



ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA  
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA  
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2012)

**Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)**

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



**Granada, Marzo 2012**

## 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 <sup>a</sup> Angeles Martínez Sánchez	(Facultad de Documentación. UGR)
Juan Antonio Morente Molinera	(Facultad de Documentación. UGR)

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

<b>Tabla de Contenidos:</b>	<b>Página</b>
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.....	44

## **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:

<b>Total Encuestas</b>
2043

### Total Encuestas Por Tipo de Usuario:

Tipo Usuario	Total Encuestas	%
Alumnos de grado y de primer ciclo (U. 1)	821	40,2
Alumnos de segundo ciclo (U. 2)	619	30,2
Alumnos de tercer ciclo (U. 3)	202	9,8
PAS (U. 4)	114	5,58
PDI (U. 5)	226	11,1
Personal de la biblioteca (U. 6)	26	1,2
Usuarios externos (U. 7)	33	1,6
Total	2043	100

### Total Encuestas Por Biblioteca:

<b>Biblioteca</b>	<b>Total Encuestas</b>	<b>%</b>
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones (B. 1)	158	7,7
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura (B. 2)	52	2,5
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes (B. 3)	44	2,1
Biblioteca de la Facultad de Ciencias (B. 4)	211	10,3
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (B. 5)	335	16,4
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación (B. 6)	120	5,8
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (B. 7)	167	16,4
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (B. 8)	47	2,75
Biblioteca de la Facultad de Derecho (B. 9)	110	2,3
Biblioteca de la Facultad de Farmacia (B. 10)	65	3,2
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (B. 11)	204	10
Biblioteca de la Facultad de Psicología (B. 12)	93	4,5
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes (B. 13)	62	3
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria) (B. 14)	70	4,92
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta (B. 15)	34	3,4
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla (B. 16)	27	1,3
Biblioteca del Centro de Documentación Científica (B. 17)	6	0,29
Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía- Documentación y Odontología) (B. 18)	56	2,93
Biblioteca del Edificio Politécnico (I.Caminos y Arq. Técnica) (B. 19)	107	2,7
Biblioteca del Edificio San Jerónimo(E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social) (B. 20)	51	2,5
Biblioteca del Hospital Real (B. 21)	22	1
<b>TOTAL</b>	<b>2043</b>	<b>100,00</b>



### Total Encuestas Por Sexo:

Sexo	Total Encuestas	Porcentaje
Hombre (S. 1)	1049	51,34
Mujer (S. 2)	992	48,55
TOTAL	2043	100

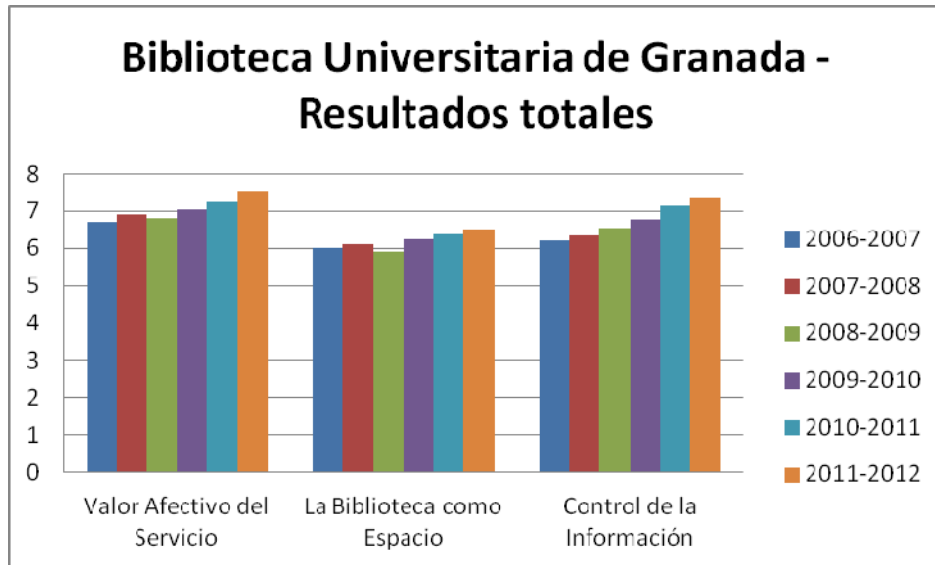
## C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Resultados Totales</b>		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.51	1.69
La Biblio. como Espacio	6.5	2.23
Control de la Información	7.34	1.77

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

<b>BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA – RESULTADOS TOTALES</b>						
	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Valor Afectivo del Servicio	6.71	6.90	6,82	7,04	7,26	<b>7,51</b>
La Biblioteca Como Espacio	6.01	6.12	5,92	6,23	6,38	<b>6,5</b>
Control de la Información	6.20	6.35	6,54	6,76	7,14	<b>7,34</b>



Como podemos observar las tres dimensiones han mejorado en los años estudiados, y para 2011-2012 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 (7.51) 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 7.34, 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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.41	1.7
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.6	2.15
<b>Control de la Información</b>	7.35	1.78

### D. 2. Estudiantes de segundo ciclo

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.3	1.75
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.18	2.35
<b>Control de la Información</b>	7.18	1.83

### D. 3. Estudiantes de tercer ciclo

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.55	1.64
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.4	2.25
<b>Control de la Información</b>	7.26	1.85

### D. 4. Personal de administración y servicios

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	8.01	1.37
<b>La Biblio. como Espacio</b>	7.04	1.86
<b>Control de la Información</b>	7.57	1.61

## D. 5. Personal Docente e Investigador

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	8.07	1.5
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.9	2.14
<b>Control de la Información</b>	7.67	1.57

## D. 6. Personal de la Biblioteca

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.83	1.76
<b>La Biblio. como Espacio</b>	5.87	2.65
<b>Control de la Información</b>	7.62	1.54

## D. 7. Usuario Externos

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.79	1.38
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.55	2.17
<b>Control de la Información</b>	7.38	1.47

## E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas

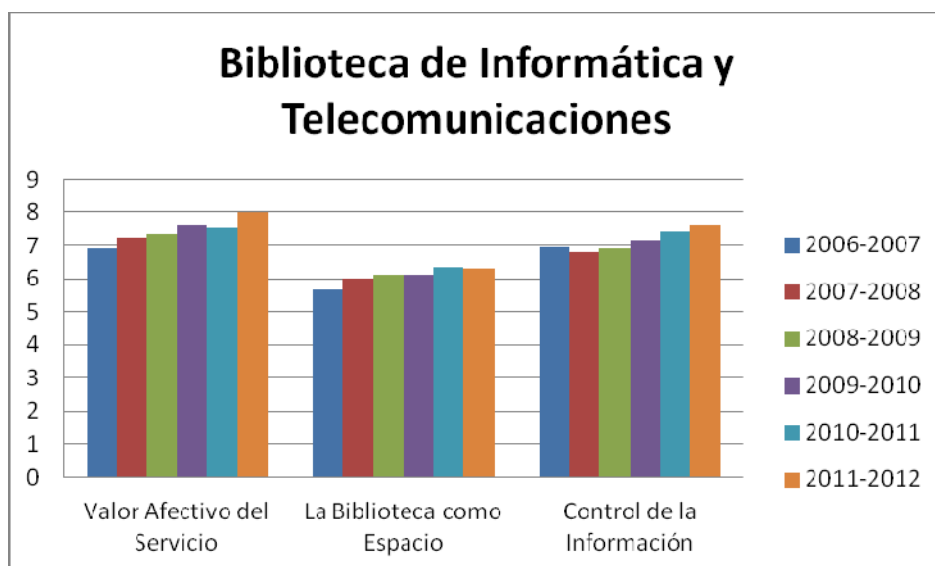
### E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.99</b>	<b>1.25</b>
<b>La Biblio. como Espacio</b>	<b>6.29</b>	<b>2.07</b>
<b>Control de la Información</b>	<b>7.64</b>	<b>1.57</b>

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

<b>BIBLIOTECA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES</b>						
	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>
Valor Afectivo del Servicio	6,91	7,26	7,36	7,62	7,56	<b>7,99</b>
La Biblioteca Como Espacio	5,65	6,01	6,1	6,11	6,34	<b>6,29</b>
Control de la Información	6,94	6,80	6,9	7,12	7,42	<b>7,64</b>



Como vemos la mejor puntuación es para el Valor Afectivo (7.99) y la segunda para el Control de la Información (7.64). El Control de la Información ha mejorado desde el primer estudio, pasando de 6.9 a 7.99. El espacio sigue siendo la valoración más baja (6.29), aunque ha mejorado algo respecto al estudio anterior.

