



ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2014)

Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)

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



Granada, Marzo 2014

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)
D. José Antonio del Moral	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Fco. Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de ISSI. UNED)
Juan Antonio Moreno	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Raquel Ureña	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
M ^a Angeles Martínez Sánchez	(Facultad de Documentación. UGR)
Rosa Sanz	(Facultad de Documentación. UGR)

**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA
DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA BASADO EN SATISFACCIÓN
DE USUARIOS (2014)**

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

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

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

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

A. 2. Elección de la encuesta

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

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

A. 3. LibQual

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

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

Los Objetivos de Libqual [2006 a] son:

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

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

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

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

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

A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta

Valor Afectivo del servicio:

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

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

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

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

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

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

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

La Biblioteca como Espacio:

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

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

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

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

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

Control de la Información:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Ficha Técnica

Número Total de Encuestas Contestadas:

Total Encuestas
3010

Total Encuestas Por Tipo de Usuario:

Tipo Usuario	Total Encuestas	%
Alumnos de grado y de primer ciclo (U. 1)	1525	50,7
Alumnos de segundo ciclo (U. 2)	652	21,7
Alumnos de tercer ciclo (U. 3)	291	9,7
PAS (U. 4)	188	6,2
PDI (U. 5)	253	5,8
Personal de la biblioteca (U. 6)	24	8,4
Usuarios externos (U. 7)	77	2,5
Total	3010	100

Total Encuestas Por Biblioteca:

Biblioteca	Total Encuestas	%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones (B. 1)	194	6,4
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura (B. 2)	40	1,3
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes (B. 3)	57	1,9
Biblioteca de la Facultad de Ciencias (B. 4)	315	9,7
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (B. 5)	409	10,46
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación (B. 6)	232	7,7
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (B. 7)	229	7,6
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (B. 8)	143	4,7
Biblioteca de la Facultad de Derecho (B. 9)	151	4,83
Biblioteca de la Facultad de Farmacia (B. 10)	88	5
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (B. 11)	376	12,49
Biblioteca de la Facultad de Psicología (B. 12)	158	5,24
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes (B. 13)	73	2,4
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria) (B. 14)	136	4,51
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta (B. 15)	23	0,7
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla (B. 16)	23	0,7
Biblioteca del Centro de Documentación Científica (B. 17)	7	0,2
Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía- Documentación y Odontología) (B. 18)	96	3,1
Biblioteca del Edificio Politécnico (I.Caminos y Arq. Técnica) (B. 19)	120	3,9
Biblioteca del Edificio San Jerónimo(E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social) (B. 20)	79	2,6
Biblioteca del Hospital Real (B. 21)	61	2
TOTAL	3010	100,00

Total Encuestas Por Sexo:

Sexo	Total Encuestas	Porcentaje
Hombre (S. 1)	1440	47,84
Mujer (S. 2)	1570	52,15
TOTAL	3010	100

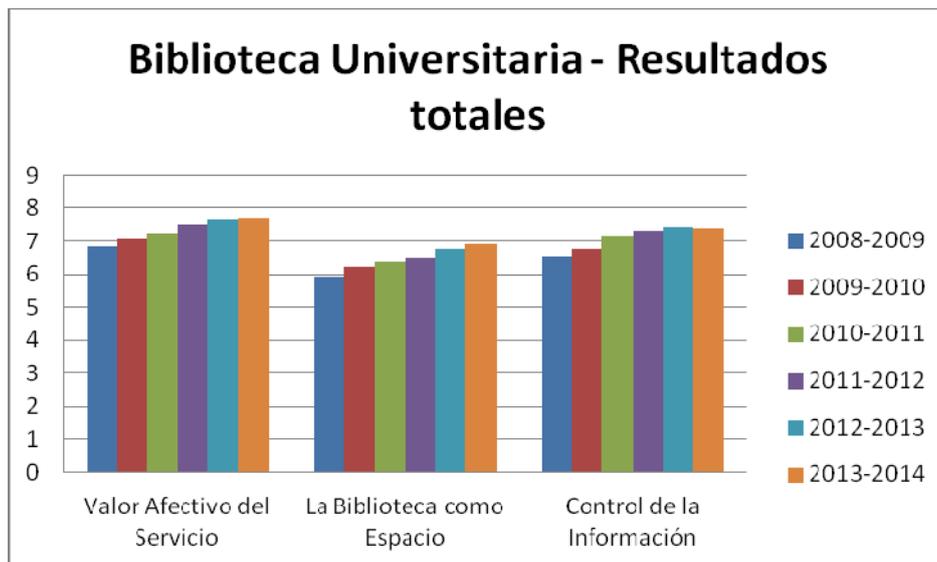
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada

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

Biblioteca Universidad de Granada – Resultados Totales		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.68	1.54
La Biblio. como Espacio	6.9	2.03
Control de la Información	7.39	1.66

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

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA – RESULTADOS TOTALES						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	6,82	7,04	7,26	7,51	7,66	7,68
La Biblioteca Como Espacio	5,92	6,23	6,38	6,5	6,77	6,9
Control de la Información	6,54	6,76	7,14	7,34	7,42	7,39



Como podemos observar los resultados han mejorado en los años estudiados, y para 2013-2014 los resultados son mejores que para los años anteriores. Luego los resultados son buenos, se mejora para todos los años y para dos de las tres dimensiones.

La mejor puntuación se obtiene para el Valor Afectivo del servicio (7.68) 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 7.39, al ser la máxima nota posible un 9, la puntuación obtenida es buena. Esto quiere decir que los usuarios están bastante satisfechos con todo lo relacionado con los servicios de información que suministra la biblioteca.

D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.62	1.53
La Biblio. como Espacio	7.05	1.94
Control de la Información	7.35	1.72

D. 2. Estudiantes de segundo ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.45	1.73
La Biblio. como Espacio	6.48	2.18
Control de la Información	7.29	1.69

D. 3. Estudiantes de tercer ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.81	1.42
La Biblio. como Espacio	6.84	2.1
Control de la Información	7.4	1.62

D. 4. Personal de administración y servicios

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.03	1.24
La Biblio. como Espacio	7.13	1.82
Control de la Información	7.59	1.43

D. 5. Personal Docente e Investigador

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.21	1.21
La Biblio. como Espacio	7.11	1.89
Control de la Información	7.7	1.39

D. 6. Personal de la Biblioteca

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.33	0.99
La Biblio. como Espacio	6.94	2.12
Control de la Información	8.19	0.82

D. 7. Usuario Externos

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.66	1.35
La Biblio. como Espacio	6.75	2.32
Control de la Información	7.35	1.68

E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas

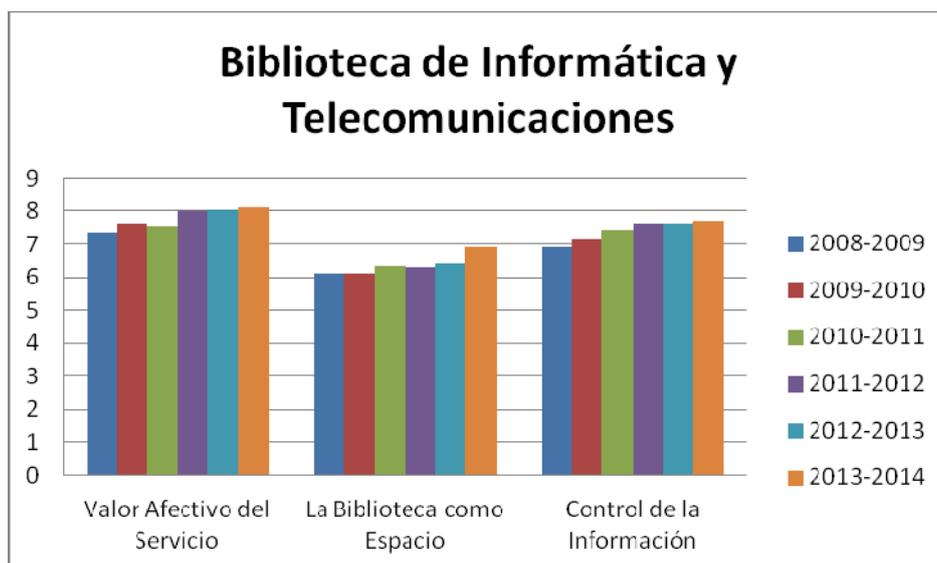
E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.12	1.21
La Biblio. como Espacio	6.89	1.96
Control de la Información	7.69	1.54

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

BIBLIOTECA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	7,36	7,62	7,56	7,99	8,03	8,12
La Biblioteca Como Espacio	6,1	6,11	6,34	6,29	6,43	6,89
Control de la Información	6,9	7,12	7,42	7,64	7,62	7,69



Como vemos la mejor puntuación es para el Valor Afectivo (8.12) y la segunda para el Control de la Información (7.69). El Control de la Información ha mejorado desde el primer estudio, pasando de 6.9 a 7.69. El espacio sigue siendo la valoración más baja (6.89), aunque ha mejorado algo respecto al estudio anterior.

