

# **TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANDALUCÍA (GRANADA)**

## **BIBLIOTECA: EVALUACIÓN 2006**

### **TABLA DE CONTENIDOS**

#### **EVALUACIÓN SUBJETIVA: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

##### **1. LA ENCUESTA Y SU FORMA DE INTERPRETARLA**

- 1.1. ELECCIÓN DE LA ENCUESTA: LIBQUAL
- 1.2. PREGUNTAS Y DIMENSIONES DE LA ENCUESTA
- 1.3. FORMA DE INTERPRETACIÓN
- 1.4. GRADO DE PARTICIPACIÓN

##### **2. RESULTADOS**

- 2.1. RESULTADOS GLOBALES
- 2.2. RESULTADOS POR TIPOS DE USUARIOS

##### **3. CONCLUSIONES**

- ANEXO I: RESULTADOS ORDENADOS POR ADECUACIÓN PARA CADA PREGUNTA
- ANEXO II: PREGUNTAS LOCALES PARA LA BIBLIOTECA DEL TSJA
- ANEXO III: COMENTARIOS A TEXTO LIBRE

### **REFERENCIAS**

## LA BIBLIOTECA DEL TSJA

En el año 2003 la biblioteca se planteaba como objetivo principal conseguir la expansión del servicio a toda Andalucía. Para ello, se pensó que lo ideal sería hacer de una biblioteca tradicional una biblioteca digital. Después de tres años, este objetivo está claramente consolidado, aunque no finalizado.

Ahora es el momento de que la biblioteca se plantee un nuevo gran objetivo: a medio plazo **pretendemos conseguir la Certificación de Calidad**. A partir de este momento la biblioteca va a empezar a prepararse para alcanzar el certificado de calidad del servicio.

Este es el motivo principal por el que en este año la evaluación que realiza la biblioteca cambia por completo. La evaluación objetiva que solía hacerse todos los años se basará este año fundamentalmente en indicadores de rendimiento, y no sólo en el tratamiento estadístico de datos. Por otro lado, y como gran novedad, se realiza por primera vez un estudio de satisfacción de usuarios, práctica que está comenzado en las bibliotecas españolas.

Lo que pretendemos con estos estudios es conocer los puntos fuertes, los puntos débiles, las oportunidades, los peligros, la satisfacción, percepciones y deseos de los usuarios. Utilizaremos toda esta información para presentarnos a la certificación de calidad de la Agencia ISO [2007].

**El estudio se estructura en dos grandes apartados: una evaluación objetiva basada en indicadores de rendimiento o productividad y una segunda parte que desarrolla un estudio de satisfacción de usuarios.**

Todo este planteamiento hubiera sido prácticamente imposible si no hubiéramos contado con el apoyo del Grupo SECABA [2007 a], Grupo de Trabajo de la Universidad de Granada especializado en Evaluación y Calidad de Bibliotecas. La Biblioteca del TSJA ha pedido a SECABA poder apoyarse tanto en las herramientas de base informática que tiene desarrolladas, como en la amplia experiencia de estudios de evaluación y calidad en bibliotecas [SECABA 2007 b].

Todo esto tampoco hubiera sido posible si por parte de la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Ceuta y Melilla no se nos hubiera dado carta blanca y el apoyo necesario para desarrollar profesionalmente lo que pensamos que hoy día debe ser un servicio especializado en información jurídica.

# EVALUACIÓN SUBJETIVA: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## 1. LA ENCUESTA Y SU FORMA DE INTERPRETARLA

### 1.1. ELECCIÓN DE LA ENCUESTA: LIBQUAL

La encuesta utilizada para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de la biblioteca sigue el modelo 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. El grupo de investigación y trabajo en evaluación y calidad de bibliotecas SECABA [2007 a], ha implementado un programa informático que gestiona la encuesta de satisfacción de usuarios siguiendo el modelo LibQual. Este programa, desde una página web [SECABA 2007 c], recoge los datos de la encuesta, los tabula, los procesa, elabora las herramientas gráficas, etc.

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.

### 1.2. PREGUNTAS Y DIMENSIONES DE LA ENCUESTA

La encuesta consta de 22 preguntas que se agrupan en tres grandes dimensiones o aspectos: **Valor Afectivo del servicio, La Biblioteca como Lugar y 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:

### **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 (estándar modelo LibQUAL) se han añadido 5 preguntas más relacionadas con el funcionamiento de la Biblioteca del TSJA:

1. En su opinión, la información suministrada por la biblioteca a través de los Boletines Informativos Digitales (BID) es...
2. Cuando realiza una petición de información, ¿cree que la documentación que le proporciona la Biblioteca está...? actualizada y adecuada?
3. ¿Por qué prefiere usar el correo electrónico para hacer peticiones de información a la biblioteca?
4. ¿Qué tipo de información (recursos electrónicos) cree usted que debería suministrar la biblioteca?

5. ¿Qué revistas jurídicas considera de interés y le gustaría que la Biblioteca del TSJA tuviera suscripción?
6. ¿Es usuario/a de alguna otra Biblioteca Judicial?

Las respuestas a estas preguntas se pueden ver en el Anexo II.

Por último, 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 III.

### 1.3. FORMA DE INTERPRETACIÓN

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

- **Nivel de servicio mínimo exigible:** nivel mínimo por debajo del cual el usuario piensa que el servicio no podría considerarse tal
- **Nivel de servicio observado (percepción del servicio):** puntuación sobre lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca
- **Nivel deseado:** puntuación que el usuario 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:

#### **LA ADECUACIÓN DEL SERVICIO**

Se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ( $A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$ ).

	<b>Mínimo VM</b>	<b>Observado VO</b>	<b>Adecuación (VO-VM)</b>
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.

## **LA SUPERIORIDAD DEL SERVICIO**

Es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado ( $S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$ ).

	<b>Observado VO</b>	<b>Deseado VD</b>	<b>Superioridad (VO-VD)</b>
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 mínima, por tanto los resultados y conclusiones que se presentan en este Informe constituye una de las primeras aplicaciones de esta encuesta en bibliotecas españolas.** Por ahora el Grupo SECABA ha presentado el estudio de satisfacción de usuarios con los servicios en la Biblioteca de la Universidad de Granada [SECABA 2007 b]; en breve se publicará el informe final de la Biblioteca Universitaria de Jaén, y se está empezando a trabajar en el informe de la Biblioteca universitaria de Pablo de Olavide. Otras bibliotecas interesadas en realizar estudios de este tipo son la Biblioteca de la Universidad de Huelva y, a nivel internacional, se está trabajando en el diseño de un modelo de evaluación (objetiva y subjetiva) para la Biblioteca de la Corte Suprema de Argentina y otras bibliotecas de la Universidad Nacional de la Plata (Argentina) [PCI 2007].

### 1.4. GRADO DE PARTICIPACIÓN

<b>NÚMERO DE ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS : RESULTADOS GLOBALES</b>				
	<b>Nº ENCUESTAS</b>	<b>%</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>%</b>
Biblioteca TSJA-Granada (Hombre)	30	65.22%	100	64.94%
Biblioteca TSJA-Granada (Mujer)	16	34.78%	54	35.06%
<b>Biblioteca TSJA – TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>154</b>	<b>29.87%</b>

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.

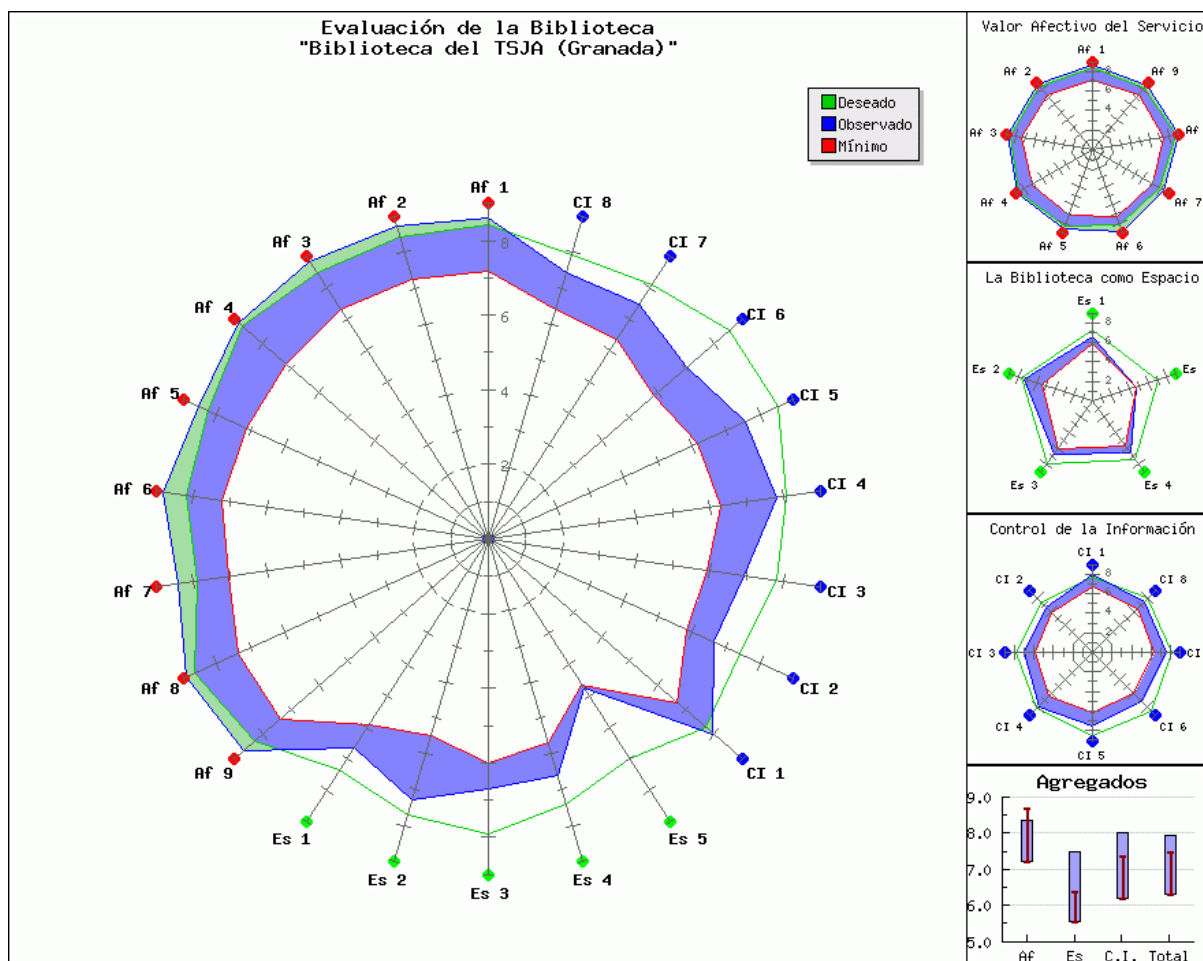
<b>NÚMERO DE ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS POR USUARIOS</b>		
<b>TIPOLOGÍA DE ENCUESTADOS</b>	<b>Nº ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
Magistrado-Juez Virtual	34	73.91%
Magistrado-Juez Presencial	3	6.52%
Usuarios externos	9	19.57%
<b>Biblioteca TSJA – TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

