



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2017)**

Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)

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



Granada, Marzo 2017

Grupo de investigación SECABA

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

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

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

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

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

Los componentes del grupo son:

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

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2017)

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

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

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

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

A. 2. Elección de la encuesta

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

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

A. 3. LibQual

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

Los Objetivos de Libqual [2006 a] son:

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

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

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

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

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

A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta

Valor Afectivo del servicio:

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

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

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

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

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

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

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

La Biblioteca como Espacio:

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

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

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

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

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

Control de la Información:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Ficha Técnica

Número Total de Encuestas Contestadas:

Total Encuestas
1889

Total Encuestas Por Tipo de Usuario:

Tipo Usuario	Total Encuestas	%
Alumnos de grado y de primer ciclo (U. 1)	1151	60,93
Alumnos de segundo ciclo (U. 2)	255	13,49
Alumnos de tercer ciclo (U. 3)	204	10,79
PAS (U. 4)	72	3,8
PDI (U. 5)	126	6,67
Personal de la biblioteca (U. 6)	12	0,63
Usuarios externos (U. 7)	69	3,6
Total	1889	100

Total Encuestas Por Biblioteca:

Biblioteca	Total Encuestas	%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones (B. 1)	69	3,65272631
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura (B. 2)	44	2,32927475
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes (B. 3)	35	1,85283219
Biblioteca de la Facultad de Ciencias (B. 4)	229	12,1228163
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (B. 5)	183	9,68766543
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación (B. 6)	168	8,89359449
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (B. 7)	110	5,82318687
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (B. 8)	81	4,28798306
Biblioteca de la Facultad de Derecho (B. 9)	150	7,94070937
Biblioteca de la Facultad de Farmacia (B. 10)	74	3,91741662
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (B. 11)	206	10,9052409

Biblioteca de la Facultad de Psicología (B. 12)	113	5,98200106
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes (B. 13)	54	2,85865537
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria) (B. 14)	107	5,66437268
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta (B. 15)	34	1,79989412
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla (B. 16)	24	1,2705135
Biblioteca del Centro de Documentación Científica (B. 17)	7	0,37056644
Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía-Documentación y Odontología) (B. 18)	39	2,06458444
Biblioteca del Edificio Politécnico (I.Caminos y Arq. Técnica) (B. 19)	67	3,54685019
Biblioteca del Edificio San Jerónimo(E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social) (B. 20)	63	3,33509794
Biblioteca del Hospital Real (B. 21)	32	1,694018
TOTAL	1889	100,00

Total Encuestas Por Sexo:

Sexo	Total Encuestas	Porcentaje
Hombre (S. 1)	748	39,59
Mujer (S. 2)	1141	60,4
TOTAL	1889	100

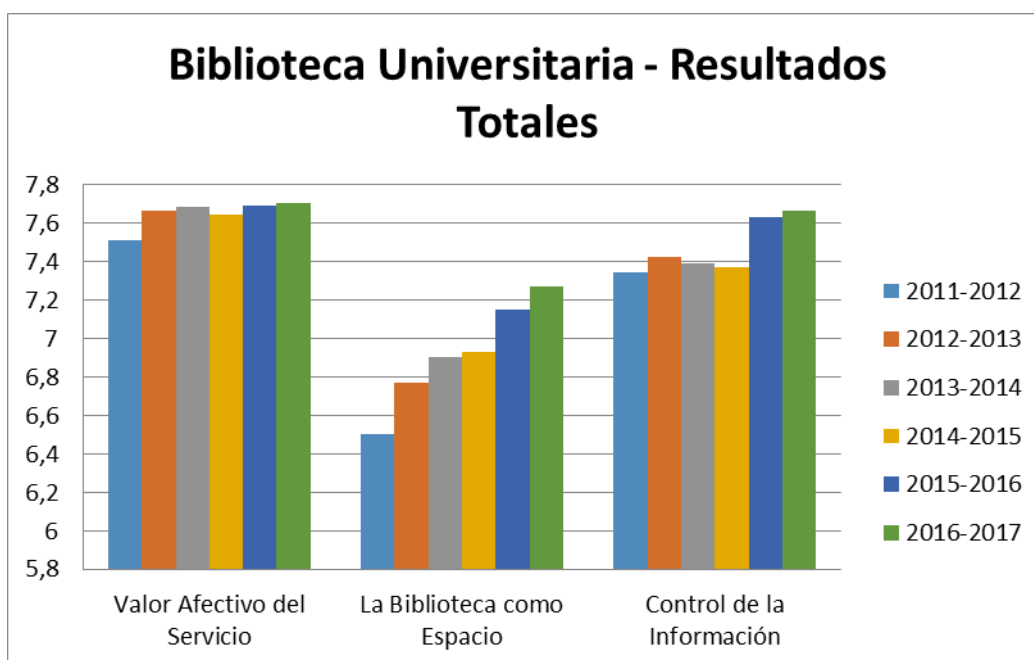
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada

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

Biblioteca Universidad de Granada – Resultados Totales		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.7	1.66
La Biblioteca como Espacio	7.27	1.92
Gestión de la Información	7.66	1.89

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	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,51	7,66	7,68	7,64	7,69	7,7
La Biblioteca Como Espacio	6,5	6,77	6,9	6,93	7,15	7,27
Control de la Información	7,34	7,42	7,39	7,37	7,63	7,66



Como podemos observar los resultados han mejorado en los años estudiados, y para 2016-2017 hay una leve mejora. Luego los resultados son buenos, se mantiene para todos los años.

La mejor puntuación se obtiene para el Valor Afectivo del servicio (7.70) 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 7.66, al ser la máxima nota posible un 9, la puntuación obtenida es buena. Esto quiere decir que los usuarios están bastante satisfechos con todo lo relacionado con los servicios de información que suministra la biblioteca.

D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.63	1.68
La Biblioteca como Espacio	7.29	1.9
Gestión de la Información	7.64	1.9

D. 2. Estudiantes de segundo ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Segundo Ciclo		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.67	1.6
La Biblioteca como Espacio	7.16	1.95
Gestión de la Información	7.61	1.86

D. 3. Estudiantes de tercer ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Tercer Ciclo		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.58	1.8
La Biblioteca como Espacio	7.21	1.97
Gestión de la Información	7.54	2.02

D. 4. Personal de administración y servicios

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.22	1.05
La Biblioteca como Espacio	7.27	1.8
Gestión de la Información	7.8	1.72

D. 5. Personal Docente e Investigador

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.29	1.29
La Biblioteca como Espacio	7.43	2.08
Gestión de la Información	7.94	1.69

D. 6. Personal de la Biblioteca

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.1	1.45
La Biblioteca como Espacio	6.96	2.54
Gestión de la Información	8.12	1.66

D. 7. Usuario Externos

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.77	1.81
La Biblioteca como Espacio	7.36	1.68
Gestión de la Información	8.01	1.73

E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas

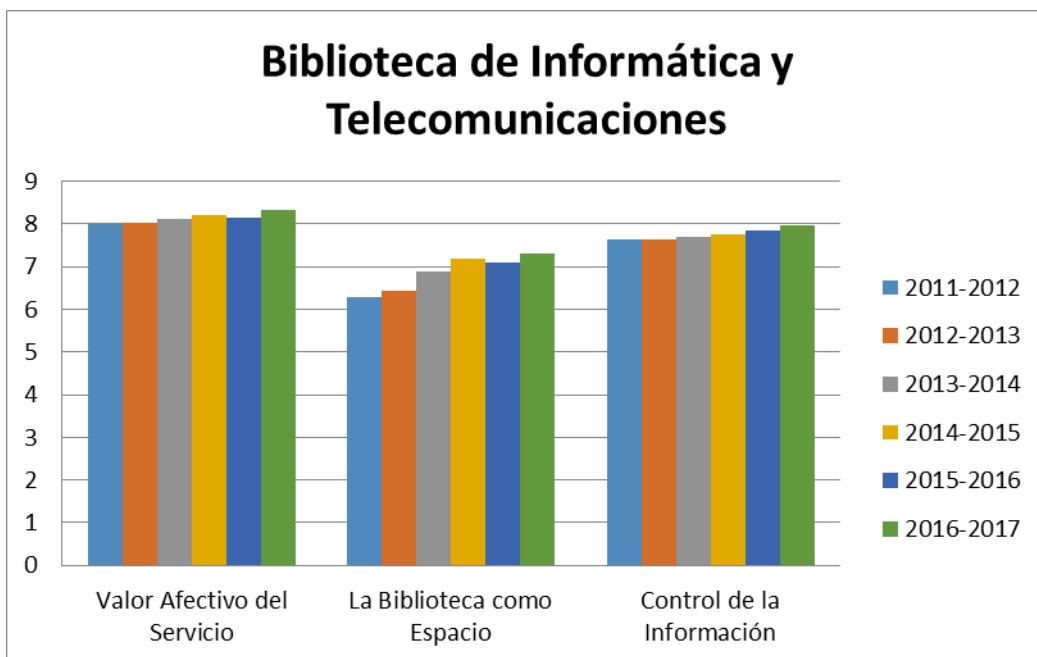
E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.33	1.11
La Biblioteca como Espacio	7.3	1.91
Gestión de la Información	7.97	1.76

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

BIBLIOTECA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES						
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,99	8,03	8,12	8,19	8,15	8,33
La Biblioteca Como Espacio	6,29	6,43	6,89	7,19	7,09	7,3
Control de la Información	7,64	7,62	7,69	7,75	7,85	7,97



Como vemos la mejor puntuación es para el Valor Afectivo (8.15) y la segunda para el Control de la Información (7.85). El Control de la Información ha mejorado desde el primer estudio, pasando de 6.9 a 7,85. El espacio sigue siendo la valoración más baja (7.09), descendiendo algo respecto al estudio anterior.

