



# **ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2006)**

Enrique Herrera-Viedma y Javier López Gijón (coords.)

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



Granada, Junio 2007

**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA  
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN  
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (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 [2007], 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), esta aplicación está actualmente operativa y ha sido con la que hemos tratado los datos de ese estudio.

SECABA ha publicado distintos trabajos sobre resultados de sus investigaciones en el I Congreso Español de Informática (CEDI) (Granada 2005), en el 4 Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales (Málaga 2006), en el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies. (INSCIT 2006) (Mérida) ), y en las 10 Jornadas Españolas de Documentación, Fesabid (Santiago de Compostela 2007).. 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:

Director:

Dr. Enrique Herrera Viedma. (Departamento de Computación e I.A. UGR)

Coordinador:

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. UCO)

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)

Francisco J. Cabrerizo Lorite (Departamento de Computación e I.A. UGR)

# ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2006)

<b>Tabla de Contenidos:</b>	<b>Página</b>
A. El estudio y su interpretación.....	5
B. Ficha técnica.....	10
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad.....	12
D. Resultados por tipos de usuarios.....	14
E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas.....	24
F. Resultados por tipos de usuarios y por Bibliotecas.....	28
G. Conclusiones.....	42
H. Recomendaciones.....	67
I. Referencias.....	69
J. Anexos.....	71

## **A. El estudio y su interpretación**

### **A.1. Estudios de usuarios**

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

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

### **A. 2. Elección de la encuesta**

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

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

### **A. 3. LibQUAL**

Como acabamos de decir para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan las bibliotecas se eligió la encuesta LibQual [2006 a]. Esta encuesta

detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) [2006] se considera casi un estándar [LibQual 2006 b] para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios.

Los Objetivos de LibQual [2006 a] son:

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

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 hay 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:

Una de las grandes ventajas de esta encuesta es que permite localizar las buenas prácticas y también nos posibilita hacer benchmarking [Benchmarking in Higher Education 1998], evaluación comparativa. Como opinan Játiva Miralles y Gallo León [2006] “Sería deseable que se impulsara, normalmente a través de REBIUN, una iniciativa conjunta de las bibliotecas universitarias españolas para el desarrollo de un proyecto de evaluación cualitativa de los servicios a través del análisis de la percepción que los usuarios tienen de la biblioteca (...) incrementaría de manera muy apreciable nuestras posibilidades de benchmarking”. Esta posibilidad de hacer benchmarking y de localizar las buenas prácticas es uno de los beneficios que permite obtener estudios de este tipo. Actualmente la localización e identificación de las buenas prácticas es un requisito indispensable en cualquier estudio de calidad que se haga y tiene que ser uno de los objetivos que se persiga, solo conociendo las buenas prácticas estaremos en condiciones de poder señalar los objetos que deben ser referencia para los demás.

## **A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta**

### **Valor Afectivo del servicio:**

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

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

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

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

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

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

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

### **La Biblioteca como Espacio:**

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

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

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

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

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

### **Control de la Información:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## A. 5. Forma de interpretación

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

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

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

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

### A. 5. 1. La Adecuación del servicio

La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ( $A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$ ).

Si calculamos los valores observados y mínimos (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Adecuación del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

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

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

## A. 5. 2. La Superioridad del servicio

La Superioridad del servicio es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado ( $S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$ ). Si calculamos 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 del modelo LibQual en España hasta ahora ha sido mínimo, por tanto los resultados y conclusiones que se presentan en este Informe es de las primeras aplicaciones de esta encuesta en bibliotecas españolas.

## B. Ficha técnica

### B. 1. Grado de participación

Número de encuestas cumplimentadas				
Biblioteca	No. de encuestas	%	Población	%
Biblioteca Linares	87	17,05	1.355	8,4
Biblioteca Lagunillas	423	82,94	14.824	91,6
<b>TOTALES</b>	<b>510</b>	<b>100</b>	<b>16.179</b>	<b>100</b>

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	234	45,88
Alumnos segundo ciclo	126	24,70
Alumnos tercer ciclo	76	14,90
PAS	10	1,96
PDI	62	12,16
Personal biblioteca	2	0,40
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>510</b>	<b>100</b>

### B. 2. Periodo de recogida de datos

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

### **B. 3. Población**

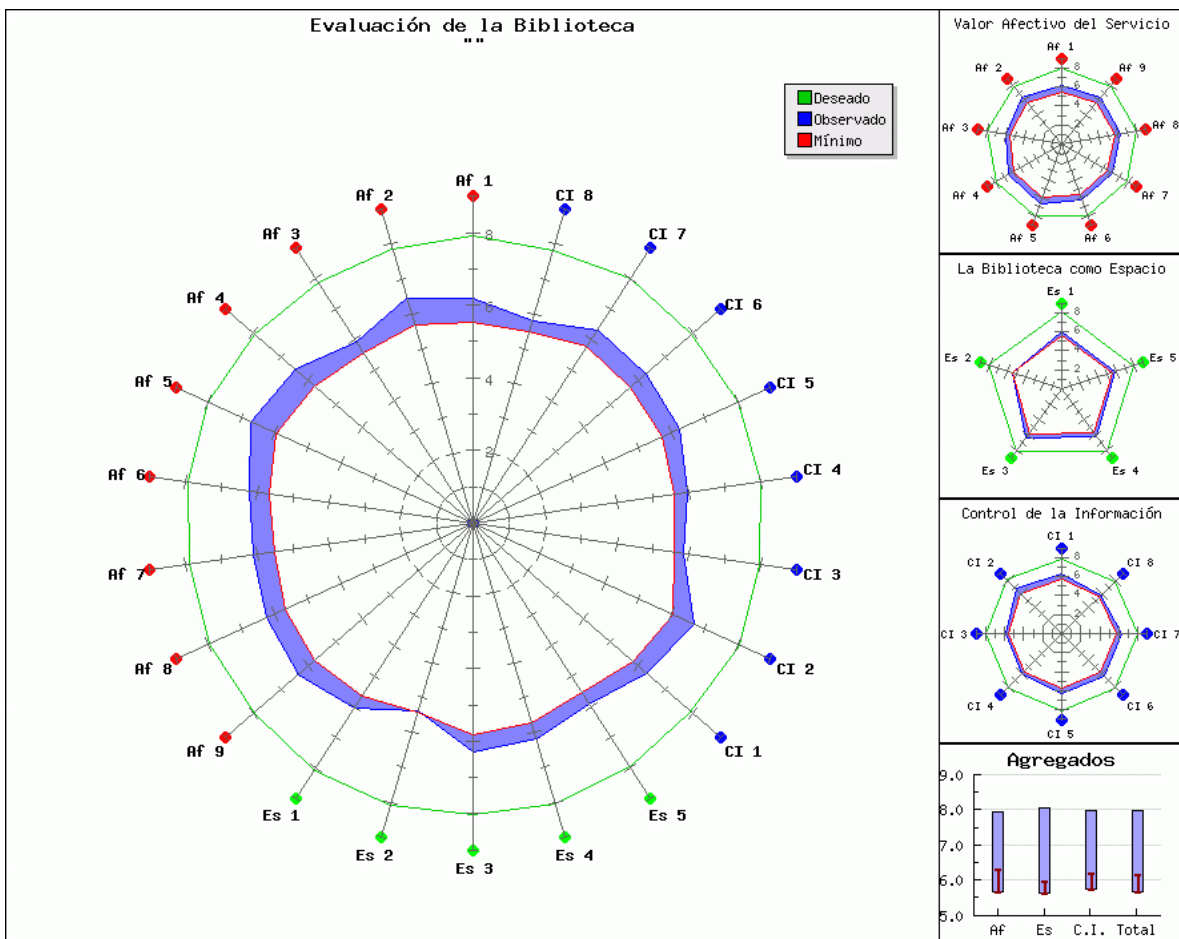
Como se observa en la tabla el número total de encuestas contestadas en la Universidad de Jaén es de 510. La población a la que sirve la Biblioteca es de 16.179 Si ponemos en relación estas dos cifras se ve que el grado de respuesta por parte de la Comunidad Universitaria a la encuesta representa el 3.2%.

Si vemos las respuestas a la encuesta podemos observar que Linares tiene el 8,4 % de la población de la Universidad de Jaén, y sin embargo su grado de respuesta ha sido del 17,05%. Por el contrario Jaén ciudad representa el 91,6% de la población de la Universidad, y su grado de respuesta a la encuesta ha sido del 82,94%. Por tanto el grado de respuesta que ha conseguido Linares es mayor en proporción, si se compara en el de Jaén ciudad.

## C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Jaén

### C. 1. Gráfico con los resultados de la Biblioteca de la Universidad de Jaén (todas las encuestas)

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



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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	5.68	6.30	7.94	-1.63	0.63
La Biblioteca como Espacio	5.63	5.96	8.04	-2.08	0.33
Control de la Información	5.72	6.19	7.97	-1.78	0.46

## C. 3. Comentarios a los resultados

Los usuarios que han contestado a la encuesta consideran adecuado el servicio que les ofrece la Biblioteca Universitaria de Jaén.

Como se observa en la tabla, la mayor aceptación de la Biblioteca de la Universidad de Jaén se da en el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.63. El segundo servicio mejor valorado es el *Control de la Información* (0.46), y por tanto también se considera un servicio adecuado. El servicio menos valorado, pero adecuado, de la Biblioteca Universitaria, según los usuarios que han contestado a la encuesta es la *Biblioteca como Espacio* (0.33).

Los tres peores resultados se producen en:

Los usuarios de la Biblioteca Universitaria de Jaén (BUJA) sólo puntúan negativamente la pregunta Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.05).

Los tres mejores en:

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (0.79).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.78).

Af4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.70)

## C. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

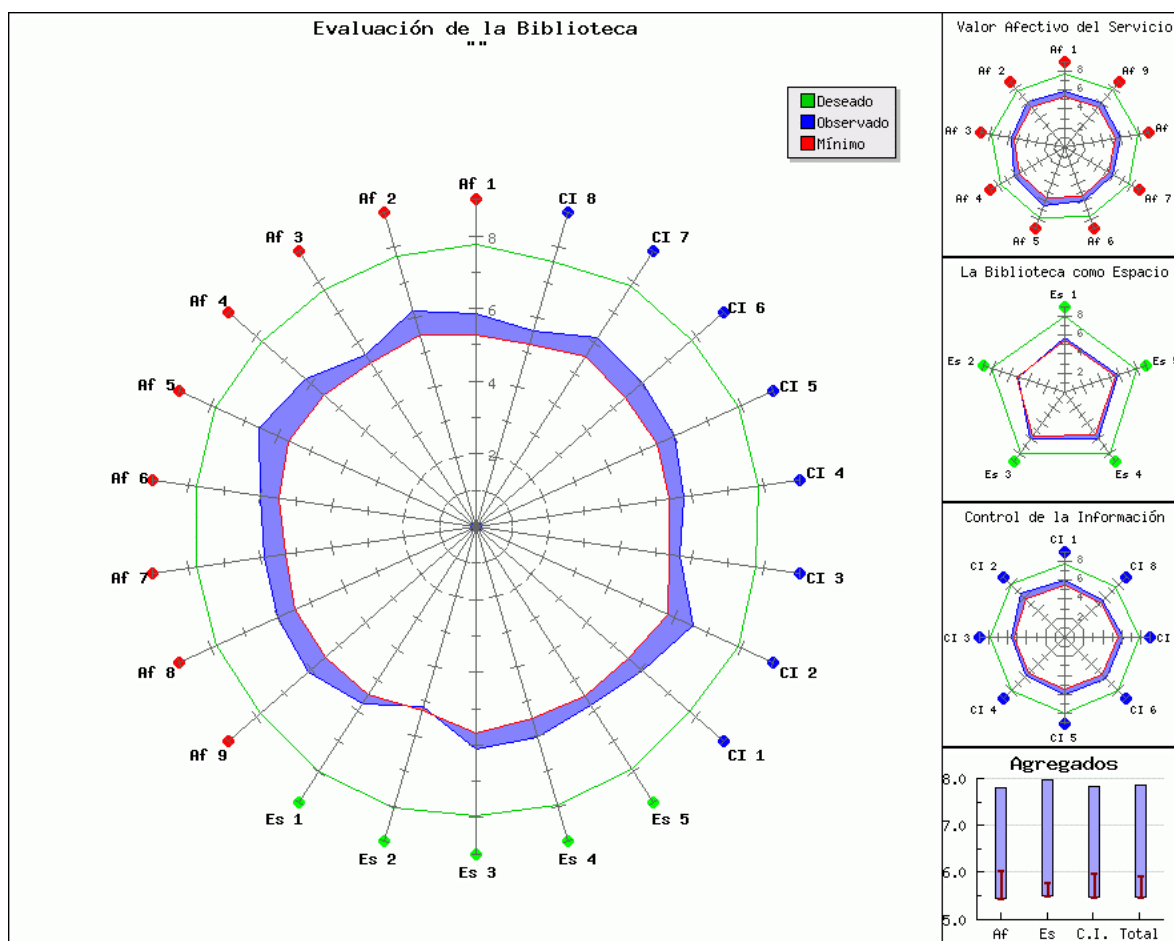
## C. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
510	16.179	3,2

## 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	5.45	6.04	7.80	-1.76	0.59
La Biblioteca como Espacio	5.49	5.78	7.98	-2.20	0.30
Control de la Información	5.47	5.99	7.82	-1.83	0.52

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

Como se observa los estudiantes de grado valoran como adecuadas las tres dimensiones de estudio: *Valor Afectivo del Servicio* (0.59), *Control de la Información* (0.52) y la *Biblioteca como Espacio* (0.30).

Los tres peores resultados se producen en:

En este colectivo sólo se hay adecuación negativa en Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.12).

Los tres mejores resultados se producen en:

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (0.87).

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (0.75).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.69).

### **D. 1. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

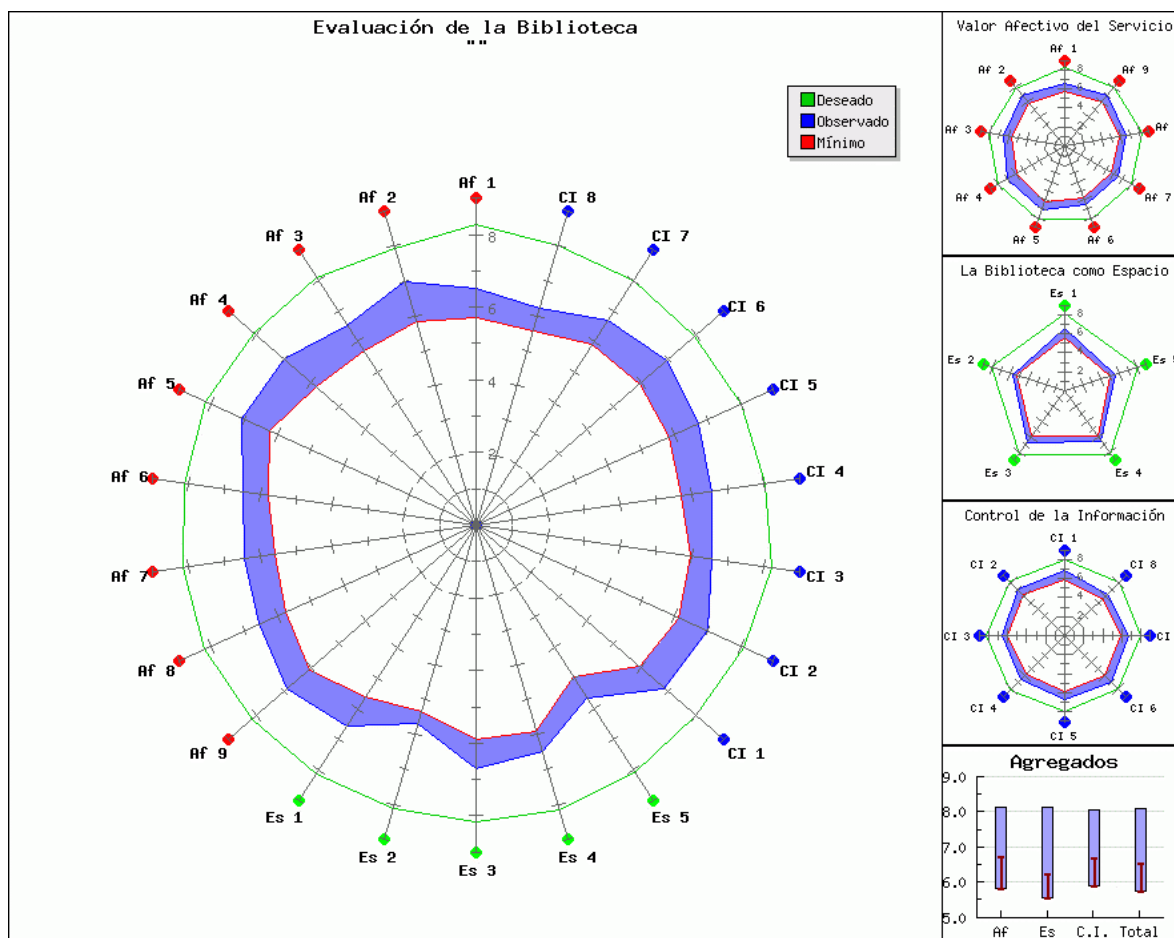
Véase Anexo 1.

### **D. 1. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
360	14.236	2,5

## 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	5.83	6.72	8.13	-1.41	0.89
La Biblioteca como Espacio	5.55	6.22	8.14	-1.92	0.67
Control de la Información	5.88	6.69	8.04	-1.34	0.82

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

Como se observa los estudiantes de postgrado valoran como adecuadas las tres dimensiones de estudio: *Valor Afectivo del Servicio* (0.89), *Control de la Información* (0.82) y la *Biblioteca como Espacio* (0.67).

Los tres peores resultados se producen en:

En este colectivo no se produce ninguna adecuación negativa.

Los tres mejores resultados se producen en:

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (1.17).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (1.15).

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 (0.99).