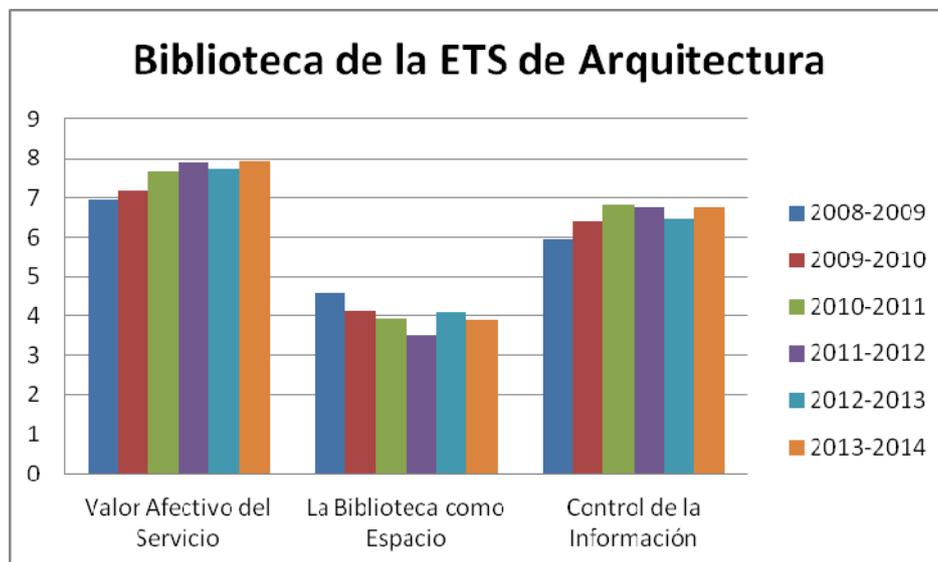
E. 2. Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura

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	7.94	1.26
La Biblio. como Espacio	3.9	2.36
Control de la Información	6.73	1.86

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

BIBLIOTECA DE LA ETS DE ARQUITECTURA						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	6,98	7,2	7,65	7,9	7,73	7,94
La Biblioteca Como Espacio	4,6	4,12	3,93	3,53	4,1	3,9
Control de la Información	5,95	6,41	6,84	6,73	6,47	6,73



Como vemos la puntuación de Valor Afectivo (7.94) 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 (3.9), en los estudios hechos esta nota ha ido empeorando bajando de 4.6 a 3.9. 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.

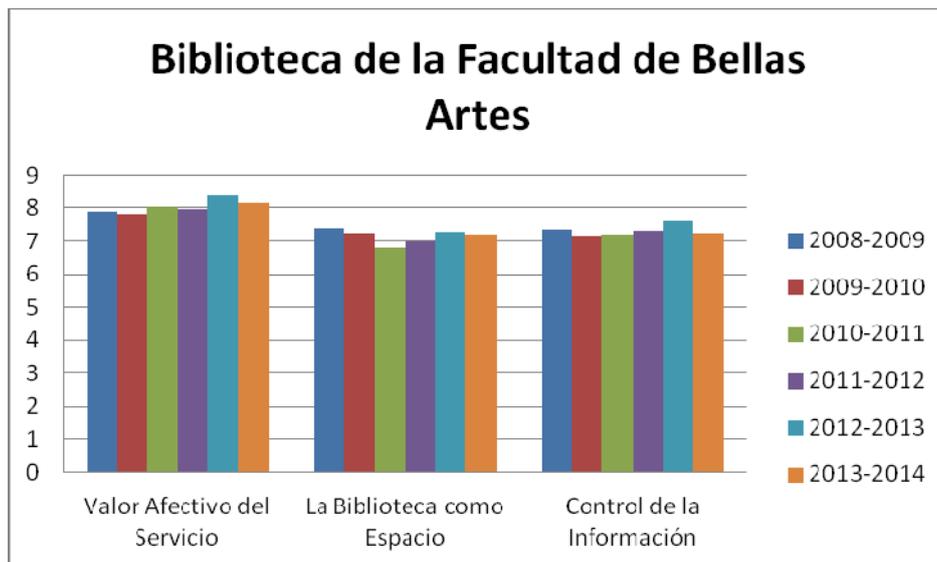
E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.16	1.21
La Biblio. como Espacio	7.21	1.71
Control de la Información	7.26	1.79

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE BELLAS ARTES						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	7,87	7,8	8,02	7,96	8,37	8,16
La Biblioteca Como Espacio	7,41	7,24	6,78	6,99	7,27	7,21
Control de la Información	7,36	7,13	7,22	7,33	7,63	7,26



Como vemos esta biblioteca obtiene muy buenos resultados. En Valor Afectivo (8.16) 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 (7.21) obtiene una buena puntuación, lo que podría servir como modelo de espacio para otras bibliotecas que consiguen una baja puntuación.

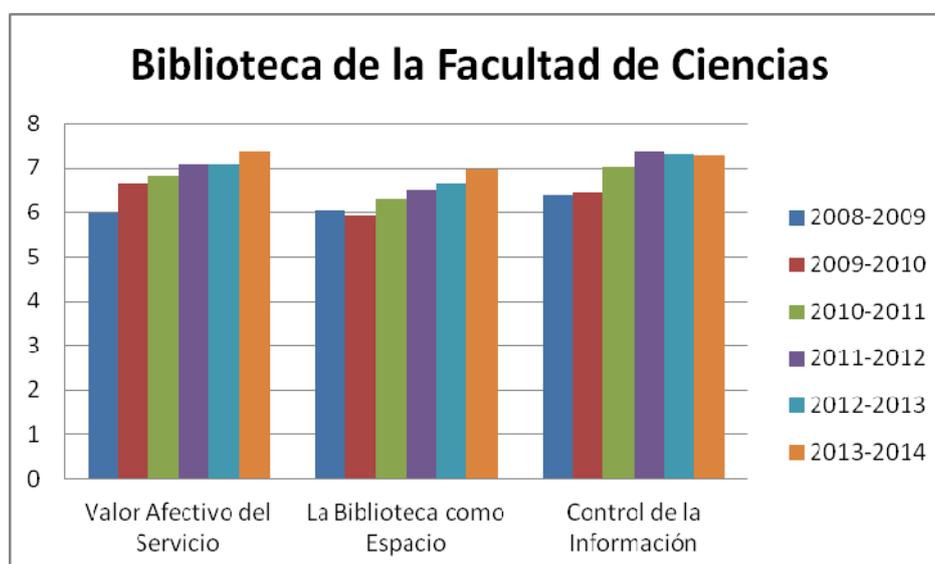
E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.37	1.68
La Biblio. como Espacio	6.99	1.85
Control de la Información	7.29	1.75

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	6	6,65	6,81	7,08	7,08	7,37
La Biblioteca Como Espacio	6,04	5,9	6,3	6,51	6,64	6,99
Control de la Información	6,38	6,44	7,03	7,37	7,31	7,29



Los resultados de esta biblioteca son buenos y además mejora respecto a los estudios anteriores en la dimensión de la Biblioteca como espacio.

La valoración más alta la encontramos en el Valor Afectivo (7.37). El espacio tiene una buena puntuación (6.99).

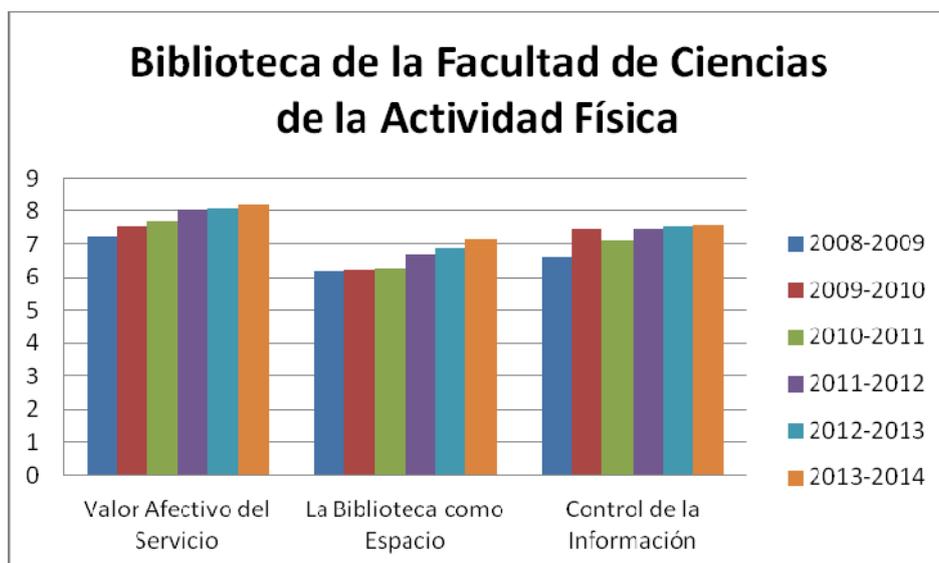
E. 5. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.17	1.04
La Biblio. como Espacio	7.13	1.74
Control de la Información	7.57	1.43

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FISICA						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	7,24	7,54	7,68	8.02	8.08	8.17
La Biblioteca Como Espacio	6,2	6,24	6,25	6,68	6,86	7,13
Control de la Información	6,61	7,48	7,1	7,47	7,53	7,57



Los resultados de esta biblioteca son buenos, la valoración más alta la consigue en el Valor Afectivo (8.17).

El espacio, que como vemos es el problema de algunas de las bibliotecas de la Universidad aquí obtiene una buena puntuación (7.13).