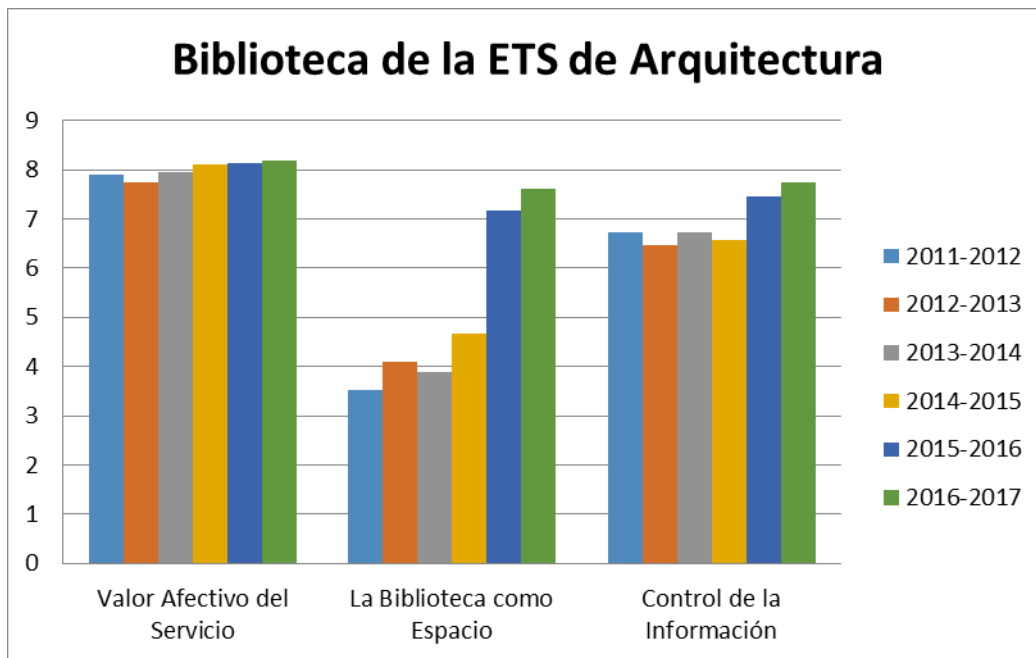
E. 2. Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.18	1.26
La Biblioteca como Espacio	7.6	1.6
Gestión de la Información	7.75	1.8

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

BIBLIOTECA DE LA ETS DE ARQUITECTURA						
	2013-2014	2013-2014	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,9	7,73	7,94	8,1	8,13	8,18
La Biblioteca Como Espacio	3,53	4,1	3,9	4,68	7,18	7,6
Control de la Información	6,73	6,47	6,73	6,58	7,46	7,75



Como vemos la puntuación de Valor Afectivo (8.13) es muy buena, esta biblioteca es muy apreciada por sus usuarios, además mejora en los sucesivos estudios.

La biblioteca como espacio ha dado una gran subida en comparación con los valores del año pasado.

El Control de la Información ha empeorado, pasando de 6.73 a 7.46.

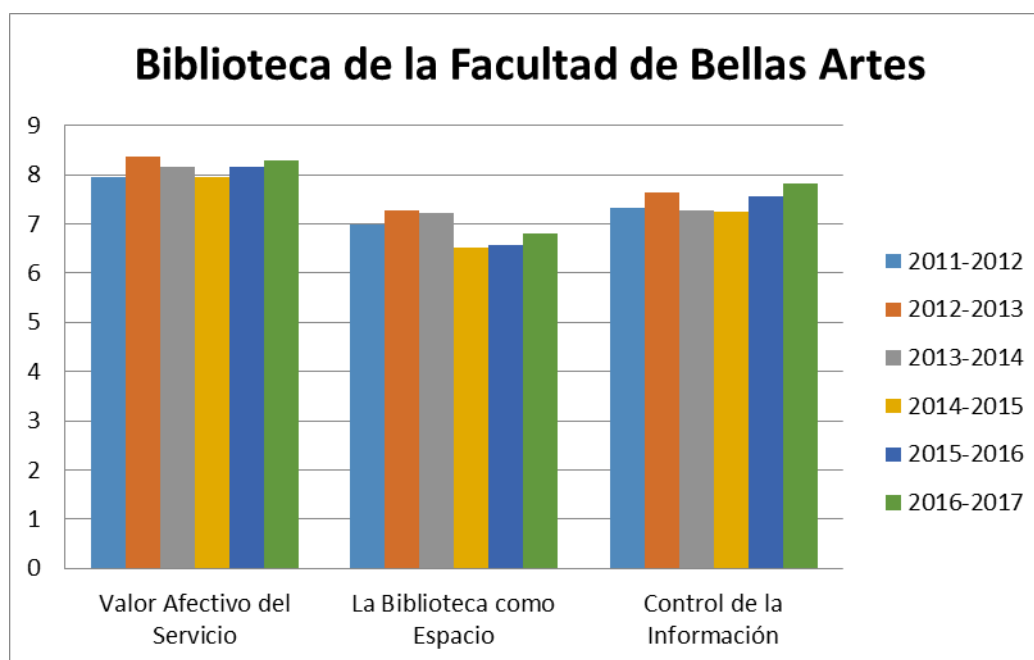
E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.28	1.1
La Biblioteca como Espacio	6.81	1.77
Gestión de la Información	7.83	1.72

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE BELLAS ARTES						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,96	8,37	8,16	7,95	8,15	8,28
La Biblioteca Como Espacio	6,99	7,27	7,21	6,53	6,57	6,81
Control de la Información	7,33	7,63	7,26	7,25	7,56	7,83



Como vemos esta biblioteca obtiene muy buenos resultados. En Valor Afectivo (8.15) 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 (6.57) obtiene una baja puntuación comparada con el año pasado.

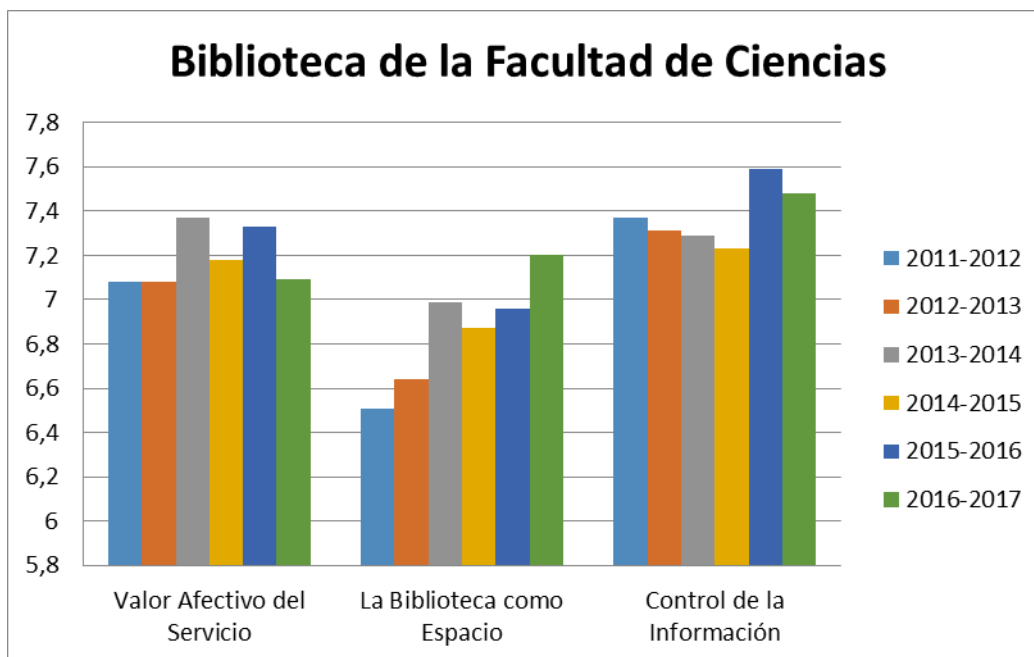
E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.09	2
La Biblioteca como Espacio	7.2	1.91
Gestión de la Información	7.48	2.1

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,08	7,08	7,37	7,18	7,33	7,09
La Biblioteca Como Espacio	6,51	6,64	6,99	6,87	6,96	7,2
Control de la Información	7,37	7,31	7,29	7,23	7,59	7,48



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 (7.59). El espacio tiene una buena puntuación (6.96).

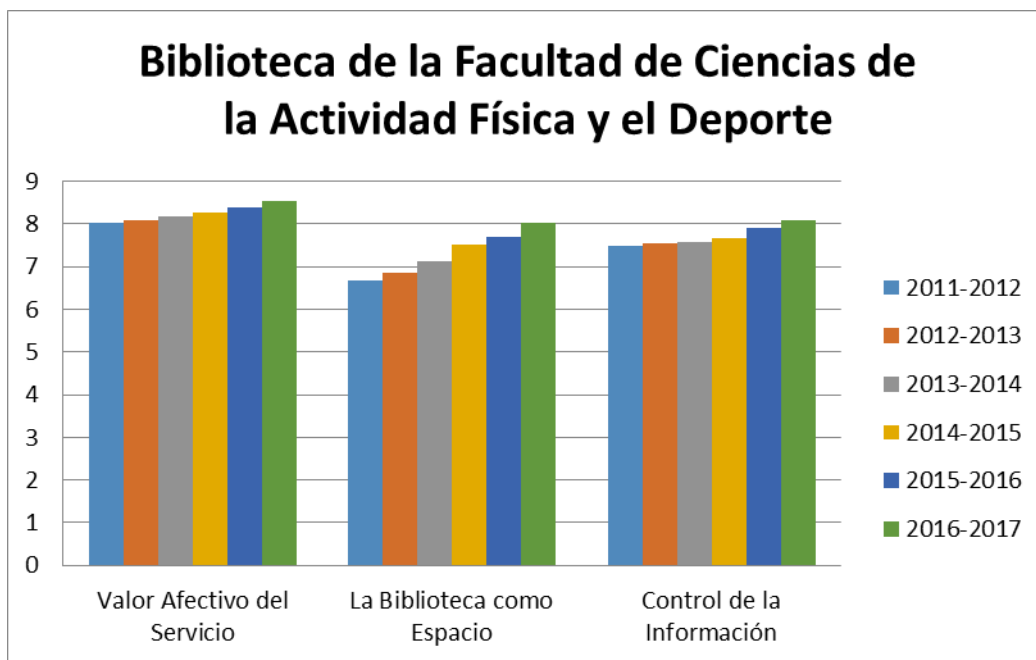
E. 5. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

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

Biblioteca Universidad de Granada – Biblioteca de Facultad de Ciencias de la Actividad física y el deporte		
	Evaluación Media	Desviación Típica
o	8.53	0.81
La Biblioteca como Espacio	8.01	1.26
Gestión de la Información	8.08	1.5

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FISICA						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	8,02	8,08	8,17	8,25	8,38	8,53
La Biblioteca Como Espacio	6,68	6,86	7,13	7,52	7,7	8,01
Control de la Información	7,47	7,53	7,57	7,67	7,89	8,08



Los resultados de esta biblioteca son buenos, la valoración más alta la consigue en el Valor Afectivo (8.38).

El espacio, que como vemos es el problema de algunas de las bibliotecas de la Universidad aquí obtiene una buena puntuación (7.7).