<b>NÚMERO DE ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS POR USUARIOS VIRTUALES</b>		
<b>TIPOLOGÍA DE ENCUESTADOS</b>	<b>Nº ENCUESTAS</b>	<b>%</b>
Magistrado-Juez Virtual (Hombre)	25	73.53%
Magistrado-Juez Virtual (Mujer)	9	26.47%
<b>Magistrado-Juez Virtual Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

## 2. RESULTADOS

### 2.1. RESULTADOS GLOBALES

#### Gráfico con los resultados de la Biblioteca del TSJA-Granada (todas las encuestas)



#### Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la Biblioteca del TSJA-Granada

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.23	8.71	8.37	0.34	<b>1.48</b>
La Biblioteca como Espacio	5.55	6.39	7.47	-1.08	<b>0.84</b>
Control de la Información	6.20	7.36	8.01	-0.65	<b>1.16</b>

## Comentarios a los resultados

Los usuarios que han contestado a la encuesta consideran adecuado el servicio que les ofrece la Biblioteca del TSJA-Granada. Como se observa en la tabla, la mayor aceptación de la Biblioteca del TSJA-Granada se da en el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 1.48. El segundo servicio mejor valorado es el *Control de la Información* (1.16), y por tanto también se considera un servicio adecuado. El servicio menos valorado, pero adecuado, según los usuarios que han contestado a la encuesta es la *Biblioteca como Espacio* (0.84).

Los tres **peores resultados** se producen en:

Los usuarios de la Biblioteca del TSJA-Granada no puntuaron negativamente ninguna de las preguntas de la encuesta.

Los tres **mejores resultados** se producen en:

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (1.80)

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (1.70)

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (1.59)

**Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:**

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af 4 (1.70)	Af 9 (1.30)
La Biblioteca como Espacio	Es 2 (1.80)	Es 5 (0.09)
Control de la Información	CI 4 (1.50)	CI 2 (0.79)

## Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo I.

## Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

Nº ENCUESTAS CONTESTADAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
46	154	29,87%

## 2.1.1. Resultados globales (Hombre)

### Gráfico con los resultados de la Biblioteca del TSJA-Granada (Hombres)

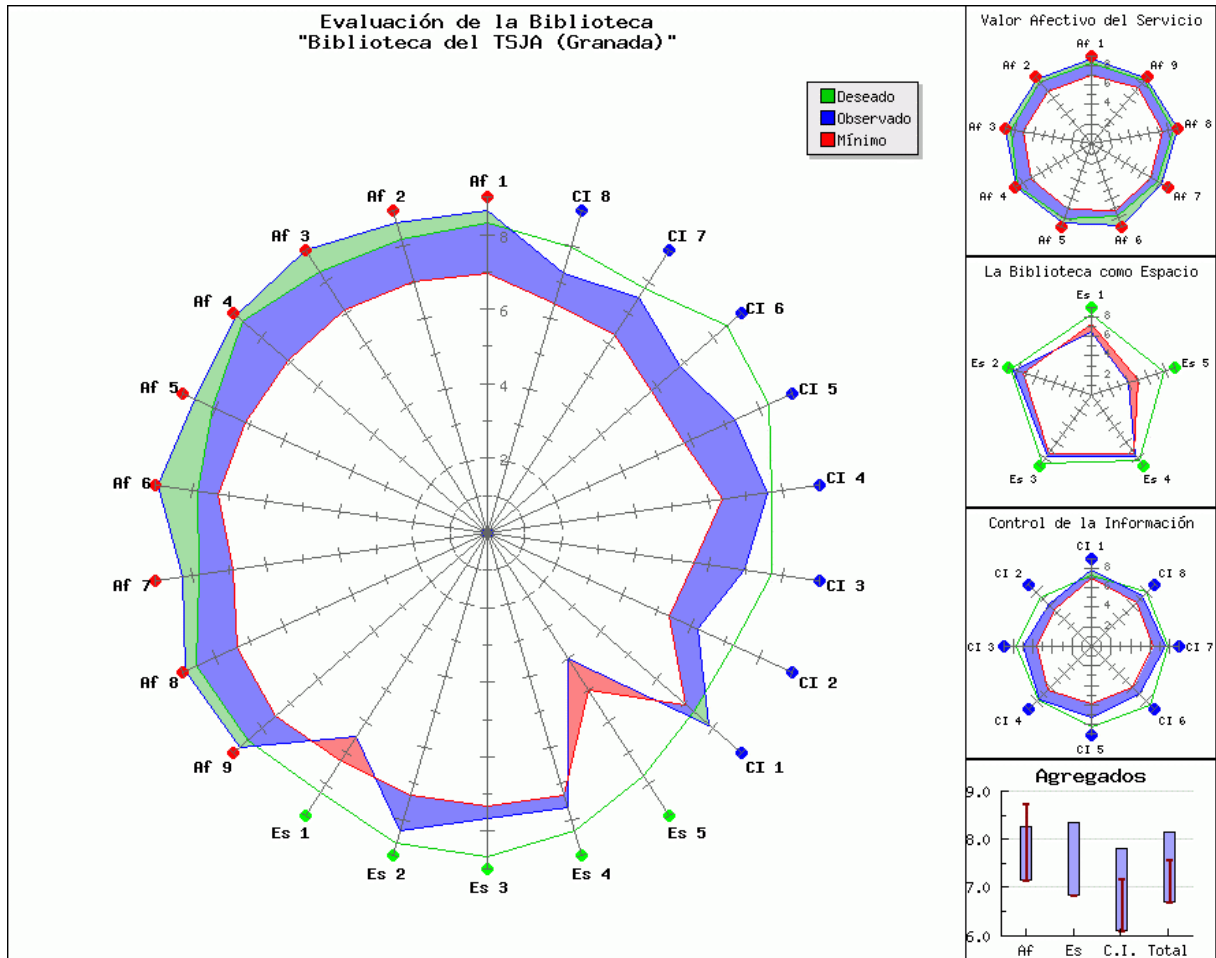


Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la Biblioteca del TSJA-Granada

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.15	8.75	8.26	0.48	<b>1.60</b>
La Biblioteca como Espacio	6.85	6.83	8.33	-1.50	<b>-0.02</b>
Control de la Información	6.09	7.18	7.81	-0.63	<b>1.09</b>

### Comentarios a los resultados

Como se observa en esta biblioteca la mejor adecuación del servicio se produce, según los Jueces y Magistrados hombres, en el *Valor Afectivo del Servicio* (1.60) y también hay un servicio adecuado en la dimensión *Control de la Información* (1.09). Por el contrario el servicio no es adecuado en la *Biblioteca como Lugar* (-0.02).

