



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
(2017-2018)**

**Enrique Herrera Viedma, Javier López Gijón (coords),
Sergio Alonso Burgos y Pedro Lázaro Rodríguez**

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



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

Granada, marzo de 2018

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 el del sector de las bibliotecas, con especial atención a las digitales. Este grupo está formado por investigadores de los Departamentos de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial, Información y Comunicación, y de profesionales en ejercicio.

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 la herramienta está operativa y es con la que se han obtenido los resultados que mostramos en el presente informe.

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. A su vez, SECABA ha publicado distintos trabajos sobre evaluación y calidad de bibliotecas en forma de comunicaciones a congresos, artículos científicos y estudios sobre bibliotecas universitarias concretas.

En el primer sentido, destacan comunicaciones en congresos como por ejemplo el I Congreso Español de Informática (CEDI) de 2005 en Granada, el 4^o Symposium Internacional de Bibliotecas Digitales del año 2006 en Málaga, el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies (INSCIT) de 2006 en Mérida, las 10 Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid) de 2007 en Santiago de Compostela, o el Coloquio ALCI de 2008 en Veracruz, México.

En cuanto a artículos científicos, la producción es aún más prolija. A modo de ejemplo, el grupo ha publicado artículos abordando temas y desarrollando sistemas para la evaluación y la calidad de bibliotecas en revistas como *Encontros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação)*, *International Journal of Intelligent Systems*, *El Profesional de la Información*, *International Journal of Information Technology & Decision Making*, *International Journal of Information Technology & Decision Making*, *Information Sciences*, *Control and Cybernetics*, *Journal of Information Science*, o *International Journal of Information Technology & Decision Making*.

Por último, el grupo ha llevado a cabo estudios de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias como pueden ser a la misma de la Universidad de Granada, a la de las Universidades Pablo de Olavide, Alcalá, Salamanca, o a la de la Universidad Técnica Federico Santa María de Chile en un ámbito internacional.

A modo de muestra, se ha añadido una lista que contiene algunos de estos trabajos en la sección de bibliografía del presente estudio.

Los componentes del grupo son:

Dr. Enrique Herrera-Viedma	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. Sergio Alonso Burgos	(Departamento de Lenguajes y S. I. UGR)
Pedro Lázaro Rodríguez	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. J.A. Morente Molinera	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Carlos Porcel Gallego	(Departamento de Computación e I.A. UJA)
Dr. Antonio A. Ruiz Rodríguez	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo	(Departamento de Información y Comunicación. 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 Ángeles Martínez Sánchez	(Facultad de Trabajo Social. UGR)

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (UGR) BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2017-2018

Índice de Contenido

Índice de Contenido.....	4
A. El estudio y su interpretación.....	7
A. 1. Estudios de usuarios.....	7
A. 2. La encuesta.....	7
A. 3. Dimensiones y preguntas de la encuesta.....	7
A. 4. Anexos.....	8
B. Ficha Técnica.....	9
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada.....	11
D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios.....	13
D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo.....	13
D. 2. Estudiantes de segundo ciclo.....	14
D. 3. Estudiantes de tercer ciclo.....	15
D. 4. Personal de administración y servicios.....	16
D. 5. Personal Docente e Investigador.....	17
D. 6. Personal de la Biblioteca.....	18
D. 7. Usuario Externos.....	19
E. Resultados e interpretación por Bibliotecas.....	20
E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones.....	20
E. 2. Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura.....	22
E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes.....	24
E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias.....	26
E. 5. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.....	28
E. 6. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación.....	30
E. 7. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.....	32
E. 8. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.....	34
E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho.....	36
E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia.....	38
E. 11. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....	40
E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología.....	42
E. 13. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes.....	44
E. 14. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.....	46
E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta.....	48
E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla.....	50
E. 17. Biblioteca del Centro de Documentación Científica.....	52
E. 18. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología).....	54
E. 19. Biblioteca del Edificio Politécnico.....	56
E. 20. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social).....	58

E. 21. Biblioteca del Hospital Real.....	60
F. Conclusiones.....	62
F.1. Valor Afectivo (VA) - Ranking según valoración media.....	64
F.2. Biblioteca como espacio (ES) - Ranking según valoración media.....	65
F.3. Control de la Información (CI) - Ranking según valoración media.....	66
G. Anexos.....	67
Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta.....	67
An. 1.1. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada.....	67
An. 1.2. Resultados Alumnos de grado y de primer ciclo por ítems.....	68
An. 1.3. Resultados Alumnos de segundo ciclo por ítems.....	69
An. 1.4. Resultados Alumnos de tercer ciclo por ítems.....	70
An. 1.5. Resultados PAS por ítems.....	71
An. 1.6. Resultados PDI por ítems.....	73
An. 1.7. Resultados Personal de la biblioteca por ítems.....	74
An. 1.8. Resultados Usuarios externos por ítems.....	75
An. 1.9. Resultados Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones por ítems.....	76
An. 1.10. Resultados Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura por ítems.....	77
An. 1.11. Resultados Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes por ítems.....	78
An. 1.12. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias por ítems.....	80
An. 1.13. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte por ítems.....	81
An. 1.14. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación por ítems.....	82
An. 1.15. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales por ítems.....	83
An. 1.16. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología por ítems.....	84
An. 1.17. Resultados Biblioteca de la Facultad de Derecho por ítems.....	85
An. 1.18. Resultados Biblioteca de la Facultad de Farmacia por ítems.....	87
An. 1.19. Resultados Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras por ítems.....	88
An. 1.20. Resultados Biblioteca de la Facultad de Psicología por ítems.....	89
An. 1.21. Resultados Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes por ítems.....	90
An. 1.22. Resultados Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud por ítems.....	91
An. 1.23. Resultados Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta por ítems.....	92
An. 1.24. Resultados Biblioteca del Campus Universitario de Melilla por ítems.....	94
An. 1.25. Resultados Biblioteca del Centro de Documentación Científica por ítems.....	95
An. 1.26. Resultados Biblioteca del Colegio Máximo por ítems.....	96
An. 1.27. Resultados Biblioteca del Edificio Politécnico por ítems.....	97
An. 1.28. Resultados Biblioteca del Edificio San Jerónimo por ítems.....	98
An. 1.29. Resultados Biblioteca del Hospital Real por ítems.....	99
Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones / Comentarios por biblioteca...101	
An. 2.1. Comentarios / Observaciones Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones.....	101
An. 2.2. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura.....	102
An. 2.3. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes.....	103
An. 2.4. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias.....	104
An. 2.5. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la	

Actividad Física y del Deporte.....	107
An. 2.6. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación.....	110
An. 2.7. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.....	113
An. 2.8. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.....	114
An. 2.9. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Derecho.....	116
An. 2.10. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Farmacia.....	119
An. 2.11. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras..	121
An. 2.12. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Psicología.....	124
An. 2.13. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes.....	127
An. 2.14. Comentarios / Observaciones Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud..	128
An. 2.15. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta..	130
An. 2.16. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Campus Universitario de Melilla.....	130
An. 2.17. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Centro de Documentación Científica.....	131
An. 2.18. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Colegio Máximo.....	132
An. 2.19. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Edificio Politécnico.....	132
An. 2.20. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Edificio San Jerónimo.....	134
An. 2.21. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Hospital Real.....	135
Bibliografía.....	137

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

Los estudios de usuarios, y más concretamente los de satisfacción de los mismos con los servicios, son algo nuevo en las bibliotecas universitarias españolas. De hecho, son 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. Por ejemplo, la Cour des Comptes de Francia hacía constar en 2006 que las necesidades reales de los usuarios de las bibliotecas universitarias son desconocidas, subrayando además la ausencia anormal de encuestas nacionales de satisfacción.

Por ello, 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. A su vez, eso mismo les permitirá orientar su gestión y planificación conociendo los deseos de sus usuarios, sean cuales sean los resultados que se obtengan en el estudio.

A. 2. La encuesta

La encuesta utilizada para el estudio ha sido diseñada en contenido según los intereses de la biblioteca de la Universidad de Granada. El número total de preguntas asciende a 22, agrupándose en 3 dimensiones que se especificarán en el siguiente apartado de esta sección. La respuesta a estas preguntas consiste en los valores comprendidos entre el 1 (la puntuación más baja o firmemente en desacuerdo) y el 9 (la puntuación más alta o firmemente de acuerdo). Además, se añadió una pregunta sobre la frecuencia de uso de los servicios y una en formato de texto libre para añadir comentarios y observaciones a las bibliotecas evaluadas.

A. 3. Dimensiones y preguntas de la encuesta

Las preguntas agrupadas según las dimensiones son las siguientes:

- Valor afectivo del servicio:

- Af1: El personal le inspira confianza.
- Af2: El personal le ofrece atención personalizada.
- Af3: El personal es siempre amable.
- Af4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.
- Af5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.
- Af6: El personal es atento con las necesidades del usuario.
- Af7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.
- Af8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.
- Af9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.

- La Biblioteca como Espacio:

- Es1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.
- Es2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.
- Es3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.
- Es4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.
- Es5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

- Control de la Información:

- CI1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.
- CI2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.
- CI3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.
- CI4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.
- CI5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.
- CI6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.
- CI7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.
- CI8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.

Como ya se ha dicho pero conviene recordar, además de estas preguntas, se añadió un apartado para la frecuencia de uso de la biblioteca y un campo en texto libre para la posibilidad opcional de añadir observaciones o comentarios sobre los servicios de las bibliotecas.

A. 4. Anexos

También, es preciso añadir que este estudio incluye 3 anexos cuyo contenido se explicita a continuación:

- Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta: incluye los resultados de cada pregunta para el global, por tipo de usuario y por biblioteca, con columnas para la evaluación media, la desviación típica y el número de respuestas. Se han ordenado las tablas de mayor a menor evaluación media para la mejor percepción de los resultados.
- Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones/Comentarios por biblioteca: incluye los comentarios y observaciones del campo opcional en formato de texto libre por biblioteca.

B. Ficha Técnica

- **Número Total de Encuestas Contestadas:**

Total Encuestas
1867

- **Total Encuestas Por Tipo de Usuario:**

Tipo de Usuario	Encuestas	%
Alumnos de grado y de primer ciclo	987	52.87%
PDI	260	13.93%
Alumnos de segundo ciclo	201	10.77%
Alumnos de tercer ciclo	201	10.77%
PAS	131	7.02%
Usuarios externos	77	4.12%
Personal de la biblioteca	10	0.54%
Total	1867	100.00%

- **Total Encuestas Por Biblioteca:**

Biblioteca a evaluar	Encuestas	%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	234	12.53%
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	208	11.14%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	188	10.07%
Biblioteca de la Facultad de Derecho	173	9.27%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	168	9.00%
Biblioteca de la Facultad de Psicología	121	6.48%
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	102	5.46%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	93	4.98%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	85	4.55%
Biblioteca de la Facultad de Farmacia	85	4.55%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	68	3.70%
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	68	3.64%
Biblioteca del Edificio Politécnico	54	2.89%
Biblioteca del Hospital Real	44	2.36%
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	38	2.04%
Biblioteca del Colegio Máximo	32	1.71%
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	29	1.55%
Biblioteca del Edificio San Jerónimo	27	1.45%

Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	20	1.07%
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	20	1.07%
Biblioteca del Centro de Documentación Científica	9	0.48%
Total	1867	100.00%

- **Total encuestas por sexo:**

Sexo	Encuestas	%
Mujer	1039	55.65%
Hombre	828	44.35%
Total	1867	100.00%

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

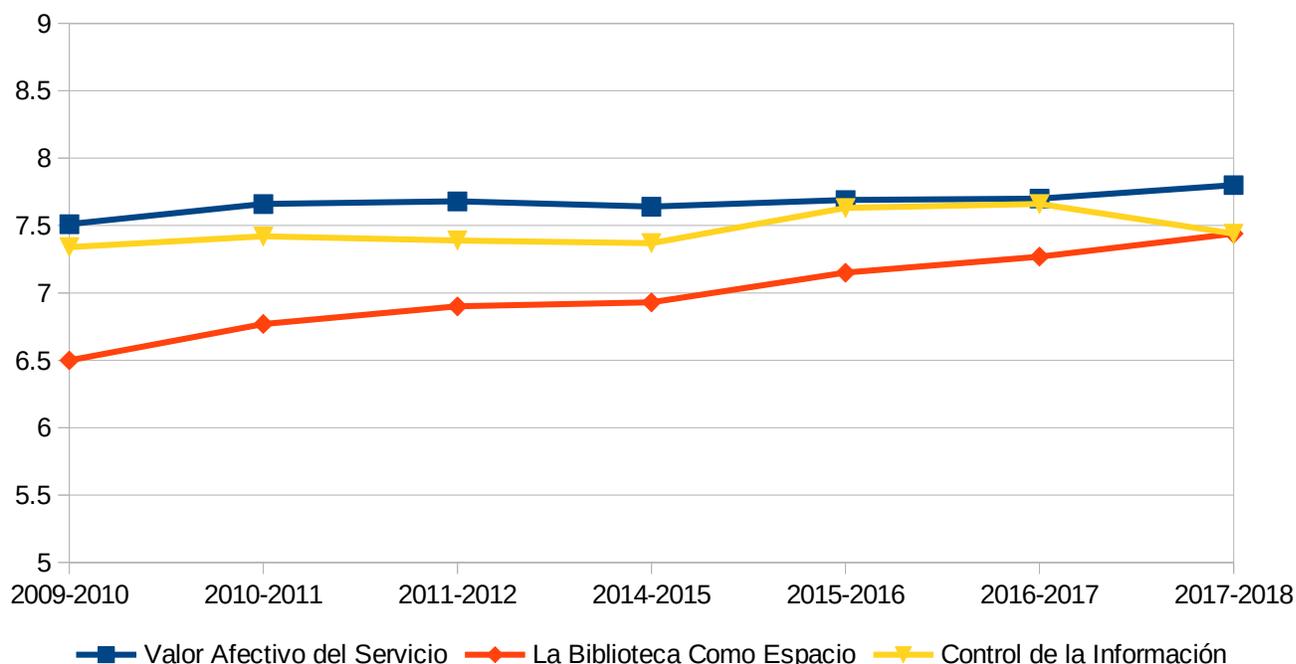
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.8	1.64
La Biblioteca como Espacio	7.44	1.86
Control de la Información	7.44	1.82

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.8), frente a la biblioteca como espacio y el control de la información (7.44 en ambos casos). En la mayoría de estudios realizados por Secaba, la dimensión peor valorada suele ser la de la biblioteca como espacio.

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo (desde aquí y en adelante se señala el último año del actual estudio en color gris para su mejor apreciación):

Dimensión	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.51	7.66	7.68	7.64	7.69	7.7	7.8
La Biblioteca Como Espacio	6.5	6.77	6.9	6.93	7.15	7.27	7.44
Control de la Información	7.34	7.42	7.39	7.37	7.63	7.66	7.44

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados del valor afectivo del servicio han mejorado en 2017-2018 respecto de los de 2016-2017, de igual forma que sucede con lo referido a la biblioteca como espacio. A partir del gráfico se observa muy bien la tendencia positiva a lo largo de los años para las dos dimensiones anteriores, sobre todo de lo relacionado al espacio. Por su lado, en lo referido al control de la información, la valoración ha descendido en 2017-2018 respecto de 2016-2017. De todo ello se puede concluir que la biblioteca de la Universidad de Granada está obteniendo buenos resultados y mejorándolos en lo referido al valor afectivo y al espacio, y que la dimensión del control de la información es la que más le está costando mejorar, todo de acuerdo a los resultados y opiniones de los usuarios. No obstante, la valoración del control de la información coincide con la de la biblioteca como espacio (7.44).

