

UDEM - BIBLIOTECA

**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE
MONTERREY BASADO EN SATISFACCIÓN
DE USUARIOS (2007)**

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

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



Granada, Abril 2008

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MONTERREY BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2007)

Tabla de Contenidos:	Página
A. Ficha Técnica	
B. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad.....	
C. Resultados por tipos de usuarios.....	
D. Conclusiones.....	
E. Anexos.....	

A. Ficha técnica

A. 1. Grado de participación

Número de encuestas cumplimentadas UDEM_2007	
Licenciatura	No. de encuestas
Arquitecto (L. 1)	25
Ingeniero en Diseño Gráfico Digital (L. 2)	4
Ingeniero en Mecatrónica (L. 3)	26
Ingeniero en Sistemas Computacionales (L. 4)	11
Ingeniero en Sistemas de Información (L. 5)	3
Ingeniero Industrial y de Sistemas (L. 6)	59
Ingeniero Mecánico Administrador (L. 7)	12
Licenciado en Artes (L. 8)	6
Licenciado en Diseño de Interiores (L. 9)	7
Licenciado en Diseño Gráfico (L. 10)	15
Licenciado en Diseño Industrial (L. 11)	6
Licenciado en Diseño Textil y de Modas (L. 12)	0
Licenciado en Tecnología de Información (L. 13)	3
Ingeniero Biomédico (L. 14)	17
Licenciado en Psicología (L. 15)	49
Médico Cirujano Dentista (L. 16)	8
Médico Cirujano y Partero (L. 17)	146
Licenciado en Enfermería (L. 18)	1
Licenciado en Ciencia Política y Admón. Pública (L. 19)	12
Licenciado en Derecho (L. 20)	18
Licenciado en Estudios Internacionales (L. 21)	23
Licenciado en Ciencias de la Educación (L. 22)	3
Licenciado en CC. de la Información y Comunicación (L. 23)	28
Licenciado en Estudios Humanísticos y Sociales (L. 24)	7
Licenciado en Psicopedagogía (L. 25)	5
Licenciado en Administración de Empresas (L. 26)	19
Licenciado en Comercio Internacional (L. 27)	32
Licenciado en Contaduría y Finanzas (L. 28)	12
Licenciado en Economía (L. 29)	13
Licenciado en Finanzas Internacionales (L. 30)	21
Licenciado en Mercadotecnia Internacional (L. 31)	31
Licenciado en Recursos Humanos (L. 32)	7
Licenciado en Turismo Internacional (L. 33)	8
Sin Programa de Licenciatura (L. 34)	26
TOTALES	663

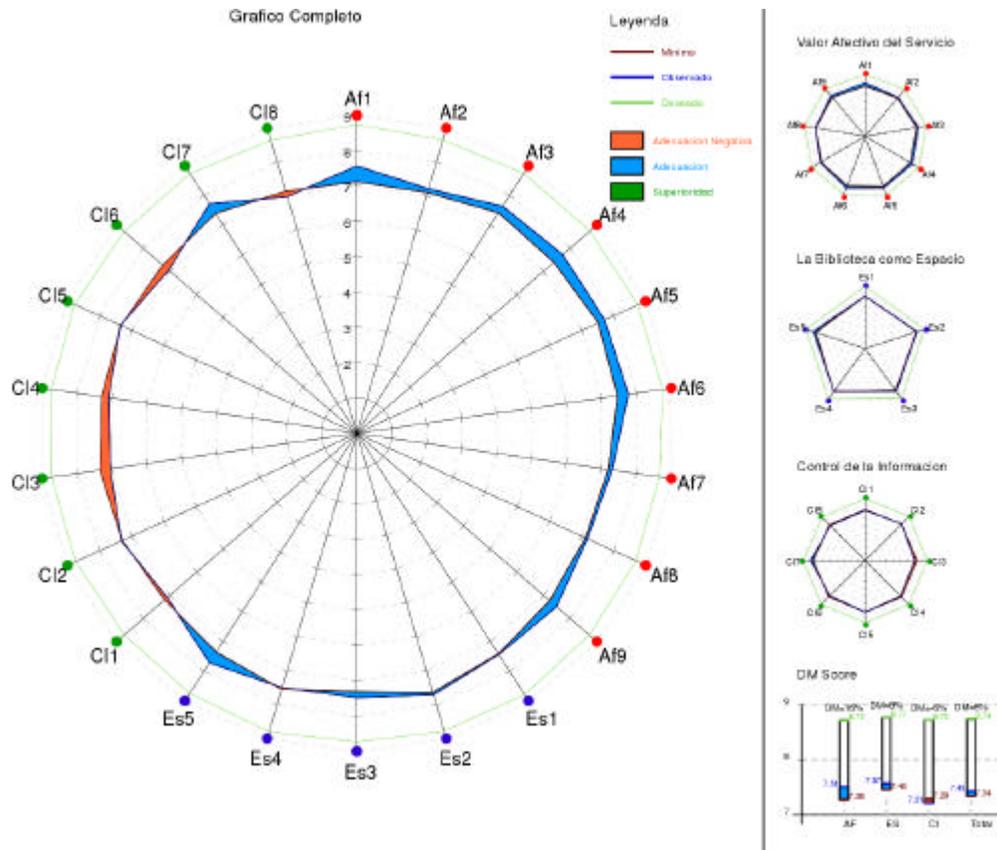
Para obtener resultados de la encuesta por sectores se decidió una tipología de usuarios, con la idea de poder obtener no solo resultados para cada biblioteca sino también para determinados tipos de usuarios. La tipología de usuarios que se decidió fue la que se muestra en la tabla siguiente. En dicha 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 UDEM_2007	Número de encuestas	%
Alumnos primer y segundo semestres (U.1)	243	
Alumnos tercero a séptimo semestres (U. 2)	304	
Alumnos octavo semestre en adelante (U. 3)	90	
Usuarios Externos (U.4)	10	
Maestros de tiempo completo de profesional y posgrado (U. 5)	12	
Maestros de asignatura en profesional y posgrado (U. 6)	3	
Maestros de tiempo completo en Bachillerato (U. 7)	1	
Maestros de asignatura en bachillerato (U. 8)	0	
TOTAL ENCUESTAS	663	

B. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Monterrey

B. 1. Gráfico con los resultados de la Universidad de Monterrey (todas las encuestas)

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



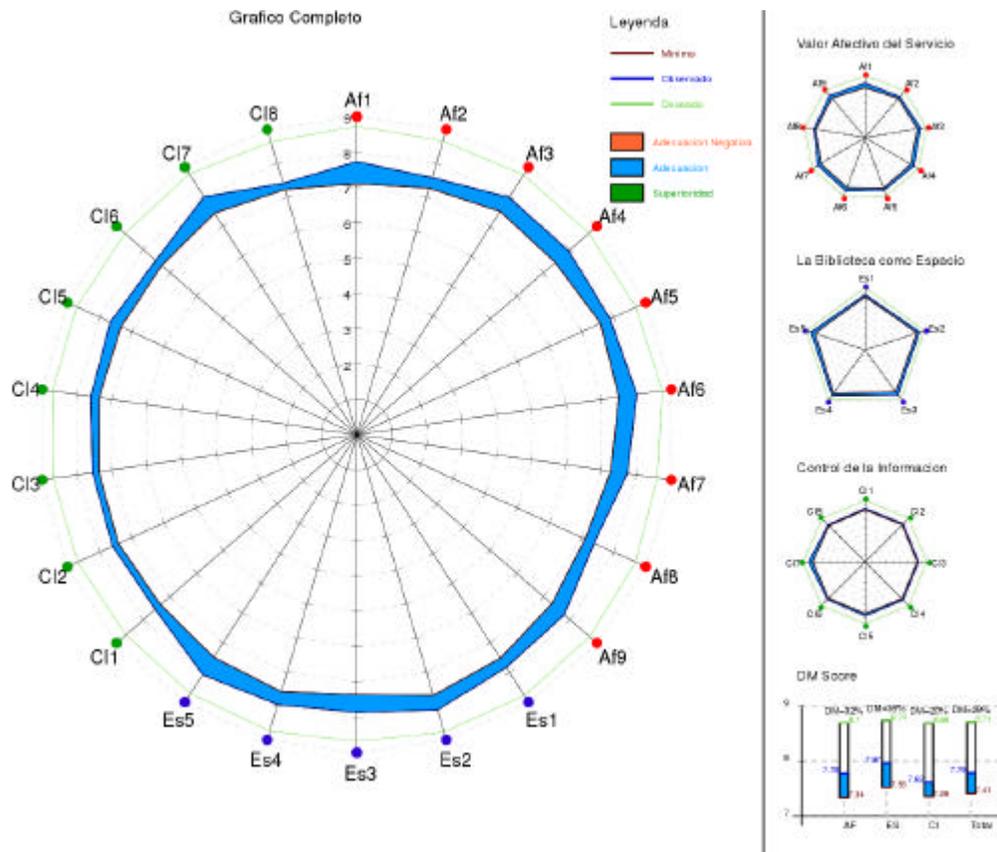
B. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la Biblioteca Universitaria de Monterrey

Resultados de las Encuestas de las Bibliotecas de la Universidad de Monterrey. Los datos se han obtenido a partir de 663 encuestas						
Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.28	7.51	8.72	0.23	-1.21	16 %
La Biblioteca como Espacio	7.46	7.57	8.77	0.11	-1.2	8 %
Control de la Información	7.29	7.21	8.73	-0.08	-1.52	-6 %