### **D. 2. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

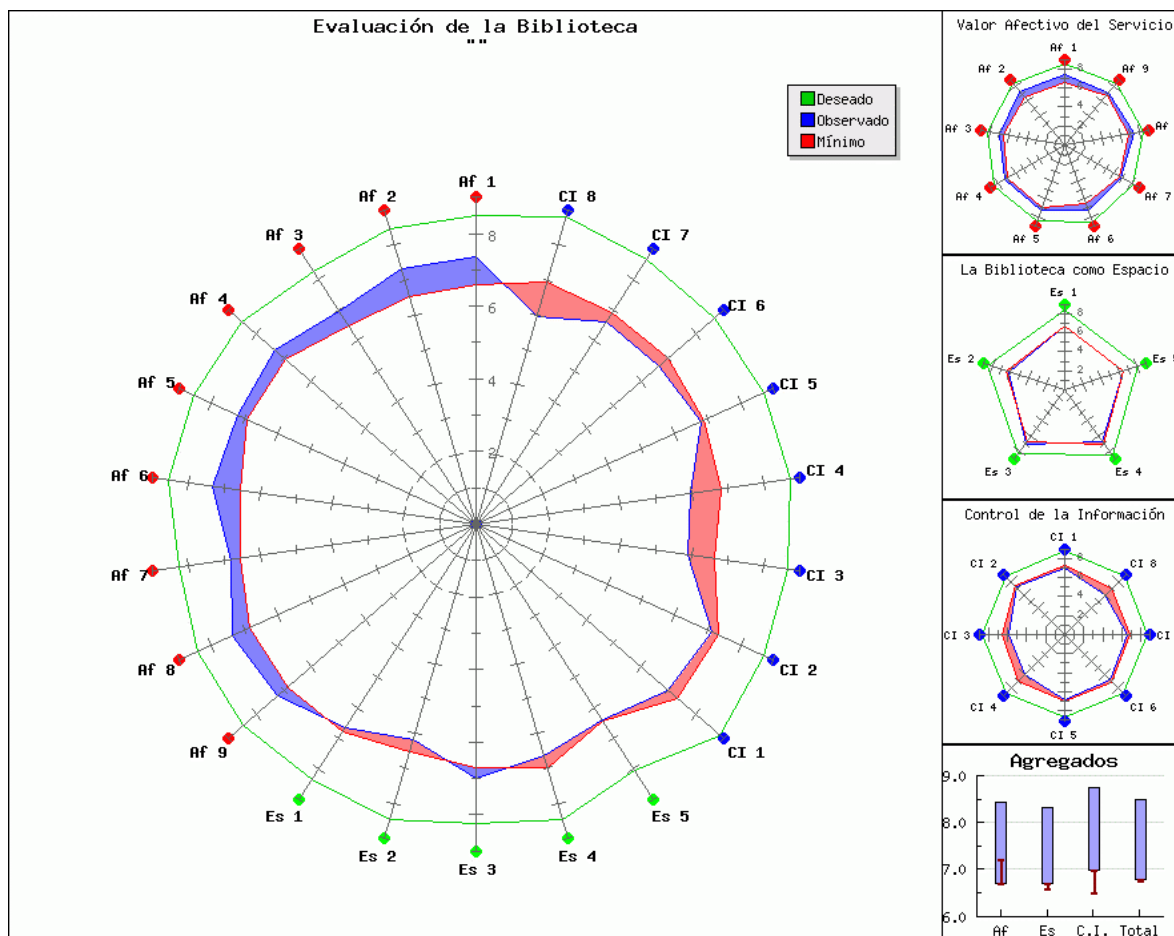
Véase Anexo 1.

### **D. 2. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
76	535	14,2

## D. 3. Personal Docente e Investigador (PDI)

### 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
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	6.70	7.22	8.44	-1.22	0.52
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	6.69	6.58	8.31	-1.73	-0.11
<b>Control de la Información</b>	6.97	6.50	8.73	-2.24	-0.48

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

Como se observa dos dimensiones son negativas, es decir, tienen un servicio no adecuado. La más negativa es el *Control de la Información* (-0.48), seguida de la *Biblioteca como Espacio* (-0.11); la dimensión más valorada es el *Valor Afectivo del Servicio* (0.52).

Los tres peores resultados se producen en:

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-1).

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (-0.86).

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-0.72).

Los tres mejores en:

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.81).

Af 1: El personal le inspira confianza (0.77).

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (0.76).

### **D. 3. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

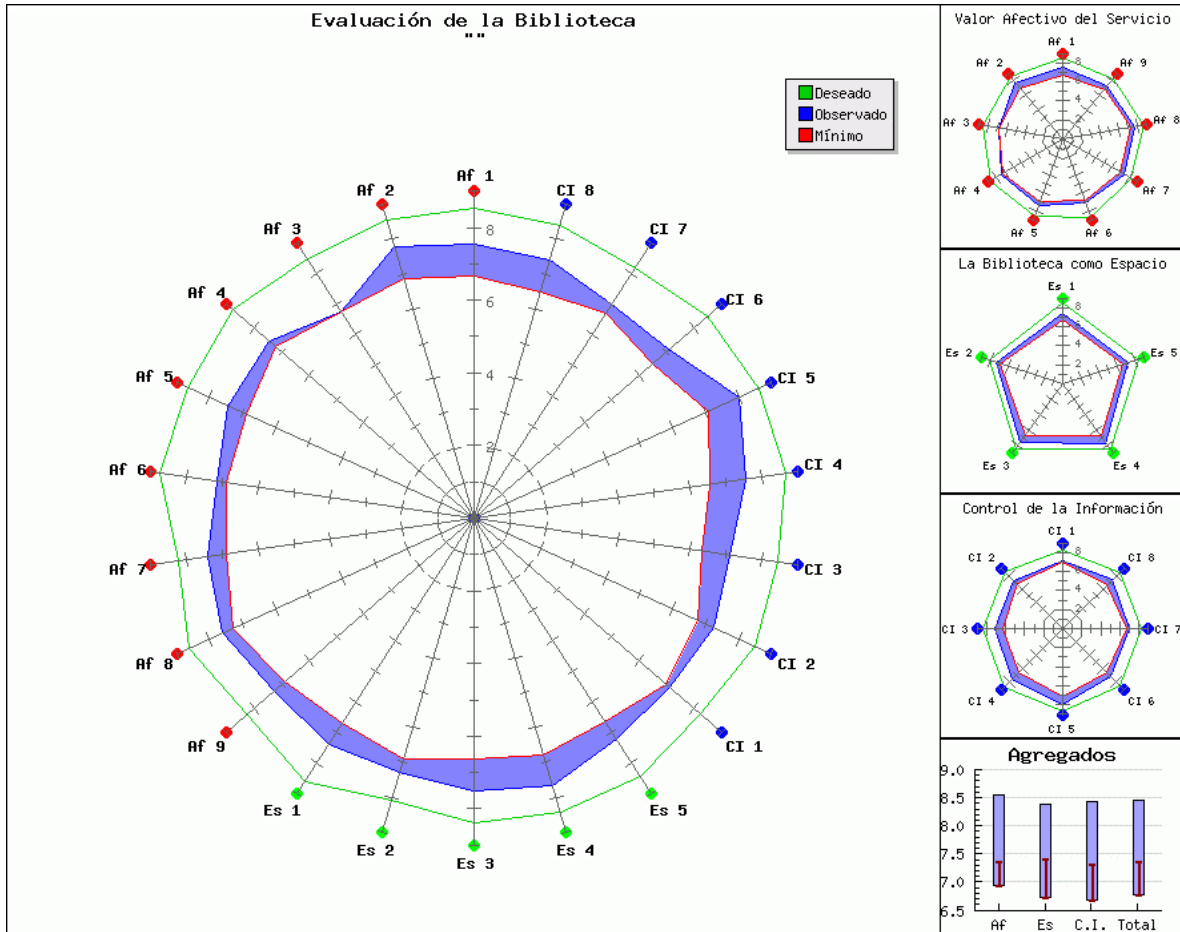
Véase Anexo 1.

### **D. 3. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
62	999	6,2

## D. 4. Personal de Administración y Servicios (PAS)

### 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	6.93	7.37	8.54	-1.17	0.44
La Biblioteca como Espacio	6.73	7.42	8.39	-0.98	0.68
Control de la Información	6.68	7.32	8.44	-1.13	0.64

### 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 la *Biblioteca como Espacio* (0.68), en segundo aparece el *Control de la Información* (0.64), en tercer lugar, también como servicio adecuado, aparece el *Valor Afectivo del Servicio* (0.44)

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 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (1).

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (0.90).

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (0.90).

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

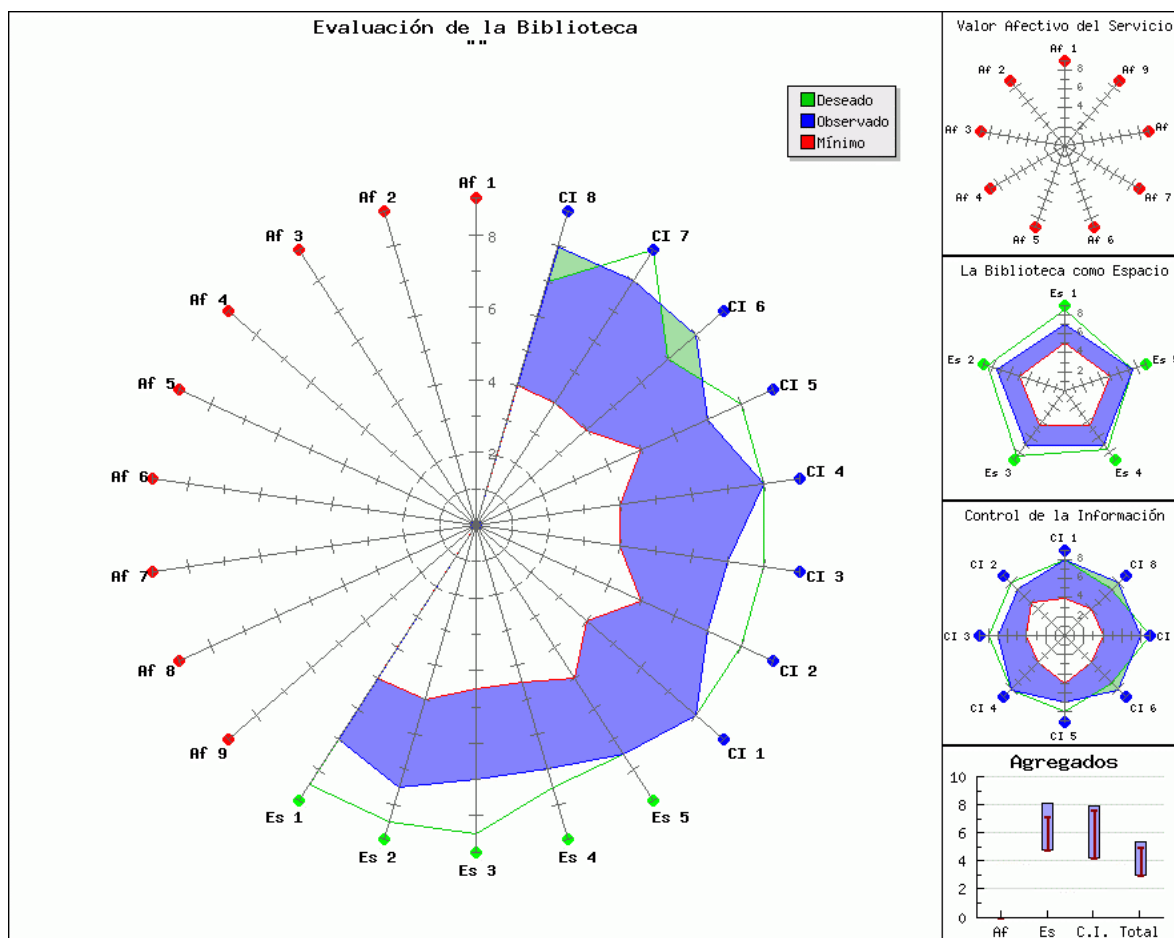
Véase Anexo 1.

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

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
10	409	2,4

## 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	4.80	7.20	8.10	-0.90	2.40
Control de la Información	4.25	7.63	7.88	-0.25	3.38

### 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 adecuados, tanto el *Control de la Información* (3.38), como la *Biblioteca como Espacio* (2.40).

Los tres peores resultados se producen en:

En este colectivo todas las preguntas muestran una adecuación positiva.

Los tres mejores en:

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (4).

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

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 (4).

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

Véase Anexo 1.

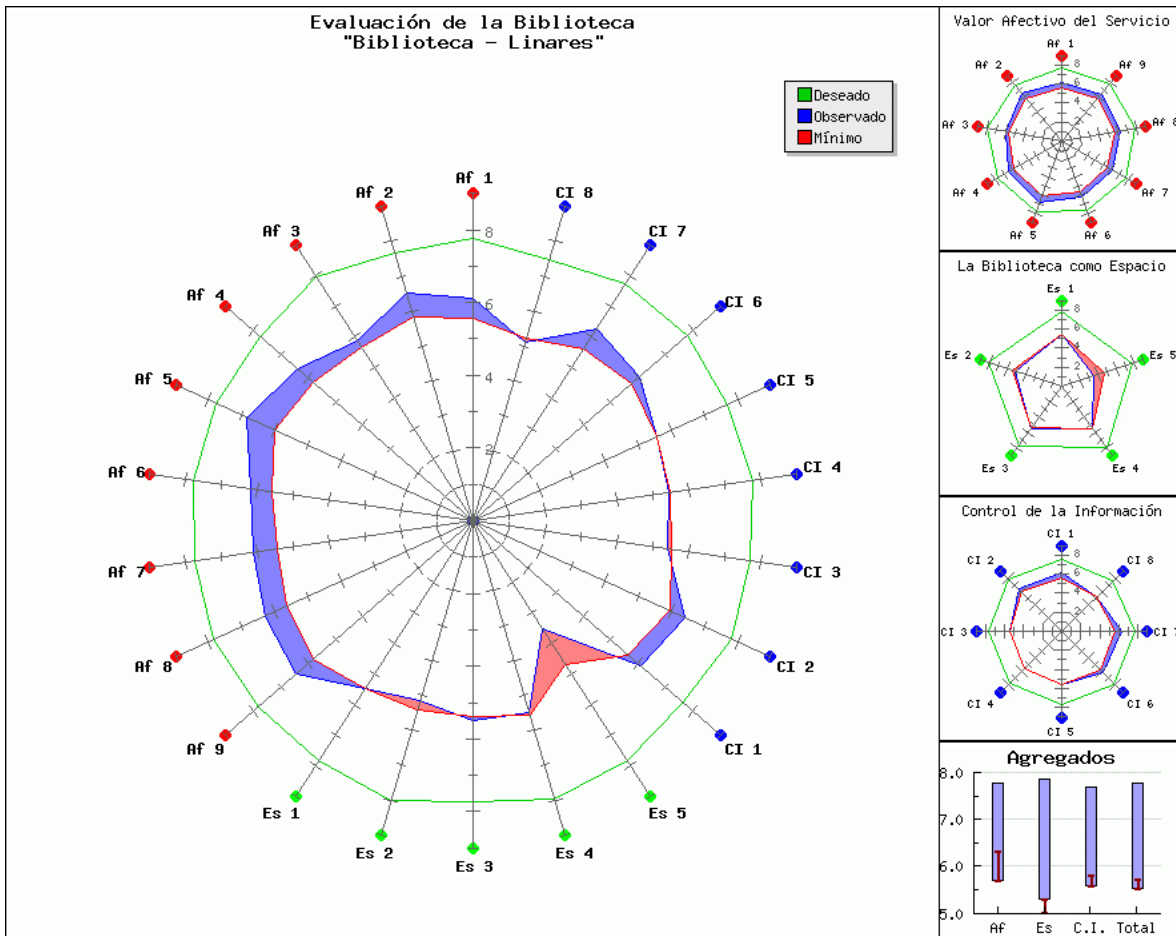
### D. 5. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
2	49	4,1

# E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas

## E. 1. Biblioteca de Linares

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



### E. 1. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	5.71	6.32	7.78	-1.46	0.61
La Biblioteca como Espacio	5.31	5.03	7.87	-2.84	-0.28
Control de la Información	5.59	5.80	7.70	-1.90	0.21

### E. 1. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa en esta biblioteca la mejor adecuación del servicio se produce, según los usuarios, en el *Valor Afectivo del Servicio* (0.61) y también hay un servicio adecuado en la dimensión *Control de la Información* (0.21). Por el contrario el servicio no es adecuado en la *Biblioteca como Lugar* (-0.28).

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.19).

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

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-0.11).

Los tres mejores en:

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (0.82).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.71).

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios (0.69).

### E. 1. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

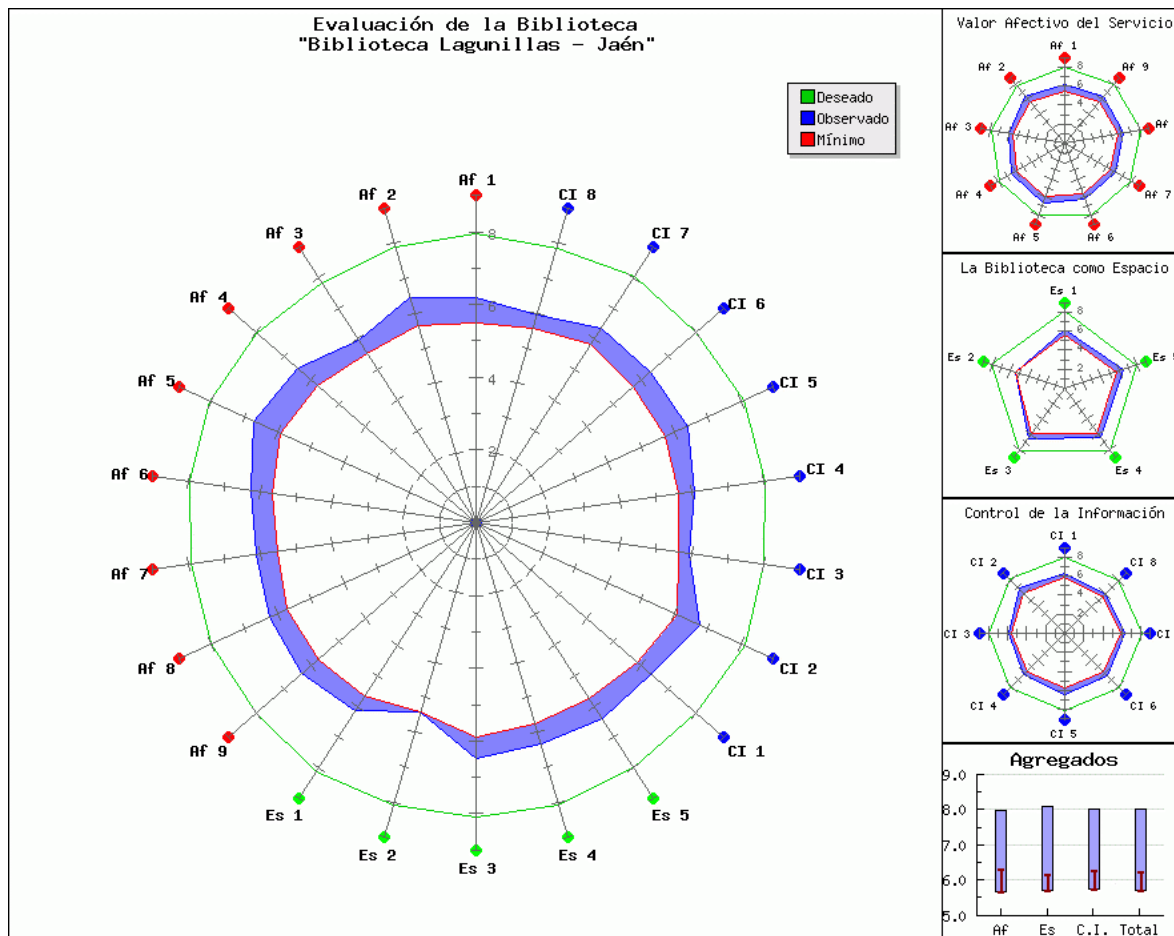
Véase Anexo 1

### E. 1. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
87	1.355	6,4

## E. 2. Biblioteca Lagunillas - Jaén

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



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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	5.67	6.30	7.97	-1.67	0.63
La Biblioteca como Espacio	5.70	6.16	8.08	-1.92	0.46
Control de la Información	5.75	6.27	8.02	-1.76	0.52

### E. 2. 3. Comentarios a los resultados

Observando la tabla podemos ver que en esta biblioteca los usuarios piensan que las tres grandes dimensiones en que se agrupan los servicios son adecuadas. La mayor adecuación se produce en el *Valor Afectivo del Servicio* (0.63), seguida de el *Control de la Información* (0.52) y por último también les parece adecuado la *Biblioteca como Lugar* (0.46).