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

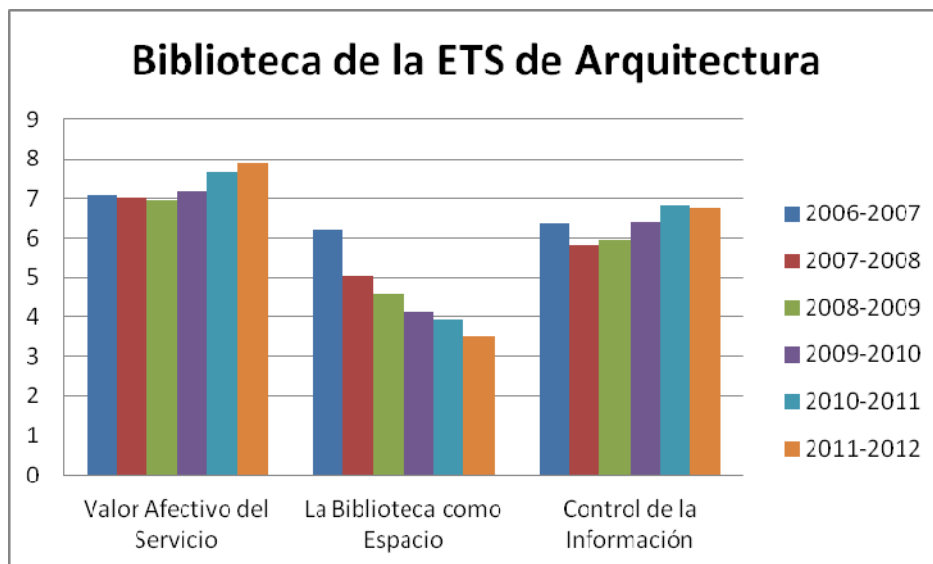
### E. 2. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.9	1.32
La Biblio. como Espacio	3.53	2.48
Control de la Información	6.73	1.92

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



<b>BIBLIOTECA DE LA ETS DE ARQUITECTURA</b>						
	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,10	7,04	6,98	7,2	7,65	<b>7,9</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,21	5,03	4,6	4,12	3,93	<b>3,53</b>
Control de la Información	6,36	5,83	5,95	6,41	6,84	<b>6,73</b>



Como vemos la puntuación de Valor Afectivo (7.9) 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 (3.53), en los tres estudios hechos esta nota ha ido empeorando bajando de 4.6 a 3.53. 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 6.73. Sin embargo, el año pasado tenía un valor algo superior.

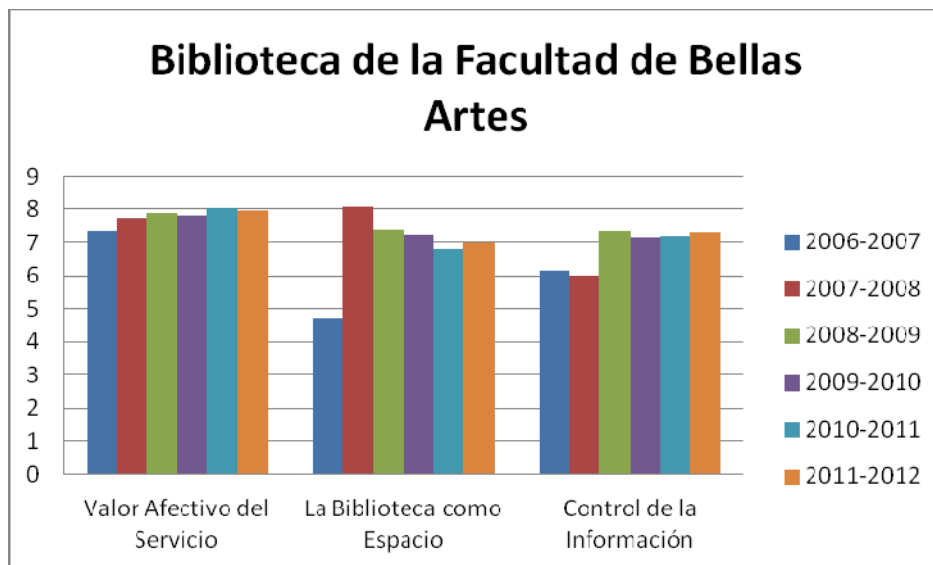
### E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.96	1.21
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.99	2.05
<b>Control de la Información</b>	7.33	1.94

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE BELLAS ARTES</b>						
	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,35	7,72	7,87	7,8	8,02	<b>7,96</b>
La Biblioteca Como Espacio	4,74	8,06	7,41	7,24	6,78	<b>6,99</b>
Control de la Información	6,15	6,00	7,36	7,13	7,22	<b>7,33</b>



Como vemos esta biblioteca obtiene muy buenos resultados. En Valor Afectivo (7.96) 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 (6.99) obtiene una buena puntuación, lo que podría servir como modelo de espacio para otras bibliotecas que consiguen una baja puntuación.

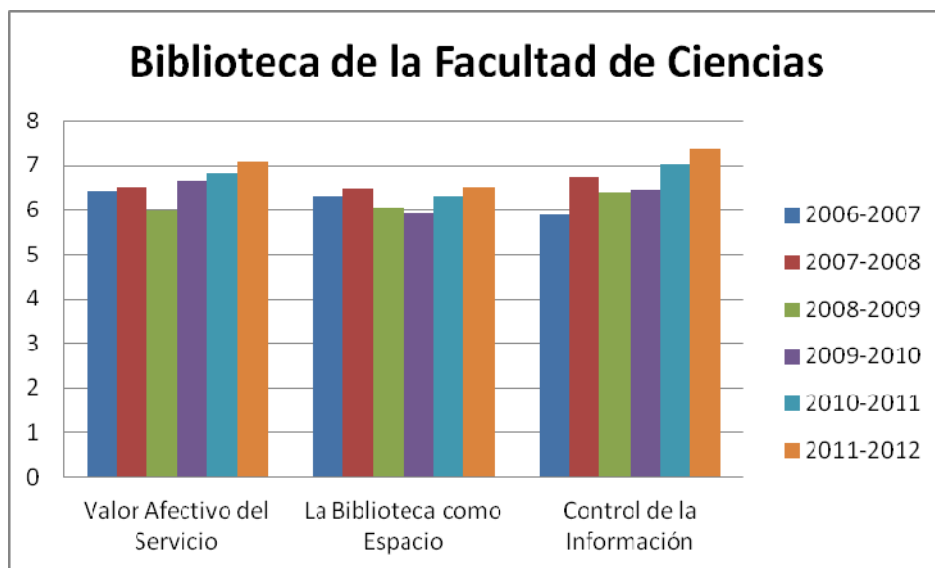
## E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.08	1.79
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.51	2.04
<b>Control de la Información</b>	7.37	1.73

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS</b>						
	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>
Valor Afectivo del Servicio	6,43	6,50	6	6,65	6,81	<b>7,08</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,31	6,46	6,04	5,9	6,3	<b>6,51</b>
Control de la Información	5,89	6,73	6,38	6,44	7,03	<b>7,37</b>



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 (7.37) cuando lo normal es que la mejor puntuada sea para el Valor Afectivo. El espacio tiene una buena puntuación (6.51).

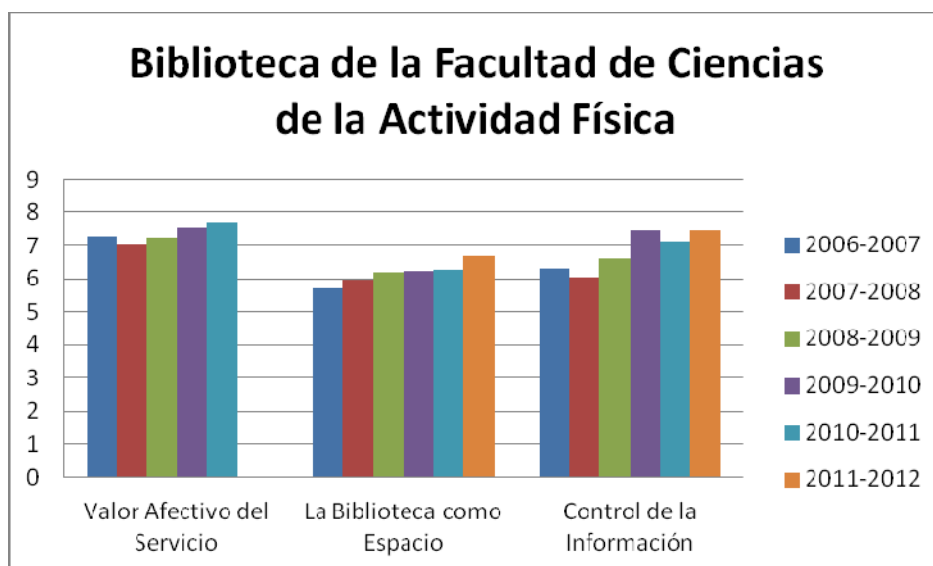
## E. 5. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	8.02	1.22
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.68	1.97
<b>Control de la Información</b>	7.47	1.57

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FISICA</b>						
	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,27	7,03	7,24	7,54	7,68	<b>8.02</b>
La Biblioteca Como Espacio	5,70	5,96	6,2	6,24	6,25	<b>6,68</b>
Control de la Información	6,31	6,03	6,61	7,48	7,1	<b>7,47</b>



Los resultados de esta biblioteca son buenos, la valoración más alta la consigue en el Valor Afectivo (8.02).

El espacio, que como vemos es el problema de algunas de las bibliotecas de la Universidad aquí obtiene una buena puntuación (6.68).

