo	Deseado
Valor Afectivo del Servicio	6.31	8.34
La Biblioteca como Espacio	6.47	8.49
Control de la Información	6.37	8.47
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

Para todos los sistemas con los que comparamos la BUC3M el mínimo más alto es el Control de la Información. **Por el contrario, en la BUC3M, como hemos visto anteriormente, la Biblioteca como Lugar es la dimensión donde los usuarios son más exigentes.**

El deseado más alto para todos los sistemas es el Control de la Información, excepto para la Biblioteca Carlos III de Madrid, es decir los usuarios de los otros sistemas lo que más desean (expectativas) es Control de la Información, los de la BUC3M sin embargo lo que más desean es Espacio.

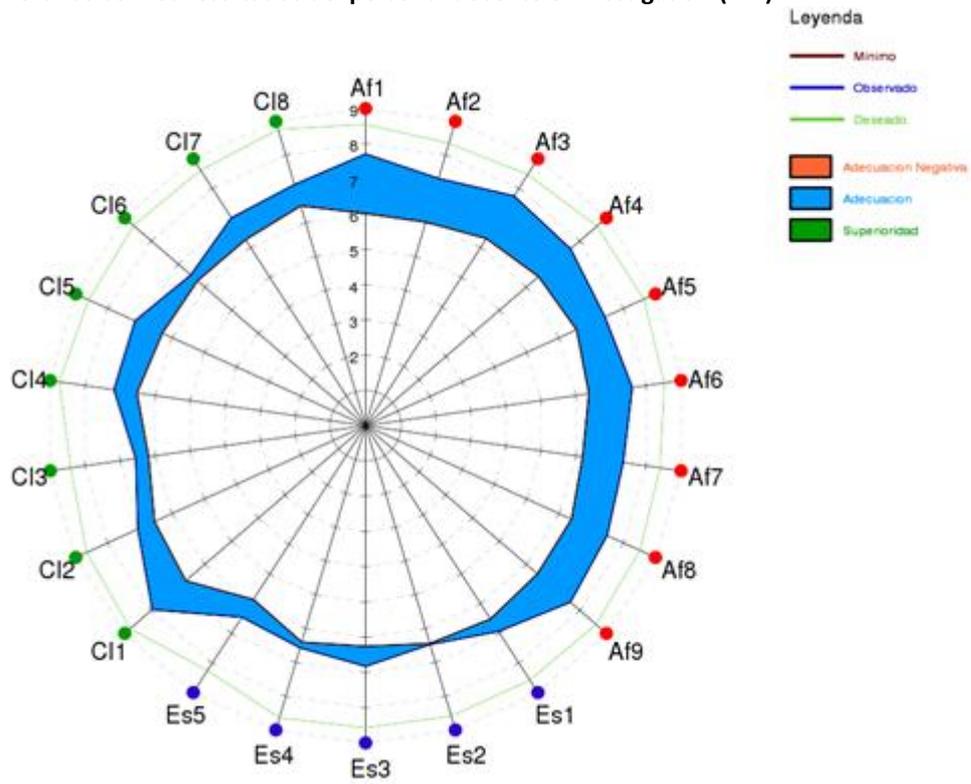
Este tipo de usuario emergente, que exige más Control de la Información, más posibilidades para ser autónomo e independiente en sus búsquedas de información, aparece, como vimos anteriormente al analizar los mínimos, sólo en algunos usuarios de la BUC3M (PDI y otros usuarios).

Es curioso observar como la Buc3m tiene el usuario más exigente ya que los valores mínimos que exige y los deseados son los de puntuación más alta de todos los países Lo que nos lleva a plantearnos diversas preguntas:

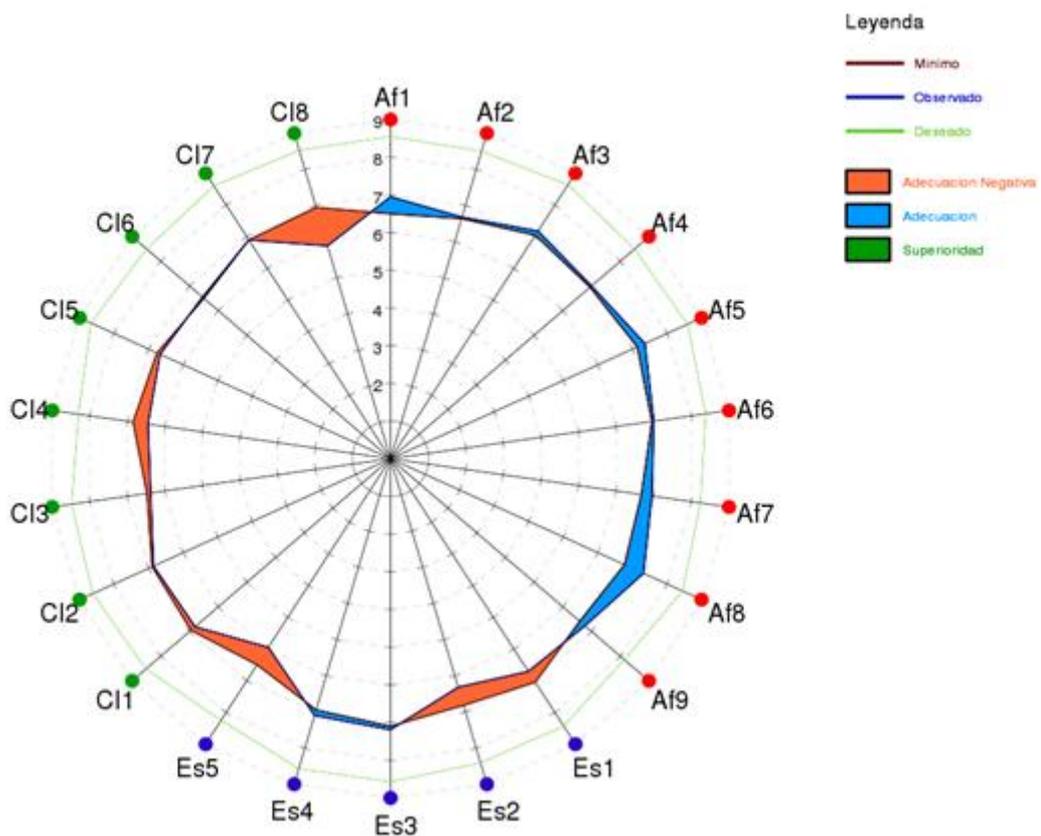
¿Conocen nuestros usuarios lo que deben esperar de los servicios?, ¿Saben cuál es la misión de una biblioteca?, ¿Hemos difundido mal nuestro cometido?, ¿Hay que reforzar la formación de usuarios en el aspecto de servicios bibliotecarios?

D. Resultados por tipos de usuarios

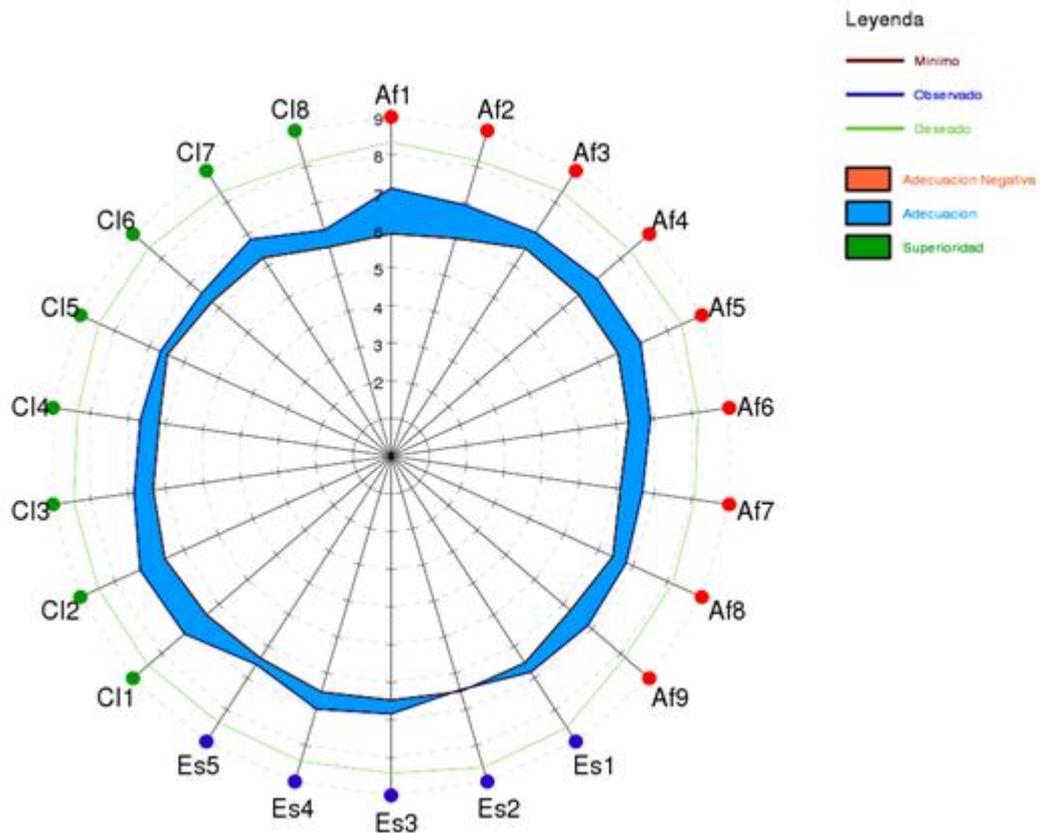
D. 1. 1. Gráfico con los resultados del personal docente e investigador (PDI)