C. Resultados por tipos de usuarios

C. 1. Alumnos de primero y segundo semestres (U.1)

C. 1. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los alumnos de primero y segundo semestres (U.1)

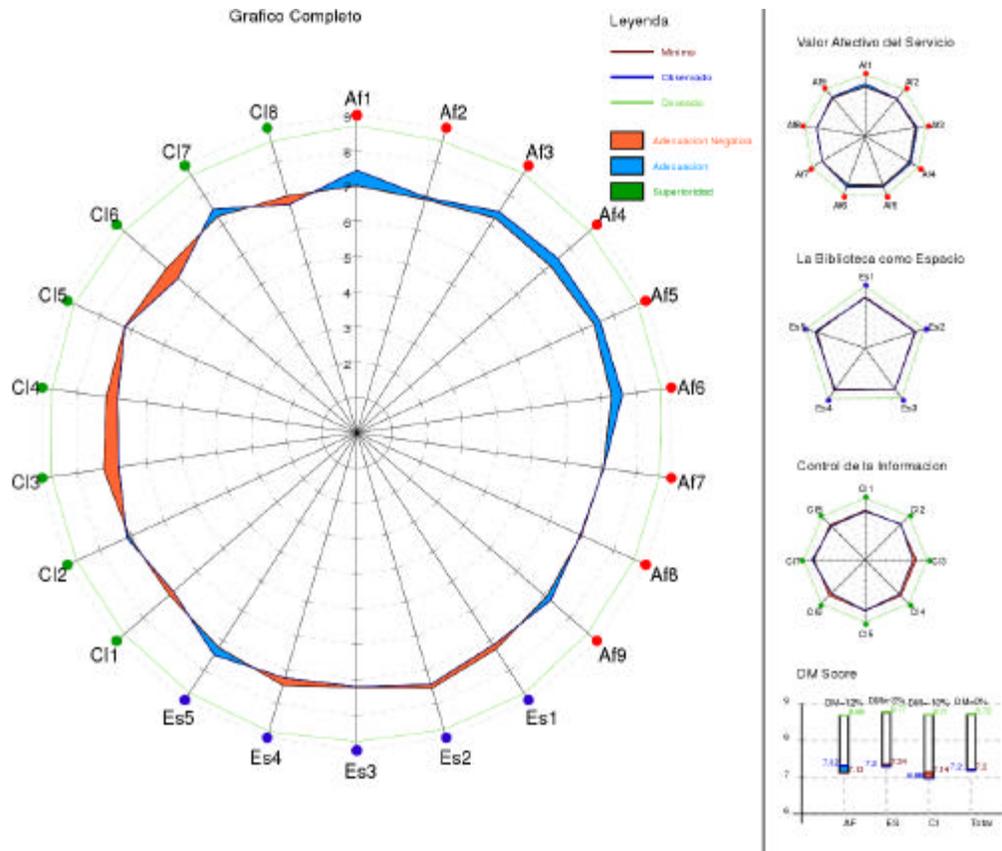


C. 1. 2. Tabla con los resultados de las dimensiones

Universidad de Monterrey – Alumnos de primero y segundo semestres (U.1). Los datos se han obtenido a partir de 243 encuestas						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.34	7.78	8.7	0.44	-0.92	32 %
La Biblioteca como Espacio	7.53	7.97	8.74	0.44	-0.77	36 %
Control de la Información	7.36	7.62	8.69	0.26	-1.07	20 %

C. 2. Alumnos de tercero a séptimo semestres (U.2)

C. 2. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los alumnos de tercero a séptimo semestres (U.2)

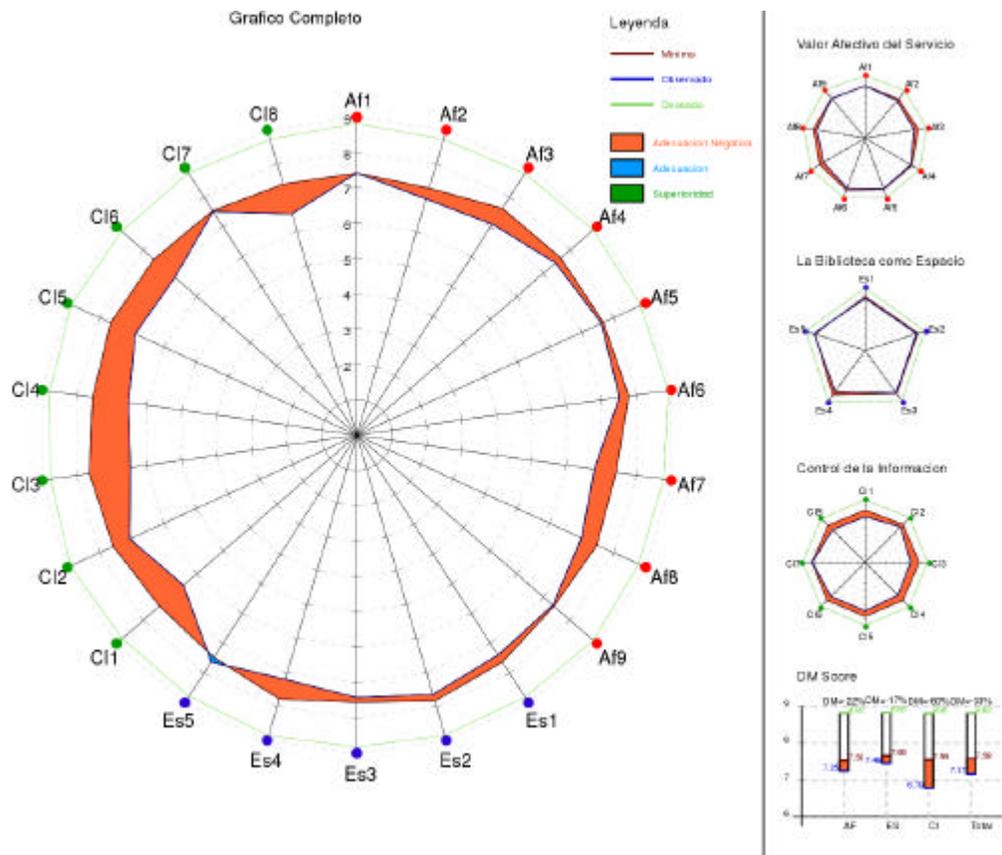


C. 2. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Monterrey – Alumnos de tercero a séptimo semestres (U.2). Los datos se han obtenido a partir de 304 encuestas						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.13	7.32	8.69	0.19	-1.37	12 %
La Biblioteca como Espacio	7.34	7.3	8.77	-0.04	-1.47	-3 %
Control de la Información	7.14	6.98	8.71	-0.16	-1.73	-10 %