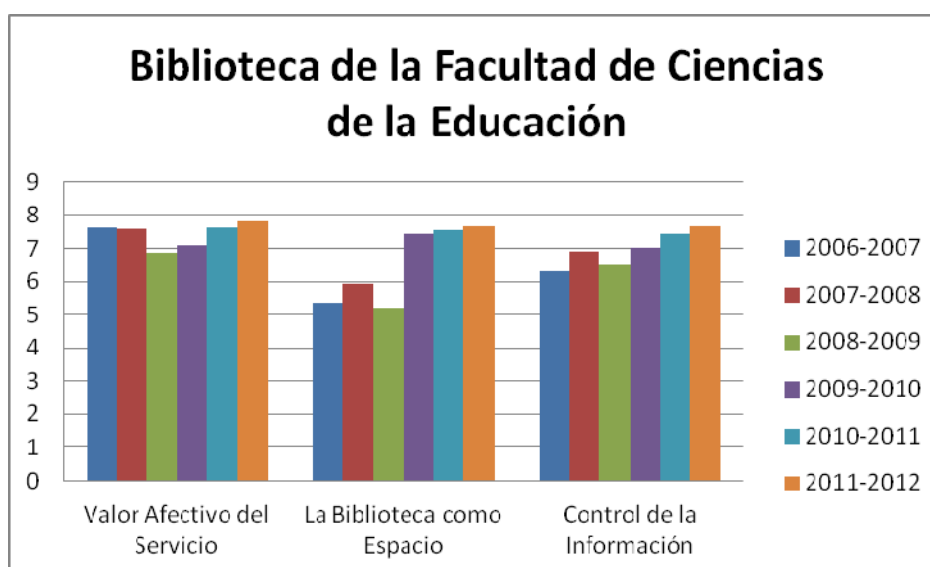
## E. 6. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.82	1.48
<b>La Biblio. como Espacio</b>	7.67	1.65
<b>Control de la Información</b>	7.65	1.58

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION</b>						
	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Valor Afectivo del Servicio	7,61	7,59	6,87	7,08	<b>7,64</b>	<b>7,82</b>
La Biblioteca Como Espacio	5,35	5,94	5,2	7,44	<b>7,53</b>	<b>7,67</b>
Control de la Información	6,29	6,92	6,49	7,02	<b>7,43</b>	<b>7,65</b>



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 (7.8). En el espacio que oferta la biblioteca consigue 7.67 puntos, una de las valoraciones más altas de todas las bibliotecas, luego es un modelo de buenas prácticas para otras bibliotecas.

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

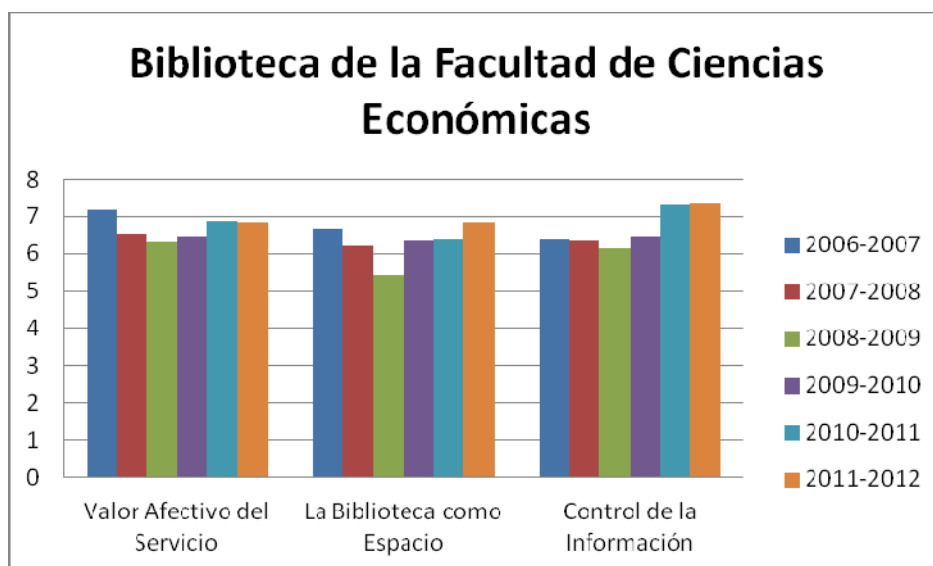
### E. 7. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	6.84	2.78
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.84	1.81
<b>Control de la Información</b>	7.36	1.68

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS</b>						
	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,17	6,54	6,31	6,47	6,88	<b>6,84</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,66	6,22	5,45	6,33	6,39	<b>6,84</b>
Control de la Información	6,42	6,33	6,13	6,46	7,3	<b>7,36</b>





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 (7.36), que en el Valor Afectivo (6.84).

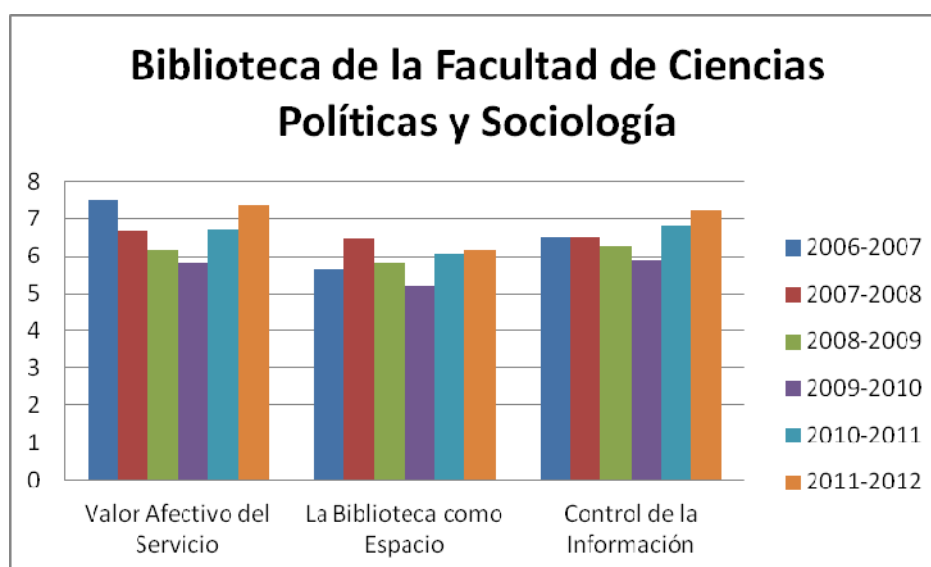
## E. 8. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.39	1.73
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.18	2.07
<b>Control de la Información</b>	7.24	1.93

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIOLOGIA</b>						
	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Valor Afectivo del Servicio	7,50	6,69	6,19	5,79	6,72	<b>7,39</b>
La Biblioteca Como Espacio	5,65	6,48	5,8	5,19	6,06	<b>6,18</b>
Control de la Información	6,52	6,50	6,27	5,89	6,8	<b>7,24</b>



Esta biblioteca es también de las que mejora en las tres dimensiones respecto a los estudios anteriores. Mejor resultado en Valor Afectivo (7.39) que en Control de la Información (7.24).

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

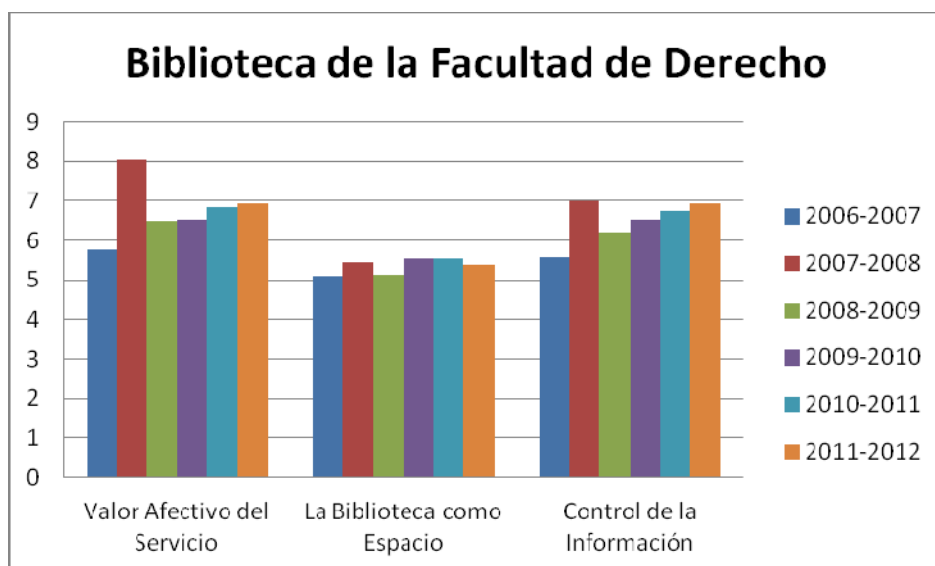
## E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	6.93	1.95
<b>La Biblio. como Espacio</b>	5.38	2.61
<b>Control de la Información</b>	6.94	1.93

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO</b>						
	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>
Valor Afectivo del Servicio	5,77	8,05	6,49	6,53	6,84	<b>6,93</b>
La Biblioteca Como Espacio	5,11	5,45	5,13	5,55	5,53	<b>5,38</b>
Control de la Información	5,56	7,01	6,22	6,52	6,76	<b>6,94</b>



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 2011-2012 es de 5.38.