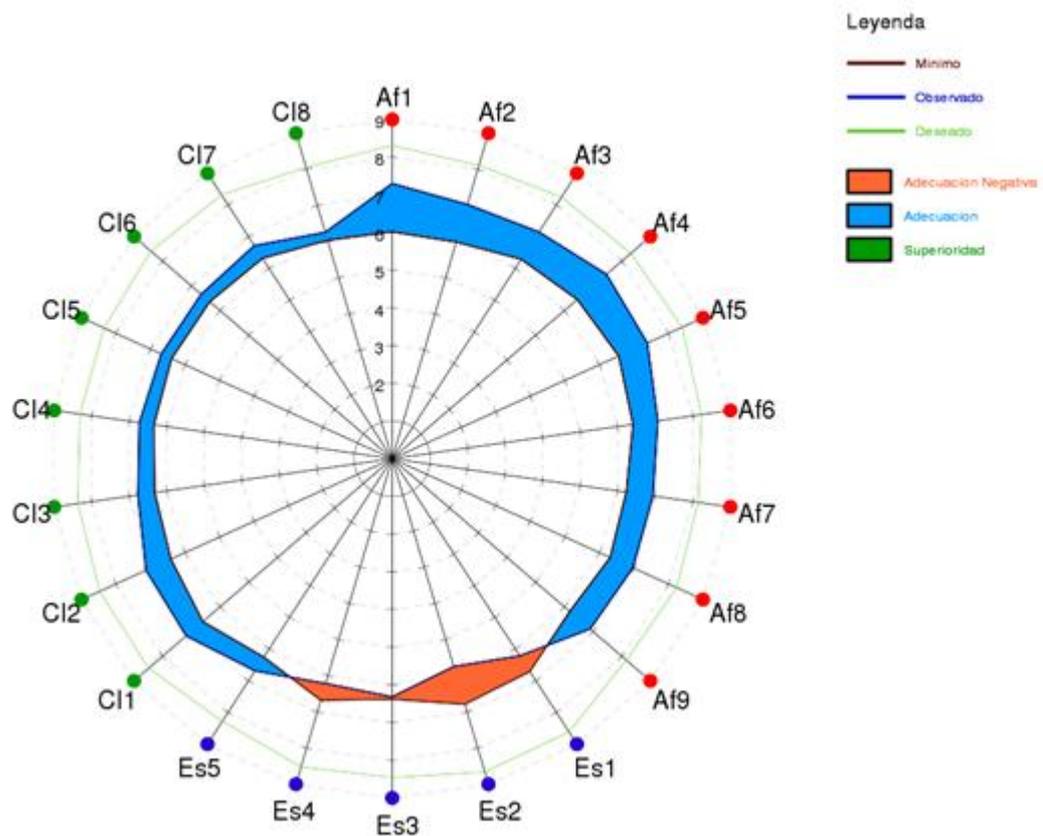
D.1.2. Gráfico con los resultados de los Alumnos de Posgrado



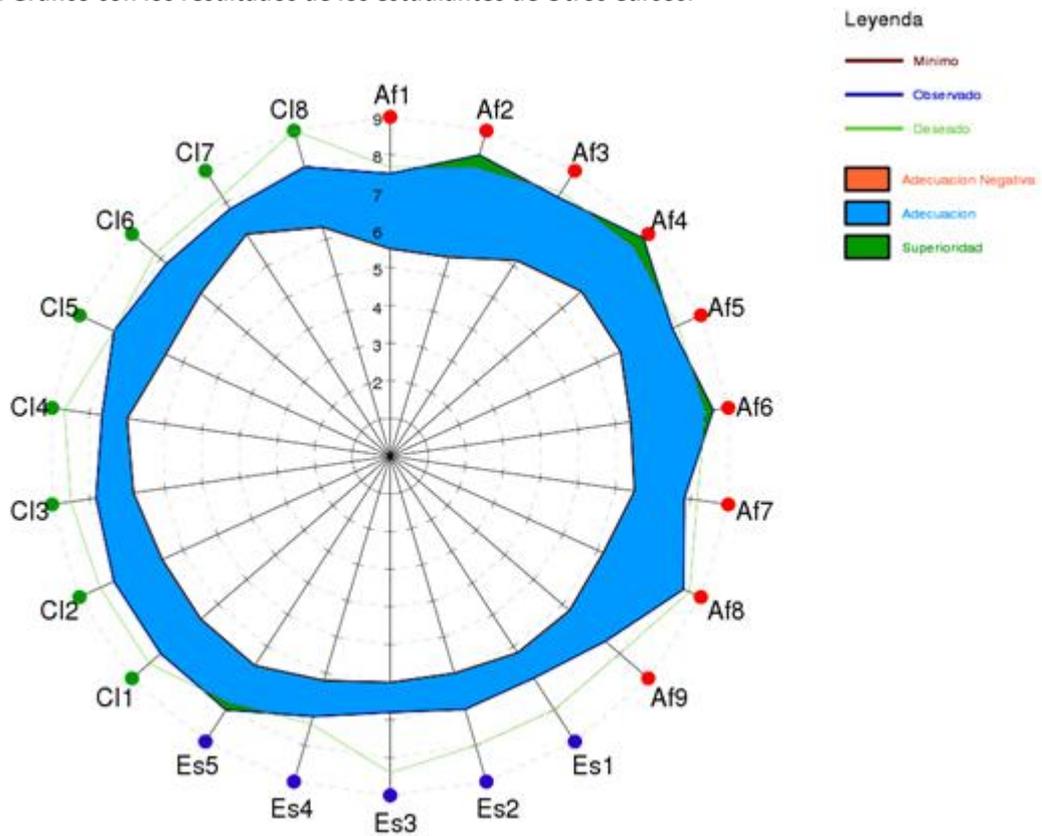
D.1.3. Gráfico con los resultados de Estudiantes de Grado



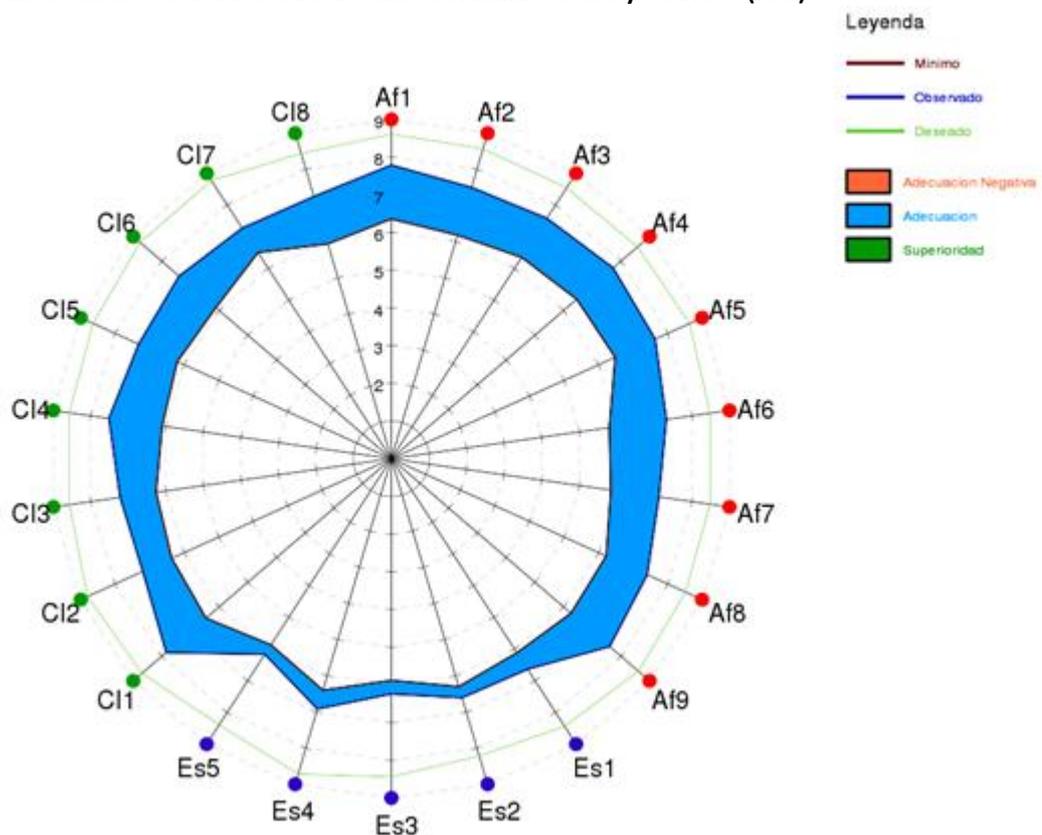
D.1.4. Gráfico con los resultados de Estudiantes de Primer y Segundo Ciclo



D. 1.5. Gráfico con los resultados de los estudiantes de Otros Cursos.



D. 1.6. Gráfico con los resultados del Personal de Administración y Servicios (PAS)



D.2.1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones para el Personal Docente e Investigador

Biblioteca Universidad Carlos III – PDI				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.3	7.55	8.52	1.25
La Biblio. como Espacio	6.3	6.65	8.53	0.35
Control de la Información	6.42	7.08	8.66	0.66

Comentarios a los resultados

Como podemos observar, para el Personal Docente e Investigador, todos los servicios tienen Adecuación. El *Valor Afectivo del Servicio* es la dimensión mejor valorada (1.25), seguida del *Control de la Información* (0.66) y la *Biblioteca como Espacio* (0.35).

D. 2. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones para los Alumnos de Posgrado

Biblioteca Universidad Carlos III – Alumnos de Posgrado				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.81	7.02	8.44	0.21
La Biblio. como Espacio	6.88	6.65	8.45	-0.23
Control de la Información	6.79	6.56	8.53	-0.23

Comentarios a los resultados

Como se observa, los estudiantes de postgrado sólo valoran como adecuado el *Valor Afectivo del Servicio* (0.21). Como servicio inadecuado aparecen igualmente valorados la *Biblioteca como Espacio* y el *Control de la Información* (-0.23).

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

Biblioteca Universidad Carlos III – Alumnos de Grado				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.3	6.97	8.24	0.67
La Biblio. como Espacio	6.48	6.73	8.48	0.25
Control de la Información	6.28	6.8	8.39	0.52

Comentarios a los resultados

Los resultados para los estudiantes de grado son bastante buenos. Las tres dimensiones son adecuadas, siendo el *Valor Afectivo* (0.67) la que consigue mejor valoración.

D. 2. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones para los Alumnos de Primer y Segundo Ciclo

Biblioteca Universidad Carlos III – Alumnos 1er y 2º Ciclo				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.27	7.14	8.24	0.87
La Biblio. como Espacio	6.56	6.24	8.51	-0.32
Control de la Información	6.35	6.77	8.35	0.42

Comentarios a los resultados

Como observamos en la tabla, para los alumnos de 1er y Segundo Ciclo, dos de las tres dimensiones en que agrupamos la encuesta son adecuadas. La que tiene mejor adecuación es el *Valor Afectivo del Servicio* (0.87). También es adecuado el *Control de la Información* (0.42). La *Biblioteca como Espacio* tiene una adecuación negativa (-0.32). En este punto está claro que los deseos de los usuarios y lo que les ofrece la biblioteca están distanciados.