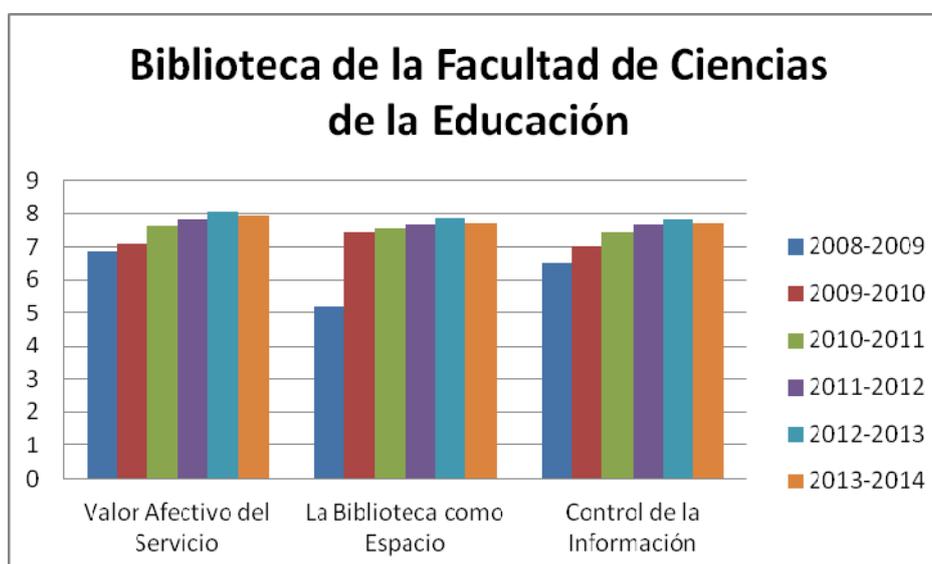
E. 6. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.93	1.25
La Biblio. como Espacio	7.69	1.54
Control de la Información	7.69	1.32

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	6,87	7,08	7,64	7,82	8,06	7,93
La Biblioteca Como Espacio	5,2	7,44	7,53	7,67	7,85	7,69
Control de la Información	6,49	7,02	7,43	7,65	7,82	7,69



Respecto a los estudios anteriores empeora en las tres dimensiones, una buena trayectoria se observa en esta biblioteca. La nota más alta es el Valor Afectivo (7.93). En el espacio que oferta la biblioteca consigue 7.69 puntos, una de las valoraciones más altas de todas las bibliotecas, luego es un modelo de buenas prácticas para otras bibliotecas.

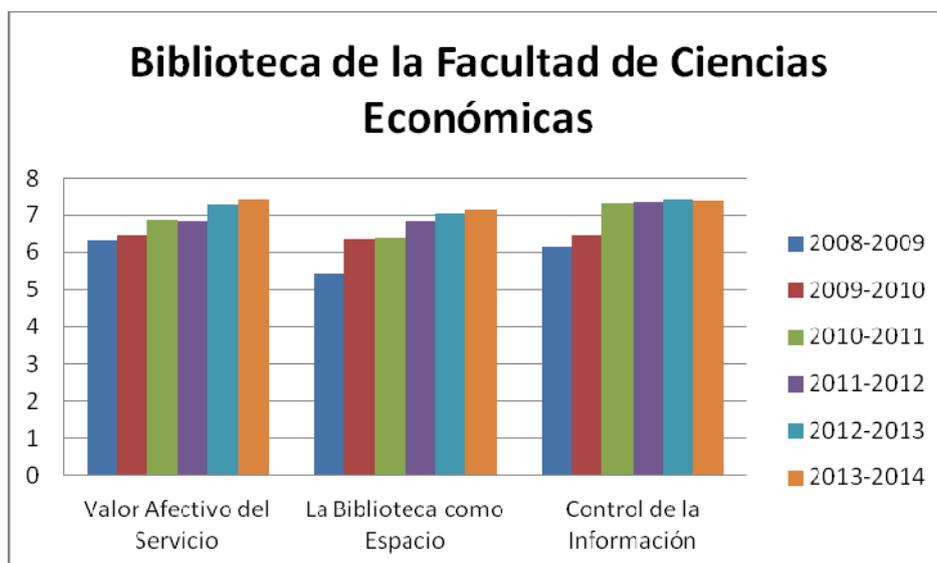
E. 7. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.41	1.63
La Biblio. como Espacio	7.13	1.78
Control de la Información	7.39	1.66

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	6,31	6,47	6,88	6,84	7,27	7,41
La Biblioteca Como Espacio	5,45	6,33	6,39	6,84	7,05	7,13
Control de la Información	6,13	6,46	7,3	7,36	7,4	7,39



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

Como en otras bibliotecas, obtiene mejor puntuación en el Valor Afectivo (7.41), que en el Control de la Información (7.39).

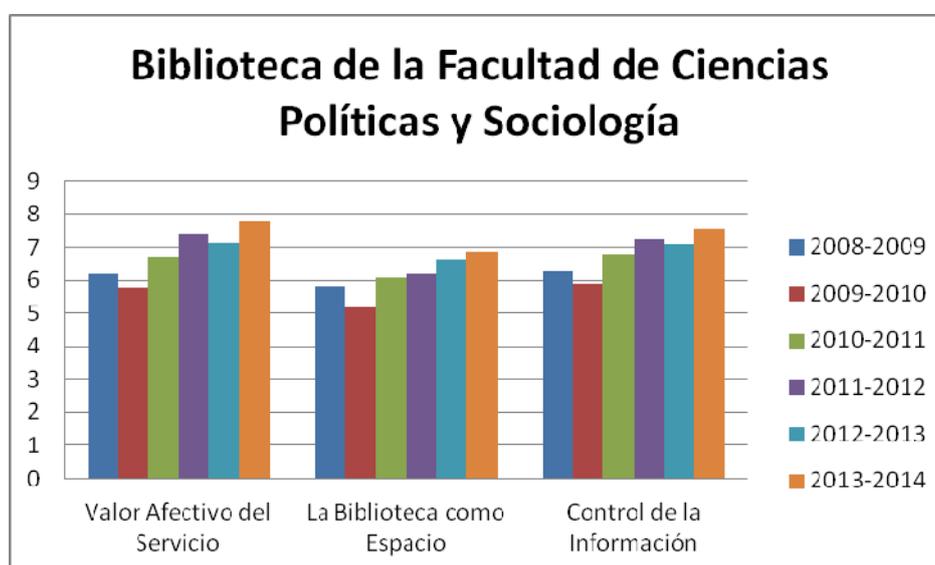
E. 8. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.77	1.48
La Biblio. como Espacio	6.87	1.78
Control de la Información	7.55	1.47

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIOLOGIA						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	6,19	5,79	6,72	7,39	7,15	7,77
La Biblioteca Como Espacio	5,8	5,19	6,06	6,18	6,62	6,87
Control de la Información	6,27	5,89	6,8	7,24	7,1	7,55



Esta biblioteca mejora en tres dimensiones respecto a los estudios anteriores. Mejor resultado en Valor Afectivo (7.77) que en Control de la Información (7.55).

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

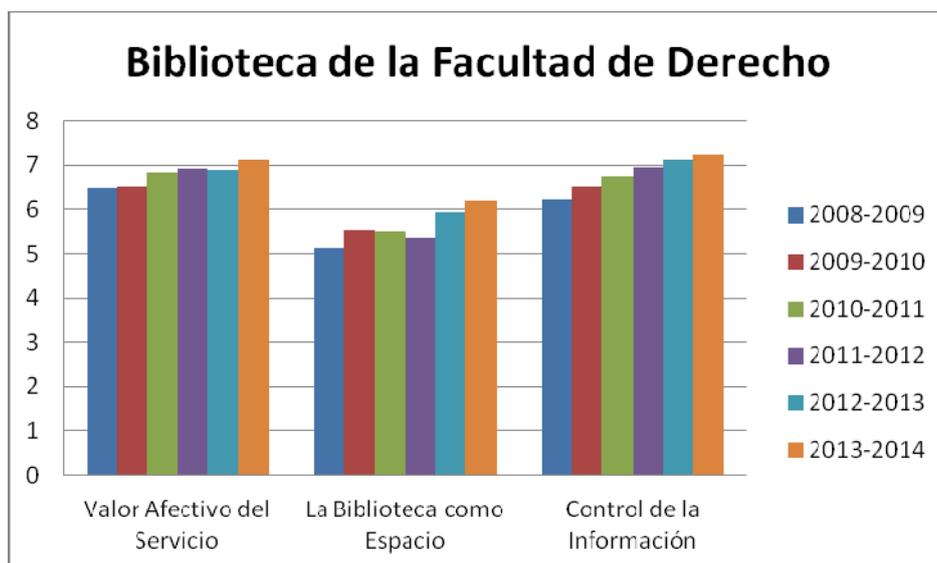
E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.11	1.86
La Biblio. como Espacio	6.18	2.36
Control de la Información	7.22	1.8

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	6,49	6,53	6,84	6,93	6,89	7,11
La Biblioteca Como Espacio	5,13	5,55	5,53	5,38	5,95	6,18
Control de la Información	6,22	6,52	6,76	6,94	7,13	7,22



En la dimensión de Control de la Información ha mejorado en los distintos estudios realizados.

En el espacio ha mejorado sensiblemente.