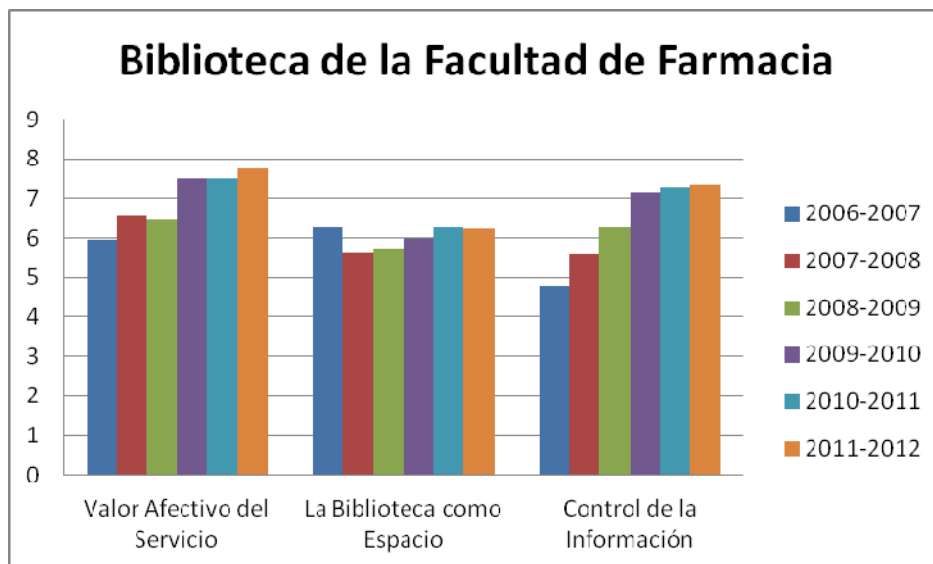
## E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.75	1.4
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.23	2.24
<b>Control de la Información</b>	7.35	1.59

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FARMACIA</b>						
	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Valor Afectivo del Servicio	5,96	6,57	6,47	7,51	7,49	<b>7,75</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,28	5,65	5,73	5,98	6,26	<b>6,23</b>
Control de la Información	4,77	5,60	6,27	7,17	7,27	<b>7,35</b>



Los resultados de esta biblioteca son buenos, en las tres dimensiones obtiene una buena valoración. Mejor puntuación en Valor Afectivo (7.75) y la más baja en el espacio (6.23).

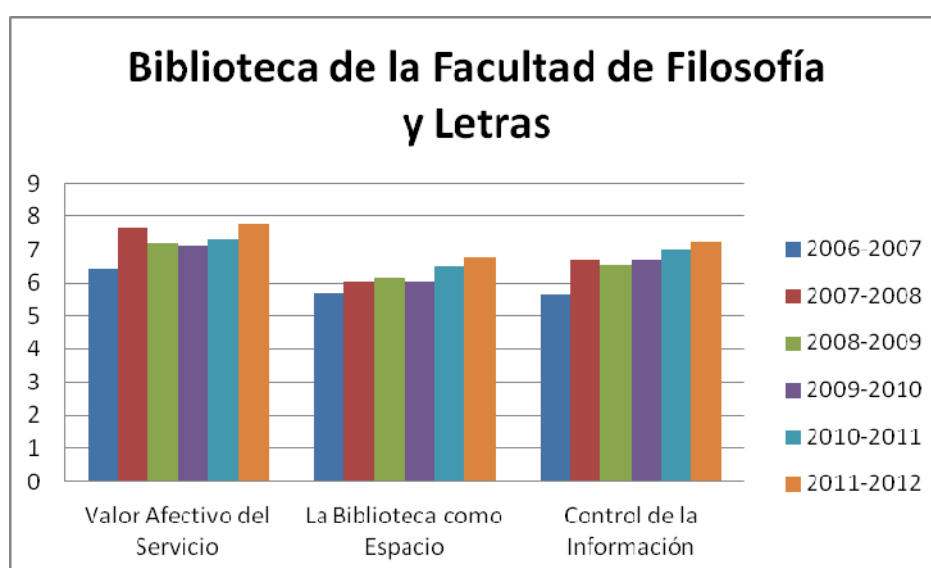
## E. 11. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

### 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	7.77	1.46
La Biblio. como Espacio	6.76	1.99
Control de la Información	7.26	1.76

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS						
	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Valor Afectivo del Servicio	6,41	7,67	7,2	7,14	7,33	7,77
La Biblioteca Como Espacio	5,72	6,04	6,15	6,03	6,5	6,76
Control de la Información	5,66	6,67	6,53	6,67	7,02	7,26



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

El mejor resultado en el Valor Afectivo (7.77), el más bajo en el espacio (6.76).

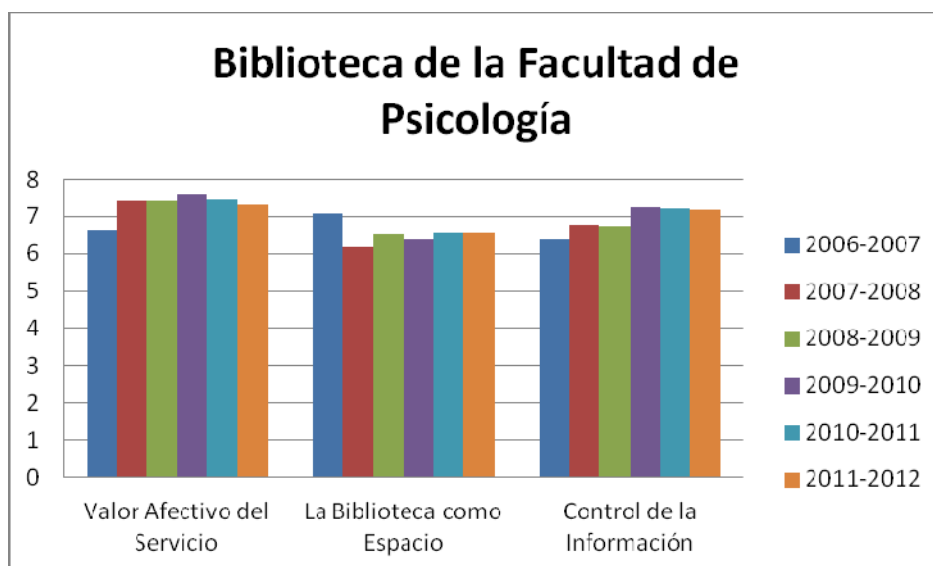
## E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.3	1.81
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.59	2.15
<b>Control de la Información</b>	7.18	1.93

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA</b>						
	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>
Valor Afectivo del Servicio	6,63	7,41	7,4	7,58	7,43	<b>7,3</b>
La Biblioteca Como Espacio	7,09	6,19	6,54	6,36	6,58	<b>6,59</b>
Control de la Información	6,37	6,77	6,74	7,24	7,22	<b>7,18</b>



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 (7.3) y la más baja en el espacio (6.59).

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

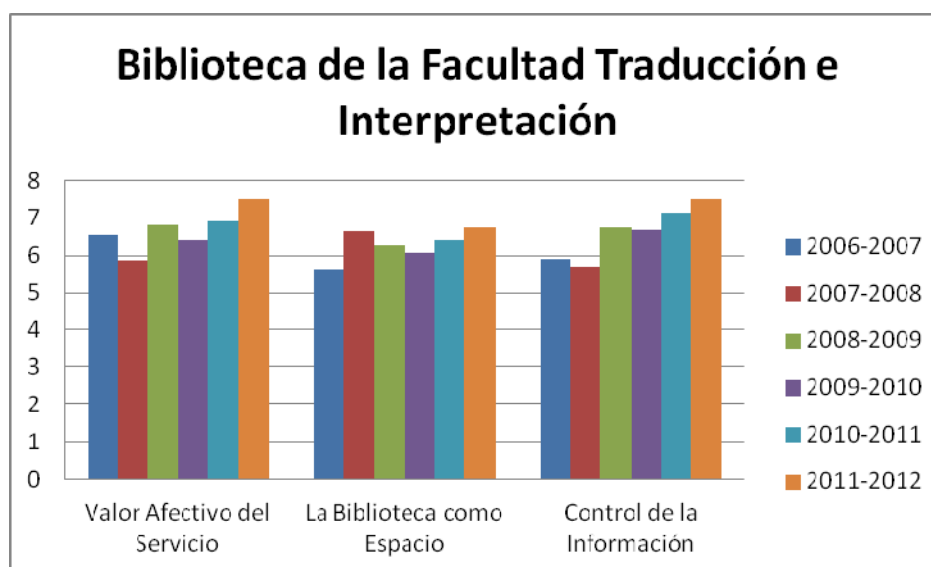
### E. 13. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.51	1.62
La Biblio. como Espacio	6.75	1.9
Control de la Información	7.5	1.6

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



<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE TRADUCCION E INTERPRETACION</b>						
	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Valor Afectivo del Servicio	6,55	5,88	6,81	6,42	6,92	7,51
La Biblioteca Como Espacio	5,61	6,63	6,27	6,07	6,41	6,75
Control de la Información	5,89	5,66	6,74	6,66	7,14	7,5



Respecto a los estudios anteriores mejora. El mejor resultado en el Valor Afectivo del Servicio y Control de la Información (7.51 y 7.5 respectivamente), el más bajo, como viene siendo habitual en todas las bibliotecas vistas, en el espacio (6.75).