Los tres peores resultados se producen en:

En esta biblioteca no se produce ninguna adecuación negativa en ninguna de las preguntas formuladas en la encuesta.

Los tres mejores en:

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.79).

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (0.79).

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.73).

### E. 2. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

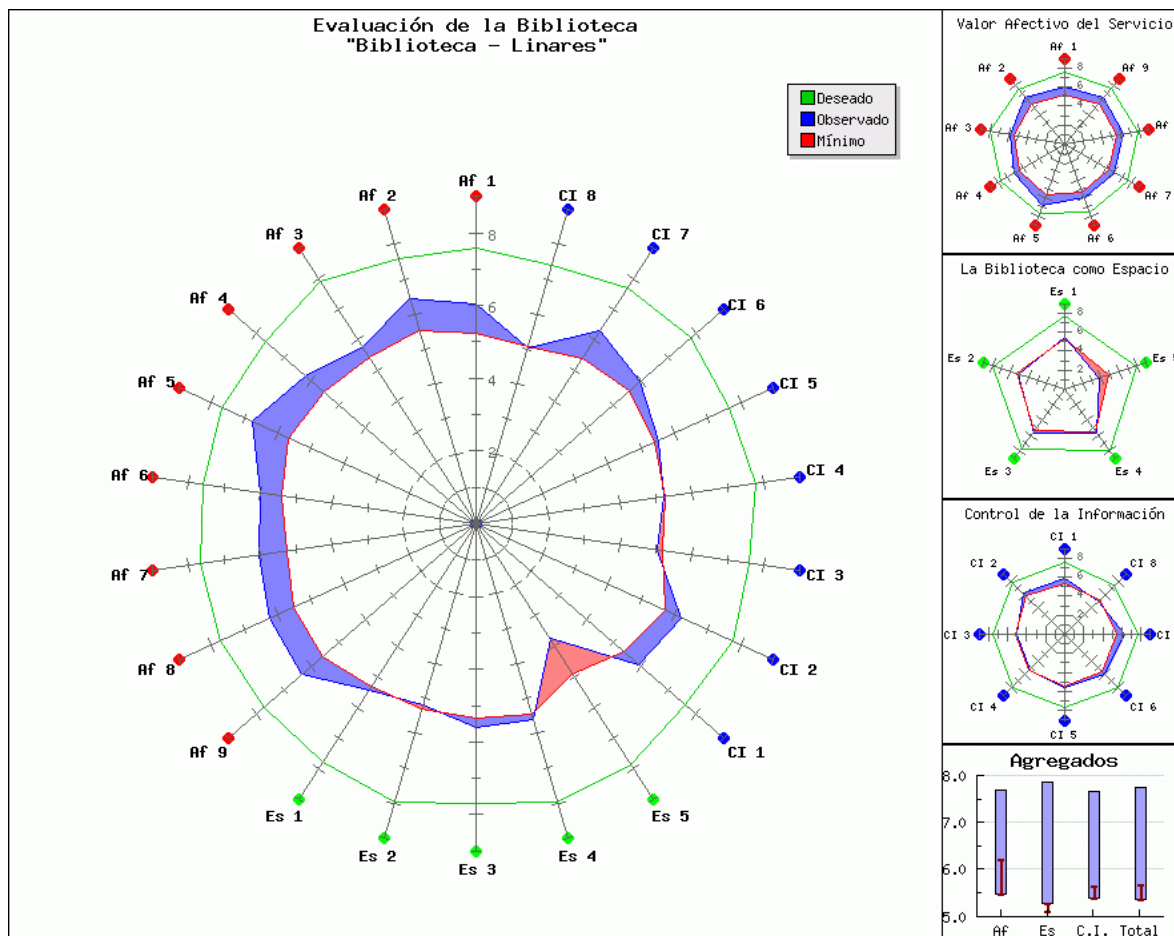
### E. 2. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
423	14.824	2,9

## F. Resultados por tipos de usuarios y por bibliotecas

### F. 1. Estudiantes de Grado – Biblioteca Linares

F. 1. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los estudiantes de grado (Linares)



F. 1. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	5.47	6.21	7.68	-1.48	0.74
La Biblioteca como Espacio	5.27	5.11	7.86	-2.74	-0.15
Control de la Información	5.38	5.65	7.67	-2.02	0.27

### F.1. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa en esta biblioteca la mejor adecuación del servicio se produce, según los usuarios, en el *Valor Afectivo del Servicio* (0.74) y también hay un servicio adecuado en la dimensión *Control de la Información* (0.27). Por el contrario el servicio no es adecuado en la *Biblioteca como Lugar* (-0.15).

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.15)

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-0.17)

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.13)

Los tres mejores en:

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (1.08).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.91)

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas (0.91)

### F.1. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

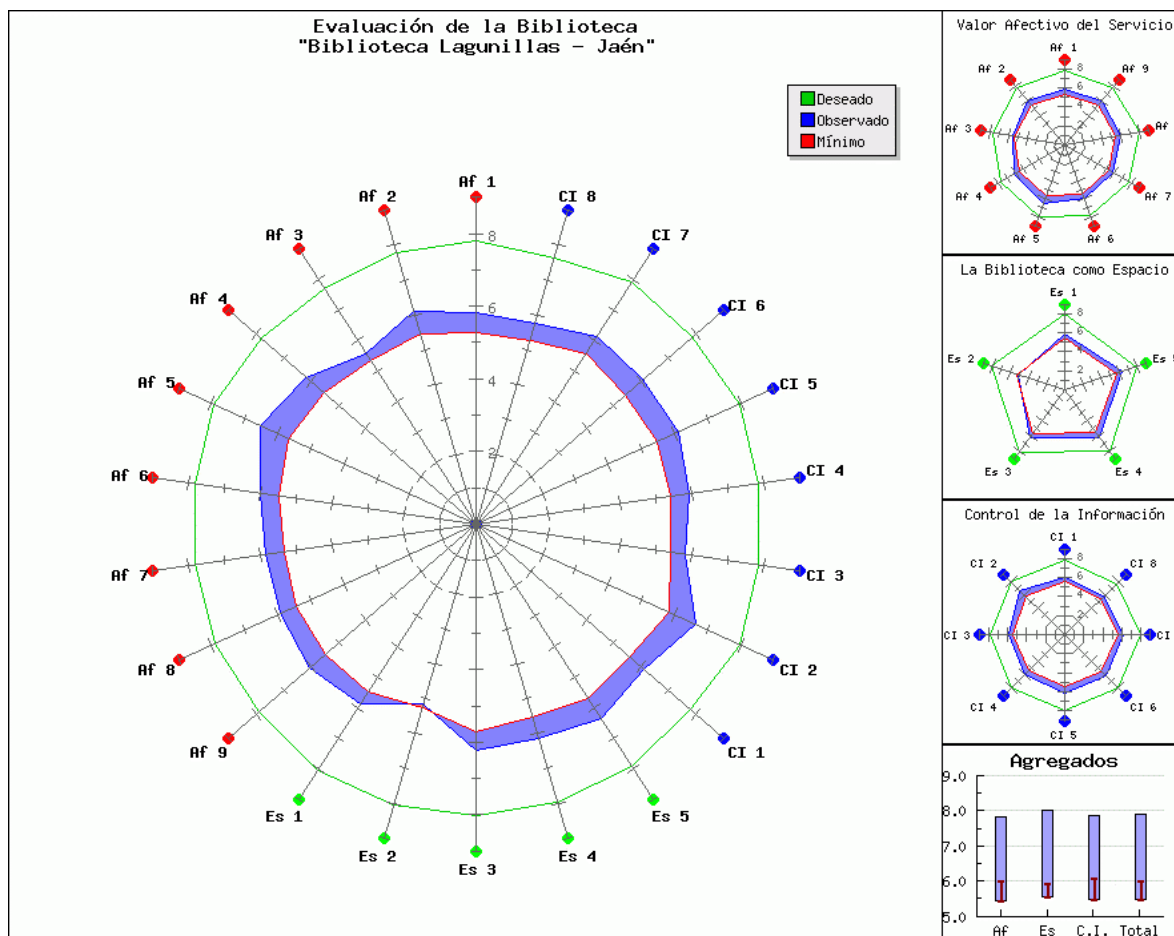
Véase Anexo 1.

### F.1. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
70	1.168	6

## F. 2. Estudiantes de Grado – Biblioteca Lagunillas

### F. 2. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los estudiantes de grado (Lagunillas)



### F. 2. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	5.45	6.00	7.83	-1.83	0.55
La Biblioteca como Espacio	5.54	5.94	8.00	-2.06	0.40
Control de la Información	5.49	6.07	7.86	-1.78	0.58

### F.2. 3. Comentarios a los resultados

Como podemos observar para los Estudiantes de Grado de la Biblioteca Lagunillas las tres dimensiones en que se agrupa la encuesta dan un servicio adecuado. La mejor adecuación se produce en el *Control de la Información* (0.58), en segundo aparece el *Valor Afectivo del Servicio* (0.55), en tercer lugar, también como servicio adecuado, aparece la *Biblioteca como Espacio* (0.40)

El peor resultado de la encuesta para este grupo de usuarios se ha obtenido en la pregunta Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.12).

Los tres mejores resultados en:

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (0.82).

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (0.81)

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 (0.66); AF 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.66) y Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (0.66)

### F.2. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

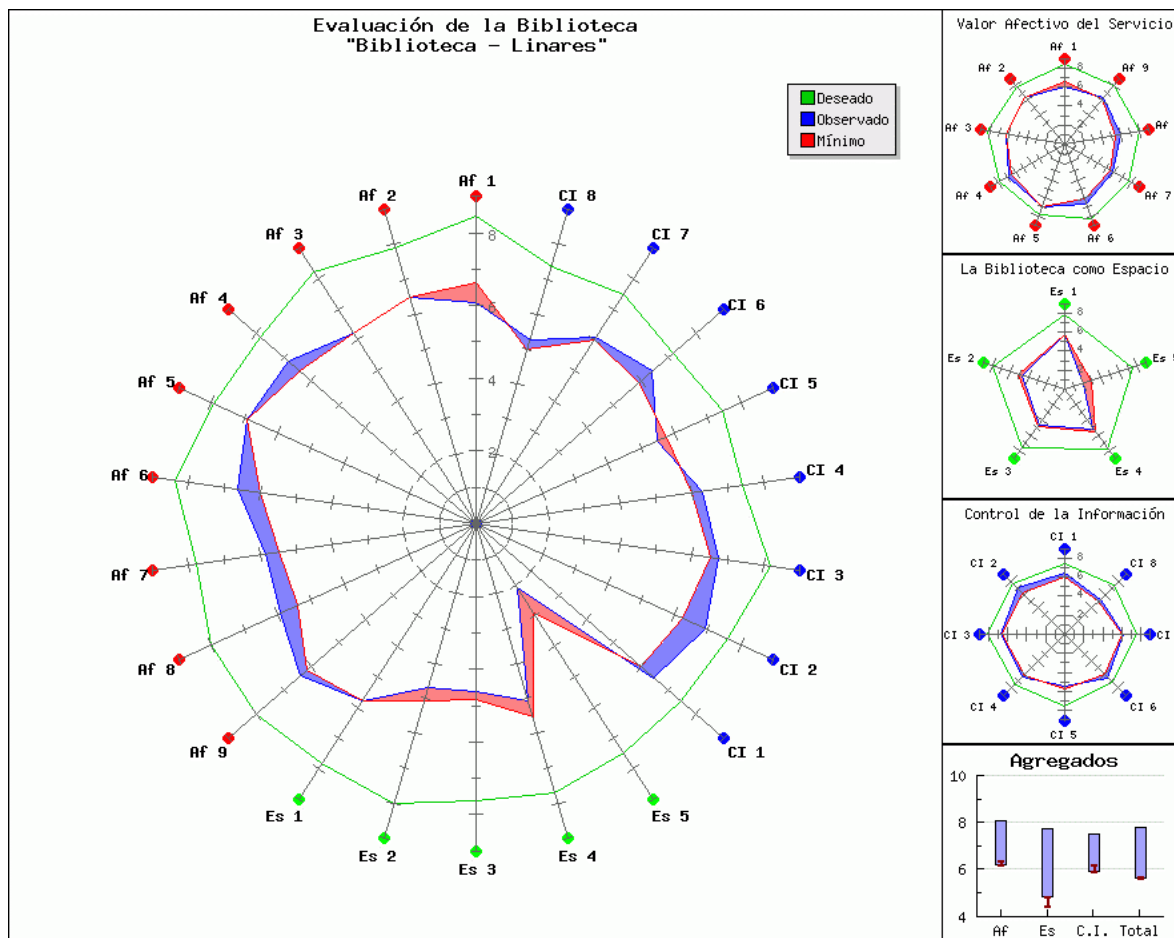
Véase Anexo 1.

### F.2. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
297	13..068	2,3

### F. 3. Estudiantes de Postgrado – Biblioteca Linares

F. 3. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los estudiantes de postgrado (Linares)



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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.19	6.37	8.06	-1.68	0.19
La Biblioteca como Espacio	4.83	4.45	7.73	-3.28	-0.38
Control de la Información	5.93	6.21	7.51	-1.31	0.28

### F.3. 3. Comentarios a los resultados

Como observamos en la tabla, para los estudiantes de postgrado de la Biblioteca de Linares la dimensión de la biblioteca que tiene mejor adecuación es el *Control de la Información* (0.28). También es adecuado, aunque en menor medida, el *Control de la Información* (0.19). Por el contrario la *Biblioteca como Espacio* tiene un servicio no adecuado (-0.38)

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.83)

Af 1: El personal le inspira confianza (-0.54)

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (-0.46)

Los tres mejores en:

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (0.69)

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (0.64)

Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (0.54)

### F.3. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

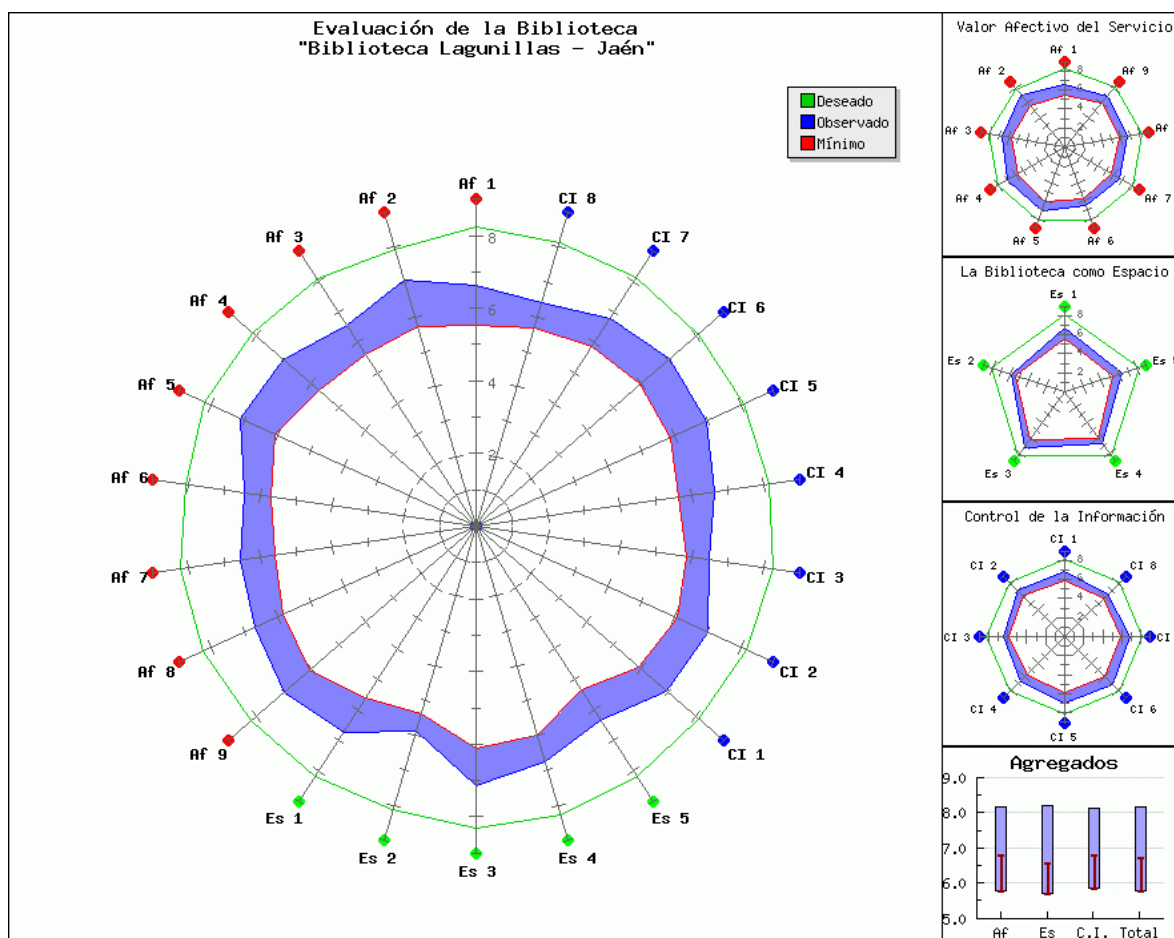
Véase Anexo 1.