D. 2. 5. Tabla con los resultados de las tres dimensiones para los Alumnos de Otros cursos

Biblioteca Universidad Carlos III Alumno de otros cursos				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.2	8.16	8.23	1.96
La Biblio. como Espacio	6.2	7.2	7.92	1
Control de la Información	6.68	7.89	8.42	1.21

Comentarios a los resultados

Los alumnos de otros cursos piensan que todos los servicios que les ofrece la biblioteca son adecuados. El Valor Afectivo del servicio muestra la adecuación más alta del estudio (1.96), que se corresponde con un DM Score del 97%, lo cual es una valoración muy buena; la biblioteca trabaja en la dirección correcta para satisfacer plenamente los deseos de estos usuarios. Para el Control de la Información también aparece una puntuación muy positiva, tanto en la Adecuación (1.21), como en el DM Score (70%). Hay que destacar en este tipo de usuarios que varios ítems, relacionados con al Valor Afectivo del servicio (Af2, Af4 y Af6) y con el Espacio (Es5), consiguen Superioridad. Lo cual no es nada fácil, pues para que esto ocurra se necesita que las expectativas del usuario, el deseado, se vean sobrepasadas por lo que observa.

D. 2. 6. Tabla con los resultados de las tres dimensiones para el Personal de Administración y Servicios

Biblioteca Universidad Carlos III – PAS				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.22	7.52	8.56	1.3
La Biblio. como Espacio	6.11	6.52	8.44	0.41
Control de la Información	6.24	7.38	8.66	1.14

Comentarios a los resultados

El Personal de Administración y Servicios muestra unos resultados bastante buenos en las tres dimensiones, ya que el *Valor Afectivo* (1.3), el *Control de la Información* (1.14) y la *Biblioteca como Espacio* (0.41) son adecuados.

En la medición DM Score la mejor puntuación se alcanza en el Valor Afectivo (56%), seguido del Control de la Información (47%).

D. 3. 1. Preguntas sobre satisfacción general con la Biblioteca formuladas al PDI

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	7.23	1.75	123
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	7.52	1.51	120
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.61	1.3	122

D. 3. 2. Preguntas sobre satisfacción general con la Biblioteca formuladas a los Estudiantes de Posgrado

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	6.57	1.9	23
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	7.39	1.37	23
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.3	1.43	23

D. 3. 3. Preguntas sobre satisfacción general con la Biblioteca formuladas a los Estudiantes de Grado.

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	6.69	1.48	132
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	7.13	1.56	134
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.32	1.27	133

D. 3. 4. Preguntas sobre satisfacción general con la Biblioteca formuladas a los Estudiantes de Primer y Segundo Ciclo

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	6.46	1.72	160
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	7.24	1.47	161
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.3	1.29	160

D. 3. 5. Preguntas sobre satisfacción general con la Biblioteca formuladas a los Estudiantes de Otros cursos

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	7	1.41	6
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	7.5	1.05	6
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.67	1.03	6

D.3.6. Preguntas sobre satisfacción general con la Biblioteca formuladas al PAS

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	6.96	1.06	25
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	6.96	0.92	26
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.56	0.8	27

D.4.1. Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la Biblioteca formuladas al PDI

Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la biblioteca						
Código	Pregunta	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Nunca
HU1	¿Con qué frecuencia usa recursos en las dependencias de la biblioteca?	n=10 8.06%	n=54 43.55%	n=37 29.84%	n=22 17.74%	n=1 0.81%
HU2	¿Con qué frecuencia accede a recursos de la biblioteca a través de la página web de la biblioteca?	n=38 30.65%	n=67 54.03%	n=8 6.45%	n=8 6.45%	n=3 2.42%
HU3	¿Con qué frecuencia usa Yahoo, Google u otros portales, que no sea el de la biblioteca, para buscar información?	n=99 81.15%	n=20 16.39%	n=2 1.64%	n=0 0%	n=1 0.82%

D.4.2. Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la Biblioteca formuladas a los estudiantes de Posgrado

Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la biblioteca						
Código	Pregunta	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Nunca
HU1	¿Con qué frecuencia usa recursos en las dependencias de la biblioteca?	n=9 39.13%	n=6 26.09%	n=5 21.74%	n=3 13.04%	n=0 0%
HU2	¿Con qué frecuencia accede a recursos de la biblioteca a través de la página web de la biblioteca?	n=8 34.78%	n=8 34.78%	n=4 17.39%	n=2 8.7%	n=1 4.35%
HU3	¿Con qué frecuencia usa Yahoo, Google u otros portales, que no sea el de la biblioteca, para buscar información?	n=22 95.65%	n=1 4.35%	n=0 0%	n=0 0%	n=0 0%

D.4.3. Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la Biblioteca formuladas a los estudiantes de Grado

Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la biblioteca						
Código	Pregunta	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Nunca
HU1	¿Con qué frecuencia usa recursos en las dependencias de la biblioteca?	n=42 30.66%	n=70 51.09%	n=20 14.6%	n=5 3.65%	n=0 0%
HU2	¿Con qué frecuencia accede a recursos de la biblioteca a través de la página web de la biblioteca?	n=37 27.21%	n=50 36.76%	n=32 23.53%	n=15 11.03%	n=2 1.47%
HU3	¿Con qué frecuencia usa Yahoo, Google u otros portales, que no sea el de la biblioteca, para buscar información?	n=120 88.24%	n=11 8.09%	n=2 1.47%	n=1 0.74%	n=2 1.47%

D.4.4. Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la Biblioteca formuladas a los estudiantes de Primer y Segundo Ciclo

Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la biblioteca						
Código	Pregunta	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Nunca
HU1	¿Con qué frecuencia usa recursos en las dependencias de la biblioteca?	n=54 33.96%	n=78 49.06%	n=23 14.47%	n=4 2.52%	n=0 0%
HU2	¿Con qué frecuencia accede a recursos de la biblioteca a través de la página web de la biblioteca?	n=31 19.5%	n=80 50.31%	n=29 18.24%	n=15 9.43%	n=4 2.52%
HU3	¿Con qué frecuencia usa Yahoo, Google u otros portales, que no sea el de la biblioteca, para buscar información?	n=133 83.65%	n=24 15.09%	n=1 0.63%	n=1 0.63%	n=0 0%

D.4.5. Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la Biblioteca formuladas a los estudiantes de Otros cursos

Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la biblioteca						
Código	Pregunta	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Nunca
HU1	¿Con qué frecuencia usa recursos en las dependencias de la biblioteca?	n=0 0%	n=3 50%	n=3 50%	n=0 0%	n=0 0%
HU2	¿Con qué frecuencia accede a recursos de la biblioteca a través de la página web de la biblioteca?	n=2 33.33%	n=3 50%	n=1 16.67%	n=0 0%	n=0 0%
HU3	¿Con qué frecuencia usa Yahoo, Google u otros portales, que no sea el de la biblioteca, para buscar información?	n=4 66.67%	n=1 16.67%	n=1 16.67%	n=0 0%	n=0 0%

D.4.6. Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la Biblioteca formuladas al PAS

Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la biblioteca						
Código	Pregunta	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Nunca
HU1	¿Con qué frecuencia usa recursos en las dependencias de la biblioteca?	n=5 17.86%	n=11 39.29%	n=4 14.29%	n=7 25%	n=1 3.57%
HU2	¿Con qué frecuencia accede a recursos de la biblioteca a través de la página web de la biblioteca?	n=5 17.86%	n=15 53.57%	n=2 7.14%	n=4 14.29%	n=2 7.14%
HU3	¿Con qué frecuencia usa Yahoo, Google u otros portales, que no sea el de la biblioteca, para buscar información?	n=25 89.29%	n=2 7.14%	n=1 3.57%	n=0 0%	n=0 0%

D.5.1. Resultados de las preguntas formuladas al PDI, ordenados de mayor a menor adecuación

Resultados Personal Docente e Investigador (PDI)					
Los datos se han obtenido a partir de 126 encuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	6.02	7.71	8.55	1.69
Af3	El personal es siempre amable	6.31	7.75	8.47	1.44
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.02	7.31	8.35	1.29
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.72	7.97	8.79	1.25
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	6.37	7.61	8.52	1.24
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.42	7.65	8.61	1.23
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.46	7.66	8.64	1.2
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.19	7.35	8.4	1.16
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.39	7.5	8.52	1.11
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.55	7.43	8.64	0.88
Cl5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.31	7.16	8.6	0.85
Cl7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.27	7.01	8.62	0.74
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.52	7.18	8.74	0.66
Cl8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.5	7.13	8.76	0.63
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.86	6.46	8.26	0.6
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.26	6.83	8.57	0.57
Cl2	El sitio <u>web</u> de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.55	7.07	8.66	0.52
Es1	Los espacios de la biblioteca animan al estudio y el aprendizaje	6.52	6.94	8.58	0.42
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.19	6.56	8.41	0.37
Cl6	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	6.28	6.53	8.67	0.25
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.4	6.57	8.64	0.17
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.44	6.47	8.59	0.03

D.5.2. Resultados de las preguntas formuladas a los Alumnos de Posgrado ordenados de mayor a menor adecuación

Resultados Alumnos de Posgrado					
Los datos se han obtenido a partir de 24 encuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.77	7.32	8.45	0.55
Af1	El personal le inspira confianza	6.5	6.95	8.55	0.45
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.67	6.95	8.24	0.28
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.14	7.36	8.59	0.22
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.59	6.77	8.14	0.18
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.95	7.1	8.57	0.15
Af3	El personal es siempre amable	7.05	7.18	8.64	0.13
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.1	7.19	8.57	0.09
CI6	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	6.5	6.55	8.5	0.05
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	6.95	7	8.38	0.05
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.95	7	8.5	0.05
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.64	6.68	8.5	0.04
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.9	6.9	8.6	0
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.9	6.86	8.62	-0.04
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.76	6.67	8.67	-0.09
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.48	6.38	8.48	-0.1
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.95	6.81	8.52	-0.14
Es1	Los espacios de la biblioteca animan al estudio y el aprendizaje	7.05	6.71	8.43	-0.34
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.85	6.45	8.3	-0.4
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.82	6.32	8.41	-0.5
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.5	5.95	8.25	-0.55
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.95	5.89	8.53	-1.06

D.5.3. Resultados de las preguntas formuladas a los alumnos de Grado ordenados de mayor a menor adecuación.