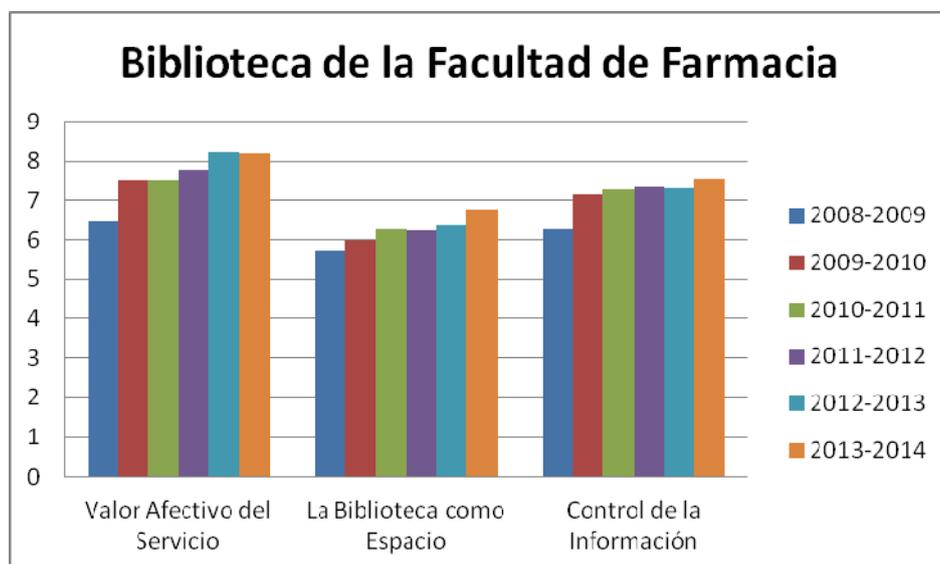
E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.21	1.09
La Biblio. como Espacio	6.79	1.88
Control de la Información	7.53	1.68

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FARMACIA						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	6,47	7,51	7,49	7,75	8,23	8,21
La Biblioteca Como Espacio	5,73	5,98	6,26	6,23	6,36	6,79
Control de la Información	6,27	7,17	7,27	7,35	7,32	7,53



Los resultados de esta biblioteca son buenos, en las tres dimensiones obtiene una buena valoración. Mejor puntuación en Valor Afectivo (8.21) y la más baja en el espacio (6.79).

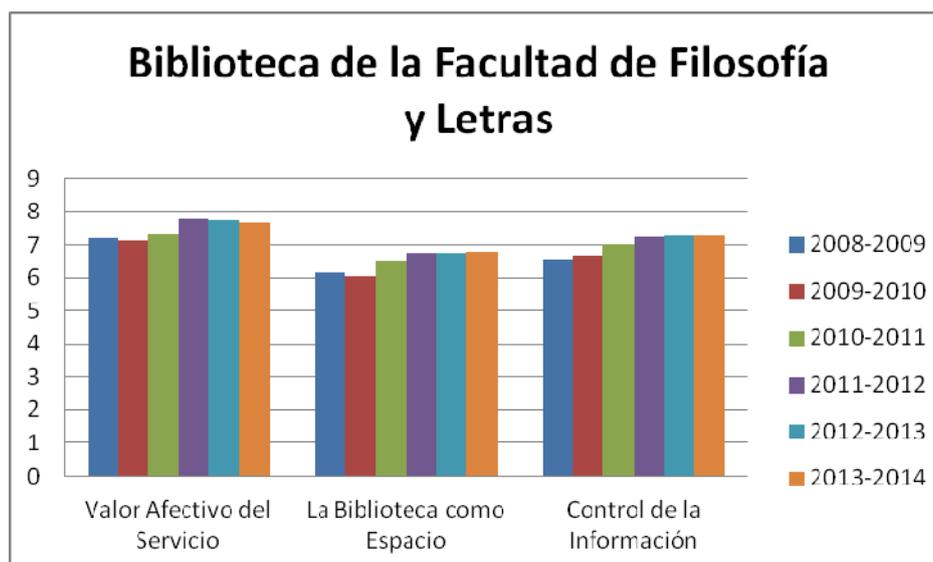
E. 11. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

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	7.6	1.45
La Biblio. como Espacio	6.81	1.93
Control de la Información	7.3	1.68

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	7,2	7,14	7,33	7,77	7,72	7,66
La Biblioteca Como Espacio	6,15	6,03	6,5	6,76	6,74	6,81
Control de la Información	6,53	6,67	7,02	7,26	7,29	7,3



Las tres dimensiones tienen buenos resultados, y respecto a los estudios anteriores mejora en el Control de la información y Biblioteca como Espacio.

El mejor resultado en el Valor Afectivo (7.66), el más bajo en el espacio (6.81).

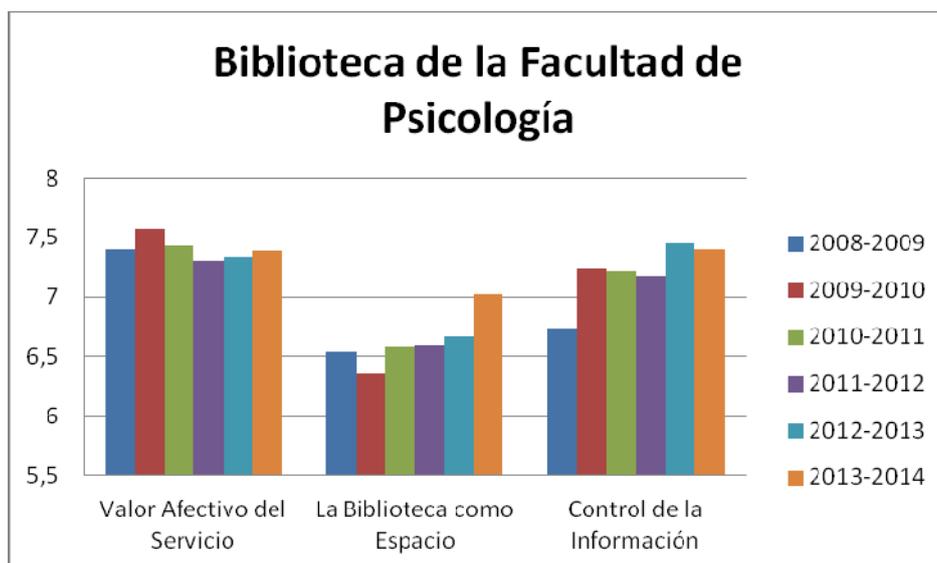
E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.39	1.72
La Biblio. como Espacio	7.02	2
Control de la Información	7.4	1.74

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	7,4	7,58	7,43	7,3	7,34	7,39
La Biblioteca Como Espacio	6,54	6,36	6,58	6,59	6,67	7,02
Control de la Información	6,74	7,24	7,22	7,18	7,45	7,4



Las tres dimensiones obtienen buenos resultados. Respecto a estudios anteriores sólo se observa progreso en el Control de la Información y Valor Afectivo.

La mejor puntuación en el Control de la Información (7.4) y la más baja en el espacio (7.02).

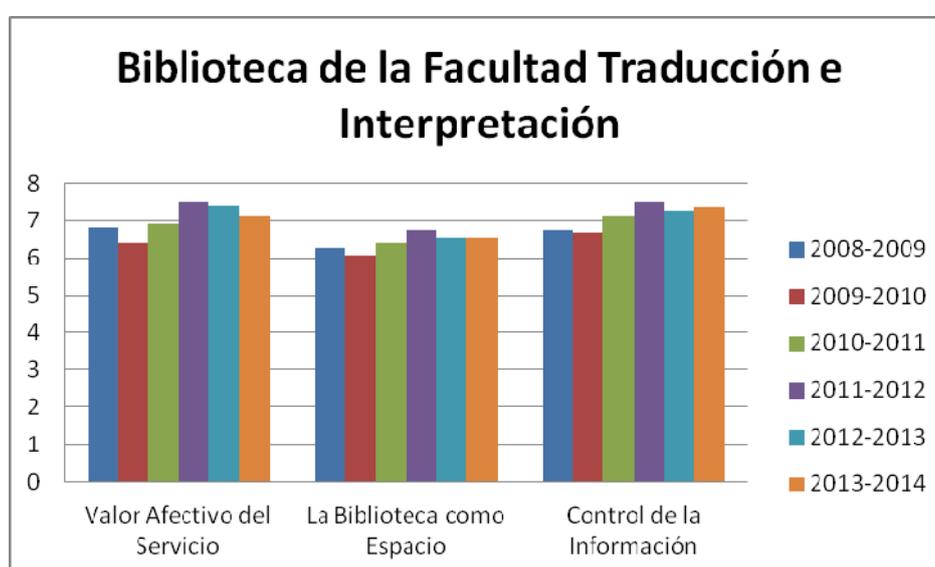
E. 13. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

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	7.15	1.87
La Biblio. como Espacio	6.55	2.08
Control de la Información	7.39	1.65

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE TRADUCCION E INTERPRETACION						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	6,81	6,42	6,92	7,51	7,42	7,15
La Biblioteca Como Espacio	6,27	6,07	6,41	6,75	6,53	6,55
Control de la Información	6,74	6,66	7,14	7,5	7,29	7,39



Respecto a los estudios anteriores mejora. El mejor resultado en el Valor Afectivo del Servicio y Control de la Información (7.15 y 7.39 respectivamente), el más bajo, como viene siendo habitual en todas las bibliotecas vistas, en el espacio (6.55).