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	811
Una o dos veces al mes	591
De forma esporádica	346
Solo en época de exámenes	106
Sin rellenar	13

D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.66	1.64
La Biblioteca como Espacio	7.37	1.82
Control de la Información	7.32	1.85

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.66), seguida de la referida al espacio (7.37) y el control de la información (7.32). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	457
Una o dos veces al mes	296
De forma esporádica	149
Solo en época de exámenes	78
Sin rellenar	7

D. 2. Estudiantes de segundo ciclo

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.78	1.63
La Biblioteca como Espacio	7.46	1.8
Control de la Información	7.5	1.86

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.78), seguida de la referida al control de la información (7.5) y al espacio (7.46). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	91
Una o dos veces al mes	66
De forma esporádica	33
Solo en época de exámenes	10
Sin rellenar	1

D. 3. Estudiantes de tercer ciclo

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.58	1.82
La Biblioteca como Espacio	7.19	2.04
Control de la Información	7.22	1.91

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.58), seguida de la referida al control de la información (7.22) y al espacio (7.19). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	98
Una o dos veces al mes	56
De forma esporádica	41
Solo en época de exámenes	6

D. 4. Personal de administración y servicios

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.29	1.33
La Biblioteca como Espacio	7.8	1.56
Control de la Información	8.02	1.29

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (8.29), seguida de la referida al control de la información (8.02) y al espacio (7.8). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
De forma esporádica	57
Una o dos veces al mes	42
Casi todos los días	27
Solo en época de exámenes	3
Sin rellenar	2

D. 5. Personal Docente e Investigador

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.35	1.26
La Biblioteca como Espacio	7.81	1.75
Control de la Información	7.8	1.55

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (8.35), seguida de la referida al espacio (7.81) y el control de la información (7.8). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	108
Una o dos veces al mes	107
De forma esporádica	43
Solo en época de exámenes	3

D. 6. Personal de la Biblioteca

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.34	1.27
La Biblioteca como Espacio	7.04	2.56
Control de la Información	8.26	1.02

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (8.34), seguida de la referida al control de la información (8.26) y al espacio (7.04). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	9
Solo en época de exámenes	1

D. 7. Usuario Externos

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.37	2
La Biblioteca como Espacio	7.1	2.12
Control de la Información	7.14	2.12

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.37), seguida de la referida al control de la información (7.14) y al espacio (7.1). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Una o dos veces al mes	24
De forma esporádica	23
Casi todos los días	21
Solo en época de exámenes	6
Sin rellenar	3

E. Resultados e interpretación por Bibliotecas

E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

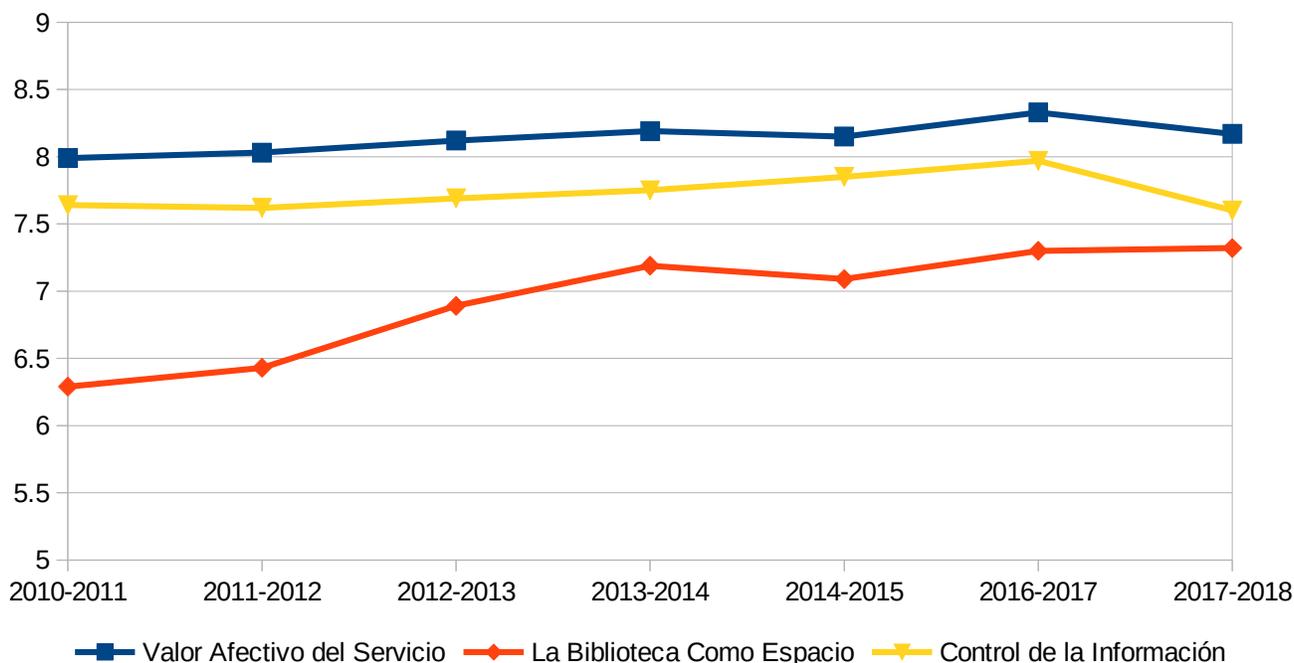
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.17	1.15
La Biblioteca como Espacio	7.32	1.58
Control de la Información	7.6	1.63

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.17), frente al control de la información (7.6) y la biblioteca como espacio (7.32).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.99	8.03	8.12	8.19	8.15	8.33	8.17
La Biblioteca Como Espacio	6.29	6.43	6.89	7.19	7.09	7.3	7.32
Control de la Información	7.64	7.62	7.69	7.75	7.85	7.97	7.6

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario y comentario:



Como se puede ver, los resultados de las dimensiones referidas al valor afectivo y el control de la información han descendido en 2017-2018 respecto del año anterior. La dimensión con un mayor descenso es la del control de la información. En cuanto a la biblioteca como espacio, la dinámica es buena por ir en aumento desde 2010 y desde 2014. Aún con todo, hay que ver la comparación con el resto de bibliotecas para completar la información.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 2ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 12ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 7ª y también por encima de la media en la dimensión del control de la información. Por tanto, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias y altas en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en algunas dimensiones (espacio y control de la información), y que es un modelo de buenas prácticas en lo que se refiere al valor afectivo.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	26
Una o dos veces al mes	20
De forma esporádica	11
Solo en época de exámenes	8
Sin rellenar	3

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

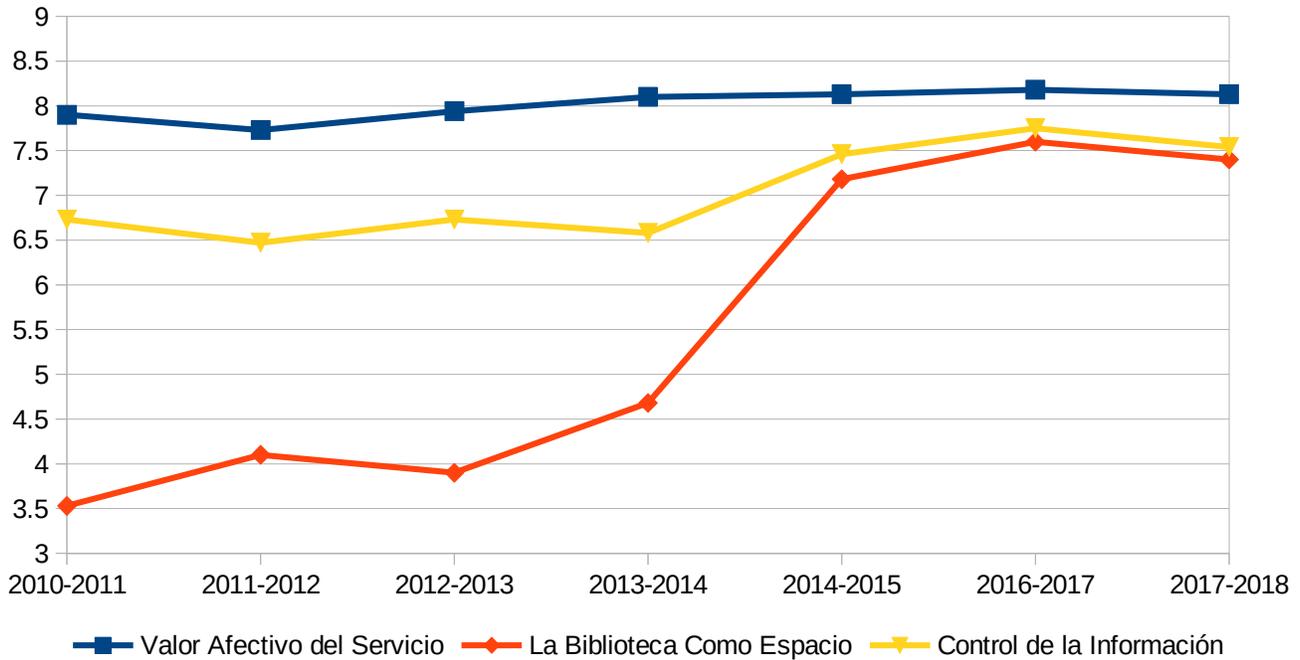
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.13	1.3
La Biblioteca como Espacio	7.4	1.76
Control de la Información	7.54	1.38

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.13), frente al control de la información (7.54) y la biblioteca como espacio (7.4).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.9	7.73	7.94	8.1	8.13	8.18	8.13
La Biblioteca Como Espacio	3.53	4.1	3.9	4.68	7.18	7.6	7.4
Control de la Información	6.73	6.47	6.73	6.58	7.46	7.75	7.54

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario y comentario:



Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones son bastante similares en 2017-2018 respecto del año anterior. En las 3 dimensiones se desciende en los resultados, pero el cambio es casi inapreciable. La dimensión con un mayor descenso es la del control de la información, pero aún con todo se aprecia en el gráfico que desde 2014-2015 esta biblioteca mantiene unos resultados similares en las 3 dimensiones. A partir del gráfico destaca con mucha claridad la mejora en el tiempo de la valoración en la dimensión referida al espacio y también al control de la información.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 4ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 9ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 9ª y por encima de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias y altas en los rankings, de hecho su resultado es muy bueno en lo referido al valor afectivo del servicio. De todo ello se desprende que la biblioteca puede trabajar por mantenerse en dicha dimensión y mejorar en las referidas al espacio y al control de la información.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	14
Una o dos veces al mes	8
De forma esporádica	6
Solo en época de exámenes	1

E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

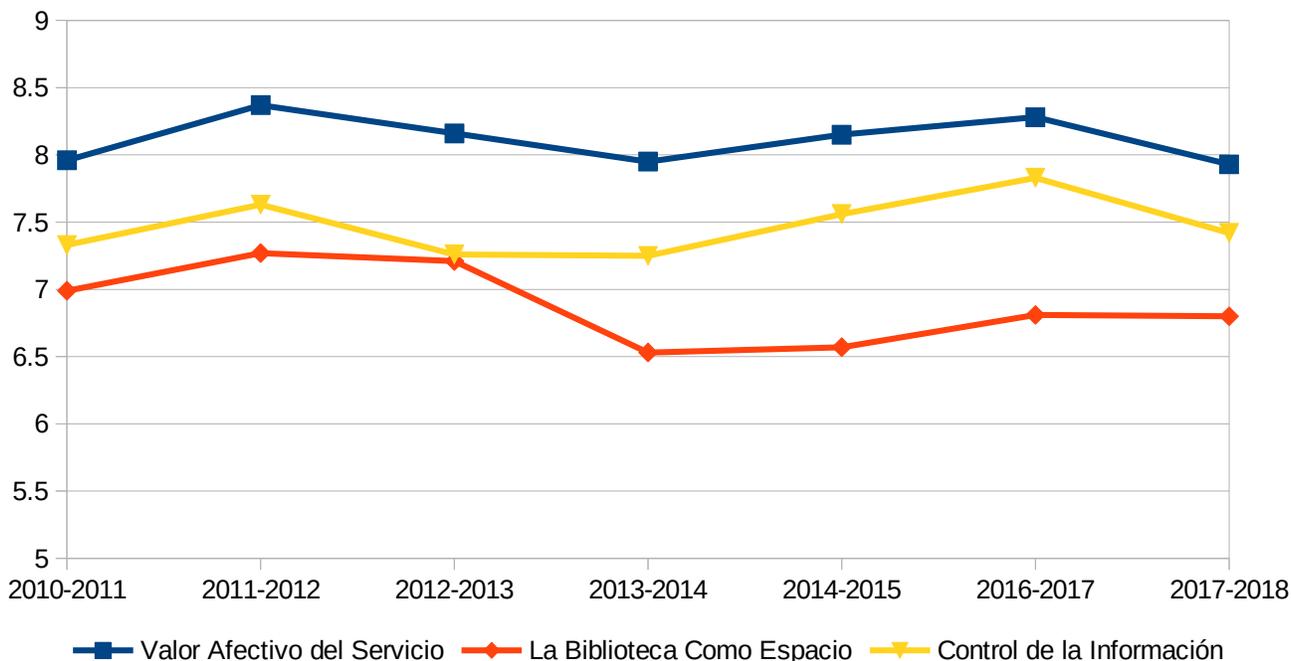
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.93	1.41
La Biblioteca como Espacio	6.8	2.21
Control de la Información	7.42	1.65

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.93), frente al control de la información (7.42) y la biblioteca como espacio (6.8).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.96	8.37	8.16	7.95	8.15	8.28	7.93
La Biblioteca Como Espacio	6.99	7.27	7.21	6.53	6.57	6.81	6.8
Control de la Información	7.33	7.63	7.26	7.25	7.56	7.83	7.42

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, mientras que los resultados para la biblioteca como espacio se mantienen en 2017-2018 respecto de los de 2016-2017, los resultados para las dimensiones referidas al valor afectivo y el control de la información han descendido. No obstante, la valoración para el espacio sigue siendo la más baja de las 3. Por otro lado, si nos fijamos en el año 2011-2012, se lee un descenso de los resultados en las 3 dimensiones en sus series temporales, de tal forma que podemos establecer el margen de mejora de esta biblioteca.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, esta biblioteca aparece en la posición 8ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 17ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 11ª y también por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas, especialmente en lo referido al espacio y el control de la información.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	23
Una o dos veces al mes	10
De forma esporádica	5

