



# **ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2007)**

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

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



**Granada, Enero 2008**

**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA  
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA  
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2007)**

## Grupo de investigación SECABA

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

Este grupo está formado por investigadores de los Departamentos de Computación e Inteligencia Artificial, de Documentación y profesionales.

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

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

SECABA ha publicado distintos trabajos sobre resultados de sus investigaciones en el I Congreso Español de Informática (CEDI) (Granada 2005), en el 4 Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales (Málaga 2006), en el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies. (INSCIT 2006) (Mérida), y en las 10 Jornadas Españolas de Documentación, Fesabid (Santiago de Compostela 2007). También en el número especial (2006) de la revista Encontros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação) han aparecido trabajos del grupo. En la revista International. Journal of Intelligent Systems (Wiley, 2007) ha sido aceptado un trabajo del grupo.

Los componentes del grupo son:

Director:

Dr. Enrique Herrera Viedma. (Departamento de Computación e I.A. UGR)

Coordinador:

Dr. Javier López Gijón. (Facultad de Documentación. UGR)

Investigadores:

Dr. Sergio Alonso Burgos.	(Departamento de Lenguajes y S.I. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera.	(Departamento de Computación e I.A. UJA)
Francisco Herranz Navarra.	(Biblioteca Universitaria de Granada)
Dr. Carlos Porcel Gallego.	(Departamento de Computación e I.A. UC0)
Dra. Josefina Vílchez Pardo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Antonio Fernández Porcel.	(Biblioteca Universitaria de Granada)
José M. Morales del Castillo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Belén Ávila Fernández.	(Biblioteca del TSJA)
Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de Computación e I.A. UGR)

# ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2007)

Tabla de Contenidos:	Página
A. La encuesta y su forma de interpretarla.....	5
B. Ficha técnica.....	10
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad.....	13
D. Resultados por tipos de usuarios.....	15
E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas.....	27
F. Conclusiones.....	66
G. Referencias.....	84
H. Anexos.....	85

## A. El estudio y su interpretación

### A. 1. Estudios de usuarios

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

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

### A. 2. Elección de la encuesta

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

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

### A. 3. LibQual

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

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

Los Objetivos de Libqual [2006 a] son:

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

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

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

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

Para responder a cada pregunta la encuesta tiene una escala de puntuación de 1 a 9, siendo el 1 el valor más bajo que se puede otorgar y el 9 el valor máximo.

Las preguntas de la encuesta, junto con las tres dimensiones en que se agrupan, son las siguientes:

## A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta

### **Valor Afectivo del servicio:**

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

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

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

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

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

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

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

### **La Biblioteca como Espacio:**

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

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

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

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

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

### **Control de la Información:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## A. 5. Forma de interpretación

En cada pregunta de la encuesta hay que contestar a tres cuestiones:

- Nivel de servicio mínimo exigible.
- Nivel de servicio deseado.
- Nivel observado (percepción del servicio).

El nivel mínimo que puntúa el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse tal. La puntuación que otorga en el nivel observado es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca. Y el nivel deseado es la puntuación que él da a como le gustaría que fuera el servicio.

Esta triple puntuación en cada pregunta nos permite conocer la Adecuación del servicio y la Superioridad del servicio, siempre desde la perspectiva de los usuarios. Puesto que la Adecuación y la Superioridad son dos aspectos importantes de los resultados que produce la encuesta vamos a explicarlos:

### A. 5. 1. La Adecuación del servicio

La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ( $A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$ ). Si vemos los valores observados y mínimos (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Adecuación del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

	Mínimo VM	Observado VO	Adecuación (VO-VM)
Valor Afectivo del Servicio	6.29	6.71	0.42
La Biblioteca como Espacio	6.11	6.01	-0.10
Control de la Información	6.08	6.20	0.12

Como su propio nombre indica la Adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es adecuado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que el servicio no es adecuado (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca no les parecen adecuados a los usuarios). Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado es el servicio. En la tabla que nos sirve de ejemplo tanto el Control de la Información como el Valor Afectivo son adecuados, pero además el Valor Afectivo les parece más adecuado a los usuarios que el Control de la Información.

### A. 5. 2. La Superioridad del servicio

La Superioridad del servicio es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado ( $S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$ ). Si vemos los valores observados y deseados (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Superioridad del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

	<b>Observado VO</b>	<b>Deseado VD</b>	<b>Superioridad (VO-VD)</b>
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	8.41	8.10	0.31
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	6.01	8.14	-2.13
<b>Control de la Información</b>	7.20	7.91	-0.71

La Superioridad del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad Superior al deseado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que no hay Superioridad del servicio (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca y el Control de la información no tienen superioridad según los usuarios, el Valor Afectivo del servicio sí tiene Superioridad). Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio.

La aplicación de esta encuesta, que como hemos dicho es casi un estándar para medir la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas con los servicios, apenas se ha aplicado en España, por tanto los resultados y conclusiones que se presentan en este Informe es de las pocas aplicaciones de esta encuesta en las bibliotecas españolas.

## B. Ficha técnica

### B. 1. Grado de participación

Número de encuestas cumplimentadas				
Biblioteca	No. de encuestas	%	Población	%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	17	1,50	2.555	0,67
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	54	4,77	1.859	2,90
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	25	2,21	1.370	1,82
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	187	16,50	5.308	3,52
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	153	13,50	1.454	10,52
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	104	9,18	5.864	1,77
Biblioteca de la Fac. de Ciencias Económicas y Empresariales	193	17,03	7.560	2,55
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología + (Bib. Centro Doc. Científica)	34	3,00	1.991	1,71
Biblioteca de la Facultad de Derecho	31	2,74	4.427	0,70
Biblioteca de la Facultad de Farmacia	41	3,62	3.375	1,21
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	39	3,44	5.396	0,72
Biblioteca de la Facultad de Psicología	25	2,21	2.088	1,20
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Interpretes	27	2,38	1.876	1,44
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	52	4,59	3.092	1,68
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	58	5,12	739	7,85
Biblioteca del Campus Univer. de Melilla	28	2,47	753	3,72
Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía-Documentación y Odontología)	34	3,00	1.249	2,72
Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos, Arq. Técnica)	11	0,97	6.585	0,17
Biblioteca del Edificio San Jerónimo. (E.U. de Relaciones Laborales y E.U. de Trabajo Social)	4	0,35	2.986	0,13
Biblioteca del Hospital Real	16	1,41		
<b>TOTALES</b>	<b>1.133</b>	<b>100</b>	<b>60.527</b>	<b>1,87</b>

Para obtener resultados de la encuesta por sectores se decidió una tipología de usuarios, con la idea de poder obtener no solo resultados para cada biblioteca sino también para determinados tipos de usuarios. La tipología de usuarios que se decidió fue la que se muestra en la tabla siguiente. En dicha tabla también se muestra el número de encuestas que contestó cada colectivo y el porcentaje que representa respecto al total de encuestas contestadas.

<b>Tipología de encuestados</b>	<b>Número de encuestas</b>	<b>%</b>
Alumnos primer ciclo	389	34,33
Alumnos segundo ciclo	391	34,51
Alumnos tercer ciclo	70	6,18
PAS	30	2,65
PDI	163	14,38
Personal biblioteca	54	4,77
Usuarios Externos	36	3,18
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>1.133</b>	<b>100</b>

## B. 2. Periodo de recogida de datos

La recogida de datos fue durante el mes de mayo de 2007.

## B. 3. Población

Como se observa en la tabla el número total de encuestas contestadas en la Universidad de Granada es de 1.133. La población a la que sirve la Biblioteca si le sumamos a la que aparece en la tabla (60.527) los estudiantes de tercer ciclo (4.371), más el personal de administración y servicios (1.729) es de 66.627. Si ponemos en relación estas dos cifras se ve que el grado de respuesta por parte de la Comunidad Universitaria a la encuesta representa el 1.70%.

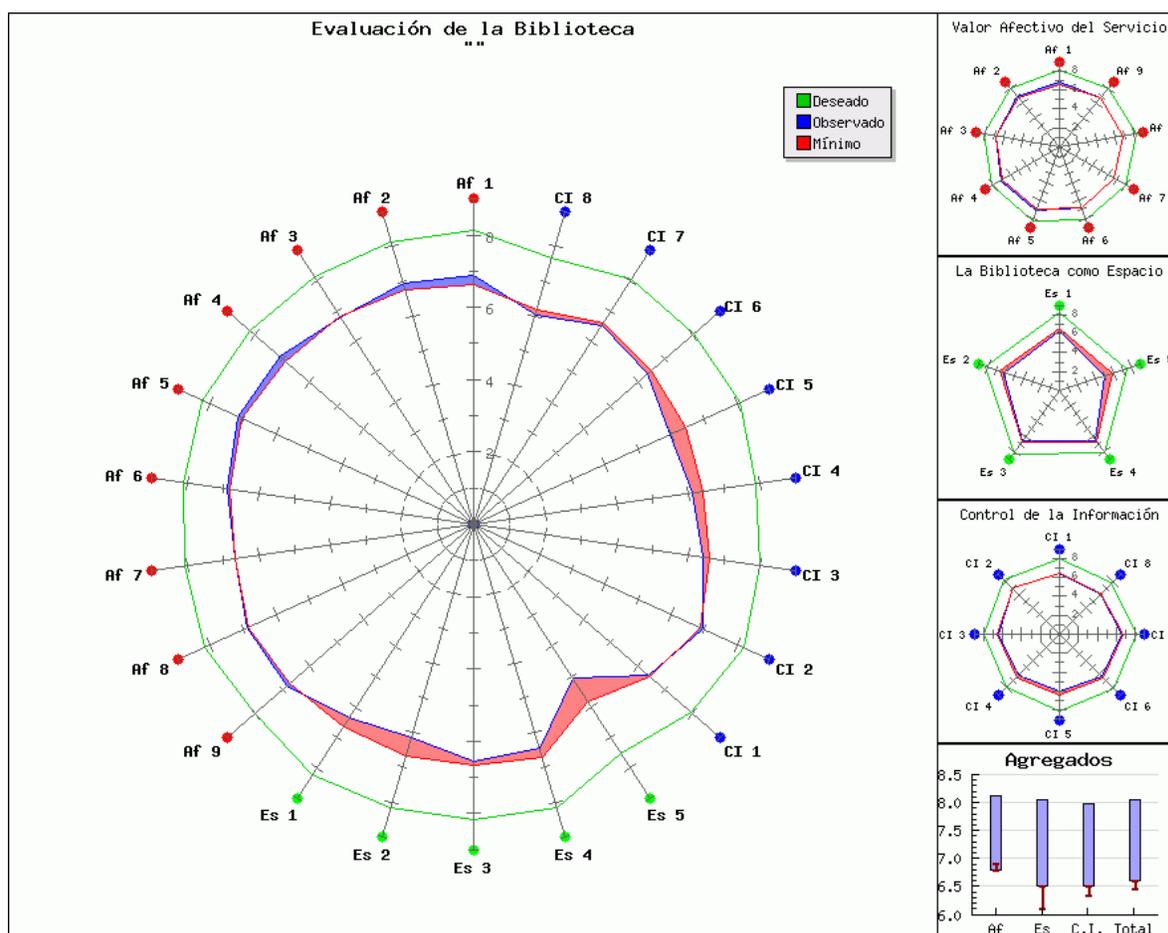
Si vemos las respuestas a la encuesta en función del total de encuestas las tres bibliotecas que tienen un grado de respuesta mayor son: la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (17.03%), en segundo lugar la Biblioteca de la Facultad de Ciencias (16.50%) y en tercer lugar la Biblioteca de la Facultad de la Actividad Física y del Deporte (13.50%). Las bibliotecas que han tenido un menor índice de respuestas, en función del total de encuestas, son: la Biblioteca del Edificio de S. Jerónimo (0.35%), la Biblioteca del Edificio Politécnico (0.97%) y la del Hospital Real (1.41%),

Si se analiza el grado de respuesta a la encuesta en función de la población de cada una de las bibliotecas, podemos observar que el mayor grado de respuesta se da en la Biblioteca de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (10.52%), en segundo lugar se encuentra la Biblioteca del Campus de Ceuta (7.65%), y en tercer lugar la Biblioteca del Campus de Melilla (3.72%). Las bibliotecas que han tenido menos respuestas, en función de la población de las mismas, son la del Edificio de S. Jerónimo (0.13%), la Biblioteca del Edificio Politécnico (0.17%) y la Biblioteca de Informática (0.67%).

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

### C. 1. Gráfico con los resultados de la Universidad de Granada (todas las encuestas)

El gráfico que muestra los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios para la Biblioteca Universitaria de Granada es el siguiente:



## C. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la Biblioteca Universitaria de Granada

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.80	6.90	8.13	-1.23	0.11
La Biblioteca como Espacio	6.50	6.12	8.06	-1.94	-0.38
Control de la Información	6.51	6.35	7.99	-1.63	-0.16

## C. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa en la tabla la mayor aceptación de la Biblioteca de la Universidad de Granada se da en el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.11, siendo por tanto un servicio con adecuación.

La mayor inadecuación del servicio se da en la dimensión la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -0.38, también es inadecuado, pero con mejor valoración, el *Control de la Información* (-0.16).

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.76).

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.51).

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.48)

Los tres mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (0.24).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.20).

Af4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.20)

## C. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1

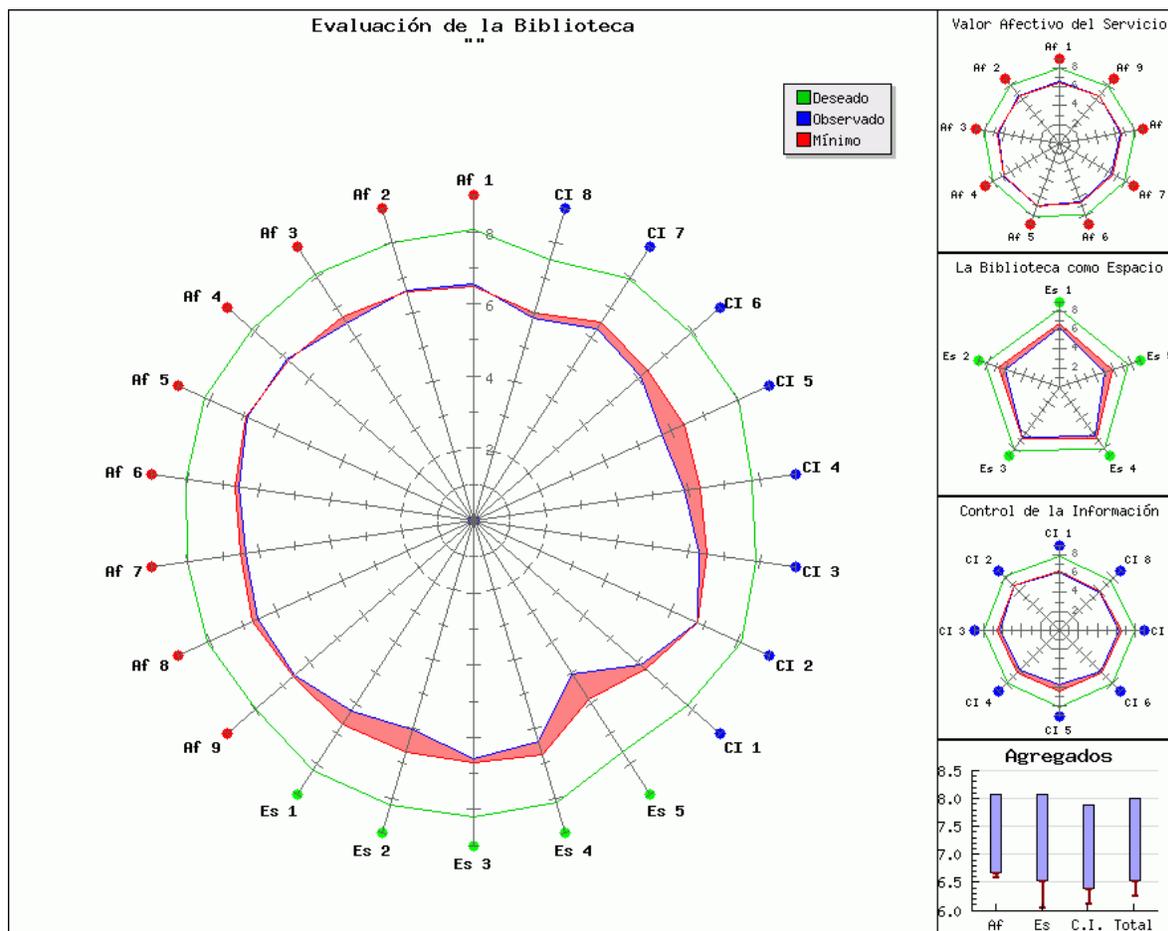
## C. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
1.133	66.627	1.70

## D. Resultados por tipos de usuarios

### D. 1. Estudiantes de grado

#### D. 1. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los estudiantes de grado



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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.67	6.60	8.07	-1.46	-0.06
La Biblioteca como Espacio	6.54	6.06	8.07	-2.01	-0.48
Control de la Información	6.40	6.13	7.89	-1.75	-0.27

### D. 1. 3. Comentarios a los resultados de los estudiantes de grado

Como se observa en la tabla la mayor aceptación de los estudiantes de grado con los servicios que le ofrece la Biblioteca de la Universidad de Granada se da en el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de -0.06, siendo por tanto un servicio inadecuado para este tipo de usuarios.

La mayor inadecuación del servicio se da en la dimensión la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -0.48, también es inadecuado, pero con mejor valoración, el *Control de la Información* (-0.27).

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.85).

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.67).

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.66)

Los tres mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (0.07).

Af4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.06)

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.03).

### D. 1. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

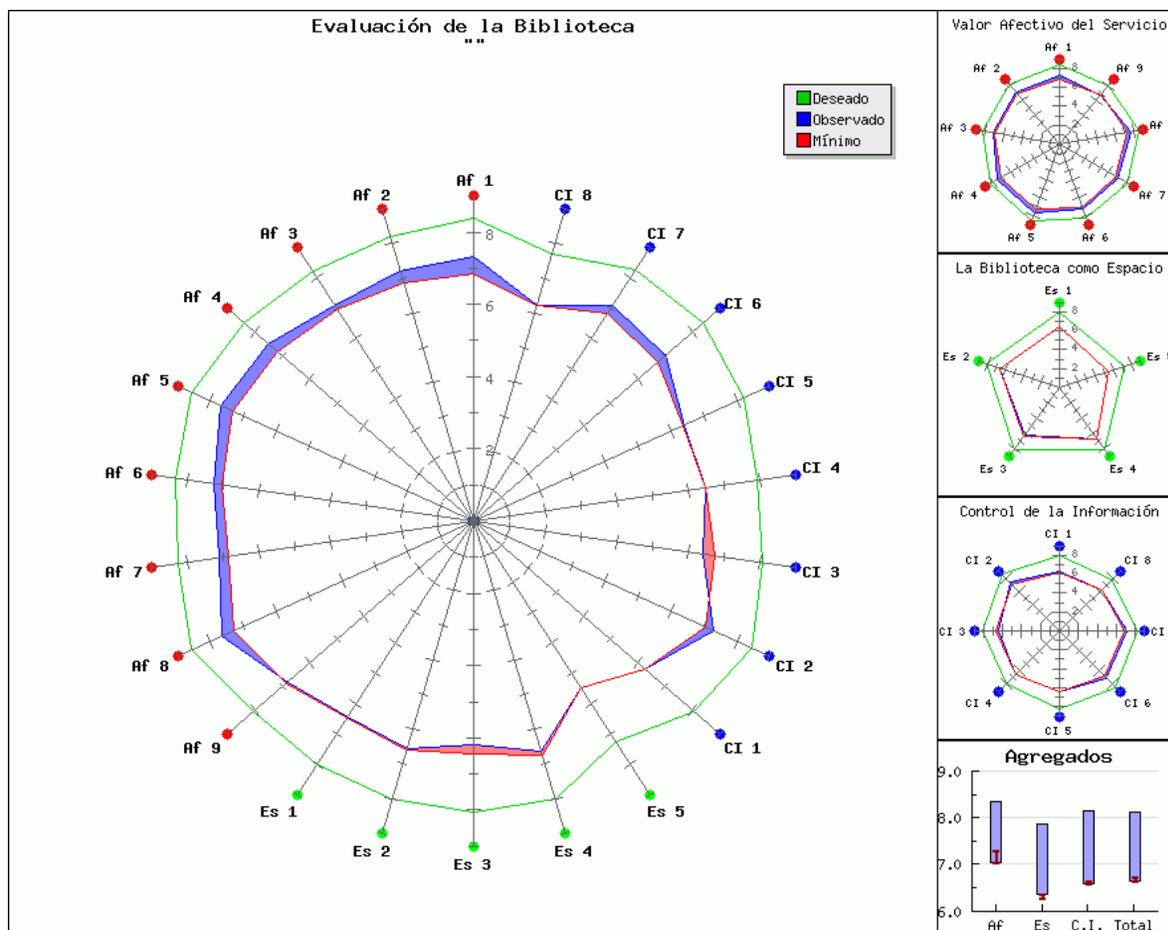
Véase Anexo 1

### D. 1. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
780	55.591	1.40

## D. 2. Estudiantes de postgrado

### D. 2. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los estudiantes de postgrado



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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.03</b>	<b>7.29</b>	<b>8.34</b>	<b>-1.04</b>	<b>0.27</b>
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.34</b>	<b>6.27</b>	<b>7.87</b>	<b>-1.60</b>	<b>-0.08</b>
<b>Control de la Información</b>	<b>6.58</b>	<b>6.65</b>	<b>8.14</b>	<b>-1.49</b>	<b>0.07</b>

### D. 2. 3. Comentarios a los resultados de los estudiantes de tercer ciclo

Como se observa en la tabla la mayor aceptación de los estudiantes de postgrado con los servicios que le ofrece la Biblioteca de la Universidad de Granada se da en el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.27, siendo por tanto un servicio adecuado para este tipo de usuarios. El *Control de la Información* (0.07) también es un servicio adecuado, aunque consigue menos valoración.

Es un servicio inadecuado, pero con puntuación cercana a cero, la dimensión la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -0.08

Los tres peores resultados se producen en:

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-0.31).

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (-0.25).

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (-0.08).

Los tres mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (0.48).

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.35)

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.35).

### D. 2. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

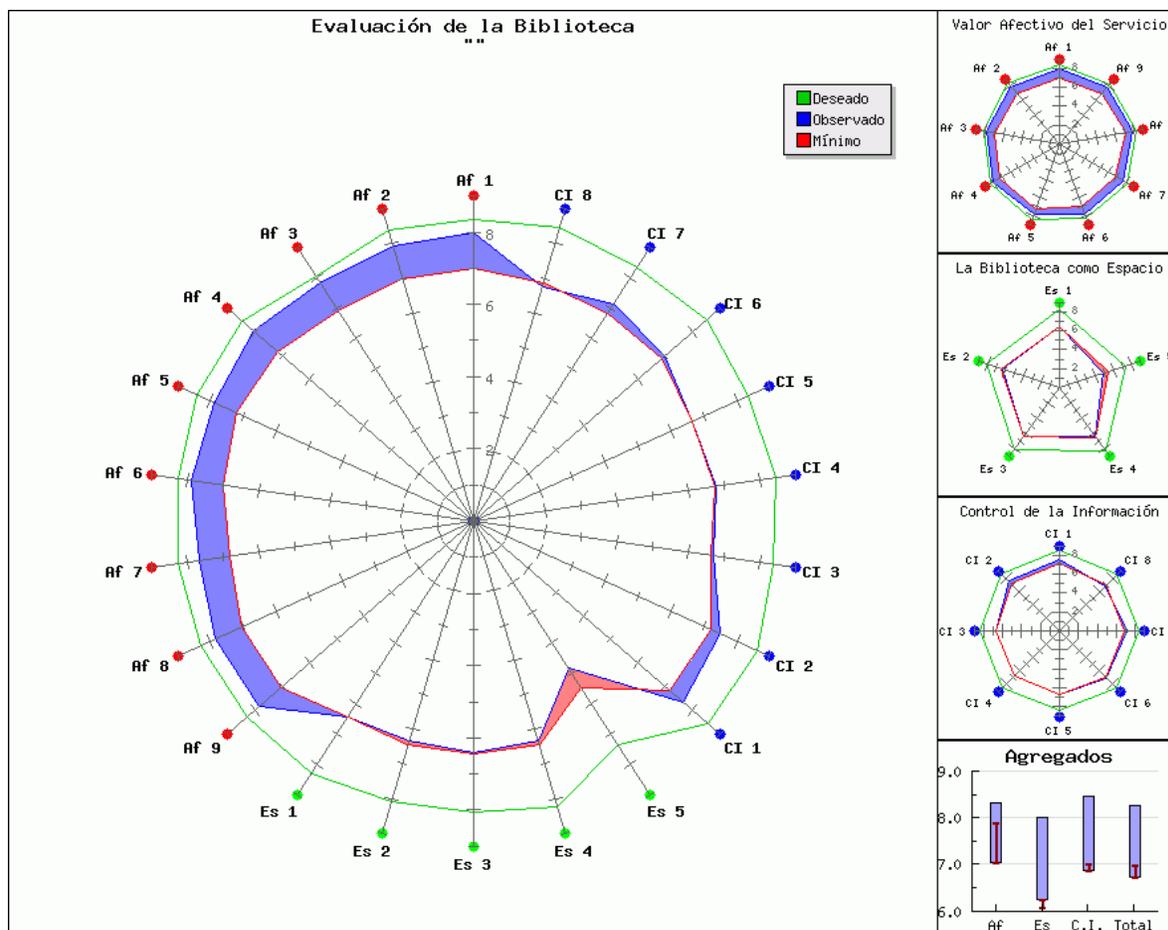
Véase Anexo 1

### D. 2. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
70	4.371	1.60

## D. 3. Personal docente e investigador

### D. 3. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta al personal docente e investigador



### D. 3. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.03	7.89	8.31	-0.43	0.86
La Biblioteca como Espacio	6.24	6.08	8.01	-1.93	-0.16
Control de la Información	6.87	7.02	8.46	-1.45	0.14

### D. 3. 3. Comentarios a los resultados del personal docente e investigador

Como se observa en la tabla la mayor Adecuación del Personal Docente e Investigador con los servicios que le ofrece la Biblioteca de la Universidad de Granada se da en el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.86, siendo por tanto un servicio adecuado para este tipo de usuarios. El *Control de la Información* (0.14) también es un servicio adecuado, aunque consigue menos valoración.

Es un servicio inadecuado, para estos usuarios la dimensión la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -0.16

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.62).

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-0.12).

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.10).

Los tres mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (0.98).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.95).

Af 3: El personal es siempre amable (0.93).