C. 3. Alumnos de octavo semestre en adelante (U.3)

C. 3. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta a los alumnos de octavo semestre en adelante (U.3)

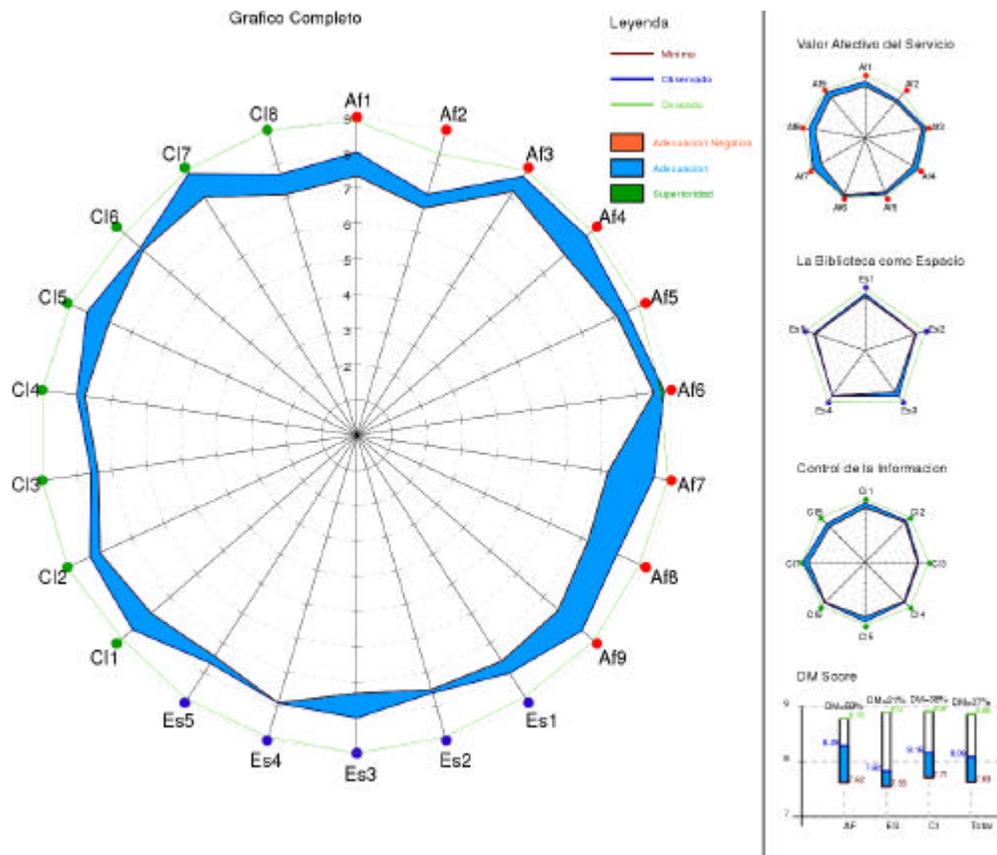


C. 3. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Monterrey - Alumnos de octavo semestre en adelante (U.3). Los datos se han obtenido a partir de 90 encuestas						
Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.53	7.25	8.82	-0.28	-1.57	-22 %
La Biblioteca como Espacio	7.66	7.46	8.83	-0.2	-1.37	-17 %
Control de la Información	7.55	6.79	8.81	-0.76	-2.02	-60 %

C. 4. Usuarios Externos (U.4)

C. 4. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta a los usuarios externos (U.4)

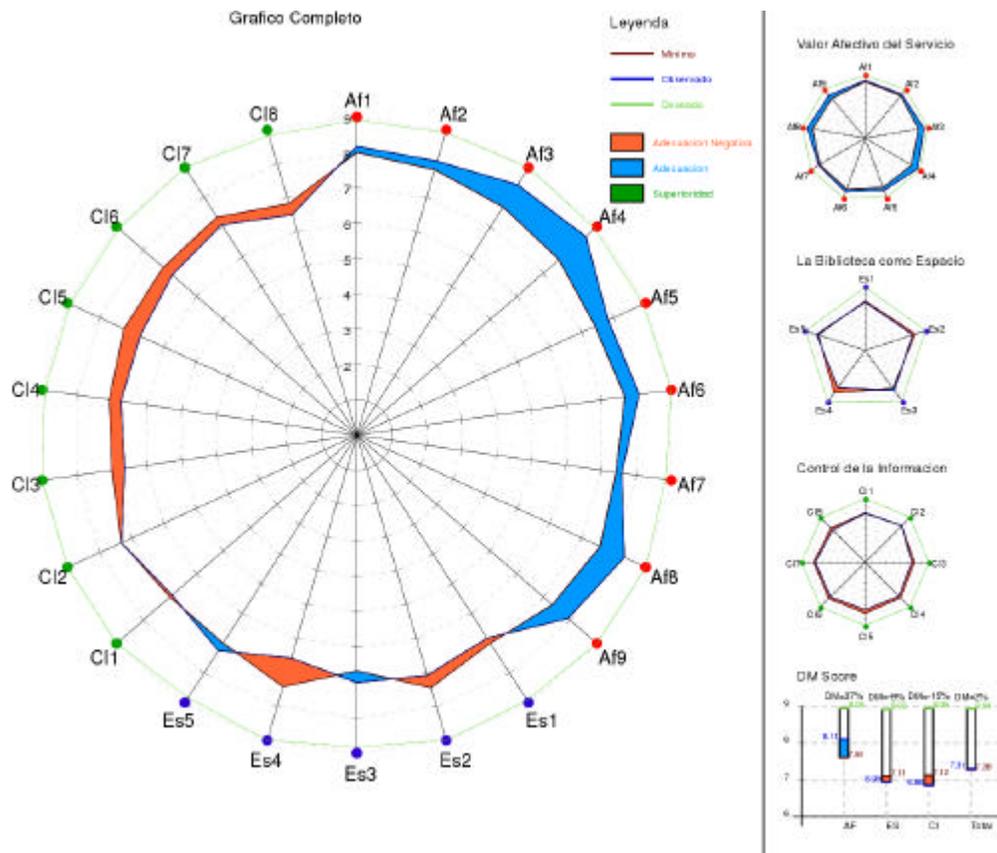


C. 4. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Monterrey – Usuarios Externos (U.4). Los datos se han obtenido a partir de 10 encuestas						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.62	8.29	8.78	0.67	-0.49	58 %
La Biblioteca como Espacio	7.55	7.83	8.9	0.28	-1.07	21 %
Control de la Información	7.71	8.16	8.91	0.45	-0.75	38 %