E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

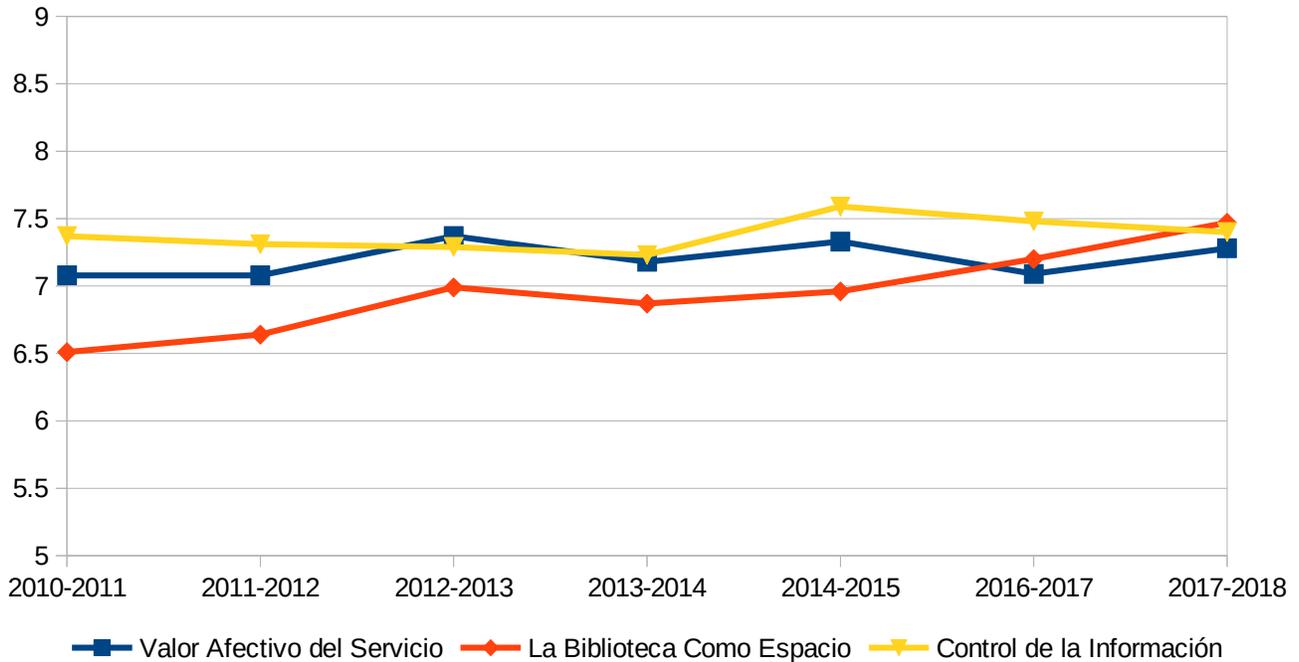
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.28	1.84
La Biblioteca como Espacio	7.47	1.59
Control de la Información	7.4	1.74

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al espacio (7.47), frente a la del control de la información (7.4) y la del valor afectivo del servicio (7.28).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.08	7.08	7.37	7.18	7.33	7.09	7.28
La Biblioteca Como Espacio	6.51	6.64	6.99	6.87	6.96	7.2	7.47
Control de la Información	7.37	7.31	7.29	7.23	7.59	7.48	7.4

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados son muy similares en todos los años. Donde más se ve una mejora es en lo referido al espacio, donde desde el año 2013-2014 se ha ido en ascenso. De hecho, es la dimensión mejor valorada en esta biblioteca, cuando por lo general suele ser la peor valorada.

En cuanto a la comparación con otras bibliotecas, esta biblioteca aparece en la posición 21ª en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 8ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio, y en la 12ª y por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, esta biblioteca es la última en valoración del valor afectivo del servicio, por lo que tiene que marcarse la mejora en ese sentido. En las otras 2 dimensiones ocupa posiciones medias y por ello también puede mejorar, pero la prioridad debería ser lo relacionado al valor afectivo del servicio.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Una o dos veces al mes	91
Casi todos los días	81
De forma esporádica	50
Solo en época de exámenes	12

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

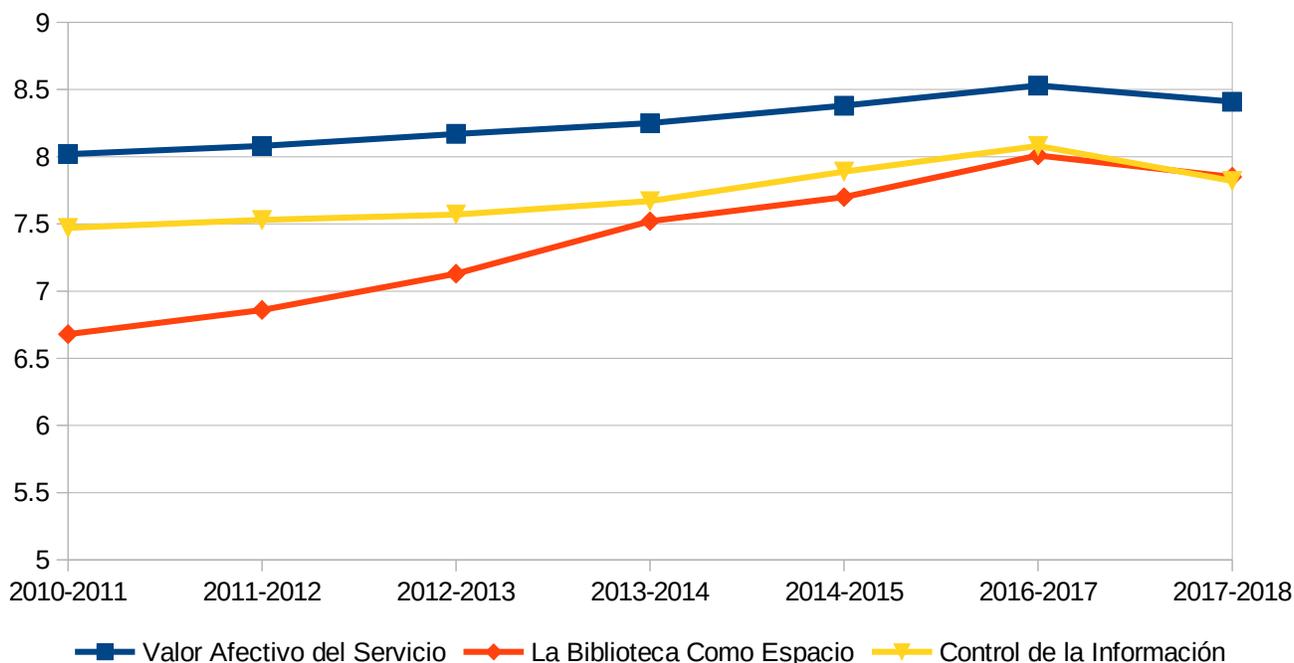
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.41	1.28
La Biblioteca como Espacio	7.85	1.46
Control de la Información	7.82	1.55

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.41), frente a la biblioteca como espacio (7.85) y el control de la información (7.82).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	8.02	8.08	8.17	8.25	8.38	8.53	8.41
La Biblioteca Como Espacio	6.68	6.86	7.13	7.52	7.7	8.01	7.85
Control de la Información	7.47	7.53	7.57	7.67	7.89	8.08	7.82

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones han descendido en 2017-2018 respecto del año anterior, pero los resultados son muy parecidos a los de 2014-2015. Destaca el aumento de la valoración en las dimensiones referidas al espacio y al control de la información desde 2010-2011. Con todo, los resultados de esta biblioteca son bastante buenos al ponerlos en relación con las demás bibliotecas, como se expone a continuación.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 1ª en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 4ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio, y en la 2ª en la dimensión del control de la información. Por tanto, podemos decir que esta biblioteca es el modelo de buenas prácticas en lo referido al valor afectivo del servicio y también en el control de la información. Igualmente, los resultados de lo referido al espacio son bastante buenos. Por tanto, la biblioteca debe trabajar por mantenerse en las 3 dimensiones.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	87
Una o dos veces al mes	60
De forma esporádica	35
Solo en época de exámenes	5
Sin rellenar	1

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

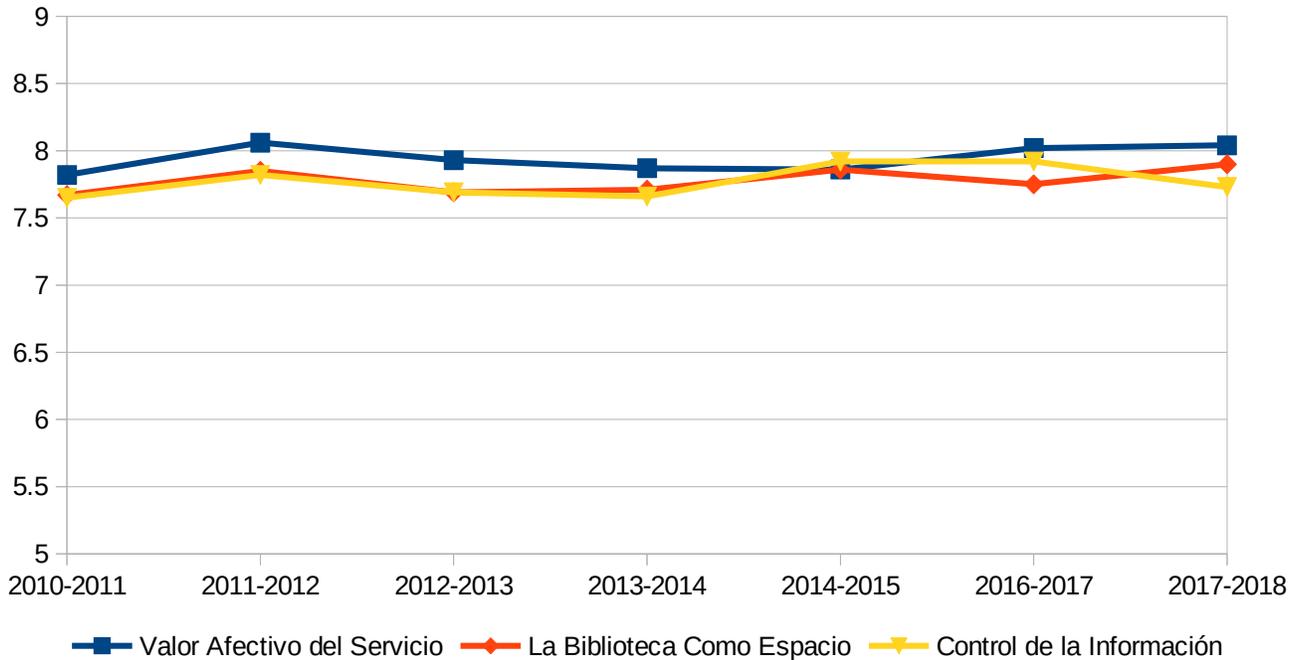
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.04	1.42
La Biblioteca como Espacio	7.9	1.48
Control de la Información	7.73	1.55

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.04), frente a la biblioteca como espacio (7.9) y el control de la información (7.73).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.82	8.06	7.93	7.87	7.86	8.02	8.04
La Biblioteca Como Espacio	7.67	7.85	7.69	7.71	7.86	7.75	7.9
Control de la Información	7.65	7.82	7.69	7.66	7.92	7.92	7.73

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados son muy similares en todos los años. En cuanto a la comparación con otras bibliotecas, esta biblioteca aparece en la posición 7ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 3ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio, y en la 5ª y también por encima de la media en la dimensión del control de la información. Con todo, la biblioteca ocupa posiciones altas en todas las dimensiones, pudiendo ser considerada incluso como modelo de buenas prácticas en lo referido al espacio. De ahí que pueda tratar de mejorar en las otras 2 dimensiones, pero sobre todo por mantenerse en lo referido al espacio ante los buenos resultados obtenidos.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	65
Una o dos veces al mes	59
De forma esporádica	34
Solo en época de exámenes	8
Sin rellenar	2

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

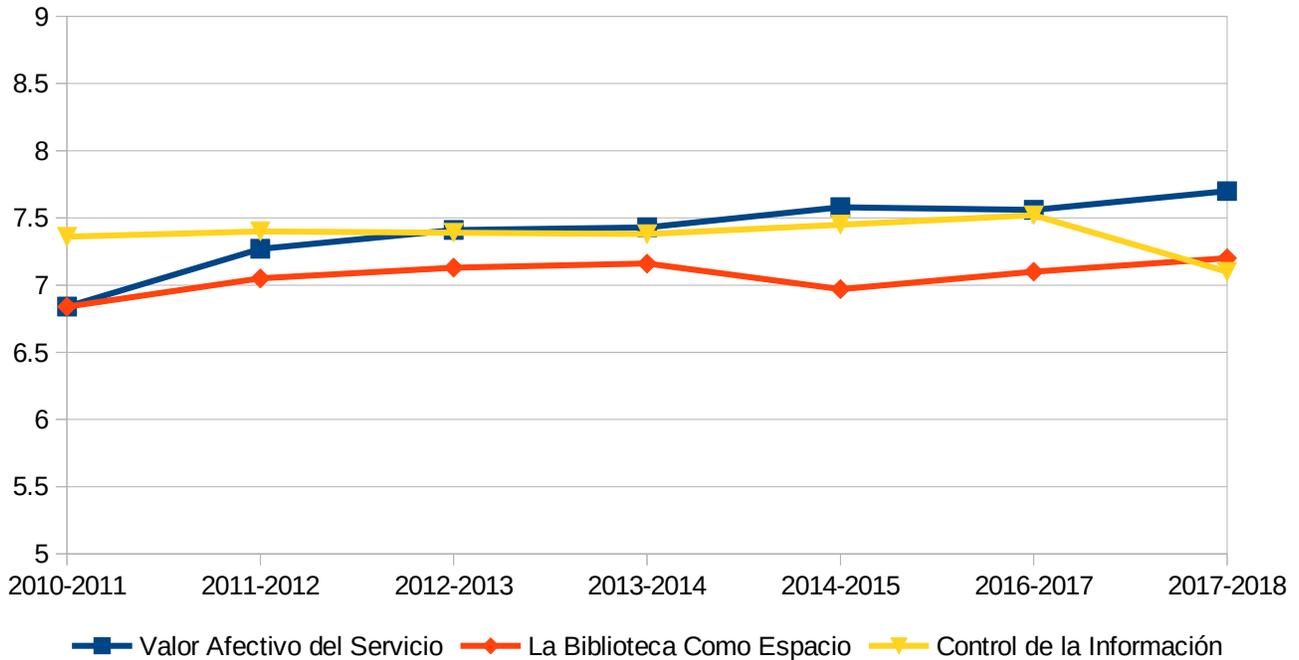
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.7	1.4
La Biblioteca como Espacio	7.2	1.67
Control de la Información	7.1	2

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.7), frente a la biblioteca como espacio (7.2) y el control de la información (7.1).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	6.84	7.27	7.41	7.43	7.58	7.56	7.7
La Biblioteca Como Espacio	6.84	7.05	7.13	7.16	6.97	7.1	7.2
Control de la Información	7.36	7.4	7.39	7.38	7.45	7.52	7.1

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados han ido a mejor en lo referido al valor afectivo del servicio y al espacio, pero no así en lo referido al control de la información. En esta última dimensión se ha caído al peor resultado considerando todos los años.