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

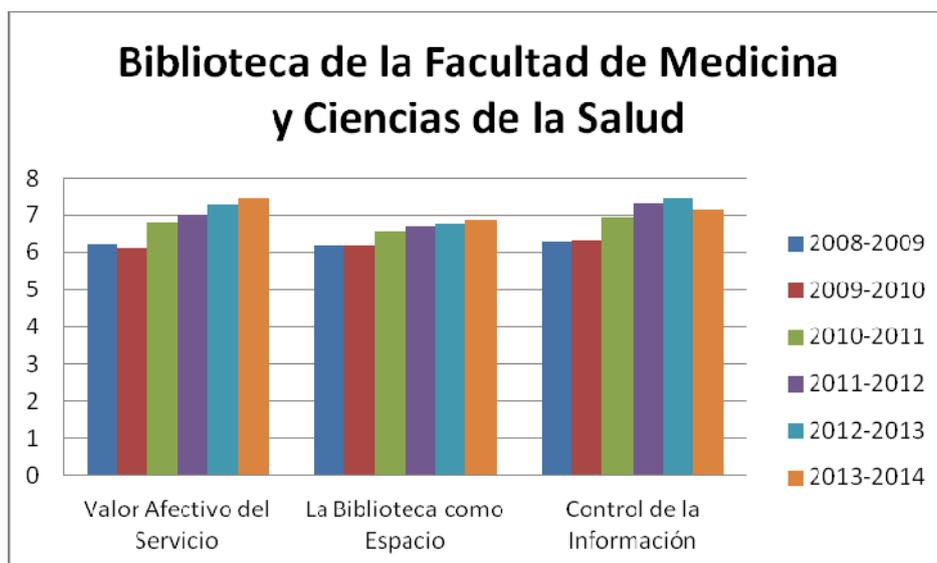
E. 14. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.45	1.68
La Biblio. como Espacio	6.88	2.11
Control de la Información	7.15	1.86

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	6,22	6,12	6,82	7	7,28	7,45
La Biblioteca Como Espacio	6,18	6,18	6,58	6,7	6,76	6,88
Control de la Información	6,26	6,32	6,93	7,31	7,44	7,15



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

La mejor valoración en el Valor Afectivo (7.45), la dimensión con menos valoración el espacio (6.88).

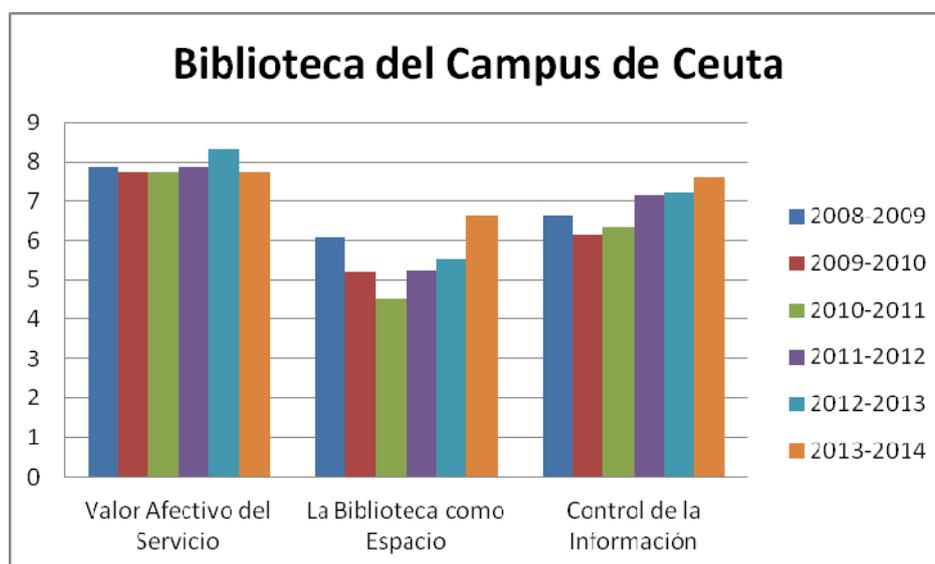
E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.72	1.4
La Biblio. como Espacio	6.64	2.02
Control de la Información	7.6	1.81

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

BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE CEUTA						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	7,87	7,71	7,74	7,88	8,34	7,72
La Biblioteca Como Espacio	6,07	5,19	4,54	5,24	5,55	6,64
Control de la Información	6,65	6,13	6,33	7,15	7,23	7,6



Esta biblioteca muestra un claro problema en el espacio, tiene una valoración muy baja (6.64), junto con la biblioteca de Arquitectura (4.1) es de las puntuaciones más bajas en espacio.

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

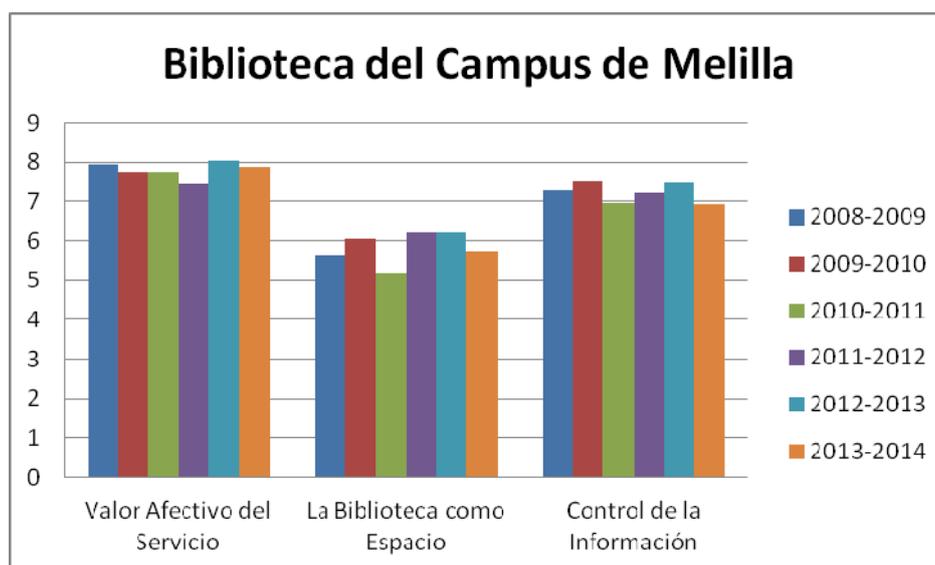
E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.88	0.98
La Biblio. como Espacio	5.74	2.69
Control de la Información	6.94	2.09

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

BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE MELILLA						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	7,96	7,75	7,77	7,45	8,05	7,88
La Biblioteca Como Espacio	5,63	6,05	5,15	6,2	6,2	5,74
Control de la Información	7,29	7,55	6,97	7,22	7,48	6,94



Buena puntuación en Valor Afectivo (7.88), la valoración del espacio es baja (5.74). No se observa una tendencia de mejora en el transcurso de los años, más bien diríamos que muestra cierto estancamiento y decaimiento.

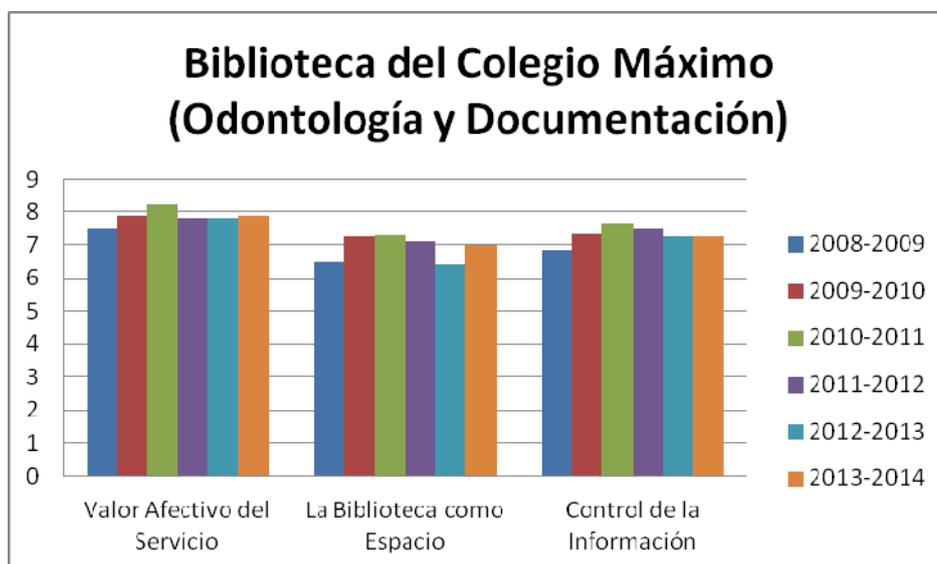
E. 17. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.87	1.55
La Biblio. como Espacio	7	2
Control de la Información	7.24	1.75

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

BIBLIOTECA DEL COLEGIO MAXIMO (ODONTOLOGIA, COMUNICACIÓN)						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	7,52	7,88	8,24	7,83	7,81	7,87
La Biblioteca Como Espacio	6,51	7,23	7,27	7,1	6,42	7
Control de la Información	6,82	7,36	7,67	7,52	7,25	7,24



Una puntuación en Valor Afectivo excelente (7.87). Las tres dimensiones están bien valoradas.

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

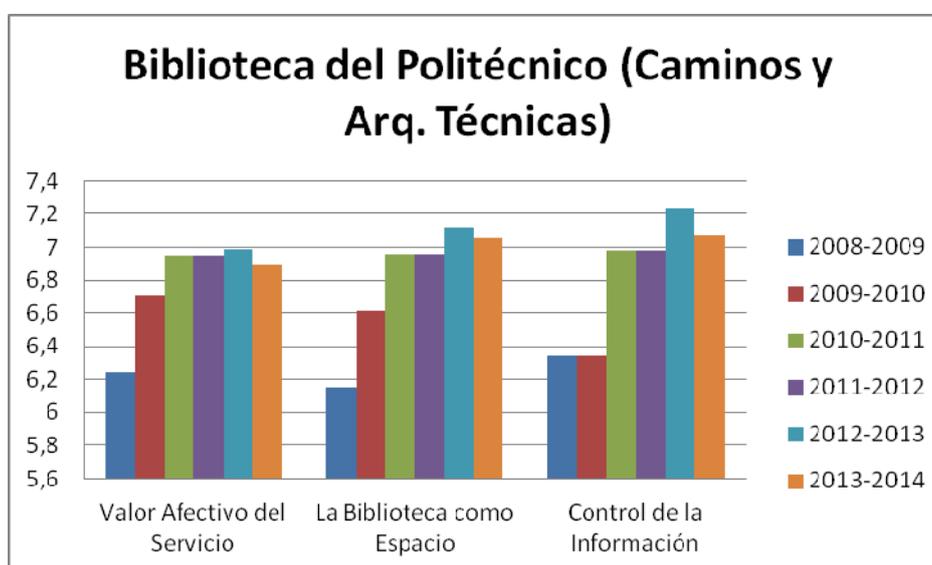
E. 18. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos y Arq. Técnica)

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	6.89	1.85
La Biblio. como Espacio	7.06	1.89
Control de la Información	7.07	1.85

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

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO POLITECNICO (CAMINOS Y ARQ. TECNICA)						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	6,24	6,71	6,95	6,95	6,99	6,89
La Biblioteca Como Espacio	6,15	6,61	6,96	6,96	7,12	7,06
Control de la Información	6,34	6,34	6,98	6,98	7,24	7,07



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

Las tres dimensiones muestran una valoración muy parecida.