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

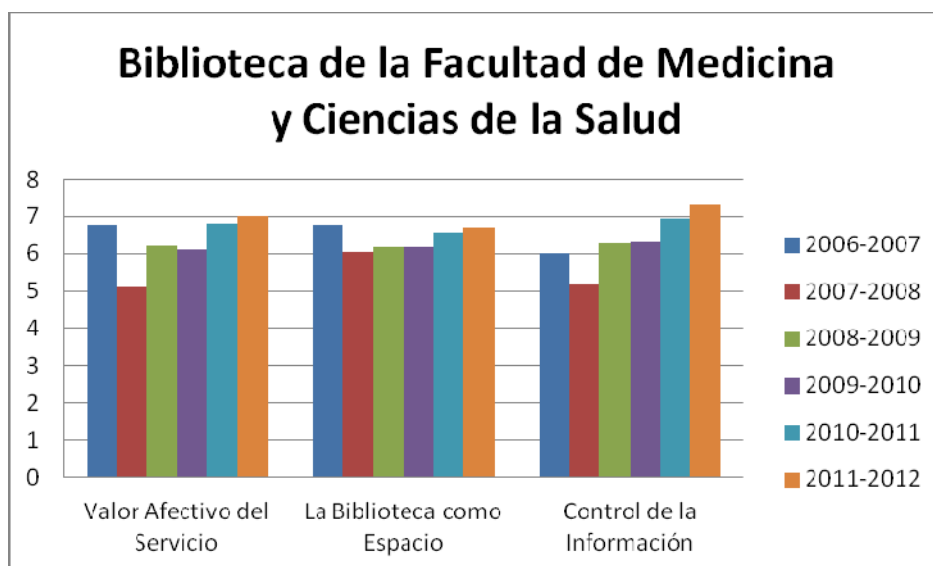
## E. 14. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria)

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7	1.89
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.7	2.01
<b>Control de la Información</b>	7.31	1.74

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD</b>						
	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Valor Afectivo del Servicio	6,79	5,11	6,22	6,12	6,82	<b>7</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,78	6,05	6,18	6,18	6,58	<b>6,7</b>
Control de la Información	6,01	5,21	6,26	6,32	6,93	<b>7,31</b>



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

La mejor valoración en el Control de la Información (7.31), la dimensión con menos valoración el espacio (6.7).

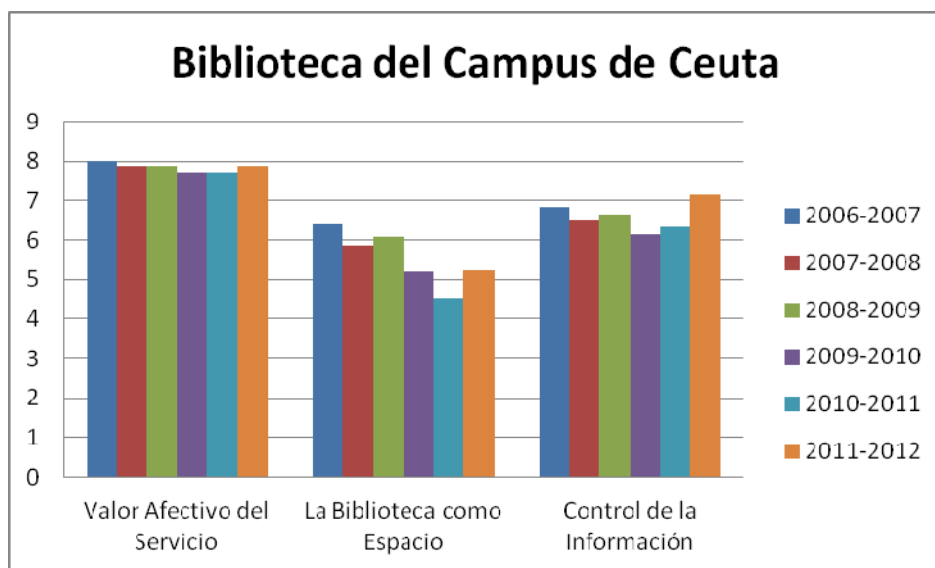
## E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.88	1.67
<b>La Biblio. como Espacio</b>	5.24	2.76
<b>Control de la Información</b>	7.15	2.06

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

<b>BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE CEUTA</b>						
	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Valor Afectivo del Servicio	8,01	7,88	7,87	7,71	7,74	<b>7,88</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,39	5,86	6,07	5,19	4,54	<b>5,24</b>
Control de la Información	6,84	6,50	6,65	6,13	6,33	<b>7,15</b>



Esta biblioteca muestra un claro problema en el espacio, tiene una valoración muy baja (5.24), junto con la biblioteca de Arquitectura (3.53) 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.

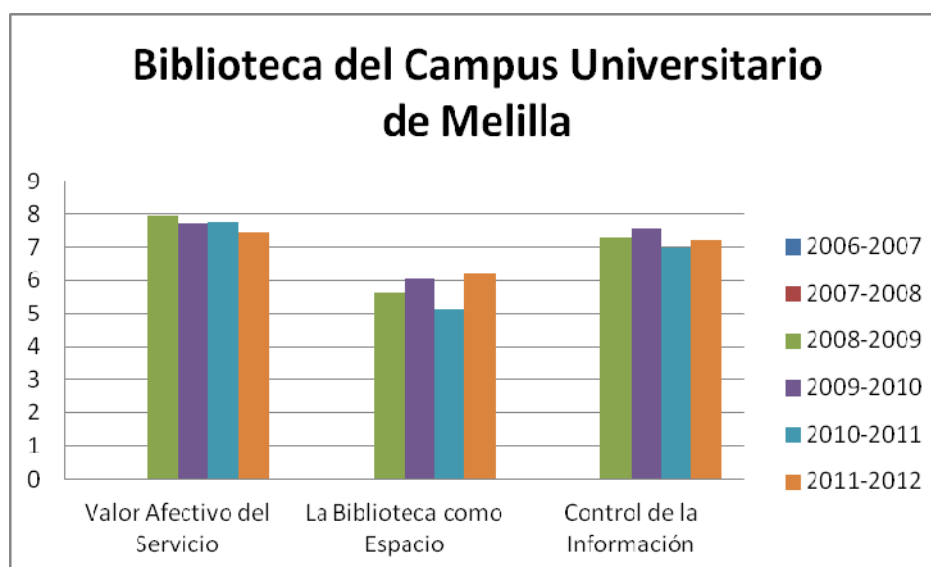
## E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.45	1.92
<b>La Biblio. como Espacio</b>	6.2	2.32
<b>Control de la Información</b>	7.22	2.05

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

<b>BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE MELILLA</b>						
	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>
Valor Afectivo del Servicio			7,96	7,75	7,77	<b>7,45</b>
La Biblioteca Como Espacio			5,63	6,05	5,15	<b>6,2</b>
Control de la Información			7,29	7,55	6,97	<b>7,22</b>



Buena puntuación en Valor Afectivo (7.45), la valoración del espacio es baja (6.2). No se observa una tendencia de mejora en el transcurso de los años, más bien diríamos que muestra cierto estancamiento.

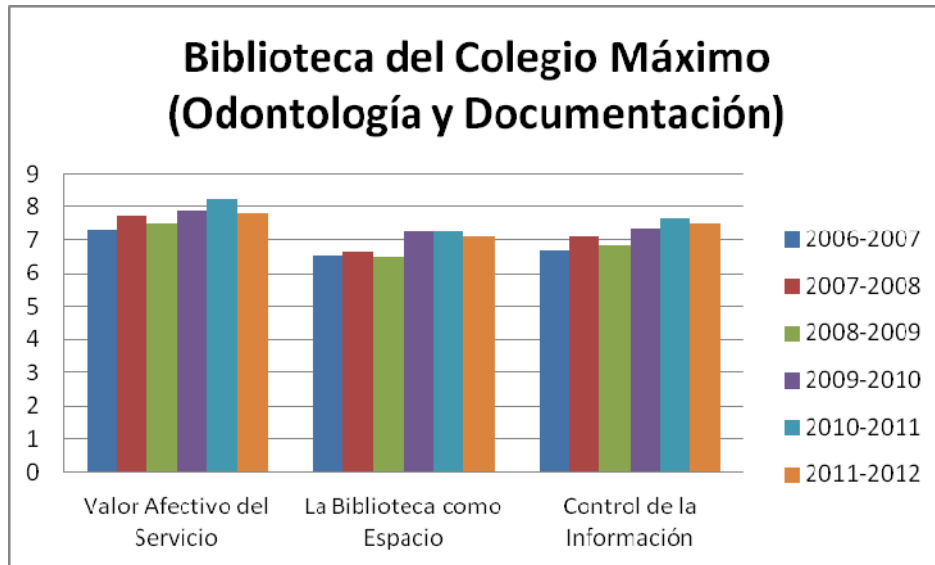
## E. 17. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.83	2.29
<b>La Biblio. como Espacio</b>	7.1	2.42
<b>Control de la Información</b>	7.52	2.18

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

<b>BIBLIOTECA DEL COLEGIO MAXIMO (ODONTOLOGIA, COMUNICACIÓN)</b>						
	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,31	7,74	7,52	7,88	8,24	<b>7,83</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,52	6,63	6,51	7,23	7,27	<b>7,1</b>
Control de la Información	6,68	7,11	6,82	7,36	7,67	<b>7,52</b>



Una puntuación en Valor Afectivo excelente (7.83). Las tres dimensiones están bien valoradas.