### F.3. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
13	36	36,1

## F. 4. Estudiantes de Postgrado – Biblioteca Lagunillas

F. 4. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los estudiantes de postgrado (Lagunillas)



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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	5.76	6.79	8.15	-1.35	1.03
La Biblioteca como Espacio	5.69	6.56	8.22	-1.65	0.88
Control de la Información	5.86	6.79	8.14	-1.35	0.92

### **F.4. 3. Comentarios a los resultados**

Como observamos la mejor adecuación se produce en el *Valor Afectivo del Servicio* (1.03), la segunda mejor adecuación se da en el *Control de la información* (0.92) y por ultimo, también muestra adecuación la *Biblioteca como Espacio* (0.88).

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:

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (1.37)

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (1.31)

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (1.12)

### **F.4. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

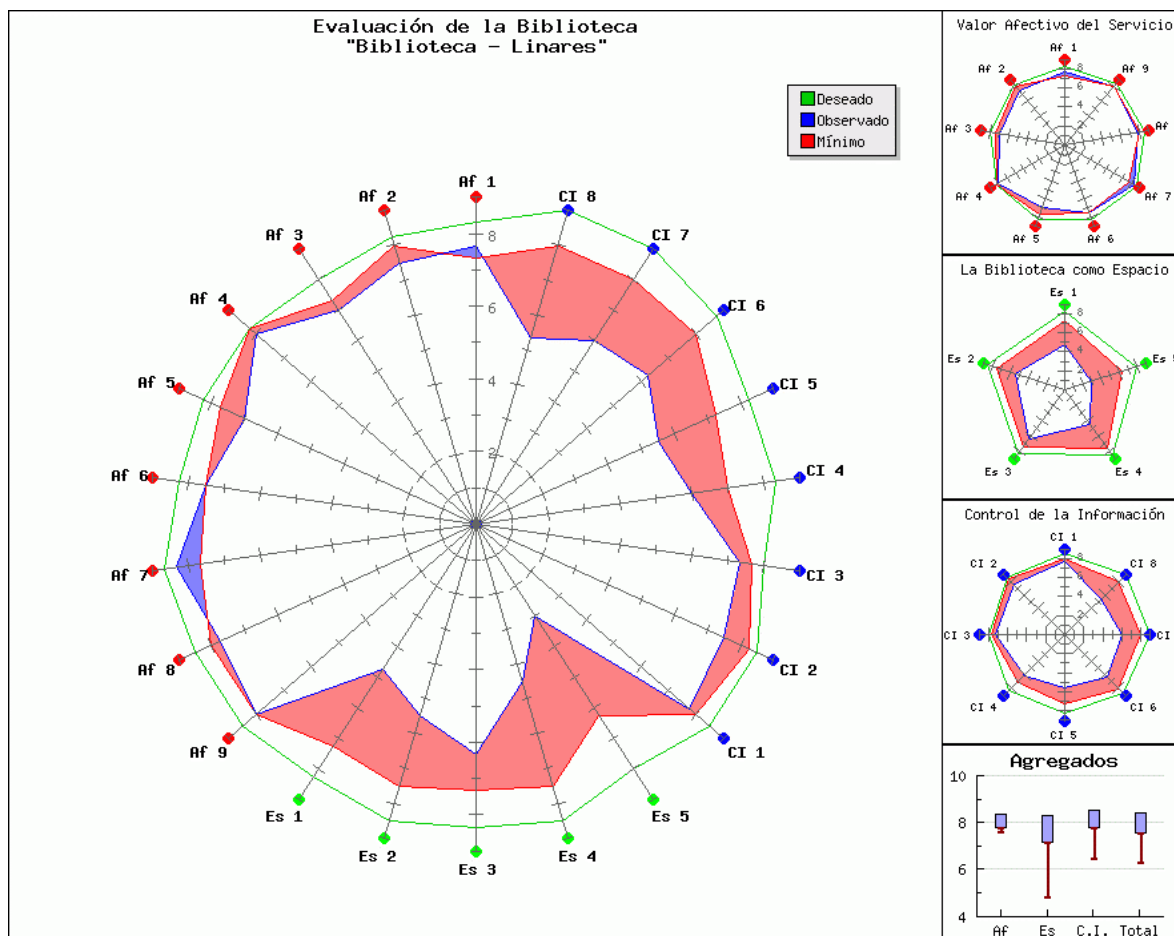
Véase Anexo 1.

### **F.4. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
64	499	12,8

## F. 5. Personal Docente e Investigador – Biblioteca Linares

### F. 5. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta el personal docente e investigador (Linares)



### F. 5. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.76	7.64	8.33	-0.69	-0.12
La Biblioteca como Espacio	7.17	4.82	8.32	-3.50	-2.35
Control de la Información	7.77	6.46	8.54	-2.08	-1.31

### F.5. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa la adecuación de los servicios en esta biblioteca es negativa en las tres dimensiones, esto quiere decir que para el Personal Docente e Investigador la Biblioteca de Linares es claramente inadecuada para sus necesidades. La peor adecuación del servicio se produce en la *Biblioteca como Espacio* (-2.35), la segunda peor adecuación se da en el *Control de la Información* (-1.31), y en tercer lugar de servicio inadecuado aparece el *Valor Afectivo del Servicio* (-0.12).

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-3.25)

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (-3.00)

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-2.67)

Los mejores en:

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios (0.67)

Af 1: El personal le inspira confianza (0.33)

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

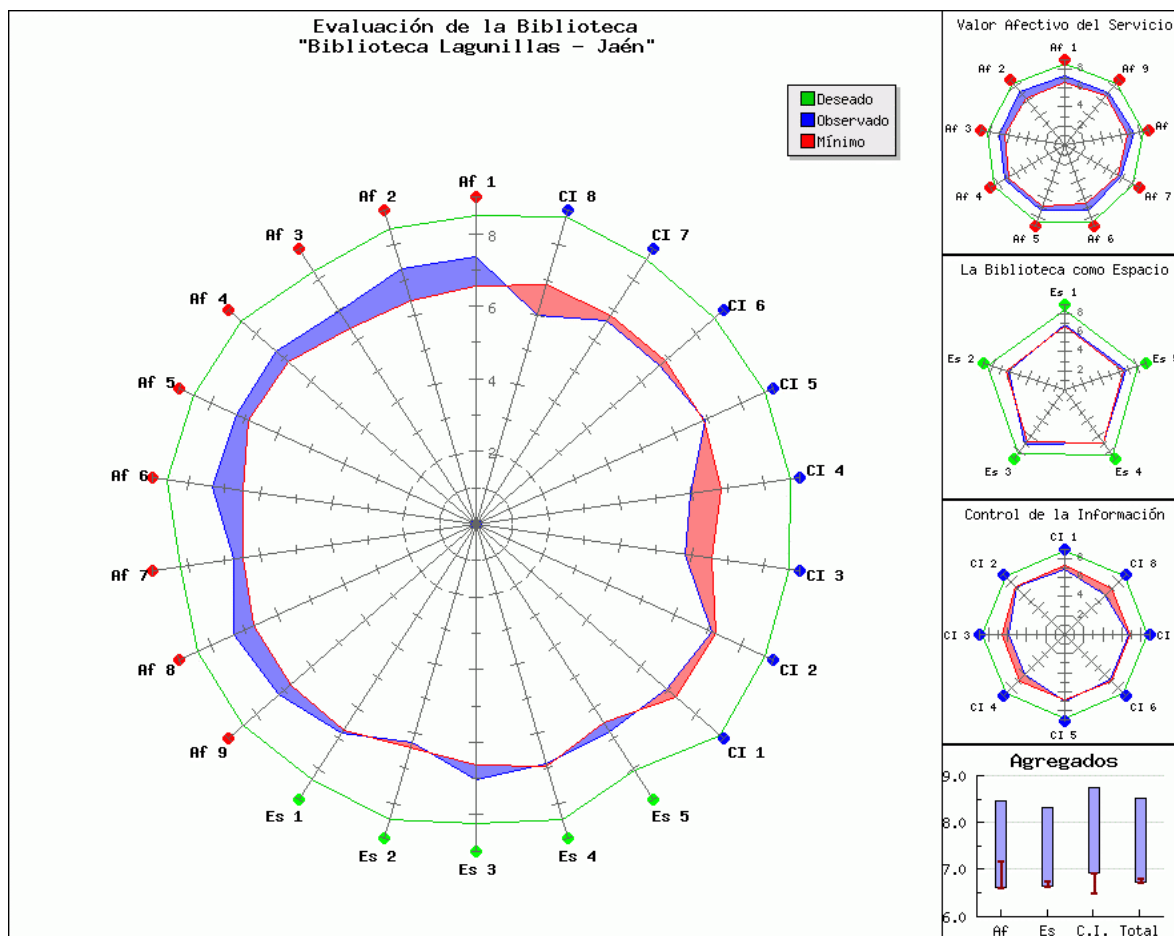
Véase Anexo 1.

### F.5. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
4	120	3,3

## F. 6. Personal Docente e Investigador – Biblioteca Lagunillas

### F. 6. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta el personal docente e investigador (Lagunillas)



### F. 6. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.62	7.19	8.45	-1.26	0.57
La Biblioteca como Espacio	6.65	6.75	8.31	-1.56	0.10
Control de la Información	6.92	6.50	8.75	-2.25	-0.42

### F.6. 3. Comentarios a los resultados

Como observamos en la tabla, para el PDI, la dimensión de la biblioteca que tiene mejor adecuación es el *Valor Afectivo del Servicio* (0.57). También es adecuado, aunque en menor medida, la *Biblioteca como Espacio* (0.10). Por el contrario el *Control de la Información* tiene un servicio no adecuado (-0.42)

Los tres peores resultados se producen en:

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-0.90)

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (-0.85)

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-0.74)

Los tres mejores en:

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.91)

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (0.82)

Af 1: El personal le inspira confianza (0.79)

### F.6. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

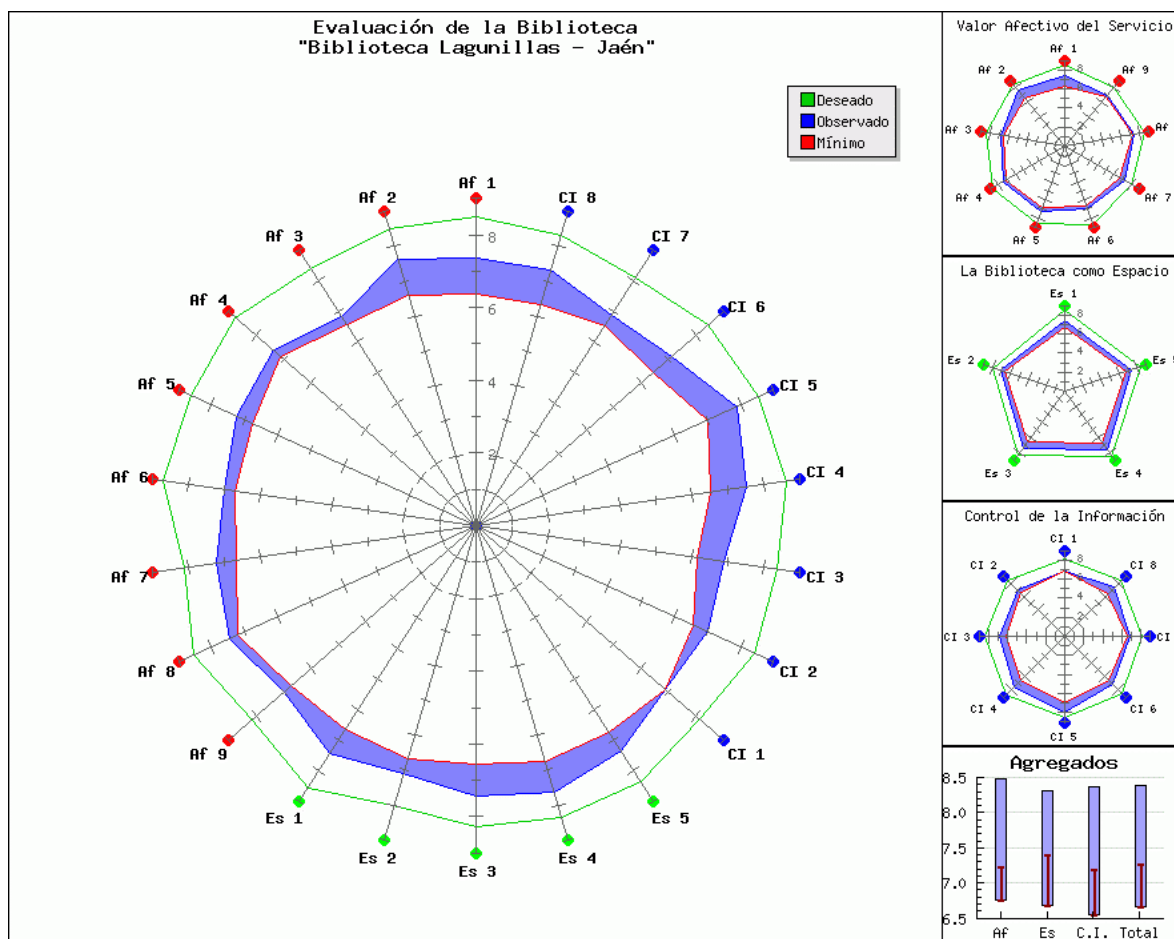
Véase Anexo 1.

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

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
58	879	6,6

## F. 7. Personal Administración y Servicios – Biblioteca Lagunillas

### F. 7. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta el personal administración y servicios (Lagunillas)



### F. 7. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.75	7.24	8.48	-1.24	0.49
La Biblioteca como Espacio	6.68	7.40	8.32	-0.92	0.72
Control de la Información	6.55	7.18	8.37	-1.19	0.63

### F.7. 3. Comentarios a los resultados

Como podemos observar para el Personal de Administración y Servicios en la Biblioteca Lagunillas las tres dimensiones dan un servicio adecuado. La mejor adecuación se produce en la *Biblioteca como Espacio* (0.72), en segundo aparece el *Control de la Información* (0.63), en tercer lugar, también como servicio adecuado, aparece el *Valor Afectivo del Servicio* (0.49)

Los tres peores resultados se producen en:

En este colectivo no se produce ninguna adecuación negativa.

Los mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (1.00)

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

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (1.00)

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (1.00)

### F. 7. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

### F. 7. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
9	378	2,4

## G. Conclusiones

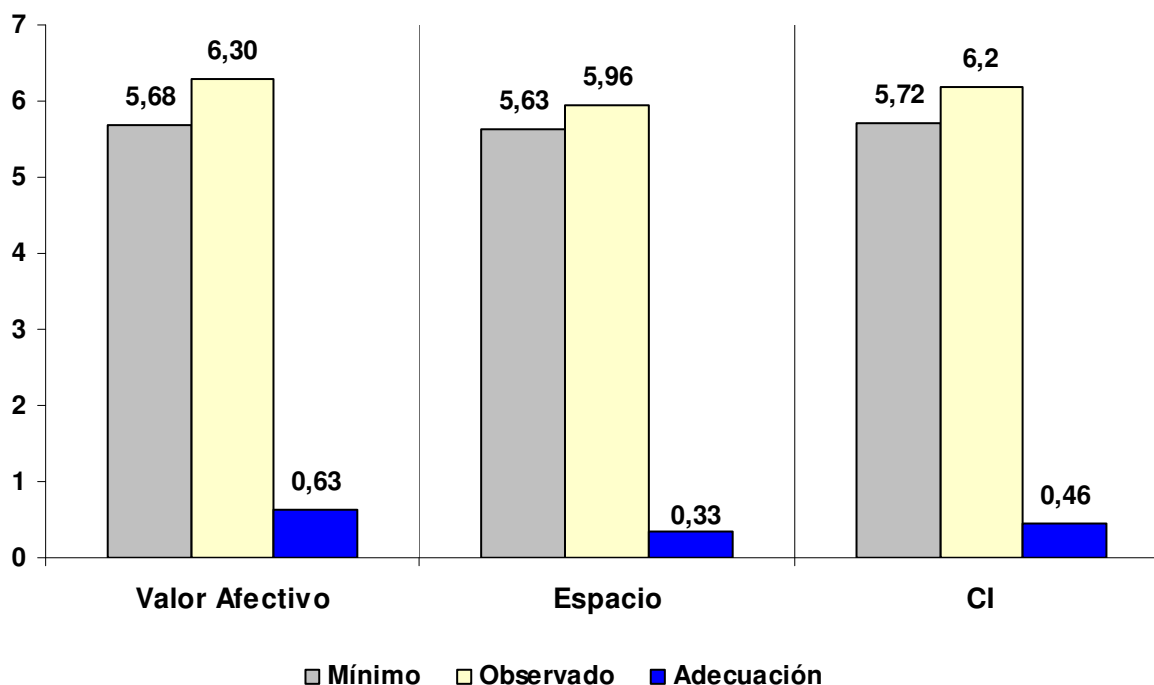
### G. 1. Conclusiones generales

Para obtener unas primeras conclusiones generales vamos a mostrar dos tablas, y sus gráficos, con los resultados de la Adecuación de los servicios para la totalidad de la Biblioteca Universitaria de Jaén:

Resultados de la Adecuación para la Biblioteca Universitaria				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	5.68	6.30	7.94	0.63
La Biblioteca como Espacio	5.63	5.96	8.04	0.33
Control de la Información	5.72	6.19	7.97	0.46

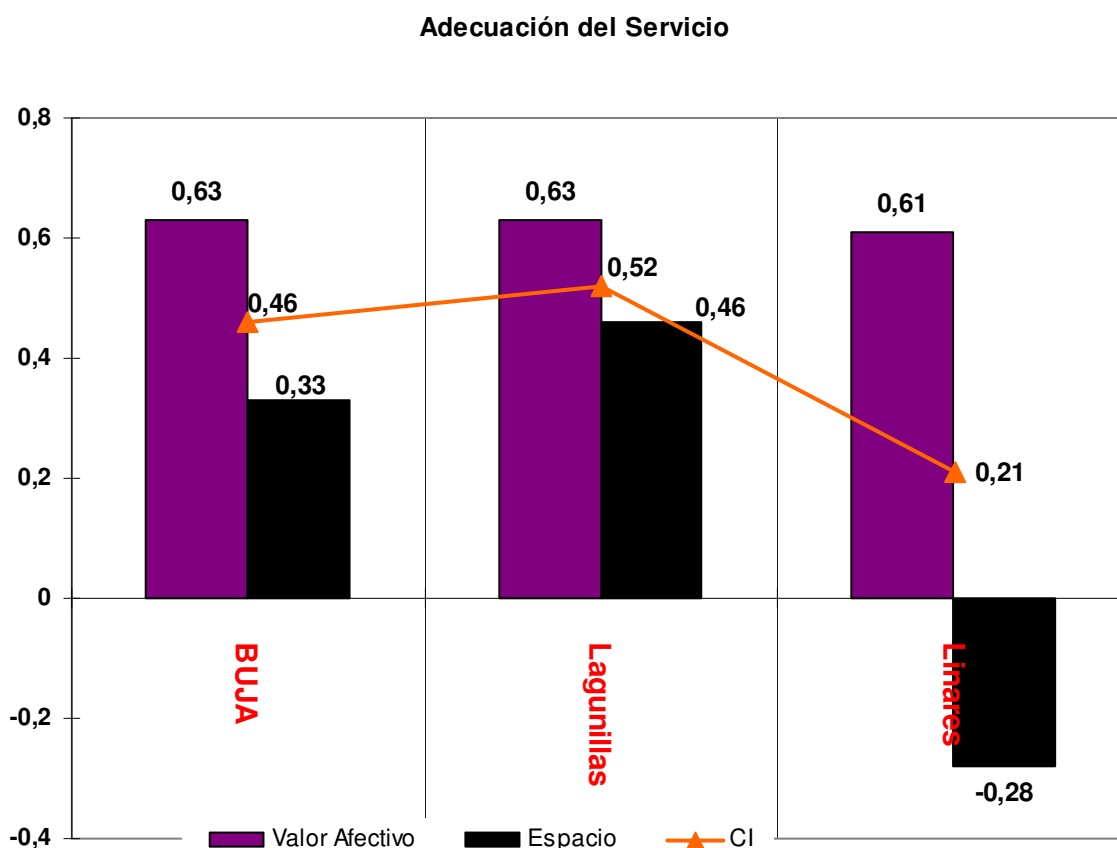
En el siguiente gráfico representamos la tabla “Resultados de la Adecuación de los Servicios de la Biblioteca Universitaria” que acabamos de comentar. Las columnas azules representan los servicios con Adecuación positiva, según los usuarios: Valor afectivo (0,63), Control de la Información (0,46), y la Biblioteca como Espacio (0,33).

