



ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA  
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA  
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2015)

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

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



**Granada, Marzo 2015**

## 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 Comunic. 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 Comunic. Documentación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo.	(Facultad de Comunic. Documentación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo.	(Facultad de Comunic. Documentación. UGR)
Dr. Fco. Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de ISSI. UNED)
Belén Ávila Fernández.	(Facultad de Comunic. Documentación. UGR)
Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
M <sup>a</sup> Angeles Martínez Sánchez	(Facultad de Trabajo Social. UGR)
Juan Antonio	(Decsai. UGR)

# ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2015)

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

<b>Total Encuestas</b>
3002

### Total Encuestas Por Tipo de Usuario:

<b>Tipo Usuario</b>	<b>Total Encuestas</b>	<b>%</b>
Alumnos de grado y de primer ciclo (U. 1)	1755	58,4
Alumnos de segundo ciclo (U. 2)	447	14,89
Alumnos de tercer ciclo (U. 3)	353	11,75
PAS (U. 4)	136	4,53
PDI (U. 5)	220	7,32
Personal de la biblioteca (U. 6)	16	0,53
Usuarios externos (U. 7)	75	2,5
Total	3002	100

### Total Encuestas Por Biblioteca:

<b>Biblioteca</b>	<b>Total Encuestas</b>	<b>%</b>
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones (B. 1)	166	5,52
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura (B. 2)	57	1,89
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes (B. 3)	56	1,86
Biblioteca de la Facultad de Ciencias (B. 4)	313	10,42
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (B. 5)	330	11
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación (B. 6)	296	9,86
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (B. 7)	259	8,62
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (B. 8)	130	4,33
Biblioteca de la Facultad de Derecho (B. 9)	161	5,36
Biblioteca de la Facultad de Farmacia (B. 10)	85	2,83
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (B. 11)	366	12,19
Biblioteca de la Facultad de Psicología (B. 12)	147	4,89
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes (B. 13)	112	3,73
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria) (B. 14)	107	3,56
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta (B. 15)	31	1,03
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla (B. 16)	30	0,99
Biblioteca del Centro de Documentación Científica (B. 17)	8	0,26
Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía- Documentación y Odontología) (B. 18)	75	2,5
Biblioteca del Edificio Politécnico (I.Caminos y Arq. Técnica) (B. 19)	135	4,49
Biblioteca del Edificio San Jerónimo(E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social) (B. 20)	85	2,83
Biblioteca del Hospital Real (B. 21)	53	1,76
<b>TOTAL</b>	<b>3002</b>	<b>100,00</b>



## Total Encuestas Por Sexo:

Sexo	Total Encuestas	Porcentaje
Hombre (S. 1)	1311	43,67
Mujer (S. 2)	1691	56,32
TOTAL	3002	100

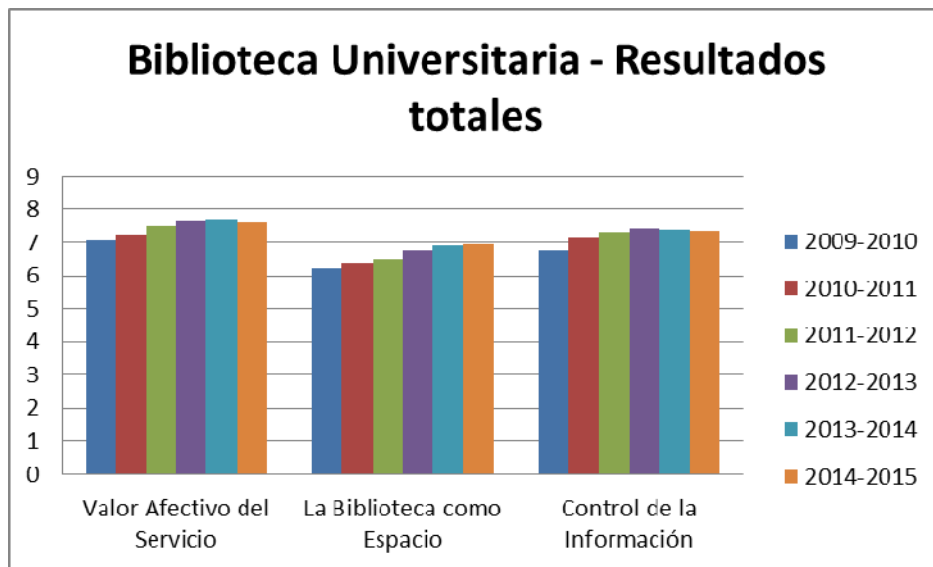
## C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada

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

Biblioteca Universidad de Granada – Resultados Totales		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.64	1.58
La Biblioteca como Espacio	6.93	2.08
Gestión de la Información	7.37	1.7

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

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA – RESULTADOS TOTALES						
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Valor Afectivo del Servicio	7,04	7,26	7,51	7,66	7,68	<b>7,64</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,23	6,38	6,5	6,77	6,9	<b>6,93</b>
Control de la Información	6,76	7,14	7,34	7,42	7,39	<b>7,37</b>



Como podemos observar los resultados han mejorado en los años estudiados, y para 2014-2015 son similares a años anteriores. Luego los resultados son buenos, se mantiene para todos los años.

La mejor puntuación se obtiene para el Valor Afectivo del servicio (7.64) 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 7.37, al ser la máxima nota posible un 9, la puntuación obtenida es buena. Esto quiere decir que los usuarios están bastante satisfechos con todo lo relacionado con los servicios de información que suministra la biblioteca.

## **D. Resultados por tipos de usuarios**

### **D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo**

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.55	1.61
La Biblioteca como Espacio	6.94	2.07
Gestión de la Información	7.32	1.73

### **D. 2. Estudiantes de segundo ciclo**

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Segundo Ciclo</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.55	1.64
La Biblioteca como Espacio	6.69	2.19
Gestión de la Información	7.19	1.79

### D. 3. Estudiantes de tercer ciclo

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Tercer Ciclo</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.65	1.62
La Biblioteca como Espacio	6.83	2.08
Gestión de la Información	7.37	1.61

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

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.17	1.05
La Biblioteca como Espacio	7.32	1.77
Gestión de la Información	7.81	1.24

### D. 5. Personal Docente e Investigador

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.24	1.31
La Biblioteca como Espacio	7.27	2.01
Gestión de la Información	7.79	1.49

## D. 6. Personal de la Biblioteca

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.37	0.7
La Biblioteca como Espacio	7.06	1.88
Gestión de la Información	8.29	0.89

## D. 7. Usuario Externos

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.62	1.59
La Biblioteca como Espacio	6.84	2.06
Gestión de la Información	7.29	1.6

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

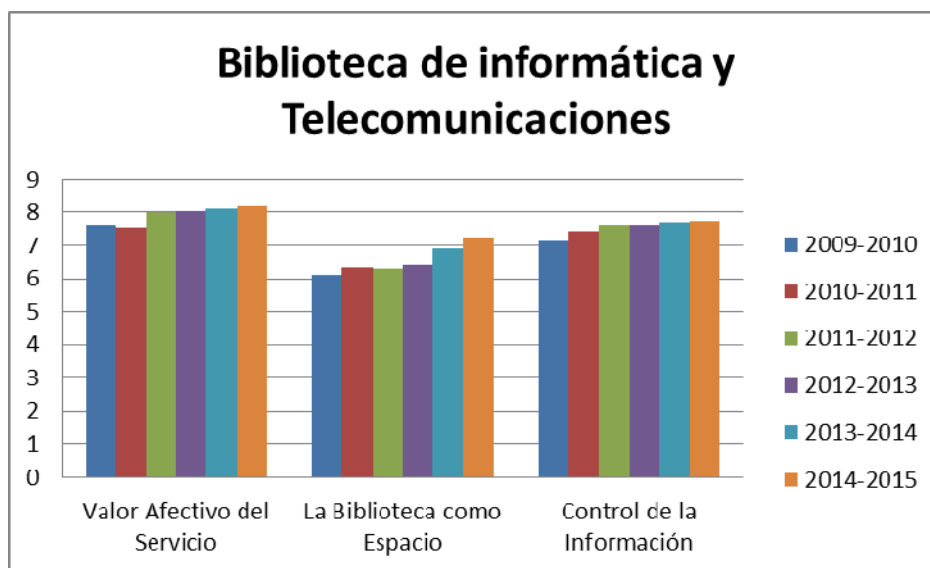
### E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.19	1.23
La Biblioteca como Espacio	7.19	1.86
Gestión de la Información	7.75	1.55

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

<b>BIBLIOTECA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES</b>						
	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,62	7,56	7,99	8,03	8,12	<b>8,19</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,11	6,34	6,29	6,43	6,89	<b>7,19</b>
Control de la Información	7,12	7,42	7,64	7,62	7,69	<b>7,75</b>



Como vemos la mejor puntuación es para el Valor Afectivo (8.19) y la segunda para el Control de la Información (7.75). El Control de la Información ha mejorado desde el primer estudio, pasando de 6.9 a 7.75. El espacio sigue siendo la valoración más baja (7.19), aunque ha mejorado algo respecto al estudio anterior. En conjunto podemos apreciar una mejora en todos los criterios.

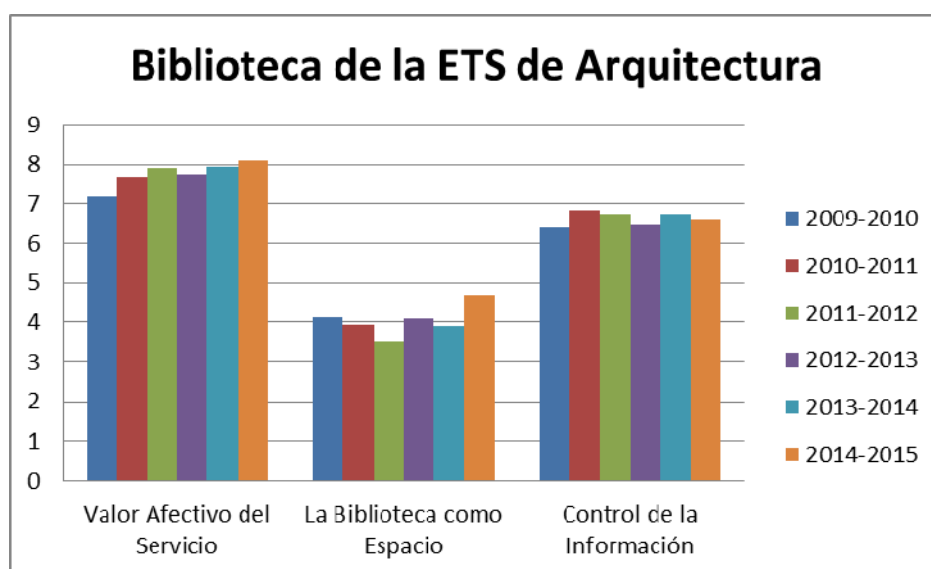
## E. 2. Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura

### 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	8.1	1.16
La Biblioteca como Espacio	4.68	2.46
Gestión de la Información	6.58	2.1

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

<b>BIBLIOTECA DE LA ETS DE ARQUITECTURA</b>						
	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,2	7,65	7,9	7,73	7,94	8,1
La Biblioteca Como Espacio	4,12	3,93	3,53	4,1	3,9	4,68
Control de la Información	6,41	6,84	6,73	6,47	6,73	6,58



Como vemos la puntuación de Valor Afectivo (8.1) 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 (4.68), en los estudios hechos esta nota ha sido siempre la mas baja. Ahora sin embargo ha subido a 4,68, pero hay mucho margen de mejora. Sin duda esta gran insatisfacción con el espacio debería ser uno de los puntos prioritarios a atender.