C. 5. Maestros de tiempo completo, profesional y posgrado (U. 5)

C. 5.1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta a los Maestros de tiempo completo de profesional y posgrado (U. 5)

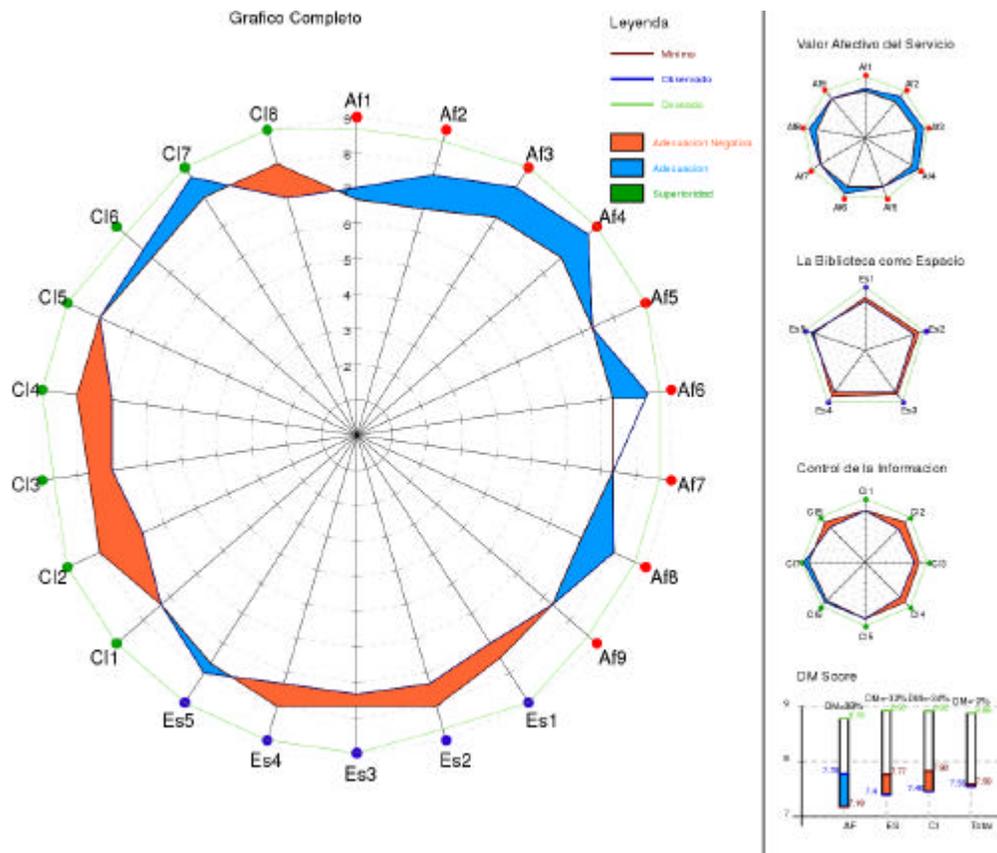


C. 5.2. Tabla con los resultados de las dimensiones

Universidad de Monterrey – Maestros de tiempo completo, profesional y posgrado (U.5). Los datos se han obtenido a partir de 12 encuestas						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.61	8.11	8.95	0.5	-0.84	37 %
La Biblioteca como Espacio	7.11	6.95	8.92	-0.16	-1.97	-9 %
Control de la Información	7.13	6.86	8.95	-0.27	-2.09	-15 %

C. 6. Maestros de asignatura en profesional y posgrado (U. 6)

C. 6. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta a los Maestros de asignatura en profesional y posgrado (U. 6)



C. 6. 2. Tabla con los resultados de las dimensiones

Universidad de Monterrey – Maestros de asignatura en profesional y posgrado (U.6). Los datos se han obtenido a partir de 3 encuestas						
Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.18	7.78	8.78	0.6	-1	38 %
La Biblioteca como Espacio	7.77	7.4	8.93	-0.37	-1.53	-32 %
Control de la Información	7.83	7.46	8.92	-0.37	-1.46	-34 %

D. Conclusiones

UDEM: RESULTADOS LIBQUAL_2007: ADECUACIÓN (+) POR USUARIOS_1^(*)	U.1	U.2	U.3	U.4	U.5	U.6
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.	+			+		

U.1: Alumnos primer y segundo semestres (243 encuestas)

U.2: Alumnos tercero a séptimo semestres (304 encuestas)

U.3: Alumnos octavo semestre en adelante (90 encuestas)

U.4: Usuarios Externos (10 encuestas)

U.5: Maestros de tiempo completo de profesional y posgrado (12 encuestas)

U.6: Maestros de asignatura en profesional y posgrado (3 encuestas)