Adecuación de los Servicios: BUJA



Y otra 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	2	0
La biblioteca como lugar	1	1
Control de la información	2	0

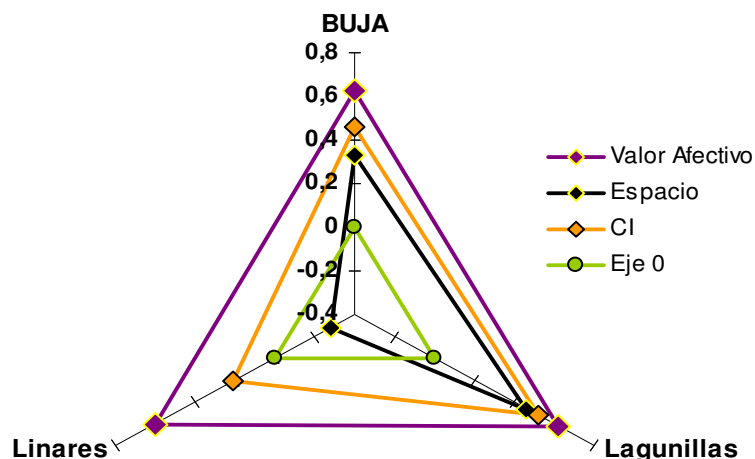


Como observamos en los gráficos, **cuando se analiza la BUJA entera las tres dimensiones son adecuadas**, luego para empezar podemos decir que no se localiza ningún gran problema. **Los usuarios, vistos como globalidad, están satisfechos con los servicios que les ofrece la biblioteca.**

En estas conclusiones generales **la única inadecuación que se observa es la Biblioteca como Lugar en el caso de Linares. El mejor resultado de esta biblioteca es el Valor Afectivo del Servicio.**

Vamos a representar ahora, mediante un gráfico radial, las bibliotecas de Linares y de Lagunilla, y los valores globales para toda la Biblioteca de la Universidad:

Adecuación de los Servicios en las Bibliotecas de la UJA			
	Valor Afectivo	Espacio	CI
Lagunillas	0,63	0,46	0,52
BUJA	0,63	0,33	0,46
Linares	0,61	-0,28	0,21



Si se observa el gráfico se ve que **el triángulo más grande (línea morada) y con valores positivos es el que marca la dimensión Valor Afectivo del Servicio, como se ve muestra Adecuación en todas las bibliotecas.** Como hemos comentado anteriormente, es la dimensión mejor valorada por los usuarios de la Biblioteca Universitaria de Jaén.

La dimensión Control de la Información (línea naranja) también es Adecuada en todas las bibliotecas, como se observa en Lagunillas la adecuación es mayor que en Linares.

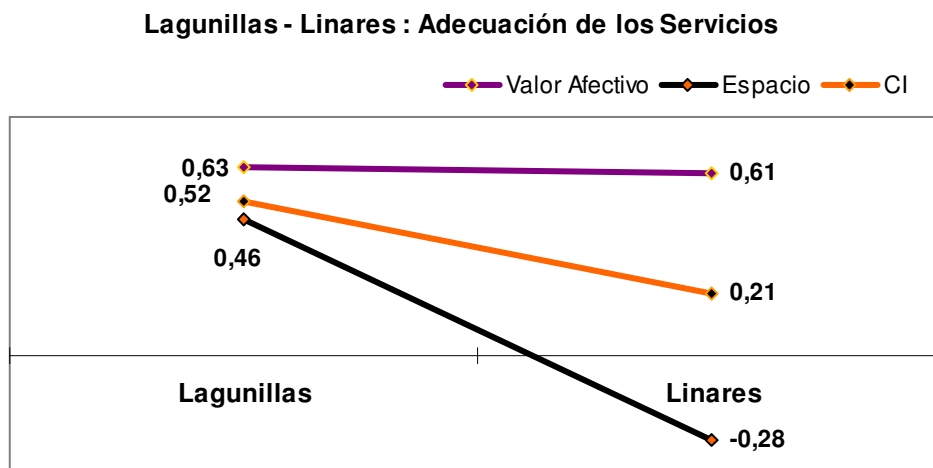
La línea verde marca el eje de valor cero, que quiere decir que todo lo que este dentro de este triángulo tiene valores negativos y por tanto, según los usuarios, tiene un servicio no adecuado.

**Todos los servicios de estas bibliotecas son adecuados,** pues están en un espacio positivo, **exceptuando la Biblioteca como Espacio en Linares** que está dentro del triángulo que señala el valor cero (línea verde).

La mejor Adecuación del servicio la encontramos por igual en el Valor Afectivo en la Biblioteca de Lagunillas (0.63) y en los resultados globales de la BUJA (0.63). La peor Adecuación del servicio la encontramos en los espacios que ofrece la Biblioteca de Linares (-0.28).

## G. 2. Conclusiones por bibliotecas encuestadas

Vamos a analizar conjuntamente los resultados obtenidos en las dos bibliotecas encuestadas. En el siguiente gráfico representamos la Adecuación de los servicios en la Biblioteca de Lagunillas y en la Biblioteca de Linares:



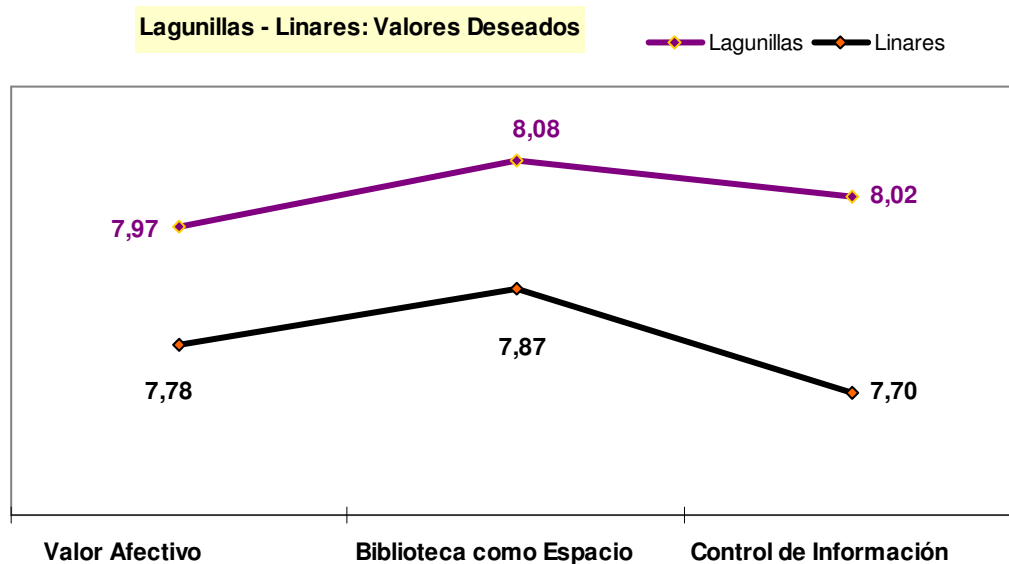
Claramente se observa en el gráfico que los usuarios de la Biblioteca de Lagunillas tienen una percepción del servicio positiva en las tres dimensiones de estudio. Para los usuarios de Linares el espacio de la biblioteca es inadecuado (-0.28).

La biblioteca de Lagunillas sale mejor que la de Linares (en las tres dimensiones). Excepto en el Valor Afectivo, que están casi iguales, en las otras dos dimensiones Lagunillas está mucho mejor.

Analizando los resultados obtenidos en cada dimensión podemos comprobar, como ilustramos en la siguiente tabla, que los valores mínimos, observados y deseados más altos (en verde) en las dimensiones *La Biblioteca como Espacio* y en el *Control de la Información* se dan en la Biblioteca de Lagunillas. En la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* los valores mínimos y observados más altos son en la Biblioteca de Linares.

Valores más altos en cada dimensión			
	Mínimo	Observado	Deseado
<b>Valor Afectivo - Linares</b>	5.71	6.32	7.78
Valor Afectivo – Lagunillas	5.67	6.30	7.97
Espacio - Linares	5.31	5.03	7.87
<b>Espacio - Lagunillas</b>	5.70	6.16	8.08
Control Información - Linares	5.59	5.80	7.70
<b>Control Información - Lagunillas</b>	5.75	6.27	8.02

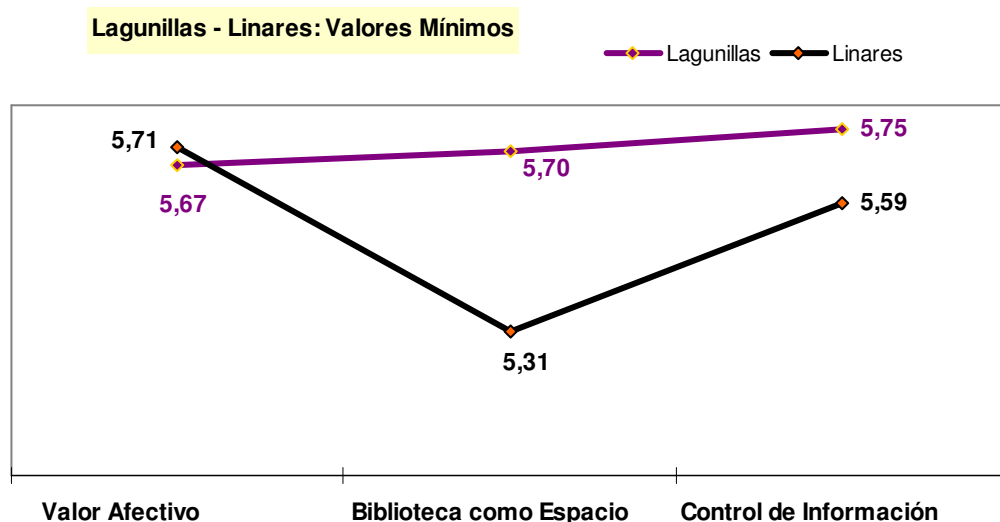
Si representamos los valores deseados para las dos bibliotecas nos encontramos con el siguiente gráfico:



Como vemos, en las dos bibliotecas lo que más desean los usuarios es la Biblioteca como espacio. En segundo lugar en la biblioteca de Lagunillas se desea Control de la Información, mientras que en la de Linares lo segundo que se desea es Valor Afectivo.

La valoración de lo deseado es más alta en las tres dimensiones entre los usuarios de Lagunillas que en los de Linares. La dimensión que tiene en valor más alto en deseado (8.08) es la *Biblioteca como Espacio* en Lagunillas.

Si representamos los valores mínimos para las dos bibliotecas nos encontramos con el siguiente gráfico:



Menos en el Valor Afectivo en el que los mínimos para las dos bibliotecas son parecidos, en las otras dos dimensiones los mínimos más altos los ofrece la biblioteca de Lagunillas. Los usuarios de la Biblioteca Lagunillas son más exigentes en el espacio que debe ofrecer la biblioteca que los de Linares. En el Control de la Información también exigen algo más los encuestados de Lagunillas que los de Linares.

El mínimo más alto es el *Control de la Información* en la Biblioteca de Lagunillas (5.75). Sin embargo para los usuarios de Linares el mínimo más alto es el Valor Afectivo.

Si representamos los valores más altos en las tres dimensiones que estamos considerando nos encontramos con la siguiente tabla:

Valores más altos en las 3 dimensiones			
	Mínimo	Observado	Deseado
<b>Valor Afectivo - Linares</b>	5.71	<b>6.32</b>	7.78
Valor Afectivo - Lagunillas	5.67	6.30	7.97
Espacio - Linares	5.31	5.03	7.87
<b>Espacio - Lagunillas</b>	5.70	6.16	<b>8.08</b>
Control Información - Linares	5.59	5.80	7.70
<b>Control Información - Lagunillas</b>	<b>5.75</b>	6.27	8.02

El mínimos más alto lo encontramos en el Control de la Información para la biblioteca de Lagunillas, el valor observado más alto se da en el Valor Afectivo en la biblioteca de Linares y el deseado más alto es para la Biblioteca como espacio en Lagunillas.

Si desagregamos estos datos para las dos bibliotecas nos encontramos con la siguiente tabla:

Biblioteca Linares			
	Mínimo	Observado	Deseado
Valor Afectivo del Servicio	5.71	6.32	7.78
La Biblioteca como Espacio	5.31	5.03	7.87
Control de la Información	5.59	5.80	7.70
Biblioteca Lagunillas			
	Mínimo	Observado	Deseado
Valor Afectivo del Servicio	5.67	6.30	7.97
La Biblioteca como Espacio	5.70	6.16	8.08
Control de la Información	5.75	6.27	8.02

El mínimo más alto en Linares es en el *Valor Afectivo del Servicio* (5.71) y en Lagunillas el *Control de la Información* (5.75). En lo que el usuario observa o percibe las dos bibliotecas coinciden, el valor más alto es el Valor Afectivo del servicio. En lo que más se desea también hay coincidencia en las dos bibliotecas, pues lo que los usuarios más desean son los espacios que ofertan las bibliotecas.

En la siguiente tabla representamos los ítems o preguntas mejor y peor valoradas en las bibliotecas, respecto a su Adecuación:

MEJORES Y PEORES RESULTADOS DE LA ENCUESTA				
	LAGUNILLAS		LINARES	
	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO
Af 2	0,79		0,71	
Af 4	0,73			
Af 5	0,79		0,82	
Af 7			0,69	
Es 2				-0,25
Es 5				-1,19

Los ítems mejor valorados se refieren al Valor Afectivo del Servicio. La pregunta Af 5: *El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan*, para la biblioteca de Linares, ha obtenido los mejores resultados de todo el estudio (0.82).

En la biblioteca de Lagunillas no se da ninguna Adecuación negativa, caso que si ocurre en Linares, donde los usuarios puntúan negativamente (como inadecuado) el Es 5 *Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo*, y en menor medida Es 2 *El espacio de la biblioteca es tranquilo para el estudio individual*.

En la biblioteca de Linares, los estudiantes de grado, respecto a la valoración que alcanza el Valor Afectivo (0.74) el valor que le dan al Control de la Información es muy bajo (0.27). Esto quiere decir que aunque los alumnos de grado tienen alto grado de afectividad con la biblioteca el control de la información (los materiales impresos y los recursos digitales, las revistas electrónicas, el equipamiento, etc.) no les parece tan adecuado, y solo consigue una puntuación de 0.27

En los sistemas que vamos a comparar el valor más alto observado pertenece en todos los casos al Valor Afectivo, y el valor más bajo observado es también en todos los casos la Biblioteca como Espacio [Kyrillidou y Persson 2006] [Herrera-Viedma, E. ; López Gijón, J. (coords.) 2007]. La siguiente tabla deja claro lo que estamos diciendo:

<b>BUJA</b>	<b>Observado</b>
Valor Afectivo del Servicio	<b>6.30</b>
La Biblioteca como Espacio	<b>5.96</b>
Control de la Información	6.19
<b>BUG</b>	
Valor Afectivo del Servicio	<b>6.71</b>
La Biblioteca como Espacio	<b>6.01</b>
Control de la Información	6.20
<b>SUECIA</b>	
Valor Afectivo del Servicio	<b>6.68</b>
La Biblioteca como Espacio	<b>5.55</b>
Control de la Información	6.09
<b>LUND</b>	
Valor Afectivo del Servicio	<b>6.01</b>
La Biblioteca como Espacio	<b>5.30</b>
Control de la Información	5.84
<b>USA</b>	
Valor Afectivo del Servicio	<b>7.04</b>
La Biblioteca como Espacio	<b>6.69</b>
Control de la Información	7.02
<b>INGLATERRA</b>	
Valor Afectivo del Servicio	<b>6.60</b>
La Biblioteca como Espacio	<b>5.88</b>
Control de la Información	6.44

### G. 3. Conclusiones por tipología de usuarios

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

Adecuación del Servicio por Tipología de Usuarios						
	BUJA	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Valor Afectivo del Servicio	0.63	0.59	0.89	0.52	0.44	----
La Biblioteca como Espacio	0.33	0.30	0.67	-0.11	0.68	2.40
Control de la Información	0.46	0.52	0.82	-0.48	0.64	3.38

Al analizar los resultados conjuntamente por tipología de usuarios y para la BUJA, podemos afirmar que **la dimensión peor valorada es la Biblioteca como Espacio (en verde)**. Exceptuando al PDI y al PAS, los demás grupos de usuarios opinan que el espacio de la biblioteca es el servicio menos adecuado.