El Control de la Información está más o menos igual, 6.58.



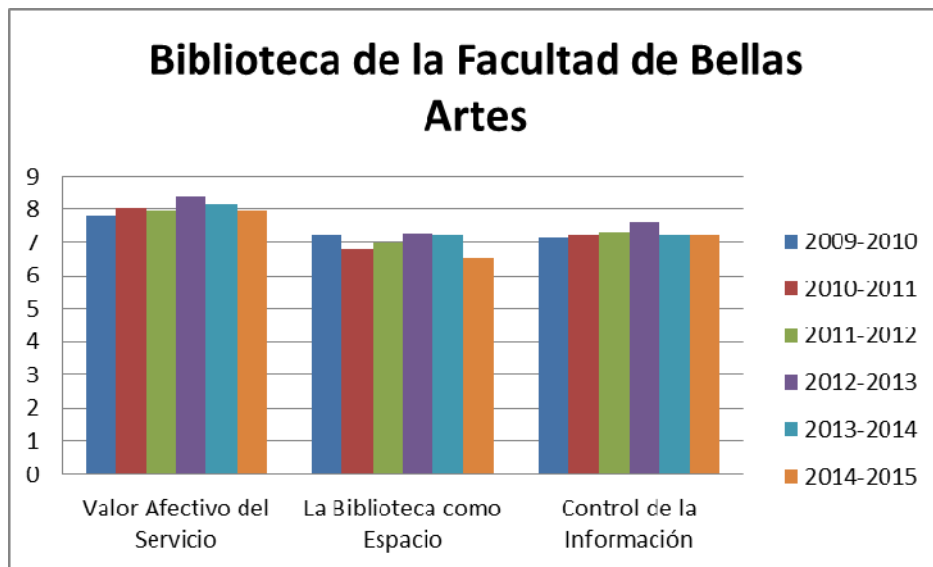
### E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.95	1.52
La Biblioteca como Espacio	6.53	1.97
Gestión de la Información	7.25	1.81

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE BELLAS ARTES</b>						
	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,8	8,02	7,96	8,37	8,16	<b>7,95</b>
La Biblioteca Como Espacio	7,24	6,78	6,99	7,27	7,21	<b>6,53</b>
Control de la Información	7,13	7,22	7,33	7,63	7,26	<b>7,25</b>



Como vemos esta biblioteca obtiene muy buenos resultados. En Valor Afectivo (7.95) está cerca del máximo, que sería 9. En el Control de la Información también consigue una buena valoración. En el espacio que oferta la biblioteca (6.53) obtiene una baja puntuación comparada con el año pasado.

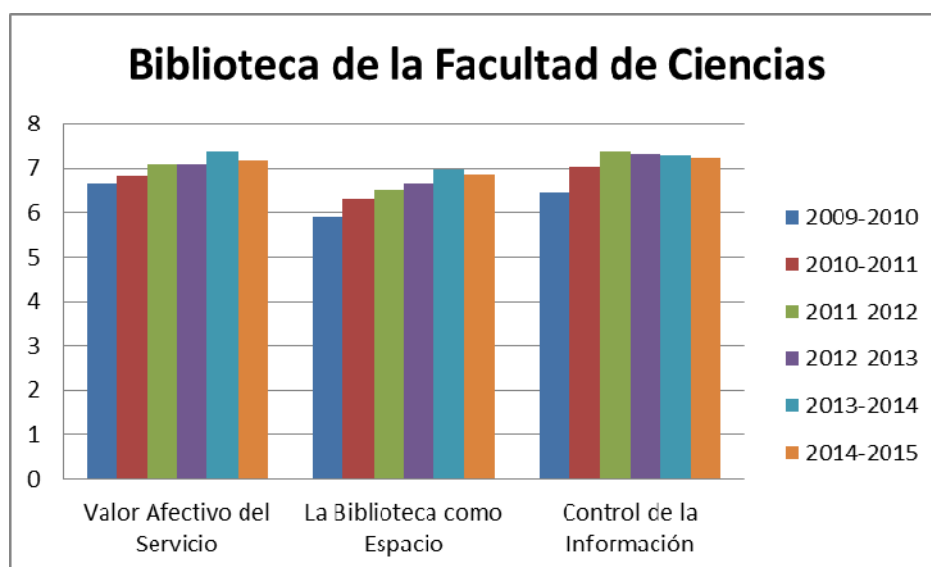
#### E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.18	1.76
La Biblioteca como Espacio	6.87	1.96
Gestión de la Información	7.23	1.78

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS</b>						
	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>
Valor Afectivo del Servicio	6,65	6,81	7,08	7,08	7,37	7,18
La Biblioteca Como Espacio	5,9	6,3	6,51	6,64	6,99	6,87
Control de la Información	6,44	7,03	7,37	7,31	7,29	7,23



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 Control de la Información (7.23). El espacio tiene una buena puntuación (6.87).

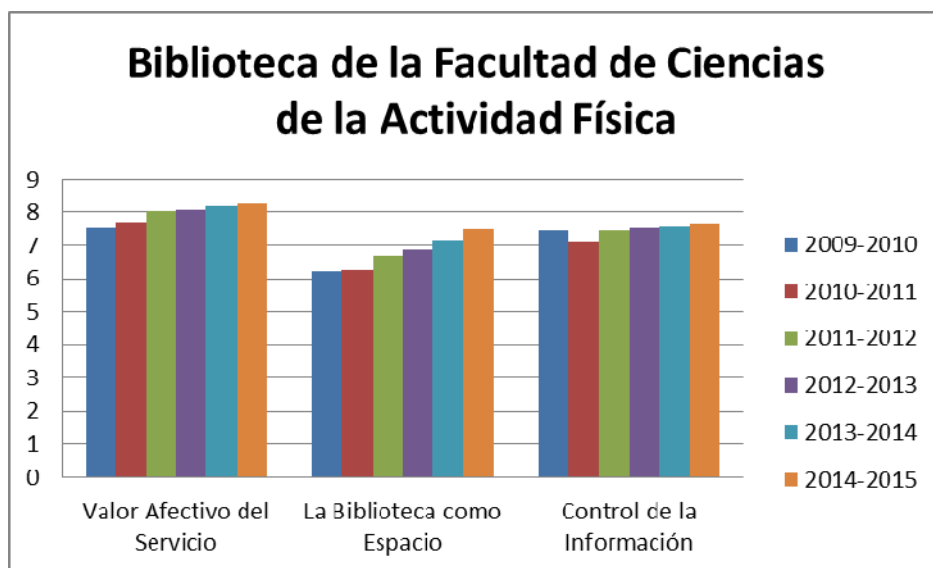
## E. 5. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.25	1.03
La Biblioteca como Espacio	7.52	1.58
Gestión de la Información	7.67	1.38

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FISICA</b>						
	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,54	7,68	8,02	8,08	8,17	<b>8,25</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,24	6,25	6,68	6,86	7,13	<b>7,52</b>
Control de la Información	7,48	7,1	7,47	7,53	7,57	<b>7,67</b>



Los resultados de esta biblioteca son buenos, la valoración más alta la consigue en el Valor Afectivo (8.25).

El espacio, que como vemos es el problema de algunas de las bibliotecas de la Universidad aquí obtiene una buena puntuación (7.52).

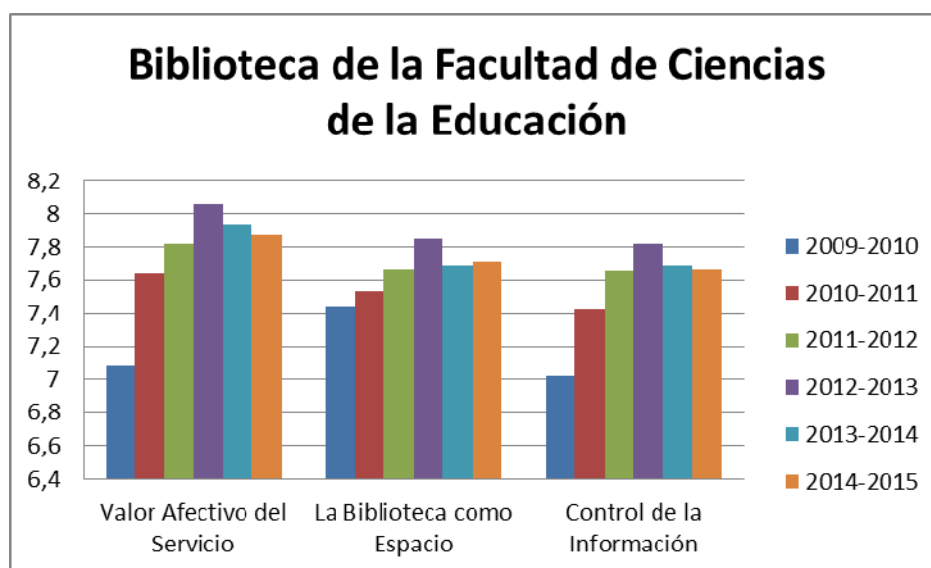
## E. 6. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.87	1.32
La Biblioteca como Espacio	7.71	1.59
Gestión de la Información	7.66	1.48

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION</b>						
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Valor Afectivo del Servicio	7,08	7,64	7,82	8,06	7,93	<b>7,87</b>
La Biblioteca Como Espacio	7,44	7,53	7,67	7,85	7,69	<b>7,71</b>
Control de la Información	7,02	7,43	7,65	7,82	7,69	<b>7,66</b>



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 (7.87). En el espacio que oferta la biblioteca consigue 7.71 puntos, una de las valoraciones más altas de todas las bibliotecas, luego es un modelo de buenas prácticas para otras bibliotecas.