(*) Las celdas en blanco NO tienen adecuación



UDEM: RESULTADOS LIBQUAL_2007: ADECUACIÓN (+) POR USUARIOS_2 (*)	U.1	U.2	U.3	U.4	U.5	U.6
Adecuación en TODOS los usuarios (6 de 6)						
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	+	+	+	+	+	+
Adecuación en 5 tipologías de usuarios (5 de 6)						
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 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.	+	+		+	+	+
Adecuación en 4 tipologías de usuarios (4 de 6)						
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	+	+		+	+	
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	+	+		+	+	
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	+	+		+	+	
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	+			+	+	+
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	+	+		+		+
Adecuación en 3 tipologías de usuarios (3 de 6)						
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	+			+	+	
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	+	+		+		
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.	+			+		+
Adecuación en 2 tipologías de usuarios (2 de 6)						
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.	+			+		
CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	+			+		
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 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	+			+		
Adecuación en 1 tipología de usuario (1 de 6)						
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	+					

U.1: Alumnos primer y segundo semestres (243 encuestas)

U.2: Alumnos tercero a séptimo semestres (304 encuestas)

U.3: Alumnos octavo semestre en adelante (90 encuestas)

U.4: Usuarios Externos (10 encuestas)

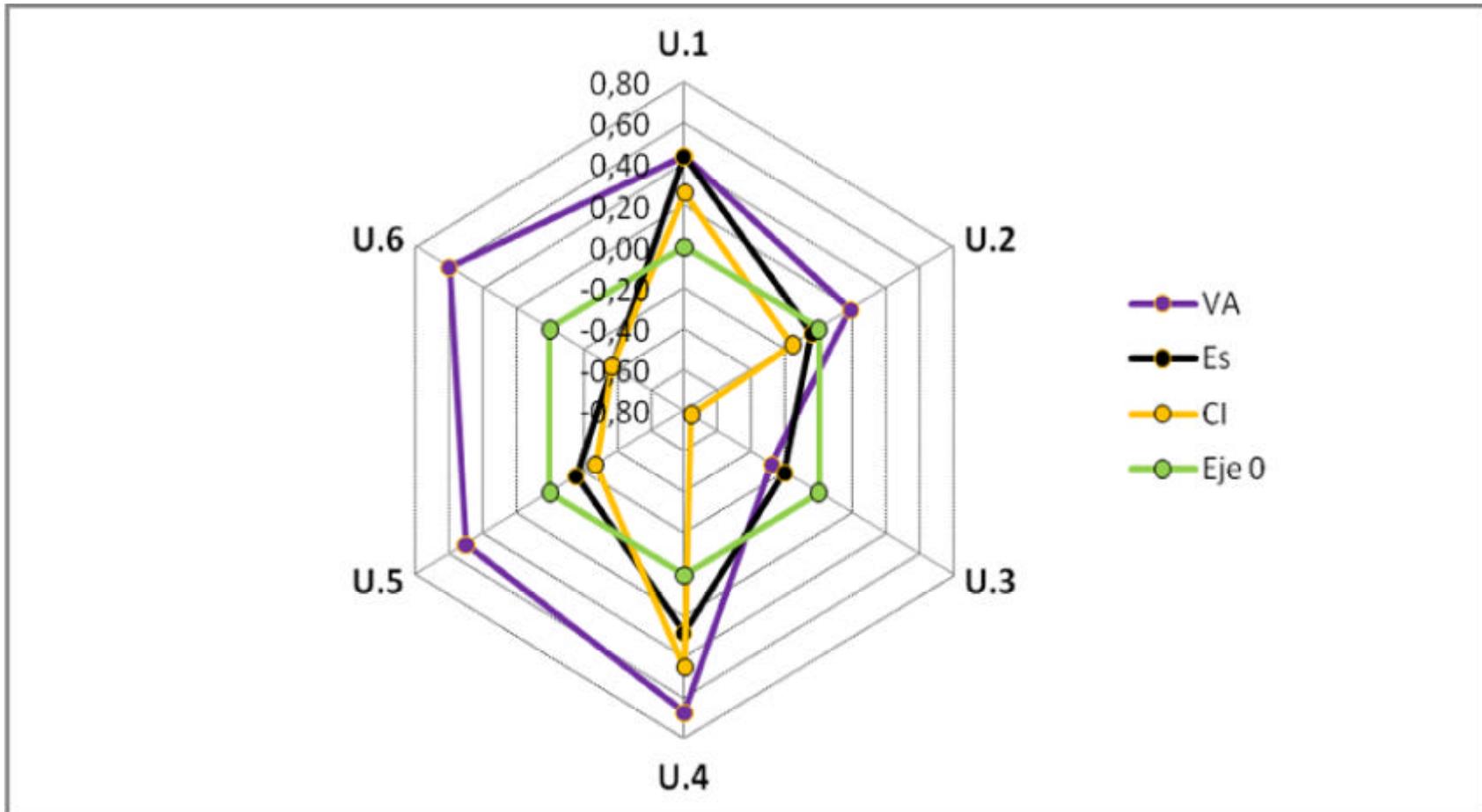
U.5: Maestros de tiempo completo de profesional y posgrado (12 encuestas)

U.6: Maestros de asignatura en profesional y posgrado (3 encuestas)

(*) Las celdas en blanco NO tienen adecuación



GRÁFICO DE LAS 3 DIMENSIONES POR USUARIOS (Eje 0 = Normalidad o Adecuación=0)