En cuanto a la comparación con otras bibliotecas, esta biblioteca aparece en la posición 14ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 13ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 18ª y por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, esta biblioteca ocupa en todas las dimensiones posiciones medias tirando a bajas, por lo que podría marcarse como objetivo la mejora en todas ellas, pero especialmente en lo referido al control de la información y sobre todo en relación a los resultados obtenidos en el estudio actual para 2017-2018.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	45
Una o dos veces al mes	28
De forma esporádica	15
Solo en época de exámenes	4
Sin rellenar	1

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

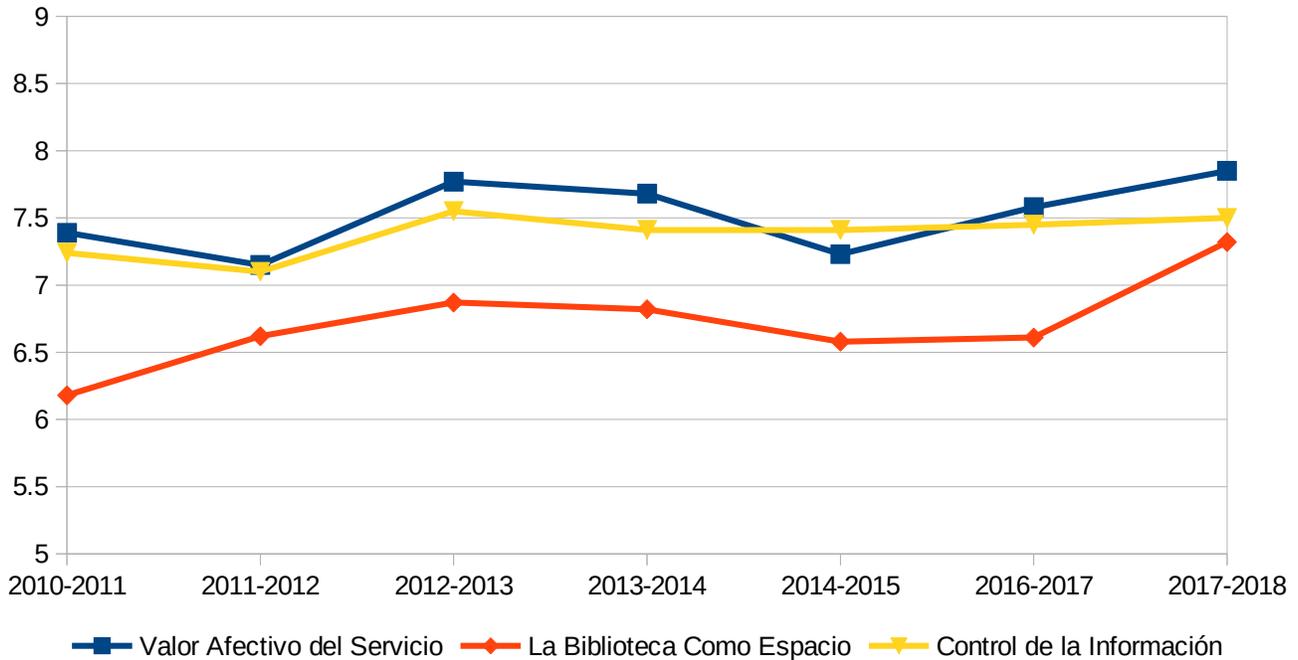
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.85	1.53
La Biblioteca como Espacio	7.32	1.88
Control de la Información	7.5	1.8

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.85), frente al control de la información (7.5) y la biblioteca como espacio (7.32).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.39	7.15	7.77	7.68	7.23	7.58	7.85
La Biblioteca Como Espacio	6.18	6.62	6.87	6.82	6.58	6.61	7.32
Control de la Información	7.24	7.1	7.55	7.41	7.41	7.45	7.5

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados para las dimensiones del espacio y el valor afectivo del servicio han mejorado claramente desde 2014-2015, obteniendo los resultados más altos en el estudio actual. Por su lado, los del control de la información se mantienen en torno al 7.5 desde el año 2012-2013. Destaca sobre todo la mejora de lo relacionado al espacio en el estudio actual respecto de año 2016-2017.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 10ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 11ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 10ª y por encima de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas. Pero sobre todo hay que resaltar, tal y como ya se ha dicho, la mejora en lo relacionado al espacio y al valor afectivo del servicio. Está claro que la proyección de futuro indica que la dirección es la adecuada.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	47
Una o dos veces al mes	26
De forma esporádica	8
Solo en época de exámenes	3
Sin rellenar	1

E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

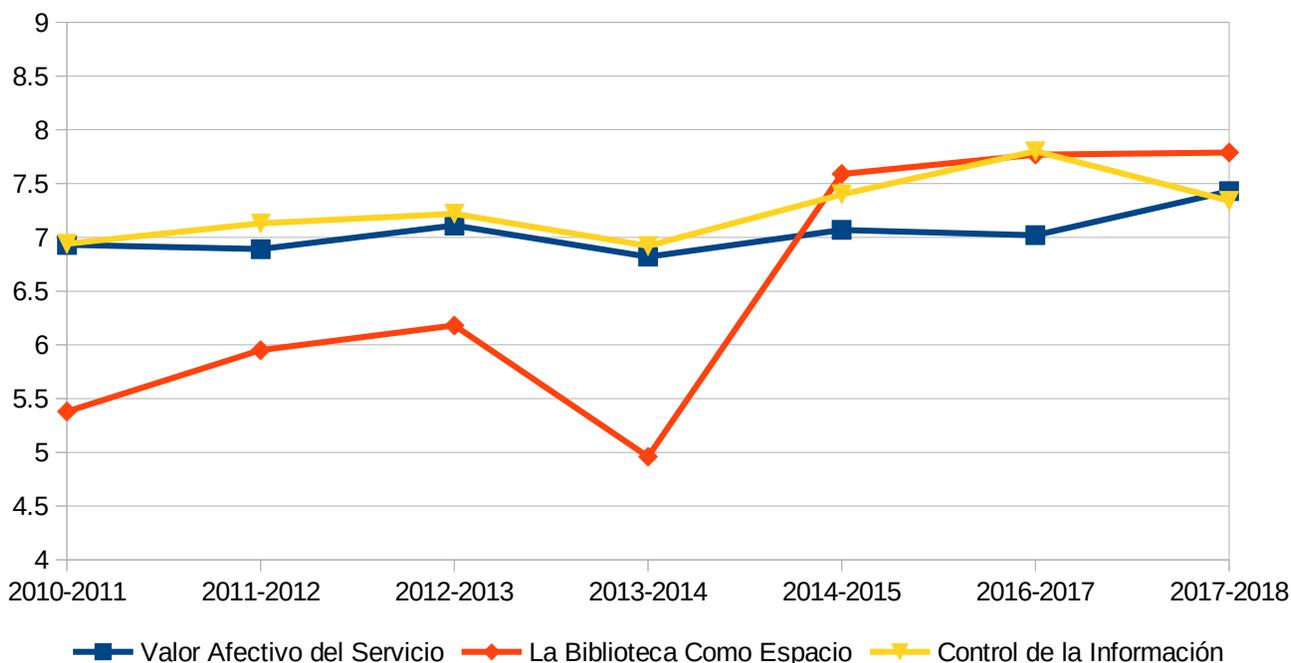
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.43	1.94
La Biblioteca como Espacio	7.79	1.72
Control de la Información	7.34	1.92

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al espacio (7.79) frente al valor afectivo del servicio (7.43) y el control de la información (7.34).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	6.93	6.89	7.11	6.82	7.07	7.02	7.43
La Biblioteca Como Espacio	5.38	5.95	6.18	4.96	7.59	7.77	7.79
Control de la Información	6.94	7.13	7.22	6.92	7.4	7.8	7.34

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones se mantienen similares desde el año 2014-2015. Atendiendo a las series temporales completas, destaca la mejora en lo referido a la biblioteca como espacio, convirtiéndose en la dimensión con la mejor valoración en 2017-2018, cuando fue la peor valorada y con una gran diferencia en 2013-2014. Desde ese mismo periodo se lee una mejora en lo referido al valor afectivo y al control de la información, aunque respecto de lo segundo se haya ido a peor respecto de los resultados de 2016-2017.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 18ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 5ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio, y en la 13ª y por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Así pues, esta biblioteca ocupa posiciones medias y bajas en los rankings del control de la información y el valor afectivo del servicio respectivamente, y posiciones altas en lo referido al espacio. De ahí que se puedan centrar las acciones de futuro para la mejora especialmente en lo referido al valor afectivo, pero también en lo referido al control de la información.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	78
Una o dos veces al mes	53
De forma esporádica	25
Solo en época de exámenes	15
Sin rellenar	2

E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

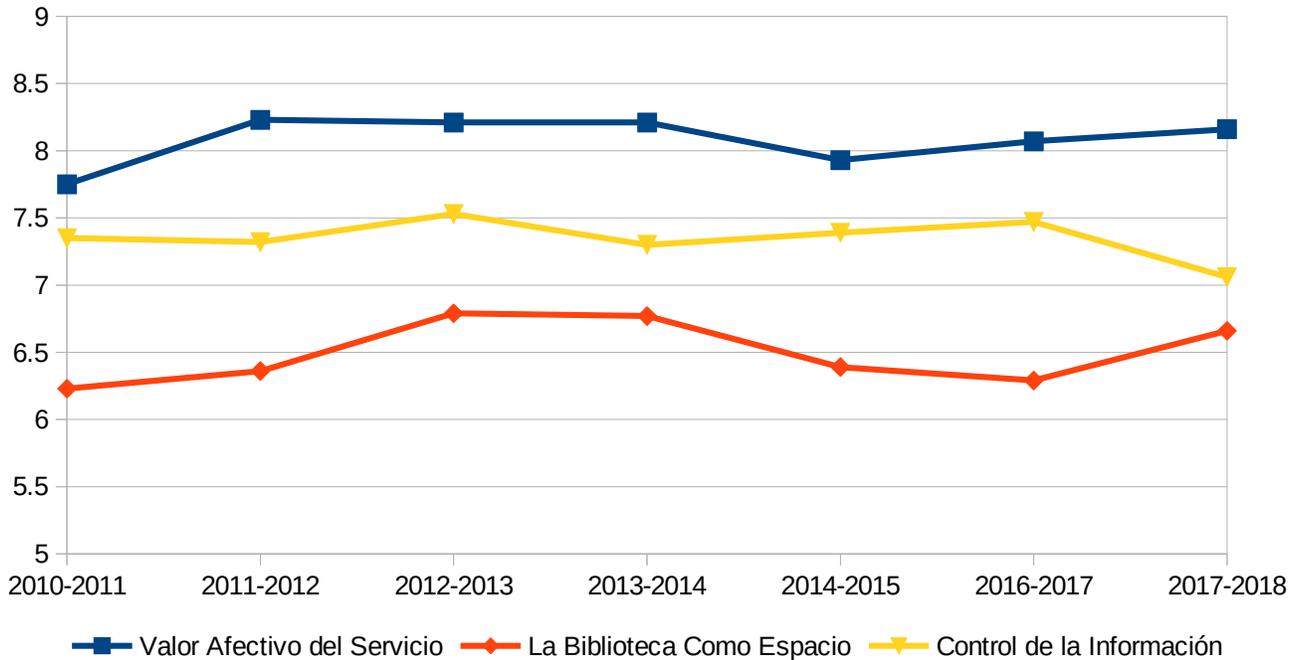
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.16	1.2
La Biblioteca como Espacio	6.66	2
Control de la Información	7.06	2.04

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.16), frente al control de la información (7.06) y la biblioteca como espacio (6.66).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.75	8.23	8.21	8.21	7.93	8.07	8.16
La Biblioteca Como Espacio	6.23	6.36	6.79	6.77	6.39	6.29	6.66
Control de la Información	7.35	7.32	7.53	7.3	7.39	7.47	7.06

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados de las dimensiones referidas al valor afectivo y al espacio han aumentado en 2017-2018 respecto del año anterior. Por su lado, la del control de la información ha descendido a su resultado más bajo de todos los años.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 3ª en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 18ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 19ª y también por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones bajas en lo referido al espacio y al control de la información, respecto de lo cual podría plantearse las acciones de futuro para la mejora. Por su lado, esta biblioteca podría ser considerada como un modelo de buenas prácticas en lo que a valor afectivo se refiere, pues es la 3ª con mejor valoración de entre todas las bibliotecas.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	37
Una o dos veces al mes	22
De forma esporádica	17
Solo en época de exámenes	9

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

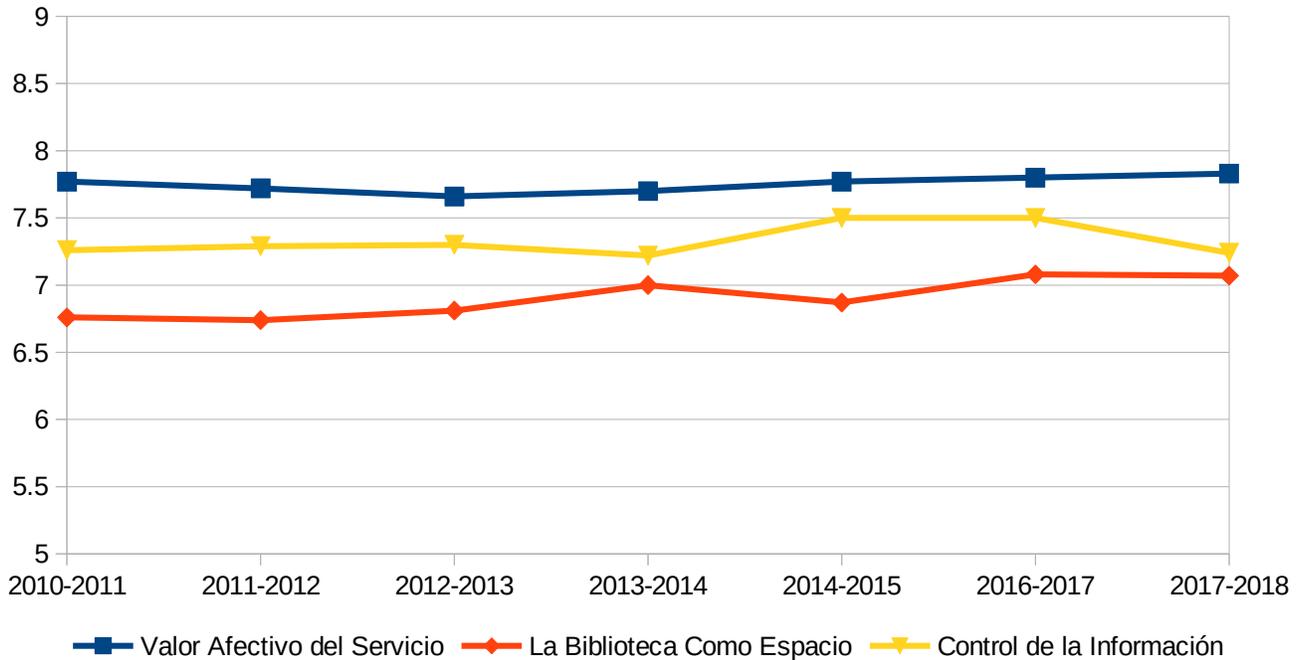
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.83	1.44
La Biblioteca como Espacio	7.07	1.86
Control de la Información	7.24	1.82

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.83), frente al control de la información (7.24) y la biblioteca como espacio (7.07).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.77	7.72	7.66	7.7	7.77	7.8	7.83
La Biblioteca Como Espacio	6.76	6.74	6.81	7	6.87	7.08	7.07
Control de la Información	7.26	7.29	7.3	7.22	7.5	7.5	7.24

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados son bastante homogéneos en todos los periodos recogidos. En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 11ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 16ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 15ª y también por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias tirando a bajas en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	109
Una o dos veces al mes	60
De forma esporádica	28
Solo en época de exámenes	10
Sin rellenar	1