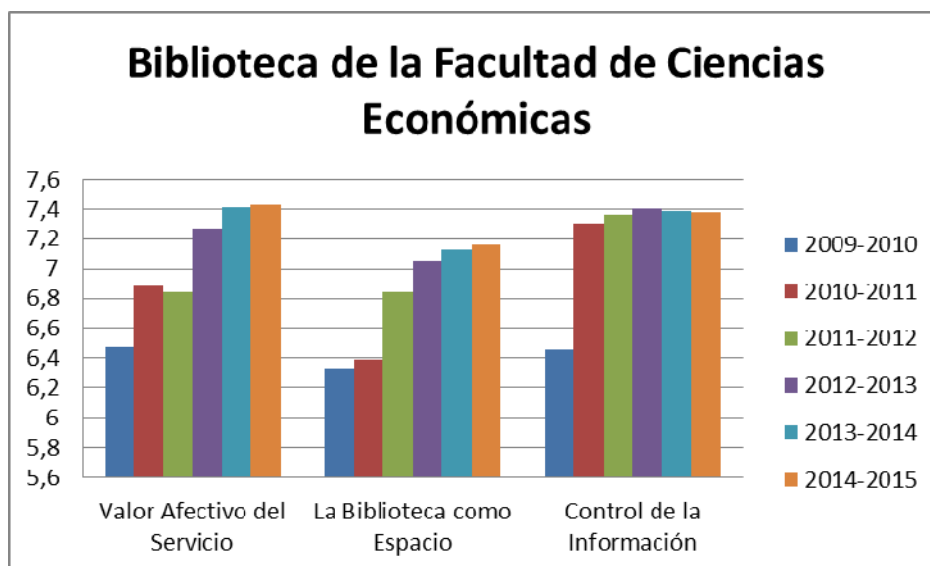
## E. 7. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.43	1.56
La Biblioteca como Espacio	7.16	1.7
Gestión de la Información	7.38	1.79

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS</b>						
	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>
Valor Afectivo del Servicio	6,47	6,88	6,84	7,27	7,41	<b>7,43</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,33	6,39	6,84	7,05	7,13	<b>7,16</b>
Control de la Información	6,46	7,3	7,36	7,4	7,39	<b>7,38</b>



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 (7.43), que en el Control de la Información (7.38).

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

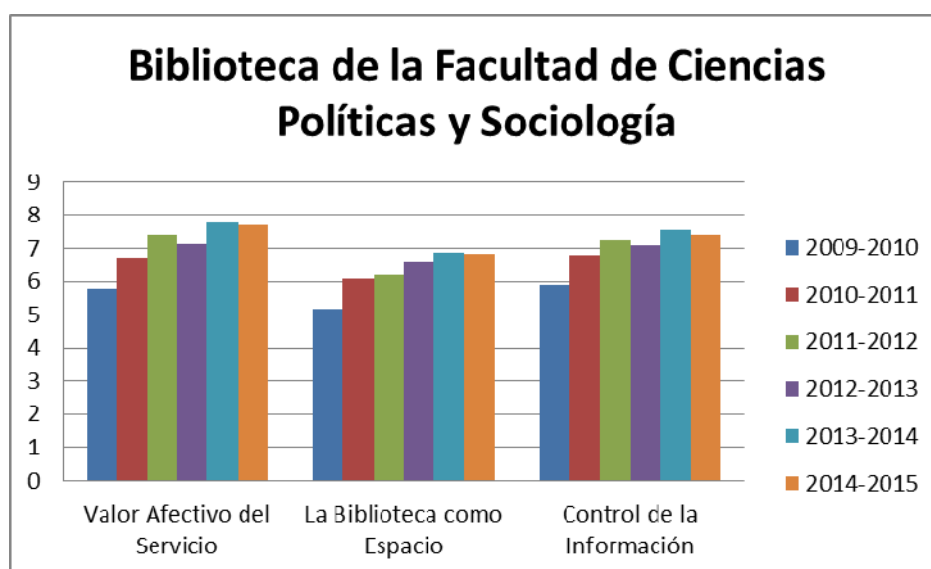
### E. 8. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.68	1.43
La Biblioteca como Espacio	6.82	1.91
Gestión de la Información	7.41	1.51

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



<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIOLOGIA</b>						
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Valor Afectivo del Servicio	5,79	6,72	7,39	7,15	7,77	<b>7,68</b>
La Biblioteca Como Espacio	5,19	6,06	6,18	6,62	6,87	<b>6,82</b>
Control de la Información	5,89	6,8	7,24	7,1	7,55	<b>7,41</b>



Esta biblioteca empeora en tres dimensiones respecto a los estudios anteriores. Mejor resultado en Valor Afectivo (7.68) que en Control de la Información (7.41).

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

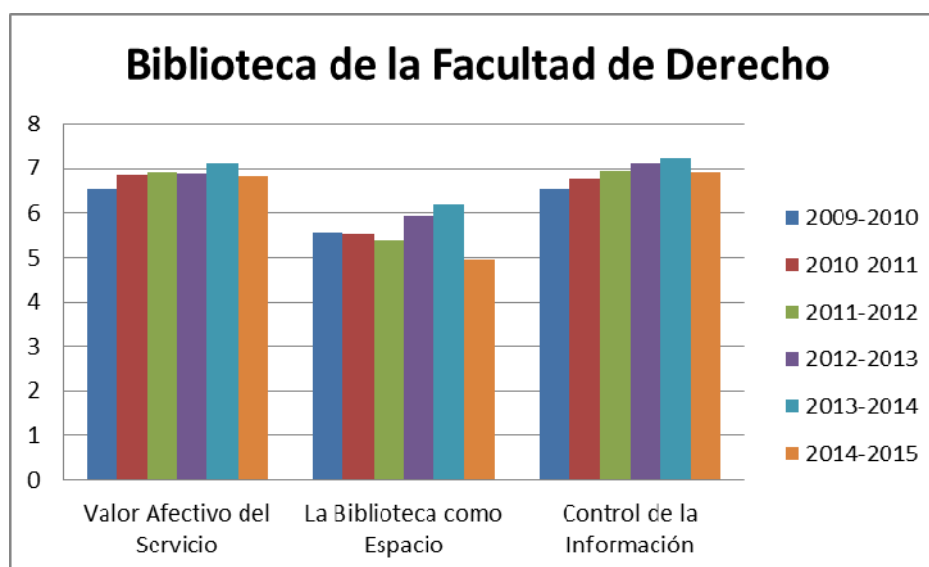
## E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6.82	2.16
La Biblioteca como Espacio	4.96	2.66
Gestión de la Información	6.92	2.02

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2013-2014	2014-2015
Valor Afectivo del Servicio	6,53	6,84	6,93	6,89	7,11	<b>6,82</b>
La Biblioteca Como Espacio	5,55	5,53	5,38	5,95	6,18	<b>4,96</b>
Control de la Información	6,52	6,76	6,94	7,13	7,22	<b>6,92</b>



Empeora notablemente en la categoría de Biblioteca como Espacio obteniendo un 4.96.

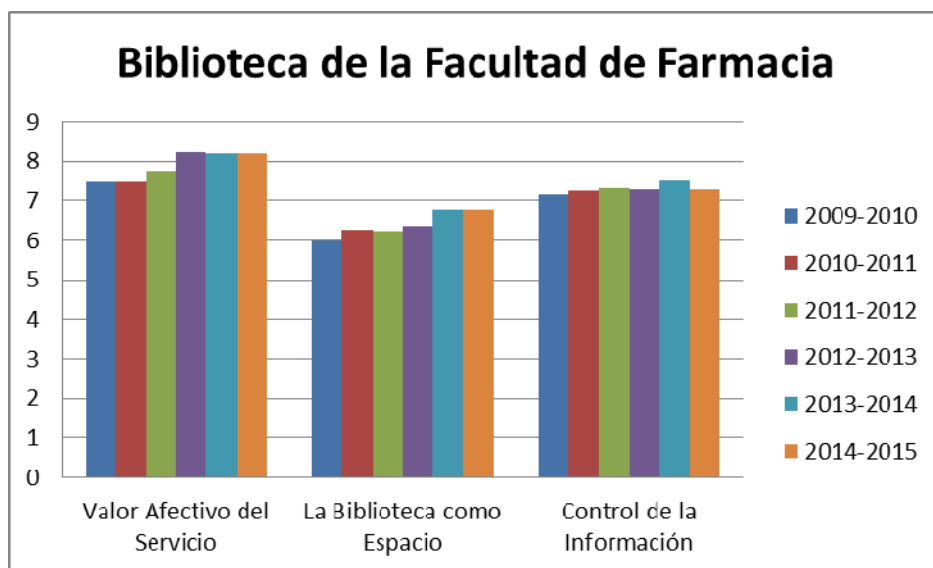
## E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.21	1.35
La Biblioteca como Espacio	6.77	1.96
Gestión de la Información	7.3	1.67

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FARMACIA</b>						
	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,51	7,49	7,75	8,23	8,21	8,21
La Biblioteca Como Espacio	5,98	6,26	6,23	6,36	6,79	6,77
Control de la Información	7,17	7,27	7,35	7,32	7,53	7,3



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 (6.77).

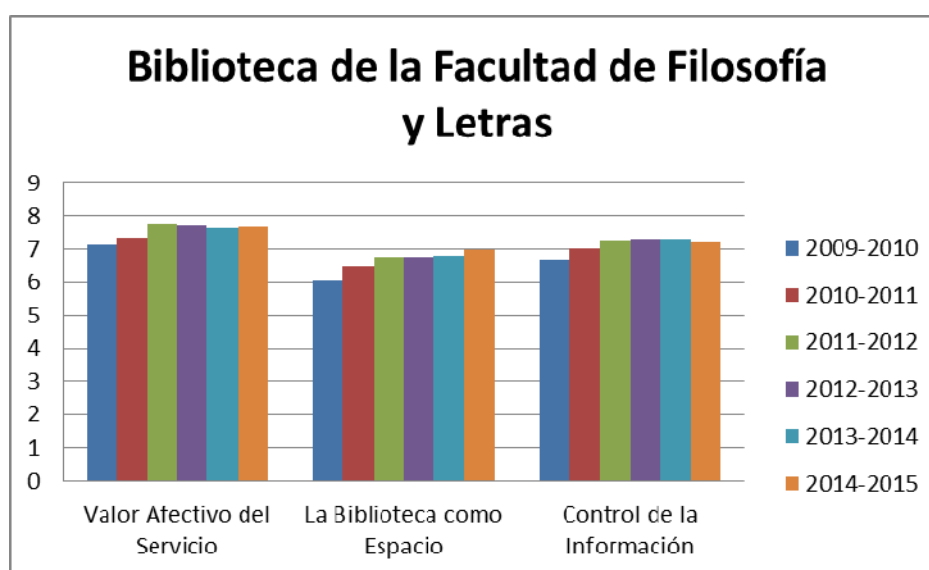
## E. 11. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

### 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	7.7	1.44
La Biblioteca como Espacio	7	1.95
Gestión de la Información	7.22	1.7

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS</b>						
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Valor Afectivo del Servicio	7,14	7,33	7,77	7,72	7,66	7,7
La Biblioteca Como Espacio	6,03	6,5	6,76	6,74	6,81	7
Control de la Información	6,67	7,02	7,26	7,29	7,3	7,22



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 (7.77), el más bajo en el espacio (7).