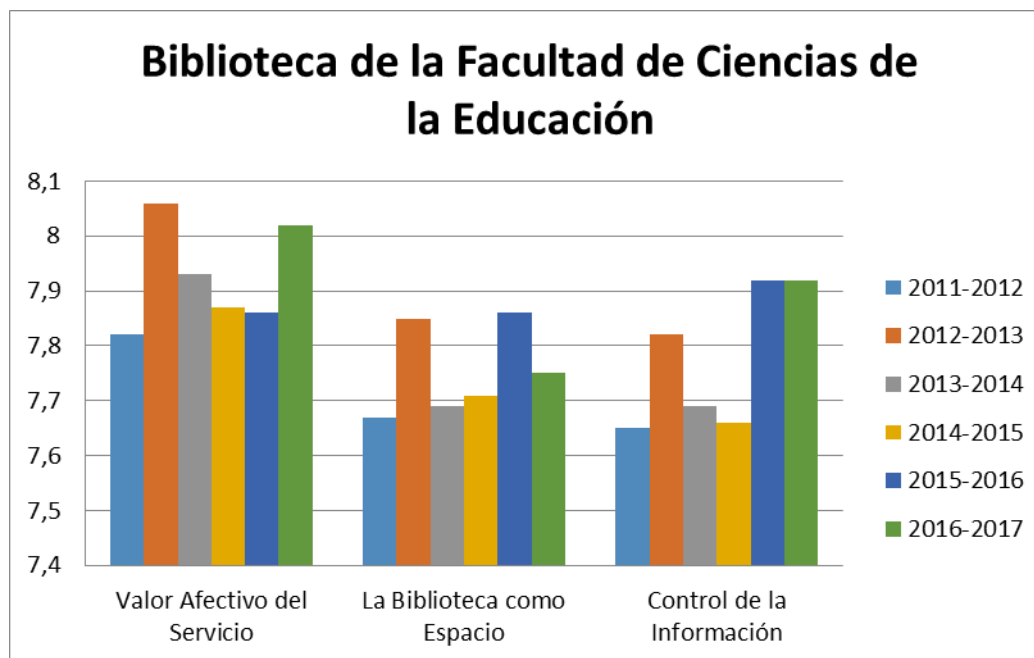
E. 6. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.02	1.19
La Biblioteca como Espacio	7.75	1.55
Gestión de la Información	7.92	1.56

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,82	8,06	7,93	7,87	7,86	8,02
La Biblioteca Como Espacio	7,67	7,85	7,69	7,71	7,86	7,75
Control de la Información	7,65	7,82	7,69	7,66	7,92	7,92



Respecto a los estudios anteriores empeora en dos dimensiones y mejora en una. La nota más alta es el Control de la Información (7.92). En el espacio que oferta la biblioteca consigue 7.86 puntos, una de las valoraciones más altas de todas las bibliotecas, luego es un modelo de buenas prácticas para otras bibliotecas.

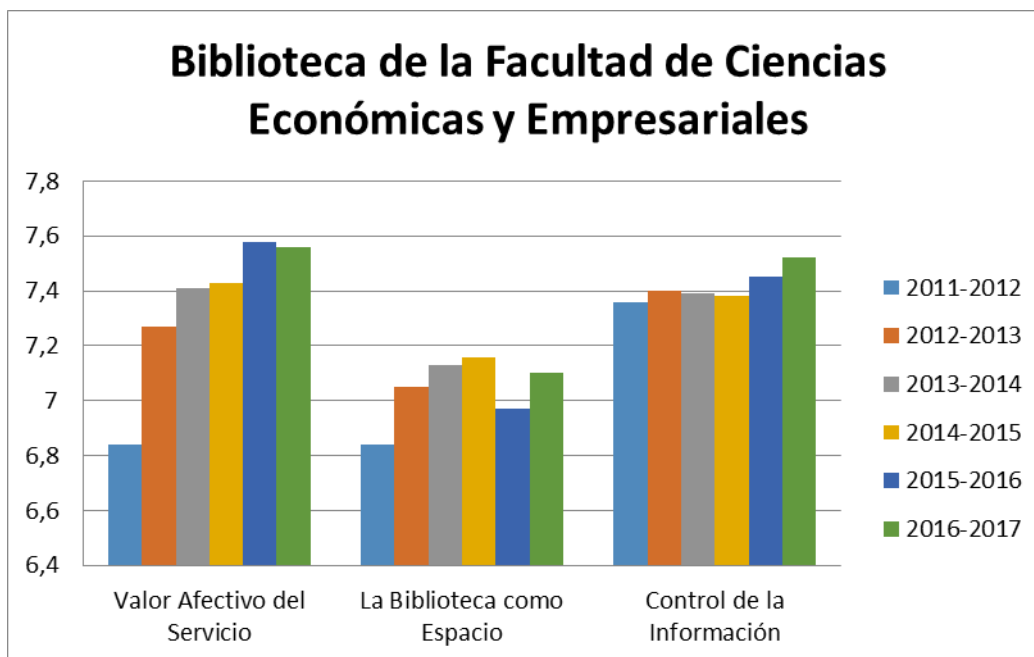
E. 7. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.56	1.6
La Biblioteca como Espacio	7.1	1.87
Gestión de la Información	7.52	1.89

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	6,84	7,27	7,41	7,43	7,58	7,56
La Biblioteca Como Espacio	6,84	7,05	7,13	7,16	6,97	7,1
Control de la Información	7,36	7,4	7,39	7,38	7,45	7,52



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 (7.58), que en el Control de la Información (7.45).

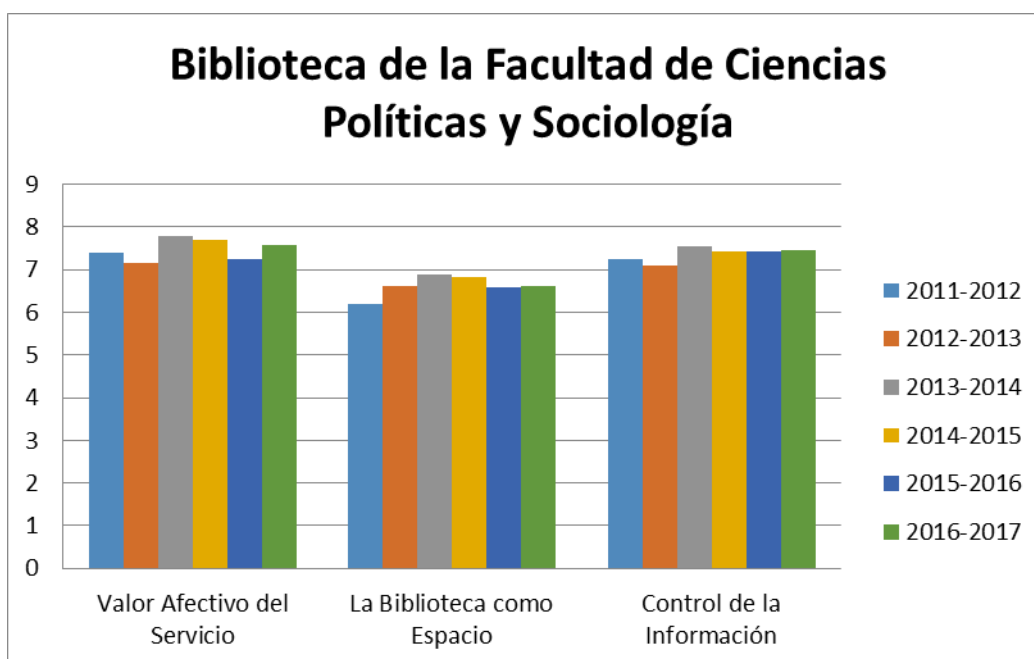
E. 8. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

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	7.58	1.71
La Biblioteca como Espacio	6.61	2.07
Gestión de la Información	7.45	1.99

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIOLOGIA						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2014-2015	2014-2015
Valor Afectivo del Servicio	7,39	7,15	7,77	7,68	7,23	7,58
La Biblioteca Como Espacio	6,18	6,62	6,87	6,82	6,58	6,61
Control de la Información	7,24	7,1	7,55	7,41	7,41	7,45



Esta biblioteca empeora en tres dimensiones respecto a los estudios anteriores. Mejor resultado en Control de la información (7.41) que en Valor Afectivo (7.23).

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

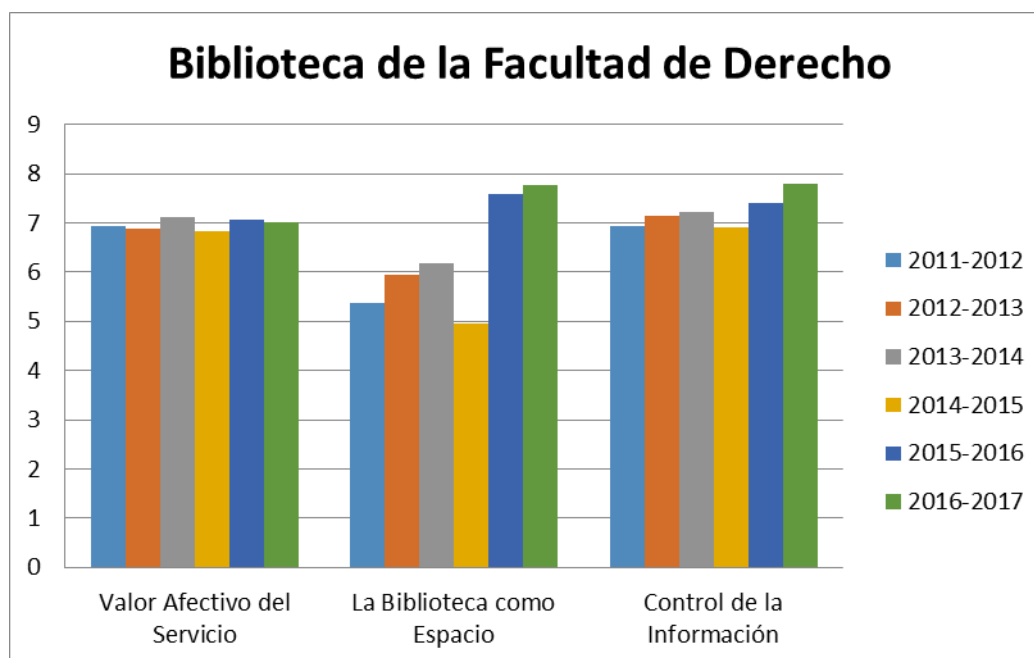
E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.02	2.2
La Biblioteca como Espacio	7.77	1.57
Gestión de la Información	7.8	1.94

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO						
	2010-2011	2011-2012	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	6,93	6,89	7,11	6,82	7,07	7,02
La Biblioteca Como Espacio	5,38	5,95	6,18	4,96	7,59	7,77
Control de la Información	6,94	7,13	7,22	6,92	7,4	7,8



Mejora notablemente en las 3 dimensiones, especialmente en la categoría de Biblioteca como Espacio obteniendo un 7.59.

