



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2011)**

Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)

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



Granada, Abril 2011

Grupo de investigación SECABA

En 2004 se formó en la Universidad de Granada un grupo de investigación para trabajar en evaluación y calidad. Uno de los primeros campos de actuación fue en el sector de las bibliotecas, con especial atención a las digitales.

Este grupo está formado por investigadores del Departamento de Computación e Inteligencia Artificial, del Departamento de Documentación y profesionales en ejercicio.

SECABA, como actualmente se denomina el grupo, ha conseguido financiación para sus proyectos tanto del Ministerio de Educación y Ciencia como de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

Uno de los primeros objetivos que se marcó el grupo fue desarrollar una herramienta informática que permitiera la evaluación de bibliotecas, tanto subjetivas (basadas en encuestas) como objetivas (basadas en datos e indicadores). Como resultado de estos trabajos actualmente esta herramienta está operativa y es con la que se han obtenido los resultados que mostramos en el presente Informe.

SECABA ha publicado distintos trabajos sobre resultados de sus investigaciones en el I Congreso Español de Informática (CEDI) (Granada 2005), en el 4 Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales (Málaga 2006), en el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies. (INSCIT 2006) (Mérida). En el número especial (2006) de la revista *Encontros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação)* han aparecido trabajos del grupo. En las 10 Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid) (Santiago de Compostela, 2007) se presentó una comunicación. En la revista *International Journal of Intelligent Systems* (vol. 23, no.12) (Wiley-Blackwell, 2008) también se ha publicado un trabajo del grupo. En el Coloquio ALCI (Veracruz, México, 2008) nuestro grupo presentó una ponencia. En *El Profesional de la Información*, mayo-junio 2010, vol. 19, num.3; acaba de aparecer un artículo del grupo.

Los componentes del grupo son:

Dr. Enrique Herrera-Viedma.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Sergio Alonso Burgos.	(Departamento de Lenguajes y S. I. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Carlos Porcel Gallego.	(Departamento de Computación e I.A. UC0)
Dr. Antonio A. Ruiz Rodríguez	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Fco. Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de ISSI. UNED)
Belén Ávila Fernández.	(Facultad de Documentación. UGR)
Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
M ^a Angeles Martínez Sánchez	(Facultad de Documentación. UGR)
Javier Herrera	(Facultad de Documentación. UGR)

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2010)

Tabla de Contenidos:	Página
A. El estudio y su interpretación.....	4
B. Ficha técnica.....	7
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad.....	9
D. Resultados por tipos de usuarios.....	11
E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas.....	15
F. Anexos.....	45

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

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

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

A. 2. Elección de la encuesta

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

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

A. 3. LibQual

Como acabamos de decir para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan las bibliotecas se eligió la encuesta Libqual [2006 a]. Esta encuesta detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) [2006] se considera

casi un estándar [Libqual 2006 b] para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios.

Los Objetivos de Libqual [2006 a] son:

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

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

La encuesta consta de 22 preguntas que se agrupan en tres grandes dimensiones o aspectos:

- Valor Afectivo del servicio.
- La Biblioteca como Lugar.
- Control de la Información.

Para responder a cada pregunta la encuesta tiene una escala de puntuación de 1 a 9, siendo el 1 el valor más bajo que se puede otorgar y el 9 el valor máximo. Las preguntas de la encuesta, junto con las tres dimensiones en que se agrupan, son las siguientes:

A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta

Valor Afectivo del servicio:

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

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

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

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

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

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

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

La Biblioteca como Espacio:

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

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

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

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

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

Control de la Información:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Ficha Técnica

Número Total de Encuestas Contestadas:

Total Encuestas
3.859

Total Encuestas Por Tipo de Usuario:

Tipo Usuario	Total Encuestas	%
Alumnos de grado y de primer ciclo (U. 1)	1630	42,2
Alumnos de segundo ciclo (U. 2)	1161	30,1
Alumnos de tercer ciclo (U. 3)	387	10,0
PAS (U. 4)	148	3,8
PDI (U. 5)	449	11,6
Personal de la biblioteca (U. 6)	23	0,6
Usuarios externos (U. 7)	61	1,6
Total	3.859	100

Total Encuestas Por Biblioteca:

Biblioteca	Total Encuestas	%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones (B. 1)	465	12,05
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura (B. 2)	87	2,25
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes (B. 3)	97	2,51
Biblioteca de la Facultad de Ciencias (B. 4)	483	12,52
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (B. 5)	376	9,74
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación (B. 6)	253	6,56
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (B. 7)	345	8,94
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (B. 8)	106	2,75
Biblioteca de la Facultad de Derecho (B. 9)	169	4,38
Biblioteca de la Facultad de Farmacia (B. 10)	124	3,21
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (B. 11)	348	9,02
Biblioteca de la Facultad de Psicología (B. 12)	170	4,41
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes (B. 13)	128	3,32
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria) (B. 14)	190	4,92
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta (B. 15)	31	0,80
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla (B. 16)	23	0,60
Biblioteca del Centro de Documentación Científica (B. 17)	7	0,18
Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía- Documentación y Odontología) (B. 18)	113	2,93
Biblioteca del Edificio Politécnico (I.Caminos y Arq. Técnica) (B. 19)	215	5,57
Biblioteca del Edificio San Jerónimo(E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social) (B. 20)	88	2,28
Biblioteca del Hospital Real (B. 21)	41	1,06
TOTAL	3.859	100,00

Total Encuestas Por Sexo:

Sexo	Total Encuestas	Porcentaje
Hombre (S. 1)	1.911	49,52
Mujer (S. 2)	1.948	50,48
TOTAL	3.859	100

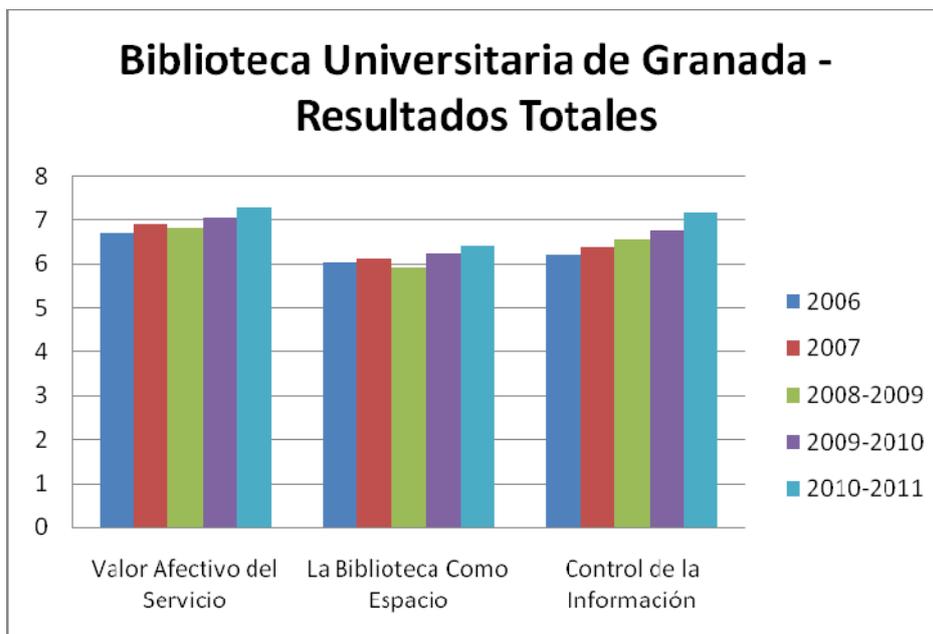
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada

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

Biblioteca Universidad de Granada – Resultados Totales		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.26	1.83
La Biblio. como Espacio	6.38	2.25
Control de la Información	7.14	1.84

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las cuatro evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA – RESULTADOS TOTALES					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	6.71	6.90	6,82	7,04	7,26
La Biblioteca Como Espacio	6.01	6.12	5,92	6,23	6,38
Control de la Información	6.20	6.35	6,54	6,76	7,14



Como podemos observar las tres dimensiones han mejorado en los años estudiados, y para 2010-2011 los resultados son mejores que para los años anteriores. Luego los resultados son buenos, se mejora para todos los años y para las tres dimensiones.

La mejor puntuación se obtiene para el Valor Afectivo del servicio (7.26) y la más baja para los espacios que ofertan las bibliotecas. Esta puntuación suele ser siempre la más baja de todas las que recibe la biblioteca, por tanto es donde los usuarios son más críticos y están más insatisfechos.

El Control de la Información obtiene un 7.14, al ser la máxima nota posible un 9, la puntuación obtenida es buena. Esto quiere decir que los usuarios están bastante satisfechos con todo lo relacionado con los servicios de información que suministra la biblioteca.