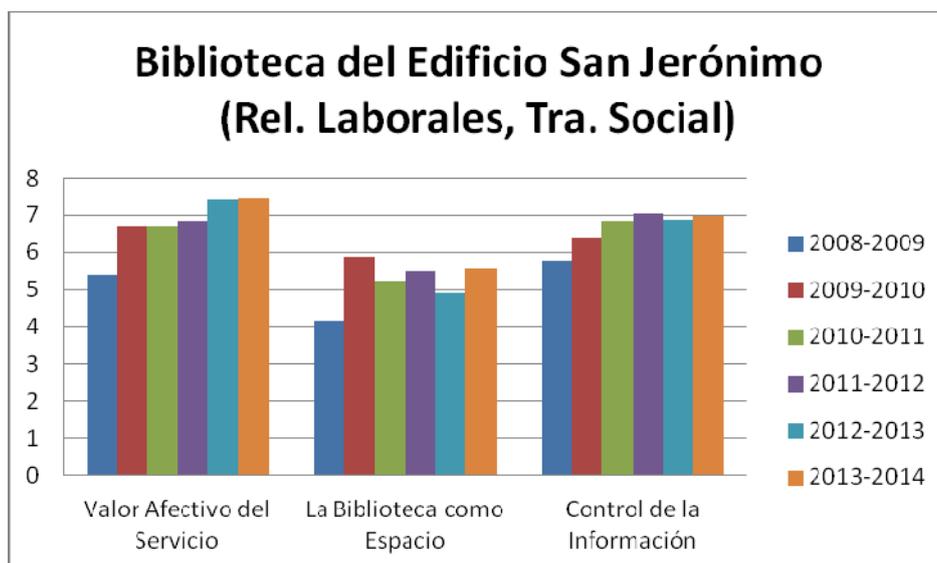
E. 19. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.45	1.65
La Biblio. como Espacio	5.58	2.32
Control de la Información	6.97	1.69

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

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO S. JERONIMO (REL. LABORALES, TRA. SOCIAL)						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	5,42	6,72	6,7	6,83	7,41	7,45
La Biblioteca Como Espacio	4,16	5,88	5,23	5,51	4,89	5,58
Control de la Información	5,77	6,36	6,83	7,06	6,88	6,97



La peor puntuación es para la dimensión espacio (5.58) como venimos viendo para casi todas las bibliotecas del estudio. La mejor puntuación en Valor Afectivo del Servicio (7.45).

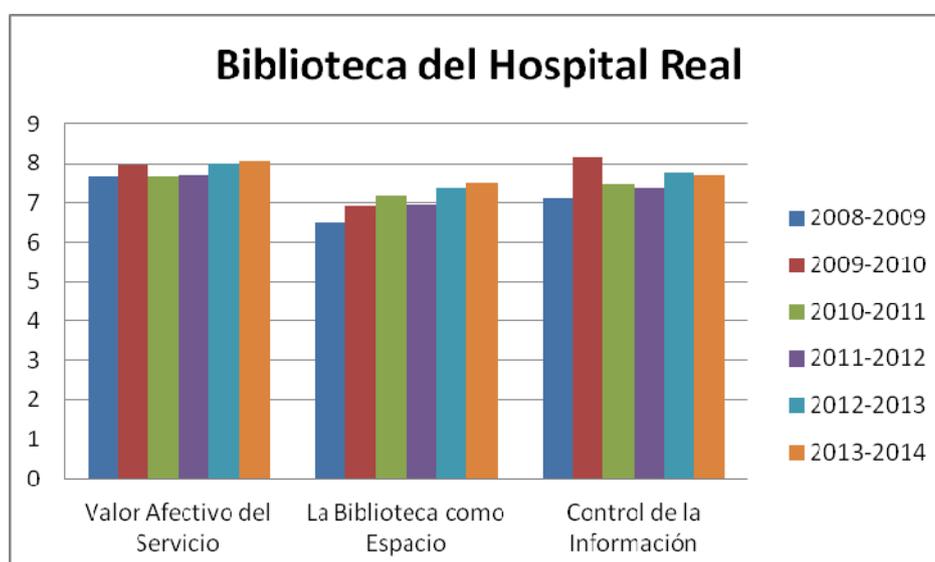
E. 20. Biblioteca del Hospital Real

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	8.06	1.38
La Biblio. como Espacio	7.51	1.83
Control de la Información	7.7	1.64

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

BIBLIOTECA DEL HOSPITAL REAL						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	7,65	7,98	7,67	7,7	8,02	8,06
La Biblioteca Como Espacio	6,48	6,92	7,19	6,97	7,37	7,51
Control de la Información	7,12	8,17	7,48	7,37	7,77	7,7



En las tres dimensiones obtiene buena puntuación, la mejor en Valor Afectivo (8.06). La más baja, pero una nota alta (7.51) 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	7.8	1.39	3013
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.71	1.58	3007
Af3	El personal es siempre amable	7.49	1.69	2997
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.78	1.5	2997
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.9	1.33	2983
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.66	1.59	2976
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.57	1.55	2955
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.48	1.69	2997
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.77	1.5	3003
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el	7.26	1.69	2993

	aprendizaje			
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.67	2.22	2972
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.12	1.73	2976
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.07	1.83	2996
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.4	2.66	2996
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.47	1.8	3011
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.64	1.46	2998
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.27	1.59	2985
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.26	1.76	2984
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.07	1.7	2995
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	1.72	2999
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.64	1.44	3007
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren	7.6	1.83	3008

	mis necesidades de información			
	Valor Afectivo del Servicio	7.68	1.54	
	La Biblioteca como Espacio	6.9	2.03	
	Gestión de la Información	7.39	1.66	
	Agregación total	7.32	1.74	

2. Resultados estudiantes de primer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.72	1.38	1534
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.62	1.63	1531
Af3	El personal es siempre amable	7.43	1.65	1527
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.71	1.52	1531
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.88	1.35	1522
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.62	1.57	1519
Af7	El personal comprende las necesidades de sus	7.51	1.53	1506

	usuarios			
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.34	1.69	1525
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.74	1.48	1531
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.37	1.65	1522
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.89	2.1	1516
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.23	1.68	1513
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.25	1.73	1523
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.49	2.54	1523
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.37	1.84	1533
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.57	1.48	1525
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.33	1.56	1526
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.16	1.85	1523
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso	6.99	1.74	1528

	fácil a la información que necesito			
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	7.13	1.83	1529
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.6	1.49	1534
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.66	1.93	1535
	Valor Afectivo del Servicio	7.62	1.53	
	La Biblioteca como Espacio	7.05	1.94	
	Gestión de la Información	7.35	1.72	
	Agregación total	7.34	1.73	

3. Resultados estudiantes de segundo ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.6	1.55	651
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.51	1.71	650
Af3	El personal es siempre amable	7.18	1.95	648
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.6	1.66	651

Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.74	1.46	645
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.38	1.83	643
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.34	1.78	641
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.26	1.89	649
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.48	1.7	650
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.89	1.91	649
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.11	2.35	646
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.74	1.86	644
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.63	2	648
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.04	2.79	649
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.3	1.85	651
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.64	1.43	651

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.18	1.68	643
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.28	1.77	644
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.81	1.78	649
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	1.71	650
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.56	1.47	650
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.51	1.84	650
	Valor Afectivo del Servicio	7.45	1.73	
	La Biblioteca como Espacio	6.48	2.18	
	Gestión de la Información	7.29	1.69	
	Agregación total	7.07	1.87	

4. Resultados estudiantes de tercer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.89	1.36	291
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.84	1.44	289
Af3	El personal es siempre amable	7.62	1.54	290
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.87	1.38	288
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.96	1.2	289
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.81	1.45	289
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.7	1.47	291
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.64	1.57	290
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.94	1.39	290
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.18	1.7	290

Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.39	2.37	288
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.22	1.7	287
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.97	1.91	290
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.45	2.83	290
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.52	1.8	290
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.7	1.45	291
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.01	1.73	289
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.35	1.67	289
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.25	1.55	290
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	7.21	1.67	291
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.68	1.36	289
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.49	1.71	289

	Valor Afectivo del Servicio	7.81	1.42	
	La Biblioteca como Espacio	6.84	2.1	
	Gestión de la Información	7.4	1.62	
	Agregación total	7.35	1.71	

5. Resultados Personal de Administración y Servicios

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.15	1.15	185
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.11	1.21	185
Af3	El personal es siempre amable	7.9	1.38	182
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.11	1.17	180
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.04	1.23	182
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.97	1.31	180
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.83	1.32	179