Por el contrario, **la dimensión mejor valorada es el Valor Afectivo del Servicio** (así opinan todos los usuarios menos el grupo formado por el PAS).

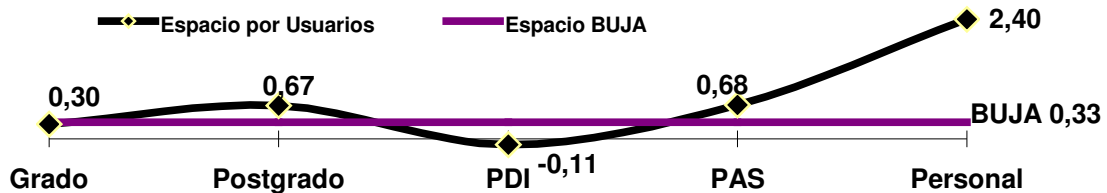
Los estudiantes de postgrado valoran los servicios mucho mejor que los de grado. En las tres dimensiones los valores de los estudiantes de postgrado son superiores a los de grado.

**Los usuarios más críticos con el servicio que le ofrece la biblioteca son el PDI.** Valoran como inadecuados la *Biblioteca como Espacio* (-0.11) y el *Control de la Información* (-0.48).

Vamos a analizar detenidamente y gráficamente cada dimensión y el grado de adecuación de la misma según los usuarios. Comenzaremos con la dimensión peor valorada por los usuarios, la *Biblioteca como Espacio*. La tabla y su representación gráfica es:

La Biblioteca como Espacio: Adecuación por Tipología de Usuarios						
	BUJA	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
La Biblioteca como Espacio	0.33	0.30	0.67	-0.11	0.68	2.40

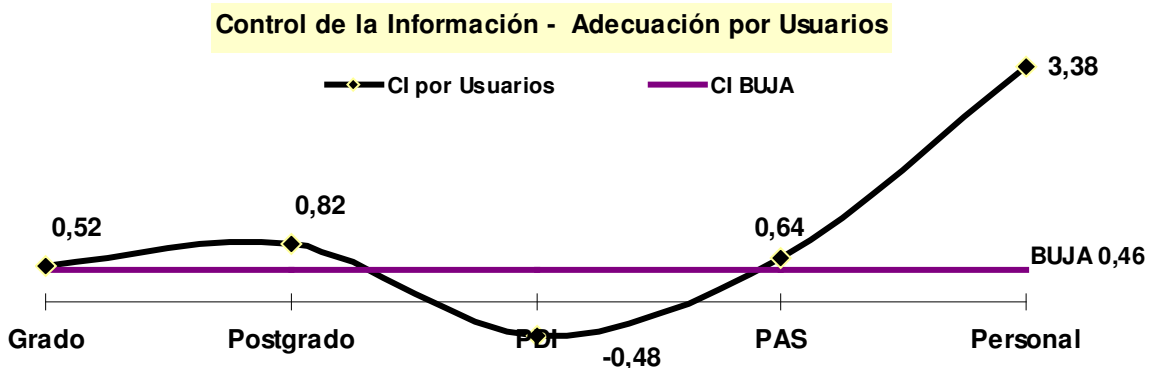
### La Biblioteca como Espacio - Adecuación por Usuarios



Como se puede observar solo el PDI valora este servicio como no adecuado (-0.11).

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

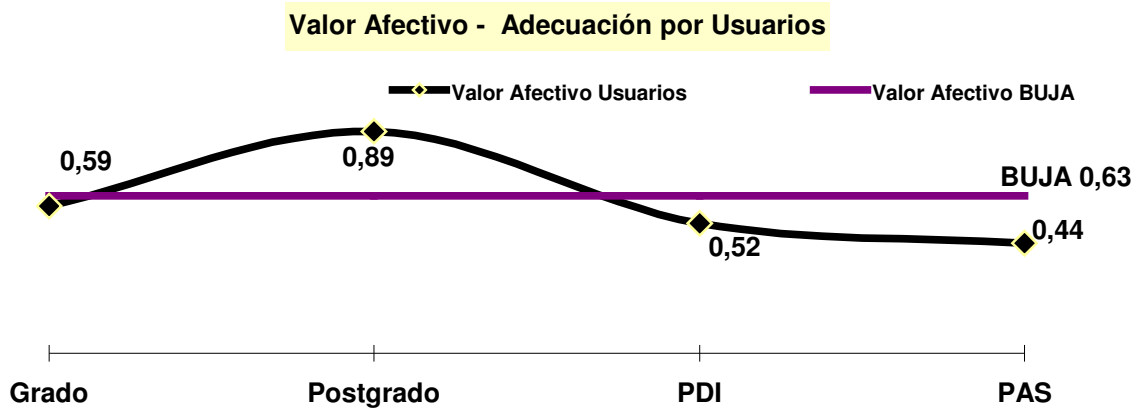
Control de la Información: Adecuación por Tipología de Usuarios						
	BUJA	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Control de la Información	0.46	0.52	0.82	-0.48	0.64	3.38



De nuevo el PDI es el único tipo de usuario que valora este servicio como no adecuado (-0.48).

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

Valor Afectivo del Servicio: Adecuación por Tipología de Usuarios						
	BUJA	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Valor Afectivo del Servicio	0.63	0.59	0.89	0.52	0.44	----



Como observamos para la dimensión Valor Afectivo no hay ningún tipo de usuario que la considere inadecuada, a todos les parece un servicio adecuado. La puntuación más alta la dan los estudiantes de postgrado.

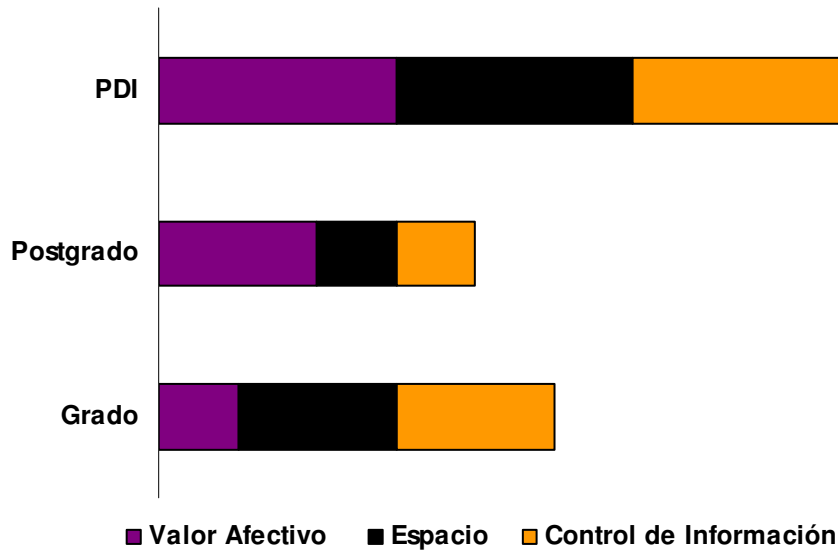
Observando conjuntamente las tres tablas y sus respectivos gráficos que representan la Adecuación de los servicios por los tipos de usuarios podemos decir que **el personal de la biblioteca es el más satisfecho con los servicios de la biblioteca, seguido de los estudiantes de postgrado**. Por el contrario, **los más insatisfechos con los servicios que ofrece la biblioteca es el PDI**.

Vamos a ver ahora, tanto para Linares como para Lagunillas, los valores deseados más altos y más bajos. Para la biblioteca de Linares tendríamos la siguiente tabla:

¿QUÉ DESEAN LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LINARES?			
	Menos	-	Más
Valor Afectivo del Servicio	Grado	Postgrado	PDI
La Biblioteca como Lugar	Postgrado	Grado	PDI
Control de la Información	Postgrado	Grado	PDI

Si lo representamos gráficamente tenemos el siguiente gráfico:

### ¿Qué desean los usuarios de Linares?

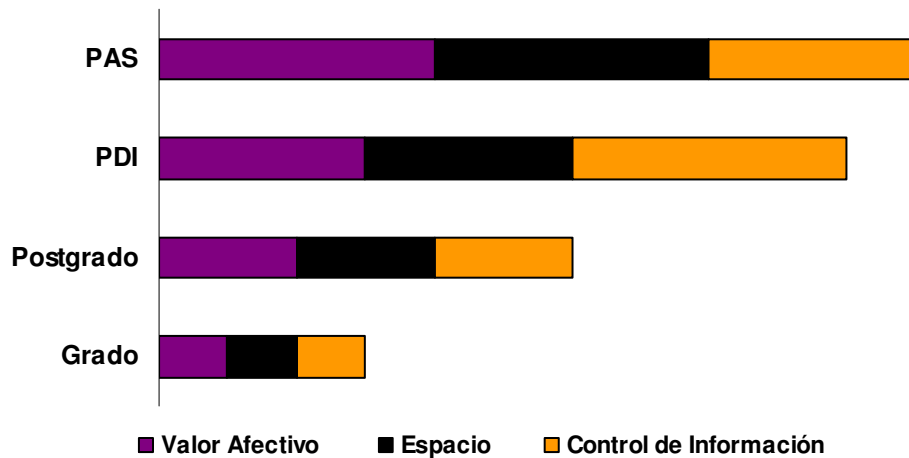


Como podemos observar el PDI, es el que más desea en las tres dimensiones. Las valoraciones más altas de lo que se desea las obtienen los profesores de Linares. El colectivo que muestra el valor deseado más bajo es el de estudiantes de postgrado.

Si esto mismo lo hacemos para Lagunillas nos encontramos con la siguiente tabla y gráfico:

¿QUÉ DESEAN LOS USUARIOS DE LAGUNILLAS?				
	Menos	-	-	Más
Valor Afectivo del Servicio	Grado	Postgrado	PDI	PAS
La Biblioteca como Lugar	Grado	Postgrado	PDI	PAS
Control de la Información	Grado	Postgrado	PAS	PDI

### ¿Qué desean los usuarios de Lagunillas?



En el caso de Lagunillas el deseado más alto en Control de la Información se da en el PDI, para las dimensiones Valor Afectivo y la Biblioteca como Lugar los deseado más altos se dan en el PAS.

Los valores deseados más bajos, en las tres dimensiones, son los estudiantes de grado.

Los estudiantes de grado ven inadecuación en Es 2 *El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual* (-0.12); mientras que los estudiantes de postgrado la valoran positivamente (0.33).

Los estudiantes de grado valoran con 0.75 la pregunta CI 2: *El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo*, los estudiantes de postgrado también la valoran positivamente (0.88); sin embargo el PDI le da una valoración negativa (-0.17)

Los estudiantes de postgrado valoran los servicios mucho mejor que los de grado. En las tres dimensiones los valores de los estudiantes de postgrado son superiores a los de grado.

Los estudiantes de postgrado de Lagunillas muestran un alto grado de satisfacción, las tres dimensiones aparecen positivas. Si se comparan con los de Linares, que dan peores valoraciones, con adecuación negativa en la Biblioteca como Espacio, vemos que el grado de adecuación de los servicios para los estudiantes postgrado de Lagunillas es bastante notable.

El PDI es muy crítico con el Control de la Información, los tres ítems menos valorados por este colectivo son de esta dimensión (CI 8, CI 4 y CI 3).

Los resultados que ofrece el PDI de Linares son muy negativos, es decir, muestran muy poca satisfacción con los servicios que se les presta. Las tres dimensiones son inadecuadas, se muestran muy críticos con el servicio que ofrece la biblioteca. En la Biblioteca como Lugar dan una valoración de -2.35, en el Control de la Información también la no adecuación del servicio es manifiesta (-

1.31). Tan solo en el Valor Afectivo del servicio, aunque no adecuado (-0.12) la valoración no es tan negativa.

El PDI de Lagunillas, por el contrario, solo ve como servicio inadecuado el Control de la Información (-0.42), esta valoración se ve reforzada al ser esta dimensión la que presenta el mínimo más alto y el deseado más alto. Mientras los profesores de Lagunillas sol ven esta dimensión como no adecuada, los de Linares valoran negativamente las tres.

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

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

Este resultado del PDI de la Universidad de Jaén es muy distinto al caso del PDI de la Universidad de Granada, para comentarlo vamos a mostrar las dos tablas de resultados:

#### PDI BUJA

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.70	7.22	8.44	-1.22	0.52
La Biblioteca como Espacio	6.69	6.58	8.31	-1.73	-0.11
Control de la Información	6.97	6.50	8.73	-2.24	-0.48

#### PDI BUG

	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

El PDI de Jaén ve inadecuado el servicio que venimos denominando Control de la Información (los materiales impresos y los recursos digitales, las revistas electrónicas, el equipamiento, etc.) y le dan -0.48. Los de Granada lo ven como adecuado (0.16). Estos están más satisfechos con las colecciones, el sitio web de la biblioteca, etc. que los de Jaén.

En el Valor Afectivo también la valoración de los profesores de Granada (0.90) está muy por encima de los de Jaén (0.52).

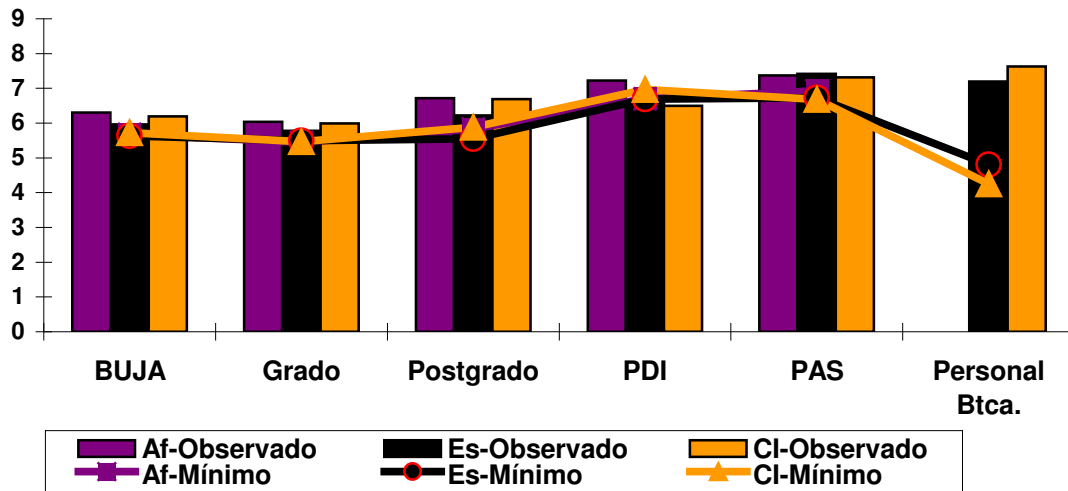
Tanto para los resultados globales de la BUJA, como para todos los tipos de usuarios, si no contamos al personal de la biblioteca ni al PAS, **el valor mínimo más alto, es decir, en el que más se exige, es en el Control de la Información.** Como se ve en la siguiente tabla:

VALOR MINIMO PARA LA BUJA Y TIPOS DE USUARIOS						
	BUJA	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.
Valor Afectivo del Servicio	5.68	5.45	5.83	6.70	6.93	
La Biblioteca como Lugar	5.63	5.49	5.55	6.69	6.73	4.80
Control de la Información	5.72	5.47	5.88	6.97	6.68	4.25

Vamos a mostrar ahora una tabla y su gráfico en la que se representa la Adecuación de los servicios, que como sabemos se obtiene de la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo:

ADECUACIÓN DEL SERVICIO: OBSERVADO - MÍNIMO						
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
	Observado	Observado	Observado	Mínimo	Mínimo	Mínimo
BUJA	6.30	5.96	6.19	5.68	5.63	5.72
Grado	6.04	5.78	5.99	5.45	5.49	5.47
Postgrado	6.72	6.22	6.69	5.83	5.55	5.88
PDI	7.22	6.58	6.50	6.70	6.69	6.97
PAS	7.37	7.42	7.32	6.93	6.73	6.68
Personal Btca.		7.20	7.63		4.80	4.25

### Adecuación del Servicio (Observado : Mínimo)



Como podemos observar en lo que se observa o percibe los valores más bajos lo dan los estudiantes de grado, en las tres dimensiones.

El mínimo más alto lo obtiene el Control de la Información, en la puntuación de los profesores (6.97). Esto quiere decir que este colectivo es muy exigente en esta dimensión.

## G. 4. Conclusiones para la Adecuación del Servicio (por dimensiones)

### G. 4. 1. Conclusiones para la Adecuación de la dimensión Valor Afectivo del servicio

Al principio de este Informe (en el apartado A. 3. Preguntas de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la Adecuación de este servicio, también representaremos el valor de la BUJA, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Lagunillas	0.63		
<b>BUJA</b>	<b>0.63</b>		
Linares	0.61		
BUG	0.42		

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para el Valor Afectivo, en la segunda columna aparecen los valores (positivos) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado.

**Arriba y a la izquierda de la tabla se muestran las mejores bibliotecas en esta dimensión; abajo y a la derecha aparecen las peores.** Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios.

Llamamos a esta tabla de doble entrada porque hay dos entradas en la tabla, por arriba y a la izquierda entran las bibliotecas con servicio adecuado (positivo) y una vez ordenadas empiezan a entrar por la derecha las bibliotecas que tienen un servicio inadecuado (negativo). El valor que alcanza la BUJA, que representaría una especie de media, aparece resaltado (hay que tener en cuenta que este valor medio está mucho más inclinado a la biblioteca de Lagunillas que a la de Linares, pues la mayoría de las encuestas contestadas provienen de Lagunillas).

Como podemos ver **todas las bibliotecas muestran Adecuación en la dimensión Valor Afectivo.** Las bibliotecas de la Universidad de Jaén tienen valores más altos que la Biblioteca Universitaria de Granada (BUG). Ninguna biblioteca tiene Adecuación negativa en esta dimensión.

**Estas tablas de doble entrada pueden facilitar mucho el benchmarking, pues localizan sin dificultad las bibliotecas con buenas prácticas** y las bibliotecas que podrían aprender y mejorar de replicar esas buenas prácticas. Aunque tenemos que tener presente que el benchmarking no siempre soluciona los problemas, simplemente nos da información valiosa para poder emitir juicios y valoraciones.

Definir objetivos, estándares; medir la satisfacción de usuarios; juicios de expertos y el compararse con otras organizaciones, estas son las cuatro grandes vías a la hora de conocer la calidad de los procesos de benchmarking [Benchmarking in Higher Education 1998].