D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.1	1.89
La Biblio. como Espacio	6.51	2.2
Control de la Información	7.13	1.87

D. 2. Estudiantes de segundo ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.12	1.87
La Biblio. como Espacio	6.02	2.34
Control de la Información	7.01	1.89

D. 3. Estudiantes de tercer ciclo

D. 3. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.39	1.69
La Biblio. como Espacio	6.21	2.25
Control de la Información	7.04	1.82

D. 4. Personal de administración y servicios

D. 4. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.88	1.47
La Biblio. como Espacio	6.89	1.9
Control de la Información	7.54	1.41

D. 5. Personal Docente e Investigador

D. 5. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.89	1.5
La Biblio. como Espacio	6.79	2.09
Control de la Información	7.44	1.62

D. 6. Personal de la Biblioteca

D. 6. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.7	1.92
La Biblio. como Espacio	6.42	2.36
Control de la Información	7.36	1.99

D. 7. Usuario Externos

D. 7.1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.54	1.45
La Biblio. como Espacio	6.5	2.11
Control de la Información	7.27	1.67

E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas

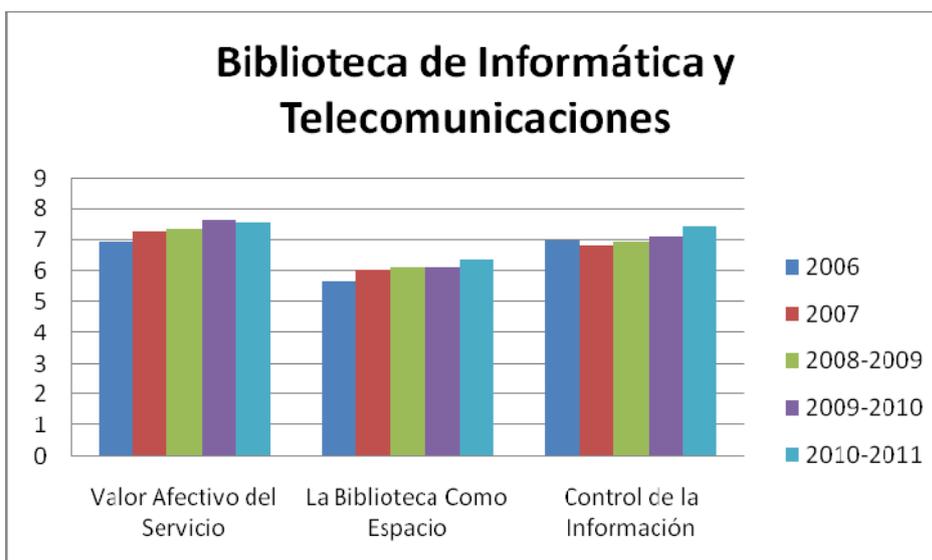
E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.56	1.6
La Biblio. como Espacio	6.34	2.06
Control de la Información	7.42	1.7

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las cuatro evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	6,91	7,26	7,36	7,62	7,56
La Biblioteca Como Espacio	5,65	6,01	6,1	6,11	6,34
Control de la Información	6,94	6,80	6,9	7,12	7,42



Como vemos la mejor puntuación es para el Valor Afectivo (7.56) y la segunda para el Control de la Información (7.42). El Control de la Información ha mejorado desde el primer estudio, pasando de 6.9 a 7.42. El espacio sigue siendo la valoración más baja (6.34), aunque ha mejorado algo respecto al estudio anterior.

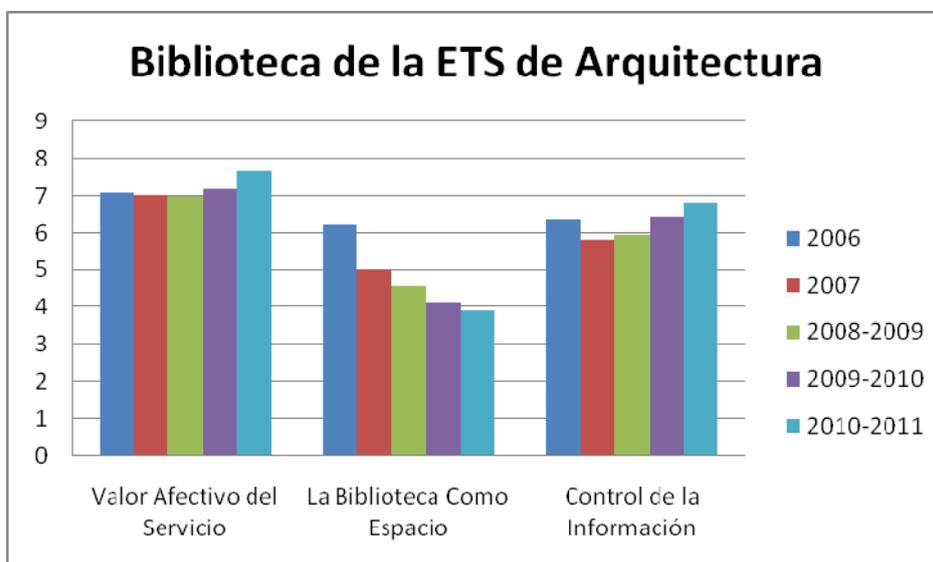
E. 2. Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.65	1.37
La Biblio. como Espacio	3.93	2.55
Control de la Información	6.84	1.94

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA ETS DE ARQUITECTURA					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	7,10	7,04	6,98	7,2	7,65
La Biblioteca Como Espacio	6,21	5,03	4,6	4,12	3,93
Control de la Información	6,36	5,83	5,95	6,41	6,84



Como vemos la puntuación de Valor Afectivo (7.65) es muy buena, esta biblioteca es muy apreciada por sus usuarios, además mejora en los sucesivos estudios.

Como se ve la gran insatisfacción de los usuarios de esta biblioteca es el espacio (3.93), en los tres estudios hechos esta nota ha ido empeorando bajando de 4.6 a 3.6. Sin duda esta gran insatisfacción con el espacio debería ser uno de los puntos prioritarios a atender.

El Control de la Información ha mejorado, pasando de 5.95 a 6.84

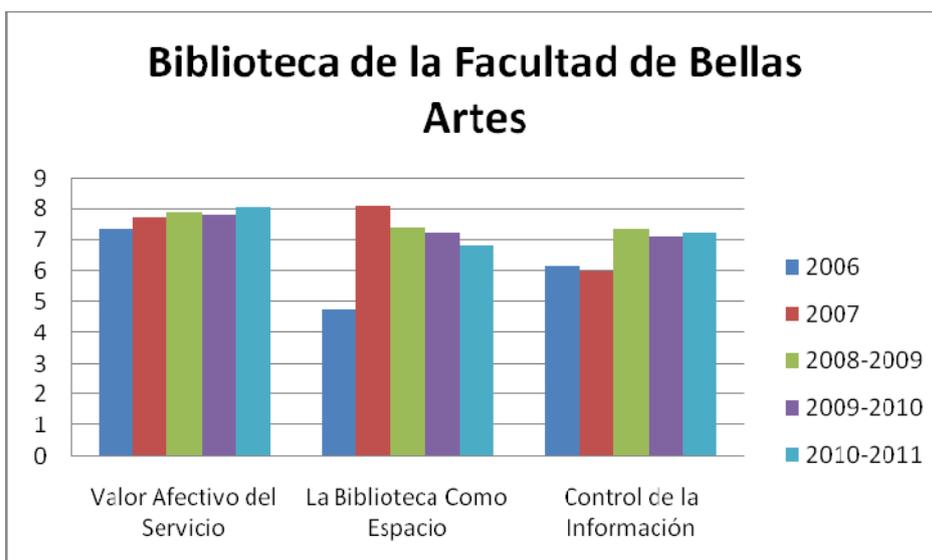
E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

E. 3. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.02	1.23
La Biblio. como Espacio	6.78	2.16
Control de la Información	7.22	1.82

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE BELLAS ARTES					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	7,35	7,72	7,87	7,8	8,02
La Biblioteca Como Espacio	4,74	8,06	7,41	7,24	6,78
Control de la Información	6,15	6,00	7,36	7,13	7,22



Como vemos esta biblioteca obtiene muy buenos resultados. En Valor Afectivo (8.02) está muy cerca del máximo, que sería 9. En el Control de la Información también consigue una buena valoración. En el espacio que oferta la biblioteca (6.78) obtiene una buena puntuación, lo que podría servir como modelo de espacio para otras bibliotecas que consiguen una baja puntuación.