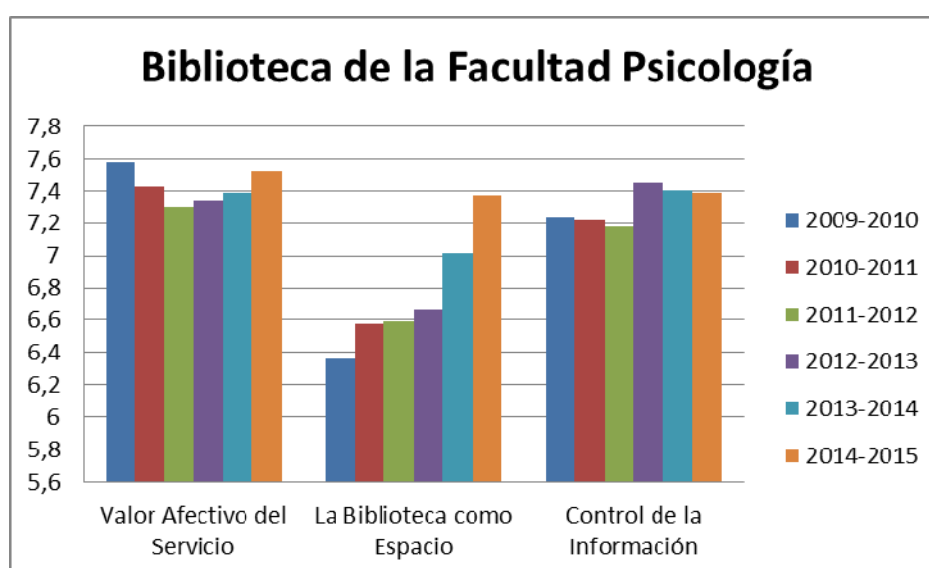
## E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.52	1.53
La Biblioteca como Espacio	7.37	1.69
Gestión de la Información	7.39	1.68

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA</b>						
	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2013-2014</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,58	7,43	7,3	7,34	7,39	<b>7,52</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,36	6,58	6,59	6,67	7,02	<b>7,37</b>
Control de la Información	7,24	7,22	7,18	7,45	7,4	<b>7,39</b>



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 Valor Afectivo del Servicio (7.52) y la más baja en el espacio (7.37).

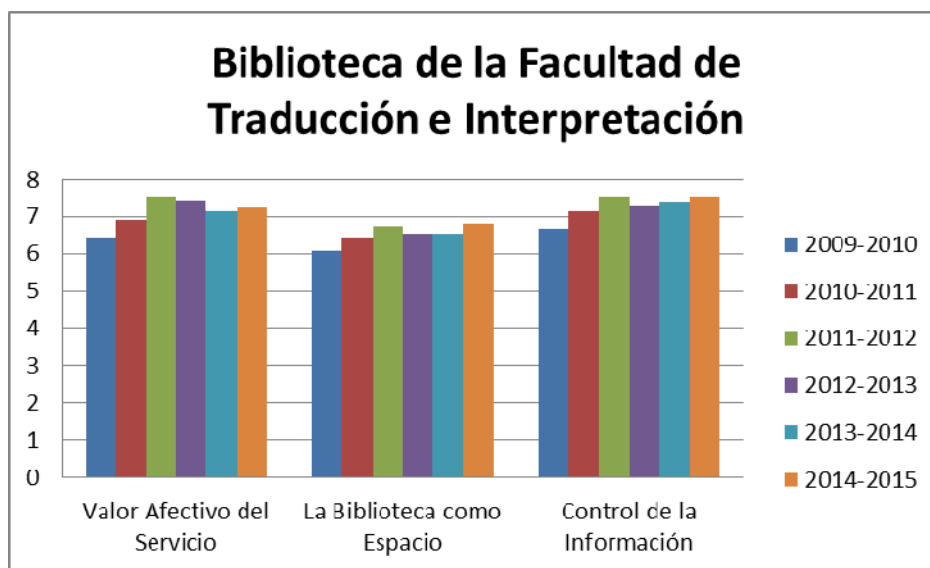
## E. 13. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.23	1.9
La Biblioteca como Espacio	6.8	2.12
Gestión de la Información	7.5	1.5

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

<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE TRADUCCION E INTERPRETACION</b>						
	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>
Valor Afectivo del Servicio	6,42	6,92	7,51	7,42	7,15	7,23
La Biblioteca Como Espacio	6,07	6,41	6,75	6,53	6,55	6,8
Control de la Información	6,66	7,14	7,5	7,29	7,39	7,5



Respecto a los estudios anteriores mejora. El mejor resultado en el Valor Afectivo del Servicio y Control de la Información (7.25 y 7.5 respectivamente), el más bajo, como viene siendo habitual en todas las bibliotecas vistas, en el espacio (6.8).

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)

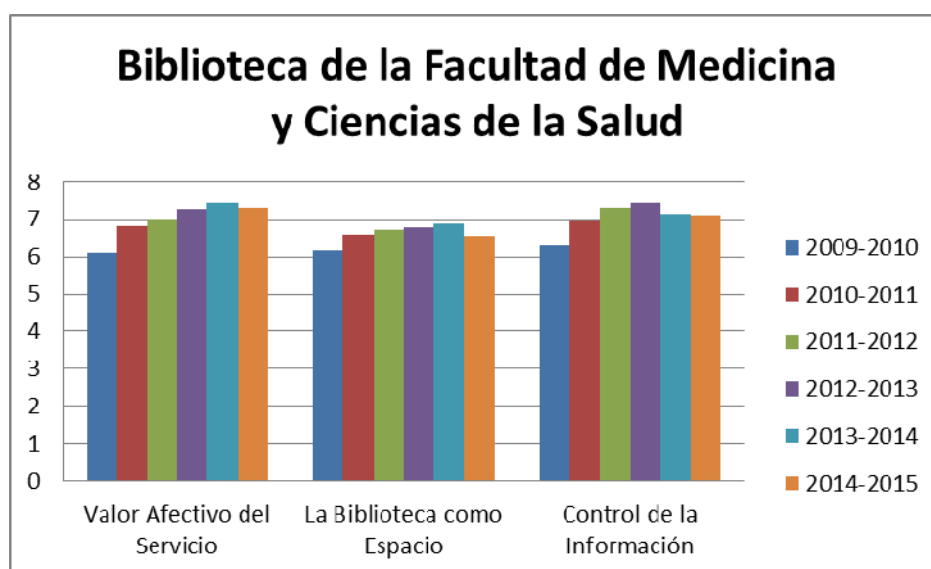
### E. 14. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.3	1.73
La Biblioteca como Espacio	6.53	2.11
Gestión de la Información	7.1	1.81

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



<b>BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD</b>						
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Valor Afectivo del Servicio	6,12	6,82	7	7,28	7,45	<b>7,3</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,18	6,58	6,7	6,76	6,88	<b>6,53</b>
Control de la Información	6,32	6,93	7,31	7,44	7,15	<b>7,1</b>



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

La mejor valoración en el Valor Afectivo (7.3), la dimensión con menos valoración el espacio (6.53).

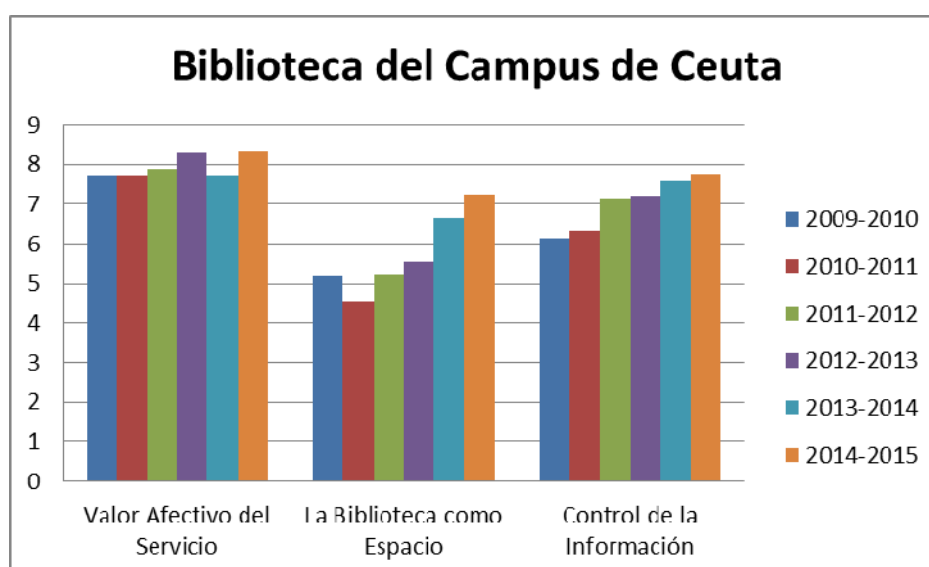
## E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

### 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	8.37	1.01
La Biblioteca como Espacio	7.26	1.9
Gestión de la Información	7.76	1.65

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

BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE CEUTA						
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2013-2014
Valor Afectivo del Servicio	7,71	7,74	7,88	8,34	7,72	8,37
La Biblioteca Como Espacio	5,19	4,54	5,24	5,55	6,64	7,26
Control de la Información	6,13	6,33	7,15	7,23	7,6	7,76



Esta biblioteca mejora en todas las dimensiones, se nota que progresa.