### D. 3. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

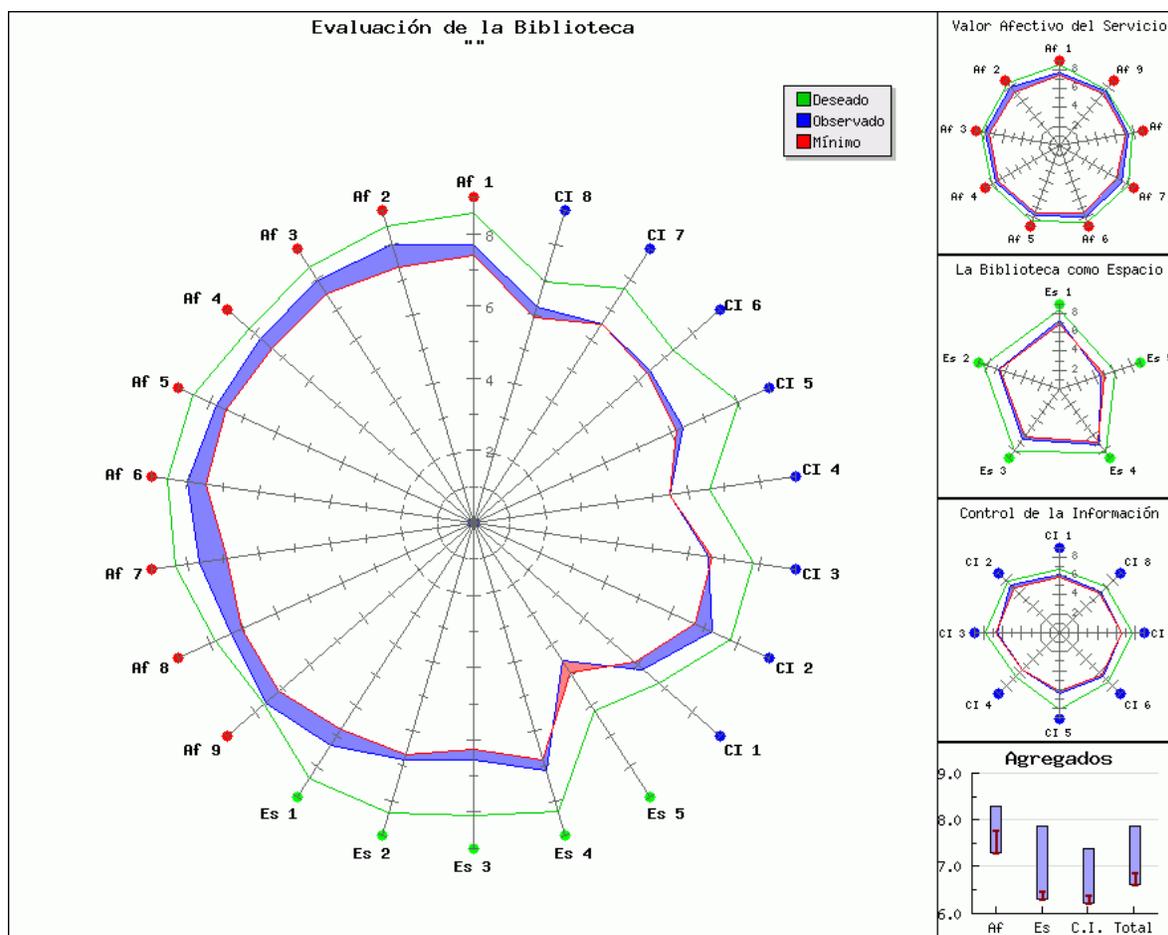
Véase Anexo 1

### D. 3. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
163	4039	4.04

## D. 4. Personal de administración y servicios

### D. 4. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta



### D. 4. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.30	7.77	8.30	-0.53	0.47
La Biblioteca como Espacio	6.29	6.47	7.87	-1.40	0.18
Control de la Información	6.21	6.37	7.37	-1.00	0.16

### D. 4. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa en la tabla las tres dimensiones son Adecuadas para estos usuarios. La mayor aceptación se da en el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.47. También es un servicio adecuado, la dimensión la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de 0.18. La tercera dimensión en las que se agrupan las preguntas de la encuesta, el *Control de la Información* (0.16) también es un servicio adecuado.

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.38).

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-0.11).

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (0.00).

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas (0.00).

Los tres mejores en:

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios (0.76).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.68).

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (0.52).

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (0.52).

### D. 4. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

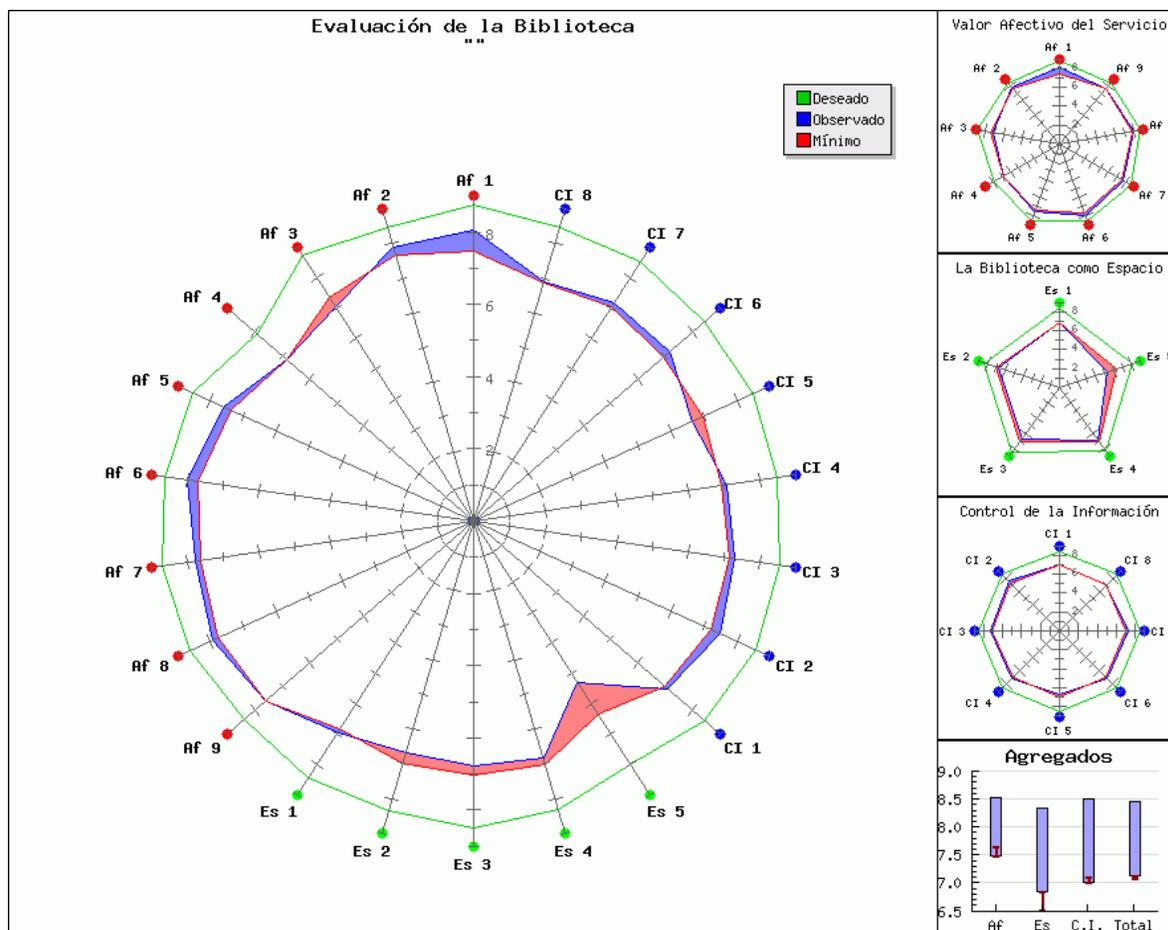
Véase Anexo 1

### D. 4. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
30	1.729	1.74

## D. 5. Personal de la biblioteca

### D. 5. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta el personal de la biblioteca



### D. 5. 2. Tabla con los resultados de las dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
La Biblioteca como Espacio	6.86	6.50	8.33	-1.83	-0.35
Control de la Información	7.01	7.11	8.50	-1.39	0.10

### D. 5. 3. Comentarios a los resultados

El *Control de la Información* (0.10) es un servicio Adecuado, para el personal de la Biblioteca.

Por el contrario es un servicio inadecuado la dimensión la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -0.35

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.08).

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.31).

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.29).

Los tres mejores en:

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (0.26).

CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco (0.25).

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas (0.17).

### D. 5. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

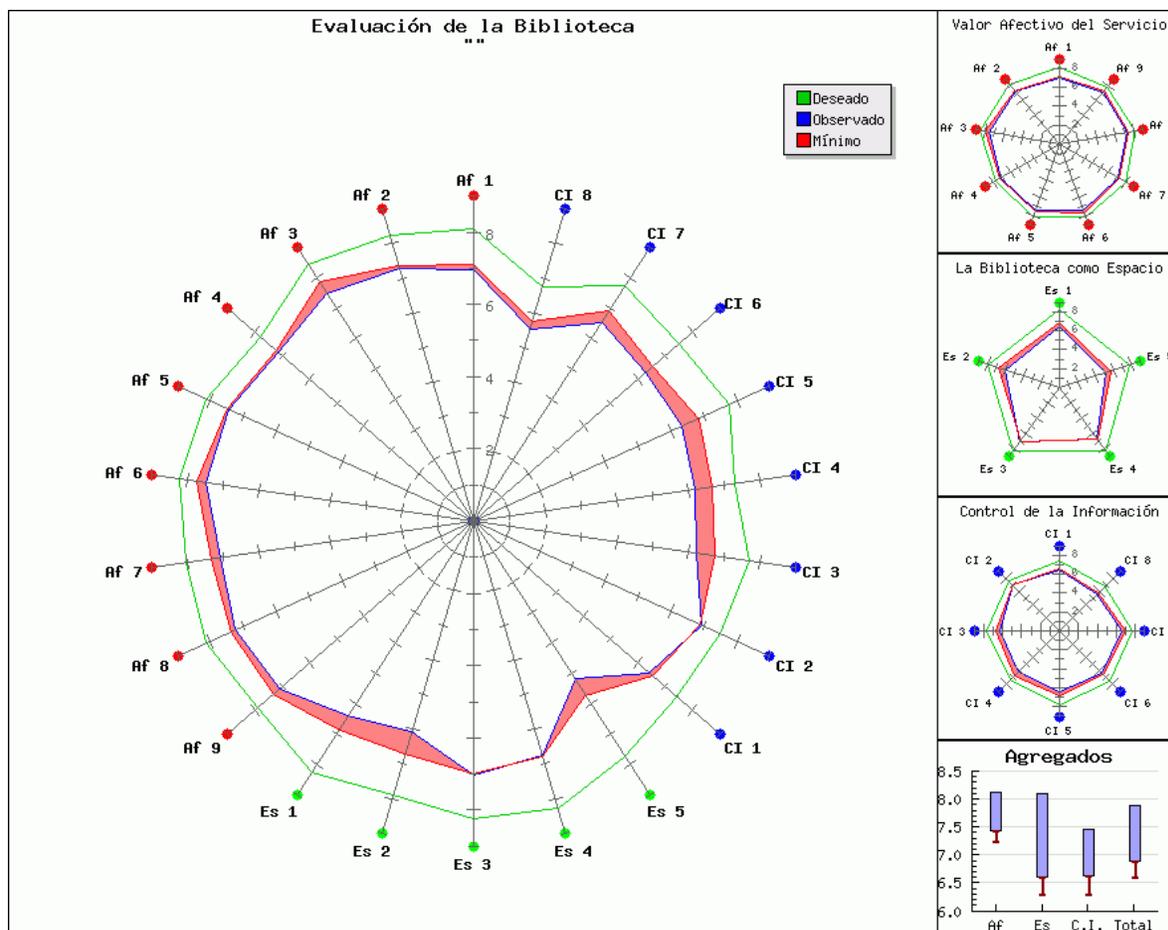
Véase Anexo 1

### D. 5. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
54	153	35,29

## D. 6. Usuarios Externos

### D. 6. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta a los usuarios externos



### D. 6. 2. Tabla con los resultados de las dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.43	7.25	8.11	-0.86	-0.18
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	6.62	6.29	8.09	-1.80	-0.33
<b>Control de la Información</b>	6.62	6.31	7.46	-1.15	-0.31

### D. 6. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa en la tabla las tres dimensiones son inadecuadas para estos usuarios. La mayor inadecuación se da en la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -0.33. La segunda mayor inadecuación es el *Control de la Información* (-0.31). Y también es un servicio inadecuado, aunque consigue mejor valoración el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de -0.18.

Los tres peores resultados se producen en:

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.67).

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-0.53).

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.53).

Los tres mejores en:

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (0.06).

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (0.03).

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación -(0.03).

### D. 6. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1

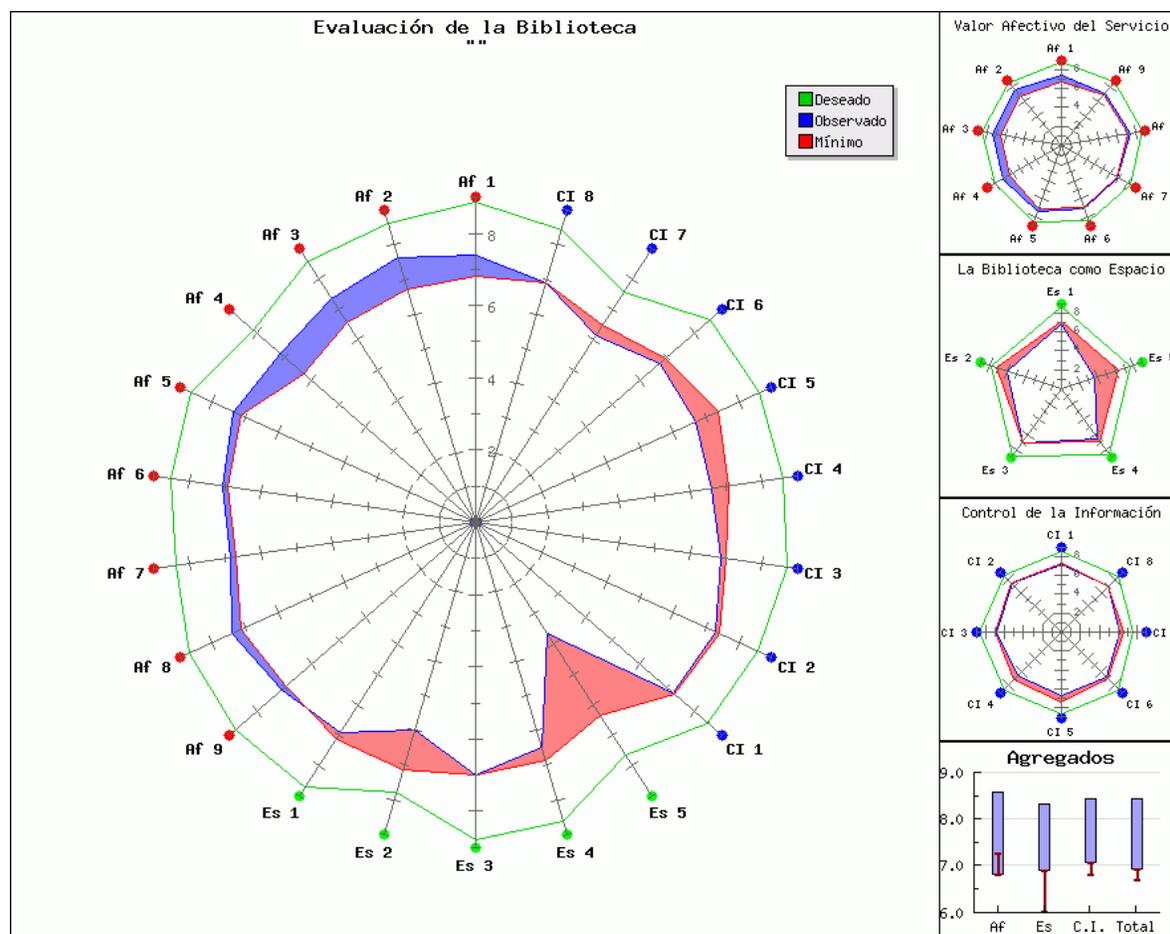
### D. 6. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
36		

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

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

#### E. 1. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.80	7.26	8.58	-1.32	0.46
La Biblioteca como Espacio	6.90	6.01	8.31	-2.30	-0.89
Control de la Información	7.07	6.80	8.44	-1.64	-0.27

### E. 1. 3. Comentarios a los resultados

Para los usuarios de esta bibliotecas dos servicios son inadecuados, el que muestra mayor inadecuación es la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -0.89. También es inadecuado el *Control de la Información* (-0.27), aunque en menor grado.

Es adecuada la dimensión *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.46,

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-2.71)

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-1.14)

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.69)

Los tres mejores en:

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.93).

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.86)

Af 3: El personal es siempre amable (0.79).

### E. 1. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

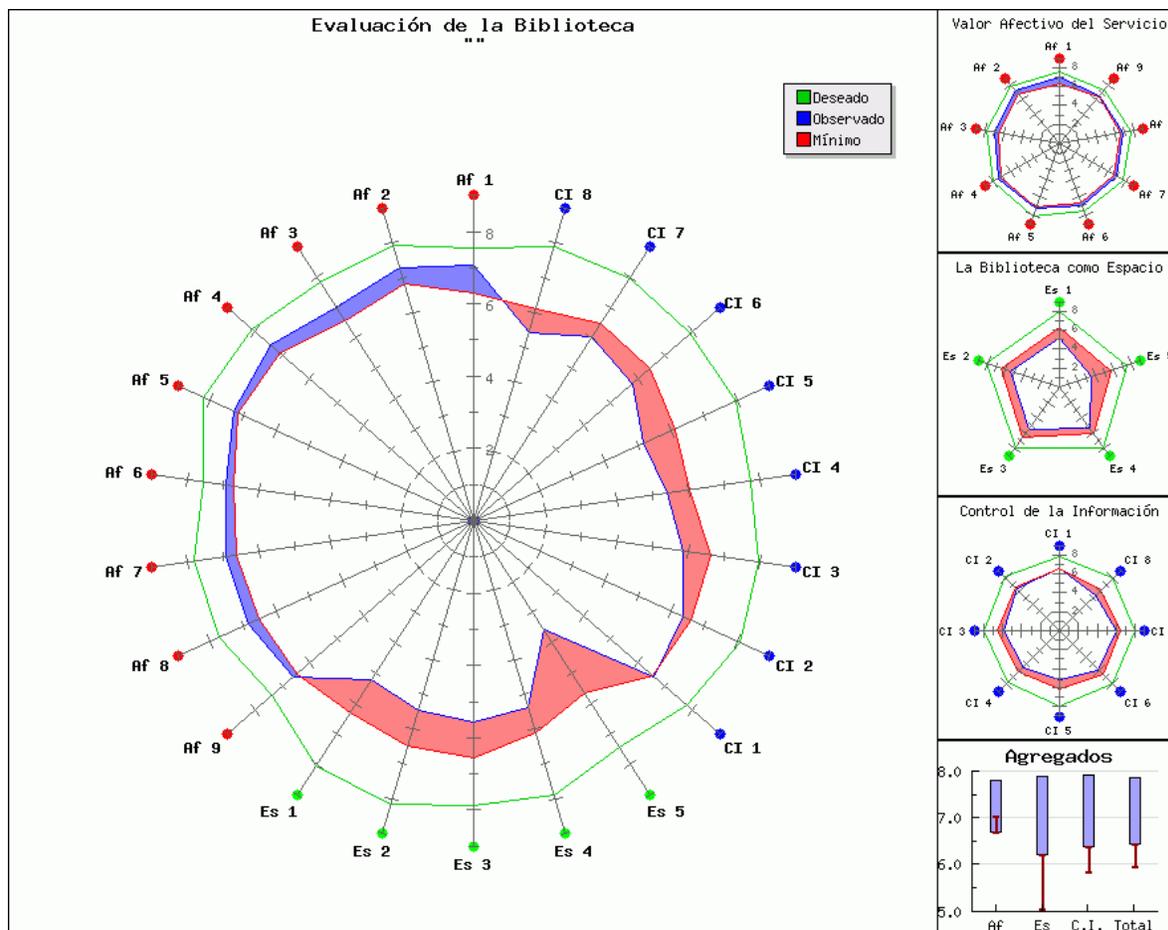
Véase Anexo 1

### E. 1. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
17	2.555	0.67

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

### E. 2. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.70	7.04	7.80	-0.76	0.33
La Biblioteca como Espacio	6.22	5.03	7.88	-2.84	-1.19
Control de la Información	6.37	5.83	7.92	-2.09	-0.54

### E. 2. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa en la tabla la Adecuación del servicio para los usuarios de esta biblioteca se da en el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.33.

La *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -1.19, así como el *Control de la Información* (-0.54) son servicios no adecuados para los usuarios de esta biblioteca.

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-2.12).

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (-1.11).

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (-1.00).

Los tres mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (0.74).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.46).

Af 3: El personal es siempre amable (0.44).

### E. 2. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

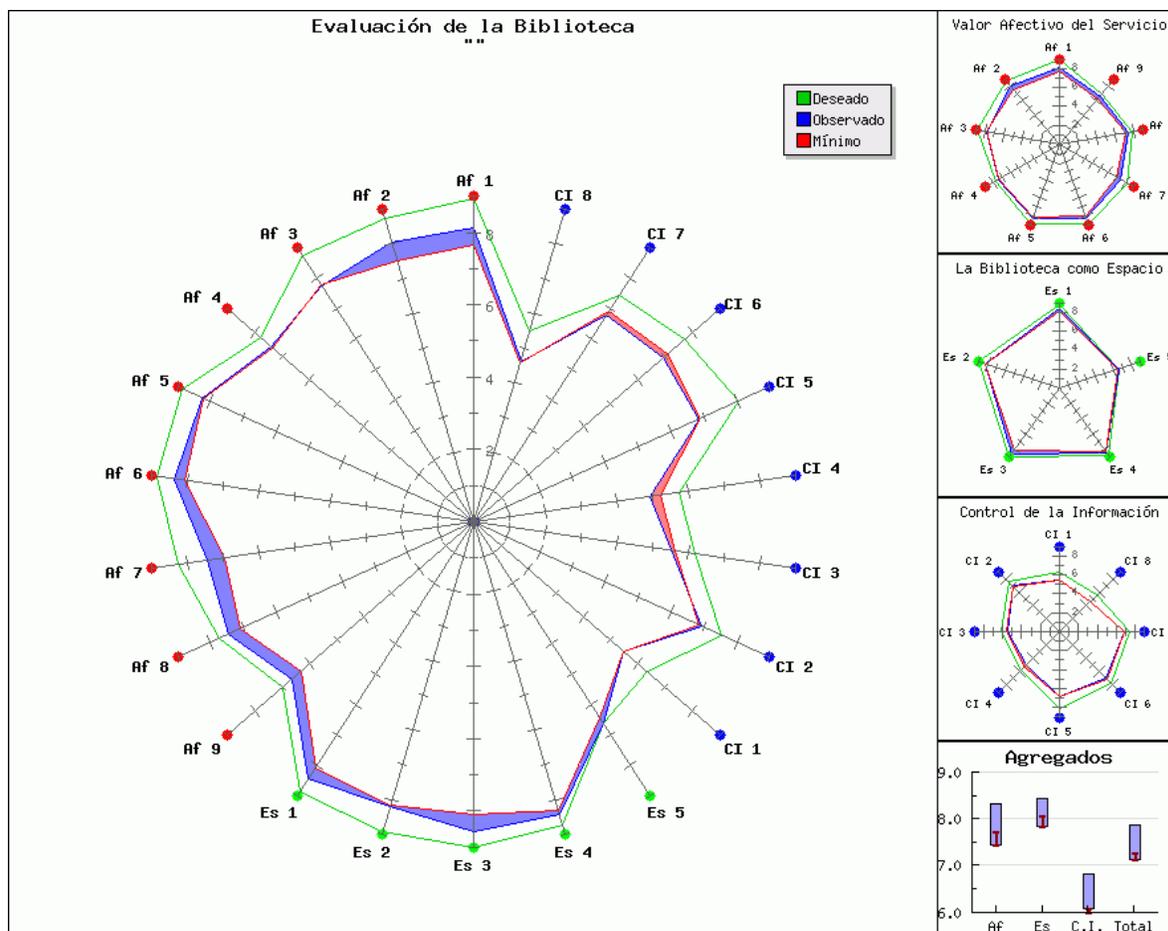
Véase Anexo 1

### E. 2. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
54	1.859	2.90

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

### E. 3. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 3. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.44	7.72	8.33	-0.61	0.28
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	7.82	8.06	8.43	-0.38	0.23
<b>Control de la Información</b>	6.07	6.00	6.81	-0.81	-0.07

### E. 3. 3. Comentarios a los resultados

Para los usuarios de esta biblioteca dos dimensiones son Adecuados, el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.28, y la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de 0.23.

Por el contrario la dimensión *Control de la Información* (-0.07), aparece como no Adecuada, aunque tiene un valor muy próximo a cero.

Los tres peores resultados se producen en:

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (-0.29).

CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco (-0.17).

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas (-0.13).

Los tres mejores en:

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.52).

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios (0.50).

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (0.50).

### E. 3. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

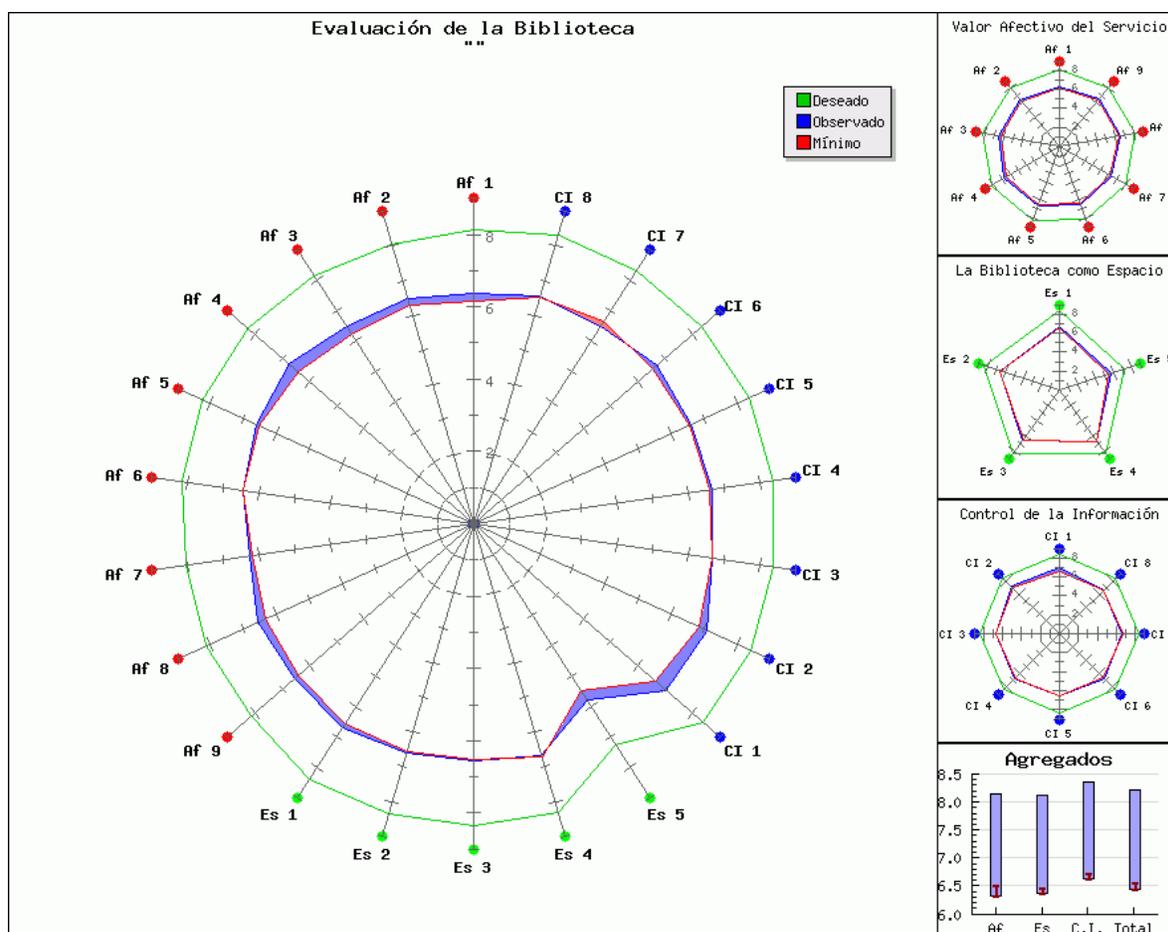
Véase Anexo 1

### E. 3. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
25	1.370	1.82

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

### E. 4. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 4. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.33	6.50	8.15	-1.65	0.17
La Biblioteca como Espacio	6.37	6.46	8.13	-1.66	0.09
Control de la Información	6.63	6.73	8.36	-1.63	0.10

### E. 4. 3. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca las tres dimensiones en que hemos agrupado los servicios son adecuadas, tanto el *Valor Afectivo del Servicio* (0.17), como el *Control de la Información* (0.10), y también la *Biblioteca como Espacio* (0.09).