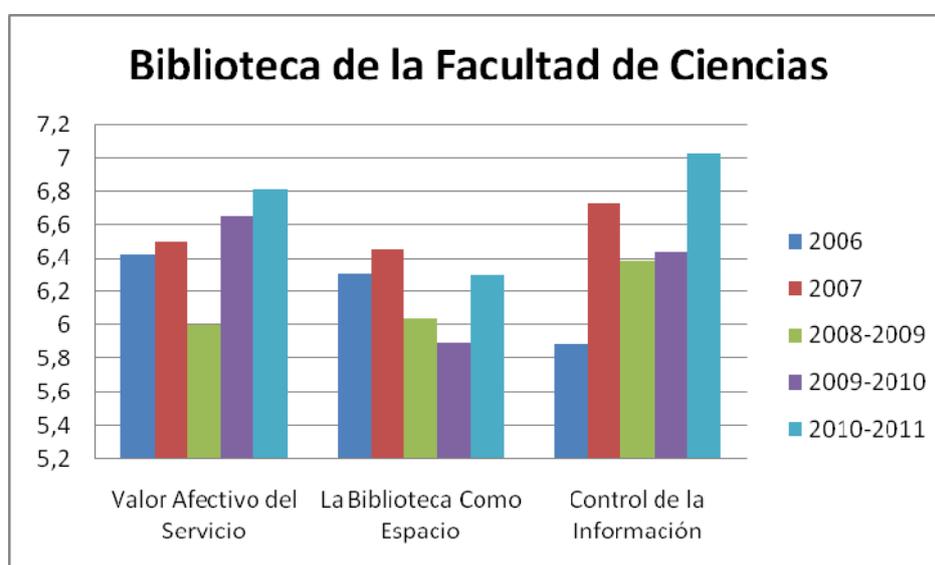
E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

E. 4. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6.81	2.03
La Biblio. como Espacio	6.3	2.16
Control de la Información	7.03	1.98

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	6,43	6,50	6	6,65	6,81
La Biblioteca Como Espacio	6,31	6,46	6,04	5,9	6,3
Control de la Información	5,89	6,73	6,38	6,44	7,03



Los resultados de esta biblioteca son buenos y además mejora respecto a los estudios anteriores, en las tres dimensiones.

La valoración más alta la encontramos en el Control de la Información (7.03) cuando lo normal es que la mejor puntuada sea para el Valor Afectivo. El espacio tiene una buena puntuación (6.30)

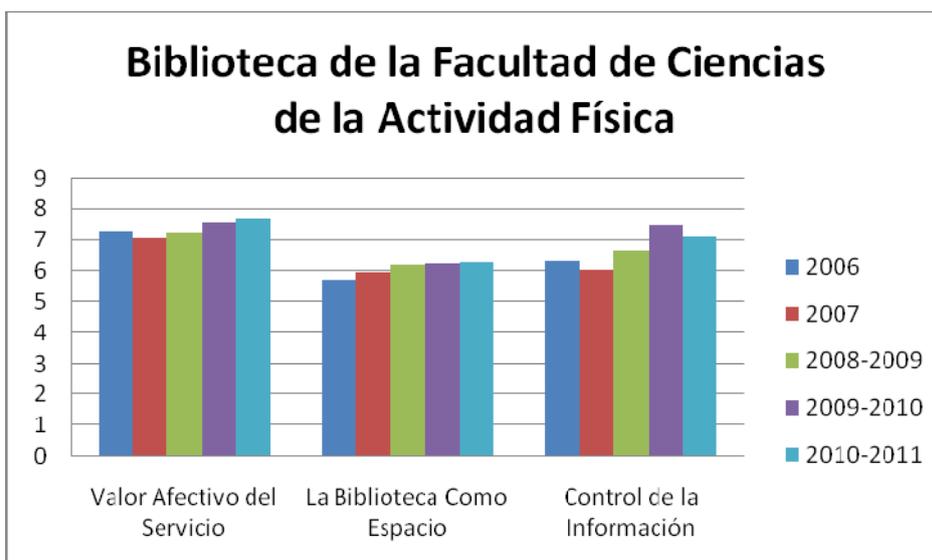
E. 5. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

E. 5. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.68	1.37
La Biblio. como Espacio	6.25	2.07
Control de la Información	7.1	1.67

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FISICA					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	7,27	7,03	7,24	7,54	7,68
La Biblioteca Como Espacio	5,70	5,96	6,2	6,24	6,25
Control de la Información	6,31	6,03	6,61	7,48	7,1



Los resultados de esta biblioteca son buenos, la valoración más alta la consigue en el Valor Afectivo (7.68).

El espacio, que como vemos es el problema de algunas de las bibliotecas de la Universidad aquí obtiene una buena puntuación (6.25).

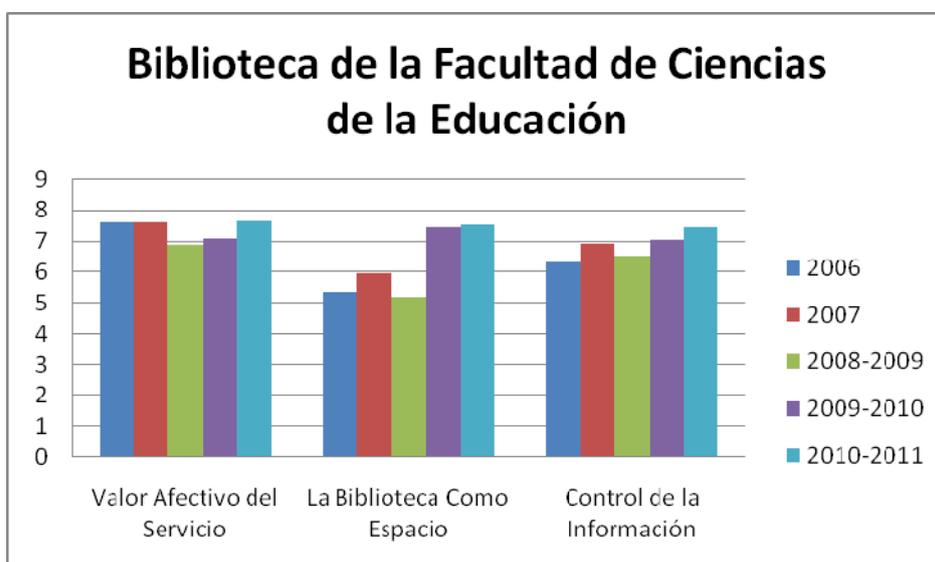
E. 6. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

E. 6. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.64	1.52
La Biblio. como Espacio	7.53	1.75
Control de la Información	7.43	1.67

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	7,61	7,59	6,87	7,08	7,64
La Biblioteca Como Espacio	5,35	5,94	5,2	7,44	7,53
Control de la Información	6,29	6,92	6,49	7,02	7,43



Los resultados de esta biblioteca son muy buenos. Respecto a los estudios anteriores mejora en las tres dimensiones, una buena trayectoria se observa en esta biblioteca. La nota más alta es el Valor Afectivo (7.64). En el espacio que oferta la biblioteca consigue 7.53 puntos, una de las valoraciones más altas de todas las bibliotecas, luego es un modelo de buenas practicas para otras bibliotecas.

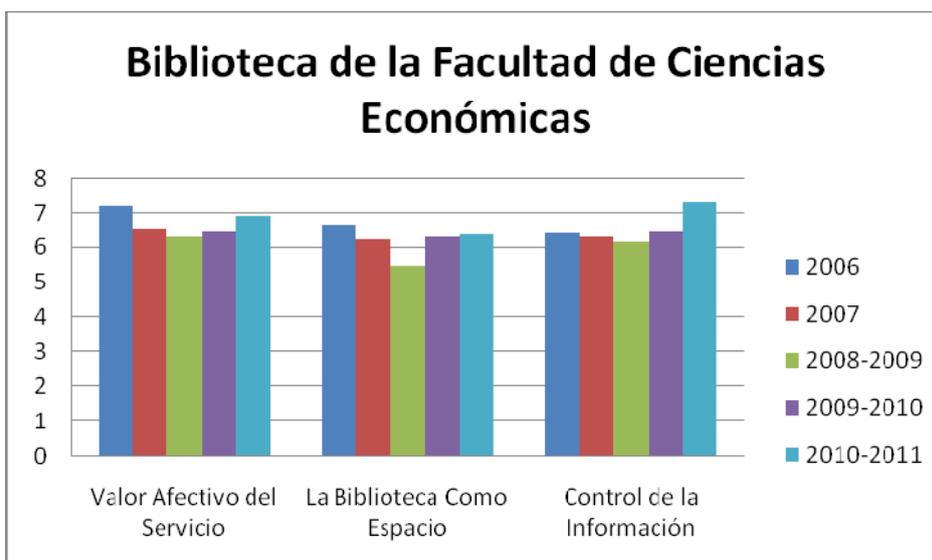
E. 7. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

E. 7. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6.88	2.01
La Biblio. como Espacio	6.39	2.18
Control de la Información	7.3	1.83

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	7,17	6,54	6,31	6,47	6,88
La Biblioteca Como Espacio	6,66	6,22	5,45	6,33	6,39
Control de la Información	6,42	6,33	6,13	6,46	7,3



En las tres dimensiones obtiene una buena puntuación, respecto a los estudios anteriores mejora en todos los frentes.