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

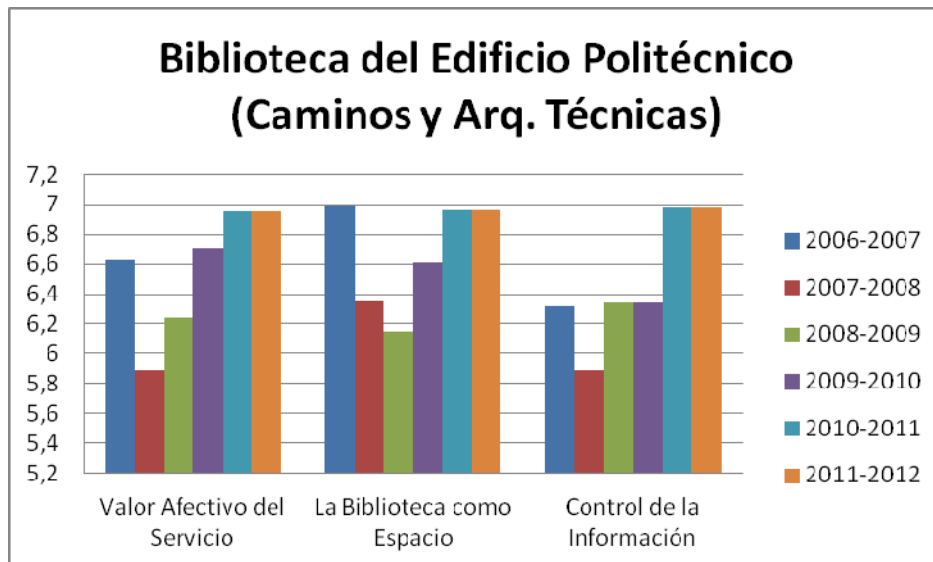
## E. 18. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos y Arq. Técnica)

### 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	6.81	1.99
La Biblio. como Espacio	6.89	1.85
Control de la Información	7.13	1.96

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

<b>BIBLIOTECA DEL EDIFICIO POLITECNICO (CAMINOS Y ARQ. TECNICA)</b>						
	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Valor Afectivo del Servicio	6,63	5,89	6,24	6,71	6,95	<b>6,95</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,99	6,35	6,15	6,61	6,96	<b>6,96</b>
Control de la Información	6,32	5,89	6,34	6,34	6,98	<b>6,98</b>



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.



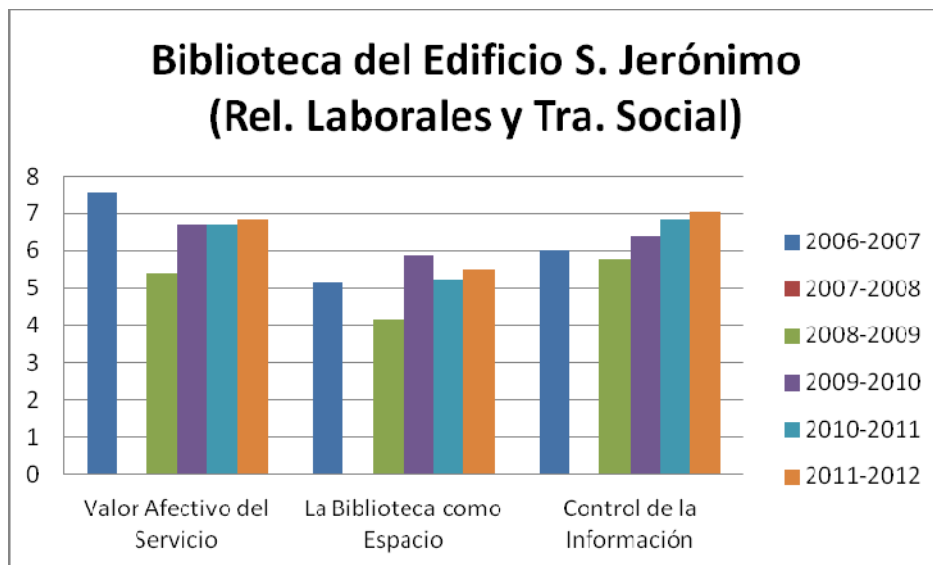
## E. 19. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	6.83	1.8
<b>La Biblio. como Espacio</b>	5.51	2.23
<b>Control de la Información</b>	7.06	1.77

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

<b>BIBLIOTECA DEL EDIFICIO S. JERONIMO (REL. LABORALES, TRA. SOCIAL)</b>						
	<b>2006-2007</b>	<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,55		5,42	6,72	6,7	<b>6,83</b>
La Biblioteca Como Espacio	5,13		4,16	5,88	5,23	<b>5,51</b>
Control de la Información	6,02		5,77	6,36	6,83	<b>7,06</b>



La peor puntuación es para la dimensión espacio (5.51) como venimos viendo para casi todas las bibliotecas del estudio. La mejor puntuación en Control de la Información (7.06).

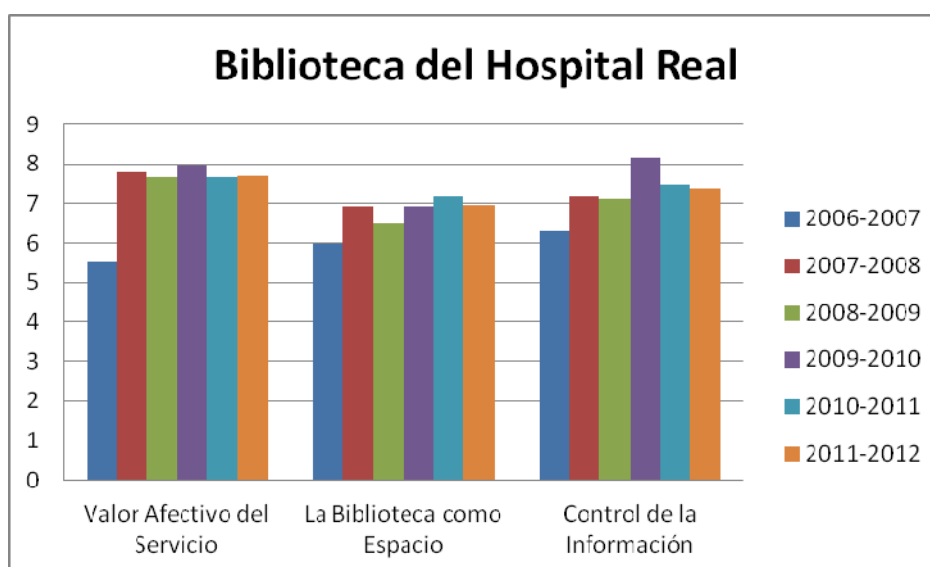
## E. 20. Biblioteca del Hospital Real

### 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	7.7	1.87
La Biblio. como Espacio	6.97	2.2
Control de la Información	7.37	2.1

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

<b>BIBLIOTECA DEL HOSPITAL REAL</b>						
	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Valor Afectivo del Servicio	5,50	7,78	7,65	7,98	7,67	7,7
La Biblioteca Como Espacio	5,99	6,94	6,48	6,92	7,19	6,97
Control de la Información	6,31	7,20	7,12	8,17	7,48	7,37



En las tres dimensiones obtiene buena puntuación, la mejor en Valor Afectivo (7.7). La más baja, pero una nota alta (6.97) es espacio, éste ha ido mejorando en todos los estudios menos en este último.

## 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	7.63	1.51	2025
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.55	1.68	2023
Af3	El personal es siempre amable	7.27	1.87	2016
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.6	1.7	2001
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.73	1.47	1996
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.5	1.74	1987
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.4	1.7	1973
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.34	1.85	2014
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.54	1.66	2017
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el	6.83	1.91	2017

	aprendizaje			
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.17	2.39	2012
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.83	1.96	2008
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.66	2.07	2017
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.02	2.83	2016
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.47	1.9	2025
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.61	1.55	2022
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.12	1.77	2007
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.18	1.93	1994
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.04	1.77	2019
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.16	1.81	2021
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.6	1.47	2018
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren	7.51	1.99	2017

	mis necesidades de información			
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.51</b>	<b>1.69</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.5</b>	<b>2.23</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.34</b>	<b>1.77</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.12</b>	<b>1.9</b>	

## 2. Resultados estudiantes de primer ciclo

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	7.52	1.48	821
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.41	1.74	820
Af3	El personal es siempre amable	7.2	1.89	818
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.5	1.69	813
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.74	1.43	814
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.43	1.74	806

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.34	1.74	806
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.14	1.9	817
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.43	1.69	818
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.93	1.76	814
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.26	2.36	813
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.95	1.89	810
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.83	1.97	813
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.04	2.76	815
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.41	1.87	818
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.58	1.57	817
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.2	1.72	811
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.21	1.96	802

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.04	1.76	817
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.08	1.84	817
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.6	1.39	816
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.65	2.1	814
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.41</b>	<b>1.7</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.6</b>	<b>2.15</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.35</b>	<b>1.78</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.12</b>	<b>1.88</b>	

### 3. Resultados estudiantes de segundo ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.43	1.58	614
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.4	1.69	614
Af3	El personal es siempre amable	6.98	1.97	611



Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.41	1.8	606
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.55	1.56	608
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.26	1.83	609
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.18	1.71	602
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.13	1.88	612
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.34	1.7	615
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.46	2.11	615
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.76	2.45	614
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.47	2.09	612
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.31	2.19	613
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.91	2.9	613
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.28	1.99	616

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.46	1.58	616
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.06	1.75	612
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.02	2.03	606
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.75	1.79	614
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.03	1.9	616
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.44	1.54	615
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.41	2.04	615
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.3</b>	<b>1.75</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.18</b>	<b>2.35</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.18</b>	<b>1.83</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.89</b>	<b>1.98</b>	