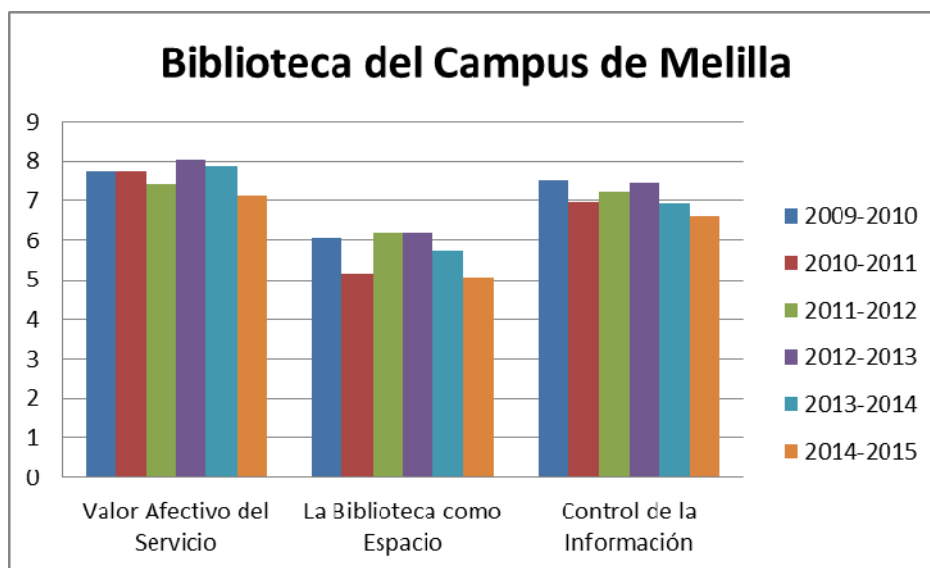
## E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.12	1.97
La Biblioteca como Espacio	5.07	2.77
Gestión de la Información	6.63	2.1

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

<b>BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE MELILLA</b>						
	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,75	7,77	7,45	8,05	7,88	<b>7,12</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,05	5,15	6,2	6,2	5,74	<b>5,07</b>
Control de la Información	7,55	6,97	7,22	7,48	6,94	<b>6,63</b>



Buena puntuación en Valor Afectivo (7.12), la valoración del espacio es baja (5.07). No se observa una tendencia de mejora en el transcurso de los años, más bien diríamos que muestra cierto estancamiento y decaimiento.

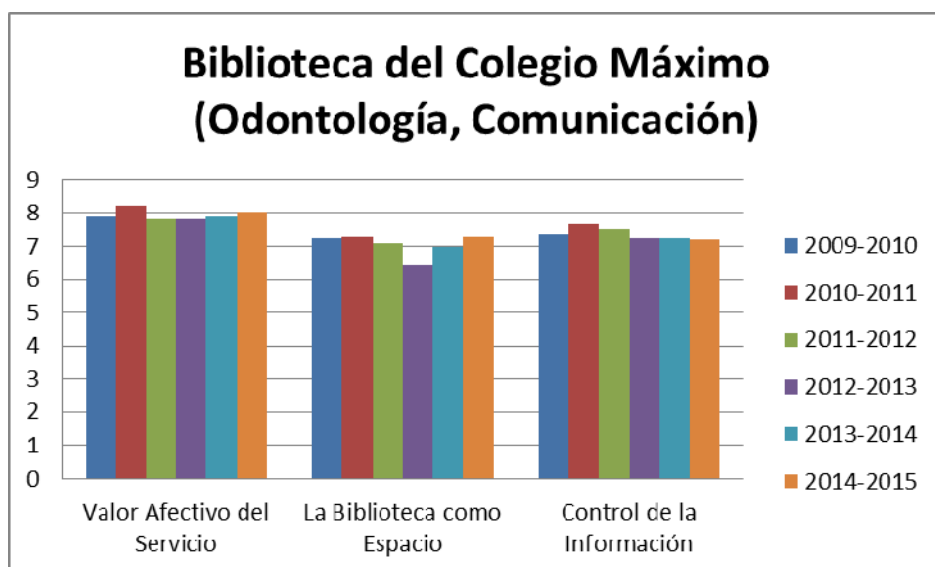
## E. 17. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.03	1.32
La Biblioteca como Espacio	7.28	1.64
Gestión de la Información	7.19	1.67

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

<b>BIBLIOTECA DEL COLEGIO MAXIMO (ODONTOLOGIA, COMUNICACIÓN)</b>						
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Valor Afectivo del Servicio	7,88	8,24	7,83	7,81	7,87	<b>8,03</b>
La Biblioteca Como Espacio	7,23	7,27	7,1	6,42	7	<b>7,28</b>
Control de la Información	7,36	7,67	7,52	7,25	7,24	<b>7,19</b>



Una puntuación en Valor Afectivo excelente (8.03). Las tres dimensiones están bien valoradas.

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

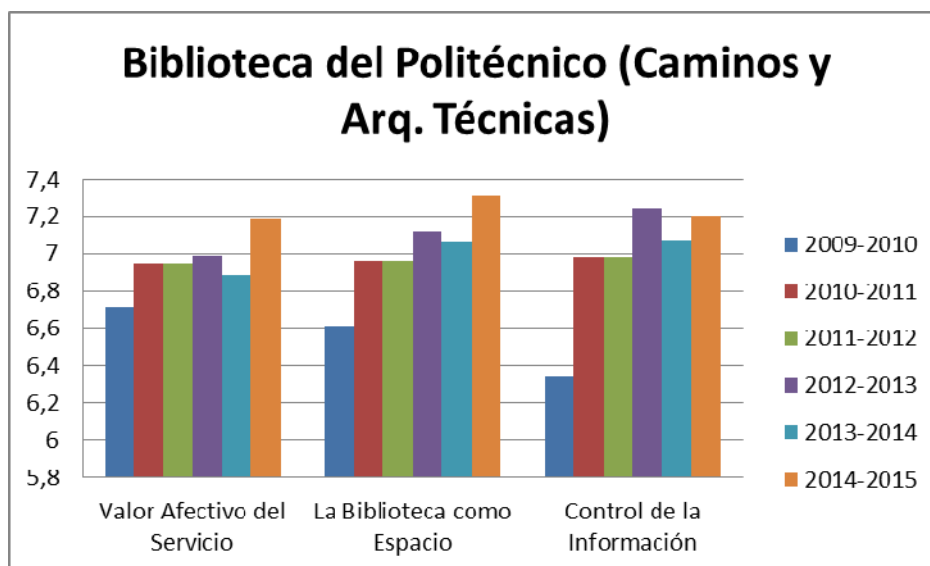
## E. 18. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos y Arq. Técnica)

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.19	1.67
La Biblioteca como Espacio	7.31	1.68
Gestión de la Información	7.2	1.77

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

<b>BIBLIOTECA DEL EDIFICIO POLITECNICO (CAMINOS Y ARQ. TECNICA)</b>						
	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>
Valor Afectivo del Servicio	6,71	6,95	6,95	6,99	6,89	<b>7,19</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,61	6,96	6,96	7,12	7,06	<b>7,31</b>
Control de la Información	6,34	6,98	6,98	7,24	7,07	<b>7,2</b>



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.

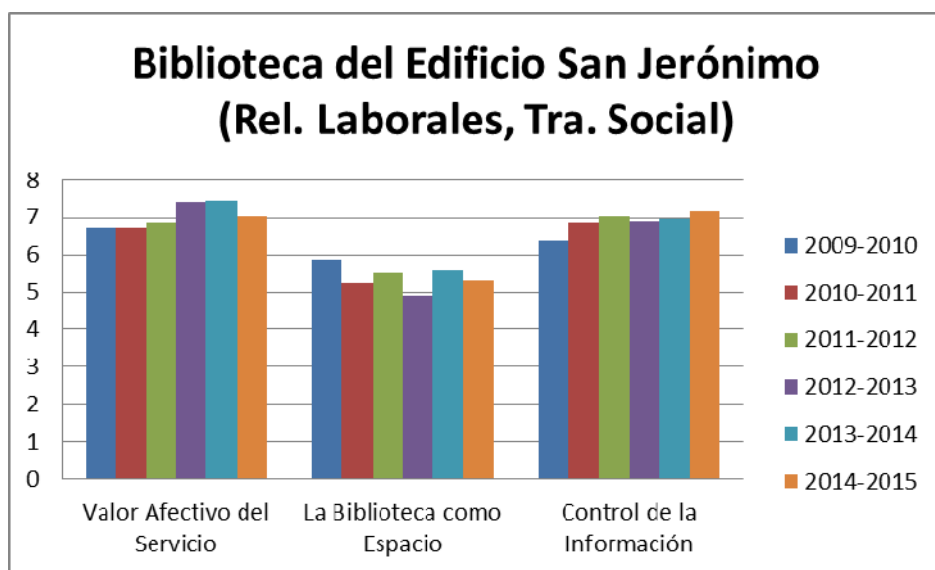
## E. 19. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.03	1.93
La Biblioteca como Espacio	5.29	2.27
Gestión de la Información	7.19	1.73

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

<b>BIBLIOTECA DEL EDIFICIO S. JERONIMO (REL. LABORALES, TRA. SOCIAL)</b>						
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Valor Afectivo del Servicio	6,72	6,7	6,83	7,41	7,45	<b>7,03</b>
La Biblioteca Como Espacio	5,88	5,23	5,51	4,89	5,58	<b>5,29</b>
Control de la Información	6,36	6,83	7,06	6,88	6,97	<b>7,19</b>



La peor puntuación es para la dimensión espacio (5.29) como venimos viendo para casi todas las bibliotecas del estudio. La mejor puntuación en Valor Afectivo del Servicio (7.03).



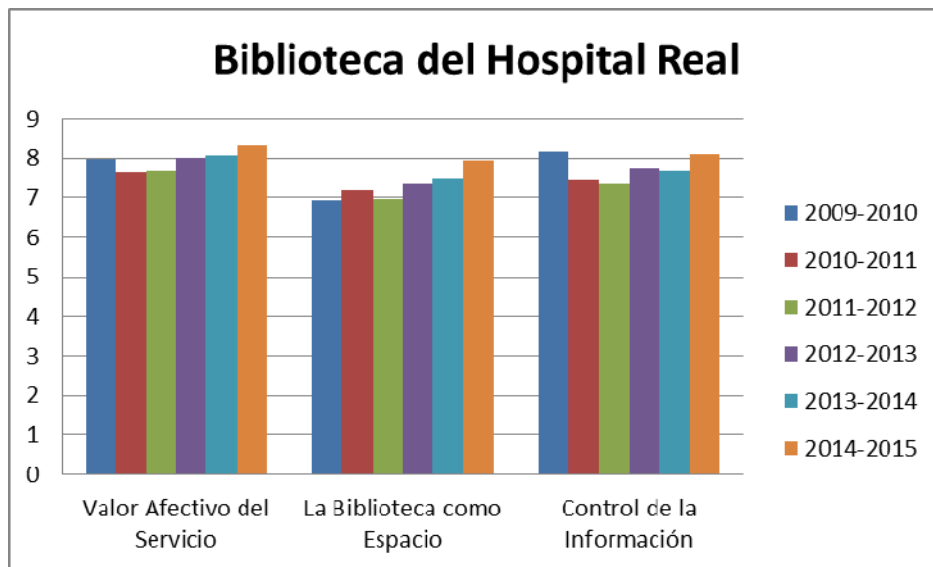
## E. 20. Biblioteca del Hospital Real

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

<b>Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado</b>		
	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.33	0.85
La Biblioteca como Espacio	7.94	1.38
Gestión de la Información	8.1	1.06