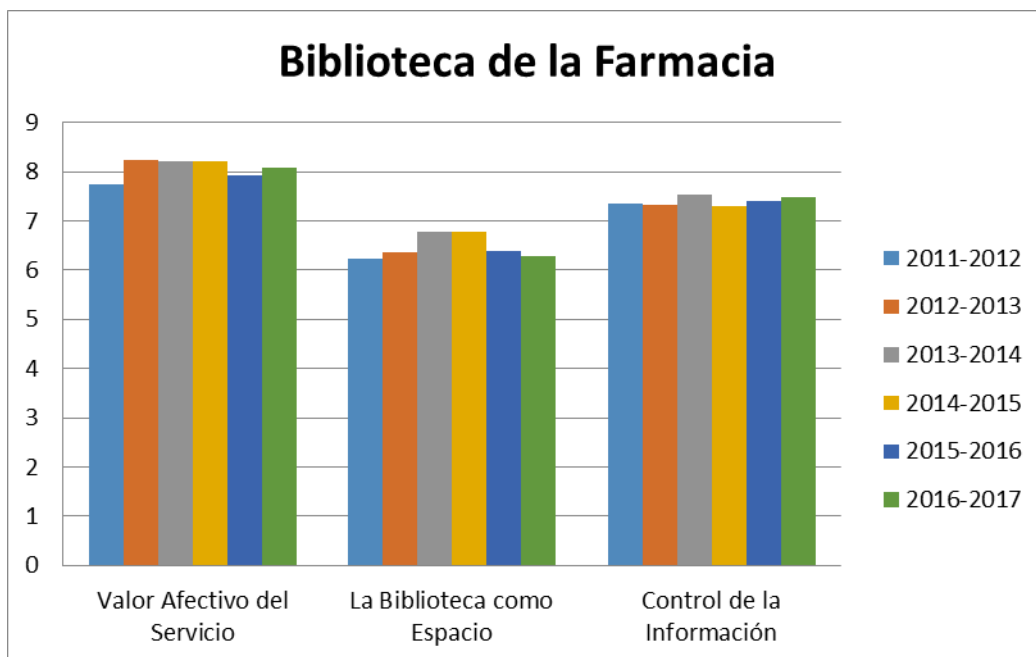
E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.07	1.21
La Biblioteca como Espacio	6.29	2.11
Gestión de la Información	7.47	1.91

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FARMACIA						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,75	8,23	8,21	8,21	7,93	8,07
La Biblioteca Como Espacio	6,23	6,36	6,79	6,77	6,39	6,29
Control de la Información	7,35	7,32	7,53	7,3	7,39	7,47



Los resultados de esta biblioteca son buenos, en las tres dimensiones obtiene una buena valoración. Mejor puntuación en Valor Afectivo (7.93) y la más baja en el espacio (6.39).

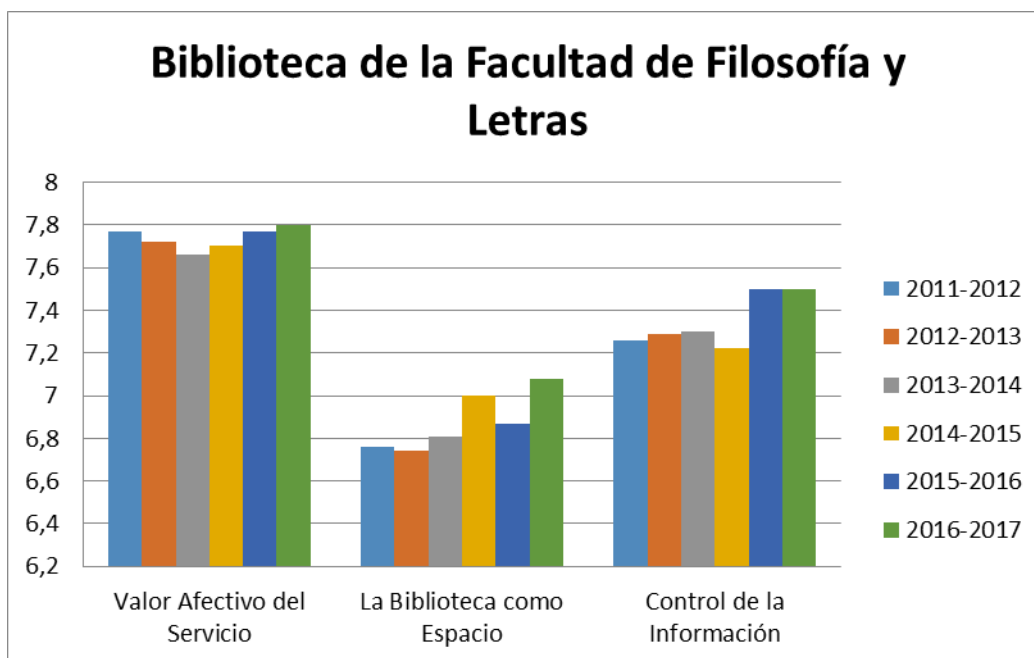
E. 11. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

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	7.8	1.39
La Biblioteca como Espacio	7.08	1.85
Gestión de la Información	7.5	1.79

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,77	7,72	7,66	7,7	7,77	7,8
La Biblioteca Como Espacio	6,76	6,74	6,81	7	6,87	7,08
Control de la Información	7,26	7,29	7,3	7,22	7,5	7,5



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

El mejor resultado es en el Valor Afectivo (7.77), el más bajo es en el espacio (6.87).

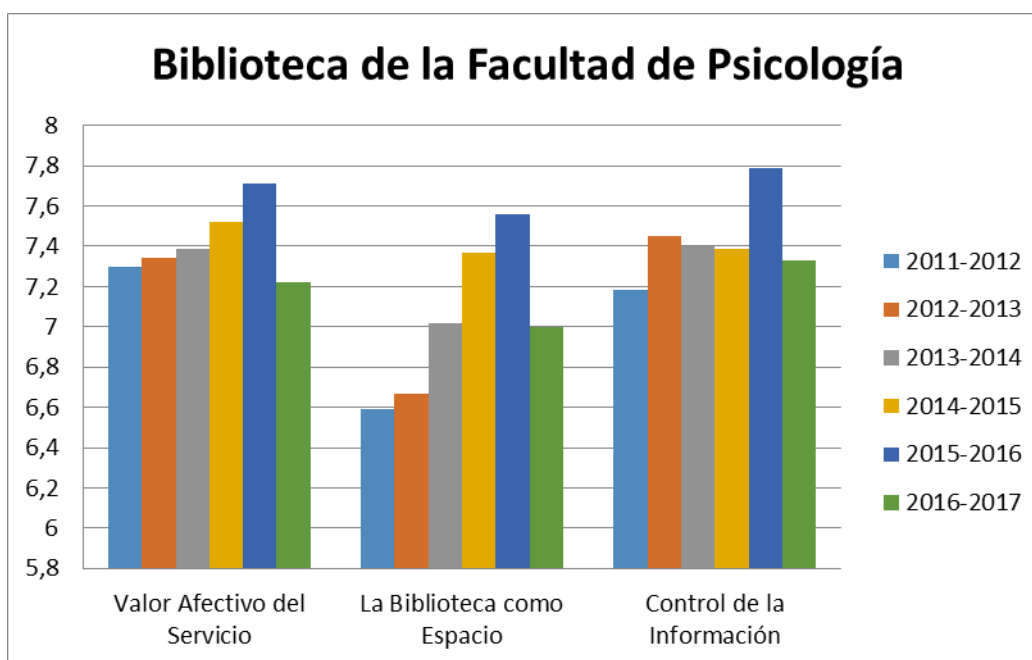
E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.22	1.97
La Biblioteca como Espacio	7	2.03
Gestión de la Información	7.33	1.89

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,3	7,34	7,39	7,52	7,71	7,22
La Biblioteca Como Espacio	6,59	6,67	7,02	7,37	7,56	7
Control de la Información	7,18	7,45	7,4	7,39	7,79	7,33



Las tres dimensiones obtienen buenos resultados. Respecto a estudios anteriores se observa progreso en todos los ámbitos.

La mejor puntuación en el Control de la Información (7.79) y la más baja en el espacio (7.56).

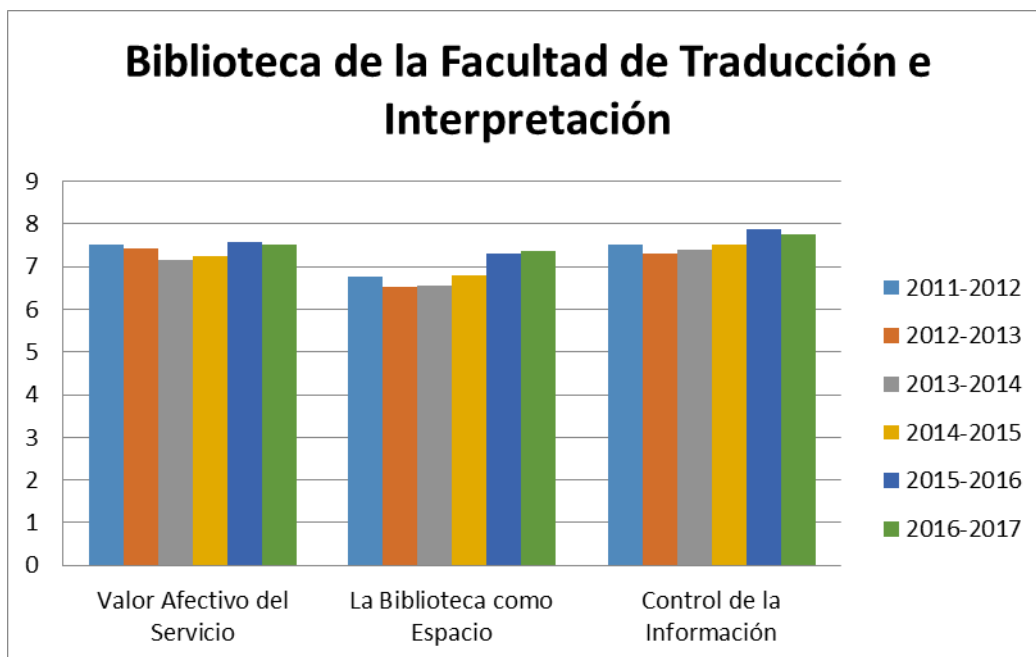
E. 13. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.5	1.67
La Biblioteca como Espacio	7.36	1.86
Gestión de la Información	7.74	1.95

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE TRADUCCION E INTERPRETACION						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,51	7,42	7,15	7,23	7,57	7,5
La Biblioteca Como Espacio	6,75	6,53	6,55	6,8	7,29	7,36
Control de la Información	7,5	7,29	7,39	7,5	7,87	7,74



Respecto a los estudios anteriores mejora. El mejor resultado en el Valor Afectivo del Servicio y Control de la Información (7.57 y 7.87 respectivamente), el más bajo, como viene siendo habitual en todas las bibliotecas vistas, en el espacio (7.29).