E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

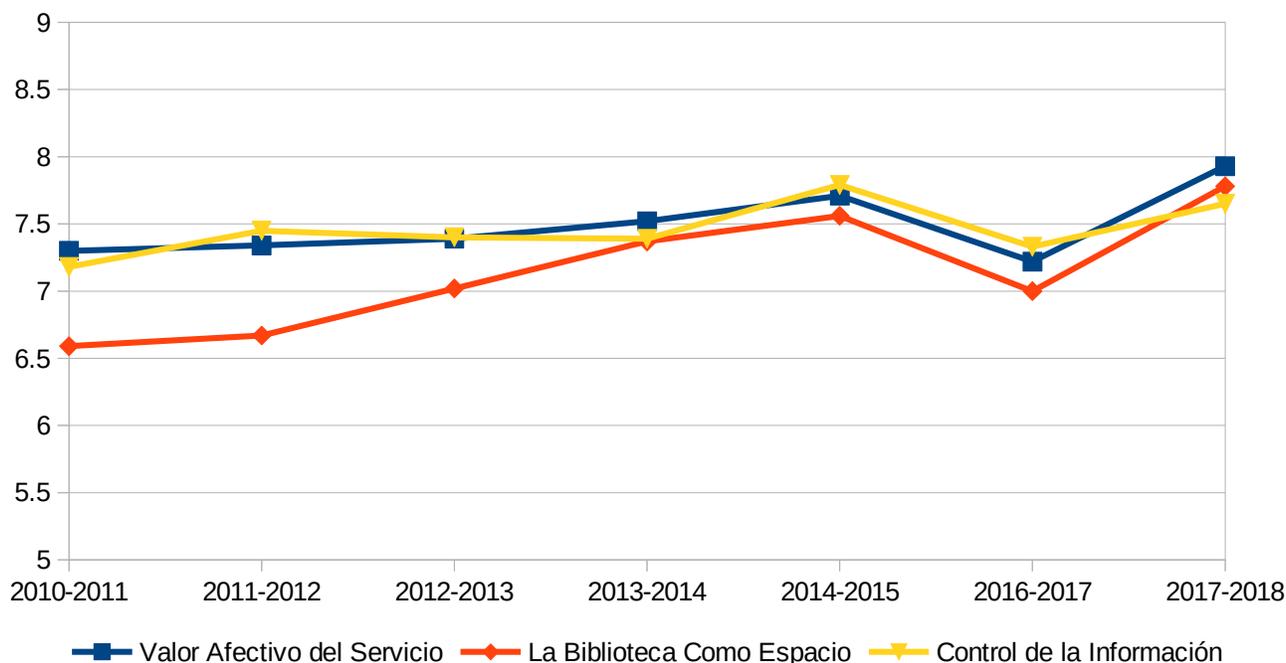
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.93	1.49
La Biblioteca como Espacio	7.78	1.53
Control de la Información	7.65	1.59

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.93), frente a la biblioteca como espacio (7.78) y el control de la información (7.65).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.3	7.34	7.39	7.52	7.71	7.22	7.93
La Biblioteca Como Espacio	6.59	6.67	7.02	7.37	7.56	7	7.78
Control de la Información	7.18	7.45	7.4	7.39	7.79	7.33	7.65

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones se han recuperado respecto de los del periodo 2016-2017 y vuelven al crecimiento que se leía en los periodos anteriores alcanzando en las dimensiones del valor afectivo y el espacio las valoraciones más altas desde 2010.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 9ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, y en la posición 6ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio y el control de la información. Por tanto, esta biblioteca se encuentra por encima de la media en todas las dimensiones, lo que da señales de sus buenos resultados. A la vez, existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas que es el que se podría plantear para las acciones futuras.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	57
Una o dos veces al mes	49
De forma esporádica	15

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

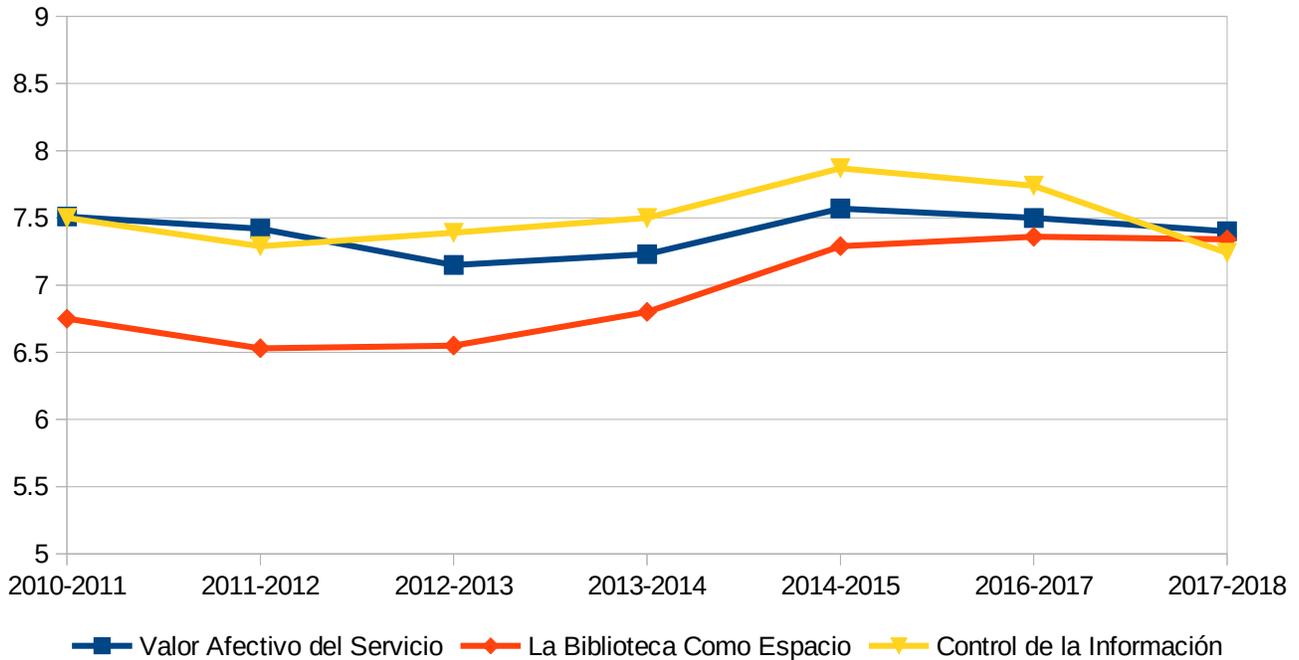
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.4	1.86
La Biblioteca como Espacio	7.34	1.85
Control de la Información	7.24	1.92

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.4), frente a la biblioteca como espacio (7.34) y el control de la información (7.24).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.51	7.42	7.15	7.23	7.57	7.5	7.4
La Biblioteca Como Espacio	6.75	6.53	6.55	6.8	7.29	7.36	7.34
Control de la Información	7.5	7.29	7.39	7.5	7.87	7.74	7.24

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, el resultado de la dimensión del control de la información ha caído bastante desde 2014-2015, convirtiéndose en la dimensión menos valorada en 2017-2018. Algo similar pero menos acentuado ocurre con el valor afectivo del servicio. En cuanto al espacio, se ve claramente la mejora desde 2010-2011.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 19ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 10ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 16ª y también por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias y bajas en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas. Especialmente cabe resaltar el caso del valor afectivo del servicio, donde se obtiene el tercer peor resultado considerando todas las bibliotecas del estudio. De ahí la necesidad prioritaria de mejorar este aspecto.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	25
Una o dos veces al mes	23
De forma esporádica	17
Solo en época de exámenes	3

E. 14. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

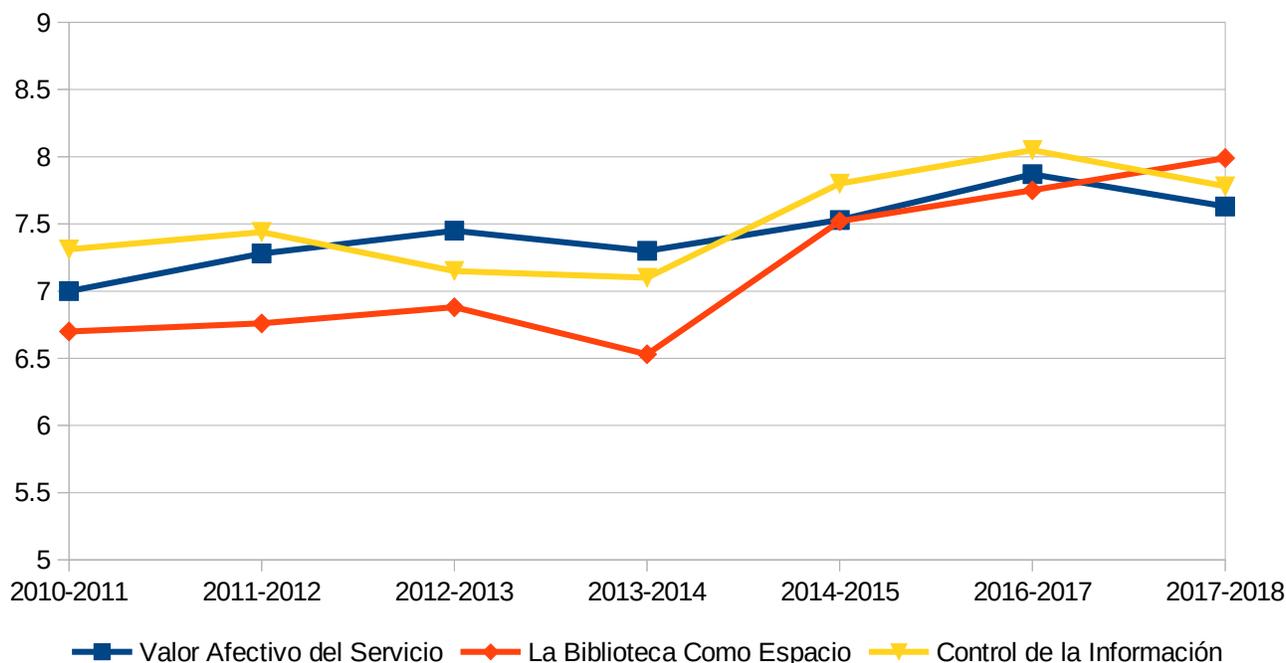
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.63	1.68
La Biblioteca como Espacio	7.99	1.36
Control de la Información	7.78	1.46

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al espacio (7.99), frente a la referida al control de la información (7.78) y al valor afectivo del servicio (7.63).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7	7.28	7.45	7.3	7.53	7.87	7.63
La Biblioteca Como Espacio	6.7	6.76	6.88	6.53	7.52	7.75	7.99
Control de la Información	7.31	7.44	7.15	7.1	7.8	8.05	7.78

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones han mejorado bastante desde 2013-2014, pese a que han descendido en las dimensiones del valor afectivo y el control de la información desde 2016-2017. Cabe destacar los buenos resultados de la biblioteca en la dimensión del espacio, siendo la dimensión mejor valorada de las 3.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 16ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 1ª en la biblioteca como espacio, y la 3ª en la dimensión del control de la información. Así pues, la biblioteca es el modelo de buenas prácticas en lo que a espacio se refiere y una de las 3 primeras en lo que a control de la información se refiere. Por su lado, ocupa posiciones bajas en lo referido al valor afectivo del servicio. De ahí podría marcarse como objetivo la mejora en ese sentido y mantenerse en las otras dimensiones.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	43
Una o dos veces al mes	26
De forma esporádica	23
Solo en época de exámenes	10

E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

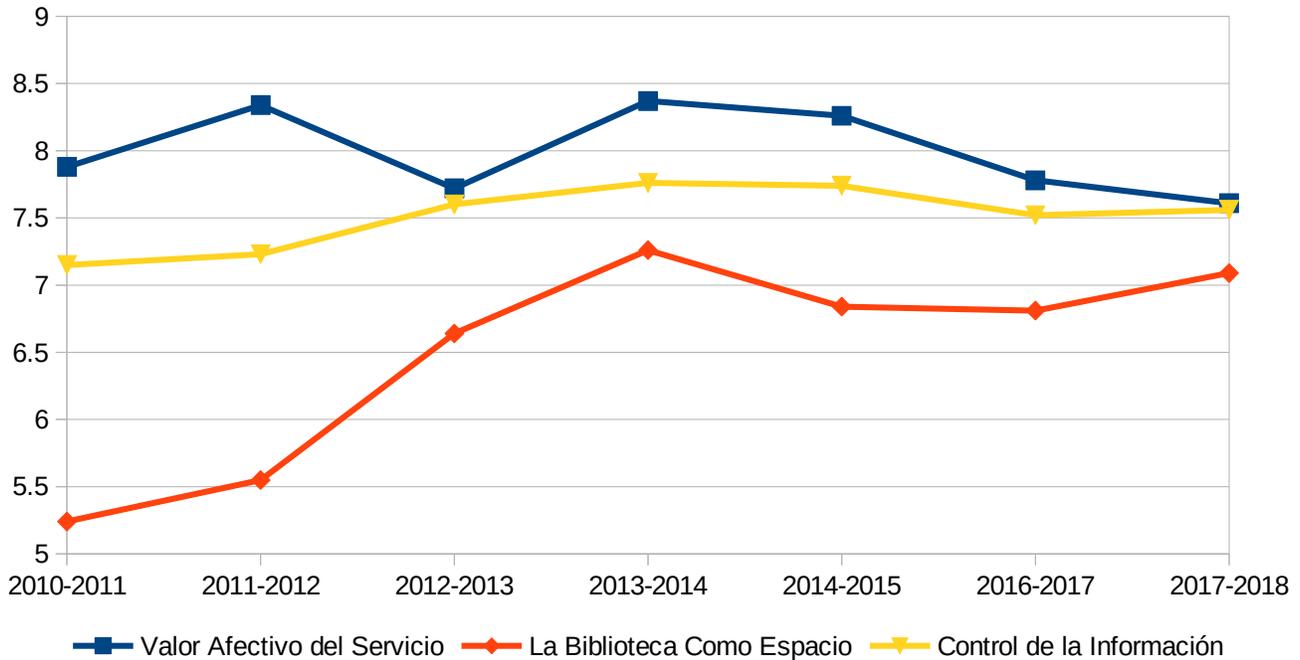
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.61	1.76
La Biblioteca como Espacio	7.09	1.64
Control de la Información	7.56	1.26

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.61), frente al control de la información (7.56) y la biblioteca como espacio (7.09).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.88	8.34	7.72	8.37	8.26	7.78	7.61
La Biblioteca Como Espacio	5.24	5.55	6.64	7.26	6.84	6.81	7.09
Control de la Información	7.15	7.23	7.6	7.76	7.74	7.52	7.56

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados para el valor afectivo del servicio en 2017-2018 son más bajos que en 2016-2017 y van en descenso desde el año 2013-2014. Por su lado, los resultados son más uniformes en las dimensiones del control de la información y la biblioteca como espacio. Respecto de esta última dimensión se ha mejorado considerablemente desde 2010-2011. Aún con todo, hay que poner en relación los resultados con el resto de bibliotecas.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 17ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 15ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 8ª y por encima de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones bajas en los rankings para el valor afectivo y el espacio, y medias en lo referido al control de la información. De ahí que se puedan plantear mejorar en las 3 dimensiones pero principalmente en las 2 primeras.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	8
De forma esporádica	6
Una o dos veces al mes	6