Resultados – Alumnos de Grado					
Los datos se han obtenido a partir de 141 encuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	5.9	7.11	8.34	1.21
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.02	6.94	8.17	0.92
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.43	7.2	8.47	0.77
CI2	El sitio <u>web</u> de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.55	7.27	8.48	0.72
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.57	7.23	8.42	0.66
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.54	7.18	8.33	0.64
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.25	6.86	8.15	0.61
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.1	6.69	8.09	0.59
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.25	6.84	8.32	0.59
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	6.32	6.9	8.17	0.58
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.17	6.68	8.34	0.51
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.33	6.84	8.45	0.51
Af3	El personal es siempre amable	6.55	7.05	8.34	0.5
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.52	6.99	8.44	0.47
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.78	6.25	8.11	0.47
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.42	6.81	8.15	0.39
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.47	6.84	8.41	0.37
CI6	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	6.25	6.6	8.45	0.35
Es1	Los espacios de la biblioteca animan al estudio y el aprendizaje	6.52	6.81	8.56	0.29
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.37	6.57	8.4	0.2
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.48	6.68	8.47	0.2
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.51	6.46	8.61	-0.05

D.5.4. Resultados de las preguntas formuladas a los Alumnos de Primer y Segundo Ciclo ordenados de mayor a menor adecuación

Resultados Alumnos de Primer y Segundo Ciclo					
Los datos se han obtenido a partir de 165 encuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	6.02	7.3	8.31	1.28
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	5.99	7.03	8.11	1.04
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.45	7.47	8.32	1.02
Af3	El personal es siempre amable	6.29	7.15	8.25	0.86
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.56	7.39	8.4	0.83
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.41	7.13	8.47	0.72
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.19	6.9	8.16	0.71
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.23	6.94	8.14	0.71
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.31	6.97	8.24	0.66
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	6.41	7.07	8.23	0.66
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.6	7.18	8.49	0.58
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.32	6.77	8.37	0.45
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.26	6.69	8.28	0.43
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.32	6.72	8.32	0.4
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.34	6.73	8.31	0.39
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.39	6.69	8.35	0.3
CI6	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	6.36	6.66	8.41	0.3
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.04	6.26	8.06	0.22
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.38	6.32	8.46	-0.06
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.68	6.22	8.52	-0.46
Es1	Los espacios de la biblioteca animan al estudio y el aprendizaje	6.71	6.22	8.62	-0.49
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.79	5.75	8.66	-1.04

D.5.5. Resultados de las preguntas formuladas a alumnos de otros cursos ordenados de mayor a menor adecuación

Resultados Alumnos Otros Cursos					
Los datos se han obtenido a partir de 6 encuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	5.5	8.33	8	2.83
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.17	8.5	8.67	2.33
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	6.4	8.6	8.4	2.2
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.67	8.83	8.5	2.16
Af3	El personal es siempre amable	6.17	8.17	8.33	2
Af1	El personal le inspira confianza	5.5	7.5	7.67	2
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.33	8	9	1.67
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.5	8	8	1.5
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.67	8.17	8.33	1.5
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.6	8	8.4	1.4
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.6	8	8.4	1.4
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.6	8	7.8	1.4
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.5	7.83	8.17	1.33
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.25	7.5	8	1.25
CI6	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	6.6	7.8	8.2	1.2
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.83	7.83	8.5	1
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.2	7.2	7.4	1
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6	7	8	1
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7	7.8	8.2	0.8
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6	6.8	8.4	0.8
Es1	Los espacios de la biblioteca animan al estudio y el aprendizaje	6.2	7	8	0.8
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7	7.67	8.67	0.67

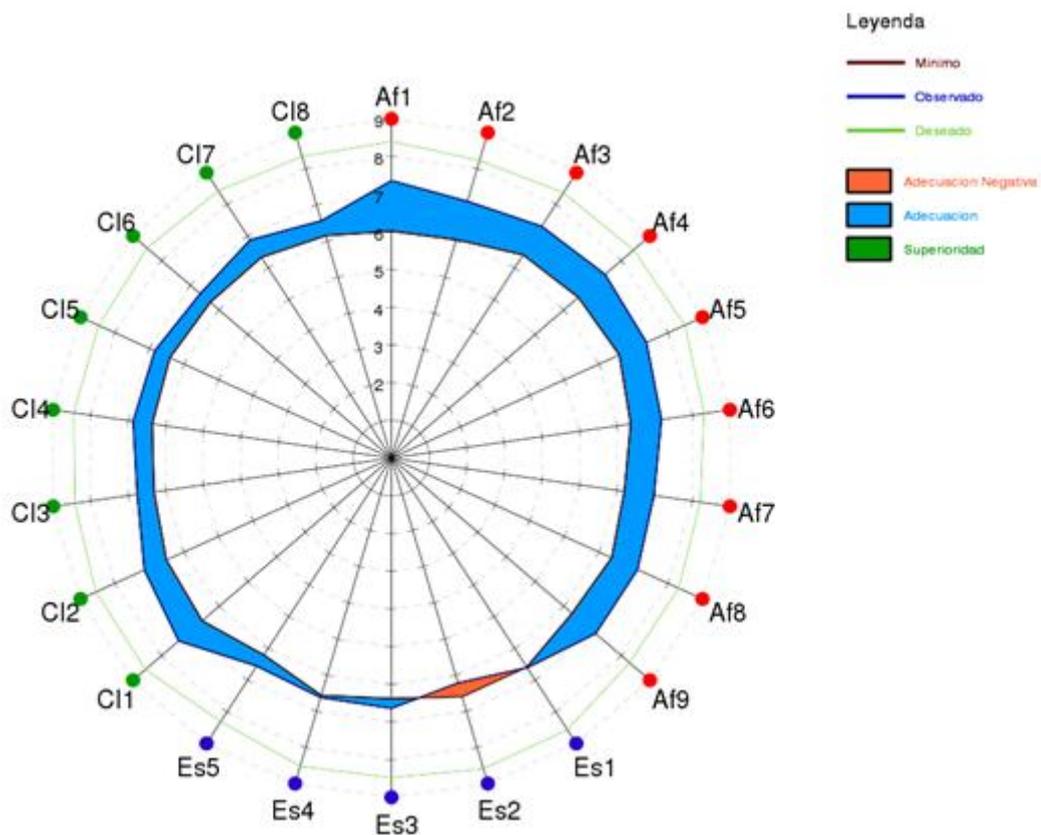
Nota: Se ha obtenido una superioridad de 0.33 para las preguntas Af2 y Af4 y de 0.2 para Af6 y Es5.

D.5.6. Resultados de las preguntas formuladas al PAS ordenados de mayor a menor adecuación

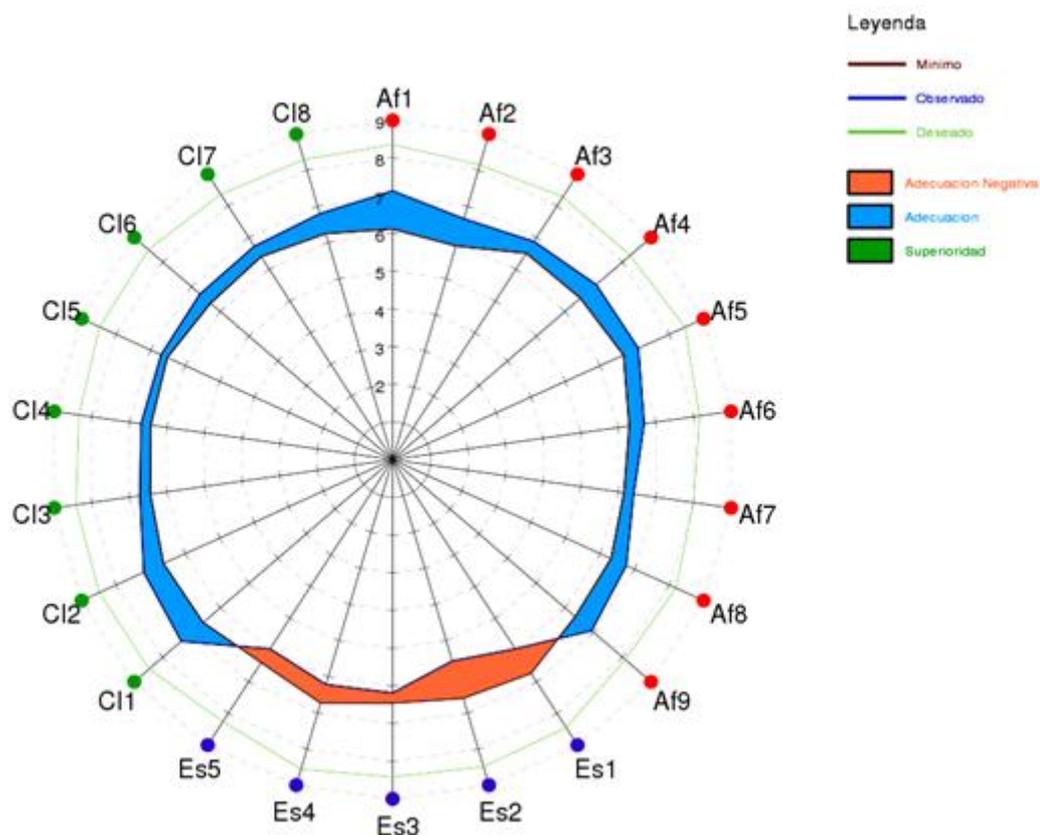
Resultados Personal Administración y Servicios (PAS)					
Los datos se han obtenido a partir de 29 encuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	5.8	7.32	8.48	1.52
Af1	El personal le inspira confianza	6.36	7.79	8.61	1.43
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.1	7.52	8.57	1.42
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.46	7.85	8.69	1.39
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.26	7.61	8.61	1.35
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.18	7.5	8.57	1.32
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.94	7.25	8.44	1.31
CI6	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	6.12	7.4	8.76	1.28
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.84	7.12	8.48	1.28
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.46	7.73	8.58	1.27
Af3	El personal es siempre amable	6.35	7.58	8.54	1.23
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.22	7.41	8.52	1.19
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.48	7.64	8.64	1.16
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.2	7.32	8.64	1.12
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.26	7.22	8.57	0.96
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.36	7.2	8.8	0.84
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.5	7.27	8.77	0.77
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.4	6.92	8.72	0.52
Es1	Los espacios de la biblioteca animan al estudio y el aprendizaje	6.12	6.64	8.44	0.52
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.88	6.24	8.44	0.36
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.3	6.61	8.22	0.31
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.87	6.17	8.39	0.3