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

<b>BIBLIOTECA DEL HOSPITAL REAL</b>						
	<b>2009-2010</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2013-2014</b>
Valor Afectivo del Servicio	7,98	7,67	7,7	8,02	8,06	<b>8,33</b>
La Biblioteca Como Espacio	6,92	7,19	6,97	7,37	7,51	<b>7,94</b>
Control de la Información	8,17	7,48	7,37	7,77	7,7	<b>8,1</b>

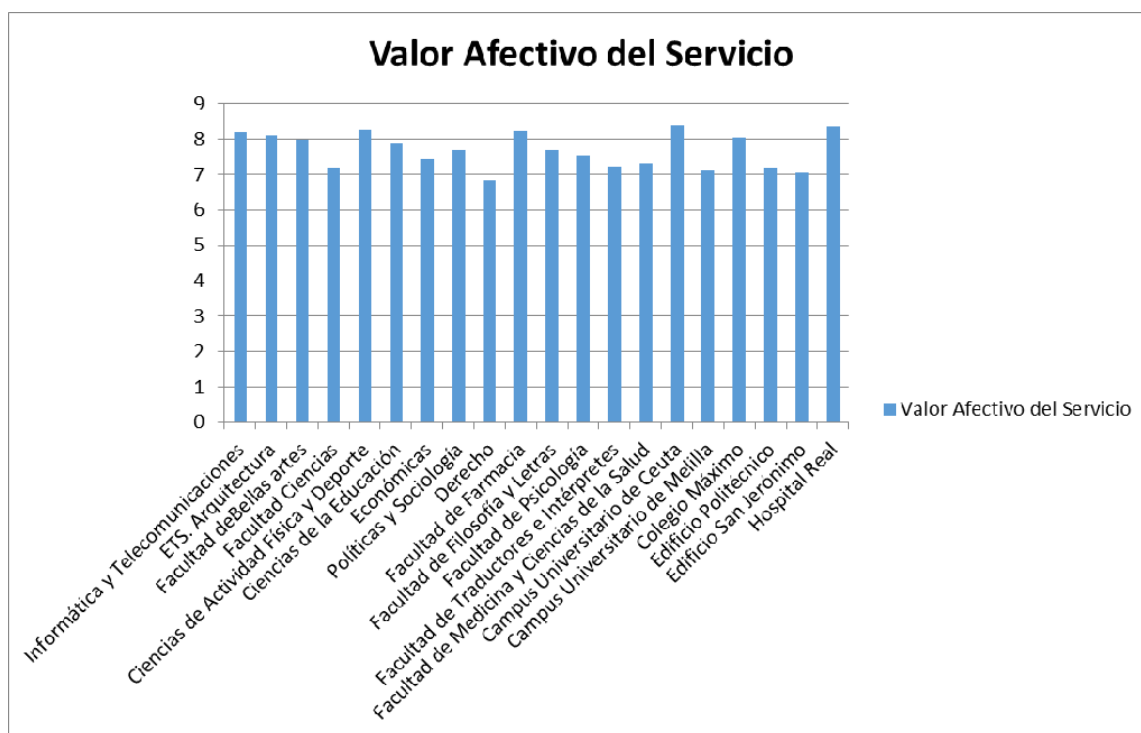


En las tres dimensiones obtiene buena puntuación, la mejor en Valor Afectivo (8.33). La más baja, pero una nota alta (7.94) es espacio, éste ha ido mejorando en todos los estudios menos en este último.

## D. 21. Comparando las bibliotecas de la UGR.

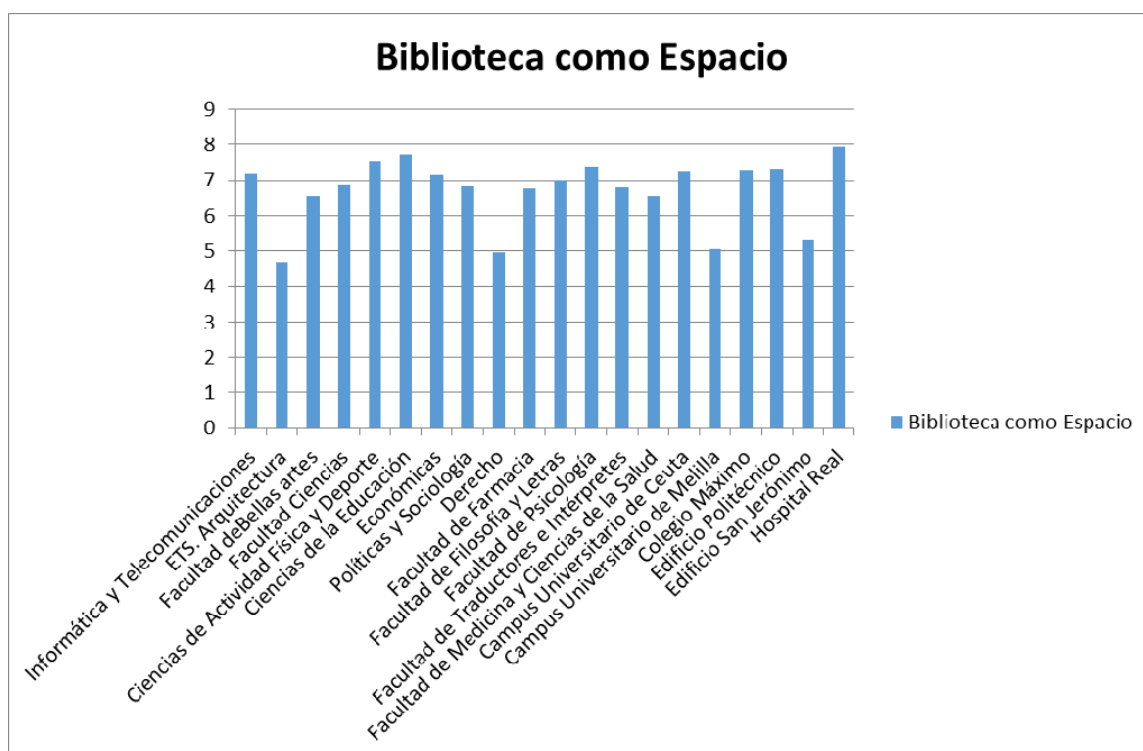
A continuación comparamos los datos de todas las bibliotecas de la UGR por categoría.

### Valor afectivo de Servicio



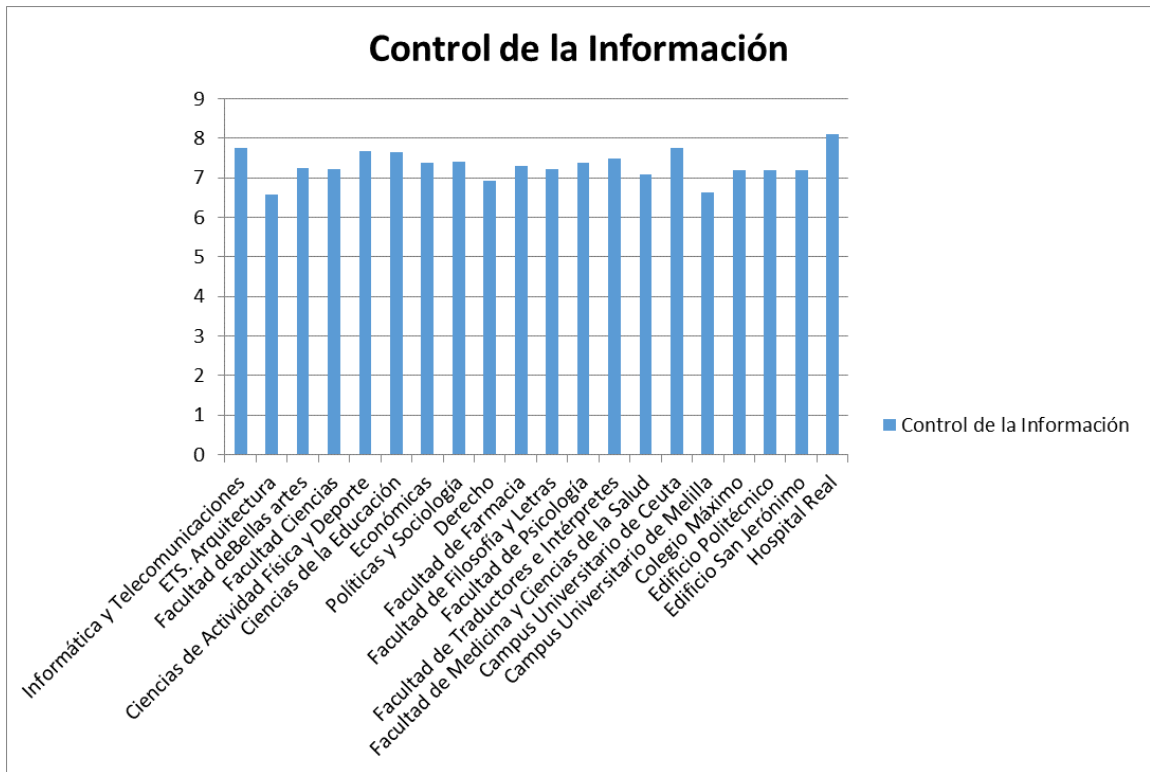
En general podemos ver que todas obtienen buenas puntuaciones que están en torno a 7, destacando algunos por encima de 8.

## La Biblioteca como Espacio



Este es el criterio en el que las bibliotecas presentan peor valoración, teniendo margen de mejora en todas ellas.

## Control de la Información



En esta categoría se observan también buenas valoraciones en torno a 7.