Los **peores resultados** se producen en:

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

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (-0.75)

Los tres **mejores resultados** se producen en:

Af 3: El personal es siempre amable (1.91)

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (1.85)

Af 1: El personal le inspira confianza (1.68)

**Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:**

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af 3 (1.91)	Af 9 (1.25)
La Biblioteca como Espacio	Es 2 (1.00)	Es 5 (-1.00)
Control de la Información	CI 5 (1.50)	CI 2 (0.81)

**Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

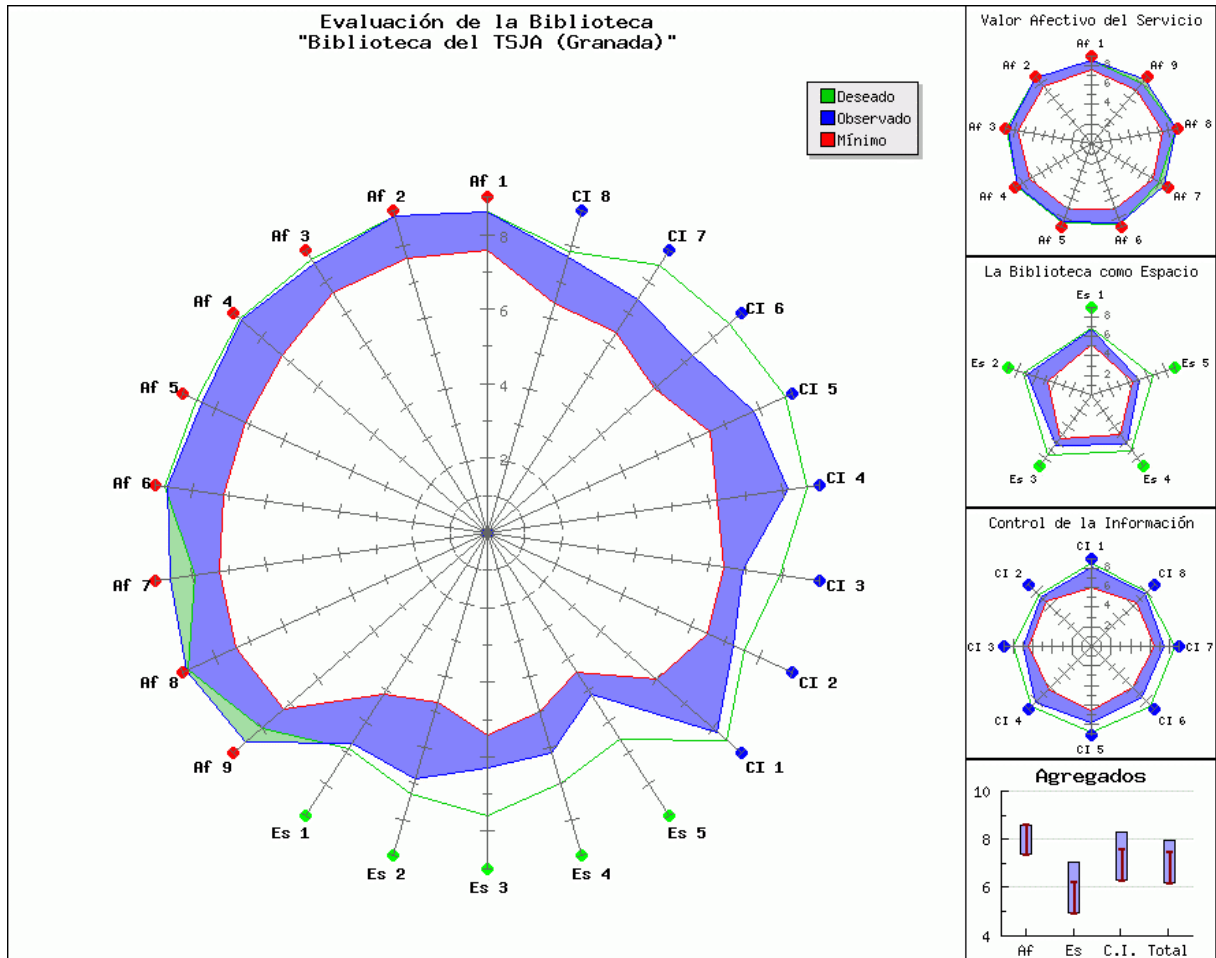
Véase Anexo I.

**Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

Nº ENCUESTAS CONTESTADAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
30	100	30%

## 2.1.2. Resultados globales (Mujer)

### Gráfico con los resultados de la Biblioteca del TSJA-Granada (Mujeres)



### Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la Biblioteca del TSJA-Granada

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.38	8.66	8.56	0.10	1.28
La Biblioteca como Espacio	4.94	6.23	7.06	-0.83	1.29
Control de la Información	6.30	7.60	8.30	-0.71	1.30

### Comentarios a los resultados

Como podemos observar para los Jueces y Magistrados mujeres las tres dimensiones en que se agrupa la encuesta dan un servicio adecuado. La mejor adecuación se produce en el *Control de la Información* (1.30), en segundo lugar aparece la *Biblioteca como Espacio* (1.29), en tercer lugar, también como servicio adecuado, aparece el *Valor Afectivo del Servicio* (1.28)

Los **peores resultados** se producen en:

En este colectivo no se produce ninguna adecuación negativa.

Los tres **mejores resultados** se producen en:

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (2.17)

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (2.14)

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (1.93)

### Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:

ÍTEMES MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af 6 (1.53)	Af 3 (0.93)
La Biblioteca como Espacio	Es 2 (2.14)	Es 5 (0.71)
Control de la Información	CI 1 (2.17)	CI 3 (0.54)

### Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo I.

### Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

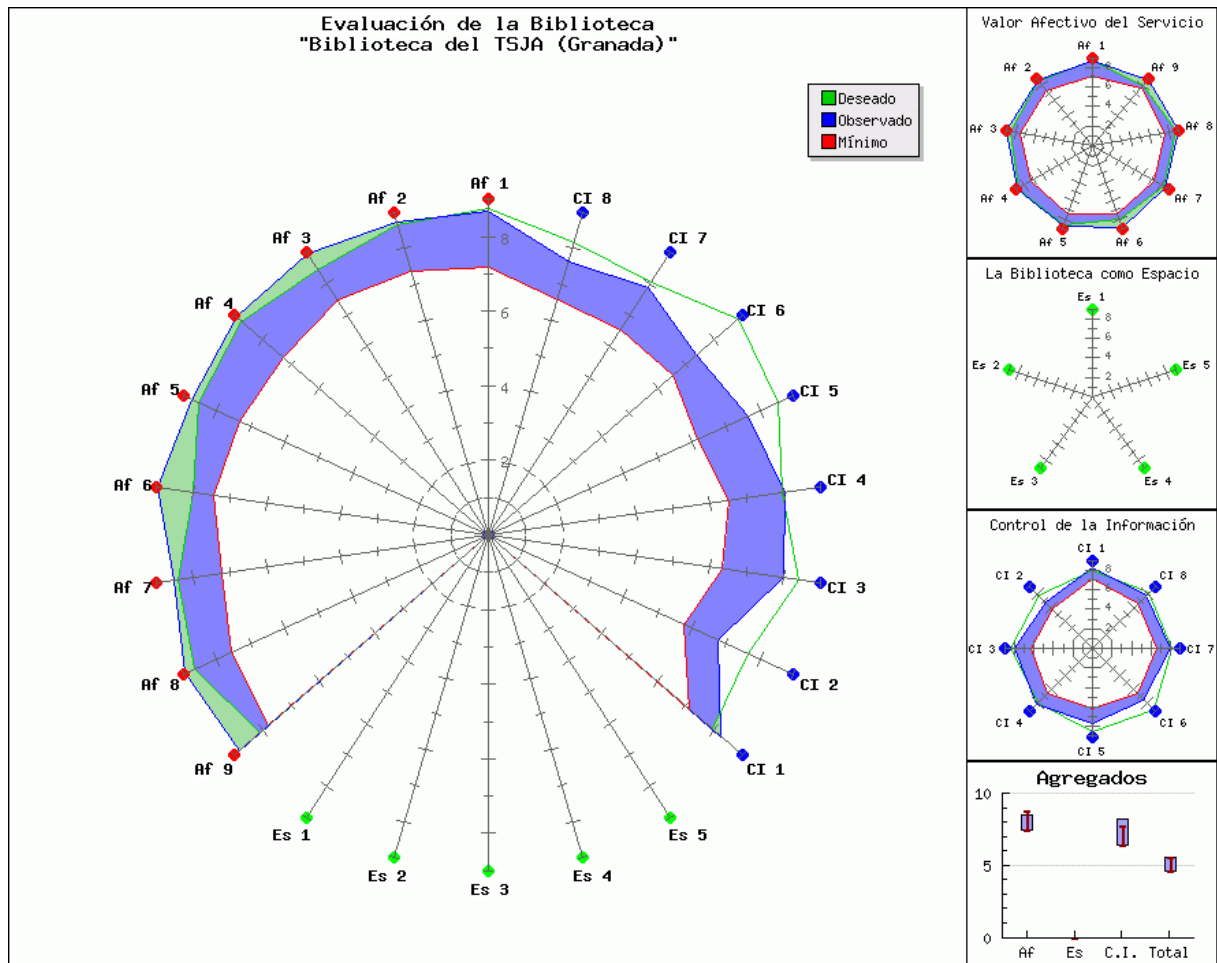
Nº ENCUESTAS CONTESTADAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
16	54	29.63%

## 2.2. RESULTADOS POR TIPOS DE USUARIOS

### 2.2.1. Magistrado-Juez Virtual

El grupo de usuarios Magistrado-Juez Virtual solo contestó las dimensiones del Valor Afectivo del Servicio y del Control de la Información, pues se pensó que no tenía sentido preguntarles por el La Biblioteca como Espacio, pues este tipo de usuarios utilizan la biblioteca de forma virtual (a través del correo electrónico) no presencialmente en la biblioteca.

### Gráfico con los resultados de la encuesta



### Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la Biblioteca del TSJA-Granada

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.41	8.81	8.48	0.33	<b>1.40</b>
La Biblioteca como Espacio	0.00	0.00	0.00	0.00	<b>0.00</b>
Control de la Información	6.45	7.71	8.20	-0.49	<b>1.26</b>

## Comentarios a los resultados

Como se observa, los Jueces y Magistrados Virtuales valoran como adecuadas las dos dimensiones: *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 1.40; y *Control de la Información*, con una puntuación de 1.16.

Los tres **peores resultados** se producen en:

En este grupo de usuarios no se produce ninguna adecuación negativa.