Es de las pocas bibliotecas que obtiene mejor puntuación en el Control de la Información (7.3), que en el Valor Afectivo (6.88)

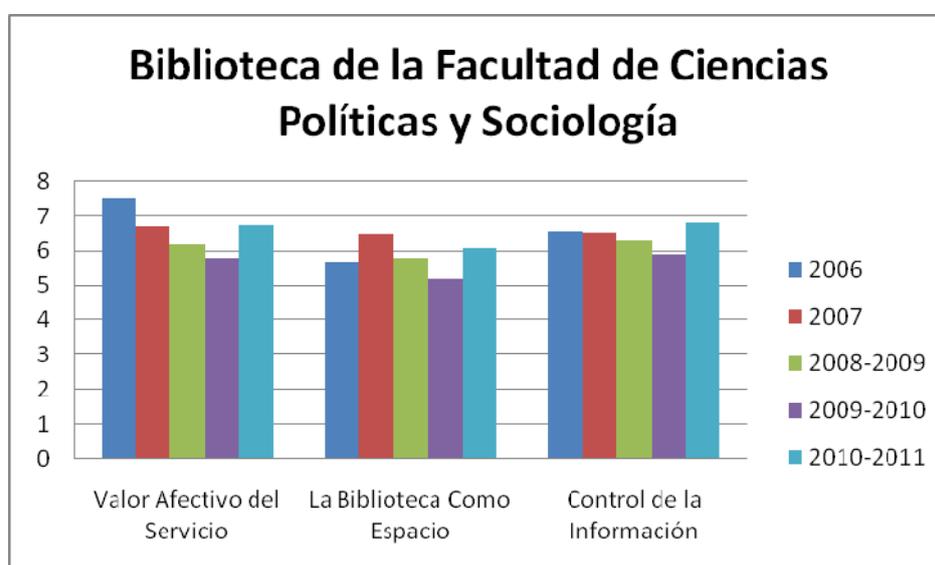
E. 8. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

E. 8. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6.72	2.16
La Biblio. como Espacio	6.06	2.25
Control de la Información	6.8	1.98

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIOLOGIA					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	7,50	6,69	6,19	5,79	6,72
La Biblioteca Como Espacio	5,65	6,48	5,8	5,19	6,06
Control de la Información	6,52	6,50	6,27	5,89	6,8



Esta biblioteca es también de las que mejora en las tres dimensiones respecto a los estudios anteriores. Mejor resultado en Control de la Información (6.8) que en Valor Afectivo (6.72).

Como suele ser normal en casi todas las bibliotecas de la Universidad la dimensión menos valorada el espacio.

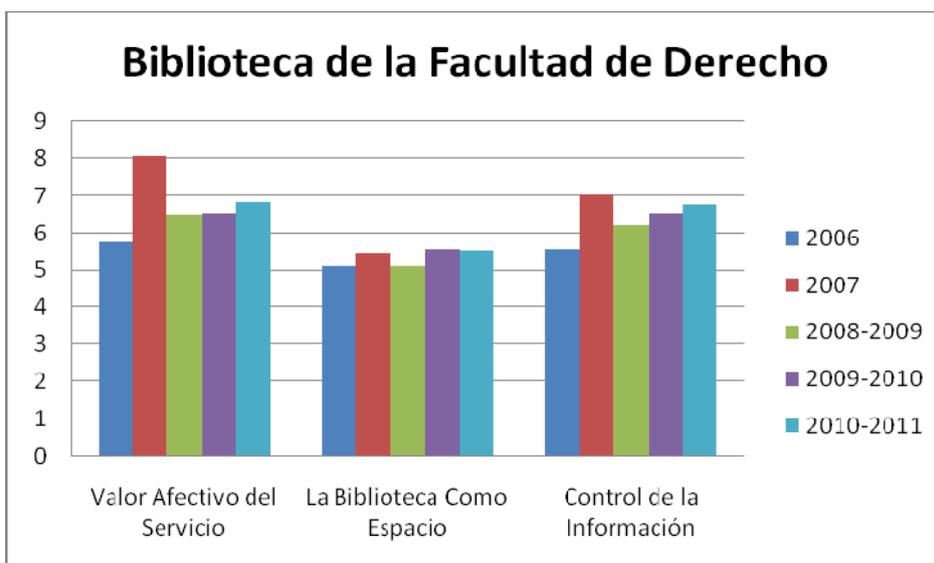
E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho

E. 9. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6.84	2.13
La Biblio. como Espacio	5.53	2.55
Control de la Información	6.76	2.08

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	5,77	8,05	6,49	6,53	6,84
La Biblioteca Como Espacio	5,11	5,45	5,13	5,55	5,53
Control de la Información	5,56	7,01	6,22	6,52	6,76



En las dimensiones Valor Afectivo y Control de la Información ha mejorado en los distintos estudios realizados.

En el espacio está estancada, en el 2009-2010 tenía una valoración de 5.55 y en 2010-2011 es de 5.53.

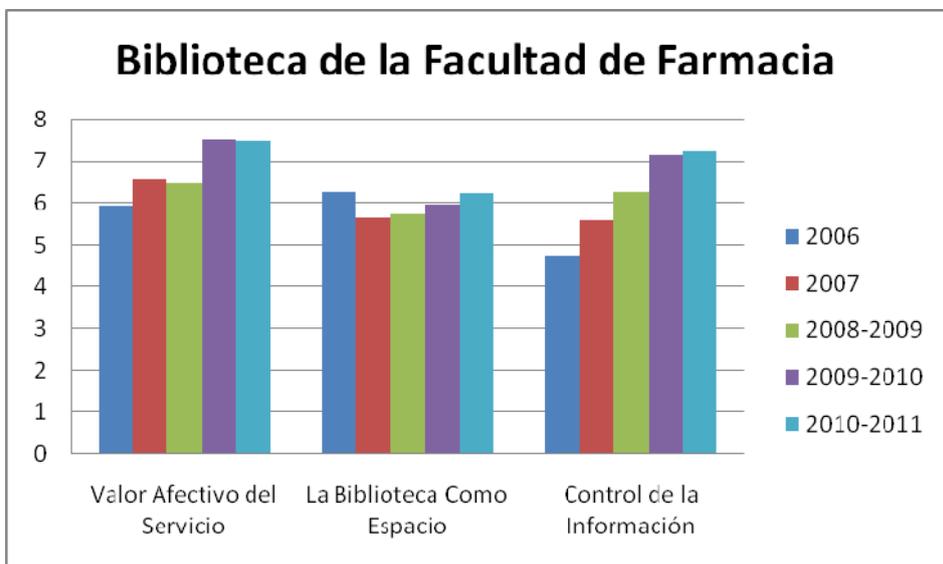
E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

E. 10. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.49	1.77
La Biblio. como Espacio	6.26	2.11
Control de la Información	7.27	1.83

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FARMACIA					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	5,96	6,57	6,47	7,51	7,49
La Biblioteca Como Espacio	6,28	5,65	5,73	5,98	6,26
Control de la Información	4,77	5,60	6,27	7,17	7,27



Los resultados de esta biblioteca son buenos, en las tres dimensiones obtiene una buena valoración. Mejor puntuación en Valor Afectivo (7.49) y la más baja en el espacio (6.26).

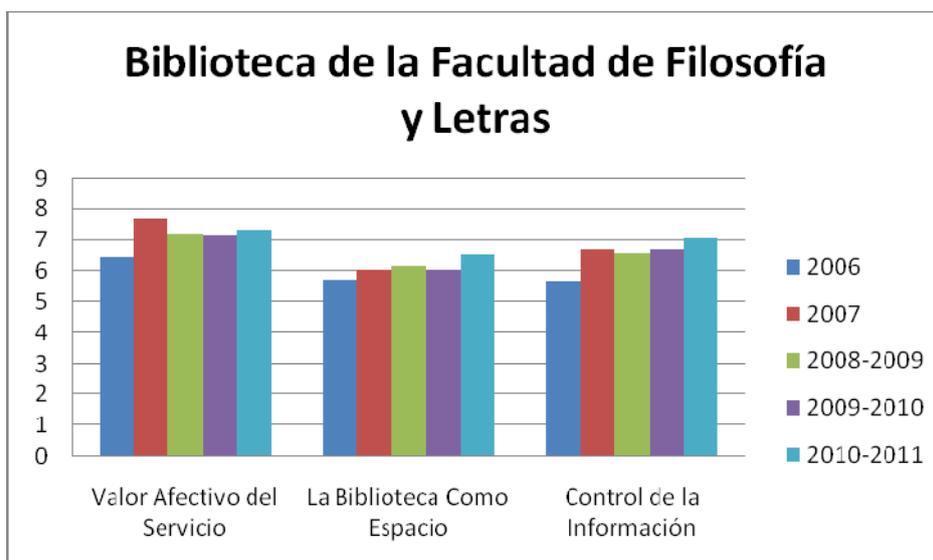
E. 11. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

E. 11. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.33	1.71
La Biblio. como Espacio	6.5	2.09
Control de la Información	7.02	1.8

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	6,41	7,67	7,2	7,14	7,33
La Biblioteca Como Espacio	5,72	6,04	6,15	6,03	6,5
Control de la Información	5,66	6,67	6,53	6,67	7,02



Las tres dimensiones tienen buenos resultados, y respecto a los estudios anteriores mejora las tres dimensiones.

El mejor resultado en el Valor Afectivo (7.33), el más bajo en el espacio (6.5).