Los tres peores resultados se producen en:

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas (-0.16).

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (-0.02).

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (0.01).

Los tres mejores en:

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (0.41).

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.35).

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (0.31)

### E. 4. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

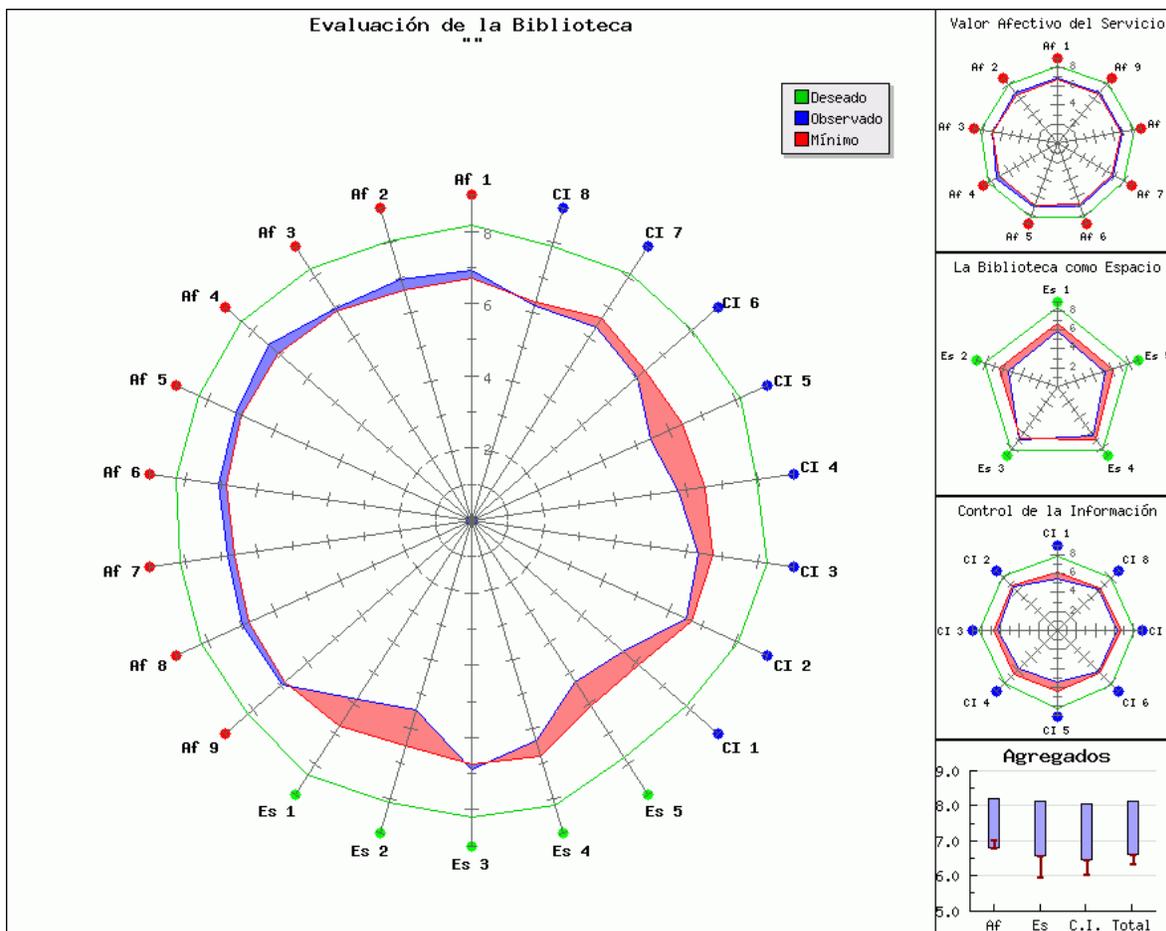
Véase Anexo 1

### E. 4. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
187	5.308	3.52

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

### E. 5. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 5. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.82	7.03	8.22	-1.20	0.21
La Biblioteca como Espacio	6.58	5.96	8.14	-2.18	-0.62
Control de la Información	6.47	6.03	8.05	-2.02	-0.44

### E. 5. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa en la tabla solo la dimensión *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.21 muestra un servicio Adecuado en esta biblioteca. Los otros dos aparecen como inadecuados, tanto la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -0.62, como el *Control de la Información* (-0.44)

Los tres peores resultados se producen en:

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-1.06).

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.97).

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (-0.89).

Los tres mejores en:

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.37)

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.32).

Af 1: El personal le inspira confianza (0.21).

### E. 5. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

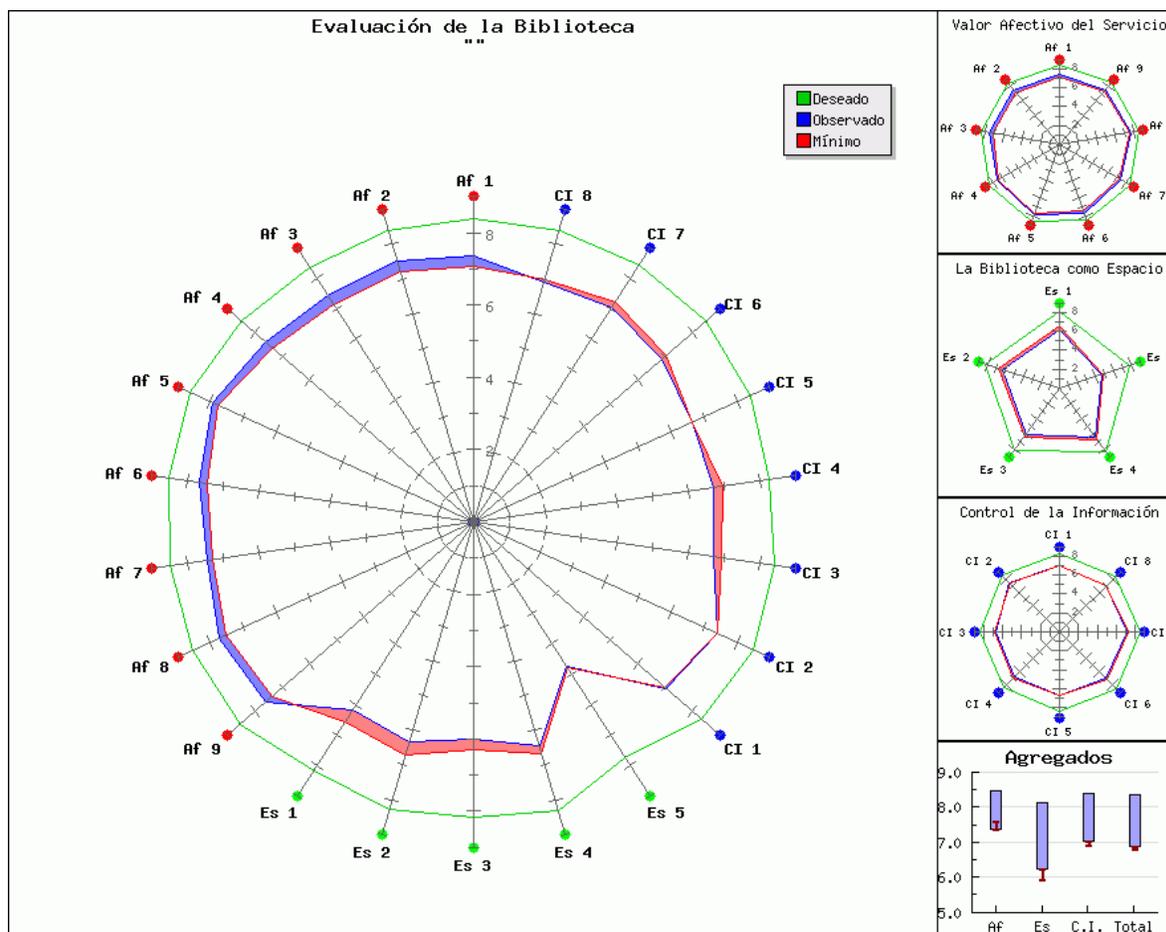
Véase Anexo 1

### E. 5. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
153	1.454	10.52

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

### E. 6. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 6. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.36	7.59	8.48	-0.89	0.23
La Biblioteca como Espacio	6.22	5.94	8.14	-2.20	-0.28
Control de la Información	7.01	6.92	8.41	-1.49	-0.09

### E. 6. 3. Comentarios a los resultados

Esta biblioteca muestra un servicio Adecuado, el *Valor Afectivo del Servicio* (0.23) y dos servicios que no son adecuados, según los usuarios, estos son la *Biblioteca como Espacio* (-0.28) y el *Control de la Información* (-0.09)

Los tres peores resultados se producen en:

- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (-0.41).
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.39).
- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (-0.29).

Los tres mejores en:

- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.31).
- Af 3: El personal es siempre amable (0.30).
- Af 1: El personal le inspira confianza (0.29).

### E. 6. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

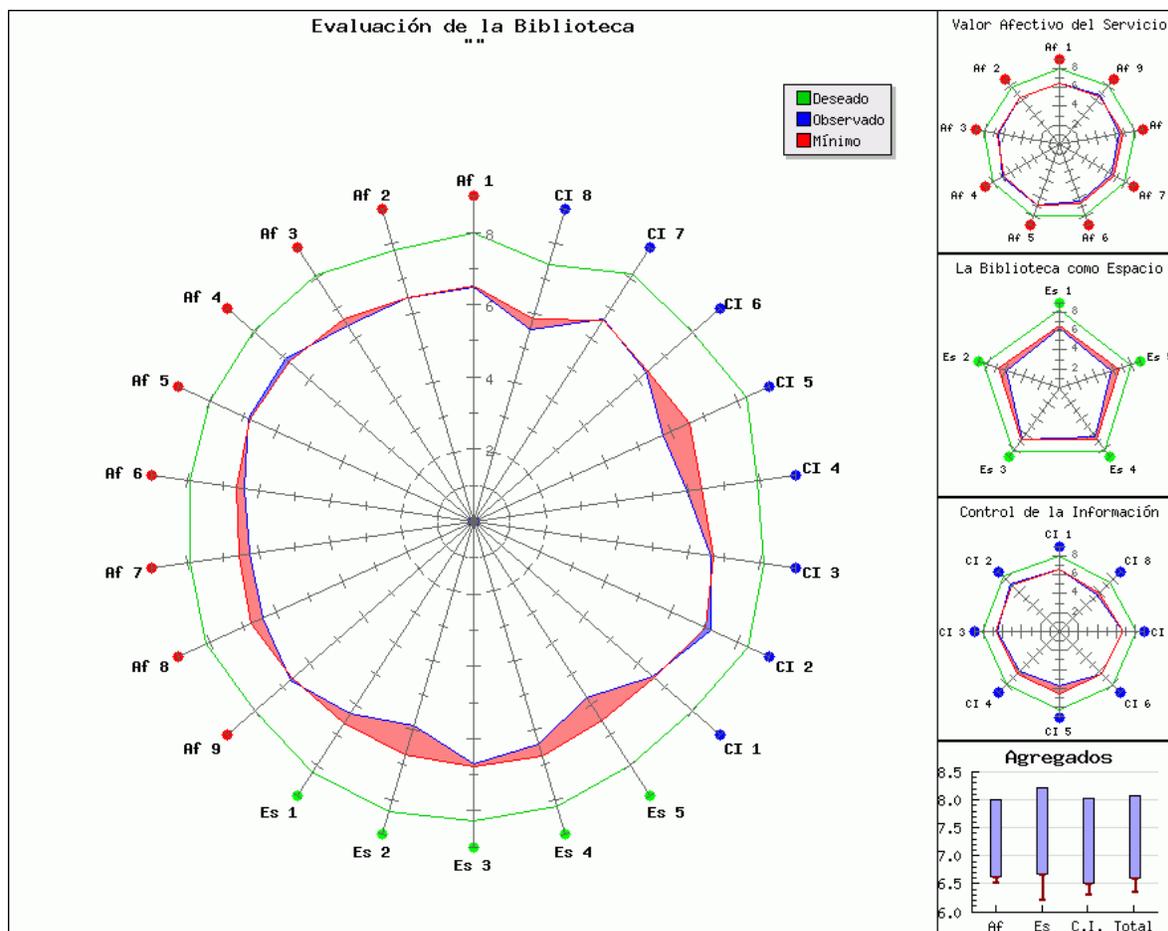
Véase Anexo 1

### E. 6. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
104	5.864	1.77

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

### E. 7. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 7. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.64	6.54	8.00	-1.46	-0.09
La Biblioteca como Espacio	6.69	6.22	8.21	-1.99	-0.47
Control de la Información	6.51	6.33	8.02	-1.70	-0.18

### E. 7. 3. Comentarios a los resultados

Las tres dimensiones de esta biblioteca son negativas, lo que quiere decir que para sus usuarios son servicios inadecuados. El más inadecuado es la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -0.47, el segundo peor valorado es el *Control de la Información* (-0.18), y por ultimo es también inadecuado, pero con un valor próximo a cero, el *Valor Afectivo del Servicio* (-0.09)

Los tres peores resultados se producen en:

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.83)

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.81)

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.76)

Los tres mejores en:

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

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.35)

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

### E. 7. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

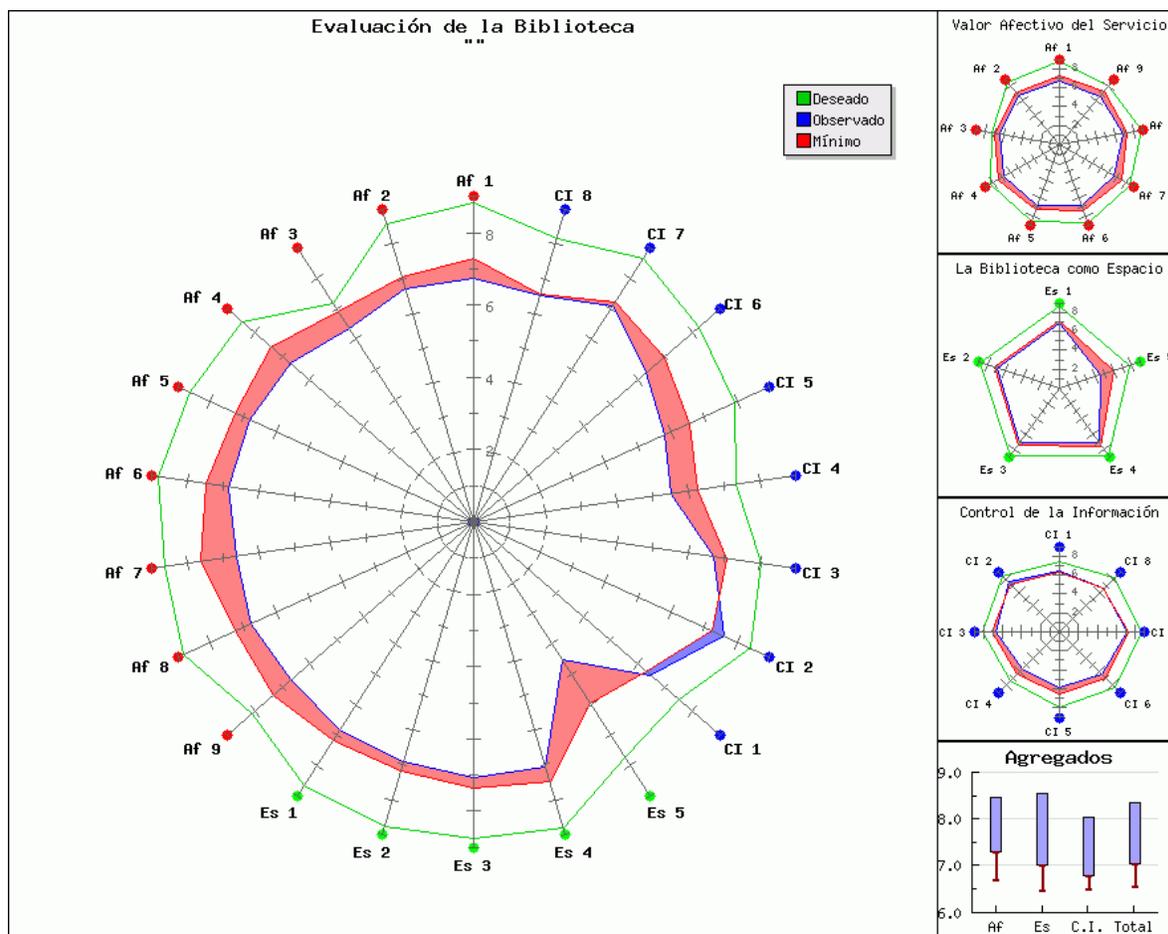
Véase Anexo 1

### E. 7. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
193	7.560	2,55

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

### E. 8. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 8. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.29	6.69	8.45	-1.76	-0.60
La Biblioteca como Espacio	7.02	6.48	8.55	-2.07	-0.54
Control de la Información	6.77	6.50	8.03	-1.53	-0.28

### E. 8. 3. Comentarios a los resultados

Para los usuarios de esta biblioteca las tres dimensiones son inadecuadas, la dimensión peor valorada es el *Valor Afectivo del Servicio* (-0.60), en segundo lugar, y también inadecuado, aparece la *Biblioteca como Espacio* (-0.54), y en tercer lugar, siendo el más valorado, pero también inadecuado, tenemos el *Control de la Información* (-0.28)

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.42).

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios (-1.00).

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.76).

Los tres mejores en:

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (0.36).

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (-0.17).

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-0.04).

### E. 8. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

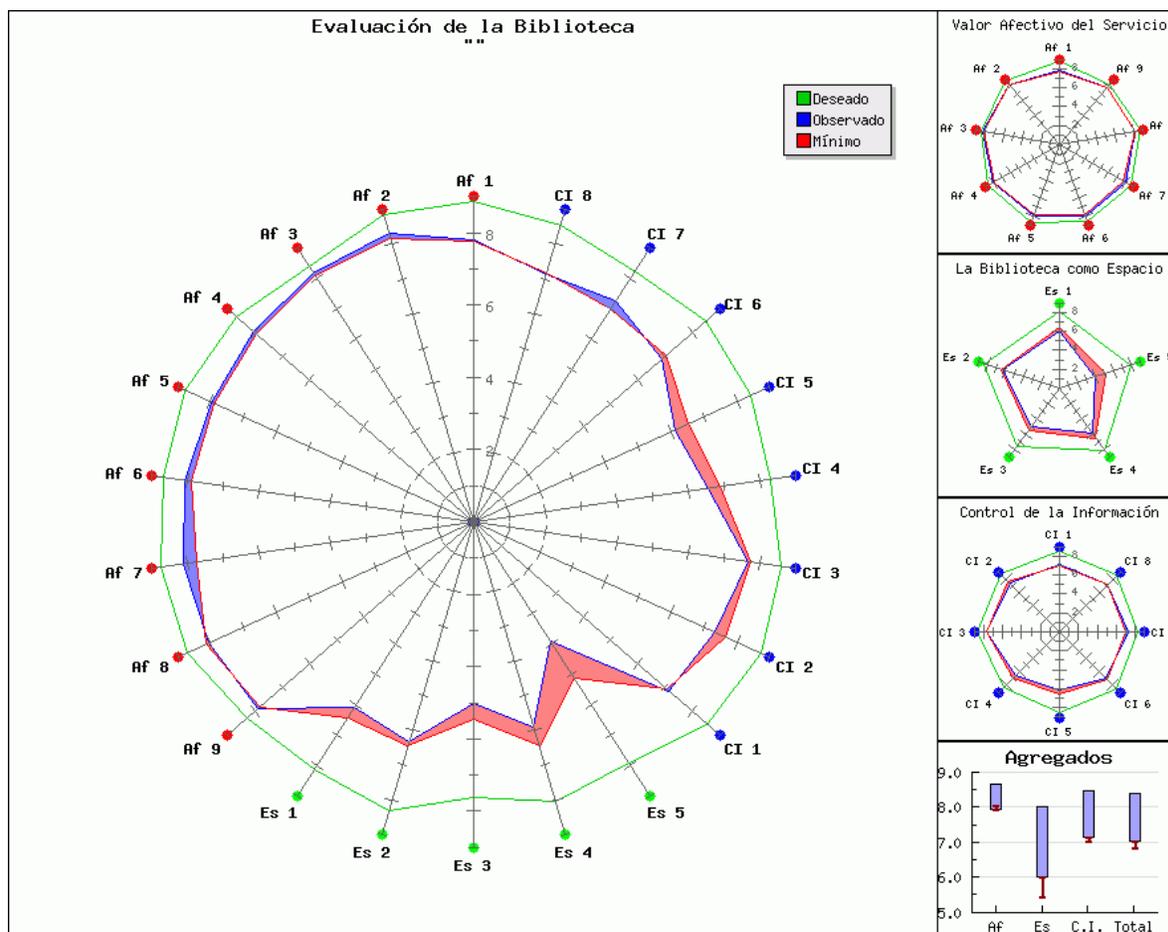
Véase Anexo 1

### E. 8. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
34	1.991	1.71

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

### E. 9. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 9. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.94	8.05	8.66	-0.61	0.10
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	5.99	5.45	8.02	-2.57	-0.54
<b>Control de la Información</b>	7.13	7.01	8.49	-1.48	-0.12

### E. 9. 3. Comentarios a los resultados

Esta biblioteca, según sus usuarios, muestra una dimensión con Adecuación: el *Valor Afectivo del Servicio* (0.10), por el contrario tanto la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -0.54, como el *Control de la Información* (-0.12), muestran un servicio no Adecuado.

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.21).

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (-0.57).

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (-0.47).

Los tres mejores en:

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios (0.38).

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas (0.27).

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (0.17).

### E. 9. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

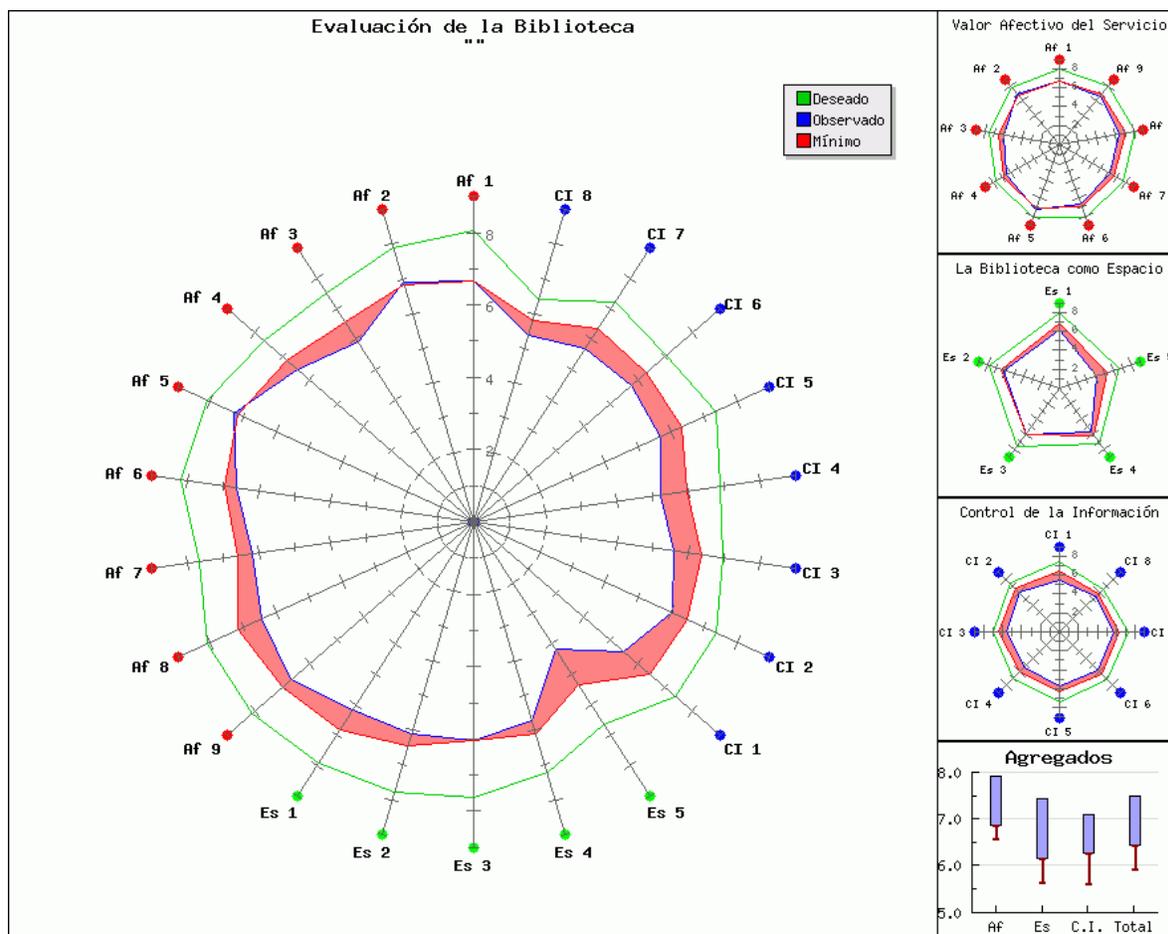
Véase Anexo 1

### E. 9. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
31	4.427	0.70

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

### E. 10. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 10. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	6.87	6.57	7.92	-1.35	-0.30
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	6.16	5.65	7.44	-1.79	-0.52
<b>Control de la Información</b>	6.26	5.60	7.08	-1.48	-0.66

### E. 10. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa en la tabla para los usuarios de esta biblioteca los tres servicios son inadecuados, el que presenta mayor inadecuación es el *Control de la Información* (-0.66), en segundo lugar aparece la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de -0.52 y también como inadecuado, pero con la mejor valoración, tenemos el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de -0.30

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.18).

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (-0.95).

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-0.80).

Los tres mejores en:

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (0.1).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.08).

Af 1: El personal le inspira confianza (0.00).