## 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	7.76	1.43	2987
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.67	1.62	2981
Af3	El personal es siempre amable	7.43	1.76	2959
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.72	1.54	2953
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.86	1.4	2942
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.66	1.6	2948
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.52	1.58	2915
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.43	1.78	2967
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.75	1.53	2979

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.25	1.74	2977
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.68	2.27	2964
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.12	1.86	2959
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.17	1.85	2976
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.41	2.68	2971
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.48	1.82	2992
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.61	1.51	2978
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.29	1.63	2970
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.31	1.75	2959
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.93	1.8	2974
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	1.77	2970
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.59	1.44	2985

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.57	1.86	2983
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.64</b>	<b>1.58</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.93</b>	<b>2.08</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.37</b>	<b>1.7</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.31</b>	<b>1.79</b>	

## 2. Resultados estudiantes de primer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.64	1.46	1751
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.54	1.67	1748
Af3	El personal es siempre amable	7.35	1.75	1743
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.64	1.55	1740
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.8	1.43	1724
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.58	1.61	1730



Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.44	1.6	1720
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.31	1.81	1741
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.68	1.57	1748
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.28	1.71	1745
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.69	2.29	1740
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.11	1.85	1737
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.21	1.83	1745
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.4	2.66	1743
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.35	1.86	1751
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.54	1.55	1747
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.3	1.63	1744
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.3	1.8	1740

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.85	1.82	1743
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	7.11	1.83	1743
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.53	1.45	1748
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.61	1.92	1746
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.55</b>	<b>1.61</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.94</b>	<b>2.07</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.32</b>	<b>1.73</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.27</b>	<b>1.8</b>	

### 3. Resultados estudiantes de segundo ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.68	1.48	447
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.62	1.64	446
Af3	El personal es siempre amable	7.32	1.83	437

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.62	1.65	436
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.79	1.41	443
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.62	1.63	442
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.39	1.63	435
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.25	1.88	444
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.68	1.59	445
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.03	1.92	444
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.36	2.32	443
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.91	2.03	441
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.95	1.95	444
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.18	2.75	441
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.39	1.87	447

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.5	1.57	444
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.17	1.72	444
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.04	1.94	443
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.7	1.86	446
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	6.8	1.85	446
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.51	1.56	447
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.38	1.96	447
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.55</b>	<b>1.64</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.69</b>	<b>2.19</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.19</b>	<b>1.79</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.14</b>	<b>1.87</b>	

#### 4. Resultados estudiantes de tercer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.85	1.4	350
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.71	1.66	350
Af3	El personal es siempre amable	7.36	1.85	348
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.72	1.62	348
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.83	1.5	348
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.59	1.71	348
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.57	1.55	345
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.48	1.76	349
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.7	1.54	351
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.11	1.79	351
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.57	2.18	346

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.08	1.87	349
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.01	1.97	352
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.39	2.6	351
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.48	1.77	353
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.69	1.38	350
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.14	1.62	347
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.32	1.61	350
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.91	1.75	351
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	7.27	1.64	348
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.63	1.39	350
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.48	1.74	350
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>7.65</b>	<b>1.62</b>	

	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.83</b>	<b>2.08</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.37</b>	<b>1.61</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.28</b>	<b>1.77</b>	

## 5. Resultados Personal de Administración y Servicios

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	8.23	1	132
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.27	0.92	132
Af3	El personal es siempre amable	8.04	1.24	131
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.15	0.99	129
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.21	1.18	126
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.21	0.99	127
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.05	1.06	125
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.15	1.08	131

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.18	1	131
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.67	1.34	130
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.16	1.98	130
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.53	1.34	128
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.55	1.5	130
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.68	2.7	129
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.03	1.45	132
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.99	1.05	131
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.78	1.15	132
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.88	1.15	130
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.55	1.34	129
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno	7.54	1.34	127



	mismo lo que busco			
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.77	1.11	132
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.92	1.34	132
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.17</b>	<b>1.05</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.32</b>	<b>1.77</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.81</b>	<b>1.24</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.77</b>	<b>1.35</b>	

## 6. Resultados Personal Docente e Investigador

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.33	1.22	219
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.32	1.18	218
Af3	El personal es siempre amable	8.09	1.56	213
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.28	1.26	214
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de	8.29	1.04	216

	responder a las preguntas que se le formulan			
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.17	1.52	216
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.13	1.35	205
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.21	1.41	215
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.35	1.21	217
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.52	1.65	216
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.14	2.16	215
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.46	1.81	213
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.31	1.79	215
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.94	2.66	216
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.28	1.36	218
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.1	1.29	216
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las	7.28	1.8	213

	necesidades de información que tengo			
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.62	1.5	208
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.65	1.6	214
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	7.75	1.41	216
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.01	1.23	217
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.61	1.73	218
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.24</b>	<b>1.31</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.27</b>	<b>2.01</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.79</b>	<b>1.49</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.77</b>	<b>1.6</b>	

## 7. Resultados Personal de la Biblioteca

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.46	0.66	13

Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.69	0.48	13
Af3	El personal es siempre amable	8.15	0.8	13
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.46	0.66	13
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.33	0.78	12
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.17	0.72	12
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.17	0.72	12
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.69	0.63	13
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.23	0.83	13
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.75	1.13	16
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.25	2.11	16
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.63	1.45	16
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.88	1.26	16
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y	4.81	3.43	16

estudio en grupo				
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.69	0.7	16
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.31	0.95	16
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	8.19	0.75	16
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.38	0.72	16
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.5	1.51	16
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	8.38	0.89	16
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.56	0.73	16
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.31	0.87	16
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>8.37</b>	<b>0.7</b>	
<b>La Biblioteca como Espacio</b>		<b>7.06</b>	<b>1.88</b>	
<b>Gestión de la Información</b>		<b>8.29</b>	<b>0.89</b>	
<b>Agregación total</b>		<b>7.91</b>	<b>1.16</b>	

## 8. Resultados Usuarios Externos

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.79	1.39	75
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.59	1.75	74
Af3	El personal es siempre amable	7.38	1.83	74
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.78	1.46	73
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.84	1.44	73
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.63	1.6	73
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.42	1.69	73
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.46	1.67	74
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.69	1.48	74
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.03	1.78	75
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.68	2.15	74

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.19	1.59	75
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.11	1.96	74
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.19	2.81	75
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.51	1.81	75
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.43	1.64	74
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.28	1.48	74
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.13	1.56	72
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.83	1.76	75
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.18	1.39	74
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.39	1.49	75
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.53	1.69	74
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>7.62</b>	<b>1.59</b>	

	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.84</b>	<b>2.06</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.29</b>	<b>1.6</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.25</b>	<b>1.75</b>	

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

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	8.19	1.13	165
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.09	1.29	164
Af3	El personal es siempre amable	8.25	1.3	161
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.33	1.09	163
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.27	1.15	163
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.32	1.17	164
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.97	1.34	159
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los	8.05	1.4	164



	usuarios			
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.24	1.21	165
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.84	1.19	165
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.06	2.21	162
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.8	1.41	163
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.54	1.54	165
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.72	2.97	165
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8	1.59	165
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.83	1.46	165
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.63	1.46	162
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.75	1.58	165
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.28	1.67	165

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	7.64	1.54	162
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.88	1.13	165
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.97	1.97	163
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.19</b>	<b>1.23</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.19</b>	<b>1.86</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.75</b>	<b>1.55</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.71</b>	<b>1.55</b>	

## 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	8.23	0.96	57
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.09	1.15	57
Af3	El personal es siempre amable	7.95	1.27	57

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.21	1.2	56
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.02	1.23	57
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.21	1.1	57
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8	1.18	56
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.14	1.14	57
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.09	1.17	57
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.09	2.24	56
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	3.95	2.45	56
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4.63	2.35	56
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.21	2.42	56
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.53	2.83	55
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.11	2.08	57

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.21	1.8	56
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.7	1.93	56
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.36	2.43	56
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.65	2.31	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	6.16	2.1	56
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	6.95	1.72	57
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.46	2.45	57
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.1</b>	<b>1.16</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>4.68</b>	<b>2.46</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>6.58</b>	<b>2.1</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.45</b>	<b>1.91</b>	

## 11. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.02	1.51	56
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.13	1.57	56
Af3	El personal es siempre amable	7.84	1.56	56
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8	1.45	56
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.16	1.29	55
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.93	1.56	54
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.84	1.57	55
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.64	1.68	56
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.95	1.48	56
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.98	1.71	56
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.98	2.24	56

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.91	1.73	55
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.84	1.78	56
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.96	2.39	56
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.45	1.98	56
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.59	1.44	56
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7	1.85	56
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.95	1.98	55
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.7	1.79	56
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.18	1.83	56
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.48	1.8	56
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.68	1.78	56
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>7.95</b>	<b>1.52</b>	

	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.53</b>	<b>1.97</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.25</b>	<b>1.81</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.24</b>	<b>1.77</b>	

## 12. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	7.28	1.62	312
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.29	1.82	313
Af3	El personal es siempre amable	6.73	1.94	312
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.27	1.75	312
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.52	1.62	307
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.09	1.82	308
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.06	1.71	307
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.97	1.84	312

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.37	1.74	313
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.17	1.78	312
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.75	2.06	308
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.96	1.76	310
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.04	1.83	311
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.44	2.35	312
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.35	1.9	313
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.44	1.67	313
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.15	1.7	309
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.12	1.91	311
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.6	1.92	312
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno	7.02	1.72	312



	mismo lo que busco			
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.57	1.43	313
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.59	1.96	312
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.18</b>	<b>1.76</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.87</b>	<b>1.96</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.23</b>	<b>1.78</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.09</b>	<b>1.83</b>	

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

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	8.33	0.93	330
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.27	1.13	330
Af3	El personal es siempre amable	8.27	0.96	326
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.43	0.84	326

Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.2	1.04	324
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.44	0.88	326
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.05	1.14	324
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.09	1.27	329
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.18	1.08	330
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.36	1.49	328
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.14	1.94	328
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.66	1.5	328
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.5	1.51	328
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.95	1.46	327
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.52	1.67	330
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.86	1.28	327

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.6	1.35	327
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.72	1.39	328
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.45	1.4	328
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	7.53	1.45	329
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.97	1.12	328
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.72	1.39	329
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.25</b>	<b>1.03</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.52</b>	<b>1.58</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.67</b>	<b>1.38</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.81</b>	<b>1.33</b>	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.96	1.24	292
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.94	1.28	292
Af3	El personal es siempre amable	7.61	1.54	289
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.92	1.28	289
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.1	1.13	289
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.88	1.27	288
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.7	1.35	282
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.81	1.44	290
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.9	1.31	291
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.77	1.42	291
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.31	1.95	291

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.87	1.27	285
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.66	1.62	290
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.92	1.68	289
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.87	1.55	293
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.83	1.35	290
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.65	1.28	290
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.58	1.55	288
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.57	1.47	289
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	1.6	291
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.75	1.41	291
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.71	1.65	290
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>7.87</b>	<b>1.32</b>	

	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.71</b>	<b>1.59</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.66</b>	<b>1.48</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.75</b>	<b>1.46</b>	

### 15. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	7.61	1.37	257
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.26	1.59	256
Af3	El personal es siempre amable	7.25	1.71	256
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.56	1.53	255
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.79	1.29	255
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.48	1.58	256
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.3	1.59	252
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.09	1.74	256

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.54	1.64	257
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.12	1.58	257
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.69	2.04	257
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.02	1.67	258
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.08	1.71	258
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.88	1.5	257
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.47	1.89	259
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.47	1.59	258
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.42	1.63	259
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.34	1.96	259
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.74	1.79	258
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno	7.32	1.85	257

	mismo lo que busco			
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.47	1.5	258
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.82	2.14	259
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.43</b>	<b>1.56</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.16</b>	<b>1.7</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.38</b>	<b>1.79</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.32</b>	<b>1.68</b>	