Conclusiones

E. Anexos

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

1. Resultados globales de la Biblioteca Universitaria de Monterrey

Resultados de las Encuestas de las Bibliotecas de la Universidad de Monterrey. Los datos se han obtenido a partir de 663 encuestas							
Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	7.12	7.57	8.74	0.45	-1.17	28 %
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.36	7.72	8.75	0.36	-1.03	26 %
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.39	7.72	8.74	0.33	-1.02	24 %
Cl7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.4	7.72	8.74	0.32	-1.02	24 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.46	7.77	8.75	0.31	-0.98	24 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.23	7.49	8.72	0.26	-1.23	17 %
Af3	El personal es siempre amable	7.42	7.64	8.75	0.22	-1.11	17 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.52	7.72	8.75	0.2	-1.03	16 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.31	7.48	8.74	0.17	-1.26	12 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.1	7.21	8.65	0.11	-1.44	7 %
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.2	7.31	8.66	0.11	-1.35	8 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.64	7.71	8.78	0.07	-1.07	6 %
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.12	7.18	8.69	0.06	-1.51	4 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.3	7.33	8.75	0.03	-1.42	2 %
Cl5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.34	7.36	8.78	0.02	-1.42	1 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.42	7.44	8.79	0.02	-1.35	1 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.55	7.5	8.8	-0.05	-1.3	-4 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.2	7.1	8.71	-0.1	-1.61	-7 %
Cl8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.14	6.98	8.64	-0.16	-1.66	-11 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.3	7.1	8.74	-0.2	-1.64	-14 %
Cl6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.27	7.05	8.72	-0.22	-1.67	-15 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.35	7.05	8.73	-0.3	-1.68	-22 %

2. Resultados alumnos de primero y segundo semestres (U.1)

Universidad de Monterrey – Alumnos de primero y segundo semestres (U.1). Los datos se han obtenido a partir de 243 encuestas							
Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	7.1	7.73	8.73	0.63	-1	39 %
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.49	8.07	8.71	0.58	-0.64	48 %
Cl7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.45	8	8.77	0.55	-0.77	42 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.5	8.01	8.74	0.51	-0.73	41 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.36	7.86	8.68	0.5	-0.82	38 %
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.44	7.94	8.7	0.5	-0.76	40 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.31	7.78	8.73	0.47	-0.95	33 %
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.27	7.74	8.6	0.47	-0.86	35 %
Af3	El personal es siempre amable	7.51	7.98	8.74	0.47	-0.76	38 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.69	8.12	8.77	0.43	-0.65	40 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.58	7.96	8.74	0.38	-0.78	33 %
Cl5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.34	7.67	8.72	0.33	-1.05	24 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.52	7.83	8.78	0.31	-0.95	25 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.27	7.58	8.66	0.31	-1.08	22 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.59	7.89	8.69	0.3	-0.8	27 %
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.11	7.39	8.68	0.28	-1.29	18 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.37	7.61	8.71	0.24	-1.1	18 %
Cl6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.31	7.53	8.69	0.22	-1.16	16 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.35	7.55	8.65	0.2	-1.1	15 %
Cl8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.23	7.41	8.63	0.18	-1.22	13 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.38	7.56	8.68	0.18	-1.12	14 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.42	7.6	8.69	0.18	-1.09	14 %

3. Resultados alumnos de tercero a séptimo semestres (U.2)

Universidad de Monterrey – Alumnos de tercero a séptimo semestres (U.2). Los datos se han obtenido a partir de 304 encuestas							
Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	7	7.44	8.71	0.44	-1.27	26 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.29	7.6	8.71	0.31	-1.11	22 %
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.24	7.54	8.72	0.3	-1.18	20 %
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.23	7.48	8.76	0.25	-1.28	16 %
Cl7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.29	7.53	8.68	0.24	-1.15	17 %
Af3	El personal es siempre amable	7.24	7.45	8.74	0.21	-1.29	14 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.39	7.58	8.76	0.19	-1.18	14 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.1	7.26	8.66	0.16	-1.4	10 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.08	7.16	8.72	0.08	-1.56	5 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.89	6.95	8.61	0.06	-1.66	3 %
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.06	7.07	8.66	0.01	-1.59	1 %
Cl5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.23	7.22	8.79	-0.01	-1.57	-1 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.21	7.19	8.75	-0.02	-1.56	-1 %
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.99	6.96	8.64	-0.03	-1.68	-2 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.54	7.43	8.76	-0.11	-1.33	-9 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.29	7.15	8.78	-0.14	-1.63	-9 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.02	6.87	8.71	-0.15	-1.84	-9 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.45	7.24	8.82	-0.21	-1.58	-15 %
Cl8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.99	6.75	8.6	-0.24	-1.85	-15 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.16	6.84	8.72	-0.32	-1.88	-21 %
Cl6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.12	6.69	8.72	-0.43	-2.03	-27 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.24	6.81	8.73	-0.43	-1.92	-29 %