E. Resultados Generales y por Bibliotecas

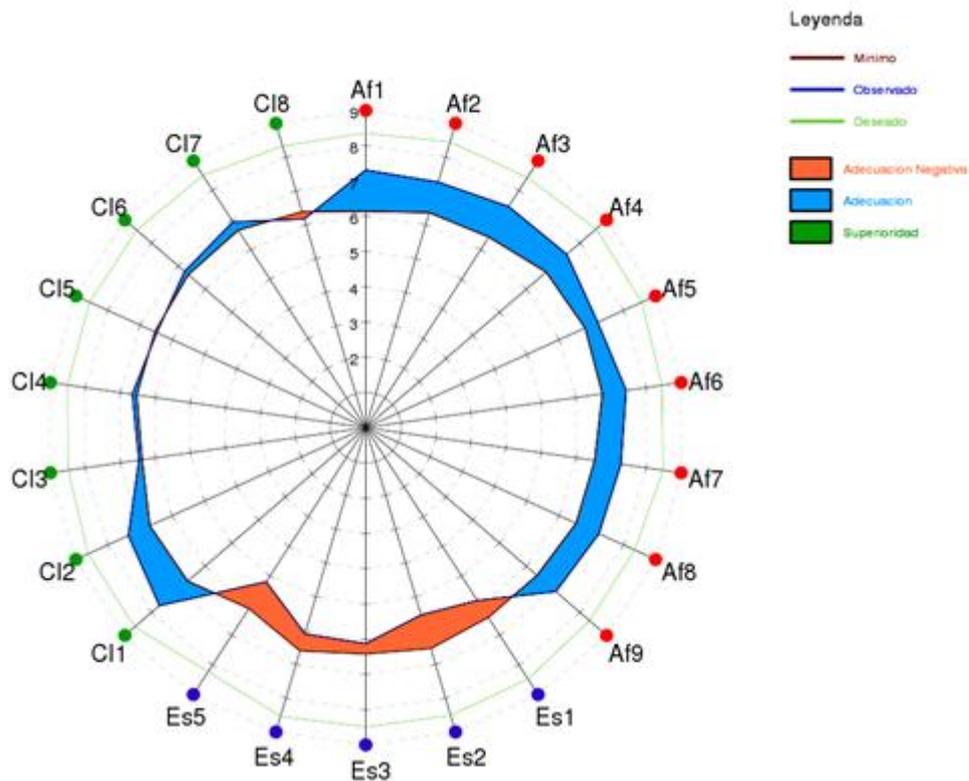
E.1.1. Gráfico de los resultados totales de la Biblioteca



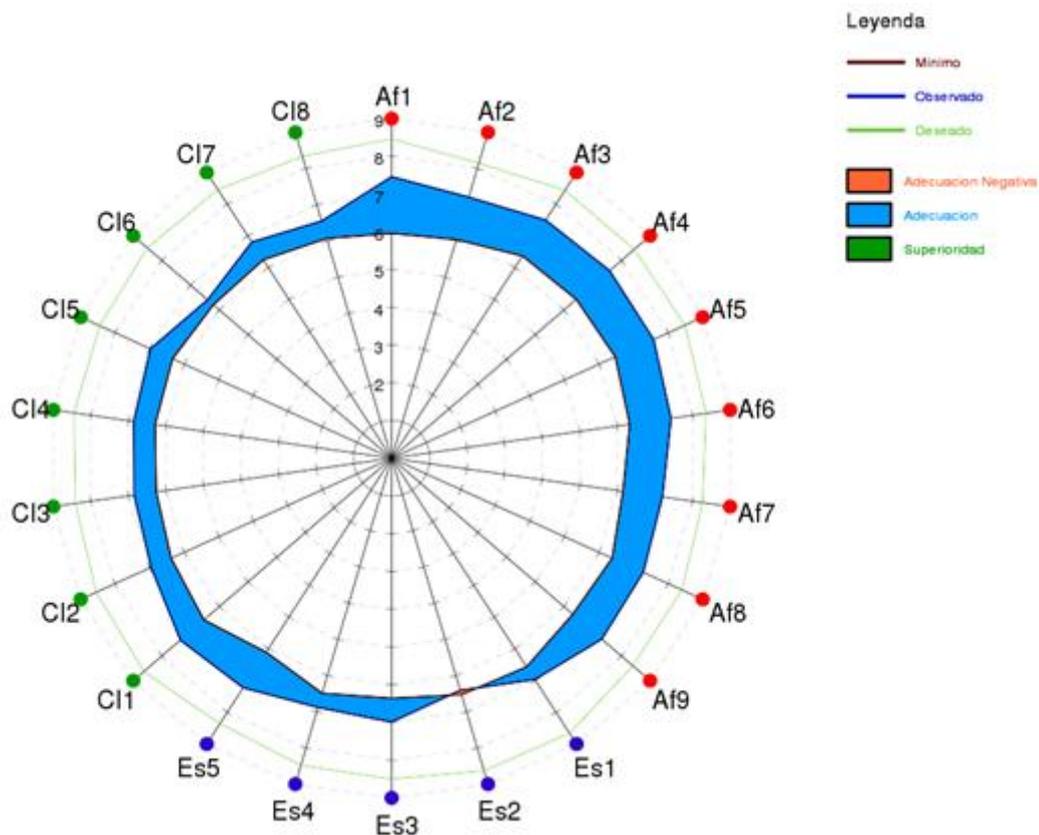
E.1.2. Gráfico de los resultados de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas



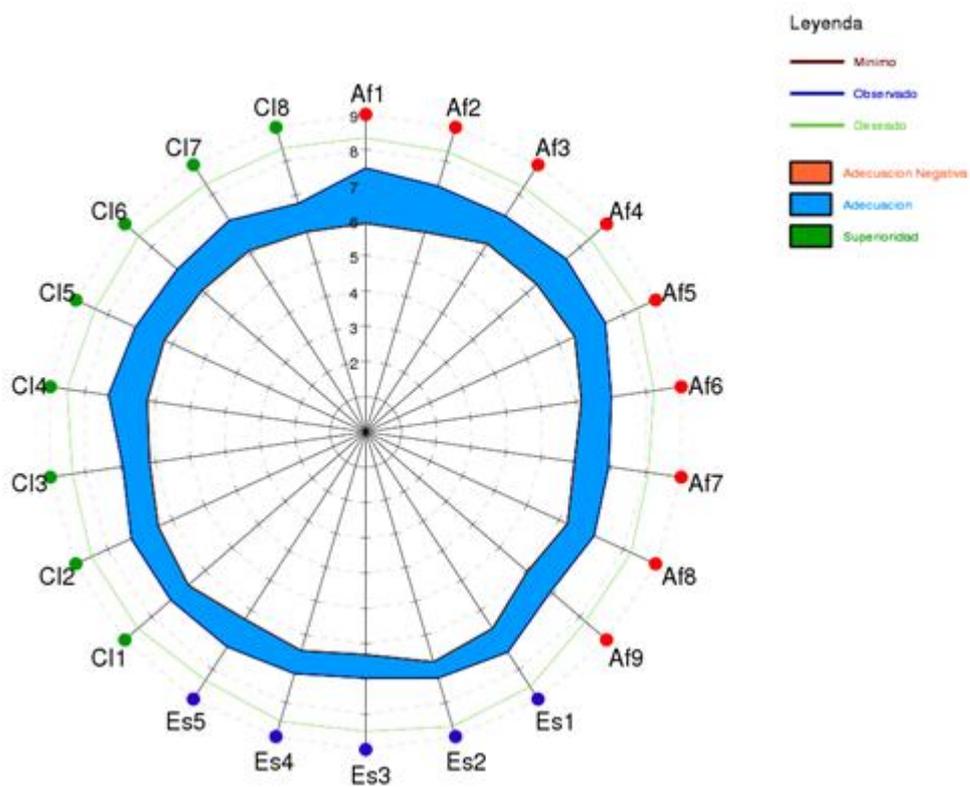
E.1.3. Gráfico con los resultados de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación



E.1.4. Gráfico con los resultados de la Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior



E.1.5. Gráfico con los resultados de la Biblioteca Multidisciplinar del Campus de Colmenarejo



E.2.1. Tabla con los resultados generales de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad Carlos III – Resultados Totales				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.31	7.22	8.34	0.91
La Biblio. como Espacio	6.47	6.53	8.49	0.06
Control de la Información	6.37	6.89	8.47	0.52

Comentarios a los resultados

Como se observa en la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid las tres dimensiones muestran adecuación del servicio. El *Valor afectivo del Servicio* (0.91) es el servicio que tiene más adecuación, seguido de la dimensión *Control de la Información* (0.52) y muy cerca del valor cero, pero también con Adecuación positiva se encuentra la dimensión *la Biblioteca como Lugar* (0.06).

E.2.2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Biblioteca UC3M – Biblioteca CC. Sociales y Jurídicas				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.32	6.85	8.22	0.53
La Biblio. como Espacio	6.59	5.98	8.44	-0.61
Control de la Información	6.45	6.86	8.42	0.41

Comentarios a los resultados

Observando la tabla podemos ver que en esta biblioteca los usuarios piensan que la Adecuación se da en la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* (0.53) y en *Control de la Información* (0.41). Como servicio inadecuado figura *la Biblioteca como Espacio* (-0.61).

E.2.3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones en la Biblioteca de la Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación

UC3M – Btca. Humanidades, Documentación y Comunicación				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.52	7.31	8.45	0.79
La Biblio. como Espacio	6.41	5.76	8.45	-0.65
Control de la Información	6.56	6.82	8.53	0.26

Comentarios a los resultados

En esta biblioteca dos dimensiones aparecen como servicios adecuados, el *Valor afectivo del Servicio* (0.79), y en menor medida el *Control de la Información* (0.26). Por el contrario, con puntuación negativa o servicio no adecuado aparece la *Biblioteca como Espacio* (-0.65).

Si vemos la puntuación DM Score observamos que para el espacio de la biblioteca es de -32%, que muestra la insatisfacción de los usuarios con los espacios que oferta esta biblioteca.

El espacio de esta biblioteca es el menos valorado de todos los espacios que ofertan las bibliotecas estudiadas.