## 16. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.82	1.17	130
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.56	1.57	130
Af3	El personal es siempre amable	7.54	1.47	129
Af4	El personal muestra buena disposición para	7.84	1.32	128



	responder a las preguntas planteadas			
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.88	1.45	126
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.68	1.28	128
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.66	1.45	128
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.33	1.7	130
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.85	1.42	130
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.42	1.56	130
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.55	2.19	130
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.09	1.61	129
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.3	1.44	130
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.72	2.74	130
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.48	1.74	130
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar	7.62	1.38	130

	información por uno mismo			
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.38	1.38	129
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.24	1.53	129
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.21	1.55	130
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.16	1.68	129
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.64	1.31	129
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.53	1.49	128
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.68</b>	<b>1.43</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.82</b>	<b>1.91</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.41</b>	<b>1.51</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.3</b>	<b>1.62</b>	

## 17. Biblioteca de la Facultad de Derecho

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.01	2.05	158
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.98	2.18	157
Af3	El personal es siempre amable	6.33	2.39	155
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.73	2.27	153
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.51	1.74	155
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.56	2.33	156
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.84	2.07	152
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.48	2.27	155
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.92	2.12	158
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.7	2.54	159
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	4.77	2.66	158

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.2	2.58	160
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.45	2.66	159
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	3.69	2.86	158
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.2	2.08	160
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.19	2.04	160
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.79	2.04	159
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.97	1.9	157
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.16	2.15	160
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	6.74	1.92	158
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.14	1.9	161
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.13	2.1	159
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>6.82</b>	<b>2.16</b>	

	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>4.96</b>	<b>2.66</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>6.92</b>	<b>2.02</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.23</b>	<b>2.28</b>	

## 18. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	8.29	1.27	85
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.29	1.42	85
Af3	El personal es siempre amable	8.13	1.47	84
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.27	1.27	85
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.07	1.42	85
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.36	1.3	84
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8	1.33	83
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.22	1.42	85

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.23	1.23	84
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.14	1.55	83
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.72	2.03	82
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.65	1.84	83
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.99	1.74	83
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.36	2.66	84
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.55	1.69	85
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.47	1.48	85
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.08	1.8	85
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.33	1.7	84
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.9	1.69	83
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno	7.23	1.84	82

	mismo lo que busco			
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.39	1.4	84
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.48	1.76	85
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.21</b>	<b>1.35</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.77</b>	<b>1.96</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.3</b>	<b>1.67</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.43</b>	<b>1.66</b>	

#### 19. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.8	1.31	364
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.82	1.38	363
Af3	El personal es siempre amable	7.48	1.6	361
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.76	1.34	362
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.95	1.26	355

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.64	1.51	358
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.54	1.53	356
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.39	1.7	360
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.9	1.36	361
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.51	1.49	362
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.04	2.07	360
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.39	1.64	360
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.52	1.65	363
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.52	2.89	360
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.23	1.89	364
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.64	1.36	361
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.13	1.66	361



CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.96	1.85	358
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.92	1.73	363
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	7.01	1.86	363
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.49	1.37	362
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.41	1.87	364
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.7</b>	<b>1.44</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7</b>	<b>1.95</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.22</b>	<b>1.7</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.31</b>	<b>1.7</b>	

## 20. Biblioteca de la Facultad de Psicología

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.48	1.37	147

Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.53	1.81	147
Af3	El personal es siempre amable	7.1	1.71	147
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.61	1.43	146
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.87	1.27	145
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.4	1.63	146
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.6	1.37	146
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.22	1.9	147
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.85	1.29	146
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.73	1.31	147
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.07	2.29	147
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.66	1.31	147
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.75	1.29	146
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y	6.64	2.26	147

estudio en grupo				
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.46	1.93	146
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.88	1.4	145
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.31	1.58	146
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.31	1.52	147
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.92	1.91	146
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.1	1.86	146
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.75	1.45	147
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.37	1.77	147
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>7.52</b>	<b>1.53</b>	
<b>La Biblioteca como Espacio</b>		<b>7.37</b>	<b>1.69</b>	
<b>Gestión de la Información</b>		<b>7.39</b>	<b>1.68</b>	
<b>Agregación total</b>		<b>7.43</b>	<b>1.63</b>	

## 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	7.33	1.75	112
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.27	2.03	112
Af3	El personal es siempre amable	6.77	2.14	108
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.15	2	108
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.58	1.68	112
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.08	1.9	110
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.38	1.69	109
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.15	2.09	110
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.38	1.78	111
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.21	1.85	111
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.66	2.11	110

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.9	2.09	110
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.99	1.92	111
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.23	2.61	111
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.75	1.44	111
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.85	1.16	110
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.38	1.58	111
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.37	1.59	112
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.58	1.95	111
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	7.26	1.52	112
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.83	1.15	112
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8	1.6	112
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>7.23</b>	<b>1.9</b>	

	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.8</b>	<b>2.12</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.5</b>	<b>1.5</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.18</b>	<b>1.84</b>	

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

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	7.59	1.35	107
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.3	1.77	106
Af3	El personal es siempre amable	6.97	1.9	106
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.39	1.62	106
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.5	1.6	107
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.37	1.73	107
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.08	1.89	104
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.95	2.06	107

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.56	1.61	107
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.38	1.57	107
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.18	2.58	107
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.13	1.59	106
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.97	1.94	107
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.98	2.88	107
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.08	1.9	107
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.26	1.72	107
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.14	1.86	105
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.23	1.76	103
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.62	1.82	107
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno	6.7	1.99	105

	mismo lo que busco			
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.42	1.35	107
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.36	2.04	107
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.3</b>	<b>1.73</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.53</b>	<b>2.11</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.1</b>	<b>1.81</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.98</b>	<b>1.88</b>	

### 23. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	8.61	0.76	31
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.23	1.15	31
Af3	El personal es siempre amable	8.42	0.81	31
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.4	0.93	30



Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.1	1.32	30
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.48	0.85	31
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.43	0.9	30
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.16	1.29	31
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.52	1.09	31
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.77	1.25	30
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.93	2.43	30
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.37	1.96	30
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.77	1.3	30
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.47	2.54	30
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.84	1.81	31
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.13	1.2	31

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.1	1.94	31
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.1	1.47	31
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.81	1.66	31
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.16	1.97	31
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.9	1.56	31
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.03	1.62	31
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.37</b>	<b>1.01</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.26</b>	<b>1.9</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.76</b>	<b>1.65</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.8</b>	<b>1.52</b>	

## 24. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	6.97	1.71	30
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.27	2.07	30
Af3	El personal es siempre amable	7.07	2.21	30
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.34	1.86	29
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.89	2.21	27
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.25	1.86	28
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.97	1.95	29
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.1	2.12	30
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.24	1.72	29
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.43	2.76	30
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	4.67	2.66	30

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.13	2.87	30
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.37	2.76	30
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.73	2.78	30
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.13	2.03	30
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.03	1.92	30
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6	2.15	30
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.71	2	28
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.52	2.35	29
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	6.93	1.98	28
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	6.83	2.09	30
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.86	2.28	29
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>7.12</b>	<b>1.97</b>	

	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>5.07</b>	<b>2.77</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>6.63</b>	<b>2.1</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>6.27</b>	<b>2.28</b>	

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

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desviación Típica</b>	<b>Número de respuestas (n)</b>
Af1	El personal le inspira confianza	8.12	1.15	75
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.99	1.41	75
Af3	El personal es siempre amable	8.09	1.2	74
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.25	1.18	73
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.93	1.43	74
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.16	1.27	74
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.75	1.44	73
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.1	1.39	72

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.91	1.4	75
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.3	1.39	74
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.93	1.93	74
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.52	1.32	73
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.34	1.56	74
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.33	1.98	73
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.33	1.76	75
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.5	1.67	74
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.28	1.49	75
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.24	1.69	72
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.56	1.89	73
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno	6.82	1.66	74

	mismo lo que busco			
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.52	1.39	75
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.28	1.81	75
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.03</b>	<b>1.32</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.28</b>	<b>1.64</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.19</b>	<b>1.67</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.5</b>	<b>1.54</b>	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.5	1.41	135
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.14	1.7	133
Af3	El personal es siempre amable	6.89	1.9	132
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.23	1.67	132
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.39	1.51	134

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.18	1.69	133
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7	1.62	132
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.86	1.94	133
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.5	1.62	133
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.68	1.35	134
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.17	1.86	134
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.4	1.45	134
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.49	1.39	134
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.81	2.35	135
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.34	1.95	135
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.53	1.33	135
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.07	1.71	135



CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.14	1.95	134
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.75	1.68	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	7.06	1.95	135
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.28	1.42	134
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.41	2.16	135
	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.19</b>	<b>1.67</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.31</b>	<b>1.68</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>7.2</b>	<b>1.77</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>7.23</b>	<b>1.71</b>	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.17	1.83	84

Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.99	1.95	84
Af3	El personal es siempre amable	6.92	2.08	85
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.94	1.84	85
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.38	1.8	84
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.22	1.72	82
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.04	2	82
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.64	2.19	84
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7	1.93	85
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.01	1.92	85
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	4.98	2.44	84
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.48	2.04	83
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.93	2.13	85
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y	4.04	2.8	85

estudio en grupo				
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.41	1.95	85
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.34	1.68	85
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.96	1.68	84
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.37	1.61	82
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.94	1.62	84
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.56	1.76	85
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.32	1.65	85
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.62	1.9	85
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>		<b>7.03</b>	<b>1.93</b>	
<b>La Biblioteca como Espacio</b>		<b>5.29</b>	<b>2.27</b>	
<b>Gestión de la Información</b>		<b>7.19</b>	<b>1.73</b>	
<b>Agregación total</b>		<b>6.5</b>	<b>1.98</b>	

## 28. Biblioteca del Hospital Real

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.38	0.75	52
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.42	0.98	52
Af3	El personal es siempre amable	8.31	0.76	52
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.22	0.83	51
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.42	0.81	50
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.4	0.7	50
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.2	0.98	49
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.33	0.99	51
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.29	0.85	52
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.46	0.75	52

Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	8.1	1.38	52
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.12	1.01	51
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.31	0.85	52
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.69	2.89	52
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.37	0.93	52
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.17	0.94	52
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.94	1.11	52
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.04	0.95	52
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.94	1.1	50
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	8.08	1.11	51
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.13	1.1	52
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.15	1.24	52

	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>8.33</b>	<b>0.85</b>	
	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>7.94</b>	<b>1.38</b>	
	<b>Gestión de la Información</b>	<b>8.1</b>	<b>1.06</b>	
	<b>Agregación total</b>	<b>8.12</b>	<b>1.1</b>	