#### 4. Resultados estudiantes de tercer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.76	1.54	202
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.62	1.63	202
Af3	El personal es siempre amable	7.23	1.75	202
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.68	1.6	201
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.72	1.53	199
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.5	1.64	199
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.4	1.71	196
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.46	1.69	202
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.59	1.66	202
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.79	1.92	200
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.01	2.29	199
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y	6.73	2.06	201

	acogedor			
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.49	2.19	201
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.97	2.79	201
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.43	2.01	202
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.66	1.67	201
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.87	1.91	199
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.14	1.8	201
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.02	1.94	201
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.08	1.85	201
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.58	1.71	200
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.26	1.88	199
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.55</b>	<b>1.64</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.4</b>	<b>2.25</b>	

	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.26</b>	<b>1.85</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.07</b>	<b>1.91</b>	

## 5. Resultados Personal de Administración y Servicios

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	7.95	1.48	109
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.98	1.55	109
Af3	El personal es siempre amable	7.96	1.47	108
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.07	1.33	106
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.98	1.24	104
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.16	1.32	104
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.87	1.29	106
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.06	1.47	108
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.1	1.15	108

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.4	1.53	108
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.8	2	107
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.32	1.49	107
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.25	1.65	108
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.44	2.64	108
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.57	2	108
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.66	1.58	108
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.57	1.55	107
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.31	1.77	107
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.54	1.52	107
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.44	1.54	108
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.75	1.34	107

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.68	1.57	108
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.01</b>	<b>1.37</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.04</b>	<b>1.86</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.57</b>	<b>1.61</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.54</b>	<b>1.61</b>	

## 6. Resultados Personal Docente e Investigador

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.19	1.24	224
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.13	1.44	224
Af3	El personal es siempre amable	7.91	1.61	222
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.1	1.58	221
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.07	1.32	219
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.05	1.53	217

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.96	1.59	210
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.07	1.68	220
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.14	1.51	221
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.36	1.64	223
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.83	2.31	223
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.25	1.78	221
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.89	2	225
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.18	2.98	222
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.14	1.48	225
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.02	1.31	224
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7	1.89	222
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.48	1.7	222



CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.58	1.58	224
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.66	1.56	223
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.98	1.33	224
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.47	1.72	225
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.07</b>	<b>1.5</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.9</b>	<b>2.14</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.67</b>	<b>1.57</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.55</b>	<b>1.74</b>	

## 7. Resultados Personal de la Biblioteca

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.13	1.52	23
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.91	1.72	22

Af3	El personal es siempre amable	7.65	1.72	23
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.52	2	23
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.76	1.58	21
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.95	1.88	21
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.82	1.87	22
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.83	1.87	23
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.86	1.7	22
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.84	2.25	25
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.44	2.66	25
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.28	2.59	25
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.2	2.48	25
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.6	3.25	25
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	7.88	1.74	25

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.04	0.98	25
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.16	2.23	25
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.52	1.64	25
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.44	1.5	25
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.68	1.49	25
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.8	1.41	25
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.44	1.33	25
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.83</b>	<b>1.76</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>5.87</b>	<b>2.65</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.62</b>	<b>1.54</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.11</b>	<b>1.98</b>	

## 8. Resultados Usuarios Externos

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.91	1.17	32
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.72	1.08	32
Af3	El personal es siempre amable	7.69	1.82	32
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.13	1.18	31
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.77	1.28	31
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.77	1.86	31
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.61	1.23	31
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.66	1.54	32
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.81	1.22	31
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.63	2.25	32
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.26	2.38	31
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y	7.06	1.68	32

	acogedor			
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.94	1.7	32
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.88	2.84	32
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.45	1.55	31
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.68	1.17	31
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.26	1.41	31
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.19	1.82	31
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.26	1.29	31
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.19	1.3	31
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.68	1.3	31
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.32	1.89	31
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.79</b>	<b>1.38</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.55</b>	<b>2.17</b>	

	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.38</b>	<b>1.47</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.24</b>	<b>1.67</b>	

### 9. Biblioteca de la Facultad de Informática y Telecomunicaciones

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	8.1	1.04	158
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.94	1.26	158
Af3	El personal es siempre amable	8.04	1.26	156
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.14	1.12	155
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.05	1.15	157
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.19	1.12	157
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.78	1.42	155
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.75	1.5	157

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.92	1.42	156
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.03	1.57	158
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.12	2.31	158
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.93	1.77	156
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.9	1.7	157
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.49	3.02	158
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.71	1.66	157
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.67	1.38	157
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.44	1.57	156
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.37	1.86	155
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.42	1.55	156
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.45	1.65	157

CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.97	1.06	158
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.09	1.84	158
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.99</b>	<b>1.25</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.29</b>	<b>2.07</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.64</b>	<b>1.57</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.31</b>	<b>1.63</b>	

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

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	7.9	1.45	52
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.94	1.49	51
Af3	El personal es siempre amable	8.04	0.99	52
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.98	1.34	52
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de	7.76	1.34	51



	responder a las preguntas que se le formulan			
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.98	1.3	51
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.82	1.27	49
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.9	1.27	52
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.81	1.39	52
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	3.73	2.28	52
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	3.08	2.51	51
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	3.88	2.45	52
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	3.67	2.49	52
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	3.27	2.66	52
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.13	1.87	52
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.65	1.35	51
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.04	2.02	52

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.58	2.45	52
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.79	1.83	52
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.56	1.94	52
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.35	1.58	52
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.71	2.35	52
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.9</b>	<b>1.32</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>3.53</b>	<b>2.48</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>6.73</b>	<b>1.92</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.05</b>	<b>1.91</b>	

## 11. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.11	1.2	44
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.89	1.13	44

Af3	El personal es siempre amable	7.98	1.15	44
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.09	1.01	44
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.98	1.28	43
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.02	1.12	42
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.9	1.21	42
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.75	1.57	44
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.91	1.18	44
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.26	1.76	43
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.05	2.52	44
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.32	1.75	44
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.32	1.78	44
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.02	2.44	44
CII	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	7.55	2.17	44

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.36	1.93	44
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.16	1.85	44
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.11	2	44
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.43	1.86	44
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.07	1.97	44
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.77	1.6	44
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.2	2.16	44
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.96</b>	<b>1.21</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.99</b>	<b>2.05</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.33</b>	<b>1.94</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.43</b>	<b>1.73</b>	

## 12. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.28	1.51	209
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.14	1.78	209
Af3	El personal es siempre amable	6.72	1.94	207
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.02	1.89	207
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.46	1.46	207
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.92	1.82	206
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.98	1.9	205
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.96	2.02	209
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.28	1.8	209
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.86	1.67	210
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.45	2.19	210
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y	6.82	1.79	210

	acogedor			
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.67	1.94	211
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.74	2.63	211
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.72	1.77	211
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.58	1.47	211
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.17	1.81	209
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.28	1.86	207
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.7	1.91	210
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.18	1.78	211
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.59	1.41	211
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.7	1.85	211
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.08</b>	<b>1.79</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.51</b>	<b>2.04</b>	

	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.37</b>	<b>1.73</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.99</b>	<b>1.85</b>	

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

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	8.04	1.17	334
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.12	1.28	334
Af3	El personal es siempre amable	7.89	1.35	334
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.23	1.03	331
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.07	1.1	330
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.16	1.2	329
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.91	1.23	325
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.92	1.36	331

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.85	1.25	333
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.45	1.98	328
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.96	2.29	329
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.03	1.78	329
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.56	1.98	330
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.39	1.8	327
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.41	1.82	334
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.87	1.26	334
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.27	1.59	330
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.39	1.59	330
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.34	1.6	334
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.25	1.65	334



CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.82	1.29	334
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.43	1.74	333
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.02</b>	<b>1.22</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.68</b>	<b>1.97</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.47</b>	<b>1.57</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.39</b>	<b>1.59</b>	

#### 14. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	7.95	1.31	119
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.76	1.52	119
Af3	El personal es siempre amable	7.61	1.7	119
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.85	1.51	117
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.03	1.22	117

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.79	1.61	117
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.76	1.41	115
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.71	1.61	119
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.95	1.44	119
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.76	1.32	119
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.31	1.92	119
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.97	1.39	117
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.5	1.81	118
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.82	1.82	119
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.72	1.85	119
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.92	1.44	119
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.38	1.55	117

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.46	1.62	117
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.87	1.39	118
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.47	1.63	118
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.84	1.38	119
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.5	1.8	119
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.82</b>	<b>1.48</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.67</b>	<b>1.65</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.65</b>	<b>1.58</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.71</b>	<b>1.57</b>	

#### 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	6.99	1.47	167
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.81	1.84	166

Af3	El personal es siempre amable	6.48	1.97	166
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.88	1.78	164
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.21	1.57	164
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.81	1.82	161
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.89	1.71	161
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.53	2	165
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.98	1.89	166
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.8	1.7	166
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.27	2.31	165
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.69	1.7	165
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.63	2	165
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.8	1.34	166
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	7.59	1.78	165

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.32	1.51	164
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7	1.56	165
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.49	1.91	164
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.95	1.54	167
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.05	1.83	166
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.45	1.39	166
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.04	1.93	166
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>6.84</b>	<b>1.78</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.84</b>	<b>1.81</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.36</b>	<b>1.68</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.01</b>	<b>1.76</b>	

## 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	7.7	1.38	47
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.47	1.52	47
Af3	El personal es siempre amable	6.87	2.06	47
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.66	1.59	47
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.65	1.85	46
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.24	1.85	46
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.32	1.82	47
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.26	1.8	47
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.32	1.73	47
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.72	1.72	47
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.13	2.17	47