### E. 10. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

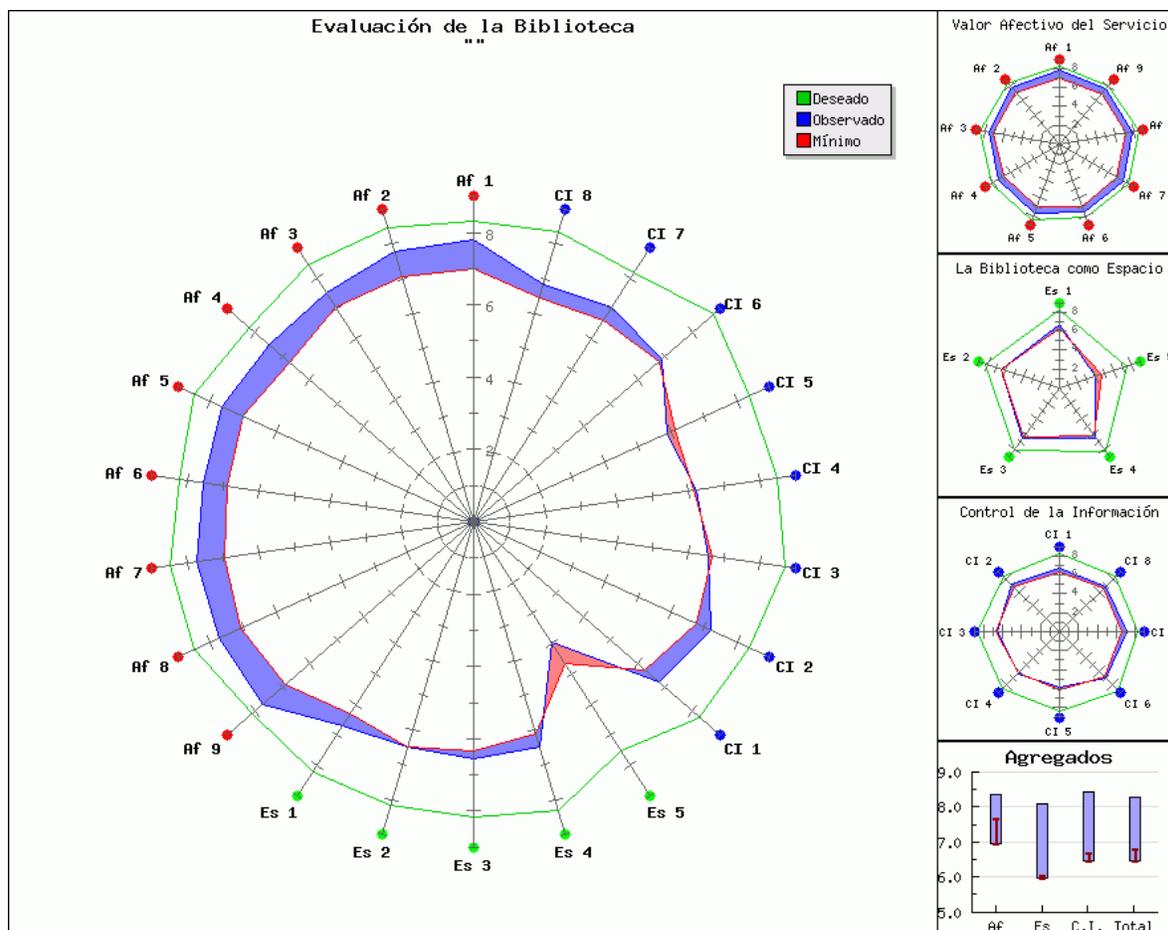
Véase Anexo 1

### E. 10. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
41	3.375	1,21

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

### E. 11. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 11. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.97	7.67	8.36	-0.69	0.70
La Biblioteca como Espacio	5.98	6.04	8.08	-2.04	0.06
Control de la Información	6.47	6.67	8.44	-1.77	0.20

### E. 11. 3. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca las tres dimensiones son Adecuadas, lo que quiere decir que para los usuarios los servicios están bien. La mayor adecuación se produce en el *Valor Afectivo del Servicio* (0.70), en segundo lugar aparece el *Control de la Información* (0.20), y también como servicio adecuado tenemos la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de 0.06

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.70).

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.24).

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo (-0.11).

Los tres mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (0.82).

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios (0.79).

Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios (0.79).

### E. 11. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

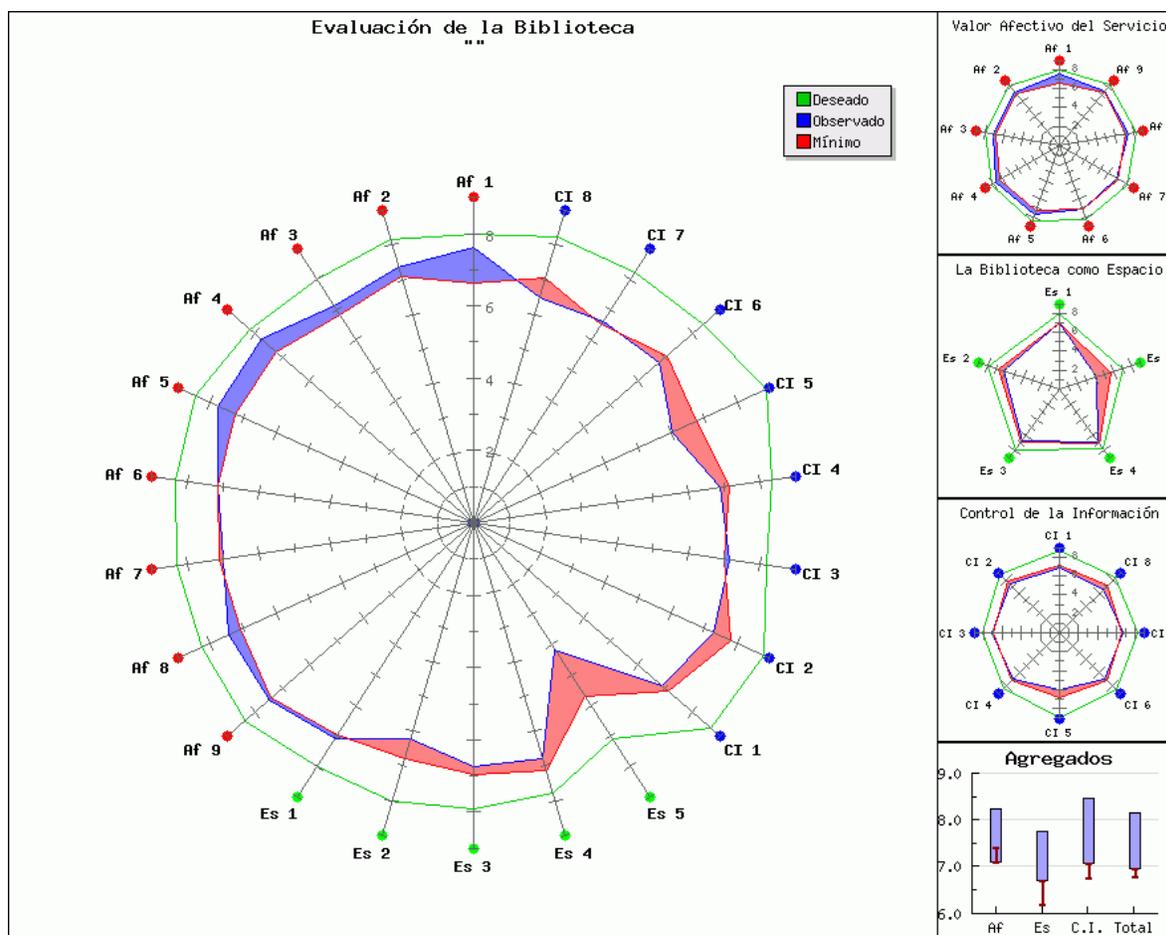
Véase Anexo 1

### E. 11. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
39	5.396	0.72

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

### E. 12. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 12. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	7.09	7.41	8.22	-0.81	0.32
La Biblioteca como Espacio	6.71	6.19	7.76	-1.57	-0.52
Control de la Información	7.07	6.77	8.47	-1.70	-0.30

### E. 12. 3. Comentarios a los resultados

Como se observa en la tabla en esta biblioteca solo una dimensión les parece adecuada a los usuarios, es la del *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.32, por el contrario tanto la dimensión la *Biblioteca como Espacio* (-0.52) como el *Control de la Información* (-0.30) aparecen como servicios no adecuados.

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.54).

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-0.72).

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.60).

Los tres mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (1.00).

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.52)

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (0.52)

### E. 12. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

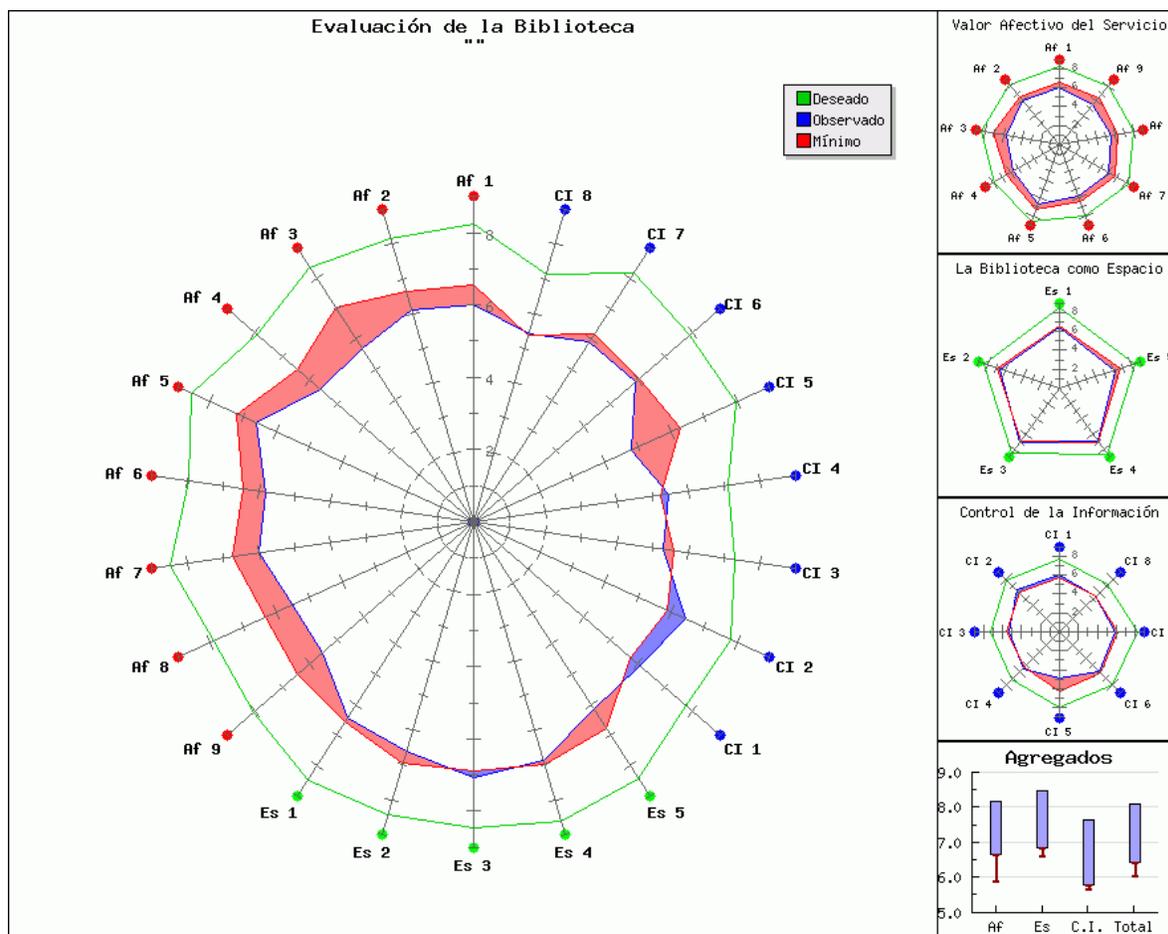
Véase Anexo 1

### E. 12. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
25	2.088	1.20

## E. 13. Biblioteca de la Facultad de Traducción e Interpretación

### E. 13. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 13. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	6.64	5.88	8.18	-2.31	-0.76
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	6.84	6.63	8.48	-1.85	-0.21
<b>Control de la Información</b>	5.79	5.66	7.65	-1.98	-0.12

### E. 13. 3. Comentarios a los resultados

Los servicios que presta esta biblioteca son inadecuados, según sus usuarios. La mayor inadecuación se da en el *Valor Afectivo del Servicio* (-0.76), en menor grado también aparecen como inadecuados la *Biblioteca como Espacio* (-0.21) y el *Control de la Información* (-0.12).

Los tres peores resultados se producen en:

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (-1.46).

Af 3: El personal es siempre amable (-1.33).

Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios (-0.88).

Los tres mejores en:

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (0.54).

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (0.35).

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (0.19).

### E. 13. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

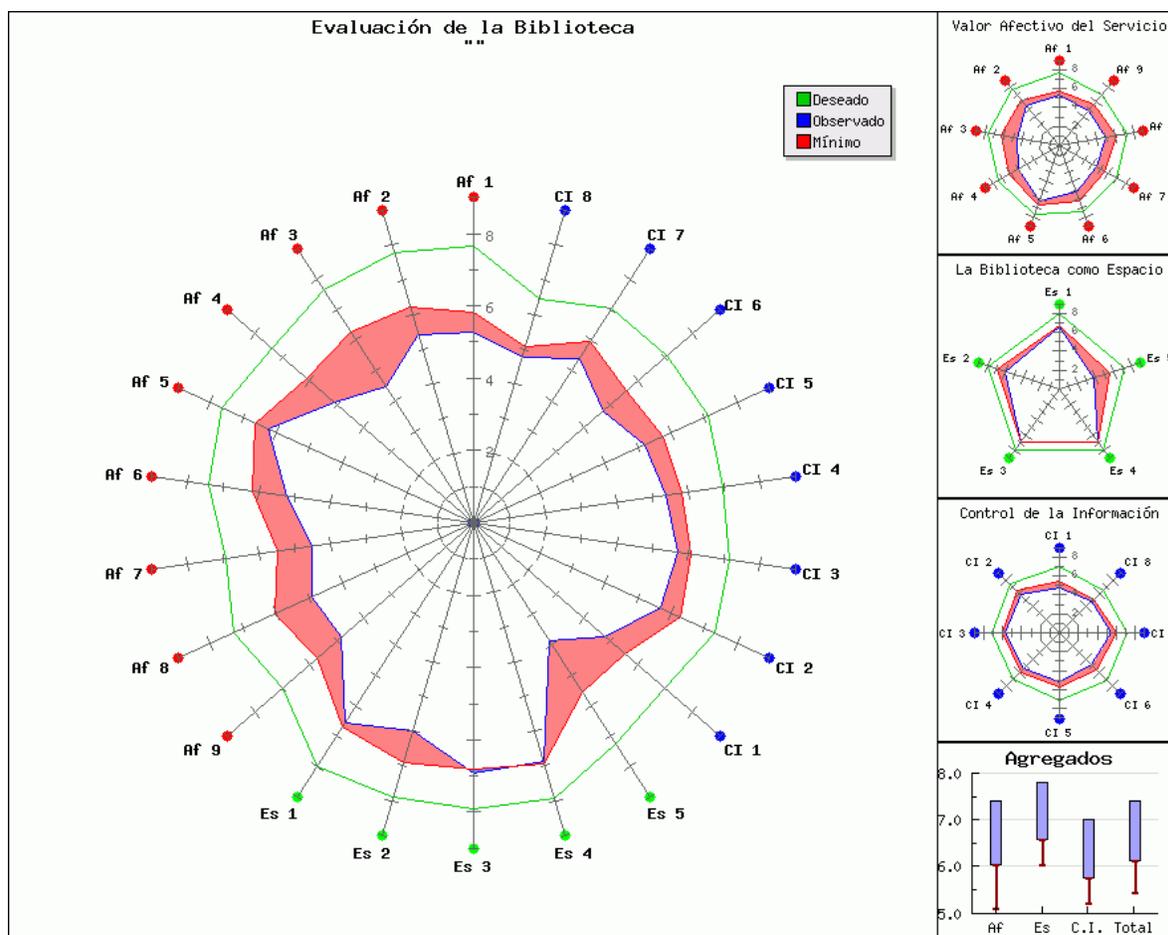
Véase Anexo 1

### E. 13. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
27	1.876	1.44

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

### E. 14. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 14. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	6.05	5.11	7.41	-2.30	-0.94
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	6.58	6.05	7.81	-1.76	-0.53
<b>Control de la Información</b>	5.76	5.21	7.01	-1.80	-0.55

### E. 14. 3. Comentarios a los resultados

Para los usuarios de esta biblioteca los servicios que presta son inadecuados. La mayor inadecuación se da en el *Valor Afectivo del Servicio* (-0.94), igualmente son inadecuados el *Control de la Información* (-0.55) y la *Biblioteca como Espacio* (-0.53).

Los tres peores resultados se producen en:

Af 3: El personal es siempre amable (-1.81)

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.67)

Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (-1.12)

Los tres mejores en:

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (0.12).

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación -(0.08).

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (-0.13).

### E. 14. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

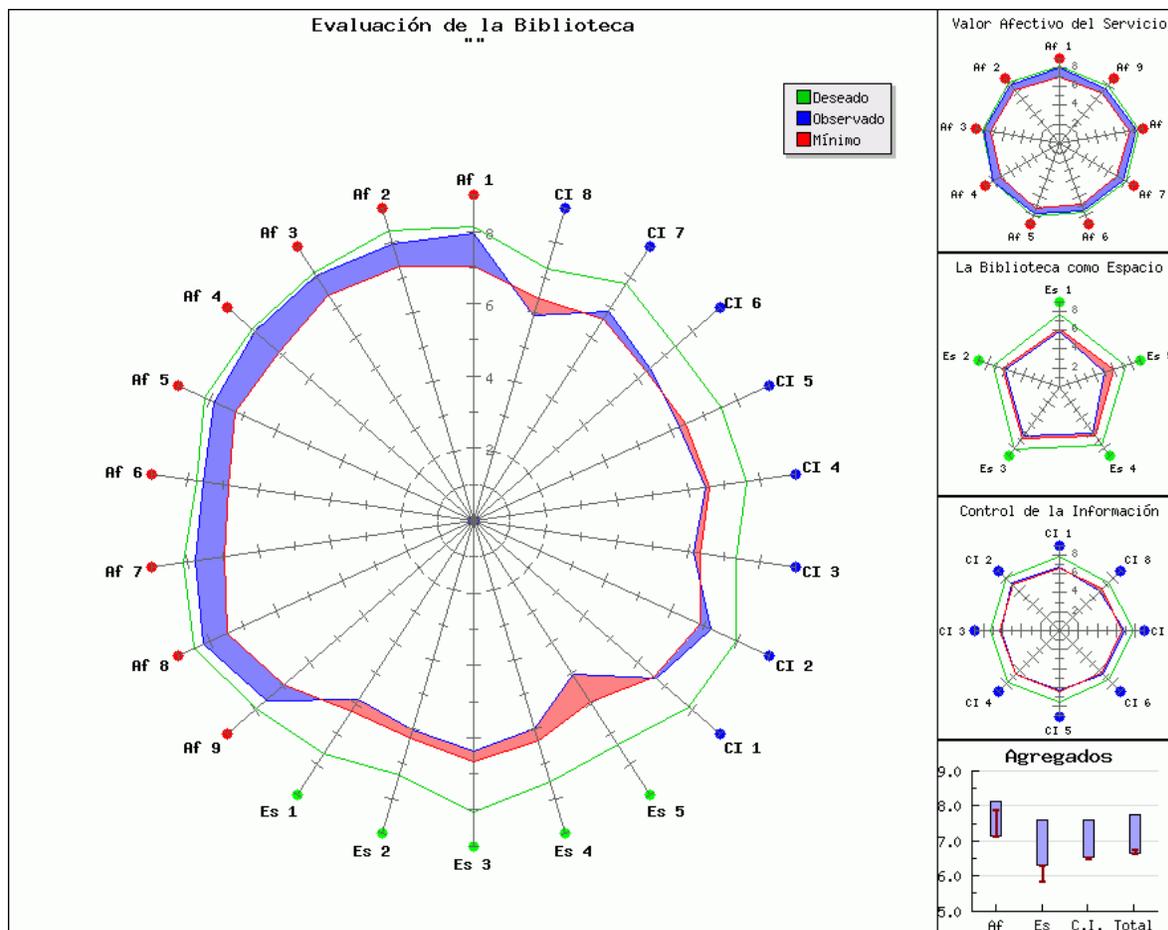
Véase Anexo 1

### E. 14. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
52	3.092	1.68

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

### E. 15. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 15. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	7.15	7.88	8.14	-0.25	0.73
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	6.29	5.86	7.58	-1.72	-0.43
<b>Control de la Información</b>	6.52	6.50	7.59	-1.09	-0.02

### E. 15. 3. Comentarios a los resultados

Para los usuarios de esta biblioteca es adecuada la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* (0.73), sin embargo es inadecuada la dimensión la *Biblioteca como Espacio* (-0.43), el *Control de la Información*, aunque inadecuado, (-0.02), tiene un valor muy próximo a cero.

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.91).

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información (-0.50).

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (-0.38).

Los tres mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (0.91).

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas (0.87)

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios (0.81).

### E. 15. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

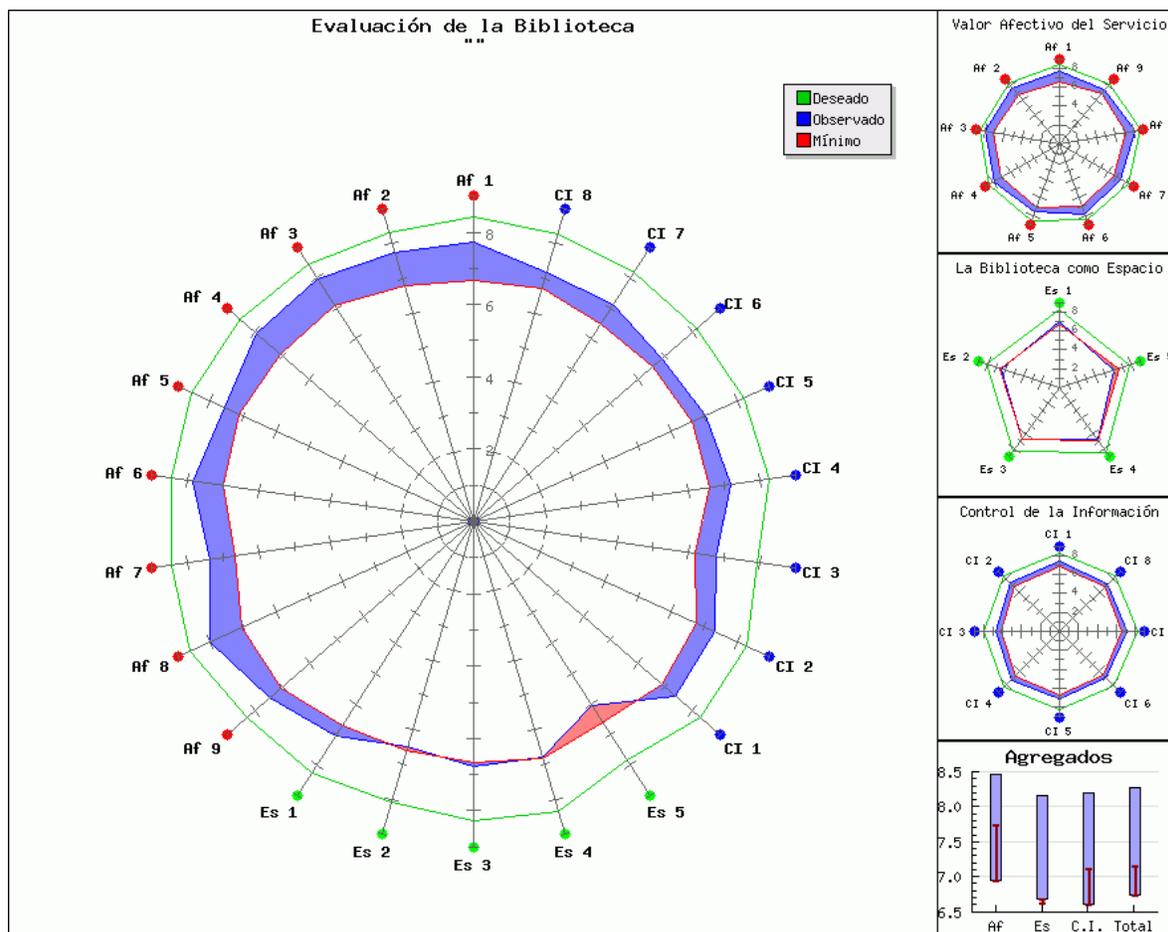
Véase Anexo 1

### E. 15. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
58	739	7.85

## E. 16. Biblioteca del Colegio Máximo (Comunicación- Documentación y Odontología)

### E. 16. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 16. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.94	7.74	8.46	-0.72	0.80
La Biblioteca como Espacio	6.68	6.63	8.17	-1.54	-0.05
Control de la Información	6.61	7.11	8.20	-1.08	0.50

### E. 16. 3. Comentarios a los resultados

Dos dimensiones son adecuadas para los usuarios de esta biblioteca, el *Valor Afectivo del Servicio*, con una puntuación de 0.80, y el *Control de la Información* (0.50), la *Biblioteca como Espacio* (-0.05), aparece como inadecuado, pero está muy próximo a cero.

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-0.56).

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (-0.13).

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (-0.03).

Los tres mejores en:

Af 1: El personal le inspira confianza (1.06).

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.97).

Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (0.97)

### E. 16. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

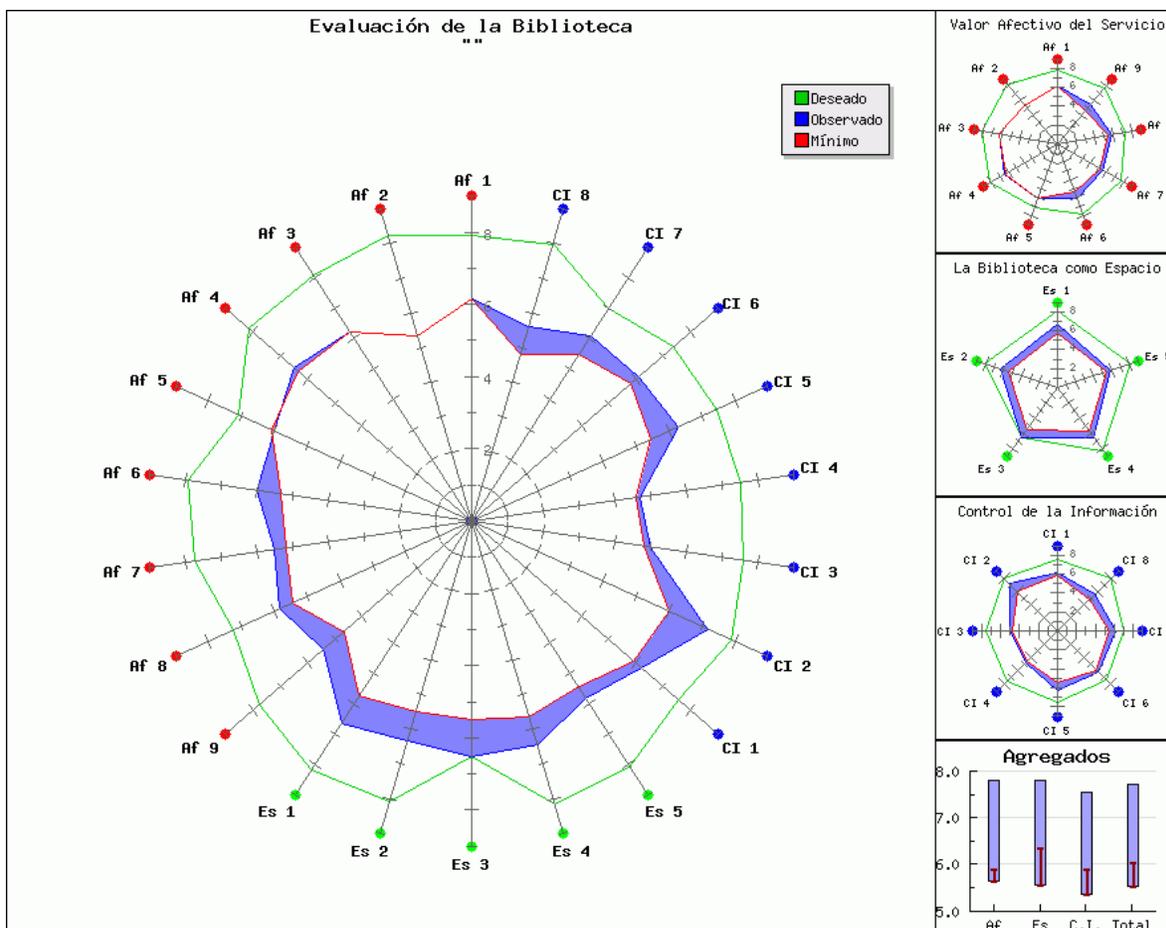
Véase Anexo 1

### E. 16. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
34	1.249	2.72

## E. 17. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos, Arq. Técnica)

### E. 17. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 17. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	5.64	5.89	7.80	-1.91	0.25
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	5.57	6.35	7.80	-1.45	0.79
<b>Control de la Información</b>	5.36	5.89	7.55	-1.66	0.53

### E. 17. 3. Comentarios a los resultados

Esta biblioteca presta unos servicios que son adecuados para sus usuarios, la dimensión más adecuada es la *Biblioteca como Espacio*, con un valor de 0.79, la segunda mejor adecuación se produce en el *Control de la Información* (0.53) y también es adecuado el *Valor Afectivo del Servicio* (0.25)

Los tres peores resultados se producen en:

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan (-0.08)

Af 1: El personal le inspira confianza (0.00)

Af 3: El personal es siempre amable (0.00)

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.00)

Los tres mejores en:

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (1.18)

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (1.00)

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje (0.92)

### E. 17. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1

### E. 17. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

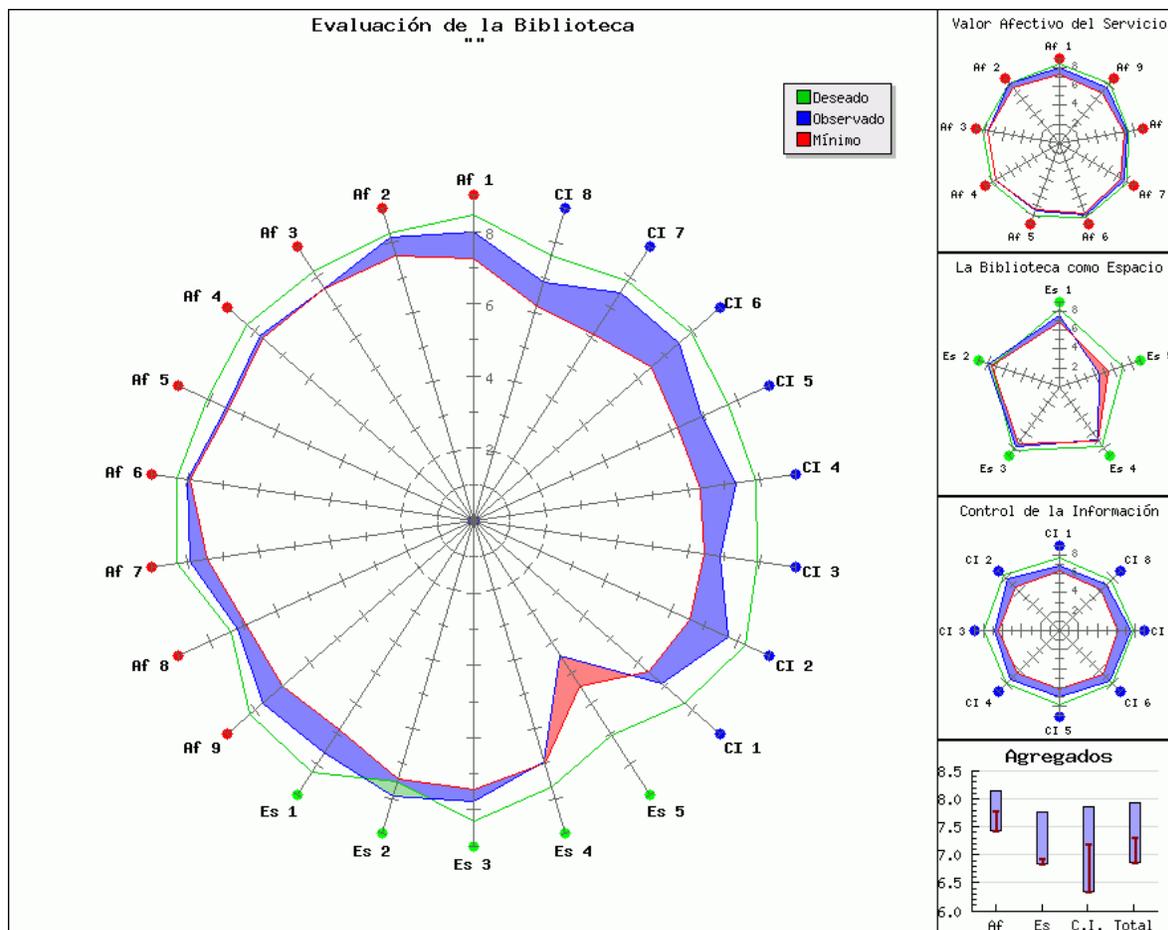
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
11	6.585	0.17

## **E. 18. Biblioteca del Edificio S. Jerónimo. (E. U. de Relaciones Laborales y E. U. de Trabajo Social)**

El número de encuestas contestadas para esta biblioteca ha sido de cuatro, teniendo en cuenta que algunas preguntas de dichas encuestas están mal contestadas (dar igual valor al mínimo y al deseado, etc.), y la poca representatividad para esta biblioteca respecto al total de la población (0.13%) nos ha parecido la mejor opción anularlas y no estudiar esta biblioteca.

## E. 19. Biblioteca del Hospital Real

### E. 19 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 19. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	<b>7.44</b>	<b>7.78</b>	<b>8.15</b>	<b>-0.37</b>	<b>0.33</b>
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>6.84</b>	<b>6.94</b>	<b>7.76</b>	<b>-0.83</b>	<b>0.10</b>
<b>Control de la Información</b>	<b>6.34</b>	<b>7.20</b>	<b>7.87</b>	<b>-0.66</b>	<b>0.87</b>

### E. 19. 3. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca las tres dimensiones en que se subdivide la encuesta aparecen como Adecuadas. La mayor adecuación se da en el *Control de la Información* (0.87), en segundo lugar aparece el *Valor Afectivo del Servicio* (0.33), y también con servicio adecuado, pero con menor valoración, tenemos la *Biblioteca como Espacio* (0.10)

Los tres peores resultados se producen en:

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo (-1.00).

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (-0.06).

Af 3: El personal es siempre amable (-0.00).

Los tres mejores en:

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas (1.38).

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (1.19).

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo (1.00).

CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco (1.00).

### E. 19. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

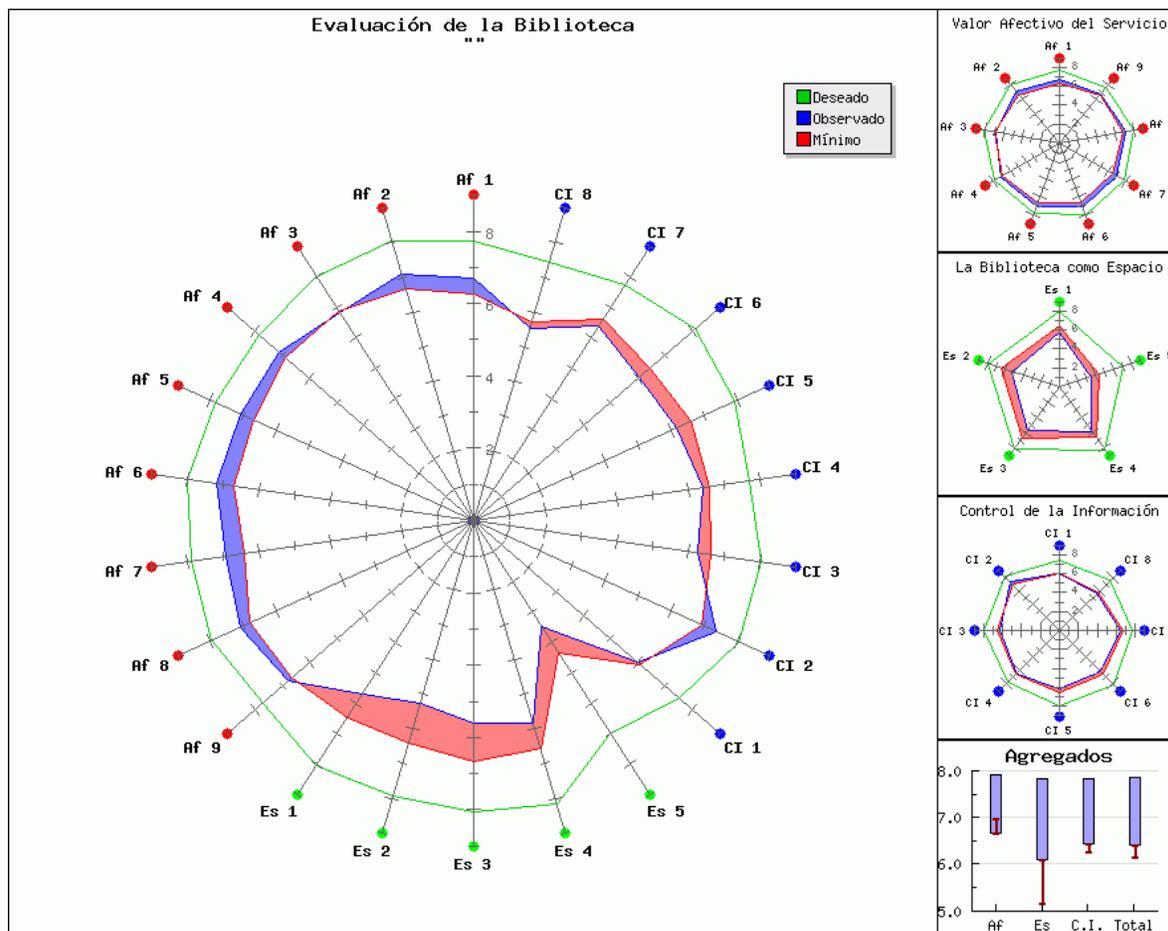
Véase Anexo 1

### E. 19. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
16		

## E. 20. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

### E. 20. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 20. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	6.67	6.98	7.90	-0.92	0.32
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	6.09	5.17	7.84	-2.67	-0.92
<b>Control de la Información</b>	6.45	6.27	7.82	-1.55	-0.18

### E. 20. 3. Comentarios a los resultados

En esta biblioteca solo el *Valor Afectivo del Servicio* muestra Adecuación, con un valor de 0.32. Sin embargo tanto la *Biblioteca como Espacio*, con  $-0.92$  como el *Control de la Información* ( $-0.18$ ) son servicios no adecuados, según los usuarios de esta biblioteca.

Los tres peores resultados se producen en:

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual ( $-1.14$ ).  
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor ( $-1.07$ ).  
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo ( $-0.89$ ).

Los tres mejores en:

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios (0.54)  
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario (0.46)  
Af 1: El personal le inspira confianza (0.43)  
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada (0.43).  
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (0.43) .

### E. 20. 4. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1

### E. 20. 5. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
28	753	3.72

## F. Conclusiones

### F. 1. Conclusiones generales

Para obtener unas primeras conclusiones generales vamos a mostrar la tabla con los resultados de la Adecuación de los servicios para la totalidad de la Biblioteca Universitaria de Granada:

Resultados de la Adecuación para la Biblioteca Universitaria				
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.80	6.90	8.13	0.11
La Biblioteca como Espacio	6.50	6.12	8.06	-0.38
Control de la Información	6.51	6.35	7.99	-0.16

Y otra tabla donde aparecen las dimensiones de la encuesta y el número de bibliotecas que tienen este servicio adecuado (positivo) o inadecuado (negativo).

Adecuación de los servicios		
Dimensiones	Bibliotecas Positivas	Bibliotecas Negativas
Valor afectivo del servicio	14	5
La biblioteca como lugar	5	14
Control de la información	5	14

Si observamos estas tablas se ve que **el problema fundamental de la Biblioteca Universitaria de Granada (BUG) que señalan los usuarios es el espacio, la Biblioteca como Lugar**. En la primera tabla aparece como servicio no adecuado (-0.38) y en la segunda de un total de 19 bibliotecas 14 aparecen con servicio no adecuado, y tan solo 5 consiguen que los usuarios consideren el espacio de la biblioteca como adecuado.

**El segundo problema que se localiza, aunque menos grave que los espacios que ofrecen las bibliotecas, es el Control de la Información**. Como valor para la BUG aparece como inadecuado (-0.16), de las 19 bibliotecas estudiadas 14 aparecen con un Control de la Información no adecuado y 5 consiguen que los usuarios lo valoren como un servicio adecuado.

Sin lugar a dudas **el mejor resultado lo encontramos en el Valor Afectivo del Servicio**, en general y para toda la BUG aparece como adecuado (0.11), y por bibliotecas 14 tienen adecuación y 5 ofrecen un servicio no adecuado.

Tomando como referencia los valores obtenidos en la Adecuación de los servicios podemos clasificar las distintas bibliotecas de la Universidad de Granada en tres grandes grupos: las más valoradas, las que tienen una valoración intermedia y las peor valoradas.

Para hacernos una idea de las bibliotecas que aparecen más valoradas por los usuarios y que por lo tanto ofrecerían los mejores servicios, las que podemos considerar intermedias, y las menos valoradas y que según sus usuarios prestan unos servicios inadecuados, vamos a mostrar las bibliotecas que tienen dos o tres dimensiones positivas (adecuadas), las bibliotecas con una dimensión positiva y dos negativas (intermedias) y las que tienen las tres dimensiones negativas (no adecuadas):

### Bibliotecas con dos o tres dimensiones positivas:

Vamos a mostrar primero una tabla donde aparecen las bibliotecas que tienen dos o tres dimensiones positivas:

<b>Adecuación del Servicio – Dos o Tres dimensiones positivas</b>				
	<b>Valor Afectivo</b>	<b>Espacio</b>	<b>Control Información</b>	
<b>Edif. Politécnico</b>	0,25	0,79	0,53	
<b>Hospital Real</b>	0,33	0,1	0,87	
<b>Colegio Máximo</b>	0,8	-0,05	0,5	
<b>Letras</b>	0,7	0,06	0,2	
<b>Ciencias</b>	0,17	0,09	0,1	
<b>Bellas Artes</b>	0,28	0,23	-0,07	

En esta situación se encuentran **seis bibliotecas**: Edif. Politécnico, Hospital Real, Colegio Máximo, Letras, Ciencias y Bellas Artes. Pensamos que **por este orden, y según los usuarios que han respondido a la encuesta, serían las bibliotecas que tienen los servicios más adecuados y que por tanto responden mejor a las necesidades de los usuarios.**

Como se puede observar en la tabla, **todas las bibliotecas, excepto la de Bellas Artes, valoran positivamente el Control de Información y el Valor Afectivo del servicio.**

**La dimensión peor valorada es la Biblioteca como Espacio**, aunque solo la biblioteca del Colegio Máximo muestra inadecuación, las demás tienen valores cercanos a cero, excepto la biblioteca del Edif. Politécnico que tiene un valor alto (0.79), lo que viene a decirnos que su servicio es adecuado según sus usuarios.

Las bibliotecas de Edif. Politécnico, Hospital Real, Letras y Ciencias tienen las tres dimensiones positivas, lo que quiere decir que sus usuarios ven como adecuados los servicios que prestan.

En este grupo de bibliotecas la mejor Adecuación del servicio la encontramos en el Valor Afectivo en la Biblioteca del Colegio Máximo (0.80), también muestra un

valor alto la Biblioteca como Espacio en el Edif. Politécnico (0,79). La peor Adecuación se da en el Control de la Información (-0,07) en la Biblioteca de Bellas Artes.

### Bibliotecas con una dimensión positiva y dos negativas:

Estas serían las bibliotecas que podemos llamar “regulares”, según los usuarios que las han valorado:

Adecuación del Servicio – Dos o Tres dimensiones positivas			
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
Ceuta	0,73	-0,43	-0,02
CC Educación	0,23	-0,28	-0,09
Actividad Física	0,21	-0,62	-0,44
Psicología	0,32	-0,52	-0,3
Derecho	0,1	-0,54	-0,12
Informática	0,46	-0,89	-0,27
Melilla	0,32	-0,92	-0,18
Arquitectura	0,33	-1,19	-0,54

En este grupo de bibliotecas intermedias nos encontramos con: Ceuta, Ciencias de la Educación, Ciencias de la Actividad Física, Psicología, Derecho, Informática, Melilla y Arquitectura.

Como observamos en la tabla en estas bibliotecas la dimensión Valor Afectivo del Servicio es adecuado para todas, la mayor adecuación se produce para la biblioteca de Ceuta (0.73).

Por el contrario tanto la dimensión la Biblioteca como Espacio, como el Control de la Información son servicios que aparecen en todas las bibliotecas como inadecuados. La peor adecuación para el espacio se da en la biblioteca de Arquitectura, en el Control de la Información la peor adecuación se encuentra también en Arquitectura.

### Bibliotecas con las tres dimensiones negativas:

Al tener las tres dimensiones negativas **lo que los usuarios manifiestan** sobre estas bibliotecas **es que ninguno de los servicios que ofrecen les parece adecuado**. La tabla que representa los valores alcanzados por estas bibliotecas es la siguiente:

Adecuación del Servicio – Las tres dimensiones negativas			
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
Medicina	-0,94	-0,53	-0,55
Traducción	-0,76	-0,21	-0,12
Farmacia	-0,3	-0,52	-0,66
Sociología y Políticas	-0,6	-0,54	-0,28
Económicas	-0,09	-0,47	-0,18

Entre las bibliotecas peor valoradas por los usuarios nos encontramos con: Medicina, Traducción, Farmacia, Sociología y Económicas.

Como hemos comentado las tres dimensiones son inadecuadas para estas bibliotecas, la máxima inadecuación se da en el Valor Afectivo del Servicio para la Biblioteca de Medicina (-0.94), también es alto para esta dimensión el valor de la Biblioteca de Traducción (-0.76), para la dimensión Control de la Información la peor valoración la encontramos en la Biblioteca de Farmacia (-0.66).

## F. 2. Conclusiones por tipología de usuarios

Vamos a mostrar una tabla con los resultados de las dimensiones para la totalidad de la BUG y por cada tipología de usuario:

ADECUACIÓN del SERVICIO por TIPOLOGÍA de USUARIOS							
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca	Usuarios Externos
Valor Afectivo del Servicio	0.11	-0.06	0.27	0.86	0.47		-0.18
La Biblioteca como Espacio	-0.38	-0.48	-0.08	-0.16	0.18	-0.35	-0.33
Control de la Información	-0.16	-0.27	0.07	0.14	0.16	0.10	-0.31

Sin lugar a dudas **la mejor valoración de los servicios de las bibliotecas**, si lo analizamos por las seis tipologías de usuarios que se definieron (estudiantes de grado, de postgrado, PDI, PAS, personal de la biblioteca y usuarios externos) **corresponde al PAS**. Es el único sector que valora como adecuadas las tres dimensiones de la encuesta.

En la situación contraria, es decir, **la peor valoración de los servicios, se da entre los estudiantes de grado y los usuarios externos a la biblioteca**, en los dos casos las tres dimensiones las consideran inadecuadas.

El PDI es el que suministra los mejores resultados de satisfacción después del PAS. A destacar la alta valoración que dan a la dimensión Valor Afectivo del Servicio (0.86), una de las puntuaciones más altas que aparece en toda la encuesta.

Al analizar los resultados conjuntamente por tipología de usuarios y para la BUG, podemos afirmar que **la dimensión peor valorada**, (todos la valoran con Adecuación negativa excepto el PAS), **es la Biblioteca como Espacio**. Como se ve en la siguiente tabla:

ADECUACIÓN DEL SERVICIO POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS							
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.	Usuarios Externos
<b>La Biblioteca como Espacio</b>	<b>-0.38</b>	<b>-0.48</b>	<b>-0.08</b>	<b>-0.16</b>	<b>0.18</b>	<b>-0.35</b>	<b>-0.33</b>

Para los tipos de usuarios definidos las dos preguntas peor valoradas son que la biblioteca no ofrece espacios colectivos para trabajar (Es 5) y que el espacio de la biblioteca no es tranquilo para el estudio individual (Es 2).

Si analizamos el *Control de la Información* por las tipologías de usuarios y para la BUG, nos encontramos con la siguiente tabla:

ADECUACIÓN DEL SERVICIO POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS							
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.	Usuarios Externos
<b>Control de la Información</b>	<b>-0.16</b>	<b>-0.27</b>	<b>0.07</b>	<b>0.14</b>	<b>0.16</b>	<b>0.10</b>	<b>-0.31</b>

Como podemos observar solo dos tipos de usuarios, los estudiantes de grado y los usuarios externos, ven inadecuado este servicio, para los demás tipos es un servicio adecuado. Al ser inadecuado para los estudiantes de grado (-0.27) y ser estos el colectivo que más encuestas ha respondido, los resultados para la BUG aparecen como no adecuados.

Si analizamos el *Valor Afectivo del servicio* por las tipologías de usuarios y para la BUG, nos encontramos con la siguiente tabla:

ADECUACIÓN DEL SERVICIO POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS							
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.	Usuarios Externos
<b>Valor Afectivo</b>	<b>0.11</b>	<b>-0.06</b>	<b>0.27</b>	<b>0.86</b>	<b>0.47</b>		<b>-0.18</b>

De nuevo los dos tipos de usuarios anteriores, estudiantes de grado y usuarios externos, son los que consideran inadecuado el servicio, aunque ahora con una puntuación más alta. A reseñar, como ya hemos dicho, la alta puntuación del colectivo de profesores. Para la BUG el servicio se considera adecuado (0.11).

Si ordenamos la Adecuación por usuarios en cada una de las dimensiones de mejor a peor satisfacción con el servicio el resultado es el siguiente:

ADECUACIÓN POR USUARIOS ORDENADA DE MEJOR A PEOR GRADO DE SATISFACCIÓN							
	Mejor	-	-	-	-	-	Peor
Valor Afectivo del Servicio	PDI	PAS	Postgrado	BUG	Grado	Usuarios Externos	
La Biblioteca como Lugar	PAS	Postgrado	PDI	Usuarios Externos	Personal Btca.	BUG	Grado
Control de la Información	PAS	PDI	Personal Btca.	Postgrado	BUG	Grado	Usuarios Externos

Observando la tabla podemos decir que **el PAS es el que está más satisfecho con el Servicio ofrecido por la BUG. Por el contrario, los estudiantes de grado son los que peor valoran el servicio de biblioteca.**

Vamos a representar los valores mínimos tanto para la BUG como para todos los tipos de usuarios definidos:

VALOR MÍNIMO PARA LA BUG Y TIPOS DE USUARIOS							
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.	Usuarios Externos
Valor Afectivo del Servicio	6.80	6.67	7.03	7.03	7.30		7.43
La Biblioteca como Lugar	6.50	6.54	6.34	6.24	6.29	6.86	6.62
Control de la Información	6.51	6.40	6.58	6.87	6.21	7.01	6.62

Tanto para los resultados globales de la BUG, como para todos los tipos de usuarios, si no contamos al personal de la biblioteca, **el valor mínimo más alto, es decir, en el que más se exige, es en el Valor Afectivo** del servicio. Para los estudiantes de postgrado, PDI, PAS y los usuarios externos el mínimo que exigen para el Valor Afectivo esta por encima de 7, un valor muy alto si tenemos en cuenta que la puntuación que pueden otorgar va desde 1 a 9.

Vamos a representar los valores deseados tanto para la BUG como para todos los tipos de usuarios definidos:

VALOR DESEADO PARA LA BUG Y TIPOS DE USUARIOS							
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.	Usuarios Externos
Valor Afectivo del Servicio	8.13	8.07	8.34	8.31	8.30		8.11
La Biblioteca como Lugar	8.06	8.07	7.87	8.01	7.87	8.33	8.09
Control de la Información	7.99	7.89	8.14	8.64	7.37	8.50	7.46

Tanto para los resultados globales de la BUG, como para los tipos de usuarios de estudiantes de postgrado, PAS, y usuarios externos, encontramos que lo que más desean es el Valor Afectivo del servicio, los estudiantes de grado desean con el mismo valor (8.07) Valor Afectivo y los espacios que ofertan las bibliotecas. El PDI lo que más desea es Control de la Información.

**Las expectativas de los usuarios**, que es lo que mide el valor deseado, de la BUG, **se centran fundamentalmente en el Valor Afectivo**. Tan solo para el PDI y el personal de la biblioteca lo más deseado es el Control de la Información. Los estudiantes de grado desean con la misma intensidad el Valor Afectivo y la Biblioteca como Lugar.

Vamos a representar los valores observados tanto para la BUG como para todos los tipos de usuarios definidos:

VALOR OBSERVADO PARA LA BUG Y TIPOS DE USUARIOS							
	BUG	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca.	Usuarios Externos
Valor Afectivo del Servicio	6.90	6.60	7.29	7.89	7.77		7.25
La Biblioteca como Lugar	6.12	6.06	6.27	6.08	6.47	6.50	6.29
Control de la Información	6.35	6.13	6.65	7.02	6.37	7.11	6.62

El valor **observado** más alto es en el Valor Afectivo del servicio. Los usuarios dan valores más altos en la puntuación que otorgan, dentro de las tres dimensiones, al Valor Afectivo del Servicio.

## F. 3. Conclusiones para la Adecuación del Servicio (por dimensiones)

### F. 3. 1. Conclusiones para la Adecuación de la dimensión Valor Afectivo del servicio

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la Adecuación de este servicio, también representaremos el valor de la BUG, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Colegio Máximo	0.80		
Campus Ceuta	0.73		
Letras	0.70		
Informática	0.46		
Hospital Real	0.33		
Arquitectura	0.33		
Psicología	0.32		
Melilla	0.32		
Bellas Artes	0.28		
Politécnico	0.25		
CC. Educación	0.23		
Actividad Física	0.21		
Ciencias	0.17		
<b>BUG</b>	<b>0.11</b>		
Derecho	0.10		
		-0.09	Económicas
		-0.30	Farmacia
		-0.60	Sociología
		-0.76	Traducción
		-0.94	Medicina-Salud

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para el Valor Afectivo, en la segunda columna aparecen los valores (positivos) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado.