Los tres **mejores resultados** se producen en:

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (1.67)

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (1.66)

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (1.54)

Af 6: El personal es atento con las necesidades de los usuarios (1.54)

**Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:**

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af 4 (1.66)	Af 9 (1.05)
La Biblioteca como Espacio	--	--
Control de la Información	CI 3 (1.67)	CI 6 (0.85)

## Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

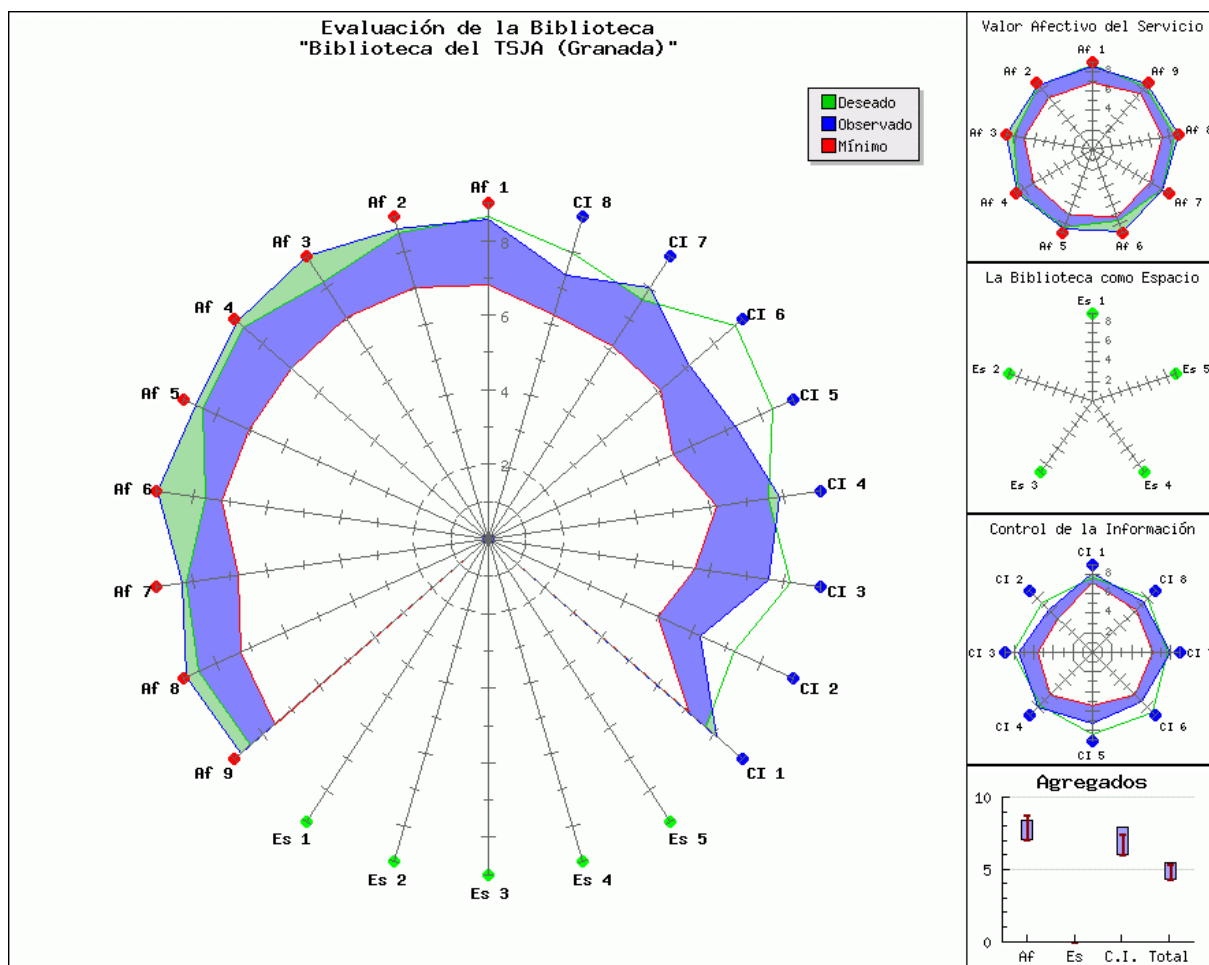
Véase Anexo I.

## Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

Nº ENCUESTAS CONTESTADAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
34	142	23.94%

## 2.2.1.1. Magistrado-Juez Virtual (Hombre)

### Gráfico con los resultados de la encuesta



### Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la Biblioteca del TSJA-Granada

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.09	8.74	8.37	0.37	1.64
La Biblioteca como Espacio	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Control de la Información	5.98	7.45	7.94	-0.49	1.47

### Comentarios a los resultados

Como se observa, los Jueces-Magistrados Virtuales hombres valoran positivamente las dos dimensiones. La mejor adecuación se produce en el *Valor Afectivo del Servicio* (1.64); el *Control de la Información* obtiene una adecuación de 1.47.

Los tres **peores resultados** se producen en:

En este grupo de usuarios no se produce ninguna adecuación negativa.

Los tres **mejores resultados** se producen en:

Cl 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (2.00)

Af 3: El personal es siempre amable (1.95)

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (1.91)

**Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:**

<b>ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES</b>		
	<b>MEJOR</b>	<b>PEOR</b>
Valor Afectivo del Servicio	Af 4 (1.66)	Af 9 (1.05)
La Biblioteca como Espacio	--	--
Control de la Información	Cl 3 (2.00)	Cl 6 (1.00)

**Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

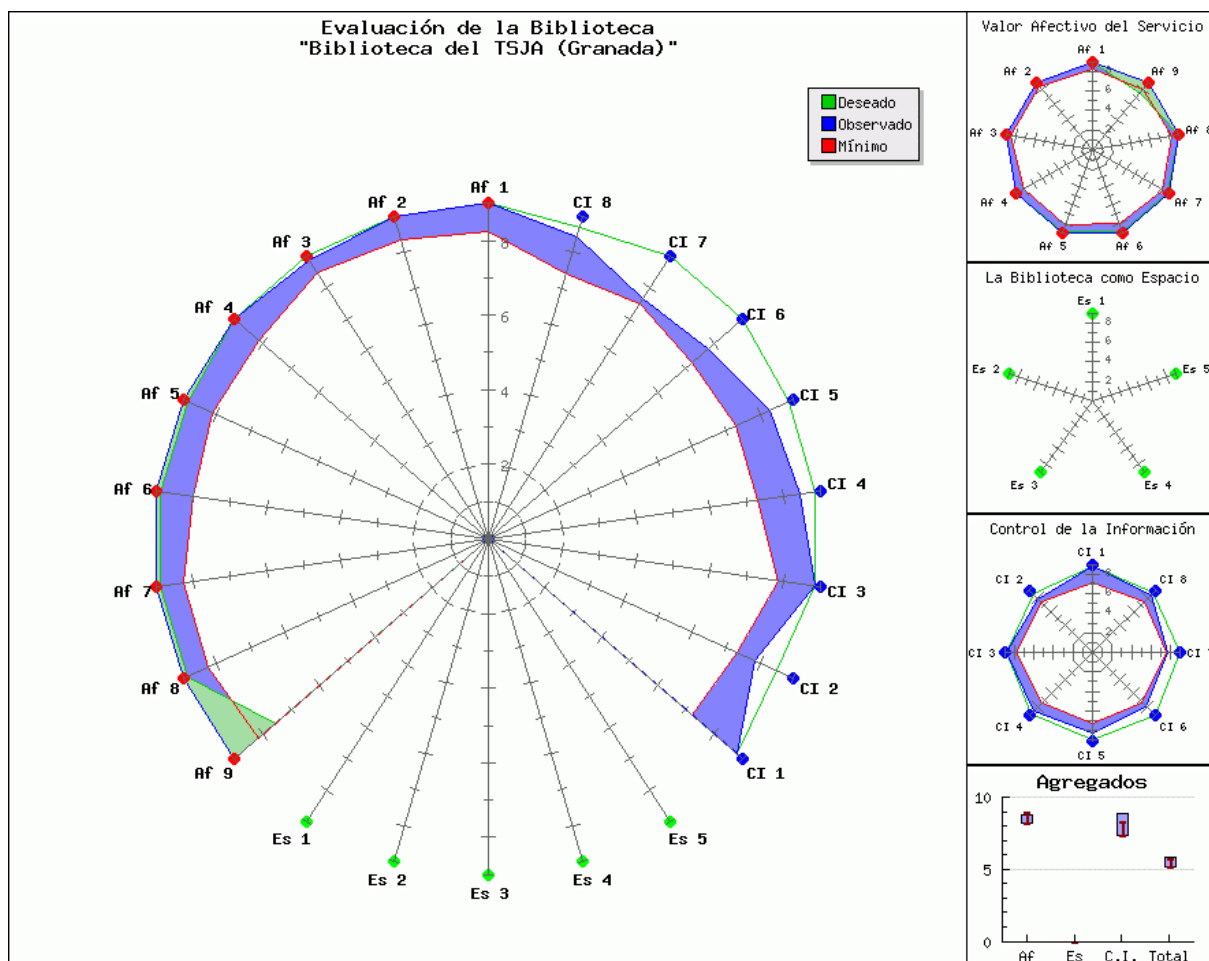
Véase Anexo I.

**Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

<b>Nº ENCUESTAS CONTESTADAS</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
25	93	26.88%

## 2.2.1.2. Magistrado-Juez Virtual (Mujer)

### Gráfico con los resultados de la encuesta



### Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la Biblioteca del TSJA-Granada

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	8.23	8.99	8.78	0.20	<b>0.76</b>
La Biblioteca como Espacio	0.00	0.00	0.00	0.00	<b>0.00</b>
Control de la Información	7.38	8.26	8.82	-0.56	<b>0.88</b>

### Comentarios a los resultados

Los Jueces-Magistrados Virtuales mujeres valoran positivamente las dos dimensiones. La mejor adecuación se produce en el *Control de la Información* (0.88); el *Valor Afectivo del Servicio* obtiene una adecuación de 0.76.