#### G. 4. 2. Conclusiones para la Adecuación del Servicio la Biblioteca como Lugar

Al principio de este Informe (en el apartado A. 3. Preguntas de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla de doble entrada todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la Biblioteca como Lugar, también representaremos el valor de la BUJA, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DE LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Lagunillas	0.46		
<b>BUJA</b>	<b>0.33</b>		
		-0.10	BUG
		-0.28	Linares

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para la Biblioteca como Lugar, en la segunda columna se muestra el valor (positivo) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado.

Arriba y a la izquierda de la tabla se muestran las mejores bibliotecas en esta dimensión; abajo y a la derecha aparecen las peores bibliotecas. **Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios.** El valor que alcanza la BUJA, que representaría una especie de media, aparece resaltado.

Como podemos observar tanto **la biblioteca de Lagunillas como la BUJA aparecen con Adecuación en la Biblioteca como Lugar**, Por el contrario la Biblioteca de la Universidad de Granada (BUG) y **la de Linares aparecen con un servicio no adecuado en esta dimensión.**

### G. 4. 3. Conclusiones para la Adecuación de la dimensión Control de la Información

Al principio de este Informe (en el apartado A. 3. –Preguntas de la encuesta-) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla de doble entrada todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la dimensión Control de la Información, también representaremos el valor de la BUJA, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DEL CONTROL DE LA INFORMACION			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Lagunillas	0.52		
<b>BUJA</b>	<b>0.46</b>		
Linares	0.21		
BUG	0.12		

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para el Control de la Información, en la segunda columna se muestra el valor (positivo) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado.

**Arriba y a la izquierda de la tabla aparecen las mejores bibliotecas en esta dimensión; abajo y a la derecha se sitúan las peores.** Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios. El valor que alcanza la BUG, que representaría una especie de media, aparece resaltado.

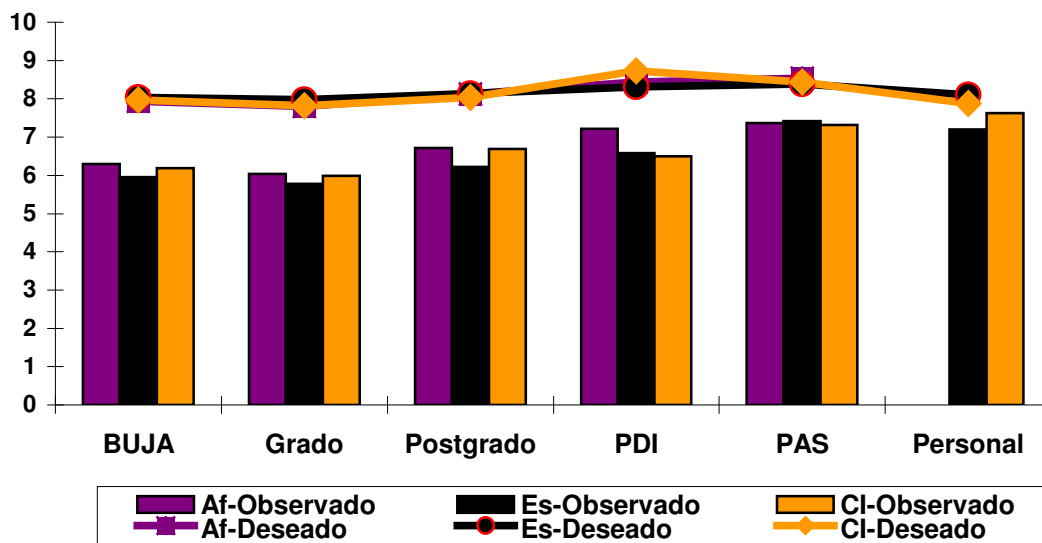
Como se observa **todas las bibliotecas aparecen con servicio Adecuado en el Control de la Información.** La biblioteca de Lagunillas está mejor situada que la de Linares, y ambas están por encima del valor que alcanza la Biblioteca Universitaria de Granada (BUG).

## G. 5. 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						
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
	Observado	Observado	Observado	Deseado	Deseado	Deseado
<b>BUJA</b>	6.30	5.96	6.19	7.94	8.04	7.97
<b>Grado</b>	6.04	5.78	5.99	7.80	7.98	7.82
<b>Postgrado</b>	6.72	6.22	6.69	8.13	8.14	8.04
<b>PDI</b>	7.22	6.58	6.50	8.44	8.31	8.73
<b>PAS</b>	7.37	7.42	7.32	8.54	8.39	8.44
<b>Personal Btca.</b>		7.20	7.63		8.10	7.88

Superioridad del Servicio (Observado - Deseado)



En este gráfico las barras representan los valores observados y las líneas los valores deseados. Como se ve el valor observado más alto para la BUJA, los estudiantes, sean de grado o postgrado, y para el PDI es la Afectividad del servicio. Lo más deseado para la BUJA, los estudiantes (grado y postgrado) y el personal de la biblioteca son los espacios que ofertan las bibliotecas, mientras que el PDI desea Control de la Información y el PAS Valor Afectivo.

Las expectativas de los usuarios, lo que desean, es que la biblioteca mejore la oferta de espacios que ofrece (alumnos de grado y postgrado y personal de la biblioteca).

Vamos a comparar ahora los resultados de la superioridad de la BUJA con otros sistemas [Kyrillidou y Persson 2006] [Herrera-Viedma, E. ; López Gijón, J. (coords.) 2007], para lo cual analizaremos la siguiente tabla:

SUPERIORIDAD DE LOS SERVICIOS			
<b>BUJA</b>	<b>Observado</b>	<b>Deseado</b>	<b>Superioridad</b>
Valor Afectivo del Servicio	6.30	7.94	-1.63
La Biblioteca como Espacio	5.96	8.04	-2.08
Control de la Información	6.19	7.97	-1.78
<b>Biblioteca Universidad Granada (BUG)</b>	<b>Observado</b>	<b>Deseado</b>	<b>Superioridad</b>
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
<b>SUECIA</b>			
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
<b>LUND</b>			
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
<b>USA</b>			
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
<b>INGLATERRA</b>			
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, aunque la BUJA es la que más lejos está de conseguir superioridad en esta dimensión.

La Superioridad más lejana es el Espacio en BUJA, BUG e Inglaterra. En USA, Suecia y Lund es el Control de la Información. **De nuevo vemos que para la BUJA es una prioridad mejorar los espacios que ofrece.**

Los resultados en superioridad de los servicios obtenidos en las bibliotecas universitarias españolas (BUJA y BUG) son muy similares.

Los mejores resultados se dan en USA, seguida de Inglaterra.

### G. 5. 1. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión Valor Afectivo del Servicio

Vamos a representar en una tabla de doble entrada las bibliotecas con superioridad del servicio y sin superioridad. La tabla quedaría así:

SUPERIORIDAD DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-1.39	BUG
		-1.46	Linares
		-1.63	BUJA
		-1.67	Lagunillas

Como se puede observar, **en las columnas de la izquierda no aparece ninguna biblioteca, lo que quiere decir que ninguna tiene Superioridad del servicio en el Valor Afectivo.**

Resaltado en verde aparece el valor de la BUJA, que funciona como media. Como se observa en la tabla, en la Biblioteca de Linares la superioridad del servicio en esta dimensión es mejor que en Lagunillas. Aunque los resultados obtenidos en la BUJA son peores que los de la biblioteca universitaria de Granada (BUG).

## G. 5. 2. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión la Biblioteca como Lugar

Vamos a representar en una tabla de doble entrada las bibliotecas con superioridad del servicio y sin superioridad. La tabla quedaría así:

SUPERIORIDAD DE LA BIBLIOTECA COMO LUGAR			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-1.92	Lagunillas
		-2.08	BUJA
		-2.13	BUG
		-2.84	Linares

**Como se observa, ninguna biblioteca tiene Superioridad del servicio en la Biblioteca como Lugar.**

La biblioteca más cercana a conseguir esta superioridad es Lagunillas, la más alejada es la biblioteca de Linares.

Si comparamos los resultados de la BUJA con los de la biblioteca de la Universidad de Granada, la Superioridad de la Biblioteca como Lugar es mejor en la Biblioteca Universitaria de Jaén.

### G. 5. 3. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión Control de la Información

Vamos a representar en una tabla de doble entrada las bibliotecas con superioridad del servicio y sin superioridad. La tabla quedaría así:

SUPERIORIDAD DEL CONTROL DE LA INFORMACION			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-1.71	BUG
		-1.76	Lagunillas
		-1.78	BUJA
		-1.90	Linares

Como se observa en las columnas de la izquierda no aparece ninguna biblioteca, es decir, ninguna tiene Superioridad del servicio en el Control de la Información.

Igual que en la tabla anterior (superioridad en el espacio) la biblioteca de Lagunillas está más cerca de conseguir Superioridad, ahora en Control de la Información, que la biblioteca de Linares.

Igual que sucedía en la dimensión Valor Afectivo, los resultados obtenidos para la Superioridad del Control de la Información son mejores en la Biblioteca Universitaria de Granada.

Referente a la superioridad, destacamos estos resultados obtenidos por el personal de la biblioteca en dos preguntas sobre Control de la Información:

PREGUNTA	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
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	4.00	8.00	7.00	1.00	4.00
PREGUNTA	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	4.00	8.00	7.00	1.00	4.00

Obtener superioridad no es nada fácil, pero hay que tener en cuenta que estos resultados provienen solamente de dos usuarios.

## H. 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. Especialmente en la biblioteca de Linares**, en la de Lagunillas no es tan necesario. 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.

Como se observa en ninguna de las tres dimensiones de la encuesta Libqual para la BUJA se consigue 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.

Podría ser interesante dar más fuerza a 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 Jaén conozcan y sepan usar todos los servicios que actualmente ofrece la BUJA. Igualmente para aumentar el uso de la información es fundamental que el PDI conozca y sepa usar los recursos que ofrece la biblioteca.

Es importante una mejora en el Control de la Información para el colectivo de personal docente e investigador. Una mejora de las colecciones, herramientas de búsqueda, etc. o que el PDI conozca mejor estas colecciones, pues podía ocurrir que siendo la colección buena el PDI no la conozca (o no sepa usarla digitalmente) y por eso la Adecuación del Control de la Información sea no adecuado (negativo).

Podía ser de interés que la BUJA 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.

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. De este Informe será posible definir objetivos, tanto para la BUJA como individualmente para la biblioteca de Linares o de Lagunilla. Las bibliotecas deben definir y marcar objetivos, y trabajar en función del logro de los mismos.

Trabajar por objetivos y con objetivos está valorado por la ANECA y cuenta para conseguir la Certificación de calidad.

De este informe, en sus conclusiones, se pueden obtener objetivos para la biblioteca.

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 Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación debe hacer que esta situación cambie en poco tiempo. Especialmente es necesario esta mejora del espacio en la biblioteca de Linares.

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 tipos de usuarios (v. gr. PDI de Linares) el número tan pequeño de encuestas contestadas hace que sus resultados puedan ponerse en duda.

## I. 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). - Disponible en:  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001128/112812eo.pdf> . - [Consulta: 03/12/06].
- Francia. Cour des comptes. [2006]  
Les bibliothèques universitaires. – Consulta 23-05-2007  
<http://www.ccomptes.fr/CC/documents/RPA/BibliothequesUniversitaires.pdf>
- 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>  
<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=publicaciones>
- 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. (coords.) [2007]  
Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Granada basado en satisfacción de usuarios (2006). – Granada : Copicentro. – ISBN 849685627-5.  
<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=estudios>
- 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.
- Játiva Miralles, M. V. ; Gallo León, J. P. [2006]  
LibQual+: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. – Boletín de la ANABAD, tomo 56, no. 1, pp. 53-74.

- Kyrillidou, M. ; Persson, A. C. [2006]  
The new library user in Sweden: A LibQUAL+ study at Lund University. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 7 No. 1. - pp. 45-53.
  
- Kyrillidou, M. ; Olshen, T. ; Heath, F M. ; Bonnell, C. ; Côté, J. P. [2005]  
La mise en œuvre interculturelle de LibQUAL+MC : Le cas du français. – Bulletin des Bibliothèques de France. - 2005 - t. 50, n° 5. – Accesible en:  
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2005/05/document.xsp?id=bbf-2005-05-0048-002/2005/05/fam-afropos/afropos&statutMaitre=non&statutFils=non>
  
- LibQual [2006 a]  
<http://www.libqual.org/>
  
- LibQual [2006 b]  
[http://www.libqual.org/Information/Related\\_Sites/index.cfm](http://www.libqual.org/Information/Related_Sites/index.cfm)
  
- Rebiun [2007]  
II Plan Estratégico. Línea 3  
Accesible en: <http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/archivosNoticias/178.ppt>  
[Consulta: 12/02/07].
  
- SECABA [2007]  
Grupo de investigación en evaluación y calidad.  
Sitio web: <http://sci2s.ugr.es/secabaweb/>

## J. Anexos

### Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta

#### 1. Resultados globales de la Biblioteca Universitaria de Jaén

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	5.94	6.74	8.02	-1.29	0.79
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	5.69	6.47	7.88	-1.41	0.78
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5.77	6.47	7.94	-1.47	0.70
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.04	6.70	8.06	-1.36	0.66
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	5.52	6.18	7.93	-1.75	0.66
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	5.75	6.36	7.97	-1.61	0.61
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.51	6.09	7.89	-1.79	0.58
<b>CI 6:</b> 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	5.72	6.29	7.97	-1.68	0.57
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	5.66	6.23	7.93	-1.71	0.57
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	5.69	6.26	7.99	-1.74	0.56
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5.78	6.34	8.00	-1.67	0.55
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.71	6.24	8.03	-1.79	0.53
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.81	6.31	8.02	-1.71	0.50
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.83	6.31	7.92	-1.61	0.49
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.73	6.20	8.06	-1.86	0.46
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.64	6.03	8.08	-2.04	0.39
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	5.56	5.95	7.88	-1.93	0.38
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.60	5.97	7.98	-2.01	0.37
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.54	5.90	7.97	-2.07	0.35
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.52	5.81	7.82	-2.01	0.29
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.60	5.85	7.96	-2.11	0.25
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.43	5.38	8.09	-2.71	-0.05

## 2. Resultados estudiantes de Grado

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	5.69	6.55	7.89	-1.33	0.87
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5.80	6.55	7.94	-1.39	0.75
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	5.49	6.18	7.75	-1.57	0.69
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5.53	6.19	7.79	-1.60	0.66
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5.56	6.19	7.88	-1.69	0.63
<b>CI 6:</b> 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	5.45	6.06	7.86	-1.80	0.61
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	5.28	5.88	7.75	-1.88	0.60
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	5.50	6.10	7.85	-1.76	0.60
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.31	5.87	7.77	-1.90	0.56
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.53	6.06	7.75	-1.69	0.53
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.47	6.00	7.92	-1.92	0.53
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	5.46	5.99	7.86	-1.88	0.53
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.50	6.03	7.97	-1.94	0.52
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	5.47	5.98	7.78	-1.80	0.51
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.66	6.10	7.94	-1.85	0.44
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.37	5.78	7.84	-2.05	0.41
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.25	5.63	7.60	-1.97	0.38
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.46	5.78	8.01	-2.22	0.32
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.54	5.85	7.92	-2.08	0.31
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.36	5.65	7.78	-2.13	0.29
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	5.36	5.63	7.75	-2.12	0.27
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.27	5.15	8.03	-2.89	-0.12

### 3. Resultados estudiantes de Postgrado

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5.82	6.99	8.08	-1.09	1.17
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	5.84	6.99	7.95	-0.96	1.15
<b>CI 6:</b> 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	5.96	6.95	7.94	-0.99	0.99
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.63	6.56	8.13	-1.56	0.94
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.95	6.85	7.97	-1.12	0.91
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.12	7.00	8.09	-1.09	0.88
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.85	6.72	8.00	-1.28	0.87
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.23	7.10	8.17	-1.06	0.87
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.57	6.44	8.13	-1.69	0.87
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.69	6.56	8.03	-1.47	0.87
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	5.71	6.55	8.12	-1.57	0.83
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	5.71	6.54	8.28	-1.74	0.83
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.90	6.71	8.18	-1.47	0.82
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.07	6.88	8.15	-1.27	0.81
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	5.76	6.55	8.21	-1.66	0.79
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5.91	6.70	8.03	-1.33	0.79
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	5.76	6.47	8.12	-1.65	0.72
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.96	5.65	8.08	-2.43	0.69
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.59	6.24	8.03	-1.78	0.65
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.95	6.53	8.23	-1.69	0.59
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.91	6.48	8.18	-1.70	0.57
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.33	5.67	8.12	-2.45	0.33

#### 4. Resultados Personal Docente e Investigador

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.52	7.33	8.47	-1.14	0.81
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.61	7.38	8.50	-1.13	0.77
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.56	7.33	8.55	-1.22	0.76
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.83	7.37	8.42	-1.06	0.54
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.47	6.98	8.26	-1.28	0.51
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.93	7.33	8.53	-1.19	0.40
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.85	7.23	8.47	-1.23	0.38
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.69	6.98	8.25	-1.27	0.29
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.55	6.82	8.25	-1.43	0.27
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.95	7.21	8.52	-1.30	0.27
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.46	6.41	8.05	-1.64	-0.05
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.90	6.80	8.71	-1.90	-0.10
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.78	6.67	8.35	-1.67	-0.10
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.31	7.14	8.71	-1.57	-0.17
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.91	6.62	8.69	-2.07	-0.29
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.31	6.98	8.86	-1.88	-0.33
<b>CI 6:</b> 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	6.98	6.64	8.70	-2.06	-0.34
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.52	6.17	8.46	-2.28	-0.35
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	7.00	6.65	8.46	-1.80	-0.35
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.62	5.90	8.66	-2.76	-0.72
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.82	5.96	8.73	-2.76	-0.86
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.94	5.94	8.83	-2.88	-1.00

## 5. Resultados Personal de Administración y Servicios

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.56	7.56	8.67	-1.11	1.00
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.10	8.00	8.60	-0.60	0.90
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.50	7.40	8.40	-1.00	0.90
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.67	7.56	8.56	-1.00	0.89
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.89	7.78	8.56	-0.78	0.89
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.78	7.67	8.44	-0.78	0.89
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.63	7.50	8.38	-0.88	0.88
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.33	7.11	8.44	-1.33	0.78
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.70	7.40	8.60	-1.20	0.70
<b>CI 6:</b> 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	6.50	7.10	8.50	-1.40	0.60
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.89	7.44	8.67	-1.22	0.56
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.67	7.22	8.44	-1.22	0.56
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.90	7.40	8.20	-0.80	0.50
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.75	7.25	8.50	-1.25	0.50
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.90	7.30	8.10	-0.80	0.40
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.88	7.25	8.25	-1.00	0.38
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.30	7.60	8.60	-1.00	0.30
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.70	7.00	8.20	-1.20	0.30
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.88	7.13	8.75	-1.63	0.25
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.22	7.44	8.78	-1.33	0.22
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.00	7.11	8.22	-1.11	0.11
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.75	6.75	8.50	-1.75	0.00