E.2.4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones en la Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior

Biblioteca UC3M – Biblioteca Escuela Politécnica Superior				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.27	7.4	8.38	1.13
La Biblio. como Espacio	6.41	6.9	8.53	0.49
Control de la Información	6.29	6.85	8.48	0.56

Comentarios a los resultados

Como se observa en esta biblioteca las tres dimensiones muestran adecuación del servicio, por tanto esta biblioteca se encuentra en una buena situación. El *Valor afectivo del Servicio* (1.13) es el servicio mejor valorado, seguido del *Control de la Información* (0.56) y de la *Biblioteca como Espacio* (0.49).

De todas las bibliotecas estudiadas, en esta es donde se consigue una mayor afectividad con los usuarios. La Biblioteca trabaja, sobre todo en la dimensión Valor Afectivo, en la dirección correcta para satisfacer las expectativas (deseos) de los usuarios.

E.2.5. Tabla con los resultados de las tres dimensiones en la Biblioteca Multidisciplinar del Campus de Colmenarejo

Biblioteca UC3M – Biblioteca Multidisciplinar				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.16	7.21	8.27	1.05
La Biblio. como Espacio	6.5	7.21	8.54	0.71
Control de la Información	6.23	7.11	8.44	0.88

Comentarios a los resultados

En esta biblioteca la mejor adecuación del servicio se produce, según los usuarios, en la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* (1.05), aunque también son adecuadas las otras dos dimensiones: *Control de la Información* (0.88) y *Biblioteca como Lugar* (0.71). Estos resultados nos indican que los usuarios están muy satisfechos con los servicios que le oferta la biblioteca.

E.3.1. Resultados de las preguntas sobre Satisfacción General que se tiene con el Servicio de Biblioteca

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	6.76	1.66	469
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	7.28	1.48	470
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.41	1.27	471

E.3.2. Resultados de las preguntas sobre Satisfacción general que se tiene con la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	6.65	1.68	111
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	7.11	1.41	111
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.15	1.41	112

E.3.3. Resultados de las preguntas sobre Satisfacción general que se tiene con la Biblioteca de la Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	6.82	1.76	90
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	7.3	1.53	89
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.35	1.49	89

E.3.4. Resultados de las preguntas sobre Satisfacción general que se tiene con la Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	6.8	1.6	179
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	7.35	1.47	179
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.47	1.15	179

E.3.5. Resultados de las preguntas sobre Satisfacción general que se tiene con la Biblioteca Multidisciplinar del Campus de Colmenarejo

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	6.78	1.66	89
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	7.32	1.53	91
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.65	1.03	91

E.4.1. Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la Biblioteca (Resultados generales)

Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la biblioteca						
Código	Pregunta	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Nunca
HU1	¿Con qué frecuencia usa recursos en las dependencias de la biblioteca?	n=120 25.16%	n=222 46.54%	n=92 19.29%	n=41 8.6%	n=2 0.42%
HU2	¿Con qué frecuencia accede a recursos de la biblioteca a través de la página <u>web</u> de la biblioteca?	n=121 25.42%	n=223 46.85%	n=76 15.97%	n=44 9.24%	n=12 2.52%
HU3	¿Con qué frecuencia usa Yahoo, Google u otros portales, que no sea el de la biblioteca, para buscar información?	n=403 85.02%	n=59 12.45%	n=7 1.48%	n=2 0.42%	n=3 0.63%

E.4.2. Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la Biblioteca (Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas)

Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la biblioteca						
Código	Pregunta	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Nunca
HU1	¿Con qué frecuencia usa recursos en las dependencias de la biblioteca?	n=30 26.79%	n=52 46.43%	n=17 15.18%	n=13 11.61%	n=0 0%
HU2	¿Con qué frecuencia accede a recursos de la biblioteca a través de la página <u>web</u> de la biblioteca?	n=38 33.93%	n=46 41.07%	n=14 12.5%	n=11 9.82%	n=3 2.68%
HU3	¿Con qué frecuencia usa Yahoo, Google u otros portales, que no sea el de la biblioteca, para buscar información?	n=93 83.04%	n=17 15.18%	n=1 0.89%	n=1 0.89%	n=0 0%

E.4.3. Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la Biblioteca (Biblioteca de la Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación)

Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la biblioteca						
Código	Pregunta	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Nunca
HU1	¿Con qué frecuencia usa recursos en las dependencias de la biblioteca?	n=17 19.1%	n=49 55.06%	n=21 23.6%	n=2 2.25%	n=0 0%
HU2	¿Con qué frecuencia accede a recursos de la biblioteca a través de la página <u>web</u> de la biblioteca?	n=29 32.58%	n=40 44.94%	n=15 16.85%	n=5 5.62%	n=0 0%
HU3	¿Con qué frecuencia usa Yahoo, Google u otros portales, que no sea el de la biblioteca, para buscar información?	n=78 87.64%	n=11 12.36%	n=0 0%	n=0 0%	n=0 0%

E.4.4. Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la Biblioteca (Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior)

Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la biblioteca						
Código	Pregunta	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Nunca
HU1	¿Con qué frecuencia usa recursos en las dependencias de la biblioteca?	n=45 24.86%	n=70 38.67%	n=42 23.2%	n=23 12.71%	n=1 0.55%
HU2	¿Con qué frecuencia accede a recursos de la biblioteca a través de la página <u>web</u> de la biblioteca?	n=35 19.44%	n=89 49.44%	n=33 18.33%	n=18 10%	n=5 2.78%
HU3	¿Con qué frecuencia usa Yahoo, Google u otros portales, que no sea el de la biblioteca, para buscar información?	n=155 86.11%	n=19 10.56%	n=5 2.78%	n=0 0%	n=1 0.56%

E.4.5. Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la Biblioteca (Biblioteca Multidisciplinar del Campus de Colmenarejo)

Preguntas relativas a la frecuencia de uso de los recursos proporcionados por la biblioteca						
Código	Pregunta	Diaria	Semanal	Mensual	Trimestral	Nunca
HU1	¿Con qué frecuencia usa recursos en las dependencias de la biblioteca?	n=28 29.47%	n=51 53.68%	n=12 12.63%	n=3 3.16%	n=1 1.05%
HU2	¿Con qué frecuencia accede a recursos de la biblioteca a través de la página <u>web</u> de la biblioteca?	n=19 20%	n=48 50.53%	n=14 14.74%	n=10 10.53%	n=4 4.21%
HU3	¿Con qué frecuencia usa Yahoo, Google u otros portales, que no sea el de la biblioteca, para buscar información?	n=77 82.8%	n=12 12.9%	n=1 1.08%	n=1 1.08%	n=2 2.15%

E.6.1. Resultados globales de la Biblioteca ordenados de mayor a menor adecuación

Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid					
Los datos se han obtenido a partir de 491 encuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	6.02	7.36	8.4	1.34
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.04	7.1	8.23	1.06
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.51	7.44	8.43	0.93
Af3	El personal es siempre amable	6.41	7.31	8.37	0.9
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.59	7.41	8.57	0.82
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.29	7.11	8.29	0.82
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	6.36	7.18	8.31	0.82
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.19	6.98	8.21	0.79
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.59	7.38	8.49	0.79
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.37	7.12	8.31	0.75
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.51	7.15	8.55	0.64
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.33	6.88	8.43	0.55
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.36	6.87	8.45	0.51
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.31	6.76	8.42	0.45
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.41	6.85	8.47	0.44
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.15	6.56	8.34	0.41
CI6	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	6.31	6.66	8.51	0.35
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.21	6.56	8.31	0.35
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.38	6.64	8.48	0.26
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.56	6.62	8.52	0.06
Es1	Los espacios de la biblioteca animan al estudio y el aprendizaje	6.59	6.61	8.57	0.02
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.6	6.22	8.59	-0.38

E.6.2. Resultados de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas ordenados de mayor a menor adecuación.

Resultados Biblioteca de la Facultad de CC. Sociales y Jurídicas					
Los datos se han obtenido a partir de 117 encuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	6.12	7.13	8.36	1.01
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.6	7.36	8.48	0.76
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	5.91	6.66	8.15	0.75
CI2	El sitio <u>web</u> de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.63	7.2	8.49	0.57
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.36	6.93	8.1	0.57
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.25	6.8	8.3	0.55
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.54	7.09	8.27	0.55
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.32	6.76	8.2	0.44
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.68	7.11	8.46	0.43
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	6.29	6.69	8.16	0.4
CI6	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	6.34	6.71	8.51	0.37
Af3	El personal es siempre amable	6.51	6.88	8.29	0.37
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.4	6.73	8.37	0.33
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.44	6.72	8.42	0.28
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.43	6.69	8.34	0.26
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.15	6.41	8	0.26
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.52	6.7	8.48	0.18
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.46	6.19	8.42	-0.27
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.4	5.97	8.26	-0.43
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.73	6.22	8.56	-0.51
Es1	Los espacios de la biblioteca animan al estudio y el aprendizaje	6.74	5.97	8.45	-0.77
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.6	5.57	8.49	-1.03

E.6.3. Resultados de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación ordenados de mayor a menor adecuación.

Resultados Biblioteca Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación. Los datos se han obtenido a partir de 90 encuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	6.14	7.31	8.36	1.17
C11	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.65	7.71	8.63	1.06
Af3	El personal es siempre amable	6.43	7.46	8.44	1.03
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.36	7.26	8.45	0.9
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.74	7.51	8.61	0.77
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.53	7.28	8.48	0.75
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.53	7.24	8.35	0.71
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.4	7.1	8.36	0.7
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	6.75	7.43	8.45	0.68
C12	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.7	7.37	8.62	0.67
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.81	7.2	8.57	0.39
C17	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.66	6.94	8.51	0.28
C16	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	6.63	6.77	8.56	0.14
C14	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.53	6.66	8.51	0.13
C13	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.38	6.47	8.49	0.09
C15	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.55	6.49	8.57	-0.06
C18	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.39	6.17	8.33	-0.22
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.42	6.13	8.49	-0.29
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.6	6.1	8.54	-0.5
Es1	Los espacios de la biblioteca animan al estudio y el aprendizaje	6.4	5.83	8.48	-0.57
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.1	5.2	8.23	-0.9
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.53	5.54	8.51	-0.99

E.6.4. Resultados de la Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior ordenados de mayor a menor adecuación.