Los tres **peores resultados** se producen en:

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

Los **mejores resultados** se producen en:

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (1.60)

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (1.14)

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (1.00)

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (1.00)

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (1.00)

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

**Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:**

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af 6 (1.00)	Af 2 (0.63)
La Biblioteca como Espacio	--	--
Control de la Información	CI 1 (1.60)	CI 7 (0.17)

### Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

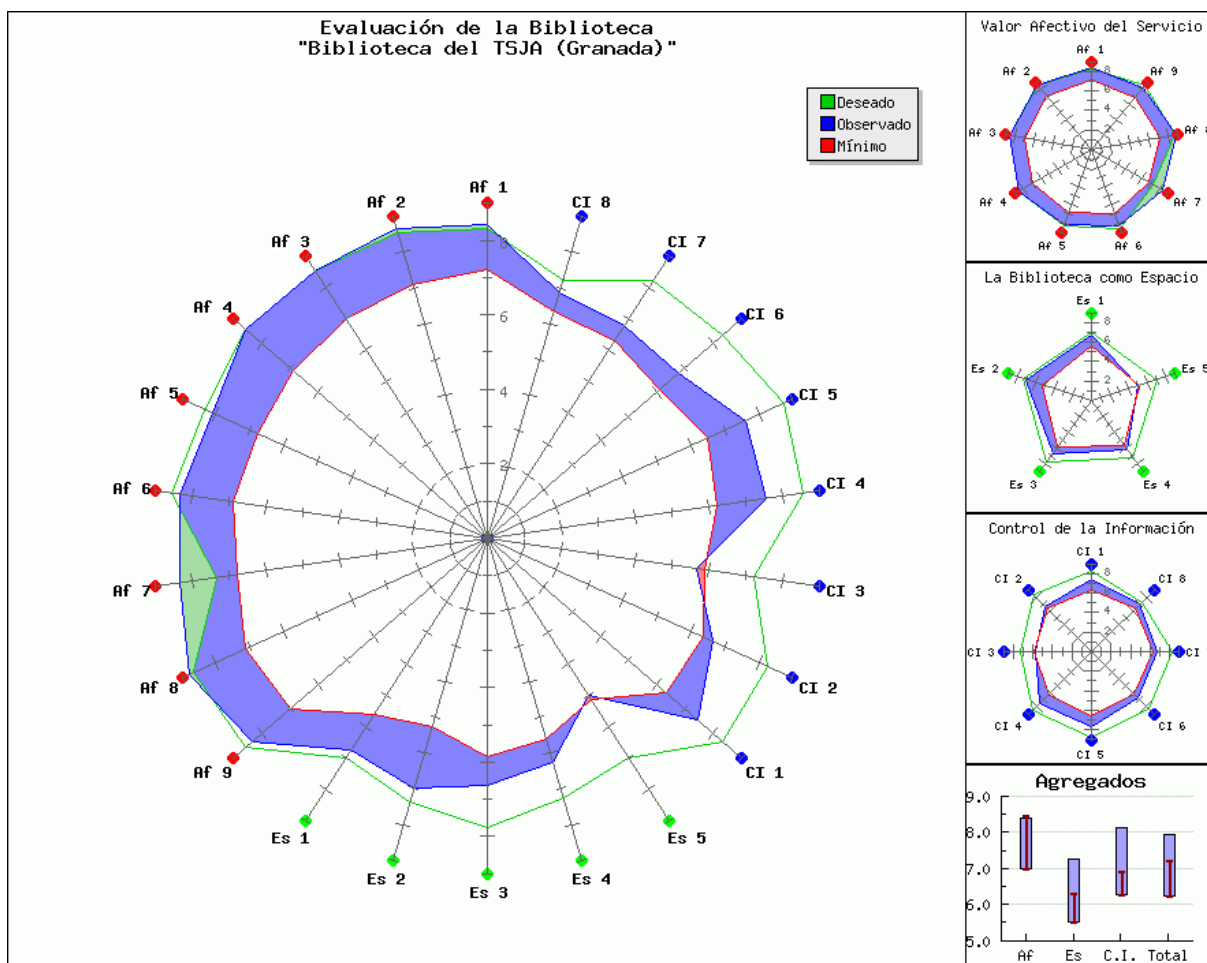
Véase Anexo I.

### Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

Nº ENCUESTAS CONTESTADAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
9	49	18.37%

## 2.2.2. Usuario externo

### Gráfico con los resultados de la encuesta



### Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la Biblioteca del TSJA-Granada

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.98	8.46	8.38	0.07	<b>1.48</b>
La Biblioteca como Espacio	5.50	6.33	7.28	-0.95	<b>0.83</b>
Control de la Información	6.26	6.92	8.11	-1.19	<b>0.66</b>

### Comentarios a los resultados

Los usuarios que han contestado a la encuesta consideran adecuado el servicio que les ofrece la Biblioteca del TSJA-Granada. Como se observa en la tabla, la mayor aceptación de la Biblioteca del TSJA-Granada se da en el Valor Afectivo del Servicio, con una puntuación de 1.48. El segundo servicio mejor valorado es el Control de la Información (1.16), y por tanto

también se considera un servicio adecuado. El servicio menos valorado, pero adecuado, según los usuarios que han contestado a la encuesta es la *Biblioteca como Espacio* (0.84).

Los **peores resultados** se producen en:

Los usuarios de la Biblioteca del TSJA-Granada no puntuaron negativamente ninguna de las preguntas de la encuesta.

Los tres **mejores resultados** se producen en:

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (1.80)

Af4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (1.70)

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (1.59)

**Las respuestas mejor y peor valoradas en adecuación por dimensiones son:**

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS EN ADECUACIÓN POR DIMENSIONES		
	MEJOR	PEOR
Valor Afectivo del Servicio	Af 4 (1.67)	Af 1 (1.22)
La Biblioteca como Espacio	Es 2 (1.75)	Es 5 (-0.13)
Control de la Información	CI 4 (1.33)	CI 3 (-0.22)

### Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo I.

### Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

Nº ENCUESTAS CONTESTADAS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
9	12	75%

### 3. CONCLUSIONES

#### 3.1. CONCLUSIONES GLOBALES

##### SOBRE LA ADECUACIÓN DEL SERVICIO

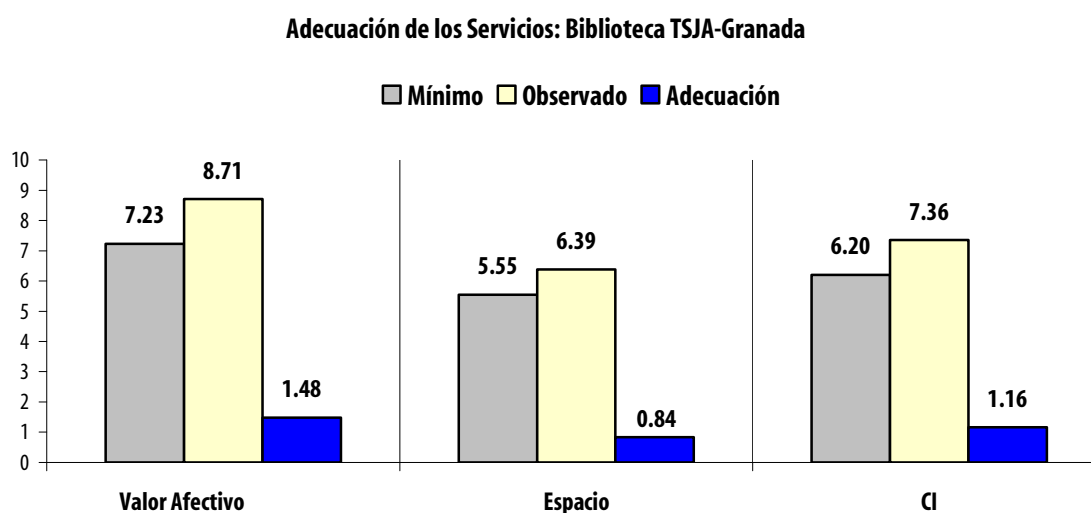
Para obtener unas primeras conclusiones generales vamos a mostrar la tabla con los resultados de la Adecuación de los servicios para la totalidad de la Biblioteca del TSJA-Granada:

	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.23	8.71	8.37	1.48
La Biblioteca como Espacio	5.55	6.39	7.47	0.84
Control de la Información	6.20	7.36	8.01	1.16

La primera conclusión que obtenemos si observamos esta tabla es que, en general, **los usuarios de la Biblioteca del TSJA-Granada valoran positivamente el servicio, es decir, están satisfechos con el servicio que les ofrece la biblioteca.**

Aunque las tres dimensiones son adecuadas, sin lugar a dudas, **el mejor resultado lo encontramos en el Valor Afectivo del Servicio, es la dimensión mejor valorada por los usuarios de la biblioteca (1.48).**

En el siguiente gráfico representamos la tabla que acabamos de comentar:



Las columnas azules representan los servicios con Adecuación positiva. Para que los servicios sean adecuados las percepciones de los usuarios tienen que superar los valores mínimos que espera obtener en esos servicios.