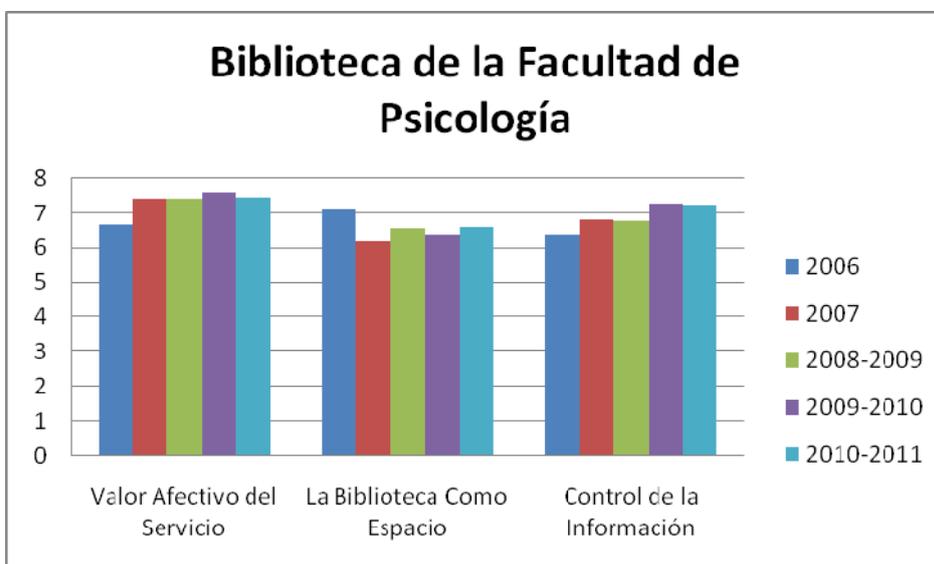
E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología

E. 12. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.43	1.83
La Biblio. como Espacio	6.58	2.19
Control de la Información	7.22	1.75

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	6,63	7,41	7,4	7,58	7,43
La Biblioteca Como Espacio	7,09	6,19	6,54	6,36	6,58
Control de la Información	6,37	6,77	6,74	7,24	7,22



Las tres dimensiones obtienen buenos resultados. Respecto a estudios anteriores no se observa progreso, más bien diríamos que está estancada.

La mejor puntuación en el Valor Afectivo (7.43) y la más baja en el espacio (6.58).

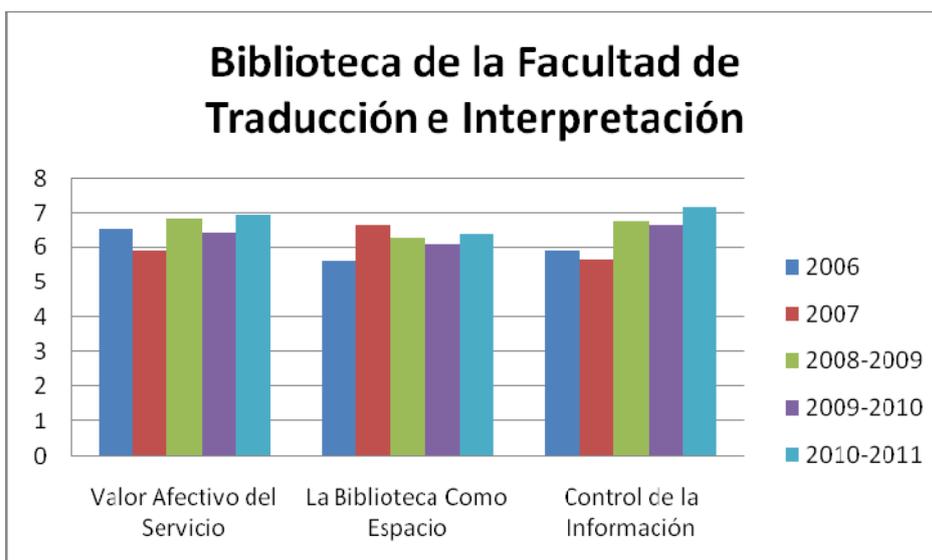
E. 13. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

E. 13. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6.92	1.97
La Biblio. como Espacio	6.41	2.19
Control de la Información	7.14	1.8

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE TRADUCCION E INTERPRETACION					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	6,55	5,88	6,81	6,42	6,92
La Biblioteca Como Espacio	5,61	6,63	6,27	6,07	6,41
Control de la Información	5,89	5,66	6,74	6,66	7,14



Respecto a los estudios anteriores mejora. El mejor resultado en el Control de la Información (7.14), el más bajo, como viene siendo habitual en todas las bibliotecas vistas, en el espacio (6.41).

Está claro que los espacios que ofertan las bibliotecas de la Universidad es el servicio que menos satisface a los usuarios.

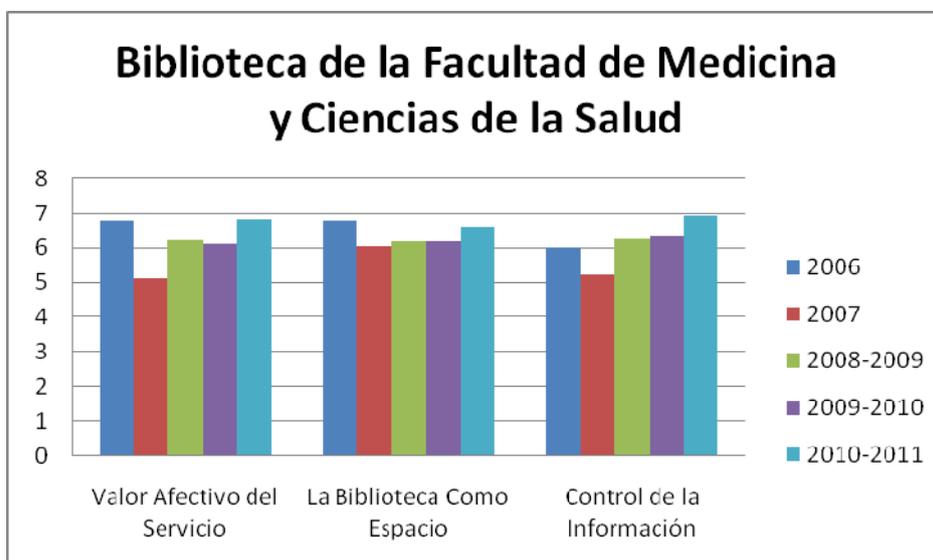
E. 14. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria)

E. 14. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6.82	1.91
La Biblio. como Espacio	6.58	2.03
Control de la Información	6.93	1.81

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	6,79	5,11	6,22	6,12	6,82
La Biblioteca Como Espacio	6,78	6,05	6,18	6,18	6,58
Control de la Información	6,01	5,21	6,26	6,32	6,93



Esta biblioteca mejora en las tres dimensiones respecto a los estudios anteriores.

La mejor valoración en el Control de la Información (6.93), la dimensión con menos valoración el espacio (6.58).

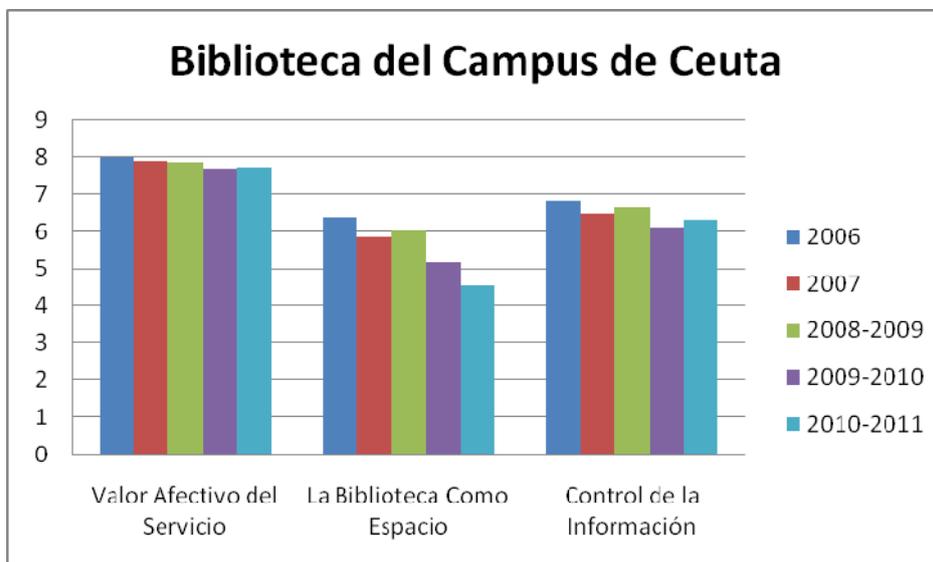
E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

E. 15. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.74	1.97
La Biblio. como Espacio	4.54	2.23
Control de la Información	6.33	2.18

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE CEUTA					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	8,01	7,88	7,87	7,71	7,74
La Biblioteca Como Espacio	6,39	5,86	6,07	5,19	4,54
Control de la Información	6,84	6,50	6,65	6,13	6,33



Esta biblioteca muestra un claro problema en el espacio, tiene una valoración muy baja (4.54), junto con la biblioteca de Arquitectura (3.93) es de las puntuaciones más bajas en espacio.

El problema se agudiza si vemos que desde el primer estudio la puntuación que obtiene en el espacio ha ido bajando.