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.05	1.24	183
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.07	1.19	182
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.53	1.4	183
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.91	2.05	181
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.19	1.52	182
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.26	1.56	184
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.74	2.58	183
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.72	1.64	185
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.73	1.45	184
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.35	1.41	184
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.52	1.44	183
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.52	1.44	182

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	7.39	1.36	181
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.68	1.22	182
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.79	1.5	183
	Valor Afectivo del Servicio	8.03	1.24	
	La Biblioteca como Espacio	7.13	1.82	
	Gestión de la Información	7.59	1.43	
	Agregación total	7.58	1.5	

6. Resultados Personal Docente e Investigador

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.35	1	253
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.3	1.13	253
Af3	El personal es siempre amable	8.13	1.36	252

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.26	1.21	250
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.23	1.06	248
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.15	1.29	248
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.04	1.31	240
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.16	1.38	252
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.27	1.19	251
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.5	1.42	250
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.98	2.11	243
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.35	1.49	252
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.14	1.73	252
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.56	2.68	252
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.08	1.38	253

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.93	1.33	251
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.23	1.56	244
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.55	1.44	247
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.69	1.35	249
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	7.65	1.26	250
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.95	1.24	253
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.48	1.59	252
	Valor Afectivo del Servicio	8.21	1.21	
	La Biblioteca como Espacio	7.11	1.89	
	Gestión de la Información	7.7	1.39	
	Agregación total	7.67	1.5	

7. Resultados Personal de la Biblioteca

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.7	0.63	23
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.52	0.67	23
Af3	El personal es siempre amable	8.18	1.18	22
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.29	1.1	21
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.23	1.02	22
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.14	1.28	22
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.27	1.08	22
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.3	0.97	23
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los	8.35	0.98	23

	usuarios			
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.67	1.13	24
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.79	2.54	24
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.22	1.91	23
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.46	1.59	24
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.58	3.41	24
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.63	0.65	24
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.33	0.92	24
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	8.13	0.74	24
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.08	0.78	24
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.63	1.24	24
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	8	0.83	24

CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.54	0.66	24
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.17	0.7	24
	Valor Afectivo del Servicio	8.33	0.99	
	La Biblioteca como Espacio	6.94	2.12	
	Gestión de la Información	8.19	0.82	
	Agregación total	7.82	1.31	

8. Resultados Usuarios Externos

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.86	1.36	76
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.64	1.57	76
Af3	El personal es siempre amable	7.5	1.47	76
Af4	El personal muestra buena disposición para	7.76	1.25	76

	responder a las preguntas planteadas			
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.76	1.08	75
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.59	1.33	75
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.62	1.24	76
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.63	1.42	75
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.54	1.4	76
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.25	1.79	75
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.59	2.39	74
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.77	2.25	75
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.89	2.25	75
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.24	2.94	75
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.57	1.69	75
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar	7.43	1.76	72

	información por uno mismo			
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.37	1.59	75
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.12	1.72	74
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.07	1.62	73
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	7.36	1.64	74
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.47	1.56	75
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.4	1.87	75
	Valor Afectivo del Servicio	7.66	1.35	
	La Biblioteca como Espacio	6.75	2.32	
	Gestión de la Información	7.35	1.68	
	Agregación total	7.25	1.78	

9. Biblioteca de la Facultad de Informática y Telecomunicaciones

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.11	1.21	194
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.03	1.4	194
Af3	El personal es siempre amable	8.13	1.14	193
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.28	1.05	194
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.23	1.15	191
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.17	1.14	193
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.02	1.28	191
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.94	1.38	194
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.21	1.18	193
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.65	1.45	193
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.75	2.35	193

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.32	1.51	193
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.37	1.65	193
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.34	2.85	193
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.88	1.61	193
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.83	1.48	192
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.54	1.57	186
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.46	1.7	188
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.45	1.46	191
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	7.54	1.52	190
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.99	1.23	193
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.82	1.77	193
Valor Afectivo del Servicio		8.12	1.21	

	La Biblioteca como Espacio	6.89	1.96	
	Gestión de la Información	7.69	1.54	
	Agregación total	7.57	1.57	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.15	0.92	40
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.03	1.1	40
Af3	El personal es siempre amable	8	1.24	40
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.93	1.47	40
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.73	1.24	40
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.95	1.28	40
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.9	1.3	40

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.76	1.5	38
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.98	1.31	40
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	4.08	2.31	40
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	3.35	2.35	40
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4.13	2.26	40
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	4.13	2.32	40
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	3.8	2.56	40
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.15	1.98	40
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.28	1.77	40
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.4	1.78	40
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.08	2.31	40
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.05	1.78	40

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	6.48	1.72	40
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.28	1.4	40
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.1	2.12	40
	Valor Afectivo del Servicio	7.94	1.26	
	La Biblioteca como Espacio	3.9	2.36	
	Gestión de la Información	6.73	1.86	
	Agregación total	6.19	1.83	

11. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.32	1.12	57
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.19	1.32	57
Af3	El personal es siempre amable	8.09	1.17	57

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.32	0.99	56
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.13	1.16	56
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.2	1.16	55
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.02	1.33	57
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.86	1.38	56
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.34	1.23	56
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.4	1.29	57
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.7	2.11	56
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.59	1.42	56
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.39	1.6	57
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.95	2.12	57
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.37	1.84	57

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.7	1.65	57
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.98	1.67	57
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.98	1.8	56
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.19	1.59	57
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	7.14	1.81	57
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.46	1.65	57
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.25	2.32	57
	Valor Afectivo del Servicio	8.16	1.21	
	La Biblioteca como Espacio	7.21	1.71	
	Gestión de la Información	7.26	1.79	
	Agregación total	7.54	1.57	

12. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.54	1.52	315
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.37	1.68	315
Af3	El personal es siempre amable	7.04	1.94	313
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.43	1.72	313
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.72	1.44	311
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.22	1.86	311
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.33	1.63	311
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.17	1.78	314
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.5	1.59	315
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.33	1.57	313
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.92	1.94	312

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.12	1.63	313
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.15	1.7	315
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.41	2.4	314
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.37	1.93	315
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.45	1.57	313
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.24	1.48	312
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.16	1.95	311
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.78	1.83	312
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	7.15	1.78	314
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.57	1.55	315
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.58	1.87	314
Valor Afectivo del Servicio		7.37	1.68	

	La Biblioteca como Espacio	6.99	1.85	
	Gestión de la Información	7.29	1.75	
	Agregación total	7.22	1.76	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.23	0.91	407
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.26	1.08	406
Af3	El personal es siempre amable	8.07	1.17	405
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.37	0.88	405
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.08	1.09	402
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.28	1.02	401
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.06	1.01	399

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.05	1.23	404
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.11	1	404
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.91	1.8	403
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.72	2.03	401
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.28	1.58	402
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.93	1.82	404
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.79	1.45	404
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.51	1.66	408
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.75	1.34	408
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.33	1.49	408
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.6	1.34	408
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.41	1.45	405

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	7.41	1.46	402
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.86	1.26	409
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.68	1.44	409
	Valor Afectivo del Servicio	8.17	1.04	
	La Biblioteca como Espacio	7.13	1.74	
	Gestión de la Información	7.57	1.43	
	Agregación total	7.62	1.4	

14. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.03	1.18	232
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.92	1.38	230
Af3	El personal es siempre amable	7.73	1.35	232

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.98	1.2	231
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.11	1.12	231
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.94	1.24	232
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.85	1.21	229
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.79	1.38	232
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8	1.19	231
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.84	1.36	229
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.17	2	226
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.89	1.25	227
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.62	1.59	228
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.93	1.51	229
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.75	1.45	232

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.96	1.12	229
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.55	1.23	229
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.51	1.33	230
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.69	1.37	232
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	7.5	1.47	232
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.95	1.1	232
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.64	1.51	232
	Valor Afectivo del Servicio	7.93	1.25	
	La Biblioteca como Espacio	7.69	1.54	
	Gestión de la Información	7.69	1.32	
	Agregación total	7.77	1.37	

15. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.56	1.51	243
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.23	1.8	242
Af3	El personal es siempre amable	7.26	1.71	242
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.63	1.55	243
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.76	1.3	241
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.51	1.62	239
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.32	1.62	234
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.92	1.85	241
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.49	1.73	242
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.22	1.68	241
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.71	2.18	239

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.98	1.65	237
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.02	1.77	241
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.72	1.6	241
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.63	1.61	243
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.39	1.38	243
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.19	1.62	239
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.23	1.88	241
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.94	1.58	243
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	7.12	1.78	243
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.51	1.42	242
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.12	2.01	243
Valor Afectivo del Servicio		7.41	1.63	

	La Biblioteca como Espacio	7.13	1.78	
	Gestión de la Información	7.39	1.66	
	Agregación total	7.31	1.69	

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	7.81	1.41	143
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.85	1.59	143
Af3	El personal es siempre amable	7.52	1.66	141
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.85	1.45	142
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.02	1.25	142
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.73	1.55	142

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.69	1.49	137
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.61	1.51	142
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.89	1.43	141
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.33	1.22	142
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.85	1.96	142
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.09	1.5	138
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.14	1.57	141
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.94	2.65	142
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.51	1.61	142
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.86	1.17	143
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.44	1.49	140
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.37	1.66	140

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.3	1.61	141
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	7.35	1.58	143
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.81	1.19	143
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.72	1.47	143
	Valor Afectivo del Servicio	7.77	1.48	
	La Biblioteca como Espacio	6.87	1.78	
	Gestión de la Información	7.55	1.47	
	Agregación total	7.4	1.58	

17. Biblioteca de la Facultad de Derecho

ódigo	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.31	1.74	150
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.19	1.86	151