## 6. Resultados Personal de la Biblioteca

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	4.00	8.00	8.00	0.00	4.00
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	4.00	8.00	8.00	0.00	4.00
<b>CI 6:</b> 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	4.00	8.00	7.00	1.00	4.00
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	4.00	8.00	9.00	-1.00	4.00
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	4.00	8.00	7.00	1.00	4.00
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	4.00	7.00	8.00	-1.00	3.00
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.00	7.50	8.50	-1.00	2.50
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4.50	7.00	8.50	-1.50	2.50
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	4.50	7.00	7.50	-0.50	2.50
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.00	7.50	7.50	0.00	2.50
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.00	7.00	8.50	-1.50	2.00
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5.00	7.00	8.00	-1.00	2.00
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.00	7.00	8.00	-1.00	2.00
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	-	-	-	-	-
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	-	-	-	-	-
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	-	-	-	-	-
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	-	-	-	-	-
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	-	-	-	-	-
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	-	-	-	-	-
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	-	-	-	-	-
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	-	-	-	-	-
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	-	-	-	-	-

## 7. Biblioteca de Linares

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.01	6.83	7.78	-0.95	0.82
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	5.83	6.54	7.68	-1.14	0.71
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.42	6.12	7.72	-1.60	0.69
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5.62	6.29	7.74	-1.45	0.67
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	5.65	6.30	7.83	-1.54	0.64
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	5.82	6.45	7.80	-1.35	0.63
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5.83	6.41	7.73	-1.33	0.58
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	5.60	6.17	7.75	-1.58	0.57
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	5.56	6.13	7.75	-1.62	0.56
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.62	6.11	7.63	-1.52	0.49
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5.94	6.42	7.81	-1.39	0.48
<b>CI 6:</b> 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	5.76	6.06	7.78	-1.72	0.30
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	5.66	5.90	7.98	-2.07	0.24
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.37	5.49	7.71	-2.22	0.12
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.49	5.47	7.83	-2.36	-0.02
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.57	5.55	7.67	-2.13	-0.02
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.47	5.44	7.75	-2.31	-0.02
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.58	5.51	7.98	-2.47	-0.07
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.51	5.41	7.71	-2.29	-0.10
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.22	5.12	7.47	-2.36	-0.11
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.41	5.16	8.01	-2.85	-0.25
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.70	3.51	7.83	-4.32	-1.19

## 8. Biblioteca Lagunillas - Jaén

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	5.66	6.45	7.92	-1.47	0.79
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	5.93	6.71	8.07	-1.35	0.79
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5.76	6.48	7.98	-1.49	0.73
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.06	6.76	8.12	-1.35	0.70
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.73	6.41	8.00	-1.58	0.69
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	5.51	6.19	7.97	-1.78	0.68
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.74	6.39	8.10	-1.72	0.65
<b>CI 6:</b> 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	5.71	6.34	8.01	-1.68	0.63
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	5.73	6.33	8.01	-1.67	0.60
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.77	6.35	8.08	-1.73	0.58
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.90	6.48	8.08	-1.61	0.58
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	5.67	6.24	7.97	-1.73	0.56
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.53	6.09	7.93	-1.84	0.56
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	5.70	6.25	8.02	-1.78	0.55
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5.82	6.35	8.06	-1.71	0.53
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.87	6.36	7.99	-1.63	0.49
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.67	6.16	8.13	-1.97	0.48
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.63	6.07	8.03	-1.95	0.45
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	5.54	5.95	7.86	-1.90	0.41
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.57	5.94	7.89	-1.95	0.37
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.62	5.94	8.01	-2.07	0.32
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.43	5.43	8.11	-2.68	-0.00

## 9. Resultados estudiantes de Grado – Linares

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	5.69	6.77	7.71	-0.94	1.08
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	5.54	6.46	7.59	-1.13	0.91
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5.41	6.32	7.71	-1.39	0.91
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	5.24	6.03	7.57	-1.54	0.79
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.26	6.03	7.65	-1.62	0.76
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	5.59	6.33	7.70	-1.36	0.74
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	5.53	6.24	7.74	-1.50	0.71
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5.55	6.21	7.67	-1.45	0.67
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	5.38	5.98	7.60	-1.62	0.60
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.38	5.91	7.59	-1.68	0.54
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5.71	6.21	7.79	-1.58	0.50
<b>CI 6:</b> 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	5.58	5.97	7.82	-1.85	0.39
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	5.44	5.79	7.91	-2.12	0.35
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.35	5.58	7.68	-2.09	0.23
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.45	5.61	7.99	-2.37	0.16
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.40	5.51	7.66	-2.15	0.12
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.32	5.43	7.78	-2.35	0.12
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.08	5.03	7.39	-2.36	-0.05
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.27	5.20	7.78	-2.58	-0.06
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.30	5.17	7.97	-2.80	-0.13
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.20	5.03	7.59	-2.56	-0.17
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.91	3.76	7.87	-4.10	-1.15

## 10. Resultados estudiantes de Grado - Lagunillas

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	5.68	6.50	7.93	-1.43	0.82
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5.82	6.63	7.97	-1.34	0.81
<b>CI 6:</b> 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	5.42	6.08	7.87	-1.79	0.66
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5.53	6.19	7.81	-1.63	0.66
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.69	6.35	7.94	-1.59	0.66
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	5.48	6.12	7.79	-1.67	0.64
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.48	6.11	7.98	-1.87	0.63
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.52	6.13	7.97	-1.84	0.61
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5.59	6.16	7.92	-1.76	0.57
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	5.48	6.04	7.89	-1.85	0.56
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	5.28	5.84	7.80	-1.95	0.56
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.56	6.10	7.78	-1.69	0.53
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.39	5.92	7.85	-1.93	0.52
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.32	5.84	7.80	-1.97	0.52
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.73	6.21	8.00	-1.79	0.49
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	5.49	5.98	7.82	-1.84	0.49
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	5.44	5.93	7.89	-1.96	0.48
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.29	5.77	7.64	-1.88	0.48
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.40	5.80	7.83	-2.03	0.41
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.49	5.87	8.06	-2.19	0.37
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	5.34	5.60	7.71	-2.12	0.25
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.26	5.14	8.05	-2.91	-0.12

## 11. Resultados estudiantes de Postgrado – Linares

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.23	6.92	7.62	-0.69	0.69
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.00	6.64	8.36	-1.73	0.64
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	5.38	5.92	8.00	-2.08	0.54
<b>CI 6:</b> 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	5.92	6.42	7.17	-0.75	0.50
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.00	6.46	7.46	-1.00	0.46
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.42	6.83	7.83	-1.00	0.42
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.46	5.85	7.77	-1.92	0.38
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.00	6.31	7.38	-1.08	0.31
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.00	5.27	7.36	-2.09	0.27
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.50	6.75	8.17	-1.42	0.25
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.15	6.38	8.00	-1.62	0.23
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.00	6.08	7.50	-1.42	0.08
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.50	6.50	7.92	-1.42	0.00
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.25	6.25	8.25	-2.00	0.00
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.92	6.92	7.92	-1.00	0.00
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.77	5.77	7.85	-2.08	0.00
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4.85	4.62	7.62	-3.00	-0.23
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.77	5.46	7.46	-2.00	-0.31
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.08	4.69	8.00	-3.31	-0.38
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.54	5.08	7.69	-2.62	-0.46
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.62	6.08	8.46	-2.38	-0.54
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	2.92	2.08	7.50	-5.42	-0.83

## 12. Resultados estudiantes de Postgrado – Lagunillas

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	5.71	7.08	7.95	-0.87	1.37
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	5.71	7.02	8.12	-1.11	1.31
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.60	6.72	8.18	-1.46	1.12
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	5.52	6.63	8.24	-1.60	1.11
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.86	6.97	8.11	-1.14	1.11
<b>CI 6:</b> 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	5.97	7.05	8.08	-1.03	1.08
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.09	7.14	8.22	-1.08	1.05
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.11	7.14	8.30	-1.16	1.03
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.94	6.94	8.08	-1.15	1.00
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	5.62	6.60	8.09	-1.49	0.98
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.63	6.61	8.16	-1.55	0.98
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.35	6.33	8.19	-1.86	0.98
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.59	6.56	8.20	-1.64	0.97
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.05	6.98	8.18	-1.19	0.94
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5.89	6.81	8.13	-1.31	0.92
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.10	7.02	8.19	-1.18	0.92
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	5.84	6.68	8.25	-1.57	0.84
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.98	6.77	8.28	-1.52	0.78
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	5.71	6.44	8.08	-1.63	0.73
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.70	6.41	8.14	-1.73	0.71
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.84	6.49	8.24	-1.75	0.65
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.38	5.86	8.14	-2.28	0.48

### 13. Resultados Personal Docente e Investigador – Linares

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.67	8.33	8.67	-0.33	0.67
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.33	7.67	8.33	-0.67	0.33
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.50	7.50	8.25	-0.75	0.00
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	8.00	8.00	8.50	-0.50	0.00
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.25	8.00	8.25	-0.25	-0.25
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.00	7.75	8.50	-0.75	-0.25
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.00	7.75	8.50	-0.75	-0.25
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.33	7.00	8.00	-1.00	-0.33
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.67	7.33	8.00	-0.67	-0.33
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	8.00	7.50	8.25	-0.75	-0.50
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.75	7.00	8.25	-1.25	-0.75
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.25	7.50	8.50	-1.00	-0.75
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.33	6.33	8.33	-2.00	-1.00
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.00	6.00	8.33	-2.33	-1.00
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.25	5.50	8.25	-2.75	-1.75
<b>CI 6:</b> 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	8.00	6.25	8.75	-2.50	-1.75
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.50	5.50	8.50	-3.00	-2.00
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	8.00	6.00	9.00	-3.00	-2.00
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	7.25	4.75	8.25	-3.50	-2.50
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.00	5.33	9.00	-3.67	-2.67
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	7.50	4.50	8.50	-4.00	-3.00
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.25	3.00	8.00	-5.00	-3.25

## 14. Resultados Personal Docente e Investigador – Lagunillas

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.41	7.31	8.48	-1.17	0.91
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.49	7.31	8.57	-1.25	0.82
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.57	7.36	8.51	-1.15	0.79
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.73	7.33	8.42	-1.08	0.60
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.42	6.98	8.28	-1.30	0.56
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.83	7.28	8.55	-1.26	0.45
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.74	7.16	8.47	-1.30	0.42
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.64	7.02	8.24	-1.22	0.38
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.88	7.23	8.54	-1.31	0.35
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.49	6.80	8.06	-1.26	0.31
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.48	6.73	8.23	-1.50	0.25
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.73	6.84	8.36	-1.51	0.11
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.87	6.91	8.74	-1.83	0.04
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.95	6.86	8.45	-1.60	-0.10
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.24	7.11	8.72	-1.61	-0.13
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.43	6.24	8.45	-2.21	-0.19
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.85	6.65	8.67	-2.02	-0.19
<b>CI 6:</b> 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	6.90	6.67	8.69	-2.02	-0.22
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.26	6.93	8.89	-1.96	-0.33
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.55	5.81	8.70	-2.89	-0.74
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.81	5.96	8.75	-2.79	-0.85
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.88	5.98	8.82	-2.84	-0.90

## 15. Resultados Personal Administración y Servicios – Lagunillas

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.38	7.38	8.50	-1.13	1.00
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.63	7.63	8.50	-0.88	1.00
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.50	7.50	8.63	-1.13	1.00
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.33	7.33	8.33	-1.00	1.00
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.00	7.89	8.56	-0.67	0.89
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.75	7.63	8.38	-0.75	0.88
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.57	7.43	8.29	-0.86	0.86
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.67	7.44	8.56	-1.11	0.78
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.13	6.88	8.38	-1.50	0.75
<b>CI 6:</b> 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	6.44	7.11	8.44	-1.33	0.67
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.75	7.38	8.38	-1.00	0.63
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.67	7.22	8.11	-0.89	0.56
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.75	7.25	8.63	-1.38	0.50
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.67	7.11	8.00	-0.89	0.44
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.57	7.00	8.43	-1.43	0.43
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.56	6.89	8.11	-1.22	0.33
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.57	6.86	8.43	-1.57	0.29
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.71	7.00	8.71	-1.71	0.29
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.71	7.00	8.14	-1.14	0.29
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.13	7.38	8.75	-1.38	0.25
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.22	7.44	8.56	-1.11	0.22
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.88	6.88	8.13	-1.25	0.00

## Anexo 2

### Comentarios libres que han hecho las personas que han contestado la encuesta

#### Biblioteca de Linares

- Controlar el trabajo del personal de biblioteca. La biblioteca se deja descubierta gran parte del su horario con una persona únicamente, generando colas y esperas no necesarias, e incluso dejan a cargo terceras personas del centro no cualificadas para resolver posibles dudas o cuestiones que no pueden resolver. Navidad y semana santa con el turno de la tarde, ya que el de mañana obtendría una calificación mayor.
- Que hagan la biblioteca de Linares más grande, que esto es una caja de cerillas, y que traigan aquí más libros.

#### Biblioteca Lagunillas - Jaén

- Horario insuficiente. La biblioteca permanece cerrada todos los fines de semana. Las salas de estudio, exceptuando la época de exámenes, tampoco abren.
- La biblioteca permanece cerrada todos los fines de semana. Las salas de estudio tampoco abren ni fines de semana ni festivos, salvo en fecha de exámenes. Insatisfactorio horario.
- Necesidad de ajustar la climatización para evitar calor excesivo en invierno o fresco en verano para evitar problemas de salud por los cambios de temperatura. Uso del aire acondicionado y/o calefacción. O hace demasiado frío o demasiado calor. Además, las salidas de aire están dirigidas a la cabeza, lo cual resulta muy incómodo cuando llevas un rato estudiando
- Recomiendo el acceso a la Digital Library de ACM (<http://portal.acm.org/dl.cfm>) y al servicio Safari de O'Reilly (<http://safari.oreilly.com>). Ambos servicios han sido solicitados varias veces, y hasta el momento no han podido ser incorporados a los recursos electrónicos de la biblioteca
- Personal muy eficiente, pero un escaso volumen de infraestructuras y servicios
- El préstamo para PDI debería hacerse sin límite de tiempo pero con devolución cuando otro usuario solicite el libro.
- Que desear, cuando trabajamos en ellas es rara la vez que no da problemas.

- Pienso que se debería evitar de algún modo el ruido que hacen los ordenadores para reservar hora en internet, porque las personas se ponen a hablar. Mal situado porque hay mucho ruido siempre en esa zona
- Hay que controlar el aire acondicionado, ¡está demasiado alto!
- La prestación de información y ayuda por parte de los trabajadores de la biblioteca se podría mejorar un poco.
- Abrir los fines de semana. Debería permanecer abierta las 24 horas, incluidos los fines de semana.
- Los bibliotecarios no paran de hablar en voz alta aunque se les pida que bajen la voz. Cualquier estudiante. Estamos en desventaja en comparación con otras universidades andaluzas donde al menos, existen salas de estudio abiertas 24 horas todos los días al año. No creo que suponga un excesivo gasto mantener la sala de estudio de la Universidad de Jaén abierta 24 horas para provecho del alumnado.
- Las aulas de “audiovisuales” (esenciales para estudios de Filología Inglesa) tiene un material un tanto anticuado/obsoleto para la época actual. Deberían mejorarse tanto los materiales (DVD) como el mobiliario.
- Deberían aumentar el número de libros de literatura. Una biblioteca, aunque sea universitaria no es sólo para el estudio.
- Creo que deberían organizar mejor la hemeroteca.
- La temperatura de la biblioteca no se adecua a las necesidades del momento. Generalmente es más frío del que se desea.
- Los bibliotecarios siempre están hablando y molestan a los estudiantes.
- Siempre hace frío en las salas de estudio y demás espacios.
- Para todos los estudiantes. Se podría abrir también la biblioteca o habilitar otro espacio para estudiar más grande.
- Por mi perfecta excelente. Muchas gracias a todos. Italia
- Que las renovación de libros pudiese hacerse por teléfono.
- En biblioteca en verano hace mucho frío y en invierno hace mucho calor.
- Sugiero que normalicen la climatización de la biblioteca, tanto en invierno como en verano, puesto que es difícil la concentración con esas

temperaturas, (hace mucho frío en verano y mucho calor en invierno).

- Horario de ordenadores debería ser a partir de las medias d horas (por ejemplo de 18'30 a 19'30) y no a partir de las horas en punto, para que no coincida con el horario de clase y no tener que sacar dos horas para estar solo media.
- Temperatura demasiado alta en invierno y demasiado baja en verano.
- Excelente atención por parte del personal de la biblioteca.
- Uno de los aspectos a mejorar serían las salas para la realización de trabajos en grupo, ya que tal vez sería bueno la existencia de una planta para ello.
- Entiendo la dificultad del trato con la gente, pero sería bueno que el personal mostrara una mejor disposición y mayor amabilidad.
- Sería necesaria una sala de estudio abierta todo el año.
- Instalar puntos de conexión eléctrica en las bancas de la sala de estudio y consulta para poder trabajar con pc portátil.
- Las salas de estudio están mal acondicionadas, sobre todo la calefacción. Decirle a los demás que se callen y pasar por el mal rato de que te miren mal o digan algo en voz baja. Debería haber alguien que mandase callar, no completamente, pero si para que uno se pudiera al menos concentrar.
- Nadie impone silencio y además hace frío en verano
- El nº de ejemplares de un libro en algunos casos, (o en su mayoría) es insuficiente, y aunque en los más demandados exista un nº más elevado, siempre es insuficiente o es de ediciones muy antiguas (con su consiguiente deterioro).
- Debería haber salas para trabajo en grupo, de esta manera no se molestaría a las personas que quieren estudiar individualmente. Personal, es amable, "en general", pero hay algunos que deben entender que son los responsables y aceptar los problemas que se nos presentan poniendo soluciones y no decir que ellos no pueden hacer nada. No está bien regulada teniendo que usar manga corta (incluso tirantes) en invierno y jersey en verano.
- Las salas de estudio deberían abrir los fines de semana para poder consultar bibliografía. Para ello se necesita un servicio mínimo.
- Puestos de ordenador de uso exclusivo para consultar el catálogo.