4. Alumnos de octavo semestre en adelante (U.3)

Universidad de Monterrey - Alumnos de octavo semestre en adelante (U.3). Los datos se han obtenido a partir de 90 encuestas							
Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.48	7.63	8.78	0.15	-1.15	12 %
Af1	El personal le inspira confianza	7.42	7.42	8.83	0	-1.41	0 %
Cl7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.55	7.53	8.82	-0.02	-1.29	-2 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.39	7.35	8.87	-0.04	-1.52	-3 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.68	7.62	8.84	-0.06	-1.22	-5 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.56	7.43	8.83	-0.13	-1.4	-10 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.84	7.65	8.85	-0.19	-1.2	-19 %
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.65	7.45	8.87	-0.2	-1.42	-16 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.63	7.4	8.81	-0.23	-1.41	-19 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.78	7.52	8.91	-0.26	-1.39	-23 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.28	6.97	8.72	-0.31	-1.75	-22 %
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.48	7	8.78	-0.48	-1.78	-37 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.58	7.07	8.91	-0.51	-1.84	-38 %
Af3	El personal es siempre amable	7.63	7.1	8.8	-0.53	-1.7	-45 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.78	7.2	8.86	-0.58	-1.66	-54 %
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.42	6.8	8.78	-0.62	-1.98	-46 %
Cl5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.66	6.9	8.89	-0.76	-1.99	-62 %
Cl6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.6	6.82	8.81	-0.78	-1.99	-64 %
Cl8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.4	6.53	8.72	-0.87	-2.19	-66 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.39	6.49	8.79	-0.9	-2.3	-64 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.56	6.53	8.78	-1.03	-2.25	-84 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.65	6.48	8.76	-1.17	-2.28	-105 %

5. Usuarios Externos (U.4)

Universidad de Monterrey – Usuarios Externos (U.4). Los datos se han obtenido a partir de 10 encuestas							
Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.2	8.5	8.9	1.3	-0.4	76 %
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.2	8.1	8.8	0.9	-0.7	56 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.56	8.44	8.89	0.88	-0.45	66 %
Cl7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8	8.8	8.9	0.8	-0.1	89 %
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.8	8.6	8.8	0.8	-0.2	80 %
Cl5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.7	8.4	8.9	0.7	-0.5	58 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.7	8.4	8.8	0.7	-0.4	64 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.3	8	9	0.7	-1	41 %
Af1	El personal le inspira confianza	7.33	8	8.89	0.67	-0.89	43 %
Cl8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.1	7.7	9	0.6	-1.3	32 %
Af3	El personal es siempre amable	8.2	8.7	8.9	0.5	-0.2	71 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.6	8	8.8	0.4	-0.8	33 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.7	7.1	8.3	0.4	-1.2	25 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8	8.3	9	0.3	-0.7	30 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.5	8.8	8.7	0.3	0.1	150 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.1	8.4	8.8	0.3	-0.4	43 %
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.44	7.67	8.89	0.23	-1.22	16 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.78	8	9	0.22	-1	18 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.4	7.6	9	0.2	-1.4	13 %
Cl6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	8	8.1	8.7	0.1	-0.6	14 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.5	7.6	8.9	0.1	-1.3	7 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.9	7.9	8.9	0	-1	0 %

6. Maestros de tiempo completo, profesional y posgrado (U.5)

Universidad de Monterrey – Maestros de tiempo completo, profesional y posgrado (U.5). Los datos se han obtenido a partir de 12 encuestas							
Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.58	8.58	8.92	1	-0.34	75 %
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.58	8.33	9	0.75	-0.67	53 %
Af3	El personal es siempre amable	7.67	8.42	9	0.75	-0.58	56 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.33	7.92	9	0.59	-1.08	35 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.67	8.08	9	0.41	-0.92	31 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.42	7.83	8.92	0.41	-1.09	27 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.67	7	8.83	0.33	-1.83	15 %
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7	7.25	8.83	0.25	-1.58	14 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.83	8.08	8.92	0.25	-0.84	23 %
Af1	El personal le inspira confianza	8	8.17	8.92	0.17	-0.75	18 %
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.42	7.58	8.83	0.16	-1.25	11 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.33	7.33	9	0	-1.67	0 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7	6.92	9	-0.08	-2.08	-4 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7	6.83	8.92	-0.17	-2.09	-9 %
Cl7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.33	7.08	9	-0.25	-1.92	-15 %
Cl8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.83	6.5	8.83	-0.33	-2.33	-17 %
Cl6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.25	6.92	8.92	-0.33	-2	-20 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.08	6.75	8.92	-0.33	-2.17	-18 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7	6.64	9	-0.36	-2.36	-18 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.45	7.09	9	-0.36	-1.91	-23 %
Cl5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.25	6.75	8.92	-0.5	-2.17	-30 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.42	6.58	9	-0.84	-2.42	-53 %

7. Maestros de asignatura en profesional y posgrado (U.6)

Universidad de Monterrey – Maestros de asignatura en profesional y posgrado (U.6). Los datos se han obtenido a partir de 3 encuestas							
Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7	8	8.67	1	-0.67	60 %
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.67	8.67	9	1	-0.33	75 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.33	8.33	8.67	1	-0.34	75 %
Af3	El personal es siempre amable	7.33	8.33	9	1	-0.67	60 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.67	7.67	8.67	1	-1	50 %
Cl7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8	8.67	9	0.67	-0.33	67 %
Cl6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.67	8	8.67	0.33	-0.67	33 %
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.67	8	9	0.33	-1	25 %
Af1	El personal le inspira confianza	6.67	7	8.67	0.33	-1.67	17 %
Cl5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	8	8	9	0	-1	0 %
Cl1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.33	7.33	9	0	-1.67	0 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.33	7.33	8.67	0	-1.34	0 %
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.33	7.33	8.67	0	-1.34	0 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.33	7.33	9	0	-1.67	0 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.67	7.33	9	-0.34	-1.67	-26 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.5	7	9	-0.5	-2	-33 %
Cl3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.67	7	8.67	-0.67	-1.67	-67 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8	7.33	9	-0.67	-1.67	-67 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	8	7.33	8.67	-0.67	-1.34	-100 %
Cl8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8	7	9	-1	-2	-100 %
Cl4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8	7	9	-1	-2	-100 %
Cl2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8	6.67	9	-1.33	-2.33	-133 %