E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

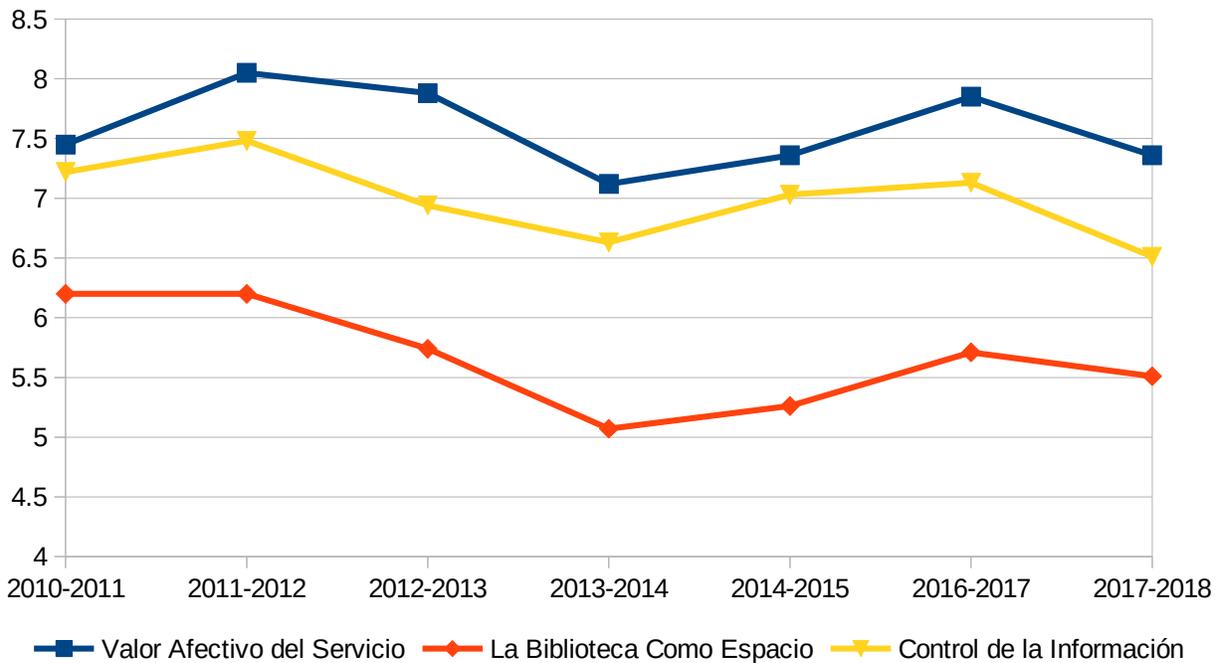
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.36	1.75
La Biblioteca como Espacio	5.51	2.19
Control de la Información	6.51	2.39

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.36), frente al control de la información (6.51) y la biblioteca como espacio (5.51).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.45	8.05	7.88	7.12	7.36	7.85	7.36
La Biblioteca Como Espacio	6.2	6.2	5.74	5.07	5.26	5.71	5.51
Control de la Información	7.22	7.48	6.94	6.63	7.03	7.13	6.51

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones han descendido en 2017-2018 respecto del año anterior. Incluso en lo referido al control de la información se ha producido en el último año el resultado más bajo de entre todos los de las series temporales. En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 20ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, y en la última posición tanto en la biblioteca como espacio como en la dimensión del control de la información. Esto es, obtiene los peores resultados de entre todas las bibliotecas del estudio para estas dos dimensiones, y el segundo peor resultado en lo referido al valor afectivo. De ahí que esta biblioteca tenga que plantearse mejorar en todos los aspectos.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
De forma esporádica	9
Una o dos veces al mes	6
Casi todos los días	3
Solo en época de exámenes	2

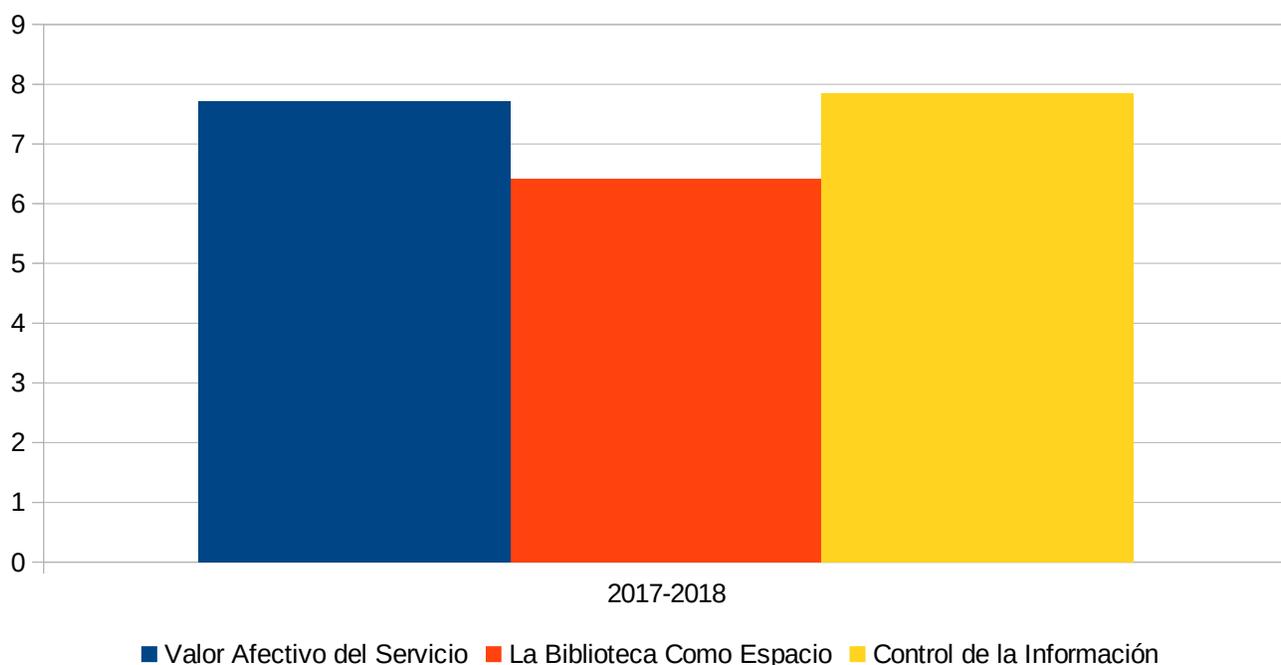
E. 17. Biblioteca del Centro de Documentación Científica

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.72	1.41
La Biblioteca como Espacio	6.42	2.48
Control de la Información	7.85	1.19

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al control de la información (7.85), seguida del valor afectivo del servicio (7.72) y la biblioteca como espacio (6.42).

En segundo lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario (dado que no se disponen de datos para los años anteriores, se ha añadido otro tipo de gráfico):



En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 13ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la 19ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y la 1ª en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias y bajas en los

rankings para el valor afectivo y el espacio. Por su lado, es la que mejor resultados obtiene en el control de la información, convirtiéndose en el modelo de buenas prácticas.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	6
Una o dos veces al mes	2
De forma esporádica	1

E. 18. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

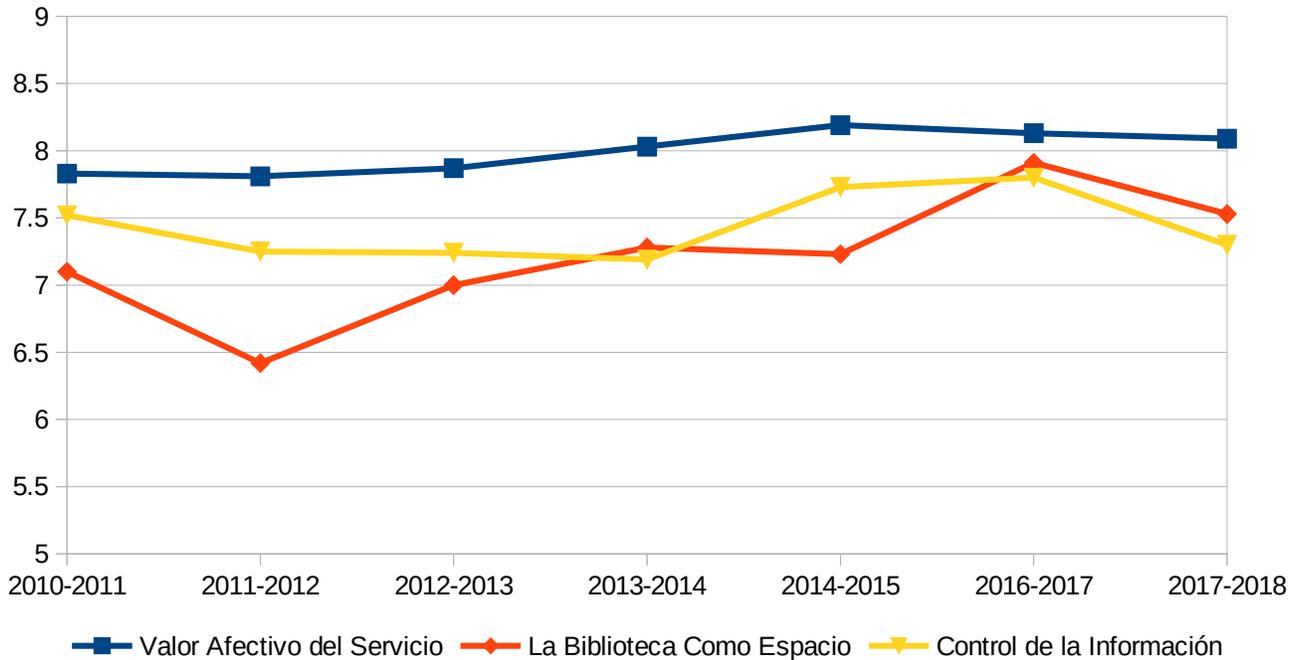
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.09	1.4
La Biblioteca como Espacio	7.53	1.84
Control de la Información	7.3	1.98

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.09), frente a la biblioteca como espacio (7.53) y el control de la información (7.3).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.83	7.81	7.87	8.03	8.19	8.13	8.09
La Biblioteca Como Espacio	7.1	6.42	7	7.28	7.23	7.91	7.53
Control de la Información	7.52	7.25	7.24	7.19	7.73	7.8	7.3

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones han descendido en 2017-2018 respecto del año anterior, aunque en el caso de la dimensión del valor afectivo este descenso es muy leve. Atendiendo a la serie temporal desde 2011, la dinámica creciente de lo relacionado al espacio es buena. Por su lado, en 2017-2018 respecto del control de la información se ha vuelto a la valoración de los primeros años.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 6ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 7ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio, y en la 14ª y por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Como se ve, esta biblioteca ocupa posiciones altas en lo referido al valor afectivo y el espacio, y media/baja en lo referido al control de la información. Por tanto, como acciones de mejora para el futuro se podría priorizar lo relacionado a la última dimensión.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Una o dos veces al mes	13
Casi todos los días	9
De forma esporádica	8
Solo en época de exámenes	2

E. 19. Biblioteca del Edificio Politécnico

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

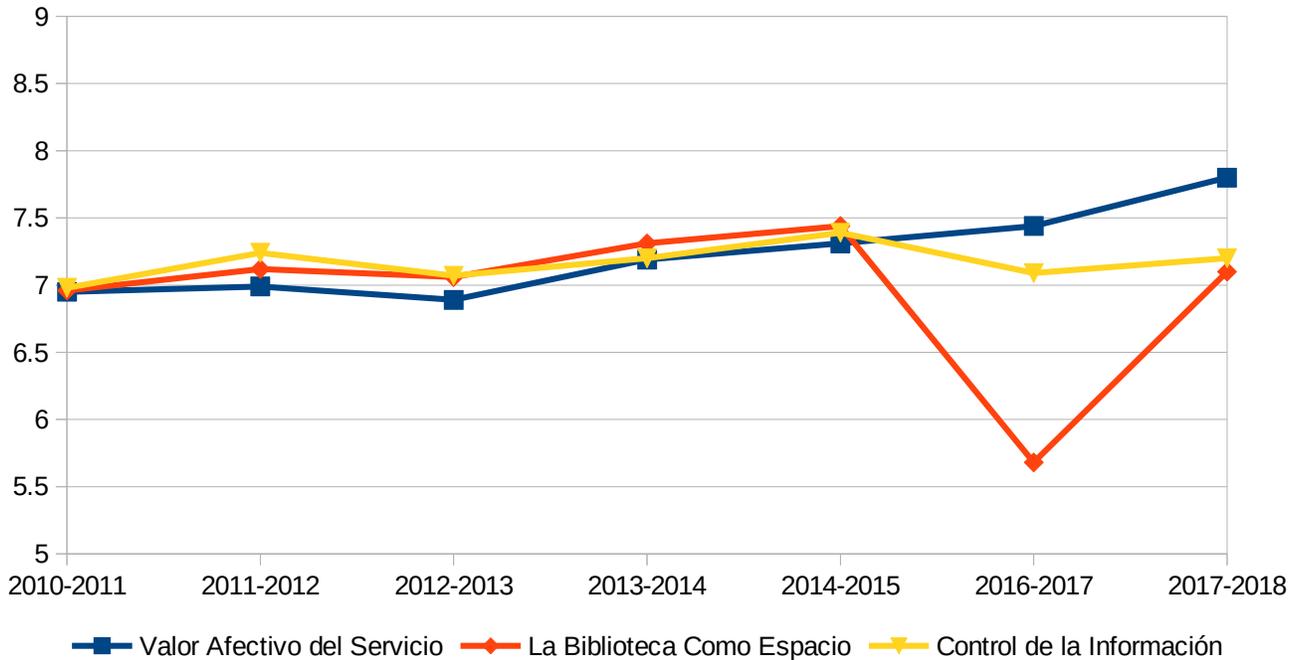
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.8	1.84
La Biblioteca como Espacio	7.1	2.26
Control de la Información	7.2	2.18

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.8), frente al control de la información (7.2) y la biblioteca como espacio (7.1).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	6.95	6.99	6.89	7.19	7.31	7.44	7.8
La Biblioteca Como Espacio	6.96	7.12	7.06	7.31	7.44	5.68	7.1
Control de la Información	6.98	7.24	7.07	7.2	7.39	7.09	7.2

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones han aumentado en 2017-2018 respecto del año anterior. La dimensión con un mayor aumento es la de la biblioteca como espacio, que se recupera tras el descenso del año 2016-2017. Destaca a su vez la tendencia de crecimiento en lo relacionado al valor afectivo del servicio.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 12ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 14ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 17ª y también por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias tirando a bajas en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	19
De forma esporádica	17
Una o dos veces al mes	11
Solo en época de exámenes	6
Sin rellenar	1