Como se observa en el gráfico, **el servicio que ofrece la Biblioteca del TSJA-Granada es adecuado porque en las tres dimensiones de estudio, los valores observados (columnas amarillas) superan a los valores mínimos (columnas grises).**

**Sorprende los valores mínimos tan altos que dan los usuarios de la Biblioteca del TSJA (BTSJA) para el Valor Afectivo.** Si los comparamos con las bibliotecas universitarias de Granada (BUG) y Jaén (BUJA) y para las bibliotecas suecas, tendríamos la siguiente tabla [SECABA 2007 d]:

<b>MÍNIMOS PARA LA DIMENSIÓN VALOR AFECTIVO</b>					
<b>BTSJA</b>	<b>BTSJA (H)</b>	<b>BTSJA (M)</b>	<b>BUG</b>	<b>BUJA</b>	<b>SUECIA</b>
<b>7.23</b>	<b>7.15</b>	<b>7.38</b>	6.29	5.68	6.08

**Los usuarios de la BTSJA son extremadamente exigentes con el Valor afectivo del Servicio.**

La percepción más valorada de los usuarios (valor observado) respecto a las tres dimensiones del estudio es el Valor Afectivo:

<b>OBSERVADO MÁS ALTO RESPECTO A LAS TRES DIMENSIONES</b>			
	<b>BTSJA</b>	<b>BTSJA (H)</b>	<b>BTSJA (M)</b>
Valor Afectivo	<b>8.71</b>	<b>8.75</b>	<b>8.66</b>
Espacio	6.39	6.83	6.23
Control Información	7.36	7.18	7.60

**El mejor servicio para los usuarios de la BTSJA es el Valor afectivo del Servicio.**

### **SOBRE LA SUPERIORIDAD DEL SERVICIO**

Una vez comentada la Adecuación de los servicios, vamos a hablar sobre la Superioridad:

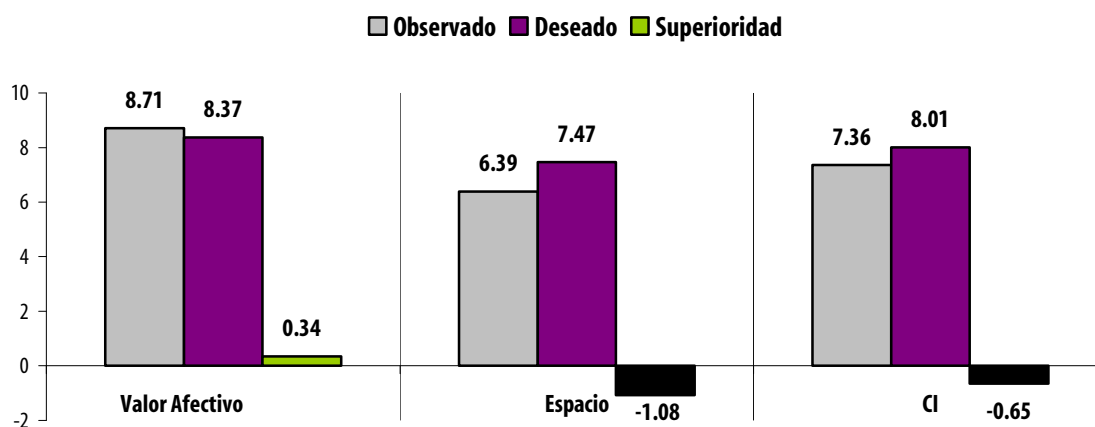
	<b>Mínimo</b>	<b>Observado</b>	<b>Deseado</b>	<b>Superioridad</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.23	8.71	8.37	<b>0.34</b>
La Biblioteca como Espacio	5.55	6.39	7.47	-1.08
Control de la Información	6.20	7.36	8.01	-0.65

**Sorprende que el servicio genere superioridad en la dimensión Valor Afectivo (0.34).** Esto quiere decir que el valor observado por los usuarios está por encima de lo que desea, es decir lo observado supera sus expectativas. La superioridad lo que viene a decirnos es que un servicio tiene calidad.

Si comparamos los resultados de la encuesta en la BTSJA con los obtenidos en otras bibliotecas [SECABA 2007 d y Kyrillidou, M. ; Persson, A. C. 2006], vemos que la superioridad obtenida en el Valor Afectivo por la Biblioteca del TSJA es algo extraordinario:

SUPERIORIDAD DEL SERVICIO	BTSJA	BUG	BUJA	SUECIA	USA
Valor Afectivo del Servicio	<b>0.34</b>	-1.39	-1.63	-1.02	-0.77
La Biblioteca como Espacio	-1.08	-2.13	-2.08	-1.59	-0.92
Control de la Información	-0.65	-1.71	-1.78	-1.86	-1.14

Representamos gráficamente la superioridad del servicio en la Biblioteca del TSJA-Granada:



Como vemos en el gráfico, sólo el nivel observado en Valor Afectivo del Servicio (8.71) supera al nivel deseado (8.37), generando superioridad en esta dimensión. (0.34).

¿Cómo se explica esta superioridad? **Una razón es que este servicio es joven** (tomamos como fecha de inicio del servicio el año 2003, año en el que comenzó la “expansión” de la biblioteca desde un servicio exclusivamente dirigido a la población de Granada hacia un servicio para la población total de Andalucía), y **es evidente que ha cubierto una necesidad que tenían los Jueces y Magistrados andaluces: tener un servicio de información jurídica.**

### 3.2. CONCLUSIONES POR TIPOS DE USUARIOS

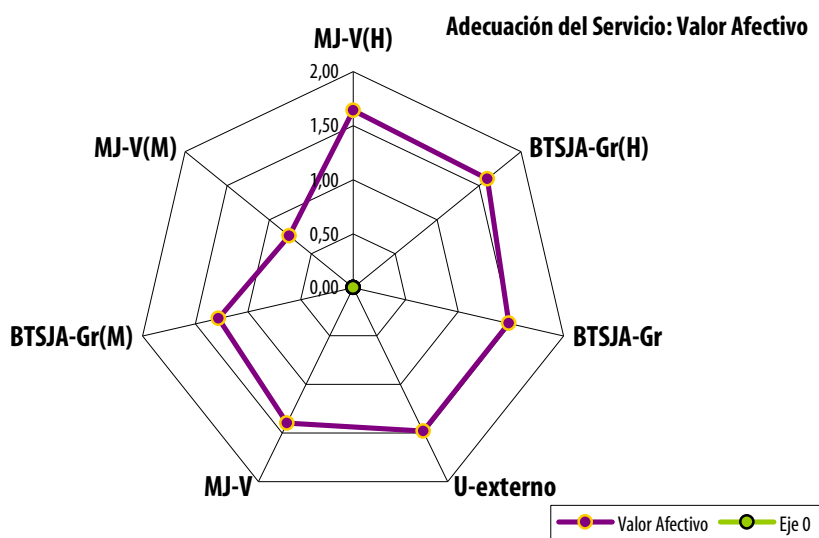
**La afectividad no es solo una práctica presencial, los resultados obtenidos en la Biblioteca del TSJA demuestran que se puede generar afectividad con servicios virtuales.**

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

ADECUACIÓN DEL SERVICIO POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS			
	Valor Afectivo del Servicio	La Biblioteca como Espacio	Control de la Información
BTSJA	1.48	0.84	1.16
BTSJA (Hombre)	1.60	-0.02	1.09
BTSJA (Mujer)	1.28	1.29	1.30
MJ-Virtual	1.40	--	1.26
MJ-Virtual (Hombre)	1.64	--	1.47
MJ-Virtual (Mujer)	0.76	--	0.88
Usuario externo	1.48	0.83	0.66

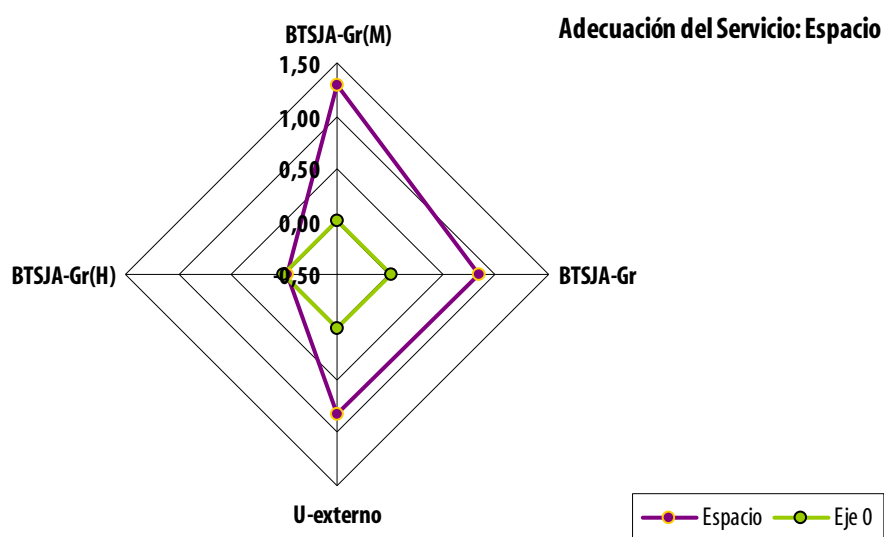
Como se aprecia en la tabla, exceptuando a las mujeres, para el resto de **usuarios encuestados el Valor Afectivo del Servicio es la dimensión mejor valorada. Para las mujeres, el servicio más adecuado es el Control de la Información.**

Vamos a representar ahora mediante gráficos radiales la adecuación de los servicios por tipología de usuarios:



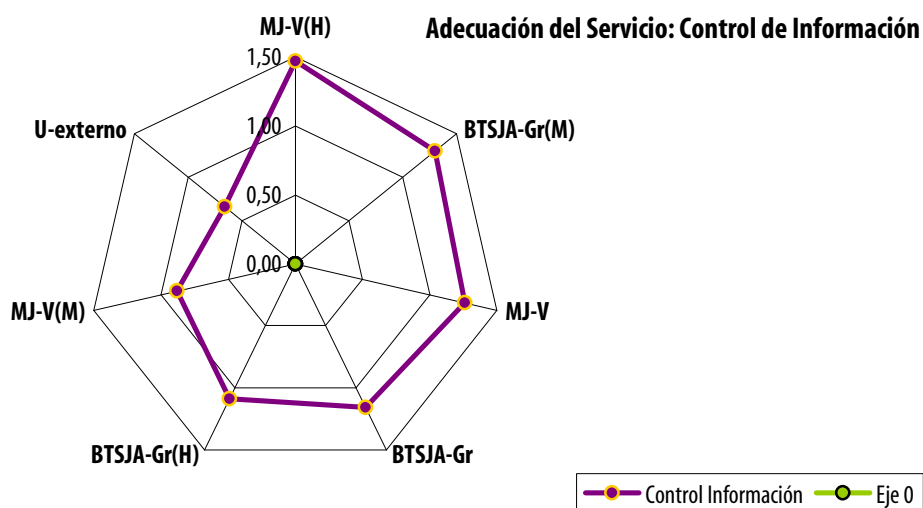
Este gráfico representa la adecuación para el Valor Afectivo de la Biblioteca en un rango de datos comprendido entre el eje central 0 y 2. La mayor afectividad se produce en el grupo de usuarios Magistrado-Juez Virtual (Hombre). Por el contrario, los usuarios para los que la biblioteca produce menos afectividad es el de Magistrado-Juez Virtual (Mujer).

Representamos la adecuación del espacio de la biblioteca en un gráfico radial con un rango de datos comprendido entre 0 y 1.5:



En esta dimensión, en la que no aparecen todos los grupos de usuarios excepto los virtuales, el mejor resultado lo obtenemos en el grupo formado por las mujeres (BTSJA-Gr(M)). El resultado que está más próximo a 0, es decir, a la no adecuación, lo obtenemos en el grupo de usuarios hombres (BTSJA-Gr(H)).

Y finalmente, representamos la adecuación del Control de la Información:



La mejor adecuación la encontramos en el grupo de usuarios virtuales hombres (MJ-V(H)). El peor resultado en esta dimensión el que dan los usuarios externos.

## ANEXO I: RESULTADOS ORDENADOS POR ADECUACIÓN PARA CADA PREGUNTA

### RESULTADOS GLOBALES

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.50	7.30	7.70	-0.40	1.80
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.15	8.85	8.72	0.13	1.70
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.23	8.82	8.18	0.64	1.59
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.32	8.84	8.47	0.37	1.53
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.38	8.90	8.67	0.23	1.51
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.31	7.81	8.06	-0.25	1.50
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.26	8.74	8.44	0.30	1.49
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.19	8.63	8.42	0.21	1.44
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.13	8.55	8.26	0.29	1.42
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.18	7.57	8.54	-0.96	1.39
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.03	8.39	7.87	0.53	1.37
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.37	8.67	8.27	0.40	1.30
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.69	7.97	7.71	0.26	1.29
<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	5.88	7.04	8.54	-1.50	1.17
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.35	7.48	8.10	-0.61	1.13
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.93	6.93	7.80	-0.87	1.00
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.43	7.43	7.95	-0.51	1.00
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.70	6.60	7.40	-0.80	0.90
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5.86	6.64	7.39	-0.75	0.79
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.91	6.64	7.36	-0.73	0.73
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.00	6.70	7.90	-1.20	0.70
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.64	4.73	7.00	-2.27	0.09

## RESULTADOS GLOBALES (HOMBRES)

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.09	9.00	8.30	0.70	1.91
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.08	8.92	8.69	0.23	1.85
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.96	8.64	8.32	0.32	1.68
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.04	8.68	8.21	0.46	1.64
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.29	8.92	7.83	1.08	1.63
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.38	8.92	8.58	0.33	1.54
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.13	8.63	8.08	0.54	1.50
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.79	7.29	8.29	-1.00	1.50
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.87	8.26	7.83	0.43	1.39
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.59	6.94	7.71	-0.76	1.35
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.50	8.75	8.50	0.25	1.25
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.36	7.59	7.68	-0.09	1.23
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.33	7.50	7.78	-0.28	1.17
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.33	8.33	8.67	-0.33	1.00
<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	5.83	6.83	8.50	-1.67	1.00
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.04	7.87	7.30	0.57	0.83
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.43	7.26	8.00	-0.74	0.83
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5.38	6.19	7.25	-1.06	0.81
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.33	7.67	8.67	-1.00	0.33
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	7.33	7.67	8.33	-0.67	0.33
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	7.25	6.50	8.25	-1.75	-0.75
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.00	4.00	7.75	-3.75	-1.00

## RESULTADOS GLOBALES (MUJERES)

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.00	8.17	8.50	-0.33	2.17
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	4.71	6.86	7.29	-0.43	2.14
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.21	8.14	8.64	-0.50	1.93
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.14	6.71	6.86	-0.14	1.57
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.13	8.67	8.73	-0.07	1.53
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.40	8.87	8.80	0.07	1.47
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.29	8.71	8.79	-0.07	1.43
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.21	8.57	8.00	0.57	1.36
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.27	8.60	7.93	0.67	1.33
<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	5.92	7.25	8.58	-1.33	1.33
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.14	8.43	8.57	-0.14	1.29
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.57	7.86	8.79	-0.93	1.29
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.43	7.71	7.86	-0.14	1.29
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.67	8.87	8.87	0.00	1.20
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.00	6.14	7.00	-0.86	1.14
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.38	7.46	8.54	-1.08	1.08
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.60	8.60	8.60	0.00	1.00
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.67	8.60	8.73	-0.13	0.93
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.43	6.29	7.57	-1.29	0.86
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.50	7.25	7.58	-0.33	0.75
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.43	5.14	6.57	-1.43	0.71
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.38	6.92	7.92	-1.00	0.54

## MAGISTRADO – JUEZ VIRTUAL

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.33	8.00	8.39	-0.39	1.67
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.28	8.93	8.76	0.17	1.66
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.50	8.04	7.96	0.08	1.54
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.43	8.96	8.00	0.96	1.54
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.17	7.67	8.56	-0.89	1.50
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.19	8.68	8.74	-0.06	1.48
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.48	8.96	8.44	0.52	1.48
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.35	8.73	8.54	0.19	1.38
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.57	8.93	8.64	0.29	1.36
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.39	8.74	8.68	0.06	1.35
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.55	7.90	8.05	-0.15	1.35
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.23	8.50	8.38	0.12	1.27
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.13	8.26	7.96	0.30	1.13
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.58	7.65	8.19	-0.54	1.08
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.79	8.84	8.11	0.74	1.05
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5.78	6.78	7.67	-0.89	1.00
<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	6.54	7.38	8.85	-1.46	0.85
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	-	-	-	-	-
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	-	-	-	-	-
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	-	-	-	-	-
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	-	-	-	-	-
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	-	-	-	-	-

## MAGISTRADO JUEZ-VIRTUAL (HOMBRE)

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.58	7.58	8.17	-0.58	2.00
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.05	9.00	8.21	0.79	1.95
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.00	8.91	8.68	0.23	1.91
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.14	8.00	7.64	0.36	1.86
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.45	7.27	8.36	-1.09	1.82
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.20	8.95	7.65	1.30	1.75
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.83	8.57	8.65	-0.09	1.74
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.18	7.88	7.59	0.29	1.71
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.04	8.65	8.57	0.09	1.61
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.30	8.90	8.55	0.35	1.60
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.05	8.63	8.42	0.21	1.58
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.78	8.28	8.17	0.11	1.50
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5.00	6.25	7.25	-1.00	1.25
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.58	8.75	8.42	0.33	1.17
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.26	7.37	8.00	-0.63	1.11
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.11	8.11	7.72	0.39	1.00
<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	6.13	7.13	8.75	-1.63	1.00
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	-	-	-	-	-
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	-	-	-	-	-
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	-	-	-	-	-
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	-	-	-	-	-
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	-	-	-	-	-

MAGISTRADO – JUEZ VIRTUAL (MUJER)

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	1.1)Adecuación
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.20	8.80	8.80	0.00	1.60
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.29	8.43	8.86	-0.43	1.14
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	8.00	9.00	8.88	0.13	1.00
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.83	8.83	8.83	0.00	1.00
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.29	8.29	8.86	-0.57	1.00
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.43	8.43	8.71	-0.29	1.00
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.14	9.00	9.00	0.00	0.86
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.14	9.00	8.86	0.14	0.86
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	8.14	9.00	7.57	1.43	0.86
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	8.25	9.00	9.00	0.00	0.75
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.25	9.00	8.88	0.13	0.75
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.25	9.00	8.88	0.13	0.75
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	8.38	9.00	9.00	0.00	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	7.20	7.80	9.00	-1.20	0.60
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.33	7.83	8.50	-0.67	0.50
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	8.50	8.88	9.00	-0.13	0.38
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.50	7.67	9.00	-1.33	0.17
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	-	-	-	-	-
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	-	-	-	-	-
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	-	-	-	-	-
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	-	-	-	-	-
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	-	-	-	-	-

## USUARIO EXTERNO

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.25	7.00	7.38	-0.38	1.75
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.89	8.56	8.56	0.00	1.67
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.11	8.78	8.67	0.11	1.67
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.11	8.67	8.56	0.11	1.56
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.00	8.56	8.56	0.00	1.56
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.78	8.33	7.33	1.00	1.56
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.89	8.33	8.56	-0.22	1.44
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.78	8.11	8.33	-0.22	1.33
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.00	8.33	8.56	-0.22	1.33
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.22	7.56	8.56	-1.00	1.33
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.22	8.44	8.33	0.11	1.22
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.63	6.75	7.00	-0.25	1.13
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.50	7.63	8.75	-1.13	1.13
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.33	7.44	8.33	-0.89	1.11
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.88	6.63	7.75	-1.13	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	6.11	6.78	8.33	-1.56	0.67
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.63	6.25	7.25	-1.00	0.63
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.33	6.89	7.22	-0.33	0.56
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.33	6.78	8.22	-1.44	0.44
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.38	6.63	8.25	-1.63	0.25
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.13	5.00	7.00	-2.00	-0.13
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.89	5.67	7.22	-1.56	-0.22

## ANEXO II: PREGUNTAS LOCALES PARA LA BIBLIOTECA DEL TSJA

Estos son los resultados de las preguntas locales para la Biblioteca del TSJA:

1.- En su opinión, la información suministrada por la biblioteca a través de los Boletines Informativos Digitales (BID) es...