E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

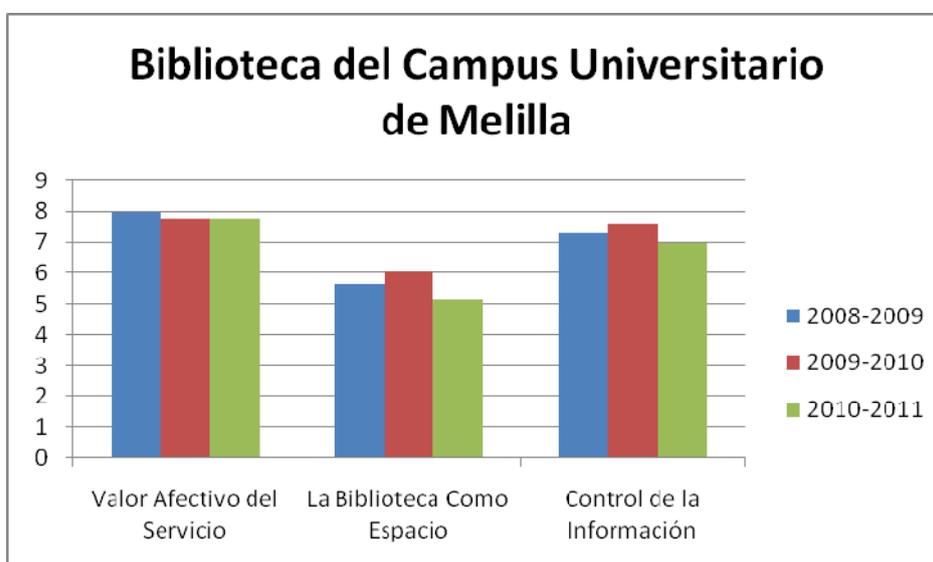
E. 16. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.77	1.54
La Biblio. como Espacio	5.15	2.62
Control de la Información	6.97	1.9

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las

evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE MELILLA					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio			7,96	7,75	7,77
La Biblioteca Como Espacio			5,63	6,05	5,15
Control de la Información			7,29	7,55	6,97



Buena puntuación en Valor Afectivo (7.77), la valoración del espacio es baja (5.15). No se observa una tendencia de mejora en el transcurso de los años, más bien diríamos que muestra cierto estancamiento.

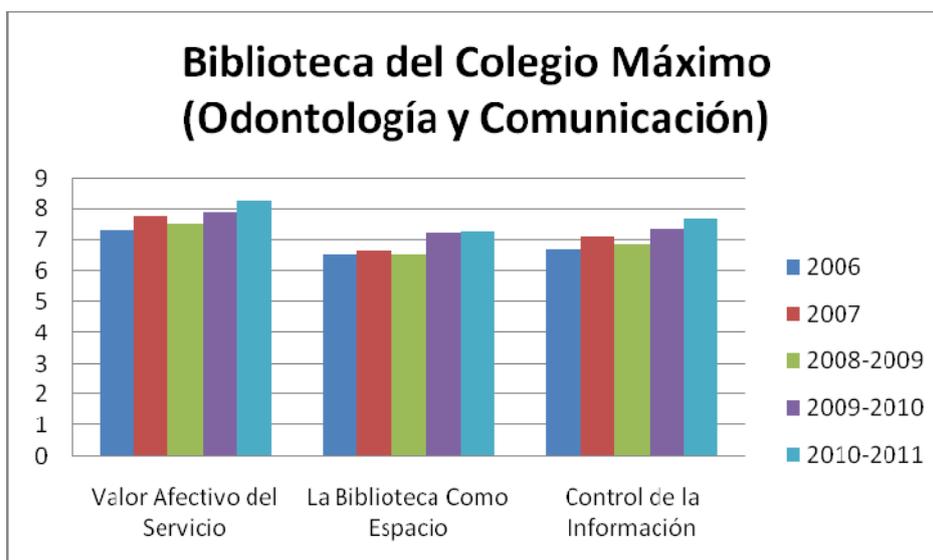
E. 17. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)

E. 17. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.24	1.08
La Biblio. como Espacio	7.27	1.87
Control de la Información	7.67	1.54

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DEL COLEGIO MAXIMO (ODONTOLOGIA, COMUNICACIÓN)					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	7,31	7,74	7,52	7,88	8,24
La Biblioteca Como Espacio	6,52	6,63	6,51	7,23	7,27
Control de la Información	6,68	7,11	6,82	7,36	7,67



Una puntuación en Valor Afectivo excelente (8.24), junto con la biblioteca de Bellas Artes tiene una de las mejores valoraciones en esta dimensión. Las tres dimensiones están bien valoradas.

Esta biblioteca obtiene uno de los mejores resultados de todas las bibliotecas estudiadas.

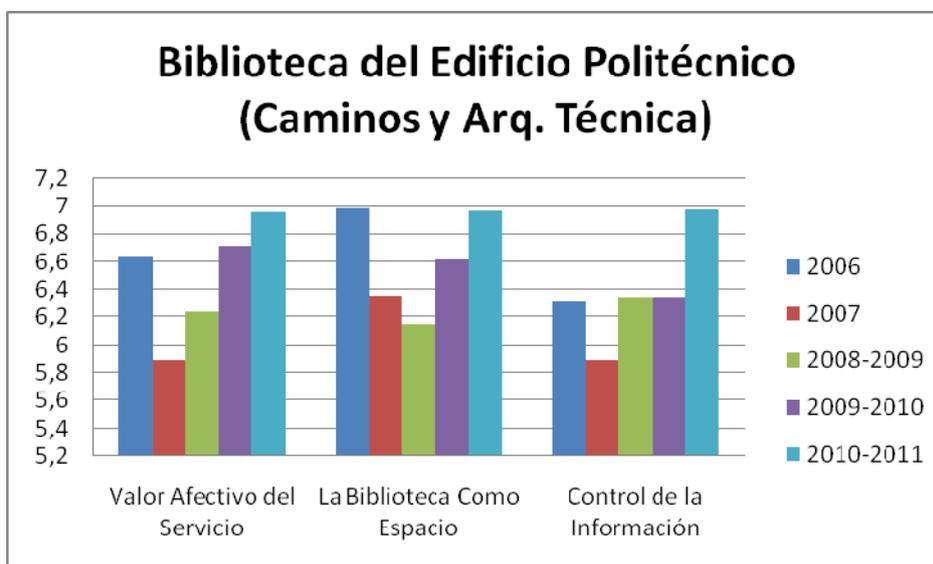
E. 18. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos y Arq. Técnica)

E. 18. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6.95	1.89
La Biblio. como Espacio	6.96	1.83
Control de la Información	6.98	1.84

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO POLITECNICO (CAMINOS Y ARQ. TECNICA)					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	6,63	5,89	6,24	6,71	6,95
La Biblioteca Como Espacio	6,99	6,35	6,15	6,61	6,96
Control de la Información	6,32	5,89	6,34	6,34	6,98



Esta biblioteca muestra una clara mejora respecto a los anteriores estudios, la tendencia es creciente en las tres dimensiones.

Las tres dimensiones muestran una valoración muy parecida.

E. 19. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)

E. 19. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6.7	2.18
La Biblio. como Espacio	5.23	2.28
Control de la Información	6.83	1.93

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO S. JERONIMO (REL. LABORALES, TRA. SOCIAL					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	7,55		5,42	6,72	6,7
La Biblioteca Como Espacio	5,13		4,16	5,88	5,23
Control de la Información	6,02		5,77	6,36	6,83

Biblioteca del Edificio S. Jerónimo (Rel. Laborales, Tra. Social)

La peor puntuación es para la dimensión espacio (5.23) como venimos viendo para casi todas las bibliotecas del estudio. La mejor puntuación es en Control de la Información (6.83).

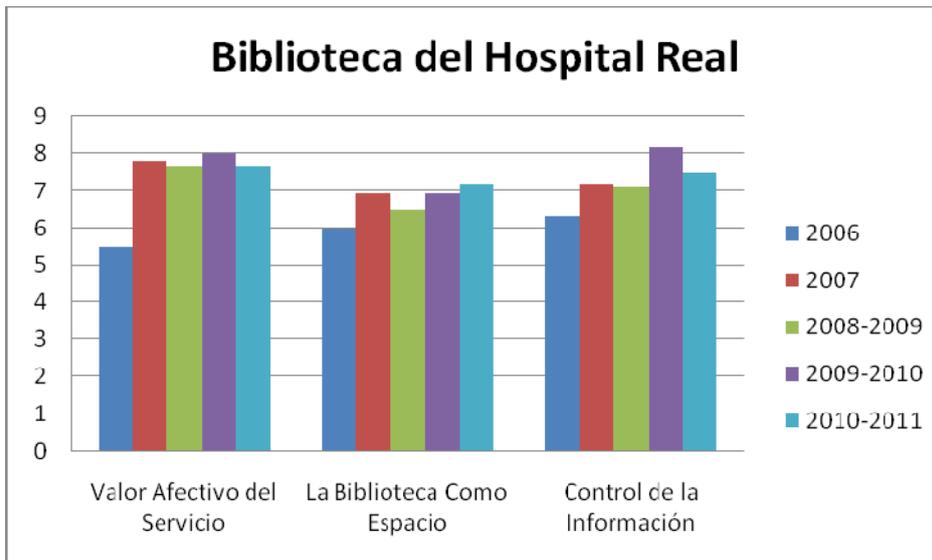
E. 20. Biblioteca del Hospital Real

E. 20. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.67	1.56
La Biblio. como Espacio	7.19	1.86
Control de la Información	7.48	1.75