E. 20. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

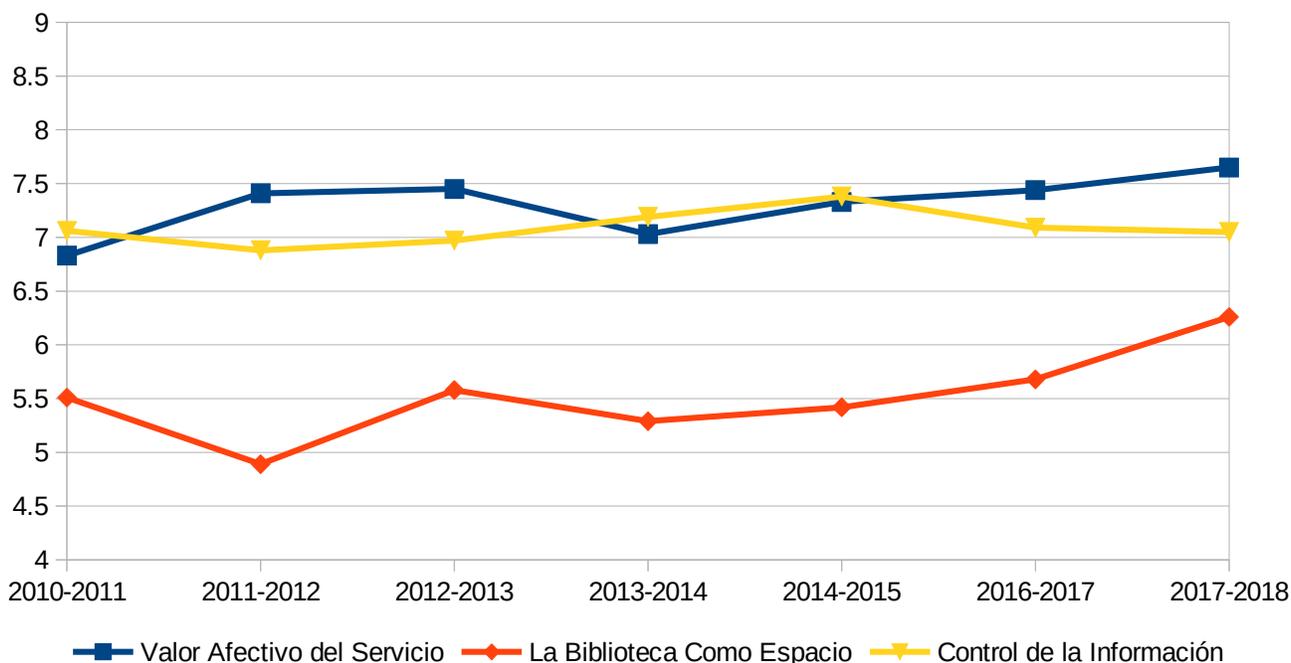
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.65	1.46
La Biblioteca como Espacio	6.26	2.24
Control de la Información	7.05	1.8

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.65), frente al control de la información (7.05) y la biblioteca como espacio (6.26).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	6.83	7.41	7.45	7.03	7.33	7.44	7.65
La Biblioteca Como Espacio	5.51	4.89	5.58	5.29	5.42	5.68	6.26
Control de la Información	7.06	6.88	6.97	7.19	7.38	7.09	7.05

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados para las dimensiones del valor afectivo y el espacio han aumentado en 2017-2018 respecto del año anterior. La dimensión del control de la información se mantiene en un resultado muy similar. En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 15ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, y en la posición 20ª y por debajo de la media tanto en la biblioteca como espacio como en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias y bajas en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas, especialmente en lo relacionado al espacio y al control de la información.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Una o dos veces al mes	10
Casi todos los días	8
De forma esporádica	6
Solo en época de exámenes	3

E. 21. Biblioteca del Hospital Real

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

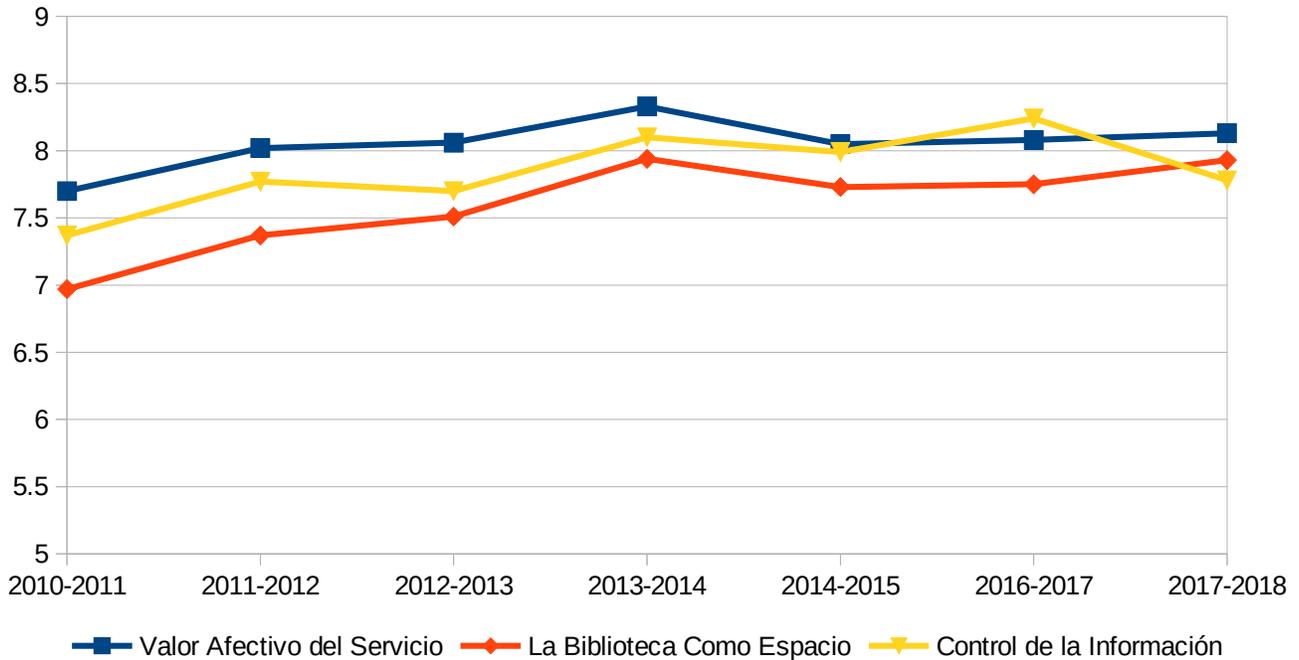
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.13	1.23
La Biblioteca como Espacio	7.93	1.35
Control de la Información	7.78	1.95

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.13), frente a la biblioteca como espacio (7.93) y el control de la información (7.78).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

Dimensión	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2016-2017	2017-2018
Valor Afectivo del Servicio	7.7	8.02	8.06	8.33	8.05	8.08	8.13
La Biblioteca Como Espacio	6.97	7.37	7.51	7.94	7.73	7.75	7.93
Control de la Información	7.37	7.77	7.7	8.1	7.99	8.24	7.78

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



Como se puede ver, los resultados de las dimensiones referidas al valor afectivo del servicio y el espacio son muy similares en el último periodo analizado. En cuanto al control de la información, se lee un descenso de la valoración en 2017-2018, volviendo a resultados de 2012. Con todo, la comparación con el resto de bibliotecas completará estos comentarios.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 5ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 2ª en la biblioteca como espacio, y en la 4ª y por encima de la media en la dimensión del control de la información. Desde ahí, podemos decir que esta biblioteca obtiene unos buenos resultados y puede ser considerada como modelo de buenas prácticas en lo concerniente al espacio. Como acciones para el futuro, podría trabajar por mantenerse en dicha dimensión y mejorar en lo relacionado al valor afectivo y el control de la información.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	21
De forma esporádica	10
Una o dos veces al mes	8
Solo en época de exámenes	5

Con todo, podemos concretar en estas conclusiones las bibliotecas que sirven de modelo de buenas prácticas en cada dimensión. Así, para el valor afectivo, las bibliotecas con mejores resultados y que se convierten en el modelo de buenas prácticas son las de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, la Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones, y la de la Facultad de Farmacia. En lo relacionado al espacio, la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud, la Biblioteca del Hospital Real, y la de la Facultad de Ciencias de la Educación. Y para el control de la información, la Biblioteca del Centro de Documentación Científica, la de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, y la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud.

Por su lado, podemos también concretar las bibliotecas que más necesitan mejorar en cada dimensión por aparecer con la valoración más baja. Para el valor afectivo del servicio, las 3 bibliotecas con los resultados más bajos son la de la Facultad de Traductores e Intérpretes, la Biblioteca del Campus Universitario de Melilla, y la Biblioteca de la Facultad de Ciencias. Para la biblioteca como espacio, la Biblioteca del Centro de Documentación Científica, la Biblioteca del Edificio San Jerónimo, y la del Campus Universitario de Melilla. Y en lo referido al control de la información, la Biblioteca de la Facultad de Farmacia, la del Edificio San Jerónimo, y la Biblioteca del Campus Universitario de Melilla.

En ese sentido, cabe recordar que en el presente estudio se han añadido 2 anexos. El Anexo 1 contiene las tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta para el global, por tipo de usuario y por biblioteca, con columnas para la evaluación media, la desviación típica y el número de respuestas. Además, se han ordenado las tablas de mayor a menor evaluación media para la mejor percepción de los resultados. De esta forma se aprecian mejor los ítems mejor y peor valorados. Por su lado, el Anexo 2, incluye los resultados para el campo opcional Observaciones/Comentarios por biblioteca.

Para completar las anteriores consideraciones globales respecto de las conclusiones, se añade una información en forma de tablas de las que se pueden extraer una serie de conclusiones para cada dimensión. Para ello, se presentan los rankings por dimensiones. Esto es, en la sección F.1 se presenta el ranking para la dimensión del valor afectivo; en la F.2 el ranking para la biblioteca como espacio; y en la F.3 el ranking para el control de la información. El valor de estos rankings en forma de tabla consiste en que facilitan el benchmarking o evaluación comparativa y la identificación de los modelos de buenas prácticas, de tal forma que las bibliotecas que aparecen en las posiciones más altas, son los modelos de buenas prácticas en cada caso para aquellas que aparecen en los últimos lugares. Además, siempre aparece el resultado para el total o media de la Biblioteca de la Universidad de Granada. De esta forma se ve muy claro también qué bibliotecas quedan por encima de la media y cuáles por debajo.

Las tablas con los rankings para tener localizados los modelos de buenas prácticas se presentan a continuación.

F.1. Valor Afectivo (VA) - Ranking según valoración media

Posición	Biblioteca	VA
1	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	8.41
2	Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	8.17
3	Biblioteca de la Facultad de Farmacia	8.16
4	Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	8.13
5	Biblioteca del Hospital Real	8.13
6	Biblioteca del Colegio Máximo	8.09
7	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	8.04
8	Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	7.93
9	Biblioteca de la Facultad de Psicología	7.93
10	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	7.85
11	Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	7.83
-	Total media	7.8
12	Biblioteca del Edificio Politécnico	7.8
13	Biblioteca del Centro de Documentación Científica	7.72
14	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	7.7
15	Biblioteca del Edificio San Jerónimo	7.65
16	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7.63
17	Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	7.61
18	Biblioteca de la Facultad de Derecho	7.43
19	Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	7.4
20	Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	7.36
21	Biblioteca de la Facultad de Ciencias	7.28

F.2. Biblioteca como espacio (ES) - Ranking según valoración media

Posición	Biblioteca	ES
1	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7.99
2	Biblioteca del Hospital Real	7.93
3	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	7.9
4	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	7.85
5	Biblioteca de la Facultad de Derecho	7.79
6	Biblioteca de la Facultad de Psicología	7.78
7	Biblioteca del Colegio Máximo	7.53
8	Biblioteca de la Facultad de Ciencias	7.47
-	Total media	7.44
9	Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	7.4
10	Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	7.34
11	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	7.32
12	Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	7.32
13	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	7.2
14	Biblioteca del Edificio Politécnico	7.1
15	Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	7.09
16	Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	7.07
17	Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	6.8
18	Biblioteca de la Facultad de Farmacia	6.66
19	Biblioteca del Centro de Documentación Científica	6.42
20	Biblioteca del Edificio San Jerónimo	6.26
21	Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	5.51

F.3. Control de la Información (CI) - Ranking según valoración media

Posición	Biblioteca	CI
1	Biblioteca del Centro de Documentación Científica	7.85
2	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	7.82
3	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7.78
4	Biblioteca del Hospital Real	7.78
5	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	7.73
6	Biblioteca de la Facultad de Psicología	7.65
7	Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	7.6
8	Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	7.56
9	Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	7.54
10	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	7.5
-	Total media	7.44
11	Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	7.42
12	Biblioteca de la Facultad de Ciencias	7.4
13	Biblioteca de la Facultad de Derecho	7.34
14	Biblioteca del Colegio Máximo	7.3
15	Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	7.24
16	Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	7.24
17	Biblioteca del Edificio Politécnico	7.2
18	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	7.1
19	Biblioteca de la Facultad de Farmacia	7.06
20	Biblioteca del Edificio San Jerónimo	7.05
21	Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	6.51

G. Anexos

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

An. 1.1. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.06	1.3	1853
Af1	El personal le inspira confianza	7.95	1.38	1863
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.95	1.45	1860
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.91	1.49	1851
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.84	1.53	1851
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.81	1.58	1858
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.8	1.5	1851
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.74	1.49	1859
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.71	1.73	1856
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.7	1.53	1859
Af3	El personal es siempre amable	7.69	1.68	1852
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.68	1.86	1854
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.67	1.53	1855
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.66	1.67	1856
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.56	1.59	1857
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.52	1.61	1859
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.51	1.64	1853

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.5	1.74	1856
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.48	1.52	1852
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.36	1.77	1857
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.03	1.88	1839
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.96	2.56	1858

An. 1.2. Resultados Alumnos de grado y de primer ciclo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.99	1.32	983
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.87	1.48	985
Af1	El personal le inspira confianza	7.77	1.42	986
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.77	1.54	984
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.74	1.94	979
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.69	1.59	983
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.68	1.52	983
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.64	1.49	982
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.63	1.5	984
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	1.5	983
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.59	1.66	985
Af3	El personal es siempre amable	7.51	1.75	979
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.51	1.79	982

Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.5	1.58	985
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.46	1.63	981
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.43	1.71	982
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.43	1.61	984
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.36	1.83	983
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.31	1.55	982
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	1.85	983
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.84	2.58	984
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.78	1.9	971

An. 1.3. Resultados Alumnos de segundo ciclo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.08	1.24	198
Af1	El personal le inspira confianza	7.96	1.39	200
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.94	1.42	200
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.9	1.52	200
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.85	1.54	200
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.83	1.85	199
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.81	1.46	199
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.8	1.42	199
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.78	1.72	199

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.75	1.59	199
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.72	1.46	200
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.72	1.5	200
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.71	1.58	201
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.64	1.67	200
Af3	El personal es siempre amable	7.63	1.67	198
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.6	1.41	200
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.6	1.57	200
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.58	1.68	199
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.5	1.51	196
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.39	1.68	199
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.2	1.92	198
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.85	2.65	200

An. 1.4. Resultados Alumnos de tercer ciclo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	7.82	1.58	201
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.76	1.67	199
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.71	1.66	200
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.68	1.73	198
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.6	1.73	201

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.57	1.81	201
Af3	El personal es siempre amable	7.46	1.85	200
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.46	1.84	201
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.45	1.9	201
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.44	1.95	201
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.41	1.93	201
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.41	1.84	201
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.4	1.85	200
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.4	1.82	199
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.4	1.8	201
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.28	1.82	200
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.25	1.77	200
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.23	1.7	200
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.22	2.06	201
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.99	1.89	200
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.83	2.58	200
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.78	1.93	200

An. 1.5. Resultados PAS por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.52	0.89	129

Af1	El personal le inspira confianza	8.49	0.77	130
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.42	0.93	127
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.39	0.9	130
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.38	0.99	128
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.38	1.12	129
Af3	El personal es siempre amable	8.37	1	130
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.35	0.93	130
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.34	1.08	131
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.33	0.94	128
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.2	1.02	131
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.17	1.21	131
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.06	1.2	130
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.05	1.3	131
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8	1.25	131
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.99	1.23	131
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.99	1.11	130
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.95	1.38	131
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	7.87	1.29	131
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.86	1.37	131
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.73	1.64	130
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.15	2.53	131