	Nº Respuestas	Porcentaje
Nada Relevante	0	0%
Poco Relevante	1	2.17%
Relevante	12	26.09%
Muy Relevante	21	45.65%
Totalmente Relevante	12	26.09%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

2.- Cuando realiza una petición de información, ¿cree que la documentación que le proporciona la Biblioteca está...?

	Nº Respuestas	Porcentaje
Nada Actualizada	1	2,17%
Poco Actualizada	0	0%
Actualizada	14	30,43%
Muy Actualizada	14	30,43%
Totalmente Actualizada	17	36,96%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

3.- ¿Por qué prefiere usar el correo electrónico para hacer peticiones de información a la biblioteca? (múltiple respuesta, se muestran los señalados)

	Nº Respuestas
Facilidad / Comodidad	37
Posibilidad de formular una demanda de información inmediateamente	18
Expectativa de respuesta rápida	19
Otros	
- "Distancia y rapidez"	
- "Su personal aporta un excelente servicio"	2
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>

4.- ¿Qué tipo de información (recursos electrónicos) cree usted que debería suministrar la biblioteca?

	Nº Respuestas
Informes y Documentos oficiales sobre temas jurídicos	32
Información estadística referente a temas judiciales / jurídicos	17
Revistas jurídicas electrónicas a texto completo	33
Catálogos de bibliotecas jurídicas	16
Páginas institucionales	9
Noticias jurídicas	10
Buscadores y portales jurídicos	19

5.- ¿Qué revistas jurídicas considera de interés y le gustaría que la Biblioteca del TSJA tuviera suscripción?

- ALGUNAS CUESTIONES NO HAN SIDO CONTESTADAS POR NO TENER ELEMENTOS DE JUICIO SOBRE ELLAS
- American Law & Economics Review Law & Human Behavior Revista Española de Daño Corporal Revista Portuguesa do Daño Corporal
- Aranzadi
- AUSBANC
- Básicamente Revistas de Derecho Administrativo, medio ambiente, urbanismo, revistas con comentarios de jurisprudencia, etc
- EL DERECHO O LA IEY
- Las actuales
- PROCESALES
- REVISTA DE DERECHO URBANÍSTICO
- Revista del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Actualidad Laboral La Ley
- Sepín revista práctica penal. Sepín revista de propiedad horizontal. Otras revistas que no sé el nombre exacto. Las que edita Aranzadi (de penal, de patrimonial, sociedades)
- Sería conveniente que la Biblioteca del Tribunal tuviera acceso al mayor número posible de revistas o publicacones jurídicas, si bien no podría precisar ahora ninguna en concreto.
- Todas

6.- ¿Es usuario/a de alguna otra Biblioteca Judicial? (especificadas más abajo)

- Si: 13

- No: 33

- Audiencia Provincial Córdoba
- Audiencia Sevilla
- CENDOJ
- Colegio de abogados
- Esta propia Audiencia
- No
- Todas, a través de la del TSJA

## ANEXO III: COMENTARIOS A TEXTO LIBRE

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

- Escasos recursos, magníficamente organizados.
  
- Soy un usuario virtual que no conoce el fondo de biblioteca. maneja mal, lo imprescindible, la informática. que no sabe las prestaciones exactas de la biblioteca. que recibe información más de la que le puede dar otras bibliotecas considero muy importante formar base de datos, por materias, del contenido de las revistas. Que se pueda pedir información sobre materias jurídicas y se dé información del material existente en las revistas. Hecho en falta información de los libros jurídicos que se vayan adquiriendo e incluso de los existentes. También relación de fondo bibliográfico. Las bibliotecas existentes en Granada, se están dando de baja de las revistas jurídicas y están obsesionadas con las bases de datos. Repito, no soy un experto en informática. Otro problema grande es que no hay tiempo para "procesar" toda la información que se nos facilita. MAdA
  
- Hasta ahora solo he utilizado la biblioteca a través del correo electrónico, para solicitar artículos de los que anuncian en los Blogs. La atención y eficacia de la bibliotecaria es excelente. creo que sería interesante mayor información sobre los usos que podemos hacer de esta biblioteca
  
- Es de destacar la importante y meritosa labor realizada en la Biblioteca por D<sup>a</sup> Belén Avila. Uso mucho la biblioteca virtual y D<sup>a</sup> Belén siempre me proporciona toda la información en muy breve plazo
  
- La información proporcionada semanalmente es rigurosa, precisa, actualizada y completa, de fácil acceso y el personal cumple de inmediato con las solicitudes de ampliación o remisión de documentos.
  
- La remisión por correo electrónico es prácticamente inmediata, siendo satisfactoria mi experiencia la única vez que solicité un Libro.
  
- Creo que mejoraría el servicio de la Biblioteca con la adquisición de nuevos títulos y la suscripción -en papel y digital- de mayor número de publicaciones y revistas jurídicas. También considero necesaria la actualización periódica de los principales textos jurídicos comentados.

- La encuesta ha sido siempre atendida por Dña. Belen Avila, unica persona a que se hace referencia a la hora de cumplimentar esta encuesta.
  
- Deseo destacar el gran trabajo que se está haciendo en la Biblioteca del TSJA, a partir de los últimos 4 o 5 años.
  
- ES muy buena Biblioteca. Me da muchísima información y satisface totalmente mis necesidades; la señorita Belén Ávila es una muy buena profesional.
  
- La persona encargada de la Biblioteca del TSJA, Sra. Doña Belén Avila, desde hace años presta un servicio virtual a los Jueces que, en mi caso, debo calificar como EXCELENTE. Como Magistrada nunca me he sentido tan bien servida en estos temas. El nivel es de EXCELENCIA gracias al esfuerzo y la calidad profesional de esta persona.
  
- El trabajo desarrollado por la actual Bibliotecaria y su equipo es de una notable calidad, siendo relevante su dedicación e interés por servir a todas las peticiones, incluso las de libros o folletos de mayor antigüedad, facilitando el acceso a los fondos de otras bibliotecas o la obtención de copias de ellos. Estoy contentísimo del servicio recibido hasta ahora.

# REFERENCIAS

- Association of Research Libraries [2006]  
Sitio web: <http://www.arl.org/>
- ISO [2007]  
Internacional Organization for Standardization.  
Sitio web: <http://www.iso.org/iso/en/ISOonline.frontpage>
- Kyriallidou, M. ; Persson, A. C. [2006]  
The new library user in Sweden: A LibQUAL+ study at Lund University. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 7 No. 1. - pp. 45-53.
- LibQual [2006 a]  
Sitio web: <http://www.libqual.org/>
- LibQual [2006 b]  
Sitio web: [http://www.libqual.org/Information/Related\\_Sites/index.cfm](http://www.libqual.org/Information/Related_Sites/index.cfm)
- PCI [2007]  
Programa de Cooperación Interuniversitaria e Investigación Científica entre España e Iberoamérica. Proyecto "Hacia la calidad en las bibliotecas universitarias: desarrollo de una metodología de evaluación con soporte informático y basada en indicadores para mediciones cuantitativas y cualitativas" (A/6936/06). – Coordinación del proyecto: Javier López Gijón (UGR). - Universidades participantes: Universidad de Granada (UGR) y Universidad Nacional de la Plata (UNLP).
- SECABA [2007 a]  
Grupo de Trabajo en Evaluación y Calidad de Bibliotecas.  
Sitio web: <http://sci2s.ugr.es/secabaweb/>
- SECABA [2007 b]  
Estudios realizados  
Sitio web: <http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=estudios>
- SECABA [2007 c]  
Sitio web: <http://sci2s.ugr.es/secaba-ugr/>
- SECABA [2007 d]  
Satisfacción de los usuarios de la Biblioteca universitaria de Jaén con los servicios (2006)  
Sitio web: <http://sci2s.ugr.es/secaba-ugr/>

- SECABA [2007 e]

Resultados de la encuesta realizada en la Biblioteca universitaria de Granada para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios (2006)

Sitio web: [http://sci2s.ugr.es/secabaweb/publicaciones/ExtractoAmplioBUG\\_FINAL.pdf](http://sci2s.ugr.es/secabaweb/publicaciones/ExtractoAmplioBUG_FINAL.pdf)