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

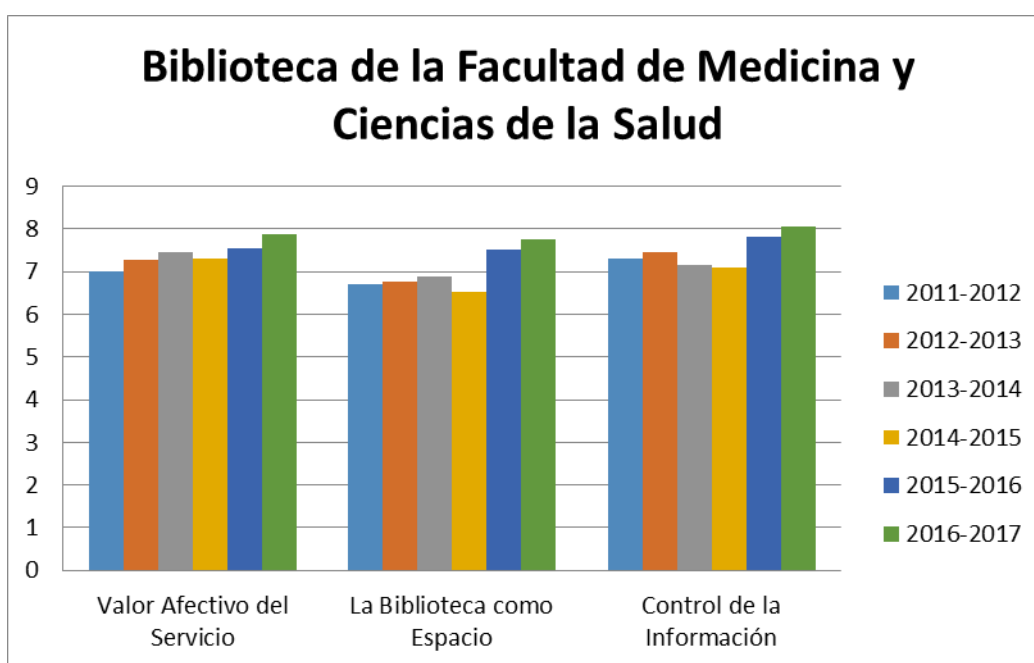
E. 14. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria)

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	7.87	1.55
La Biblioteca como Espacio	7.75	1.5
Gestión de la Información	8.05	1.67

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7	7,28	7,45	7,3	7,53	7,87
La Biblioteca Como Espacio	6,7	6,76	6,88	6,53	7,52	7,75
Control de la Información	7,31	7,44	7,15	7,1	7,8	8,05



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

La mejor valoración en el Control de la Información (7.8), la dimensión con menos valoración el espacio (7.52).

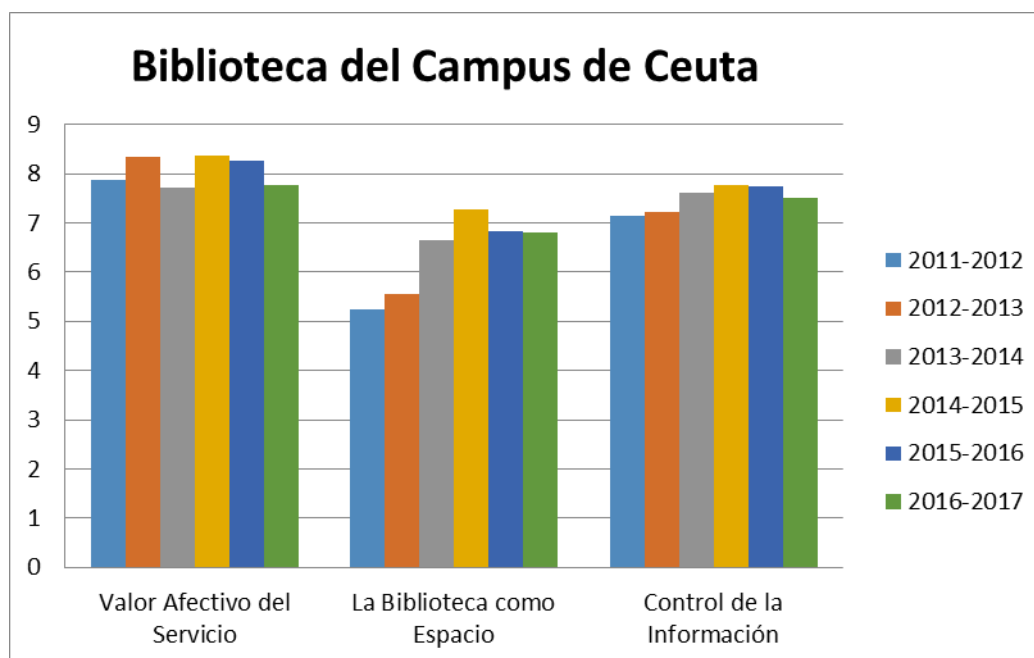
E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.78	1.37
La Biblioteca como Espacio	6.81	1.99
Gestión de la Información	7.52	1.95

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

BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE CEUTA						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,88	8,34	7,72	8,37	8,26	7,78
La Biblioteca Como Espacio	5,24	5,55	6,64	7,26	6,84	6,81
Control de la Información	7,15	7,23	7,6	7,76	7,74	7,52



Esta biblioteca tiene una valoración en el espacio algo baja con respecto a las demás (6.84).

El problema se va arreglando si vemos que desde el primer estudio la puntuación que obtiene en el espacio ha ido subiendo.

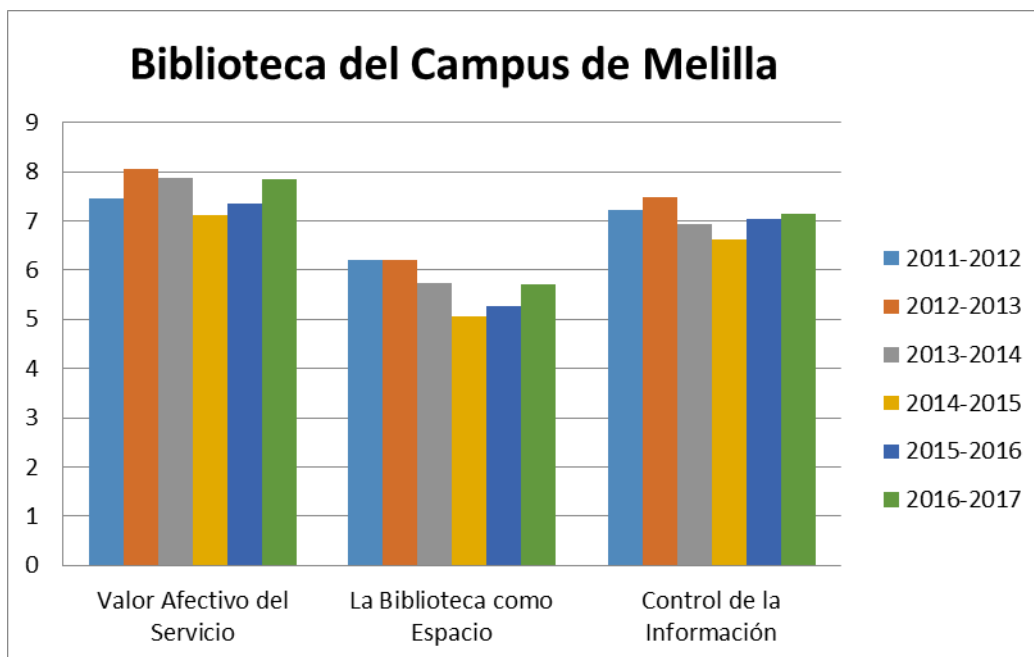
E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.85	1.63
La Biblioteca como Espacio	5.71	2.4
Gestión de la Información	7.13	2.18

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

BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE MELILLA						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,45	8,05	7,88	7,12	7,36	7,85
La Biblioteca Como Espacio	6,2	6,2	5,74	5,07	5,26	5,71
Control de la Información	7,22	7,48	6,94	6,63	7,03	7,13



Buena puntuación en Valor Afectivo (7.36), la valoración del espacio es baja (5.26). No se observa una tendencia de mejora en el transcurso de los años, más bien diríamos que muestra cierto estancamiento y decaimiento.

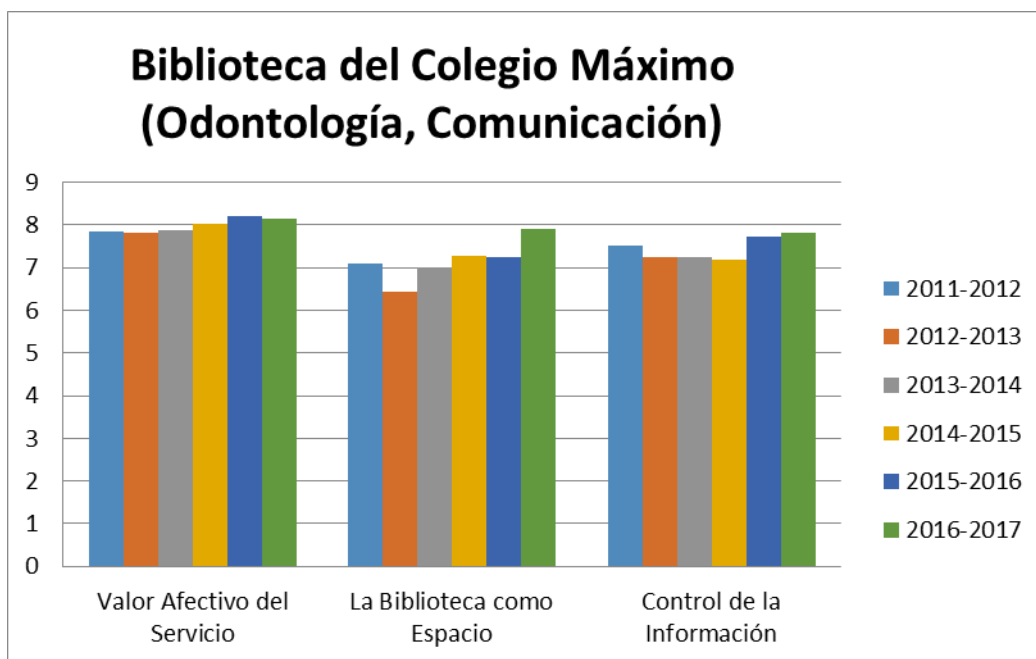
E. 17. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.13	1.41
La Biblioteca como Espacio	7.91	1.55
Gestión de la Información	7.8	1.92

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

BIBLIOTECA DEL COLEGIO MAXIMO (ODONTOLOGIA, COMUNICACIÓN)						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,83	7,81	7,87	8,03	8,19	8,13
La Biblioteca Como Espacio	7,1	6,42	7	7,28	7,23	7,91
Control de la Información	7,52	7,25	7,24	7,19	7,73	7,8



Una puntuación en Valor Afectivo excelente (8.19). Las tres dimensiones están bien valoradas.