**Arriba y a la izquierda de la tabla se muestran bibliotecas que han sido más valoradas por los usuarios en esta dimensión; abajo y a la derecha aparecen las que han sido menos valoradas por los usuarios.** Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios.

Llamamos a esta tabla de doble entrada porque hay dos entradas en la tabla, por arriba y a la izquierda entran las bibliotecas con servicio adecuado (positivo) y una vez ordenadas empiezan a entrar por la derecha las bibliotecas que tienen un servicio inadecuado (negativo). El valor que alcanza la BUG, que representaría una especie de media, aparece resaltado.

Como podemos ver, **por encima de la puntuación de la BUG aparecen 13 bibliotecas: Colegio Máximo, Ceuta, Letras, Informática, Hospital Real, Arquitectura, Psicología, Melilla, Bellas Artes, Politécnico, Ciencias de la Educación, Actividad Física y Ciencias,** son las que tienen esta dimensión adecuada y además están por encima de la media, que viene marcada por el valor de la BUG.

Debajo de la BUG, pero con servicio adecuado, aparece la biblioteca de Derecho. Abajo y a la derecha aparecen 5 bibliotecas, que son las que tienen un servicio no adecuado en esta dimensión. Las tres bibliotecas peor situadas son Medicina, Traducción y Sociología.

Podríamos decir que mirando lo que hacen las bibliotecas mejor situadas, arriba y a la izquierda de la tabla, y aplicándolo a las bibliotecas peor situadas, se podría lograr que estas mejoraran en este servicio.

**Estas tablas de doble entrada pueden facilitar mucho el benchmarking, pues localizan sin dificultad las bibliotecas con buenas prácticas** y las bibliotecas que podrían aprender y mejorar de replicar esas buenas prácticas. Aunque tenemos que tener presente que el benchmarking no siempre soluciona los problemas, simplemente nos da información valiosa para poder emitir juicios y valoraciones.

### F. 3. 2. Conclusiones para la Adecuación del Servicio la Biblioteca como Lugar

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la Adecuación de este servicio, también representaremos el valor de la BUG, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DE LA BIBLIOTECA COMO LUGAR			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Politécnico	0.79		
Bellas Artes	0.23		
Hospital Real	0.10		
Ciencias	0.09		
Letras	0.06		
		-0.05	Colegio Máximo
		-0.21	Traducción
		-0.28	CC. Educación
		<b>-0.38</b>	<b>BUG</b>
		-0.43	Campus Ceuta
		-0.47	Económicas
		-0.52	Psicología
		-0.52	Farmacia
		-0.53	Medicina-Salud
		-0.54	Sociología
		-0.54	Derecho
		-0.62	Actividad Física
		-0.89	Informática
		-0.92	Melilla
		-1.19	Arquitectura

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para la Biblioteca como Lugar, en la segunda columna se muestra el valor (positivo) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado.

Arriba y a la izquierda de la tabla se muestran las bibliotecas mejor puntuadas por los usuarios en esta dimensión; abajo y a la derecha aparecen las bibliotecas menos valoradas por los usuarios. **Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio**

**está peor valorado por los usuarios.** El valor que alcanza la BUG, que representaría una especie de media, aparece resaltado.

Como podemos ver, **con Adecuación positiva en este servicio solo aparecen 5 bibliotecas: la del Edificio Politécnico, Bellas Artes, Hospital Real, Ciencias y Letras, que podemos considerar las bibliotecas “modelo” para este servicio.** Por el contrario abajo y a la derecha aparecen 14 bibliotecas, que son las que tienen un servicio no adecuado en esta dimensión. En este caso la BUG también aparece como servicio inadecuado, cuando en el anterior aparecía como servicio adecuado. Las bibliotecas peor situadas son Arquitectura, Melilla, Informática y Actividad Física. Podríamos decir que mirando lo que hacen las bibliotecas “modelo” y aplicándolo a las bibliotecas peor situadas, se podría lograr que estas mejoraran en este servicio.

### F. 3. 3. Conclusiones para la Adecuación de la dimensión Control de la Información

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la Adecuación de este servicio, también representaremos el valor de la BUG, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DEL CONTROL DE LA INFORMACION			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Hospital Real	0.87		
Politécnico	0.53		
Colegio Máximo	0.50		
Letras	0.20		
Ciencias	0.10		
		-0.02	Campus Ceuta
		-0.07	Bellas Artes
		-0.09	CC. Educación
		-0.12	Traducción
		-0.12	Derecho
		<b>-0.16</b>	<b>BUG</b>
		-0.18	Melilla
		-0.18	Económicas
		-0.27	Informática
		-0.28	Sociología
		-0.30	Psicología
		-0.44	Actividad Física
		-0.54	Arquitectura
		-0.55	Medicina-Salud
		-0.66	Farmacia

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para el Control de la Información, en la segunda columna se muestra el valor (positivo) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado.

**Arriba y a la izquierda de la tabla aparecen las bibliotecas que han sido más valoradas por los usuarios en esta dimensión; abajo y a la derecha se sitúan las menos valoradas.** Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio,

por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios. El valor que alcanza la BUG, que representaría una especie de media, aparece resaltado.

Como se observa **con Adecuación positiva en este servicio aparecen 5 bibliotecas: Hospital Real, Politécnico, Colegio Maximo, Letras y Ciencias. Podemos considerar a estas bibliotecas como “modelo” para este servicio;** Por el contrario abajo y a la derecha aparecen 14 bibliotecas, que son las que tienen un servicio no adecuado en esta dimensión. Las bibliotecas peor situadas son la de Farmacia, Medicina, Arquitectura y Actividad Física. Podríamos decir que mirando lo que hacen las bibliotecas “modelo” y aplicándolo a las bibliotecas peor situadas, se podría lograr que estas mejoraran en este servicio.

## F. 4. Conclusiones sobre la Superioridad

Una vez vistas las conclusiones para la Adecuación de los servicios vamos a ver ahora la Superioridad de los servicios, analizaremos primero la siguiente tabla

SUPERIORIDAD DEL SERVICIO: OBSERVADO - DESEADO						
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
	Observado	Observado	Observado	Deseado	Deseado	Deseado
BUG	6.90	6.12	6.35	8.13	8.06	7.99
Grado	6.60	6.06	6.13	8.07	8.07	7.89
Postgrado	7.29	6.27	6.65	8.34	7.87	8.14
PDI	7.89	6.08	7.02	8.31	8.01	8.46
PAS	7.77	6.47	6.37	8.30	7.87	7.37
Personal Btca.		6.50	7.11		8.33	8.50
Usuario Exter	7.25	6.29	6.31	8.11	8.09	7.46

Como se ve el valor observado más alto para todos los tipos de usuarios es la Afectividad del servicio. El valor deseado más alto para casi todos los tipos de usuarios es el Valor Afectivo del servicio, excepto para el PDI y el personal de la biblioteca, para los cuales lo más deseado es el Control de la Información.

Por tanto, como se ve, **las expectativas de los usuarios, lo que desean, es Afectividad en el servicio (BUG, Estudiantes de grado, de postgrado, PAS y Usuarios externos), o que la biblioteca mejore el Control de la Información (PDI y Personal de la Biblioteca).**

#### F. 4. 1. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión Valor Afectivo del Servicio

Vamos a representar en una tabla de doble entrada las bibliotecas con superioridad del servicio y sin superioridad. La tabla quedaría así:

SUPERIORIDAD DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-0.25	Campus Ceuta
		-0.37	Hospital Real
		-0.61	Bellas Artes
		-0.61	Derecho
		-0.69	Letras
		-0.72	Colegio Máximo
		-0.76	Arquitectura
		-0.81	Psicología
		-0.89	CC. Educación
		-0.92	Melilla
		-1.20	Actividad Física
		<b>-1.23</b>	<b>BUG</b>
		-1.32	Informática
		-1.35	Farmacia
		-1.46	Económicas
		-1.65	Ciencias
		-1.76	Sociología
		-1.91	Politécnico
		-2.30	Medicina-Salud
		-2.31	Traducción

Como se puede observar, **en las columnas de la izquierda no aparece ninguna biblioteca, lo que quiere decir que ninguna tiene Superioridad del servicio en el Valor Afectivo.** En las columnas de la derecha aparecen ordenadas las bibliotecas desde las que están más cerca de conseguir la Superioridad de este servicio hasta las más alejadas de conseguirlo.

Resaltado aparece el valor de la BUG, que funciona como media. Como observamos la biblioteca que está más cerca de alcanzar Superioridad del servicio en esta dimensión es la biblioteca del Campus de Ceuta.

#### F. 4. 2. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión la Biblioteca como Lugar

Vamos a representar en una tabla de doble entrada las bibliotecas con superioridad del servicio y sin superioridad. La tabla quedaría así:

SUPERIORIDAD DE LA BIBLIOTECA COMO LUGAR			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-0.38	Bellas Artes
		-0.83	Hospital Real
		-1.45	Politécnico
		-1.54	Colegio Máximo
		-1.57	Psicología
		-1.66	Ciencias
		-1.72	Campus Ceuta
		-1.76	Medicina-Salud
		-1.79	Farmacia
		-1.85	Traducción
		<b>-1.94</b>	<b>BUG</b>
		-1.99	Económicas
		-2.04	Letras
		-2.07	Sociología
		-2.18	Actividad Física
		-2.20	CC. Educación
		-2.30	Informática
		-2.57	Derecho
		-2.67	Melilla
		-2.84	Arquitectura

Como se observa en las columnas de la izquierda no aparece ninguna biblioteca, lo que quiere decir que ninguna tiene Superioridad del servicio en la Biblioteca como Lugar. En las columnas de la derecha aparecen ordenadas las bibliotecas desde las que están más cerca de conseguir la Superioridad de este servicio, hasta las más alejadas para alcanzarlo.

La biblioteca mejor situada para conseguir la Superioridad es la Biblioteca de Bellas Artes que alcanza un valor de  $-0.38$ .

### F. 4. 3. Conclusiones para la Superioridad de la dimensión Control de la Información

Vamos a representar en una tabla de doble entrada las bibliotecas con superioridad del servicio y sin superioridad en la dimensión Control de la Información. La tabla quedaría así:

SUPERIORIDAD DE LA BIBLIOTECA COMO LUGAR			
Bibliotecas	Con Superioridad	Sin Superioridad	Bibliotecas
		-0.66	Hospital Real
		-0.81	Bellas Artes
		-1.08	Colegio Máximo
		-1.09	Campus Ceuta
		-1.48	Derecho
		-1.48	Farmacia
		-1.49	CC. Educación
		-1.53	Sociología
		-1.55	Melilla
		-1.63	Ciencias
		<b>-1.63</b>	<b>BUG</b>
		-1.64	Informática
		-1.66	Politécnico
		-1.70	Psicología
		-1.70	Económicas
		-1.77	Letras
		-1.80	Medicina-Salud
		-1.98	Traducción
		-2.02	Actividad Física
		-2.09	Arquitectura

Como se observa en las columnas de la izquierda no aparece ninguna biblioteca, lo que quiere decir que ninguna tiene Superioridad del servicio en el Control de la Información. En las columnas de la derecha aparecen ordenadas las bibliotecas desde las que están más cerca de conseguir la Superioridad de este servicio hasta las más alejadas para alcanzarlo. Las bibliotecas más cercanas a conseguir Superioridad en el Control de la Información son la del Hospital Real, Bellas Artes, Colegio Máximo y Campus de Ceuta. Las bibliotecas peor situadas para conseguir la Superioridad son Arquitectura, Actividad Física, Traducción y Medicina.

## G. Referencias:

- Association of Research Libraries [2006]  
<http://www.arl.org/>
- Francia. Cour des comptes. [2006]  
Les bibliothèques universitaires. – Consulta 23-05-2007  
<http://www.ccomptes.fr/CC/documents/RPA/BibliothequesUniversitaires.pdf>
- Kyrillidou, M. ; Persson, A. C. [2006]  
The new library user in Sweden: A LibQUAL+ study at Lund University. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 7 No. 1. - pp. 45-53.
- Libqual [2006 a]  
<http://www.libqual.org>
- Libqual [2006 b]  
[http://www.libqual.org/Information/Related\\_Sites/index.cfm](http://www.libqual.org/Information/Related_Sites/index.cfm)
- Rebiun [2007]  
II Plan Estratégico. Línea 3  
Accesible en: <http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/archivosNoticias/178.ppt>  
[Consulta: 12/01/08].
- Wilson, F. ; Town, J. S [2006]  
Benchmarking and library quality maturity. - Performance Measurement and Metrics, Vol. 7, nº 2, pp.75-82

## H. Anexos

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

#### 1. Resultados globales de la Biblioteca Universitaria de Granada

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.64	6.88	8.15	-1.27	0.24
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.74	6.95	8.13	-1.18	0.20
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.89	7.09	8.17	-1.08	0.20
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.03	7.15	8.25	-1.10	0.12
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.73	6.82	8.01	-1.19	0.09
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.89	6.97	8.20	-1.23	0.09
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.82	6.87	8.11	-1.24	0.05
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.64	6.68	8.06	-1.38	0.03
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.85	6.87	8.16	-1.29	0.03
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.83	6.81	8.14	-1.33	-0.02
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.44	6.40	7.92	-1.53	-0.04
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.65	6.57	8.18	-1.61	-0.08
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.64	6.55	8.05	-1.50	-0.09
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.18	6.05	7.70	-1.65	-0.14
<b>CI 6:</b> 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	6.50	6.36	8.03	-1.67	-0.14
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.60	6.40	8.00	-1.60	-0.20
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.72	6.45	8.16	-1.70	-0.27
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.40	6.11	7.87	-1.76	-0.29
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.65	6.36	8.24	-1.88	-0.30
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.46	5.98	8.11	-2.13	-0.48
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.67	6.15	8.17	-2.02	-0.51
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.81	5.05	7.55	-2.49	-0.76

## 2. Resultados estudiantes de grado

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.48	6.56	8.06	-1.50	0.07
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.76	6.83	8.12	-1.29	0.06
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.61	6.64	8.04	-1.40	0.03
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.79	6.79	8.12	-1.34	0.00
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.91	6.91	8.18	-1.27	-0.01
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.60	6.57	7.97	-1.40	-0.03
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.68	6.60	8.19	-1.59	-0.08
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.68	6.54	8.03	-1.49	-0.14
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.71	6.54	8.10	-1.56	-0.17
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.53	6.36	7.99	-1.62	-0.17
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.28	6.11	7.81	-1.70	-0.17
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.01	5.84	7.54	-1.70	-0.18
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.54	6.32	7.96	-1.64	-0.21
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.70	6.48	8.11	-1.63	-0.22
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.53	6.28	7.90	-1.62	-0.25
<b>CI 6:</b> 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	6.37	6.11	7.93	-1.81	-0.26
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.74	6.39	8.13	-1.74	-0.35
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.31	5.89	7.78	-1.88	-0.42
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.69	6.25	8.22	-1.97	-0.44
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.38	5.73	8.05	-2.32	-0.66
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.69	6.02	8.20	-2.17	-0.67
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.89	5.04	7.61	-2.57	-0.85

### 3. Resultados estudiantes de postgrado

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.84	7.31	8.39	-1.07	0.48
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.88	7.23	8.23	-1.00	0.35
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.17	7.52	8.38	-0.86	0.35
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.33	7.67	8.60	-0.93	0.34
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.31	7.65	8.58	-0.94	0.34
<b>CI 6:</b> 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	6.73	7.02	8.39	-1.38	0.28
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.03	7.31	8.45	-1.14	0.28
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.83	7.09	8.26	-1.17	0.26
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.86	7.10	8.27	-1.17	0.24
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.05	7.25	8.31	-1.06	0.20
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.97	7.12	8.23	-1.11	0.15
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.37	6.40	8.21	-1.81	0.03
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.24	6.25	8.06	-1.81	0.02
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.48	5.48	7.27	-1.78	0.00
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.47	6.47	7.94	-1.47	0.00
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.23	6.23	7.73	-1.50	0.00
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.47	6.44	8.02	-1.58	-0.03
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.60	6.56	8.02	-1.45	-0.03
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.85	6.79	8.03	-1.24	-0.06
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.74	6.66	8.00	-1.34	-0.08
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.44	6.19	8.05	-1.86	-0.25
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.72	6.42	8.08	-1.66	-0.31

#### 4. Resultados Personal Docente e Investigador

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.00	7.98	8.37	-0.39	0.98
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.00	7.95	8.39	-0.43	0.95
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.93	7.86	8.08	-0.22	0.93
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.99	7.89	8.27	-0.38	0.89
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.19	8.05	8.47	-0.41	0.86
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.82	7.67	8.24	-0.57	0.85
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.04	7.84	8.30	-0.46	0.80
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.06	7.85	8.29	-0.44	0.79
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.23	7.87	8.40	-0.53	0.65
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.17	7.64	8.58	-0.94	0.47
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.85	7.16	8.35	-1.19	0.31
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.21	7.49	8.60	-1.11	0.28
<b>CI 6:</b> 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	6.87	7.00	8.52	-1.52	0.13
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.64	6.69	8.37	-1.68	0.05
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.73	6.78	8.44	-1.67	0.05
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.42	6.46	8.29	-1.83	0.03
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.64	6.63	8.35	-1.72	-0.01
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.44	6.40	8.05	-1.65	-0.04
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.44	6.35	8.25	-1.90	-0.10
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.44	6.34	8.08	-1.73	-0.10
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.88	6.76	8.50	-1.73	-0.12
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.47	4.85	7.36	-2.52	-0.62

## 5. Resultados Personal de Administración y Servicios

	<i>Mínimo</i>	<i>Observado</i>	<i>Deseado</i>	<i>Superioridad</i>	<i>Adecuación</i>
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.90	7.66	8.34	-0.69	0.76
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.36	8.04	8.57	-0.54	0.68
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.48	8.00	8.55	-0.55	0.52
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.72	7.24	7.79	-0.55	0.52
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.11	7.61	7.68	-0.07	0.50
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.81	7.31	8.38	-1.08	0.50
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.52	7.97	8.41	-0.45	0.45
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.38	7.79	8.21	-0.41	0.41
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.03	7.38	7.86	-0.48	0.34
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.81	7.15	8.33	-1.19	0.33
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.52	7.83	8.52	-0.69	0.31
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.26	6.56	8.07	-1.52	0.30
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.93	6.22	6.96	-0.74	0.30
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.89	6.18	6.79	-0.61	0.29
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.41	7.69	8.59	-0.90	0.28
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.17	6.34	8.03	-1.69	0.17
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.67	6.81	8.37	-1.56	0.15
<b>CI 6:</b> 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	6.33	6.44	7.30	-0.85	0.11
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.46	5.46	6.57	-1.11	0.00
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.55	6.55	7.72	-1.17	0.00
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.64	6.54	7.82	-1.29	-0.11
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.92	4.54	6.19	-1.65	-0.38

## 6. Resultados Personal de la Biblioteca

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.23	7.49	8.57	-1.08	0.26
<b>CI 6:</b> 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	6.92	7.17	8.45	-1.28	0.25
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.04	7.21	8.53	-1.32	0.17
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.90	7.06	8.48	-1.42	0.15
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.15	7.30	8.57	-1.26	0.15
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.96	7.08	8.43	-1.36	0.11
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.85	6.94	8.46	-1.52	0.10
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.89	6.91	8.49	-1.58	0.02
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	7.04	6.85	8.31	-1.46	-0.19
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.04	6.75	8.51	-1.75	-0.28
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.98	6.69	8.37	-1.69	-0.29
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.96	6.65	8.49	-1.84	-0.31
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.37	5.29	8.02	-2.73	-1.08

## 7. Usuarios Externos

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.89	6.94	7.47	-0.53	0.06
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.00	7.03	8.25	-1.22	0.03
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.78	6.75	8.28	-1.53	-0.03
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.50	7.44	8.14	-0.69	-0.06
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.36	7.28	8.25	-0.97	-0.08
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.22	7.14	7.81	-0.67	-0.08
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.53	6.42	7.42	-1.00	-0.11
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.11	6.97	8.08	-1.11	-0.14
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.39	7.25	8.14	-0.89	-0.14
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.78	5.56	6.75	-1.19	-0.22
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.72	7.47	8.22	-0.75	-0.25
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.33	7.08	8.03	-0.94	-0.25
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.33	7.08	7.89	-0.81	-0.25
<b>CI 6:</b> 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	6.56	6.28	7.50	-1.22	-0.28
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.89	7.50	8.44	-0.94	-0.39
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.94	6.56	7.75	-1.19	-0.39
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.86	6.42	8.28	-1.86	-0.44
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.67	6.17	7.31	-1.14	-0.50
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.83	6.33	7.78	-1.44	-0.50
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.72	5.19	7.75	-2.56	-0.53
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que	6.75	6.22	7.69	-1.47	-0.53

tengo					
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.72	6.06	7.89	-1.83	-0.67

## 8. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.71	7.64	8.64	-1.00	0.93
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.29	7.14	8.14	-1.00	0.86
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.57	7.36	8.57	-1.21	0.79
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.80	7.40	8.87	-1.47	0.60
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.14	7.43	8.71	-1.29	0.29
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.14	7.36	8.64	-1.29	0.21
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.93	7.07	8.50	-1.43	0.14
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.71	6.86	8.36	-1.50	0.14
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.93	7.07	8.79	-1.71	0.14
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.00	7.00	8.79	-1.79	0.00
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.93	6.93	8.43	-1.50	0.00
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.29	7.21	8.50	-1.29	-0.07
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.43	7.29	8.57	-1.29	-0.14
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.00	6.85	8.69	-1.85	-0.15
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	7.14	6.93	8.71	-1.79	-0.21
<b>CI 6:</b> 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	6.93	6.71	8.57	-1.86	-0.21
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.86	6.50	8.64	-2.14	-0.36

<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.50	6.14	7.57	-1.43	-0.36
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.07	6.57	8.57	-2.00	-0.50
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.38	6.69	8.62	-1.92	-0.69
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.14	6.00	7.79	-1.79	-1.14
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.36	3.64	7.64	-4.00	-2.71

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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.32	7.06	7.56	-0.50	0.74
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.82	7.28	7.96	-0.68	0.46
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.58	7.02	7.86	-0.84	0.44
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.10	7.42	8.10	-0.68	0.32
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.54	6.84	7.72	-0.88	0.30
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.64	6.92	7.80	-0.88	0.28
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.68	6.92	7.56	-0.64	0.24
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.18	7.30	8.22	-0.92	0.12
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.47	6.57	7.39	-0.82	0.10
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.53	6.58	7.79	-1.21	0.06
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.58	6.38	8.08	-1.70	-0.21
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.49	6.06	7.96	-1.91	-0.43
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.04	5.40	7.74	-2.34	-0.64
<b>CI 6:</b> 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	6.43	5.79	7.92	-2.13	-0.64

<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.11	5.42	7.92	-2.51	-0.70
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.09	5.38	7.89	-2.51	-0.72
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.62	5.83	7.94	-2.11	-0.79
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.13	5.17	7.96	-2.79	-0.96
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.47	5.47	8.15	-2.68	-1.00
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.55	5.55	7.87	-2.32	-1.00
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.32	5.21	8.06	-2.85	-1.11
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.67	3.56	7.42	-3.87	-2.12

## 10. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.52	8.05	8.76	-0.71	0.52
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.95	7.45	8.25	-0.80	0.50
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.08	8.58	9.00	-0.42	0.50
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.67	8.14	8.95	-0.81	0.48
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	8.08	8.46	8.88	-0.42	0.38
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.10	7.45	7.75	-0.30	0.35
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.30	6.65	7.00	-0.35	0.35
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	8.05	8.35	8.85	-0.50	0.30
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.46	6.63	6.63	0.00	0.17
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	8.33	8.42	8.75	-0.33	0.08
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.83	6.92	7.54	-0.63	0.08

<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.35	7.40	7.80	-0.40	0.05
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.20	8.25	8.85	-0.60	0.05
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	8.17	8.21	8.92	-0.71	0.04
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.46	5.50	6.33	-0.83	0.04
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	4.58	4.63	5.50	-0.88	0.04
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.88	6.83	8.04	-1.21	-0.04
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.81	7.76	8.76	-1.00	-0.05
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.63	5.50	6.17	-0.67	-0.13
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.92	6.79	7.46	-0.67	-0.13
<b>CI 6:</b> 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	7.08	6.92	7.71	-0.79	-0.17
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.21	4.92	5.75	-0.83	-0.29

## 11. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.64	7.05	8.40	-1.35	0.41
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.41	6.76	8.26	-1.50	0.35
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.50	5.80	7.26	-1.46	0.31
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.23	6.47	8.17	-1.70	0.24
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.87	7.10	8.42	-1.32	0.24
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.34	6.55	8.12	-1.56	0.22
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.16	6.38	8.15	-1.78	0.22
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.31	6.49	8.07	-1.58	0.18
<b>CI 6:</b> 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	6.55	6.71	8.32	-1.61	0.16
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.40	6.53	8.12	-1.60	0.12

<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.56	6.68	8.39	-1.71	0.12
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.53	6.61	8.25	-1.64	0.08
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.17	6.25	8.02	-1.77	0.08
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.59	6.65	8.35	-1.69	0.06
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.56	6.61	8.34	-1.73	0.04
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.55	6.59	8.39	-1.80	0.04
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.53	6.56	8.31	-1.75	0.03
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.53	6.55	8.34	-1.79	0.03
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.43	6.45	8.16	-1.70	0.02
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.66	6.67	8.35	-1.68	0.01
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.70	6.68	8.32	-1.64	-0.02
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.67	6.51	8.33	-1.81	-0.16

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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.07	7.43	8.41	-0.98	0.37
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.65	6.97	8.05	-1.08	0.32
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.71	6.93	8.17	-1.24	0.21
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.85	7.05	8.27	-1.21	0.20
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.99	7.18	8.31	-1.13	0.19
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.77	6.95	8.23	-1.27	0.19
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.63	6.81	8.13	-1.32	0.18
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.73	6.87	8.21	-1.34	0.14
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.81	6.95	8.18	-1.23	0.13
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.90	6.97	8.26	-1.29	0.07

<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.30	6.19	7.90	-1.71	-0.11
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.68	6.54	8.10	-1.57	-0.14
<b>CI 6:</b> 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	6.35	6.07	8.06	-1.99	-0.28
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.67	6.35	8.10	-1.75	-0.31
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.74	6.33	8.25	-1.93	-0.41
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.81	6.34	8.20	-1.86	-0.47
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.11	5.52	7.85	-2.33	-0.59
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.51	5.78	7.95	-2.16	-0.73
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.11	5.29	7.80	-2.52	-0.82
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.75	5.86	8.37	-2.52	-0.89
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.41	5.43	8.16	-2.73	-0.97
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.50	5.44	8.11	-2.67	-1.06

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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.21	7.52	8.40	-0.89	0.31
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.15	7.45	8.37	-0.92	0.30
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.09	7.38	8.38	-1.00	0.29
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.35	7.62	8.49	-0.87	0.27
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.44	7.67	8.49	-0.82	0.24
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.39	7.59	8.54	-0.95	0.20
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.53	7.71	8.54	-0.83	0.18
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.75	7.92	8.61	-0.69	0.16
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.30	7.43	8.48	-1.06	0.13