Resultados Biblioteca Escuela Politécnica Superior					
Los datos se han obtenido a partir de 189 encuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	5.96	7.46	8.46	1.5
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.04	7.21	8.15	1.17
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.43	7.59	8.45	1.16
Af3	El personal es siempre amable	6.37	7.5	8.44	1.13
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.11	7.23	8.36	1.12
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.47	7.58	8.49	1.11
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	6.33	7.43	8.36	1.1
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.15	7.2	8.27	1.05
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.31	7.32	8.4	1.01
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.38	7.28	8.4	0.9
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.54	7.36	8.63	0.82
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.34	6.98	8.45	0.64
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.36	6.99	8.5	0.63
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.26	6.85	8.41	0.59
CI2	El sitio <u>web</u> de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.38	6.96	8.55	0.58
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.29	6.86	8.45	0.57
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.25	6.81	8.46	0.56
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.07	6.55	8.34	0.48
Es1	Los espacios de la biblioteca animan al estudio y el aprendizaje	6.57	6.97	8.66	0.4
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.49	6.88	8.48	0.39
CI6	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	6.21	6.41	8.51	0.2
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.53	6.41	8.63	-0.12

E.6.5. Resultados de la Biblioteca Multidisciplinar del Campus de Colmenarejo ordenados de mayor a menor adecuación.

Resultados Biblioteca Multidisciplinar (Campus Colmenarejo)					
Los datos se han obtenido a partir de 95 encuestas					
Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	5.91	7.48	8.34	1.57
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	5.9	7.26	8.28	1.36
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.23	7.34	8.52	1.11
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.39	7.49	8.38	1.1
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.1	7.13	8.35	1.03
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.95	6.93	8.07	0.98
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.49	7.44	8.44	0.95
Af3	El personal es siempre amable	6.34	7.28	8.25	0.94
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.31	7.24	8.37	0.93
CI6	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	6.12	7.04	8.48	0.92
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.25	7.15	8.4	0.9
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.04	6.91	8.21	0.87
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	6.15	7.01	8.22	0.86
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.91	6.75	8.38	0.84
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.44	7.28	8.52	0.84
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.26	7.09	8.24	0.83
Es1	Los espacios de la biblioteca animan al estudio y el aprendizaje	6.62	7.42	8.59	0.8
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.16	6.93	8.37	0.77
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.46	7.14	8.55	0.68
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.31	6.98	8.49	0.67
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.63	7.28	8.51	0.65
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.79	7.27	8.7	0.48

F. Quejas, Sugerencias y Felicidades (Resumen)

F.1. Quejas sobre la Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas

F.1.1. Quejas sobre Infraestructura y Equipamiento

F.1.1.1. Informática

Mal funcionamiento de los ordenadores
Software poco actualizado
Problemas de conexión a Internet en los portátiles de préstamo.
Falta de ordenadores
Falta de enchufes para conectar portátiles.

F.1.1.2. Climatización

Frío en verano y calor en Invierno

F.1.1.3. Espacios

Falta de espacio
Poca comodidad
Mobiliario incómodo
Falta de luz
Pocos aseos
Reservas de puestos con ropa u objetos personales

F.1.2. Ambiente de Estudio

Ruido excesivo
El personal no impone silencio
Los becarios del mostrador hablan alto

F.1.3. Horarios

El horario de exámenes empieza tarde
El sótano está cerrado el fin de semana
Se abre poco la primera planta y la planta baja.

F.1.4. Personal

Incapacidad/información inadecuada de los becarios
Mala atención del personal
Personal inadecuado
Abuso en recurrir a becarios
Falta de personal que dé más atención
Falta de respeto al usuario

F.1.5. Servicios

F.1.5.1. Préstamos

Plazos de devolución muy cortos
No se avisa de que el plazo de préstamo está a punto de agotarse
Retrasos en la obtención de Fondo Especializado para el Préstamo

F.1.5.2. Acceso al Catálogo

OPACs de la planta baja ocupados por chateo, etc.
El catálogo no ofrece respuestas al primer intento

F.1.5.3. Recursos Electrónicos

El buscador de revistas electrónicas no es claro.
Muchas veces los artículos no están disponibles a texto completo.
Las bases de datos son lentas o engorrosas.

F.1.5.4. Acceso a documentos

Falta de presupuesto de los departamentos
Algunos profesores no devuelven los libros
Colección de ocio poco ordenada.

F.1.5.5 Colecciones

Poco adecuadas para el estudio.

F.2. Sugerencias sobre la Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas**F.2.1. Sugerencias sobre Infraestructura y Equipamiento****F.2.1.1. Sugerencias sobre Informática**

Instalar versiones actualizadas de Word y Office
Instalar SPSS y Statgraphics
Actualizar Windows
Instalar enchufes en la conexión de las luces individuales de 2ª planta.

F.2.1.2. Sugerencias sobre Climatización

El personal de la Biblioteca debería poder regularla.

F.2.1.3. Sugerencias sobre Espacios

Más espacios para grupos
Habilitar mesas junto al Fondo Especializado para poder consultar mejor las estanterías.
Tener el mismo mobiliario que en Leganés (mesas y sillas)

F.2.2. Sugerencias sobre Ambiente de Estudio

Más control del ruido en salas.
Penalizar a los usuarios ruidosos
Que no entren los alumnos de institutos.
Formar a los estudiantes.
Imponer reglas más estrictas.
Incentivar el silencio como primera norma
Expulsar a la gente ruidosa
Contrarrestar la buena acústica de la segunda planta
Dar preferencia a los alumnos de la Universidad en exámenes

F.2.3. Horarios

Adelantar el horario de exámenes
Que haya más espacios abiertos en época de exámenes.

F.2.4. Personal

Formar a los becarios
Mejorar la capacitación del personal.

F.2.5. Servicios**F.2.5.1. Préstamo**

Ampliar el plazo de devolución
Avisos de préstamos a punto de caducar
Que se pueda realizar un préstamo en cualquier mostrador
Adscribir los libros de los Proyectos de Investigación al despacho del profesor y no a la Biblioteca
Aumentar el número de libros del Fondo Especializado que se pueden llevar en préstamo.
Alargar el plazo de préstamo a los profesores
Más número de portátiles para el préstamo.

F.2.5.2. Acceso al catálogo

Mejorar la búsqueda del catálogo

F.2.5.3. Recursos electrónicos

Hacer más accesibles los Recursos electrónicos.
Dar formación en Recursos electrónicos
Que Westlaw funcione bien.

F.2.5.4. Colecciones

Ampliar colecciones.
Que haya más ejemplares de títulos de Bibliografía Recomendada
Mejorar el fondo impreso de literatura en lengua extranjera
Sugerencias de lecturas: libro o CD del mes, por ejemplo.

F.3. Felicitaciones para la Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas

PI Funciona muy bien
Calidad de materiales y servicios
Sistema de renovación de libros
Envío libros entre Bcas
Buen servicio y facilidades
Buen servicio y personal
Renovación de sala
El mejor servicio de la Universidad
Altísima calidad del servicio
Espacio excepcional y acogedor
Excelente servicio y horarios

F.4. Quejas sobre la Biblioteca Politécnica

F.4.1. Quejas sobre Infraestructuras

F.4.1.1. Informática

Falta de ordenadores. Siempre ocupados
Mal funcionamiento de los OPAC
Ordenadores o componentes que no funcionan

F.4.1.2. Conexiones

Faltan enchufes en la segunda planta

F.4.1.3. Climatización

Temperatura debería estar mejor regulada
Mucho calor siempre
Frío en verano, calor en invierno.

F.4.1.4. Espacios

Escasos espacios para estudio en grupo
Se fuma entre las puertas de la Biblioteca aunque esté prohibido hacerlo.
Demasiadas sillas y mesas
Pocos puestos de estudio en relación con el número de alumnos

F.4.1.5. Otras infraestructuras

Planta baja y sótano en ocasiones huelen a desagüe
Baños de la Biblioteca sucios

F.4.2. Ambiente de Estudio

Exceso de ruido. Falta de sillas: más personas por puesto de estudio que las que serían recomendables
Falta de silencio en la segunda planta.
Mucho ruido en la primera planta. Grupos de alumnos hablan en voz alta
Mucho ruido en la Planta Baja
Ambiente de estudio poco adecuado

F.4.3. Control de Acceso

No se debe controlar el acceso en época de exámenes: es una Biblioteca Pública

F.4.4. Personal

Becarios son la cara habitual del servicio
Excesiva presencia de becarios. Procuran hacerlo bien pero su preparación es deficiente salvo en los conocimientos propios
Las sanciones deben imponerse sin acritud por parte del personal

F.4.5. Servicios

F.4.5.1. Préstamo

Las renovaciones por catálogo dan problemas

F.4.5.2. Catálogo

Motor de búsqueda del catálogo deficiente.

F.4.5.3. Recursos Electrónicos

Exceso de cambios en la Interfaz de búsqueda. Presentación ni clara, ni organizada ni útil

Acceso a revistas electrónicas es bueno pero el número es bajo

Metabúsqueda: mezcla recursos disponibles y no disponibles

Universo-e ni práctico ni intuitivo

Universo-e redirige a la página de la Universidad pasados 15 o 20 minutos

Universo-e no permite identificar los artículos ya leídos con anterioridad

F.4.5.4. Acceso a Documentos

Dificultad para recoger documentos audiovisuales de otras Bibliotecas. Horario del Aula de Idiomas insuficiente

F.4.5.5. Colecciones

Escasez de manuales de referencia (por ejemplo de lenguajes de programación)

F.4.5.6. Página Web

Estructura infernal: pensada para alumnos o personas sin experiencia

Información para profesores escondida

F.4.5.7. Otros

Los relojes no están en hora

Encuesta mal diseñada

Mayor capacidad, facilidad de uso y accesibilidad del servicio de corrección mecanizada de exámenes en la EPS.

F.5. Sugerencias sobre la Biblioteca de la Escuela Politécnica**F.5.1. Infraestructuras****F.5.1.1. Informática**

Controlar que no se utilicen los ordenadores para fines no académicos

Más mesas grandes con ordenador en Planta Baja

Renovar los portátiles para el préstamo

Renovar los equipos de las Aulas Informáticas de la 3ª planta

Cambiar los ratones

Renovar los ordenadores en general

F.5.1.2. Conexiones

Aumentar número de enchufes en 2ª planta

F.5.1.3. Otros

Fotocopiadoras y escáneres para alumnos.