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

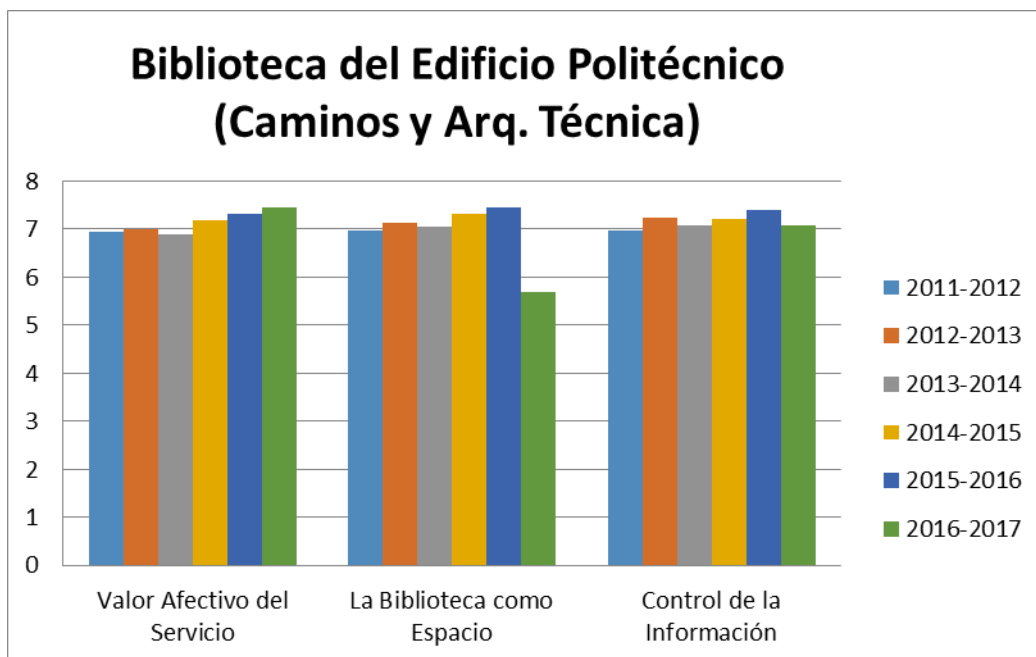
E. 18. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos y Arq. Técnica)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.44	1.61
La Biblioteca como Espacio	5.68	2.39
Gestión de la Información	7.09	2.16

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

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO POLITECNICO (CAMINOS Y ARQ. TECNICA)						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	6,95	6,99	6,89	7,19	7,31	7,44
La Biblioteca Como Espacio	6,96	7,12	7,06	7,31	7,44	5,68
Control de la Información	6,98	7,24	7,07	7,2	7,39	7,09



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

Las tres dimensiones muestran una valoración muy parecida.

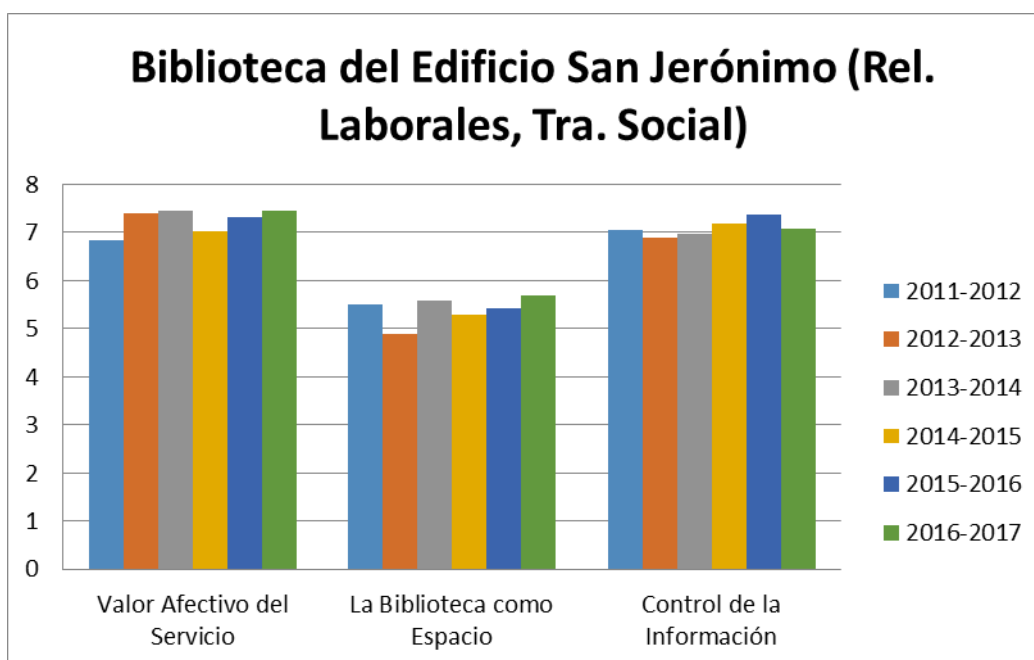
E. 19. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Edificio San Jerónimo		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.44	1.61
La Biblioteca como Espacio	5.68	2.39
Gestión de la Información	7.09	2.16

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

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO S. JERONIMO (REL. LABORALES, TRA. SOCIAL)						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	6,83	7,41	7,45	7,03	7,33	7,44
La Biblioteca Como Espacio	5,51	4,89	5,58	5,29	5,42	5,68
Control de la Información	7,06	6,88	6,97	7,19	7,38	7,09



La peor puntuación es para la dimensión espacio (5.42) como venimos viendo para casi todas las bibliotecas del estudio. La mejor puntuación en Control de Información (7.38).

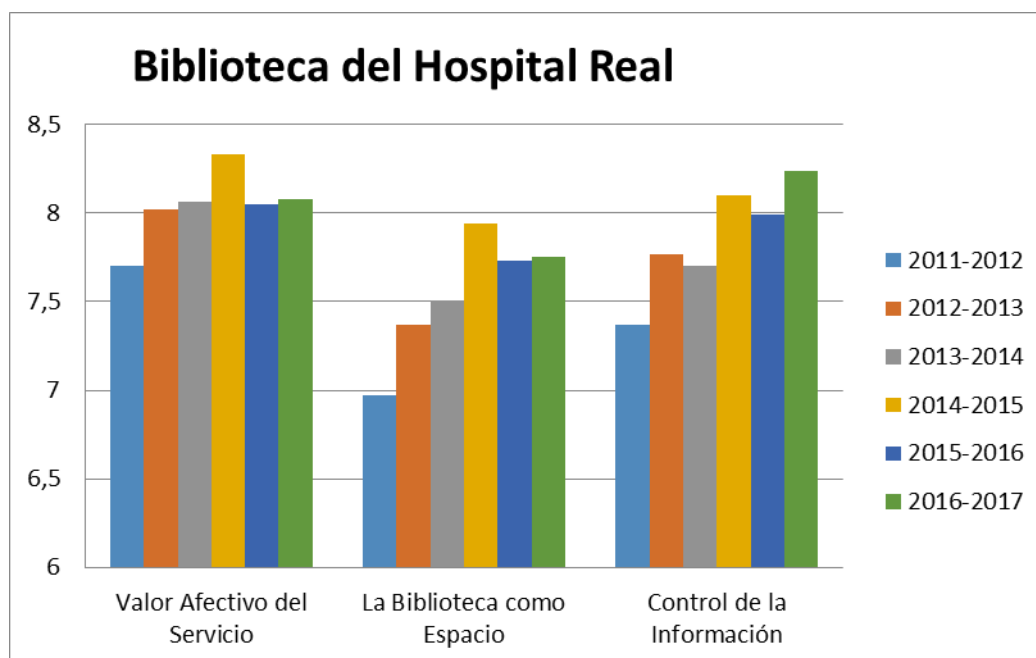
E. 20. Biblioteca del Hospital Real

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.08	1.45
La Biblioteca como Espacio	7.75	1.75
Gestión de la Información	8.24	1.62

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

BIBLIOTECA DEL HOSPITAL REAL						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Valor Afectivo del Servicio	7,7	8,02	8,06	8,33	8,05	8,08
La Biblioteca Como Espacio	6,97	7,37	7,51	7,94	7,73	7,75
Control de la Información	7,37	7,77	7,7	8,1	7,99	8,24



En las tres dimensiones obtiene buena puntuación, la mejor en Valor Afectivo (8.05). La más baja, pero una nota alta (7.73) es espacio, éste ha ido mejorando en todos los estudios menos en este último.

F. Anexos

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

1. Resultados globales de la Biblioteca Universitaria de Granada

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.8	1.53	1876
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.68	1.74	1869
Af3	El personal es siempre amable	7.5	1.81	1872
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.77	1.61	1860
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.97	1.41	1847
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.71	1.68	1849
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.6	1.71	1843
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.49	1.85	1867
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.82	1.58	1872

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.51	1.58	1862
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.13	2.09	1852
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.36	1.72	1859
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.44	1.73	1862
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.91	2.49	1857
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.51	1.95	1874
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.66	1.56	1862
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.36	1.74	1861
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.36	1.82	1859
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.1	1.81	1862
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.19	1.85	1862
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.69	1.53	1869

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.65	1.94	1871
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.79	0.9	1876
	Valor Afectivo del Servicio	7.7	1.66	
	La Biblioteca como Espacio	7.27	1.92	
	Gestión de la Información	7.66	1.89	
	Agregación total	7.54	1.82	

2. Resultados estudiantes de primer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.75	1.52	1149
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.57	1.79	1146
Af3	El personal es siempre amable	7.42	1.85	1146
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.68	1.66	1138
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.94	1.36	1128

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.59	1.76	1136
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.57	1.72	1132
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.38	1.9	1145
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.79	1.59	1145
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.51	1.57	1138
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.12	2.09	1132
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.38	1.69	1137
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.47	1.67	1141
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.95	2.48	1137
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.45	1.97	1147
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.62	1.58	1141
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.41	1.69	1142

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.33	1.82	1141
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.04	1.8	1143
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	1.91	1141
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.64	1.52	1145
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.73	1.98	1146
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.77	0.91	1148
	Valor Afectivo del Servicio	7.63	1.68	
	La Biblioteca como Espacio	7.29	1.9	
	Gestión de la Información	7.64	1.9	
	Agregación total	7.52	1.83	