<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.99	7.05	8.34	-1.29	0.06
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.64	6.66	8.42	-1.75	0.03
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.40	7.41	8.51	-1.09	0.01
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.97	6.92	8.39	-1.46	-0.05
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.80	4.72	7.75	-3.03	-0.08
<b>CI 6:</b> 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	7.04	6.89	8.50	-1.61	-0.14
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.23	7.07	8.46	-1.38	-0.16
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.91	6.68	8.39	-1.71	-0.22
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.67	6.44	8.30	-1.86	-0.24
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.94	6.68	8.27	-1.59	-0.26
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.30	6.01	8.17	-2.16	-0.29
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.73	6.34	8.29	-1.95	-0.39
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.58	6.16	8.16	-2.00	-0.41

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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.03	7.22	8.34	-1.12	0.19
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.75	6.90	8.06	-1.16	0.15
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.62	6.70	8.02	-1.32	0.08
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.81	6.84	8.03	-1.18	0.03
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.64	6.65	8.15	-1.50	0.01
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.46	6.45	7.83	-1.39	-0.02
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.57	6.55	7.99	-1.44	-0.02
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.52	6.49	8.00	-1.51	-0.03
<b>CI 6:</b> Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son	6.35	6.30	7.98	-1.68	-0.05

fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco					
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.69	6.63	8.11	-1.48	-0.06
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.78	6.71	8.29	-1.58	-0.07
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.66	6.47	8.09	-1.62	-0.19
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.62	6.41	7.93	-1.52	-0.21
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.85	5.56	7.41	-1.86	-0.29
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.54	6.24	7.92	-1.68	-0.30
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.75	6.42	8.19	-1.77	-0.33
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.63	6.30	8.24	-1.94	-0.33
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.77	6.40	8.15	-1.74	-0.37
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.35	5.96	7.91	-1.95	-0.39
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.55	5.79	7.99	-2.20	-0.76
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.56	5.74	8.28	-2.54	-0.81
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.72	5.89	8.34	-2.45	-0.83

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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.24	7.60	8.40	-0.80	0.36
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.29	6.46	7.50	-1.04	0.17
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.57	6.52	8.17	-1.65	-0.04
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.25	7.08	8.67	-1.58	-0.17
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.16	6.92	8.76	-1.84	-0.24
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.36	7.08	8.76	-1.68	-0.28

<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	7.16	6.84	8.68	-1.84	-0.32
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.08	6.71	8.58	-1.88	-0.38
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.08	6.68	8.04	-1.36	-0.40
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	7.48	7.04	8.80	-1.76	-0.44
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.25	6.79	8.63	-1.83	-0.46
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.25	6.75	8.83	-2.08	-0.50
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.29	6.75	8.83	-2.08	-0.54
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.92	6.38	7.21	-0.83	-0.54
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.46	6.83	8.79	-1.96	-0.63
<b>CI 6:</b> 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	6.96	6.32	8.24	-1.92	-0.64
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.33	6.67	8.08	-1.42	-0.67
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.42	6.71	8.46	-1.75	-0.71
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.24	5.52	7.32	-1.80	-0.72
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.56	5.80	7.92	-2.12	-0.76
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.63	6.63	8.63	-2.00	-1.00
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.96	4.54	7.75	-3.21	-1.42

## 16. Biblioteca de la Facultad de Derecho

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.72	8.10	8.72	-0.62	0.38
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.00	7.27	8.23	-0.97	0.27
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.90	8.07	8.66	-0.59	0.17
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	8.17	8.31	8.86	-0.55	0.14

<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.97	8.07	8.66	-0.59	0.10
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	8.10	8.17	8.41	-0.24	0.07
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.90	7.97	8.76	-0.79	0.07
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.83	7.90	8.28	-0.38	0.07
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.07	7.13	8.53	-1.40	0.07
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.76	7.79	8.86	-1.07	0.03
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.73	7.67	8.60	-0.93	-0.07
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.20	7.13	8.57	-1.43	-0.07
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.14	8.03	8.69	-0.66	-0.10
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.47	6.33	8.33	-2.00	-0.13
<b>CI 6:</b> 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	7.03	6.90	8.50	-1.60	-0.13
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	7.33	8.73	-1.40	-0.30
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.43	6.10	8.13	-2.03	-0.33
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.87	6.53	8.30	-1.77	-0.33
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.53	6.13	8.43	-2.30	-0.40
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.47	5.00	7.63	-2.63	-0.47
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.47	5.90	8.07	-2.17	-0.57
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.14	3.93	7.93	-4.00	-1.21

## 17. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.16	7.27	8.08	-0.81	0.11

<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.84	6.92	7.92	-1.00	0.08
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.68	6.68	8.05	-1.38	0.00
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.05	6.05	7.60	-1.55	0.00
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.00	6.68	8.08	-1.41	-0.32
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.45	6.10	7.78	-1.68	-0.35
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.97	6.62	8.16	-1.54	-0.35
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.10	5.72	7.22	-1.50	-0.38
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.84	6.43	7.68	-1.24	-0.41
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.80	5.38	6.42	-1.05	-0.43
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.59	6.16	7.68	-1.51	-0.43
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.47	6.03	7.38	-1.35	-0.45
<b>CI 6:</b> 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	6.33	5.75	7.05	-1.30	-0.58
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.35	5.72	7.22	-1.50	-0.63
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.33	5.67	7.35	-1.68	-0.65
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.85	6.17	7.92	-1.75	-0.68
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.59	5.92	7.54	-1.62	-0.68
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.16	6.43	8.08	-1.65	-0.73
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.97	5.20	6.90	-1.70	-0.78
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.38	5.58	6.97	-1.40	-0.80
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.45	5.50	7.38	-1.88	-0.95
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.36	4.18	6.67	-2.49	-1.18

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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.00	7.82	8.33	-0.51	0.82
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.95	7.74	8.46	-0.72	0.79
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.90	7.69	8.10	-0.41	0.79
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.74	7.49	8.21	-0.72	0.74
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.08	7.79	8.49	-0.69	0.72
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.90	7.56	8.21	-0.64	0.67
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.08	7.74	8.49	-0.74	0.67
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.03	7.64	8.51	-0.87	0.62
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.26	6.77	8.26	-1.49	0.51
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.05	7.54	8.46	-0.92	0.49
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.63	7.08	8.21	-1.13	0.45
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.77	7.21	8.38	-1.18	0.44
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.11	6.49	8.31	-1.83	0.37
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.32	6.68	8.21	-1.53	0.37
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.47	6.83	8.36	-1.53	0.36
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.32	6.55	8.16	-1.61	0.24
<b>CI 6:</b> 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	6.76	6.87	8.79	-1.92	0.11
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.14	6.22	8.47	-2.25	0.08
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.47	6.50	8.18	-1.68	0.03
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.65	6.54	8.70	-2.16	-0.11

<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.11	5.87	8.37	-2.50	-0.24
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.67	3.97	7.53	-3.57	-0.70

## 19. Biblioteca de la Facultad de Psicología

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.64	7.64	8.00	-0.36	1.00
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.24	7.76	8.20	-0.44	0.52
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.24	7.76	8.44	-0.68	0.52
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.08	7.44	8.24	-0.80	0.36
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.83	7.13	8.00	-0.88	0.29
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.12	7.36	8.16	-0.80	0.24
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.00	7.13	8.17	-1.04	0.13
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.96	7.08	8.00	-0.92	0.12
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.52	6.64	8.24	-1.60	0.12
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.40	7.48	8.36	-0.88	0.08
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.16	7.16	8.32	-1.16	0.00
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.12	7.00	8.28	-1.28	-0.12
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.96	6.72	7.92	-1.20	-0.24
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.13	6.88	8.67	-1.79	-0.25
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.16	6.88	8.32	-1.44	-0.28
<b>CI 6:</b> 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	7.08	6.80	8.40	-1.60	-0.28
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	7.12	6.80	7.80	-1.00	-0.32

<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.80	7.28	8.80	-1.52	-0.52
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.08	6.50	8.25	-1.75	-0.58
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.80	6.20	8.00	-1.80	-0.60
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.76	6.04	8.88	-2.84	-0.72
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.71	4.17	7.08	-2.92	-1.54

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

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	5.88	6.42	7.81	-1.38	0.54
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.73	6.08	7.77	-1.69	0.35
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.88	7.08	8.46	-1.38	0.19
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.23	5.42	7.12	-1.69	0.19
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.38	5.42	7.15	-1.73	0.04
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	7.00	6.88	8.62	-1.73	-0.12
<b>CI 6:</b> 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	6.04	5.92	7.88	-1.96	-0.12
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.58	6.42	8.50	-2.08	-0.15
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.19	5.93	8.19	-2.26	-0.26
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	5.58	5.31	7.31	-2.00	-0.27
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.96	6.62	8.42	-1.81	-0.35
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.63	6.11	8.19	-2.07	-0.52
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.56	6.00	8.26	-2.26	-0.56
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.19	6.62	8.58	-1.96	-0.58

<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.42	5.81	7.96	-2.15	-0.62
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.77	6.15	8.42	-2.27	-0.62
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.73	6.00	8.46	-2.46	-0.73
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.42	5.62	7.92	-2.31	-0.81
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.31	5.50	7.88	-2.38	-0.81
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.42	5.54	8.04	-2.50	-0.88
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.04	5.70	8.37	-2.67	-1.33
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.27	4.81	7.96	-3.15	-1.46

## 21. Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.81	6.92	7.92	-1.00	0.12
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.94	6.87	7.94	-1.08	-0.08
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.69	6.56	8.02	-1.46	-0.13
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.08	4.79	6.44	-1.65	-0.29
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.06	5.69	7.13	-1.44	-0.37
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.63	6.23	7.65	-1.42	-0.40
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	5.83	5.37	6.94	-1.58	-0.46
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	5.83	5.27	7.67	-2.40	-0.56
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.77	5.21	7.13	-1.92	-0.56
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5.96	5.40	7.06	-1.65	-0.56
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.29	5.67	7.35	-1.67	-0.62

<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.54	4.81	6.96	-2.15	-0.73
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.21	5.44	7.79	-2.35	-0.77
<b>CI 6:</b> 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	5.58	4.73	7.06	-2.33	-0.85
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	5.71	4.83	6.96	-2.13	-0.88
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.90	6.00	7.88	-1.88	-0.90
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.17	5.21	7.40	-2.19	-0.96
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.48	4.50	6.90	-2.40	-0.98
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.10	5.08	7.37	-2.29	-1.02
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.04	4.92	7.27	-2.35	-1.12
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.56	3.88	7.27	-3.38	-1.67
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.29	4.48	7.67	-3.19	-1.81

## 22. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.04	7.94	8.15	-0.20	0.91
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.13	8.00	8.11	-0.11	0.87
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.94	7.76	8.09	-0.33	0.81
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.83	7.56	7.74	-0.19	0.72
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.50	8.20	8.48	-0.28	0.70
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.33	7.98	8.35	-0.37	0.65
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.24	7.89	8.17	-0.28	0.65
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.43	8.06	8.17	-0.11	0.63
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.94	7.57	7.96	-0.39	0.63

<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.87	7.20	7.98	-0.78	0.33
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.63	6.89	7.78	-0.89	0.26
<b>CI 6:</b> 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	6.31	6.46	7.37	-0.91	0.15
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.59	6.67	7.87	-1.20	0.07
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.57	6.46	7.61	-1.15	-0.11
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.31	6.13	7.33	-1.20	-0.19
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.44	6.24	7.52	-1.28	-0.20
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.26	6.04	7.34	-1.30	-0.23
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.68	6.36	8.04	-1.68	-0.32
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.32	6.00	7.51	-1.51	-0.32
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.25	5.87	7.66	-1.79	-0.38
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.41	5.91	7.24	-1.33	-0.50
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.96	5.06	7.36	-2.30	-0.91

### 23. Biblioteca del Colegio Máximo (Comunicación-Documentación y Odontología)

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.66	7.72	8.44	-0.72	1.06
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.78	7.75	8.34	-0.59	0.97
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.06	8.03	8.61	-0.58	0.97
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.06	7.97	8.55	-0.58	0.90
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.10	7.97	8.45	-0.48	0.87
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.00	7.84	8.45	-0.61	0.84
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.65	7.35	8.45	-1.10	0.71

<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.50	7.13	8.19	-1.06	0.63
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.75	7.34	8.28	-0.94	0.59
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.59	7.19	8.25	-1.06	0.59
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.19	6.77	7.90	-1.13	0.58
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.88	7.38	8.28	-0.91	0.50
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.13	7.58	8.58	-1.00	0.45
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.74	7.19	8.29	-1.10	0.45
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.03	7.45	8.29	-0.84	0.42
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.66	7.03	8.22	-1.19	0.38
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.71	7.06	8.29	-1.23	0.35
<b>CI 6:</b> 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	6.56	6.88	8.16	-1.28	0.31
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.68	6.77	8.26	-1.48	0.10
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.81	6.78	8.34	-1.56	-0.03
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.61	6.48	8.10	-1.61	-0.13
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.59	6.03	7.84	-1.81	-0.56

## 24. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos, Arq. Técnica)

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.00	7.18	7.91	-0.73	1.18
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.50	6.50	6.50	0.00	1.00
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	5.75	6.67	8.17	-1.50	0.92
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	5.50	6.33	8.08	-1.75	0.83

<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	5.64	6.45	8.18	-1.73	0.82
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.45	6.27	7.45	-1.18	0.82
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	4.80	5.60	8.00	-2.40	0.80
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	4.67	5.44	7.78	-2.33	0.78
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	5.33	6.00	7.92	-1.92	0.67
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	5.50	6.10	7.00	-0.90	0.60
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	5.42	5.83	7.25	-1.42	0.42
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.45	5.82	8.09	-2.27	0.36
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	5.17	5.50	7.75	-2.25	0.33
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	5.91	6.18	7.55	-1.36	0.27
<b>CI 6:</b> 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	5.82	6.09	7.36	-1.27	0.27
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	4.80	5.00	7.60	-2.60	0.20
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.33	6.50	8.17	-1.67	0.17
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	4.60	4.70	7.50	-2.80	0.10
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.17	6.17	7.92	-1.75	0.00
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	5.33	5.33	8.25	-2.92	0.00
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.25	6.25	8.08	-1.83	0.00
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.08	6.00	7.08	-1.08	-0.08

## 25. Biblioteca del Hospital Real

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
--	--------	-----------	---------	--------------	------------

<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.13	7.50	7.88	-0.38	1.38
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.56	7.75	8.25	-0.50	1.19
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.31	7.31	7.88	-0.56	1.00
<b>CI 6:</b> 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	6.50	7.50	7.94	-0.44	1.00
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.88	7.63	8.25	-0.63	0.75
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.19	6.94	7.75	-0.81	0.75
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	7.27	8.00	8.45	-0.45	0.73
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	7.00	7.73	8.18	-0.45	0.73
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.19	6.88	7.63	-0.75	0.69
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	7.64	8.18	8.27	-0.09	0.55
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	7.44	7.94	7.50	0.44	0.50
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.38	6.88	7.69	-0.81	0.50
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.45	7.91	8.27	-0.36	0.45
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.44	6.88	7.94	-1.06	0.44
<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.44	7.75	8.31	-0.56	0.31
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.91	7.18	7.36	-0.18	0.27
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.73	7.82	8.27	-0.45	0.09
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.45	7.55	8.09	-0.55	0.09
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	7.91	8.00	8.27	-0.27	0.09
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	7.64	7.64	8.18	-0.55	0.00
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	7.00	6.94	7.69	-0.75	-0.06
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.44	4.44	7.06	-2.63	-1.00

## 26. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
<b>Af 7:</b> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.39	6.93	7.89	-0.96	0.54
<b>Af 6:</b> El personal es atento con las necesidades del usuario	6.71	7.18	8.00	-0.82	0.46
<b>Af 1:</b> El personal le inspira confianza	6.29	6.71	7.75	-1.04	0.43
<b>Af 2:</b> El personal le ofrece atención personalizada	6.68	7.11	8.07	-0.96	0.43
<b>CI 2:</b> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.93	7.36	8.07	-0.71	0.43
<b>Af 5:</b> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.68	7.07	7.86	-0.79	0.39
<b>Af 8:</b> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.82	7.11	7.96	-0.86	0.29
<b>Af 4:</b> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.89	7.11	7.86	-0.75	0.21
<b>Af 9:</b> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	6.64	6.79	7.71	-0.93	0.14
<b>Af 3:</b> El personal es siempre amable	6.89	6.86	8.04	-1.18	-0.04
<b>CI 1:</b> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.07	6.00	7.50	-1.50	-0.07
<b>CI 4:</b> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.57	6.39	7.71	-1.32	-0.18
<b>CI 8:</b> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	5.71	5.54	7.46	-1.93	-0.18
<b>CI 7:</b> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.64	6.39	7.75	-1.36	-0.25
<b>CI 3:</b> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.61	6.25	8.04	-1.79	-0.36
<b>CI 6:</b> 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	6.43	6.04	8.11	-2.07	-0.39
<b>CI 5:</b> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.61	6.18	7.93	-1.75	-0.43
<b>Es 1:</b> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	6.46	5.71	8.04	-2.32	-0.75
<b>Es 4:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	6.57	5.82	8.18	-2.36	-0.75
<b>Es 5:</b> Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.36	3.46	7.00	-3.54	-0.89

<b>Es 3:</b> El espacio de la biblioteca es un lugar cómodo y acogedor	6.68	5.61	8.07	-2.46	-1.07
<b>Es 2:</b> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	6.39	5.25	7.93	-2.68	-1.14

## Anexo 2

### Comentarios libres que han hecho las personas que han contestado la encuesta

#### Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones (E.T.S.I.I.)

- Se puede hacer un esfuerzo en mejorar las consultas en los catálogos del fondo de la UGR. Los resultados de las consultas se muestran con una interfaz poco amigable y no siempre fiable. Todo esfuerzo en disponer de recursos electrónicos es poco. Por ejemplo, se podría contratar (facilitar acceso on-line) a las normas internacionales de organismos como la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) las cuales cambian constantemente, por lo que los DVD no parece el medio más apropiado-
- En todos los casos, el nivel de servicio deseado y mínimos que queremos serán siempre los mayores, por lo que no comprendo que se nos pregunte por ello. Lo único que podemos seleccionar es lo que cada uno de nosotros ha observado.
- EL nivel de los ordenadores de la biblioteca y sobre todo del aula de libre acceso es deprimente y despreciable para una facultad de informática y telecomunicaciones. Controlar el acceso a internet de unos alumnos que necesitan del mismo constantemente resulta bochornoso, ¡¡ el acceso a la página de la biblioteca no lo es todo!!
- Deberían habilitar salas de estudio para los exámenes en el Campus de Aynadamar.
- Queremos espacios colectivos de estudio, llega ruido del hall.

#### Biblioteca de Arquitectura

- Se necesitan muchos más puestos de lectura. se necesitan más espacios de trabajo en grupo. se necesitan muchas más publicaciones (libros y revistas). la nueva biblioteca de nuestra futura sede en el antiguo hospital militar, permitirá disponer de un espacio de lectura fantástico. ! Espero que la mudanza se haga pronto.¡
- Creo que esta forma de test no es la mejor, porque es complicada e incompleta. Desde mi punto de vista creo que he perdido un poco el tiempo.
- El espacio hasta que no se resuelva el problema del traslado al rehabilitado

edificio, es totalmente insuficiente. Los recursos electrónicos en nuestra aérea de conocimiento, quedan un tanto escasos. No resulta mal del todo las bases de datos con Avery Indez y Urbadoc. Los libros electrónicos apenas si aportan algún tipo de ayuda en el conjunto general del área. Hemos mejorado algo en el tema de revistas electrónicas, teniendo cubierta bastante bien esta faceta. El nivel medio resulta aceptable.

- Podrían cambiar de jefe de biblioteca porque es muy borde y antipático con todos. El resto de personal es estupendo.
- Creo que sería interesante una sección de novedades más accesible y destinar un lugar específico para ojearlas, que estuviesen sin catalogar al menos 1 mes para el conocimiento de todos. Habilitar otra sección para el uso de portátiles y consulta de libros, revistas ligada al trabajo en grupo. En general disponemos de muy poco espacio.
- Los códigos para clasificar los libros en las estanterías y por la sala es muy caótico e ilógico.
- Mejorar el sistema operativo de los ordenadores.
- Para poder analizar correctamente las condiciones de la biblioteca sería importante destacar que el edificio de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura no es el más idóneo. Por ello, creo que la biblioteca presta un servicio magnífico, dentro de las posibilidades.
- Que fuese más amplia, mayor (la biblioteca). Más enchufes para portátiles.
- La biblioteca de la escuela de arquitectura es muy pequeña y le faltan puestos de trabajo.
- En general el personal es de buen trato y tiene disposición de ayudar a los usuarios de la biblioteca, a excepción del jefe, que en ocasiones tiene peor trato
- Queremos otro jefe. Este es un borde.
- En general la biblioteca goza de personal cualificado con una normal predisposición a resolver tus dudas. El espacio de la biblioteca suele contener diversas aéreas para completar distintas actividades pero sería mas útil si estos fuesen más grandes. En general mi puntuación de la biblioteca es de 8.
- En general, el servicio es bueno, sobre todo por parte del personal que siempre es atento. Lo peor es la falta de material que hay casi siempre. Los libros siempre están cogidos o no son de préstamo y las revistas rotas en su mayoría.

- En cuanto al personal de la biblioteca estoy satisfecha, no así en cuanto al espacio dedicado a tal fin, ya que es muy pequeño, no se puede estudiar, ni trabajar en grupo. Faltan bastantes libros básicos para nuestra formación, y si están, solo hay un ejemplar que siempre esta prestado.
- Encuesta muy mal planteada y confusa.
- Que el bibliotecario sea más amable con los alumnos.
- En general creo que está bien, el personal me gusta cómo trabaja. Pero me cuesta mucho trabajo encontrar los libros en las estanterías. En particular creo que la biblioteca de la escuela sufre de necesidades de espacio. Creo que debería de haber más cosas en formato digital. También podría haber una zona más grande y adecuada como sala de estudio.
- A nivel general la biblioteca, servicio y documentación están bien pero creo que es pequeña para todos los que somos. Por otro lado, a pesar de haber mucha información, raramente encuentro exactamente lo que busco, y estoy segura de que libros hay de sobra, pero no sé como buscarlos, así que desde mi punto de vista el control de la información esta regular. El servicio muy bien, siempre que preguntas te ayudan sin problemas

### **Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes**

- En el tema de revistas electrónicas y demás recursos digitales no lo se, porque me he limitado a libros y catálogos durante estos años. La mejora de la biblioteca ha sido abismal teniendo en cuenta la de años anteriores. Ahora es más acogedora, ordenada, espaciosa y si resulta agradable entrar en ella. El personal es encantador y muy atento con el estudiante.
- Creo que una buena idea sería forrar los libros para evitar que se estropeen. También creo que cuando se tomen se revisen para evitar que las personas sin escrúpulos los pinten y los manchen. También se que esto es algo a evitar a título personal, pero si la gente no lo hace por si misma habrá que darle una solución.
- Desde la nueva ubicación de la biblioteca, esta ha pasado a ser un sitio más acogedor y agradable de visitar; tanto por su comodidad, espacio y disposición de libros. El servicio, personalmente, es exquisito. Aunque desde mi punto de vista falta más material que toque la ilustración. Salvo lo expuesto, me parece una gran biblioteca.

## Biblioteca de la Facultad de Ciencias

- Creo que son necesarios más ordenadores para el volumen de alumnos de esta facultad, y no sólo para consulta de catalogo y bases de datos, ya que para el desarrollo de nuestros trabajos, seminarios, etc obligatorios además de información requerimos ordenadores para trabajar, y no se ha de partir de la base de que todo el mundo tiene ordenador y conexión a internet propia.
- Se necesita más espacio para el estudio, ya que no hay suficientes puestos para estudiar y muchas veces están ocupados por gente que no es de la facultad (por ejemplo gente que se prepara las oposiciones). Hay demasiado personal en la biblioteca pero poco que trabaje, y no demasiado atento ni con disposición a ayudar a los alumnos.
- Hace falta que halla, silencio en la biblioteca, cosa que no se respeta ni siquiera por las bibliotecarias y también haría falta cambiar el carro de libros del que disponen y poner uno más útil y silencioso, sobre todo silencioso.
- El funcionamiento de nuestra biblioteca de Ciencias es, desde mi punto de vista y mis necesidades, ejemplar. Tanto a nivel de servicio, espacio y acceso a los medios virtuales. Debo destacar, sobre todo, la eficacia a la hora de adquirir nuevas revistas o libros y la disponibilidad con la que contamos siempre del personal de servicio de la biblioteca tanto como atención como para completar o paliar las deficiencias que se detectan.
- Es un servicio de muy buena calidad y siempre en continuo crecimiento y adaptándose a las nuevas tecnologías.
- La Biblioteca de la F. de Ciencias presta un apoyo excelente a la labor investigadora.
- Es muy satisfactorio el funcionamiento de la biblioteca pero sobre toda la amabilidad y buena disposición del personal que la atiende.
- En relación al personal: el personal de la biblioteca es heterogéneo. Hay personas muy profesionales y amables y otras que no lo son tanto. Por esta razón, hay valoraciones con 4 (unos tienen 9, otros 1). La biblioteca como espacio: esto va muy mal. Hay mucho ruido y no se debería utilizar para el estudio de apuntes sino para la consulta bibliográfica. En mi opinión los espacios comunes no son apropiados, son centros de ruido. CI8: Se valora como 5, porque aunque podemos acceder a un gran número de revistas, aún faltan muchas. Creo que nuestra biblioteca debe aspirar a un acceso más extenso.

- Se necesitan más revistas electrónicas y de las que hay que se tenga más años hacia atrás disponibles electrónicamente.
- Uso inapropiado y abusivo de los terminales informáticos. Algunas obras se encuentran mal colocadas. Ordenadores sin puertos USB o sistema operativo actualizado. Faltan ejemplares de obras de uso frecuente (manuales) - por favor, soliciten estadísticas de préstamo para incluir un número adecuado de ejemplares o en su defecto restrinjan el préstamo de las obras existentes en pos de la disponibilidad.
- La biblioteca es un sitio tranquilo en el que se puede estudiar, aprender, investigar, pero también es un sitio en el que reina el bullicio y el ruido. Es cierto que cuando un sitio es utilizado por tantas personas a la vez es complicado que exista el silencio absoluto. Pero si se puede intentar hablar en un tono de voz bajo para molestar lo menos posible. Pienso que el personal de la biblioteca es el primero que debe dar ejemplo.
- Muchos de los artículos científicos que mayor importancia académica tienen, como los de Annual Reviews, no están disponibles. Respecto del servicio de la biblioteca, a pesar de que hay un número importante de ordenadores, • estos son utilizados para conversar mediante servicios de mensajería, por lo que siempre están ocupados, en detrimento de la búsqueda de artículos o realización de tareas para las asignaturas; además, el personal de la biblioteca no se responsabiliza de este hecho, y deja en nuestras manos que controlemos a otros usuarios que hacen un mal uso (con la consiguiente pasividad de estos).
- Creo que los principales problemas de la biblioteca son: el nivel de ruido, que, aunque es bajo, imposibilita la plena concentración. El calor que siempre hace dentro. La ineficacia de las bibliotecarias a la hora de devolver los libros, ya que, no son pocas las ocasiones en que aun habiendo devuelto el libro figura como que no se ha hecho y hemos tenido que entrar nosotros a buscarlo y, aun habiendo encontrado dentro de la biblioteca, te siguen penalizando. La dificultad para consultar algunas tesis, sería más fácil si se pudieran consultar a través de la web.
- Más lugares para trabajo en grupo en el edificio politécnico
- Deberían prohibir la reserva del sitio de estudio mediante la colocación de apuntes u otras cosas, para que todo el mundo pueda en un momento dado sentarse a consultar algo.
- Sobre el servicio de préstamo de ordenadores: considero de un importante valor académico que, los ordenadores que están en disposición de préstamo tengan incluido entre sus programas, algunos • tiles como work, excel ... etc., que nos permitan realizar trabajos, prácticas ... y no sólo

navegar por internet.