An. 1.6. Resultados PDI por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8.47	1.1	260
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.43	1.16	258
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.42	1.16	259
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.42	0.94	259
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.4	1.14	260
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.38	1.09	260
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.37	1.19	257
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.34	1.2	257
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.28	1.38	259
Af3	El personal es siempre amable	8.26	1.29	259
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.19	1.23	259
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.06	1.22	259
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.03	1.43	259
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	7.88	1.48	259
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.86	1.52	259
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.83	1.61	257
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.82	1.57	259
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.71	2.17	259
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.68	1.6	256
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de	7.63	1.55	259

	información que tengo			
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.53	1.56	258
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.49	1.59	260

An. 1.7. Resultados Personal de la biblioteca por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.8	0.75	10
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.7	0.64	10
Af3	El personal es siempre amable	8.6	1.2	10
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.6	0.66	10
Af1	El personal le inspira confianza	8.5	0.81	10
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.5	1.2	10
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.44	0.96	10
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.4	1.28	10
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.3	1	10
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.3	1.27	10
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.2	1.25	10
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.2	1.25	10
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.2	0.87	10
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	8.1	1.22	10
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	8.1	1.22	10
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	8.1	0.83	10

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8	1.41	10
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.7	2.15	10
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.5	2.06	10
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.5	2.33	10
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.4	2.42	10
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.1	3.83	10

An. 1.8. Resultados Usuarios externos por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.86	1.18	74
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.8	1.43	73
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.78	1.36	74
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.76	1.34	74
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.76	1.66	74
Af1	El personal le inspira confianza	7.74	1.31	76
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.67	1.5	75
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.62	1.56	73
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.58	1.52	73
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.57	1.28	75
Af3	El personal es siempre amable	7.5	1.64	76
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.49	1.38	74

Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.46	1.6	76
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.45	1.68	75
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.43	1.61	74
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.41	1.72	74
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.38	1.67	74
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.36	1.36	74
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.35	1.75	74
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.34	1.87	74
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.92	1.67	74
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.46	2.58	74

An. 1.9. Resultados Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.35	1.01	65
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.3	1.06	66
Af3	El personal es siempre amable	8.27	1.06	67
Af1	El personal le inspira confianza	8.26	0.92	68
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.2	0.9	65
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.14	1.2	66
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.09	1.33	66
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.06	2.03	66
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.98	1.47	66
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.96	1.36	68

Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.86	1.13	66
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.83	1.19	66
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.83	1.44	66
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.76	1.34	66
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.7	1.49	66
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.61	1.78	66
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.58	1.38	66
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	1.75	66
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.48	1.28	66
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.41	1.48	66
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.09	1.71	65
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.68	2.95	66

An. 1.10. Resultados Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8.41	1.07	29
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.31	1.02	29
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.28	1.23	29
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.24	1.1	29
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.21	1.03	29
Af3	El personal es siempre amable	8.14	1.28	29

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8	1.7	29
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.97	1.33	29
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.9	1.3	29
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.86	1.22	29
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.83	1.62	29
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.79	1.24	29
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.76	1.63	29
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.76	0.97	29
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.72	1.72	29
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.66	1.71	29
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.46	1.3	28
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.41	1.43	29
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.31	1.76	29
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.28	1.51	29
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.93	1.41	29
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.52	2.34	29

An. 1.11. Resultados Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.16	1.09	38

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.05	1.47	38
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.03	1.27	38
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8	1.36	38
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.97	1.33	38
Af1	El personal le inspira confianza	7.95	1.3	38
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.87	1.78	38
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.84	1.16	38
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.84	1.9	38
Af3	El personal es siempre amable	7.74	1.76	38
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.74	1.6	38
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.71	1.5	38
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.58	1.68	38
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.39	1.61	38
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.32	1.38	38
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.13	2.07	38
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.11	2.12	38
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.08	1.83	38
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.05	2.25	38
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.95	1.92	38
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.42	1.84	38
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.76	2.71	38

An. 1.12. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.84	1.43	234
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.78	1.86	235
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.7	1.84	235
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.69	1.57	235
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.65	1.59	234
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	1.43	235
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.57	1.46	235
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.5	1.69	234
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.49	1.53	235
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.48	1.62	233
Af1	El personal le inspira confianza	7.44	1.6	234
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.44	1.9	235
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.4	1.51	235
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	7.34	1.87	235
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.31	1.55	235
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.25	1.88	233
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.25	1.55	234
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.2	1.87	234
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.1	1.8	234

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.99	1.94	232
Af3	El personal es siempre amable	6.88	2.06	233
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.64	1.89	233

An. 1.13. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.7	0.65	186
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.68	0.64	187
Af3	El personal es siempre amable	8.66	0.68	183
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.59	0.82	186
Af1	El personal le inspira confianza	8.58	0.75	186
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.47	0.89	187
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.46	0.96	185
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.36	1.02	185
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.28	1.04	186
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.18	1.22	187
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.15	1.37	186
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.12	1.32	186
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.09	1.21	187
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.97	1.23	187
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.96	1.44	187
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.92	1.35	187

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.9	1.25	187
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.82	1.23	185
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.81	1.32	187
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.68	1.56	187
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.67	1.44	187
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.28	1.81	186

An. 1.14. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.18	1.35	167
Af1	El personal le inspira confianza	8.17	1.23	168
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.17	1.29	168
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.13	1.29	168
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.12	1.27	167
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.02	1.37	167
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.01	1.38	168
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8	1.45	167
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.99	1.37	167
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.99	1.29	167
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.96	1.26	167
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.95	1.48	167

Af3	El personal es siempre amable	7.95	1.46	168
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.89	1.62	168
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.87	1.46	168
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.82	1.31	165
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.77	1.44	167
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.73	1.48	168
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.71	1.47	168
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	7.71	1.37	168
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.66	1.76	168
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.53	1.52	167

An. 1.15. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.01	1.2	93
Af1	El personal le inspira confianza	7.97	1.16	93
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.87	1.33	91
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.85	1.24	93
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.78	1.23	93
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.78	1.52	93
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.71	2.09	90
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.6	1.3	93

Af3	El personal es siempre amable	7.54	1.49	93
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.51	1.37	93
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.42	1.7	92
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.4	1.8	93
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.33	1.52	93
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.32	1.7	93
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.25	1.8	92
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.16	2.04	92
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.14	2.01	92
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.11	1.66	92
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.1	1.63	92
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.92	1.65	93
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.9	1.87	93
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.38	1.92	92

An. 1.16. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.14	1.21	85
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.11	1.3	85
Af1	El personal le inspira confianza	7.99	1.55	85
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.98	1.44	85

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.88	1.75	84
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.88	1.3	84
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.87	1.35	84
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.87	1.59	84
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.86	1.65	85
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.84	1.26	84
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.79	1.46	85
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.76	1.58	85
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.74	1.54	84
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.72	1.61	85
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.68	1.57	85
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.58	1.81	85
Af3	El personal es siempre amable	7.56	1.58	84
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.42	1.54	85
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.35	1.99	84
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.29	1.72	85
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.18	1.73	82
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.66	3.16	85

An. 1.17. Resultados Biblioteca de la Facultad de Derecho por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en	8.25	1.39	171

	grupo			
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.96	1.45	171
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.89	1.42	171
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.85	1.47	170
Af1	El personal le inspira confianza	7.79	1.59	172
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.74	1.53	171
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.63	1.68	171
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.59	1.75	171
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.58	1.73	171
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.56	1.65	172
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.53	1.64	169
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.52	1.76	172
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.51	1.71	169
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.51	2.04	172
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.49	1.87	172
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.44	1.5	171
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.38	1.92	169
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.3	1.86	171
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.3	1.81	172
Af3	El personal es siempre amable	7.25	2.01	171
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.25	1.8	171
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.2	1.88	171

An. 1.18. Resultados Biblioteca de la Facultad de Farmacia por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.32	1.15	85
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.29	1.15	85
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.25	1.16	85
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.19	1.07	85
Af1	El personal le inspira confianza	8.18	1.16	85
Af3	El personal es siempre amable	8.14	1.14	85
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.07	1.4	85
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.02	1.26	85
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.02	1.35	85
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.46	2.01	84
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.43	1.78	84
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.4	2.12	84
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.32	1.79	84
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.25	1.64	84
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.18	1.72	85
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.17	1.61	84
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.13	1.85	85
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.06	1.7	85
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	6.89	2.05	84
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.88	1.83	85

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.24	2.18	84
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.07	2.89	85

An. 1.19. Resultados Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.09	1.25	208
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.98	1.45	208
Af1	El personal le inspira confianza	7.93	1.31	208
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.88	1.41	208
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.88	1.35	206
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.86	1.35	207
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.83	1.38	207
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.76	1.43	207
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.7	1.37	208
Af3	El personal es siempre amable	7.67	1.51	208
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.66	1.59	208
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.59	1.61	208
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.5	1.48	207
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.46	1.83	208
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.39	2.1	208
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.38	1.63	208
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.34	1.75	208

CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.31	1.65	208
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.18	1.78	208
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.16	1.8	208
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.55	1.95	205
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.01	3.26	208

An. 1.20. Resultados Biblioteca de la Facultad de Psicología por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.25	1.04	121
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.06	1.39	120
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.05	1.38	121
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.02	1.26	121
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8	1.43	120
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.93	1.51	121
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.93	1.31	121
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.9	1.46	121
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.89	1.41	120
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.88	1.4	120
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.88	1.19	120
Af1	El personal le inspira confianza	7.85	1.5	121
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.84	1.38	120
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.83	1.24	121

Af3	El personal es siempre amable	7.81	1.51	120
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.76	2.1	121
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.72	1.38	121
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.69	1.44	121
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.69	1.48	121
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	7.51	1.56	120
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.34	2.15	121
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.19	1.92	121

An. 1.21. Resultados Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.85	1.61	68
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.68	1.74	68
Af1	El personal le inspira confianza	7.66	1.48	68
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.59	1.78	68
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.57	1.74	68
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.56	1.69	68
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.54	1.68	68
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.53	1.73	68
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.47	1.98	68
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis	7.47	2.1	68

	necesidades de información			
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.46	1.84	68
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.44	1.82	68
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.38	1.78	68
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.34	1.99	68
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.18	1.81	68
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.15	2	68
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.13	2.01	68
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.1	2.15	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	7.01	1.87	68
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.97	2.02	68
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.79	1.88	66
Af3	El personal es siempre amable	6.67	2.17	67

An. 1.22. Resultados Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.29	1.09	102
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.13	1.05	101
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.97	1.41	102
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.91	1.23	100
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.9	1.54	102

Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.88	1.37	102
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.85	1.45	102
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.85	1.58	102
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.83	1.48	102
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.8	1.36	101
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.77	1.53	102
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.76	1.29	102
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.75	1.42	102
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	7.72	1.48	102
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.69	1.39	102
Af1	El personal le inspira confianza	7.68	1.46	102
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.65	1.63	101
Af3	El personal es siempre amable	7.63	1.65	101
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.62	1.58	101
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.62	1.74	102
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.55	1.74	102
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.52	1.73	101

An. 1.23. Resultados Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.25	1.18	20
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	8.1	0.99	20

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8	1.1	20
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.9	1.09	20
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.89	1.41	19
Af1	El personal le inspira confianza	7.85	1.35	20
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.8	1.66	20
Af3	El personal es siempre amable	7.65	1.98	20
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.65	1.74	20
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.65	1.65	20
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.65	1.11	20
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.6	1.32	20
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.6	1.36	20
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.55	1.69	20
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.55	1.69	20
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.5	1.47	20
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.3	1.68	20
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.25	1.84	20
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.25	1.37	20
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.95	1.36	20
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.7	1.58	20
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.15	2.67	20

An. 1.24. Resultados Biblioteca del Campus Universitario de Melilla por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.85	1.77	20
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.55	1.77	20
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.4	2.08	20
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.37	1.35	19
Af3	El personal es siempre amable	7.35	1.59	20
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.35	1.56	20
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.33	1.7	18
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.25	1.61	20
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.2	1.91	20
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.15	1.88	20
Af1	El personal le inspira confianza	7.1	1.55	20
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.95	1.79	19
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	6.89	1.71	19
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.84	2.16	19
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.84	1.95	19
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.58	2.16	19
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.5	1.8	20
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	6.42	1.73	19
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.7	2.17	20
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.6	2.31	20

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.25	2.05	20
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.5	2.62	20

An. 1.25. Resultados Biblioteca del Centro de Documentación Científica por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.56	0.83	9
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.22	1.03	9
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.11	1.29	9
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	8.11	0.99	9
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8	1.41	9
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	8	1.33	9
Af1	El personal le inspira confianza	7.89	1.1	9
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.78	1.4	9
Af3	El personal es siempre amable	7.78	1.4	9
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.78	1.03	9
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.67	1.56	9
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.67	1.15	9
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.67	1.41	9
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.67	1.41	9
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.56	1.57	9
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.11	2.47	9
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.89	1.97	9

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.89	2.42	9
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.89	2.08	9
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.89	1.29	9
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.78	2.39	9
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.44	3.06	9

An. 1.26. Resultados Biblioteca del Colegio Máximo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af3	El personal es siempre amable	8.25	1.17	32
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.25	1.17	32
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.23	1.13	31
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.22	1.69	32
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.22	1.05	32
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.19	1.29	32
Af1	El personal le inspira confianza	8.06	1.27	32
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.97	1.19	32
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.88	1.45	32
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.81	2.08	32
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.69	2.14	32
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.69	1.72	32
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.68	1.84	31

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.66	1.91	32
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.66	1.85	32
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.5	1.68	32
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.5	1.85	32
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.34	2.38	32
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.28	1.82	32
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.22	1.43	32
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.09	1.96	32
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.97	2.42	32

An. 1.27. Resultados Biblioteca del Edificio Politécnico por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.09	1.48	53
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.08	1.61	53
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.98	1.52	53
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.94	1.37	53
Af1	El personal le inspira confianza	7.93	1.59	54
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.87	1.58	53
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.85	1.7	54
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.85	1.59	53
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.81	1.95	53
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.74	1.73	53

Af3	El personal es siempre amable	7.69	1.83	54
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.65	1.74	52
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.57	1.9	53
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.48	1.59	52
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.46	1.87	52
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.4	1.98	53
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.36	2.19	53
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.35	1.8	52
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.13	2.02	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	6.98	2.07	53
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.9	2.03	52
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.63	1.97	52

An. 1.28. Resultados Biblioteca del Edificio San Jerónimo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	7.93	1.15	27
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.85	1.48	27
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.78	1.2	27
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.7	1.72	27
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.67	1.63	27
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.67	1.39	27
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los	7.67	1.05	27

	problemas del servicio manifestados por los usuarios			
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.62	1.52	26
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.59	1.91	27
Af3	El personal es siempre amable	7.46	1.62	26
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.41	1.37	27
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.3	1.67	27
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.26	1.78	27
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.22	1.62	27
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.15	1.38	27
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7	1.68	27
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.63	1.98	27
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.56	2.08	27
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.52	2.01	27
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.5	1.72	26
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6	2.46	27
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.85	2.9	27

An. 1.29. Resultados Biblioteca del Hospital Real por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	8.57	0.62	44
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.5	0.72	44
Af3	El personal es siempre amable	8.36	0.86	44

Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.32	0.97	44
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.23	1.22	44
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.21	1.09	43
Af1	El personal le inspira confianza	8.2	1.01	44
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.2	1.08	44
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.19	1.15	43
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.16	0.95	44
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.14	1.42	43
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	8.12	1.67	43
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.11	1.17	44
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.09	1.29	44
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.07	0.97	43
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.07	1.59	43
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.05	1.45	43
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.02	1.37	43
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.95	1.75	43
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.88	1.6	43
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.37	1.88	43
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.07	3.37	44