3. Resultados estudiantes de segundo ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.77	1.47	254

Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.7	1.66	253
Af3	El personal es siempre amable	7.49	1.71	253
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.8	1.47	252
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.92	1.49	251
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.77	1.53	250
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.5	1.68	252
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.44	1.8	254
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.66	1.59	252
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.46	1.61	254
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7	2.17	254
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.28	1.77	254
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.38	1.62	254
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.66	2.6	253

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.37	2.08	253
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.7	1.45	251
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.26	1.71	251
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.36	1.76	253
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.06	1.8	250
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.21	1.75	252
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.72	1.55	253
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.49	1.88	253
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.7	0.86	254
	Valor Afectivo del Servicio	7.67	1.6	
	La Biblioteca como Espacio	7.16	1.95	
	Gestión de la Información	7.61	1.86	
	Agregación total	7.48	1.8	

4. Resultados estudiantes de tercer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.59	1.81	203
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.61	1.88	202
Af3	El personal es siempre amable	7.36	2.04	203
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.7	1.7	202
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.78	1.59	201
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.65	1.65	201
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.36	1.96	198
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.45	1.88	202
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.71	1.71	204
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.39	1.7	203
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.04	2.12	202

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.23	1.8	203
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.31	1.97	202
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.08	2.28	203
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.45	1.93	203
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.48	1.73	202
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.12	1.99	204
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.23	2.06	202
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.1	1.94	202
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	1.85	202
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.57	1.67	203
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.35	2.09	204
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.81	0.92	204

	Valor Afectivo del Servicio	7.58	1.8	
	La Biblioteca como Espacio	7.21	1.97	
	Gestión de la Información	7.54	2.02	
	Agregación total	7.44	1.93	

5. Resultados Personal de Administración y Servicios

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.37	0.86	68
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.22	1.14	67
Af3	El personal es siempre amable	8.09	1.11	67
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.27	0.99	66
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.26	1.09	65
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.22	0.92	64
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.11	1.12	65

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.21	1.06	66
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.26	1.14	68
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.51	1.33	67
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.31	1.83	67
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.4	1.46	67
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.52	1.79	67
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.59	2.57	66
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.9	1.36	68
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.81	1.35	68
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.29	1.9	66
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.3	1.81	66
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.03	1.7	65

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	7.24	1.62	67
CI7	Puedo acceder por mí mismo a la información	7.75	1.32	67
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.75	1.82	67
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.29	0.85	68
	Valor Afectivo del Servicio	8.22	1.05	
	La Biblioteca como Espacio	7.27	1.8	
	Gestión de la Información	7.8	1.72	
	Agregación total	7.76	1.52	

6. Resultados Personal Docente e Investigador

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.41	1.22	124
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.41	1.2	123
Af3	El personal es siempre amable	8.2	1.35	124

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.23	1.3	124
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.34	1.35	123
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.29	1.38	121
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.2	1.24	119
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.3	1.3	122
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.26	1.3	124
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.73	1.69	120
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.35	2.23	118
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.51	1.93	118
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.4	2.06	119
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.14	2.5	119
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.07	1.72	123

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.03	1.49	121
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.31	1.7	119
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.61	1.54	119
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.63	1.81	123
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.55	1.65	123
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.06	1.26	123
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.46	1.57	123
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.76	0.76	123
	Valor Afectivo del Servicio	8.29	1.29	
	La Biblioteca como Espacio	7.43	2.08	
	Gestión de la Información	7.94	1.69	
	Agregación total	7.89	1.69	

7. Resultados Personal de la Biblioteca

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.33	1.07	12
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.45	1.13	11
Af3	El personal es siempre amable	8	1.13	12
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.09	1.51	11
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.33	0.98	12
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.18	1.08	11
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.64	1.91	11
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8	2.41	11
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.92	1.83	12
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.42	2.11	12
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.27	2.1	11

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.17	2.55	12
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7	2.28	11
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.92	3.65	12
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.17	1.99	12
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.82	1.78	11
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.55	1.75	11
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8	1.05	10
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.67	1.5	12
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	8.45	1.04	11
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.82	2.48	11
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.1	0.88	10
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.36	0.81	11

	Valor Afectivo del Servicio	8.1	1.45	
	La Biblioteca como Espacio	6.96	2.54	
	Gestión de la Información	8.12	1.66	
	Agregación total	7.73	1.88	

8. Resultados Usuarios Externos

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.73	1.74	66
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.82	1.87	67
Af3	El personal es siempre amable	7.42	1.9	67
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.94	1.82	67
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.03	1.76	67
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.03	1.6	66
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.55	1.87	66

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.51	2.01	67
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.91	1.69	67
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.72	1.28	68
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.31	1.81	68
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.51	1.43	68
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.57	1.47	68
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.7	2.41	67
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.74	1.87	68
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.79	1.37	68
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.75	1.66	68
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.75	1.69	68
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.45	1.55	67

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	7.62	1.62	66
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.85	1.46	67
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.06	1.71	68
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.04	0.92	68
	Valor Afectivo del Servicio	7.77	1.81	
	La Biblioteca como Espacio	7.36	1.68	
	Gestión de la Información	8.01	1.73	
	Agregación total	7.71	1.74	

9. Biblioteca de la Facultad de Informática y Telecomunicaciones

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.43	0.9	69
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.25	1.22	69
Af3	El personal es siempre amable	8.48	0.98	69

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.42	0.88	69
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.37	0.96	68
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.49	0.97	68
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.14	1.38	66
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.06	1.53	69
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.32	1.18	69
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.85	1.2	67
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.3	2.22	67
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.33	1.63	67
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.67	1.37	67
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.37	3.14	67
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.93	1.47	69

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.74	1.65	69
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.61	1.45	69
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.74	1.83	69
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.18	1.67	68
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	7.43	1.82	68
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.68	1.52	68
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.5	1.71	68
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.97	0.92	69
	Valor Afectivo del Servicio	8.33	1.11	
	La Biblioteca como Espacio	7.3	1.91	
	Gestión de la Información	7.97	1.76	
	Agregación total	7.87	1.59	

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	8.25	1.31	44
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.98	1.58	44
Af3	El personal es siempre amable	8.18	0.99	44
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.25	1.14	44
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.3	1.08	43
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.23	1.18	44
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.24	1.16	42
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.09	1.49	44
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.14	1.41	44
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.3	1.09	44
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.34	1.94	44

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.43	0.87	44
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.66	1.51	44
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.27	2.61	44
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.48	1.98	44
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.68	1.61	44
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.48	1.68	44
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.49	1.86	43
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.86	1.25	44
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.23	1.82	44
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.55	1.53	44
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.5	1.85	44
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.7	0.85	44

	Valor Afectivo del Servicio	8.18	1.26	
	La Biblioteca como Espacio	7.6	1.6	
	Gestión de la Información	7.75	1.8	
	Agregación total	7.84	1.55	

11. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.51	0.89	35
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.23	1.44	35
Af3	El personal es siempre amable	8.06	1.06	35
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.4	0.91	35
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.29	1.23	35
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.26	1.07	35
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.27	0.91	33

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.11	1.35	35
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.4	1.01	35
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7	1.35	35
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.37	2.17	35
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.31	1.62	35
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.37	1.72	35
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6	2	34
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.09	1.29	35
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.06	1.3	35
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.34	1.64	35
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.24	1.86	34
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.61	2.19	33

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	7.63	1.88	35
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.97	1.01	35
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.14	1.83	35
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.54	0.78	35
	Valor Afectivo del Servicio	8.28	1.1	
	La Biblioteca como Espacio	6.81	1.77	
	Gestión de la Información	7.83	1.72	
	Agregación total	7.64	1.53	

12. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.29	1.81	229
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.08	2.04	229
Af3	El personal es siempre amable	6.57	2.22	228

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.08	2.01	228
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.61	1.67	227
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.96	2.04	228
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.08	2.06	226
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.68	2.19	229
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.42	1.99	229
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.33	1.68	227
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.11	2.07	227
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.12	1.85	226
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.37	1.77	227
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.09	2.19	227
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.49	2.18	226

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.43	1.84	223
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.23	1.79	226
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.11	1.98	224
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.61	2.06	225
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.87	2.06	228
CI7	Puedo acceder por mí mismo a la información	7.43	1.74	228
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.73	2.18	227
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.92	0.98	228
	Valor Afectivo del Servicio	7.09	2	
	La Biblioteca como Espacio	7.2	1.91	
	Gestión de la Información	7.48	2.1	
	Agregación total	7.26	2	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.58	0.71	182
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.46	1.03	181
Af3	El personal es siempre amable	8.61	0.68	182
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.62	0.73	181
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.41	0.86	181
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.73	0.55	180
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.37	0.91	177
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.49	1.02	181
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.46	0.81	182
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.73	1.26	182
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.96	1.5	180

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.05	1.04	181
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.01	1.33	182
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.32	1.17	182
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.93	1.54	182
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.09	1.16	181
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.93	1.3	182
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.8	1.49	181
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.67	1.46	181
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	7.73	1.41	180
CI7	Puedo acceder por mí mismo a la información	8.05	1.28	181
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.81	1.45	182
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.62	0.9	181

	Valor Afectivo del Servicio	8.53	0.81	
	La Biblioteca como Espacio	8.01	1.26	
	Gestión de la Información	8.08	1.5	
	Agregación total	8.21	1.19	

14. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.09	1.23	166
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.05	1.23	165
Af3	El personal es siempre amable	7.83	1.3	168
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.12	1.13	165
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.23	1.01	165
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8	1.07	165
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.89	1.3	166

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.89	1.2	168
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.04	1.2	166
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.77	1.46	167
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.49	1.88	167
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.72	1.46	167
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.63	1.55	167
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.12	1.41	166
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.77	1.59	168
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.95	1.27	166
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.66	1.42	167
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.53	1.48	165
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.6	1.51	167

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.43	1.45	166
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.03	1.17	167
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.71	1.78	168
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.7	0.84	168
	Valor Afectivo del Servicio	8.02	1.19	
	La Biblioteca como Espacio	7.75	1.55	
	Gestión de la Información	7.92	1.56	
	Agregación total	7.9	1.43	

15. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.67	1.59	110
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.39	1.74	109

Af3	El personal es siempre amable	7.59	1.58	110
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.71	1.44	109
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.62	1.54	110
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.61	1.71	109
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.5	1.49	109
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.21	1.8	109
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.76	1.54	110
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.07	1.88	108
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.83	2.02	109
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.92	1.86	108
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.94	1.95	109
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.73	1.64	108
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	7.31	1.98	109

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.5	1.61	110
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.29	1.62	109
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.14	1.93	109
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.68	1.78	109
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	7.2	1.75	109
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.6	1.57	110
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.64	2.1	110
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.78	0.79	110
	Valor Afectivo del Servicio	7.56	1.6	
	La Biblioteca como Espacio	7.1	1.87	
	Gestión de la Información	7.52	1.89	
	Agregación total	7.39	1.79	