F.5.1.4. Climatización

Poner el aire acondicionado antes. Abrir las ventanas interiores no sirve para nada
Control de la temperatura por pisos
Mejorar la ventilación de Aulas informáticas

F.5.1.5. Espacios

Habilitación de zonas de descanso
Ampliar espacios de estudio y lectura
Habilitar aulas de estudio fuera de la Biblioteca los fines de semana de Exámenes
Más salas de estudio en grupo
Reservas de salas de estudio en grupo vía web
Reservas de salas de estudio en grupo por medias horas

F.5.2. Ambiente de Estudio

La primera planta debería ser zona de silencio
El personal debe expulsar a los que molestan
El personal debe imponer silencio
Crear más zonas de separación entre puestos de estudio
Poner carteles para que la gente con tacones no haga ruido
No dejar comer en la Biblioteca

F.5.3. Horarios

Aumentaría el periodo de apertura extraordinaria sobre todo en Navidades
Apertura extraordinaria debe empezar antes
Abrir sábados y domingos en verano
Aulas informáticas deben abrir más horas

F.5.4. Control de Acceso

Ampliar el control de acceso

F.5.5. Personal

Contratar más personal

F.5.6. Servicios**F.5.6.1. Préstamo**

Nº de préstamos por alumno debería ser mayor
Más renovaciones seguidas
Periodo de préstamo más flexible (en función del número de páginas, p.e.)
Instalar buzones de devolución en los demás edificios para los profesores
Aumentar el horario para renovar vía web

F.5.6.2. Acceso al Catálogo

Mejorar la interfaz visual para los resúmenes y carátulas
Mayor integración con recursos electrónicos
Mejora de la búsqueda avanzada (limitación por tipo de material, etc.)

La máscara es mejorable. Mejor la de Mathematical Reviews
 (<http://www.ams.org/mathscinet/search.html>)
 Herramienta Quiso decir...? Por si se teclea mal un término de búsqueda

F.5.6.3. Recursos Electrónicos

Servicio más integrado de acceso a BDD, aunque Universo-e ha mejorado las cosas
 Acceso a las 10 primeras revistas-e en cada campo de interés de la Universidad
 Separar de forma más clara los resultados
 Resolver los problemas de las revistas de ACS
 Acceso a más revistas científicas
 Mejorar filtrado de información por área de conocimiento

F.5.6.4. Acceso a Documentos

Copia electrónica de revistas impresas

F.5.6.5. Colecciones

Más información sobre patentes.
 Más variedad de libros de problemas resueltos de Cálculo, Álgebra, Física
 Más ejemplares de cada libro

F.5.6.6. Página Web

Acceso a Catálogo, ISI y PI en un solo click: página sólo p/ investigadores

F.5.6.7. Formación

Clases obligatorias de búsqueda de información para alumnos

F.5.6.8. Taller del Aula

Mayor difusión, cobertura y soporte
 Mayor formación del personal encargado de Turnitin

F.6. Felicitaciones

Biblioteca genial. Invitación a seguir con entusiasmo y profesionalidad
 Personal funcionario y contratado es excepcional
 Buen servicio. Material completo. Personal amable
 En general bien
 La atención es excelente. Especial consideración al personal que localiza artículos en revistas antiguas.
 Alto grado de satisfacción. Biblioteca tan buena o mejor que algunas extranjeras
 Valoración especial de PI y préstamo intercampus
 Felicitaciones al personal: dan un servicio excelente
 Gran eficacia del servicio de PI
 Servicio excelente
 Conformidad con los servicios y trato excelente

F.7. Quejas sobre la Biblioteca de Humanidades

F.7.1. Infraestructuras

F.7.1.1. Informática

Ordenadores no funcionan o funcionan mal

Ratones no funcionan

Muchos programas no pueden abrirse

¿Porqué se quitó el ordenador con escáner del sótano, tenía programas necesario La máquina nueva no funciona

Ordenadores del personal peores que los de usuarios que los usan menos

F.7.1.2. Conexiones

Faltan enchufes

Wifi lento o no disponible en zonas

F.7.1.3. Otros

Falta luz en el depósito de Humanidades

Falta luz en la planta de acceso y los puestos individuales

Demasiada luz para ver películas

F.7.1.4. Climatización

Demasiado calor en las aulas de estudio

F.7.1.5. Espacios

Espacio reducido

Tamaño reducido de la filmoteca para la cantidad de alumnos

F.7.2. Ambiente de Estudio

Ruido ventiladores aula multimedia

Ruido excesivo

F.7.3. Horarios

No se ajustan a los períodos de exámenes

F.7.4. Personal

Mala respuestas : Lo puedes hacer tú o no sé

F.7.5. Servicios

F.7.5.1. Préstamo

Poco tiempo préstamo

Demasiado tiempo de préstamo de manuales (no hay para todos)

Sanciones excesivas

Muchos DVD no prestables
Préstamo interbibliotecario a investigadores muy reducido

F.7.5.2. Catálogo

El nuevo sistema de búsqueda en el catálogo es farragoso (¿?)
Faltan enlaces a documentos de acceso electrónico (Vaciado de revistas)

F.7.5.3. Recursos Electrónicos

Metabusador y sevidor de enlaces no son claros
Metabusador exige buscar en diversas opciones y eso va contra su filosofía

F.7.5.4. Acceso a Documentos

Hemeroteca desordenada: no se encuentran revistas de últimos años
Como profesores tener acceso a revistas científicas fundamentales
Almacenado de revistas deficiente

F.7.5.5. Colecciones

Pocos ejemplares de manuales y monografías
Faltan preguntas del patrimonio de libros.¿Se puede realizar una tesis de su materia en la Biblioteca?
NO
Pocas obras de historia e historiografía
Pocas películas de Pedro Almodóvar y no prestables
Falta el periódico La Vanguardia en el catálogo de Human

F.7.5.6. Página Web

El enlace del web al Opac debería ir a la opción más completa de recuperación
Hacer más accesible la información sobre las novedades que adquieren

F.8. Sugerencias sobre la Biblioteca de Humanidades

F.8.1. Infraestructuras y equipamiento

F.8.1.1. Informática

Más ordenadores para consultar catálogo
Que no se utilicen los ordenadores para otros usos

F.8.1.2.Otros

Que haya 2 fotocopadoras para cuando 1 se estropea
Que haya toner en la fotocopadora
Evitar el hurto de material (tengo constancia de hurtos al terminar la carrera)
Mejores instalaciones técnicas de luz y sonido
Que haya impresora gratuita como antes (el alumno aportaba los folios)

F.8.1.3. Espacios

Urgente ampliar espacio físico

Más puestos de estudio individual y en grupo

Más sala en grupo

Más mesas

Que los rincones de estudio individual estén cerrados al paso del sótano

Lugares apropiados para el estudio y la investigación

F.8.2. Horarios

Más disponibilidad de Taller Aula

Ampliar horario en exámenes

F.8.3. Personal

Mejor disposición para ayudar

F.8.4. Servicios**F.8.4.1. Información Especializada**

Dar servicio de búsquedas Bibliográficas a Postgrado e investigadores

F.8.4.2. Préstamo

Que las películas sean prestables

Quitar los DVD de espacio público si no pueden prestarse (sala profesores)

Como profesor: más tiempo de préstamo y menos reclamaciones

Hacer copia prestable de los DVD que no se prestan

F.8.4.3. Colecciones

Comprar más ejemplares

Adquirir fondo Bibliográfico más completo

Cubrir la necesidad de material filmográfico para Comunicación Audiovisual

Mejorar la adquisición a través de desideratas o formulario electrónico

Más presupuesto para fondo de investigación

Más presupuesto para libros y revistas

Que se amplíe el acervo de historia, sociología y antropología

Mantener una copia de ciertos libros sólo para consulta

F.8.4.4. Página Web

Podría incorporar novedades de las adquisiciones recientes

F.9. Felicitaciones a la Biblioteca de Humanidades

Buen servicio, buen trabajo

Servicio de sugerencias de adquisiciones y PI muy bueno

Préstamo interbibliotecario funciona muy bien

Gracias por todo, buena predisposición a propuestas, iniciativas, cercanía con profesores

Biblioteca en general y PI en particular el mejor servicio de la Universidad

Magníficos empleados , frente a instalaciones y espacio

Personal amable y eficiente

La mejor que conozco

Atención al público excelente, esfuerzo en aumentar los DVD, web y rree excelente

Excelente medida el material reservado para docencia (evita los problemas de los DVD prestables)

F.10. Quejas sobre la Biblioteca de Colmenarejo**F.10.1. Infraestructuras y equipamiento****F.10.1.1. Conexiones**

Faltan enchufes (especialmente en salas grupos)

F.10.1.2. Climatización

Mala climatización

F.10.1.3. Espacios

Baños sucios

F.10.2. Ambiente de estudio

Ruido excesivo

F.10.3. Servicios**F.10.3.1. Préstamo**

Excesivo un mes de sanción por 5 minutos de retraso devolución portátiles

No se pueden sacar libros punto rojo y revistas y no los fotocopian en Reprografía y la Fotocopiadora no funciona

Más plazo de préstamo

Más rapidez en el envío desde otros campus

Que se preste el material de Aula de Idiomas

F.10.3.2. Acceso al catálogo

Artículos de revista no disponibles

F.10.3.3. Recursos Electrónicos

No se accede a Aranzadi desde fuera de la Universidad
Refinar el buscador de materiales
Complicada la búsqueda de RREE

F.10.3.4. Colecciones

Falta fondo de investigación para Derecho eclesiástico y fenómeno religioso (novedades)
Más libros de consulta en Turismo

F.10.3.5. Página web

Hay que adivinar donde están las opciones de tareas comunes de biblioteca

F.11. Sugerencias sobre la Biblioteca de Colmenarejo**F.11.1. Infraestructuras y equipamiento****F.11.1.1. Informática**

Más portátiles
Mejorar el mantenimiento
Actualizar windows en portátiles

F.11.1.2. Otros

Más Rotuladores y borradores

F.11.1.3. Espacios

Más salas de grupo
Más mesas
Aulas especializadas en Comunicación audiovisual

F.11.2. Horario

Ampliar en exámenes

F.11.3. Servicios**F.11.3.1. Préstamo**

Dar resguardo de préstamo

F.11.3.2. Acceso a documentos

Disponer de información de películas por idiomas
Información de ópera, zarzuela, dvd conciertos

F.11.3.3. Colecciones

Más ejemplares para los alumnos
Aumentar colección de ocio
Actualizar colecciones impresas
Mejorar recursos a distancia para semipresenciales

F.11.3.4. Página web

Mejorar página principal

F.12. Felicitaciones a la Biblioteca de Colmenarejo

Servicio muy correcto

Felicitaciones trabajo y becarios

Buena comunicación y préstamo con otros campus

Excelente espacio, personal y servicios

Servicio bastante bueno

Personal con dedicación extraordinaria

Muy buen trato

Gran servicio