Af3	El personal es siempre amable	6.73	2.11	150
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.08	1.96	150
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.67	1.49	149
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.74	2.09	148
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.07	1.8	147
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.83	2.03	150
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.37	1.62	151
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.87	1.98	151
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.93	2.58	150
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.39	2.2	149
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.58	2.12	151
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.13	2.9	151
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	7.29	1.93	151

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.56	1.5	151
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.19	1.71	150
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.18	1.79	150
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.69	1.84	150
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	1.86	151
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.31	1.71	150
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.45	2.07	150
	Valor Afectivo del Servicio	7.11	1.86	
	La Biblioteca como Espacio	6.18	2.36	
	Gestión de la Información	7.22	1.8	
	Agregación total	6.84	2.01	

18. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.25	1.01	88
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.22	1.26	88
Af3	El personal es siempre amable	8.1	1.2	88
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.26	0.95	88
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.15	1.08	87
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.23	1.05	87
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.08	1.15	86
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.32	1.08	88
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.28	1.05	87
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.27	1.39	88

Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.6	1.96	87
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.72	1.69	88
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.89	1.66	88
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.47	2.7	88
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.6	1.97	88
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.86	1.31	88
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.25	1.76	88
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.41	1.63	86
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.13	1.84	87
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	7.32	1.64	88
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.82	1.39	88
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.86	1.92	88

	Valor Afectivo del Servicio	8.21	1.09	
	La Biblioteca como Espacio	6.79	1.88	
	Gestión de la Información	7.53	1.68	
	Agregación total	7.51	1.55	

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	7.74	1.34	374
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.81	1.4	372
Af3	El personal es siempre amable	7.36	1.62	370
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.78	1.33	372
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8	1.28	370
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.55	1.52	368
Af7	El personal comprende las necesidades de sus	7.52	1.55	370

	usuarios			
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.45	1.6	374
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.74	1.45	374
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.5	1.44	371
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.77	2.07	367
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.3	1.59	371
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.33	1.61	372
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.16	2.94	372
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.31	1.91	372
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.76	1.42	368
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.26	1.52	372
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.15	1.85	368

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.04	1.63	373
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	1.76	373
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.49	1.41	373
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.36	1.93	372
	Valor Afectivo del Servicio	7.66	1.45	
	La Biblioteca como Espacio	6.81	1.93	
	Gestión de la Información	7.3	1.68	
	Agregación total	7.26	1.69	

20. Biblioteca de la Facultad de Psicología

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.74	1.34	374

Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.81	1.4	372
Af3	El personal es siempre amable	7.36	1.62	370
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.78	1.33	372
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8	1.28	370
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.55	1.52	368
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.52	1.55	370
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.45	1.6	374
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.74	1.45	374
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.5	1.44	371
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.77	2.07	367
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.3	1.59	371
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.33	1.61	372
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y	5.16	2.94	372

estudio en grupo				
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.31	1.91	372
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.76	1.42	368
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.26	1.52	372
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.15	1.85	368
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.04	1.63	373
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	1.76	373
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.49	1.41	373
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.36	1.93	372
Valor Afectivo del Servicio		7.66	1.45	
La Biblioteca como Espacio		6.81	1.93	
Gestión de la Información		7.3	1.68	
Agregación total		7.26	1.69	

21. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.1	1.82	72
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.08	2.01	72
Af3	El personal es siempre amable	6.56	2.06	71
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.26	1.83	72
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.69	1.61	72
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.82	2.05	71
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.3	1.72	71
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.97	1.95	72

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.58	1.76	72
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.93	1.79	72
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.88	1.96	72
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.22	2.2	72
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.71	1.89	72
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.03	2.54	72
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.44	1.84	72
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.68	1.47	72
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.31	1.6	72
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.28	1.71	72
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.8	1.89	71
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno	7.11	1.53	72

	mismo lo que busco			
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.8	1.35	70
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.72	1.83	71
	Valor Afectivo del Servicio	7.15	1.87	
	La Biblioteca como Espacio	6.55	2.08	
	Gestión de la Información	7.39	1.65	
	Agregación total	7.03	1.87	

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	7.73	1.47	135
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.32	1.91	135
Af3	El personal es siempre amable	7.34	1.72	135

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.41	1.76	134
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.69	1.59	134
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.46	1.6	134
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.35	1.61	133
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.21	1.74	134
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.55	1.73	135
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.41	1.66	135
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.6	2.31	135
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.14	1.66	135
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.96	2.01	135
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.27	2.93	135
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.24	1.89	134

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.24	1.77	134
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.19	1.9	135
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.81	2.04	135
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.89	1.76	134
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	7.13	1.86	135
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.33	1.74	135
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.38	1.9	135
	Valor Afectivo del Servicio	7.45	1.68	
	La Biblioteca como Espacio	6.88	2.11	
	Gestión de la Información	7.15	1.86	
	Agregación total	7.16	1.88	

23. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.77	1.45	22
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.87	1.36	23
Af3	El personal es siempre amable	7.74	1.42	23
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.83	1.37	23
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.65	1.37	23
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.78	1.28	23
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.5	1.44	22
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.78	1.38	23
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.52	1.56	23
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.61	1.41	23
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.09	2.54	23

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.39	1.31	23
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.09	1.53	23
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.04	3.3	23
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.78	1.78	23
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.91	1.65	23
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.82	2.48	22
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.18	1.84	22
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.74	1.86	23
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	8	1.35	23
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.48	1.97	23
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.91	1.56	23
Valor Afectivo del Servicio		7.72	1.4	

	La Biblioteca como Espacio	6.64	2.02	
	Gestión de la Información	7.6	1.81	
	Agregación total	7.32	1.74	

24. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8	1.07	22
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.95	1.13	22
Af3	El personal es siempre amable	7.81	1.69	21
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8	1.22	21
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.77	1.27	22

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8	1.38	22
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.71	1.59	21
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.77	1.38	22
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.91	1.19	22
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6	2.64	22
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	4.95	2.84	22
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6	2.62	22
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.09	2.58	22
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.68	2.78	22
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7	2.31	22
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.64	2.04	22
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.68	2.44	22

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.82	2.06	22
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.86	1.91	22
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	6.71	1.95	21
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.5	1.9	22
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.27	2.14	22
	Valor Afectivo del Servicio	7.88	1.32	
	La Biblioteca como Espacio	5.74	2.69	
	Gestión de la Información	6.94	2.09	
	Agregación total	6.85	2.03	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.92	1.56	96

Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.04	1.51	96
Af3	El personal es siempre amable	7.91	1.57	95
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.94	1.4	96
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.76	1.51	94
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.97	1.49	93
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.67	1.53	92
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.77	1.8	95
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.84	1.55	96
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.16	1.77	94
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.72	2.16	92
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.38	1.62	93
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.14	1.86	94
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y	6.62	2.57	95

estudio en grupo				
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.46	1.78	96
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	1.55	96
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7	1.71	95
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.11	1.85	95
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.54	1.93	94
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	6.98	1.98	95
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.65	1.43	95
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.53	1.74	95
Valor Afectivo del Servicio		7.87	1.55	
La Biblioteca como Espacio		7	2	
Gestión de la Información		7.24	1.75	
Agregación total		7.37	1.77	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.23	1.48	120
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.04	1.57	120
Af3	El personal es siempre amable	6.61	2.13	120
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.93	1.93	120
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.29	1.63	119
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.82	2.03	119
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.51	1.87	119
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.68	1.95	119
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.9	2.03	120
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.58	1.49	120

Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.81	2.16	120
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.09	1.68	120
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.17	1.69	120
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.65	2.43	120
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.15	1.87	120
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.34	1.59	119
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.92	1.72	118
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.18	2.04	119
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.48	1.85	120
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	6.87	1.89	119
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.25	1.54	120
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.37	2.33	120

	Valor Afectivo del Servicio	6.89	1.85	
	La Biblioteca como Espacio	7.06	1.89	
	Gestión de la Información	7.07	1.85	
	Agregación total	7.01	1.86	

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	7.63	1.38	79
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.46	1.66	79
Af3	El personal es siempre amable	7.43	1.81	79
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.38	1.83	79
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.7	1.47	79
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.46	1.63	78

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.33	1.53	75
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.13	1.94	79
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.5	1.56	78
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.49	2.04	79
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.26	2.66	78
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.01	1.92	78
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.03	2.17	79
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.1	2.83	79
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.19	1.78	79
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.38	1.39	78
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.87	1.59	79
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.85	1.78	78

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.66	1.72	79
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	6.63	1.89	79
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.1	1.55	78
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.11	1.84	79
	Valor Afectivo del Servicio	7.45	1.65	
	La Biblioteca como Espacio	5.58	2.32	
	Gestión de la Información	6.97	1.69	
	Agregación total	6.67	1.89	

28. Biblioteca del Hospital Real

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.05	1.24	61

Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.13	1.43	61
Af3	El personal es siempre amable	7.93	1.45	59
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.03	1.36	58
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.12	1.35	57
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.07	1.36	58
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.98	1.44	60
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.03	1.44	59
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.23	1.36	60
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.25	1.27	60
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.71	1.87	58
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.75	1.41	60
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.92	1.38	60
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y	5.93	3.2	59

estudio en grupo				
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.9	1.61	61
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.9	1.46	60
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.62	1.54	61
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.64	1.62	61
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.47	1.62	60
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	7.52	1.86	60
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.65	1.73	60
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.88	1.68	60
Valor Afectivo del Servicio		8.06	1.38	
La Biblioteca como Espacio		7.51	1.83	
Gestión de la Información		7.7	1.64	
Agregación total		7.76	1.62	