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	7.54	1.66	78
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.87	1.58	77
Af3	El personal es siempre amable	7.13	2.02	78
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.55	1.77	75
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.04	1.48	76
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.42	1.82	77
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.64	1.59	78
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.27	1.89	77
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.78	1.6	78
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.47	1.59	74
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.71	2.35	73

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.27	1.56	74
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.16	1.96	73
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.44	2.87	72
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.17	2.32	78
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	1.48	76
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.19	1.85	78
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.87	2.01	77
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.12	1.74	78
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	6.97	1.92	76
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.81	1.46	78
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.24	2.3	78
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.58	0.82	77

	Valor Afectivo del Servicio	7.58	1.71	
	La Biblioteca como Espacio	6.61	2.07	
	Gestión de la Información	7.45	1.99	
	Agregación total	7.21	1.92	

17. Biblioteca de la Facultad de Derecho

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.06	2.04	149
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.93	2.43	148
Af3	El personal es siempre amable	6.61	2.36	148
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.14	2.17	147
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.47	1.84	141
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.97	2.2	143
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.97	2.26	145

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.77	2.35	148
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.24	2.14	148
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.8	1.37	146
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.39	2.05	145
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.76	1.59	147
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.66	1.58	148
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.24	1.25	148
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.55	1.85	150
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.51	1.7	148
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.47	1.93	148
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.4	1.92	149
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.66	1.6	149

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	7.4	1.93	149
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.61	1.58	147
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8	2.01	149
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.83	0.98	150
	Valor Afectivo del Servicio	7.02	2.2	
	La Biblioteca como Espacio	7.77	1.57	
	Gestión de la Información	7.8	1.94	
	Agregación total	7.53	1.9	

18. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.23	0.91	73
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.95	1.19	73
Af3	El personal es siempre amable	8.01	1.26	73

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.08	1.29	73
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.21	1.25	71
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.17	1.15	72
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.86	1.39	71
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.13	1.16	72
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.96	1.26	72
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.75	1.86	73
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.4	2.07	73
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.22	1.92	72
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.52	1.97	73
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.56	2.71	73
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.18	1.82	73

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.42	1.64	73
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.32	1.72	69
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.11	1.98	73
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.55	1.94	71
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	1.87	71
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.59	1.3	73
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.58	2.12	73
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.88	0.9	73
	Valor Afectivo del Servicio	8.07	1.21	
	La Biblioteca como Espacio	6.29	2.11	
	Gestión de la Información	7.47	1.91	
	Agregación total	7.28	1.74	

19. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.89	1.31	205
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.77	1.52	204
Af3	El personal es siempre amable	7.73	1.38	203
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.78	1.35	202
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.19	1.07	201
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.84	1.35	201
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.62	1.53	202
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.53	1.63	203
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.81	1.37	203
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.5	1.45	204
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.21	1.84	201

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.46	1.55	204
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.58	1.57	203
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.66	2.85	203
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.23	2.05	203
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.79	1.35	203
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.07	1.73	203
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.15	1.76	202
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.87	1.74	203
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.14	1.68	200
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.69	1.33	204
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.41	1.86	204
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.66	0.84	204

	Valor Afectivo del Servicio	7.8	1.39	
	La Biblioteca como Espacio	7.08	1.85	
	Gestión de la Información	7.5	1.79	
	Agregación total	7.46	1.68	

20. Biblioteca de la Facultad de Psicología

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.25	1.88	113
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.17	2.13	112
Af3	El personal es siempre amable	6.81	2.09	113
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.25	1.93	110
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.81	1.46	111
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.14	2.03	109
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.15	2.05	110

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.86	2.39	111
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.54	1.78	113
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.45	1.55	113
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.79	2.33	111
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.15	1.74	113
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.23	1.84	113
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.37	2.71	113
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.02	2.3	113
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.44	1.58	113
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.17	1.78	113
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.34	1.59	112
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.5	1.83	113

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	6.81	1.76	112
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.5	1.62	113
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.17	1.88	112
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.68	0.76	113
	Valor Afectivo del Servicio	7.22	1.97	
	La Biblioteca como Espacio	7	2.03	
	Gestión de la Información	7.33	1.89	
	Agregación total	7.18	1.96	

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	7.6	1.51	53
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.43	2.02	53
Af3	El personal es siempre amable	6.96	2.11	52

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.7	1.42	53
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.02	1.15	53
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.21	1.97	53
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.48	1.83	52
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.15	1.69	53
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.92	1.3	53
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.45	1.74	53
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.26	2.14	53
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.36	1.65	53
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.74	1.64	53
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.98	2.13	53
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.72	1.9	53

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.36	1.56	53
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.4	1.87	52
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.91	1.9	53
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.02	1.97	53
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	1.76	53
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.42	1.68	53
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.12	2.16	52
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.81	0.81	53
	Valor Afectivo del Servicio	7.5	1.67	
	La Biblioteca como Espacio	7.36	1.86	
	Gestión de la Información	7.74	1.95	
	Agregación total	7.53	1.83	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.95	1.32	107
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.97	1.49	107
Af3	El personal es siempre amable	7.54	1.7	106
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.88	1.52	107
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.1	1.53	106
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.85	1.34	106
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.69	1.71	105
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.88	1.76	105
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.93	1.58	106
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.99	1.36	107
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.52	1.66	106

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.7	1.57	106
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.95	1.11	106
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.58	1.79	106
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.79	1.84	107
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.77	1.54	105
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.63	1.88	104
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.83	1.51	106
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.99	1.13	106
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.58	1.72	107
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.99	1.42	106
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.95	1.38	107
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.9	0.95	107

	Valor Afectivo del Servicio	7.87	1.55	
	La Biblioteca como Espacio	7.75	1.5	
	Gestión de la Información	8.05	1.67	
	Agregación total	7.89	1.57	

23. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.88	1.23	34
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.76	1.28	34
Af3	El personal es siempre amable	7.76	1.5	34
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.82	1.24	33
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.91	1.33	33
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.82	1.42	34
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.68	1.7	34

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.65	1.37	34
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.76	1.23	34
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.5	1.5	34
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.76	2.09	34
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.29	1.7	34
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.76	2.02	34
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.76	2.64	34
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.62	1.99	34
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.56	1.71	34
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.21	2.15	33
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.39	1.98	33
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.41	1.37	34

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.91	1.85	34
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.79	1.43	34
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.18	2.13	33
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.06	0.98	34
	Valor Afectivo del Servicio	7.78	1.37	
	La Biblioteca como Espacio	6.81	1.99	
	Gestión de la Información	7.52	1.95	
	Agregación total	7.37	1.77	

24. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.21	1.69	24
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.75	1.7	24
Af3	El personal es siempre amable	8.04	1.27	24

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.38	0.88	24
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.57	1.56	23
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.65	2.46	23
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.48	1.81	23
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.75	1.85	24
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.83	1.49	24
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6	2.09	23
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.26	2.67	23
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.39	2.19	23
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.65	2.44	23
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.26	2.63	23
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.5	2	24

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.5	1.91	24
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.63	2.3	24
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.75	2.25	24
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.04	2.1	24
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.67	1.97	24
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.04	2.07	24
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.75	1.75	24
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.17	1.05	24
	Valor Afectivo del Servicio	7.85	1.63	
	La Biblioteca como Espacio	5.71	2.4	
	Gestión de la Información	7.13	2.18	
	Agregación total	6.9	2.07	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.31	1.1	39
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.08	1.66	39
Af3	El personal es siempre amable	8.03	1.72	38
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.33	1.18	39
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.24	1.19	37
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.24	1.28	37
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.9	1.57	39
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.85	1.77	39
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.18	1.25	39
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.97	1.15	38
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.66	2.03	38

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.84	1.57	38
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.11	1.29	38
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.97	1.72	38
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.97	1.98	39
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	1.67	38
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.42	1.72	38
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.71	1.93	38
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.05	1.93	39
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	1.94	39
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.63	1.6	38
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.95	1.69	39
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.85	0.9	39

	Valor Afectivo del Servicio	8.13	1.41	
	La Biblioteca como Espacio	7.91	1.55	
	Gestión de la Información	7.8	1.92	
	Agregación total	7.95	1.63	

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	7.36	1.64	67
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.4	1.78	67
Af3	El personal es siempre amable	7.07	2.11	67
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.43	1.94	67
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.42	1.9	67
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.4	1.94	67
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.05	2	66

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.15	1.89	67
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.37	1.82	67
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.75	1.44	67
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.13	1.87	67
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.3	1.56	67
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.48	1.55	67
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.59	2.71	66
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.49	1.87	67
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.45	1.64	67
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.03	1.73	67
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.1	2.08	67
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.73	1.83	67

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	6.76	2.3	67
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.67	1.68	67
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.51	2.26	67
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.81	0.87	67
	Valor Afectivo del Servicio	7.29	1.89	
	La Biblioteca como Espacio	7.25	1.83	
	Gestión de la Información	7.44	2.03	
	Agregación total	7.33	1.92	

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	7.56	1.46	63
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.35	1.69	63

Af3	El personal es siempre amable	7.32	1.63	63
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.46	1.65	63
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.69	1.4	62
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.5	1.56	62
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.32	1.59	63
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.27	1.75	63
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.46	1.78	63
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.3	2.15	63
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.13	2.7	62
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.78	2.2	63
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.19	2.15	63
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.02	2.77	63
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	6.83	2.38	63

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.46	1.67	63
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.94	2.01	63
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.79	1.72	63
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.39	2.19	61
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.21	2.27	63
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.08	2.03	63
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.75	2.14	63
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.25	0.9	63
	Valor Afectivo del Servicio	7.44	1.61	
	La Biblioteca como Espacio	5.68	2.39	
	Gestión de la Información	7.09	2.16	
	Agregación total	6.74	2.05	

28. Biblioteca del Hospital Real

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.14	1.22	29
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.07	1.66	30
Af3	El personal es siempre amable	7.87	1.76	30
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.07	1.34	30
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.3	1.12	30
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.13	1.36	30
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.03	1.52	29
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.8	1.81	30
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.27	1.28	30
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.27	1.05	30
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.63	2.25	30

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8	1.29	30
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.17	1.18	30
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.7	2.96	30
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.77	1.89	30
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.97	1.35	30
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	8.2	1.24	30
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.93	1.82	30
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	8.13	1.25	30
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	7.77	1.65	30
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.07	1.25	29
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.07	1.51	29
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.97	1	30

	Valor Afectivo del Servicio	8.08	1.45	
	La Biblioteca como Espacio	7.75	1.75	
	Gestión de la Información	8.24	1.62	
	Agregación total	8.02	1.61	