En las siguientes gráficas comparamos estos resultados con los obtenidos en las evaluaciones anteriores:

BIBLIOTECA DEL HOSPITAL REAL					
	2006	2007	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Valor Afectivo del Servicio	5,50	7,78	7,65	7,98	7,67
La Biblioteca Como Espacio	5,99	6,94	6,48	6,92	7,19
Control de la Información	6,31	7,20	7,12	8,17	7,48



En las tres dimensiones obtiene buena puntuación, la mejor en Valor Afectivo (7.67). La más baja, pero una nota alta (7.19) es espacio, éste ha ido mejorando en todos los estudios

F. Anexos

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

1. Resultados globales de la Biblioteca Universitaria de Granada

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.39	1.69	3844
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.25	1.88	3833
Af3	El personal es siempre amable	7.03	1.99	3813
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.37	1.81	3807
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.52	1.63	3792
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.24	1.88	3792
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.14	1.85	3756
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.05	1.94	3822
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.39	1.78	3821
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.71	1.97	3825
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.07	2.4	3812

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.64	2.01	3800
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.6	2.08	3824
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.88	2.78	3816
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.35	2.03	3844
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.45	1.64	3828
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7	1.78	3805
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.04	1.95	3810
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.94	1.74	3827
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.97	1.86	3822
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.05	1.62	3834
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.33	2.08	3838

2. Resultados estudiantes de primer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.15	1.78	1627
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.02	1.96	1623
Af3	El personal es siempre amable	6.92	2.01	1620
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.19	1.87	1621
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.41	1.71	1616
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.1	1.92	1607
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.07	1.88	1605
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.82	2.01	1622
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.25	1.87	1619
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.79	1.94	1618
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.22	2.36	1615
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.75	1.96	1607
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.81	2	1617

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.99	2.76	1616
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.25	2.05	1625
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.33	1.71	1622
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.12	1.78	1615
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.06	2.02	1618
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.91	1.73	1620
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.93	1.89	1614
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.01	1.59	1625
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.46	2.16	1625

3. Resultados estudiantes de segundo ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.31	1.69	1158
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.17	1.9	1155
Af3	El personal es siempre amable	6.74	2.08	1153
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.25	1.84	1150
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.46	1.65	1142
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.04	1.95	1149
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.93	1.94	1139
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.84	2	1154
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.31	1.82	1152
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.36	2.11	1152
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.59	2.5	1152
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.32	2.11	1148
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.19	2.18	1153

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.66	2.82	1152
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.18	2.12	1159
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.38	1.63	1154
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.88	1.79	1147
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.93	2.04	1152
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.75	1.8	1155
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.81	1.93	1157
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.84	1.66	1155
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.3	2.18	1159

4. Resultados estudiantes de tercer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.6	1.52	386
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.35	1.78	386
Af3	El personal es siempre amable	7.11	1.88	384
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.49	1.67	381
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.57	1.51	374
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.34	1.79	377
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.28	1.67	379
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.26	1.72	385
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.49	1.66	384
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.52	1.98	385
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.86	2.32	384
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.54	2	384
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.33	2.21	385

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.81	2.75	385
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.38	1.96	386
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.56	1.52	383
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.73	1.83	382
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.91	1.89	382
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.85	1.8	384
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.02	1.78	385
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.01	1.69	383
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.88	2.06	383

5. Resultados Personal de Administración y Servicios

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.99	1.44	144
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.87	1.43	142
Af3	El personal es siempre amable	7.78	1.58	141
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.86	1.64	140
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.92	1.34	141
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.9	1.44	141
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.72	1.52	130
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.91	1.51	140
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.93	1.31	143
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.28	1.43	143
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.8	2.13	142
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.04	1.7	142
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.17	1.73	142

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.16	2.53	141
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.78	1.57	143
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.6	1.4	143
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.44	1.41	139
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.52	1.37	140
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.31	1.48	143
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.48	1.31	142
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.5	1.3	141
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.65	1.43	141

6. Resultados Personal Docente e Investigador

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.03	1.38	446
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.01	1.47	445
Af3	El personal es siempre amable	7.85	1.59	433
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.04	1.48	432
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.81	1.42	436
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.91	1.5	435
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.62	1.61	422
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.88	1.51	438
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.83	1.55	440
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.22	1.7	443
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.71	2.17	436
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7	1.86	435
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.91	1.93	443

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.12	2.81	439
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.96	1.73	447
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.93	1.48	442
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.92	1.76	439
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.19	1.62	435
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.44	1.56	442
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.32	1.65	442
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.58	1.49	446
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.17	1.66	446

7. Resultados Personal de la Biblioteca

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.68	1.94	22
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.05	1.59	22
Af3	El personal es siempre amable	7.27	2.23	22
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.77	1.85	22
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.5	2.43	22
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.64	1.99	22
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.43	2.11	21
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.14	1.42	22
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.82	1.71	22
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.3	1.64	23
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.96	2.58	23
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.87	2.55	23
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.04	2.25	23

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.95	2.77	22
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.78	2.11	23
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.65	1.85	23
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.13	1.96	23
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.18	2.38	22
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.64	1.5	22
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7	2.3	23
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.09	1.78	23
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.43	2	23

8. Resultados Usuarios Externos

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.59	1.26	61
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.22	1.78	60
Af3	El personal es siempre amable	7.33	1.54	60
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.67	1.3	61
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8	0.95	61
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.56	1.48	61
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.42	1.61	60
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.36	1.7	61
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.69	1.44	61
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.95	1.8	61
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.25	2.52	60
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.74	1.96	61
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.89	1.64	61

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.67	2.65	61
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.39	1.83	61
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.41	1.37	61
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.12	1.71	60
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.9	1.83	61
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.31	1.48	61
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.1	1.75	59
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.21	1.48	61
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.74	1.93	61

9. Biblioteca de la Facultad de Informática y Telecomunicaciones

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.61	1.5	463
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.5	1.66	462
Af3	El personal es siempre amable	7.7	1.56	456
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.62	1.54	457
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.56	1.62	460
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.75	1.5	459
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.32	1.66	461
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.44	1.66	462
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.58	1.66	462
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.9	1.68	463
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.31	2.15	461
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.81	1.66	460
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.86	1.73	463

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.81	3.06	462
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.77	1.69	465
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.39	1.55	464
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.32	1.64	464
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.32	1.95	464
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.18	1.62	465
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.31	1.65	463
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.24	1.53	464
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.82	1.96	465

10. Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.79	1.23	87
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.77	1.33	86
Af3	El personal es siempre amable	7.41	1.53	87
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.86	1.29	86
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.92	1.17	86
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.69	1.42	86
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.32	1.36	84
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.22	1.56	86
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.87	1.45	87
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	4.2	2.58	86
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	3.49	2.68	86
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4.06	2.34	86
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	4.3	2.48	86

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	3.59	2.65	86
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.52	2.11	87
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.49	1.58	87
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.43	1.73	86
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.76	2.36	85
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.67	1.55	86
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.72	1.9	87
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.65	1.72	86
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.44	2.57	87

11. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.03	1.35	97
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.13	1.26	97
Af3	El personal es siempre amable	7.9	1.19	97
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.12	1.25	97
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.19	1.18	96
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.06	1.18	97
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8	1.13	93
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.89	1.22	95
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.84	1.56	94
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7	1.9	94
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.36	2.53	95
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.16	1.83	93
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.91	2	95

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.47	2.52	95
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.38	2.14	95
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.51	1.82	95
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.97	1.72	94
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.73	1.94	93
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.39	1.53	94
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.97	1.96	95
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.41	1.55	96
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.41	1.89	95

12. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	6.94	1.85	482
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.68	2.02	480
Af3	El personal es siempre amable	6.4	2.25	475
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.92	2.06	475
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.14	1.82	473
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.72	2.1	474
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.75	2.03	469
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.57	2.11	479
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.14	1.99	477
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.75	1.92	479
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.09	2.27	475
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.41	2.04	472
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.52	2.05	478

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.73	2.5	478
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.27	2.19	482
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.3	1.86	479
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.8	1.99	475
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.99	2.1	472
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.69	1.85	480
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.81	2	480
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.91	1.78	481
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.44	2.06	481

13. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.81	1.32	375
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.7	1.48	373
Af3	El personal es siempre amable	7.54	1.46	374
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.96	1.22	375
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.71	1.3	370
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.85	1.25	370
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.49	1.43	365
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.47	1.56	373
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.62	1.28	372
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.95	2.06	374
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.4	2.41	373
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.57	1.83	371
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.02	2.2	375

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.29	1.85	375
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.03	2.19	375
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.41	1.63	374
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.01	1.53	374
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.14	1.58	374
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.16	1.57	376
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.88	1.7	375
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.09	1.4	376
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.11	1.75	376

14. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.7	1.46	251
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.66	1.58	251
Af3	El personal es siempre amable	7.5	1.6	250
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.77	1.45	250
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.83	1.34	250
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.64	1.51	250
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.58	1.46	248
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.47	1.69	251
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.62	1.6	250
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.51	1.6	250
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.99	2.15	250
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.8	1.46	249
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.57	1.72	249

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.76	1.8	249
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.62	1.78	249
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.73	1.51	247
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.39	1.51	243
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.22	1.81	248
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.56	1.59	249
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.14	1.78	250
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.39	1.47	249
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.42	1.89	249

15. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.04	1.91	343
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.65	2.1	342
Af3	El personal es siempre amable	6.61	2.11	341
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.94	1.98	340
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.37	1.82	341
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.82	2.04	340
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.87	2.06	335
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.51	2.08	341
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.09	1.98	343
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.34	2.19	342
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.67	2.46	341
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.43	2.13	342
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.25	2.17	342

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.27	1.97	342
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.51	1.86	343
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.55	1.58	342
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.2	1.82	342
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.2	2.03	343
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.06	1.6	341
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.14	1.91	339
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.01	1.63	342
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.75	2.19	341

16. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	6.95	1.95	106
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.91	2.2	106
Af3	El personal es siempre amable	6.16	2.33	104
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.82	2.22	106
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.29	1.81	104
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.4	2.29	104
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.57	2.31	99
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.34	2.18	105
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.04	2.14	105
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.7	1.94	106
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.24	2.25	106
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.5	2.03	105
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.56	2.13	106

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.3	2.88	106
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.95	2.19	106
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.24	1.69	105
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.61	1.8	105
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.66	2.2	104
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.84	1.91	105
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.6	1.81	105
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.72	1.72	106
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.76	2.5	106

17. Biblioteca de la Facultad de Derecho

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.14	1.9	169
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.76	2.3	169
Af3	El personal es siempre amable	6.49	2.31	169
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.8	2.17	169
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.26	1.8	168
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.7	2.27	168
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.78	2.16	167
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.57	2.28	168
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.04	2	169
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.22	2.28	167
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.21	2.72	167
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.58	2.47	166
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.86	2.41	166

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.77	2.88	167
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.04	2.22	169
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.1	1.88	169
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.85	1.99	168
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.76	2.08	168
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.25	2.08	165
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.48	2.1	168
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.56	1.9	169
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.03	2.4	169

18. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.65	1.55	123
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.46	1.82	123
Af3	El personal es siempre amable	7.28	1.98	123
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.64	1.82	121
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.65	1.5	121
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.38	1.99	122
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.26	1.73	120
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.46	1.81	123
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.63	1.7	123
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.7	1.81	124
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.92	2.34	124
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.33	1.82	122
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.63	1.97	124

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.73	2.63	124
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.54	1.8	124
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.59	1.68	123
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.16	1.92	122
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.23	1.94	124
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.03	1.75	122
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.09	1.88	121
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.22	1.54	124
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.28	2.1	124

19. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.44	1.57	347
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.35	1.82	345
Af3	El personal es siempre amable	7.05	1.85	344
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.43	1.61	343
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.67	1.41	337
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.25	1.74	340
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.18	1.85	335
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.1	1.86	347
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.5	1.71	345
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.99	1.65	344
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.56	2.19	342
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.87	1.85	342
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.97	1.85	344

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.13	2.9	343
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.3	2.09	348
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.64	1.45	345
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.84	1.63	342
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.65	2.01	345
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.9	1.67	348
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.99	1.8	347
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.98	1.6	344
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.88	2.16	345

20. Biblioteca de la Facultad de Psicología

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.54	1.67	170
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.58	1.78	170
Af3	El personal es siempre amable	7.07	1.97	168
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.59	1.74	167
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.64	1.65	165
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.36	1.89	167
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.34	1.84	165
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.21	2.03	167
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.5	1.87	170
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.96	1.85	169
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.26	2.62	168
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.11	1.74	169
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.83	2.11	169

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.73	2.65	168
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.15	2.03	170
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.69	1.43	170
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.1	1.96	168
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.26	1.63	165
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.99	1.89	168
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.03	1.61	169
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.34	1.56	170
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.19	1.88	170

21. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.18	1.78	128
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.02	2.01	128
Af3	El personal es siempre amable	6.4	2.21	126
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.84	2.05	124
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.31	1.79	125
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.63	2.08	124
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.02	1.96	126
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.56	1.99	127
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.35	1.82	125
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.78	2.02	127
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.36	2.19	127
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.46	2.08	126
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.49	2.19	127

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.98	2.47	126
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.59	1.95	128
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.59	1.65	128
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.9	1.61	126
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.06	1.91	127
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.7	1.76	128
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.95	1.88	127
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.08	1.58	127
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.27	2.04	128

22. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria)

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	6.93	1.69	189
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.81	1.89	188
Af3	El personal es siempre amable	6.4	2.05	187
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.91	1.95	186
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.33	1.72	187
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.66	1.91	188
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.81	2.01	187
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.43	2.07	188
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.07	1.91	188
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.16	1.59	188
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.49	2.18	188
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.95	1.8	188
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o	6.84	1.77	188

investigación				
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.46	2.81	185
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.05	2.07	189
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.16	1.75	189
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.66	1.83	189
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.9	1.89	187
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.76	1.6	189
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.66	1.87	188
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.88	1.53	190
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.37	1.97	190

23. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.71	2.15	31
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.97	1.99	31
Af3	El personal es siempre amable	8.29	1.51	31
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.71	2.33	31
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.52	1.75	31
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.23	1.78	31
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.4	2.06	30
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.58	2.03	31
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.29	2.16	31
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.1	2.27	31
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	3.4	2.27	30
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4.74	1.93	31
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	4.77	2.14	31

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.68	2.52	31
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.13	1.96	31
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.16	1.92	31
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.67	2.41	30
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.17	2.36	30
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.58	2.41	31
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.19	2.32	31
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.33	1.94	30
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.4	2.11	30

24. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.83	1.5	23
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.26	1.39	23
Af3	El personal es siempre amable	8.04	1.46	23
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.26	0.92	23
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.3	1.58	23
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.82	1.4	22
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.17	2.12	23
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.57	1.95	23
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.65	1.53	23
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.41	2.34	22
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	4.77	2.74	22
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4.95	2.3	22
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.52	2.71	23

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.09	3.03	23
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.26	2.22	23
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.04	1.61	23
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.05	2.38	22
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7	2	23
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.35	1.72	23
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.18	1.82	22
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.14	1.55	22
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.7	1.87	23

25. Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía-Documentación y Odontología)

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.3	1.02	113
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.28	1.15	113
Af3	El personal es siempre amable	8.35	0.93	113
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.27	1.04	113
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.01	1.21	113
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.42	0.97	109
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.06	1.17	110
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.37	1.07	111
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.1	1.19	112
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.42	1.52	112
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.87	2.05	111
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.57	1.81	110
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.35	1.73	111

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.14	2.25	111
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.84	1.72	112
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.86	1.39	112
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.58	1.55	110
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.47	1.54	110
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.43	1.47	111
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.75	1.64	110
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.73	1.37	111
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.68	1.66	111

26. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos y Arquitectura Técnica)

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.06	1.86	214
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.08	1.82	213
Af3	El personal es siempre amable	6.45	2.14	214
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.03	1.85	214
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.41	1.69	212
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.71	1.99	211
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.74	1.9	209
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.87	1.92	214
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.16	1.8	213
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.39	1.37	214
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.66	2.03	214
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.09	1.67	214
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.33	1.46	214

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.34	2.64	212
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.01	2.13	215
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.13	1.51	213
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.93	1.72	214
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.91	2.06	215
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.76	1.79	214
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.87	1.89	214
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.84	1.5	215
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.38	2.12	215

27. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	6.85	1.95	86
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.6	2.22	86
Af3	El personal es siempre amable	6.49	2.39	84
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.72	2.22	83
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.94	2.08	83
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.75	2.19	84
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.57	2.08	84
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.51	2.39	84
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.88	2.12	85
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.94	2.14	86
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.16	2.31	85
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.53	2.05	85
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o	5.66	2.2	86

investigación				
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	3.86	2.72	86
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.95	2.13	86
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.34	1.71	85
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.93	1.64	84
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.79	1.94	86
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.41	1.76	85
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	6.5	1.98	84
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.4	1.73	85
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.29	2.52	86

28. Biblioteca del Hospital Real

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.75	1.55	40
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.83	1.78	40
Af3	El personal es siempre amable	7.38	1.55	40
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.88	1.49	40
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.85	1.46	40
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.64	1.5	39
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.46	1.5	39
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.63	1.71	40
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.65	1.53	40
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.08	0.92	40
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.1	2.35	40
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.58	1.58	40
Es4	La biblioteca es un lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.9	1.45	40

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.28	3.02	40
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8	1.41	40
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.8	1.42	40
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.18	2.26	40
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.53	1.6	40
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.98	1.67	40
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco	7.28	1.93	40
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	7.48	1.72	40
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.6	1.97	40