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.7	1.6	46
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.8	1.82	46
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.57	3.06	46
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.02	2.51	47
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.85	1.3	47
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.77	2.27	47
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.02	1.97	46
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.17	1.42	46
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.04	2.04	47
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.51	1.79	47
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.51	2.13	47
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>7.39</b>	<b>1.73</b>	

	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.18</b>	<b>2.07</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.24</b>	<b>1.93</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.94</b>	<b>1.91</b>	

### 17. Biblioteca de la Facultad de Derecho

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	7.2	1.72	106
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.26	1.8	106
Af3	El personal es siempre amable	6.47	2.24	105
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.88	2.13	103
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.42	1.75	105
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.75	2.01	104
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.73	1.97	104
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.68	2.08	104



Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.01	1.85	105
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.39	2.25	108
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.01	2.67	108
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.57	2.54	108
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.63	2.5	107
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.28	3.08	108
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.19	1.85	107
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.32	1.73	107
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.96	1.94	107
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.6	2.18	102
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.29	2.09	106
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.9	1.83	107

CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.08	1.76	105
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.2	2.08	106
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>6.93</b>	<b>1.95</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>5.38</b>	<b>2.61</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>6.94</b>	<b>1.93</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.42</b>	<b>2.16</b>	

## 18. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.78	1.45	63
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.81	1.31	63
Af3	El personal es siempre amable	7.65	1.5	63
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.89	1.33	63
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.06	1.05	63

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.73	1.47	62
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.34	1.57	62
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.63	1.51	63
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.82	1.45	62
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.94	1.89	63
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.89	2.29	63
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.49	1.95	63
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.49	2.09	63
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.32	3	62
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.54	1.6	63
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	1.69	63
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.15	1.76	62

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.26	1.62	61
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.92	1.43	62
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.92	1.8	62
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.6	1.19	62
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.74	1.59	62
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.75</b>	<b>1.4</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.23</b>	<b>2.24</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.35</b>	<b>1.59</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.11</b>	<b>1.74</b>	

#### 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	7.89	1.27	202
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.82	1.53	202

Af3	El personal es siempre amable	7.41	1.64	201
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.9	1.42	202
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.97	1.2	199
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.78	1.45	198
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.73	1.56	197
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.6	1.65	201
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.8	1.42	202
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.4	1.52	201
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.61	2.13	198
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.2	1.63	199
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.23	1.62	202
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.35	3.04	201
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	7.41	2.02	202

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.76	1.4	202
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.05	1.76	201
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.89	1.86	198
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.05	1.69	201
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.06	1.89	202
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.52	1.55	201
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.32	1.88	202
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.77</b>	<b>1.46</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.76</b>	<b>1.99</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.26</b>	<b>1.76</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.26</b>	<b>1.74</b>	

## 20. Biblioteca de la Facultad de Psicología

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.53	1.59	92
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.11	2	92
Af3	El personal es siempre amable	6.99	2.15	92
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.27	2	92
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.68	1.32	91
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.26	1.86	92
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.18	1.8	92
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.22	2.01	91
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.45	1.6	92
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.07	1.75	92
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.27	2.43	92

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.27	1.79	92
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.74	2	92
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.61	2.79	92
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.14	2.12	92
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.47	1.64	92
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.14	2.01	90
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.89	2.24	90
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.23	1.85	92
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.86	1.86	92
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.82	1.3	91
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.91	2.39	90
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.3</b>	<b>1.81</b>	



	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.59</b>	<b>2.15</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.18</b>	<b>1.93</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.02</b>	<b>1.96</b>	

## 21. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	7.5	1.63	62
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.35	1.6	62
Af3	El personal es siempre amable	7.27	1.7	62
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.61	1.61	62
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.82	1.19	62
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.44	1.72	61
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.47	1.69	60
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.29	1.82	62

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.81	1.64	62
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.75	1.78	61
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.75	1.95	61
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.98	1.77	61
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.85	1.78	61
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.41	2.22	61
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.81	1.72	62
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.95	1.32	62
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.87	1.89	60
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.2	1.85	59
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.13	1.42	61
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.55	1.47	62

CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.79	1.29	62
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.69	1.83	62
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.51</b>	<b>1.62</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.75</b>	<b>1.9</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.5</b>	<b>1.6</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.25</b>	<b>1.71</b>	

## 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	7.04	1.78	69
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.29	1.74	69
Af3	El personal es siempre amable	6.61	1.9	69
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.1	1.96	67
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de	7.6	1.7	67

	responder a las preguntas que se le formulan			
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.82	1.91	67
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.75	1.97	68
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.64	2.11	69
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.14	1.92	70
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.19	1.72	70
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.71	2.08	69
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.23	1.67	70
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.06	1.76	70
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.29	2.81	70
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.3	1.78	70
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.36	1.86	70
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.26	1.68	69

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.29	1.74	70
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.9	1.89	70
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.3	1.76	69
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.45	1.35	69
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.62	1.84	69
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7</b>	<b>1.89</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.7</b>	<b>2.01</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.31</b>	<b>1.74</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7</b>	<b>1.88</b>	

### 23. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8	1.37	34
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.76	1.79	34

Af3	El personal es siempre amable	7.97	1.6	34
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.91	1.78	34
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.85	1.7	33
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.09	1.61	33
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.7	1.74	33
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.79	2.09	34
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.85	1.37	34
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.88	2.61	34
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	4.44	2.89	34
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.59	2.46	34
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.68	2.61	34
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.59	3.24	34
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	7.5	1.86	34

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.79	1.43	33
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.06	2.06	34
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.85	2.39	34
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6	2.73	34
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.03	2.29	34
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.74	1.42	34
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.26	2.27	34
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.88</b>	<b>1.67</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>5.24</b>	<b>2.76</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.15</b>	<b>2.06</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.76</b>	<b>2.16</b>	

## 24. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.37	1.36	27
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.41	1.95	27
Af3	El personal es siempre amable	7.48	2.24	27
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.63	1.86	27
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.67	1.96	27
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.52	2.28	27
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.56	1.93	27
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.93	2.02	27
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.52	1.67	27
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.59	1.8	27
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.67	2.5	27
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y	6.07	2.23	27



	acogedor			
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.33	2.54	27
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.33	2.51	27
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.48	2.42	27
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	1.96	27
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.63	2.04	27
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.07	1.71	27
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.93	1.88	27
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.7	2.11	27
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.5	1.84	26
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.81	2.43	26
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.45</b>	<b>1.92</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.2</b>	<b>2.32</b>	

	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.22</b>	<b>2.05</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.96</b>	<b>2.1</b>	

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

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	7.95	2.12	56
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.93	2.3	56
Af3	El personal es siempre amable	7.76	2.36	55
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.85	2.33	54
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.84	2.24	56
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.95	2.24	56
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.75	2.2	55
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.64	2.47	56
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.79	2.33	56

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.2	2.34	55
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7	2.43	54
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.52	2.22	54
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.36	2.16	55
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.42	2.94	55
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.98	2.02	56
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.68	2.13	56
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.22	2.16	55
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.39	2.42	56
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.29	2.08	56
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.33	2.13	55
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.7	2.07	56

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.55	2.39	56
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.83</b>	<b>2.29</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.1</b>	<b>2.42</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.52</b>	<b>2.18</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.48</b>	<b>2.3</b>	

## 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	6.92	1.84	106
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.91	1.9	106
Af3	El personal es siempre amable	6.28	2.31	106
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.99	1.99	104
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.15	1.83	102
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.61	2.19	102

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.67	1.84	101
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.75	1.95	105
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.99	2.02	105
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.25	1.36	105
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.79	1.93	105
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.01	1.67	105
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.9	1.73	105
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.5	2.56	105
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.1	2.05	105
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.04	1.87	105
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.23	1.58	105
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.09	2.3	105

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.89	1.61	105
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.1	2.11	104
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.13	1.62	104
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.44	2.5	104
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>6.81</b>	<b>1.99</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.89</b>	<b>1.85</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.13</b>	<b>1.96</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.94</b>	<b>1.93</b>	

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	7.14	1.71	51
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.06	1.68	51
Af3	El personal es siempre amable	6.55	2.04	51

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.76	1.92	50
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.02	1.67	50
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.86	1.81	50
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.84	1.61	49
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.47	1.91	51
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.76	1.81	51
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.41	1.83	51
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.25	2.46	51
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.86	1.9	50
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.69	2.18	51
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.35	2.79	51
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.16	1.92	51

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.31	1.81	51
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.06	1.62	50
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.92	1.98	50
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.8	1.71	51
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.84	1.67	51
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.16	1.5	50
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.26	1.94	50
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>6.83</b>	<b>1.8</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>5.51</b>	<b>2.23</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.06</b>	<b>1.77</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.47</b>	<b>1.93</b>	



## 28. Biblioteca del Hospital Real

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.81	1.75	21
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.81	1.81	21
Af3	El personal es siempre amable	7.6	1.9	20
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.7	1.81	20
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.7	1.81	20
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.6	1.93	20
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.55	1.82	20
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.67	2.13	21
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.89	1.91	19
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.57	1.91	21
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.33	2.33	21

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.25	1.97	20
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.29	2	21
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.43	2.77	21
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.14	2.41	21
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.52	2.18	21
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.1	2	21
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.24	2.23	21
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.29	1.98	21
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.67	1.85	21
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.43	2.06	21
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.6	2.09	20
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>7.7</b>	<b>1.87</b>	

<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.97</b>	<b>2.2</b>	
<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.37</b>	<b>2.1</b>	
<b>Agregación total</b>	<b>7.35</b>	<b>2.06</b>	