- Ni en la EUAT ni en el Edificio Politécnico he podido encontrar hoy una sala de ordenadores abierta. He sacado un portátil de la Biblioteca de Ciencias y carecía de software. ni lo mínimo • Por qué• los PCs no tienen instalados los programas que utilizamos? • Por qué• el personal no docente no puede transmitir nuestras quejas? • Por qué• nunca saben nada? • Por qué• los profesores no cumplen sus horarios de tutorías? • Por qué• pago 900 euros o 1000 euros al año y me tengo que gastar otros 1500 euros en un portátil?
- La biblioteca debería ser mayormente un lugar de consulta y no de estudio.
- Es muy difícil rellenar esta encuesta, más simple daría unos resultados más veraces y acordes con la realidad.
- El calor es insoportable. Tienen que permitir el acceso a los libros de departamentos. Los carros muy molestos. no se puede buscar información en los ordenadores, siempre están ocupados con las mismas personas que están chateando. • Se podría restringir esto? Hay que dar prioridad a la gente que consulta. Los apuntes ocupan todo el sitio.
- Muchos libros están mal clasificados y son del tipo 577BIObio. Muchas obras están desaparecidas o mal colocadas por lo que se hace imposible encontrarlas. Sugiero renovar el inventario de libros y buscar los mal colocados. Hay mucho ruido y mucho calor.
- El personal extraordinario, los carros hacen demasiado ruido, el calor en verano es insoportable en la sala, el chatear se debería controlar porque cuando necesitas consultar están ocupados.
- Valoración general positiva, aunque muy mejorable. El • único problema (en la facultad en general) es el trato desagradable que recibimos por parte del personal en muchas ocasiones y la desatención que tengamos 20 años no les da derecho a tratarnos.
- Hay una lámpara que no deja de chirriar y lleva así• todo el curso. hay personas que cambian la ordenación correcta de algunos libros para impedir el acceso de otros usuarios. Cabría esperar que estas personas pretendan prorrogar su préstamo ilícitamente por lo que es posible saber su identidad a través de los préstamos del libro concreto. Por favor, investigenlo; este es un asunto grave. No se hace un uso correcto de los ordenadores. Por favor, restrinjan el uso de programas de mensajería instantánea y tomen medidas para asegurar el acceso justo de todos los usuarios. Gracias. Hay personas que emplean las taquillas de seguridad como taquillas personales. Si efectivamente hay demanda de taquillas personales que habiliten unas para ese uso concreto y dejen las taquillas

de seguridad sólo para usuarios que se encuentren en la biblioteca.

- Debería de controlarse más el uso de PCs, limitándolo a alumnos y personal de la universidad y evitar de alguna forma, o prohibir, el uso de chats.
- Lo que me parece fatal es que en el siglo XXI estemos pasando tanto calor en la biblioteca. Por lo demás, me parece bien y el personal de la mañana muy atento y profesional.
- El personal de la biblioteca debe de guardar silencio. Es muy molesto estudiar o buscar información con un murmullo constante. Deberían renovar algunos libros, la mayoría son muy viejos y están rotos. Deberían cambiar los 6 o 7 ordenadores que no funcionan por otros más nuevos.
- Los libros de los departamentos se deberían de prestar. No tenemos acceso a ellos. El personal es correcto y amable. Los portátiles se usan nada más que para chatear y bajarse música. Hace mucho calor en la biblioteca.
- La biblioteca de Ciencias en términos generales funciona muy bien. Problemas: Calor insoportable en mes de Junio y Julio, lo que dificulta el estudio. Los ordenadores portátiles carecen de programas como Word o PowerPoint donde trabajar. (Sólo pueden ser observados pero no modificados).
- El carrillo suena mucho y molesta en • poca de exámenes. Las bibliotecarias hablan fuerte y en • poca de exámenes molesta.
- Por las mañanas en la zona situada al lado de la hemeroteca resulta muy difícil concentrarse para estudiar debido al ruido que hacen los trabajadores de la biblioteca. Tengo conocimiento de que hay algún libro extraviado, que en el registro pone que está disponible y sin embargo, lleva varias semanas sin estar en su lugar en la estantería.
- Se ruega que por las mañanas las señoras bibliotecarias hagan un poco menos de ruido ya que en la parte superior de la biblioteca al lado de los despacho se escuchan todas las conversaciones y ruidos. Cuando uno da las gracias al hacer alguna gestión espera que se le responda o como mínimo una sonrisa (sobre todo por las mañanas). Por lo demás, una gran biblioteca. Enhorabuena.
- Sería interesante la posibilidad de devolver los libros en otra universidad distinta de la que proceden, mediante el uso de un sistema de transporte de libros. Renovación de periodo de préstamo por internet. Comunicación de la caducidad del préstamo vía email. Préstamo de un número más elevado de libros. Sanciones económicas por retraso en la devolución en lugar de

imposibilidad de sacar libros

- Demasiado calor en verano. Le falta luz y es pequeña. Invierno. Le falta luz y es pequeña.
- La atención, disposición y comprensión del personal es siempre la mejor, aunque a veces, el trato no es siempre el más correcto.
- Siempre encuentro los ordenadores ocupados (chateo). Es imposible hacer búsquedas u otro trabajo. Menos mal que las señoras siempre se ofrecen a buscar los libros. Mucho ruido con las teclas de los ordenadores al escribir.
- No se puede hacer uso de los ordenadores, sólo se utilizan para chatear. No se puede hacer buen uso de la biblioteca por el excesivo calor. AIRE! El servicio que se ofrece es bueno. El personal de mañana muy amable y preparado, siempre intentan ayudar en todo. Excesivo ruido el que se hace con los ordenadores al chatear, difícil concentrarse.
- Necesitamos más ordenadores en la biblioteca.
- Los valores más bajos con respecto al personal, se refieren a una persona en concreto. El resto siempre muestran buena disposición y amabilidad.
- Hacen falta carros nuevos, porque los que hay hacen mucho ruido y molestan mucho cuando se está estudiando. Y que los ordenadores del fondo, sus barras de herramientas deberían de estar en español que en inglés.
- Todo muy limpio y confortable para el estudio.
- Algunos ordenadores son demasiado lentos, a veces 2 horas resultan insuficientes para hallar la información que necesito, a veces es desesperante ver cuando tarde en abrir una ventana.
- Los ordenadores portátiles no facilitan nuestras tareas pues no presentan el paquete office con el word, power point, excel ... programas básicos para trabajar. Hay paquetes compatibles y libres. GRACIAS.
- Los ordenadores de consulta (los nuevos) poseen un sistema operativo incomprensible y que más que facilitar, entorpecen el trabajo. El personal es excelente!!.
- Alumnos con ordenadores en grupo hacen mucho ruido. No hay quien se concentre y ocupan mucho espacio. Las instalaciones bien salvo en verano por el calor. • Se podrían utilizar los ordenadores sólo para trabajar? Sirven para chatear y mirar fotos. Debería tener prioridad el que tiene que hacer una consulta.

- Algunos ordenadores de los que hay en mitad del pasillo no funcionan bien. Cuando se sacan los libros, sale más barato el cartón azul o los posit?. Aquí usamos el cartón, pero en Filosofía y Letras usan los posit y están tan felices.
- Me gustaría que fuera más grande y estuviera más tiempo abierta.
- Los empleados de la biblioteca podrían ser más comprensivos cuando un usuario de la misma se retrasa pocos días en la devolución de algún libro.
- Los recursos digitales pueden y deben ser enormemente mejorados.
- La biblioteca se convierte en un club social en época de exámenes y eso molesta a los que queremos estudiar. Los ordenadores se utilizan demasiado para chatear y conectarse al messenger. La gente pasa horas as• y los que queremos consultar no podemos.
- Hay que tener menos mala foll• por parte del personal y más respeto hacia la gente que estudia en relación a hablar en voz alta.
- No se respeta el silencio ni por parte de muchos alumnos ni por parte del personal de la biblioteca. Ni siquiera por la máquina autopréstamo. Los espacios de estudio común no están separados de los de estudio individual, lo cual genera un bullicio no adecuado para una biblioteca. Muchos libros sólo se encuentran en los departamentos, faltan libros.
- Hacer el favor de instalar Microsoft Word en los ordenadores portátiles, que estamos en el siglo XXI. No Microsoft Viewer, sino Word. El Viewer no sirve para nada. Además, poca gente tiene 2 horas libres para usar un ordenador, as• que reducirlo a una hora, por favor
- Faltan ordenadores. Los ordenadores que pongan que sean fáciles de utilizar porque no tenemos tiempo para aprender con los tutoriales que facilitan
- Algunas de las señoras que trabajan como bibliotecarias, no conocen o se desentienden del significado silencio, sobre todo a la hora de colocar y ordenar el material, molestando a los usuarios de manera notoria. Gracias.

## **Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

- Demasiado ruido porque es un espacio demasiado abierto, y los ordenadores están en la zona de estudio igual que las fotocopiadoras, es bastante incomodo para una buena concentración, no me parece el lugar idóneo para estudiar. Pero si para hacer trabajos en grupo, ya que esto parece un gallinero.
- En general me ha gustado bastante, teniendo en cuenta que no había visto muchas bibliotecas mas, pero si he de decir que los medios informáticos son un poco obsoletos y esto nos han hecho un poco difícil nuestras tareas, y también me gustaría que habilitasen unas salas para poder conversar (refiriéndome a hacer trabajos a un volumen normal) sin molestar a los compañeros. Por todo lo demás, estoy satisfecho. Gracias.
- Sería preferible reservar sitios para trabajar colectivos. Se pide más silencio en la biblioteca. Trabajo a gusto en la biblioteca de mi facultad, es muy agradable y el personal bastante amable.
- Hacer una planta para los ordenadores ya que se produce mucho ruido y no deja estudiar.
- La atención y el espacio está muy cuidada sin embargo los espacios de estudio son usados como zonas colectivas e impiden el estudio.
- El aire acondicionado en la biblioteca no funciona, o no lo ponen en funcionamiento. Hace un poco de calor.
- Deberían de actualizar los sistemas informáticos y arreglar con rapidez los ordenadores cuando se estropeen.
- El personal que trabaja en la biblioteca siempre me ha brindado un buen servicio.
- Concretamente en la biblioteca de inef se debería hacer respetar mas los cartelitos de silencio por favor.
- Que por favor cambien los ordenadores, no estoy diciendo que pongan de última generación, pero que no se escacharren cada dos por tres.
- He notado una mejora en cuanto al uso de ordenadores con respecto al curso pasado. Debería haber una sola para los trabajos en grupo porque es obvio que molesta a los demás desde cualquier punto de la biblioteca.
- Con respecto a las posibilidades que permite el espacio físico del edificio creo que la biblioteca tiene una buena estructura, organización y

distribución. Es el factor humano el que suele fallar sobre todo, con gran parte de culpa del alumnado que en ocasiones se olvida del respeto al compañero, y entran en la biblioteca como si fuera un cibercafé o algo parecido. Se debería poner solución para que todos disfrutemos del servicio como es debido.

- En general lo que más falta le hace a esta biblioteca es silencio, la gente se cree que está en una sala de trabajos.
- Los ordenadores habría que arreglarlos o cambiarlos por otros nuevos, porque nunca funcionan, o se quedan bloqueados, o no leen los discos extraíbles. Además, son superlentos y hay muy pocos, por lo que encontrar uno libre es casi imposible.
- My buen servicio.
- La biblioteca de la facultad de CC de la actividad física y el deporte es una de las mejores en las que he estado de todas las bibliotecas de la universidad de Granada, la única pega es que los alumnos no suelen respetar mucho las zonas de silencio haciendo trabajos en grupo, en los que tienen que hablar y compartir datos molestando a los que estudian cerca no permitiendo una total concentración. Por lo demás, los servicios de esta biblioteca son excelentes
- Deberían de quitar los ordenadores de la planta del mercado y ubicarlos en otra zona ya que es molesto el sonido de los teclados y se acumulan la gente en torno a los ordenadores y el consecuente ruido.
- La existencia de un mayor número de ordenadores funcionando correctamente.
- El problema que hay quizás es que hay a menudo problemas con los ordenadores que no funcionan. Pero en general, la biblioteca está muy bien.
- Hay mucho ruido. No hay respeto por el silencio y no hay control de ello. El personal de limpieza hace mucho ruido en sus labores haciendo imposible desempeñar las tareas de estudio con su presencia. Tenían que limpiar fuera del horario de estudio. Toda la biblioteca parece zona de trabajo en grupo. los PCs son muy antiguos y dan fallos continuos.
- Resaltaría que es difícil estudiar, ya que en las plantas de arriba suele haber mucho ruido.
- En general, tener un mantenimiento más adecuado para los ordenadores. Muchas gracias.

- Más espacio para el estudio, más mesas y más fondo bibliográfico.
- El trato personal es muy bueno con los bibliotecarios y su labor es cercana al personal docente. Gracias.
- El personal de la tarde es muy atento con los alumnos.
- No utilizo habitualmente la información que facilita la biblioteca, por lo que no puedo valorar. El uso que hago es estudiar con materiales que traigo yo de casa.
- Debería de haber siempre un ejemplar de cada libro en la biblioteca sin que se lo puedan llevar.
- Muy buena conexión a Internet y rápida velocidad experimentada. Buen control del material. Aspectos a mejorar: facilitación y mejora de un sistema para poder hacer fotocopias más rápido.
- Mayor número de ordenadores. Colocación de puertos USB en todos los ordenadores, los disquetes ya no se usan.
- Hay mucho ruido en algunas zonas de la biblioteca. Las mesas son un poco bajas. No hay atriles.
- Se necesitaría un poco más de silencio. Salas para los trabajos en grupo para no molestar a los que estudian.
- No entiendo porque no pueden hacer el carnet de mi biblioteca en mi facultad, cuando sería lo más cómodo para los usuarios. En numerosas ocasiones hay gran cantidad de ordenadores fuera de servicio
- No existen salas separadas para los ordenadores.
- La biblioteca como espacio me parece muy adecuada aunque anotaría que el silencio falta. Yo personalmente pondría la sala de ordenadores fuera de ella para fomentar el ambiente de estudio. Que los ordenadores funcionen mejor.
- Es necesario que los ordenadores funcionen correctamente, cosa que a veces no ocurre.
- Ordenadores arreglados y que no se rompan.
- Lo recursos digitales son escasos, y los pocos que hay no son modernos y siempre están estropeados. También hace falta un lugar o una sala para realizar trabajos en grupo, con acceso también a ordenadores.

- Mal acceso informático y poco número de puntos de acceso a internet.
- En el apartado: la Biblioteca como Espacio, aclarar que el espacio en sí, no presenta grandes deficiencias, más bien es un problema de educación del usuario, y el mal uso que se hace del mismo lo que imposibilita el estudio y el aprendizaje.
- Convendría una renovación de equipos informáticos ya que todos los ordenadores se quedan pillados.
- Personal excelente.
- La nueva jefa de servicio ha mejorado nuestra biblioteca, gracias y animo.
- Cambiar los ordenadores (son muy antiguos). Hacer un horario para acceso en Sábado y domingo a escuela.
- Quizás se debería aumentar el número de ordenadores dada la gran demanda que hay. Y los que actualmente, muchos tienen problemas, no leen USB o se quedan colgados cada dos por tres. Gracias.
- El ambiente de esta biblioteca no es óptimo para el estudio: no siempre se cumple la regla del silencio. Creo que se debería crear una sola sala para ordenadores portátiles y trabajos en grupo. Lo demás exclusivamente para el estudio. Ya que estudiar aquí es bastante incomodo. En numeradas ocasiones he tenido que abandonar la biblioteca para ir a otra universidad a estudiar.
- La atención al alumno me parece muy adecuada y correcta aunque al personal se le escapan algunos temas o ayudas en cuanto a la red se refiere. Evidentemente las instalaciones son buenas pero los recursos informáticos son escasos debido quizás por su antigüedad y mantenimiento. Aunque diría que es de las mejores bibliotecas de la universidad.
- El personal de la mañana es muy atento y ayuda en todo lo que puede a los alumnos, además de ser simpático y agradable.
- Mejorar la funcionalidad de los ordenadores, solucionar rápidamente los fallos surgidos.
- Es muy difícil hacer un trabajo en grupo en la biblioteca, pero tampoco hay un silencio rotundo como para no desconcentrarte durante el estudio (sobre todo arriba en la zona donde hay ordenadores) creo que las salas de ordenadores no deberían ser comunes a los de estudio.
- Los ordenadores no siempre funcionan. Hay ruido porque no hay espacios

para trabajar en grupo. A veces no dejan ejemplares en la biblioteca o libros importantes.

- Mucho ruido, demasiado pequeña para tantos alumnos. Ordenadores siempre rotos.
- Considero muy positiva la medida tomada por la directora de INEF de poner su despacho en la 1 planta de la biblioteca (donde estamos los mismo usuarios); esto permite un acercamiento del usuario a ella, que ciertamente facilita todas las cosas. Esto no ocurría con la anterior dirección. Por lo demás, el resto de funcionarios de la biblioteca muestran una gran competencia en el desempeño de su trabajo.

### **Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación**

- Los fondos de la biblioteca deben ser todos de libre acceso. Espacios más diáfanos. Aislamiento acústico. Mayores puestos de lectura. Mayor número de ordenadores... El personal puede poner su mayor empeño en resolver dudas, poner a disposición del usuario lo que éste demande... pero si no tiene un espacio en el que sentirse cómodo para trabajar en silencio y con cierta intimidad la calidad del servicio no es tan satisfactoria.
- Respecto al servicio recibido hay que destacar el personal de la mañana, mas amable y atento con eso no menosprecio al de la tarde pero hay bastante diferencia, mejor información, mas atención. En cuanto a las instalaciones deja mucho que desear.
- Entiendo que las cuestiones de falta de información muchas veces son problema de que el profesorado no pide libros que de la biblioteca.
- Mejorar infraestructuras: ampliar salas, lugares de encuentro en grupo... No se puede trabajar.
- Hay una evidente falta de espacio que condiciona la eficacia de todos los demás aspectos.
- Mejorar el portal electrónico de búsqueda de referencias.
- El espacio está un poco reducido.
- El personal de mañana es más amable, inspira confianza y simpatía, da una atención personalizada atendiendo a las personas de buena forma y satisfaciendo las necesidades del alumnado de la manera más adecuada.
- El servicio ofrecido por el personal del turno de mañana es mucho más competente y ofrece una atención más personalizada, comprenden mejor

nuestras necesidades como usuarios y nos inspiran confianza.

- Mi antigua especialidad de Magisterio (Educación Especial) tiene la mayoría de libros y recursos en Ceuta y Melilla. Ruego pidan ejemplares para la facultad de Granada.
- La mayoría de las veces que consulto libros se encuentran en Ceuta y Melilla lo cual reduce mi campo de investigación.
- Más espacio para la hemeroteca. Sala pequeña para consulta en hemeroteca. Ampliar dotación de revistas.

### **Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

- Existen carencias de puestos con PC y de renovación y ampliación de la cantidad y calidad de los libros. El personal es excelente.
- El personal facilita la información y las formaciones que se están dando ayudan mucho. Enhorabuena.
- Falta espacios para estudiar/trabajar en grupos, y éstos deberían de estar aislados para no perjudicar al resto de los compañeros que tratan de estudiar/trabajar individualmente.
- No hay ordenadores suficientes para la gente que le hace falta.
- Aislar la zona de biblioteca del a zona de taquillas y atención personal eliminaría ruidos que molestan a los usuarios de la biblioteca (también la alarma es molesta).
- No hay suficientes ordenadores para toda la gente que los necesita. La hemeroteca a veces se hace pequeña porque hay demasiada gente que se reúne ahí.
- Deberían controlar más el ruido, ya que hay gente estudiando. La existencia de espacios para trabajar en grupos es muy reducida. Pocos ordenadores.
- Faltan espacios para trabajos en grupo y con ordenadores personales. Ordenadores de la biblioteca están siempre excedidos en tiempo de uso por un • único alumno. Se debería de controlar el tiempo máximo de uso por alumno. Se debería de regular más el ruido al hablar sobre todo en períodos masificados como en exámenes
- Me gustaría que hubiera más silencio, a veces, la gente habla demasiado alto.

- Deberían crear algún sistema de préstamos de memorias uso (pendrive) para poder hacer un uso más efectivo de los ordenadores de sobremesa. Sería • til por ejemplo a la hora de buscar información en el ordenador, y llevarla en un pendrive a casa y poder agilizar el servicio y el tiempo en estos ordenadores.
- Todo bien en general: pero es una biblioteca ruidosa.
- Pocos ordenadores.
- Los alumnos deberían ser más limpios y no dejar restos de comida, papeles, latas etc. en las mesas. La biblioteca debería habilitar más ordenadores con programas más modernos.
- El personal que ocupa el horario de tarde es bastante más amable que el de la mañana.
- La valoración indicada sobre el personal se refiere al equipo de trabajo de la tarde. La atención y confianza del servicio del turno de mañana es negativa en mi opinión.
- Es incómodo estudiar junto a otra persona ya que el espacio para las dos sillas es mínimo. La posición del tubo de luz deja prácticamente 1/3 de la mesa poco iluminada. La gente habla mucho. La temperatura y las sillas lo hacen un lugar cómodo y la mesa es profunda
- Me gustaría poder pasar a la biblioteca con el bolso y no tener que dejarlo en las taquillas. Principalmente, en • pocas de exámenes, el horario debería ser más extenso, podría cerrar más tarde para disponer de más horas de estudio.
- Deberían de insonorizar mucho más la biblioteca, se oye la gente de fuera.
- OK. Aptos.
- La biblioteca en general ofrece un buen servicio, pero no entiendo que sean muy severos con no dejar entrar con los bolsos y mochilas, y después entre la gente con las carteras de los portátiles. Hay alguna diferencia?.
- El hecho de tener que dejar los bolsos fuera es entendible pero el tener que disponer de un candado para poder cerrar la taquilla a veces crea un problema. Por lo demás, todo genial, el personal muy amable.
- Muy bueno el trabajo realizado en la biblioteca de la facultad de Económicas.
- Hacen falta más ordenadores al público.

- Silencio en la biblioteca.
- Mucho ruido en la biblioteca.
- El personal de la tarde me parece especialmente amable.
- Principalmente propongo que los ordenadores destinados a la búsqueda de catálogos se respeten en cuanto a su función, muchas veces necesito hacer búsquedas rápidas y me encuentro gente chateando o escribiendo e-mails o visitando páginas personales. Para ello están los ordenadores de la sala de informática (cuando están disponibles).
- Respetar el silencio.
- En general es una buena biblioteca pero les sugiero que en algunos momentos en los que hay un nivel de ruido un poco elevado que impide la concentración, pongan un poco de orden y silencio, para no molestar ni ser molestados. Cafetería está en planta 0. Hemeroteca en planta 1. Gracias.
- Falta de silencio en la biblioteca y en la sala de estudio.
- Hay alumnos que se pasan horas chateando en el ordenador.
- Necesidad de que los ordenadores se usen sólo para buscar libros, si hay gente esperando.
- En épocas de exámenes la biblioteca podría cerrar un poco más tarde para tener más horas de estudio. Es incómodo no poder entrar con el bolso.
- El equipo de la tarde me parece más amable y más preocupado por nuestras necesidades, sobre todo Manolo.
- Los ordenadores están siempre ocupados y la mayoría de las veces con un uso inadecuado (chat, messenger...), se deberían de poner más o controlarlos un poco.
- Los usuarios de la biblioteca en esta facultad no tienen respeto y la convierten diariamente en un gallinero. No paran de hablar y hay un montón de ruido. También están las mesas y sillas muy juntas y se hace incomodo entrar o salir de tu sitio, sin molestar a los demás.
- Más ordenadores y más tranquilidad y silencio. Además de hacer + grande el espacio colectivo. Poder entrar con bolsos o mochilas, ya que, es necesario llevar una serie de cosas para el estudio. Y en la salida de esta, está la alarma, por si alguien lleva un libro.

- Escasez de medios informáticos, lo que muchas veces provoca mi actitud pasiva a estar esperando pa'la información en un momento concreto.
- Deberían de dejar sacas más de 3 ejemplares. Son muy pocos. Poner más ordenadores.
- Sois los mejores!
- Viva la biblioteca!
- En general el servicio de personal, mantenimiento y equipo informático son buenos. A veces debería de haber más silencio
- A determinadas horas del día esto no parece una biblioteca, sino una cafetería debido a la gran cantidad de ruido existente
- La biblioteca mantiene la misma suciedad día tras día. Un pañuelo sucio o una botella abandonada, permanece en las mesas de estudio durante semanas. La simpatía no es un don entre el personal de la biblioteca, y si por descuido pasas con un bolso, prepárate ha ser vociferado
- Existe muchísimo ruido, y poco respeto por parte de la gente cuando estudia porque pasan hablando y confunden espacios de estudio en silencio con estudio en grupo. Falta espacio!!!!.
- No hay suficientes ordenadores

### **Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología**

- Como cualquier biblioteca y/o sala de investigación todo es mejorable, por supuesto, pero la calidad tanto profesional como humana de su personal es insuperable, y rebasa en mucho a lo que uno está acostumbrado.
- El personal de tarde deja mucho que desear, especialmente el caballero, que se niega a informar alegando que el acceso es de autoservicio. Espero y deseo que se subsane esto cuanto antes en beneficio de tod@s. Muchas gracias.
- Hace falta más silencio, mejor dicho, menos ruido. Y un aire acondicionado que funcione bien y que no dé directamente a los usuarios (y que haga menos ruido!!!).

### **Biblioteca de la Facultad de Derecho**

- Los ordenadores suelen estar ocupados para otras tareas como correo y chat.

- Los opac siempre están ocupados para tareas fuera del servicio del catalogo, por lo que los usuarios no siempre pueden acceder a ellos y crea malestar.
- Pienso que la biblioteca de Derecho deja muchísimo que desear como espacio para el estudio (mesas muy altas, asientos incómodos) ya que antepone la estética a la comodidad y la adecuación al estudio y consulta que es su función primordial.
- Un sobresaliente para el personal.
- El mejor servicio de biblioteca es por la tarde.
- Los ordenadores siempre están ocupados por personas que no buscan información sino trabajos particulares.
- El personal de biblioteca es muy atento y amable que siga siempre así.
- El personal de esta biblioteca tiene un trato esmerado y está al servicio de los usuarios en todo momento.
- La única queja que podría tener es que la búsqueda de información de libros en los ordenadores es difícilísima e imposible para casi todos los que conozco. Pero no pasa nada porque esa necesidad se cubre con el personal que hay tanto por la mañana como por la tarde. Las señoras de por la mañana y los señores de por la tarde son estupendos y nunca tienen ni una mala cara ni un mal gesto por mucho que vayamos a darles el coñazo y saquemos 8000 veces el mismo libro y el mismo día. (o por lo menos yo). Es muy bonito venir, saludar, sonreír y encontrarte con lo mismo. Vuestra tarea no es fácil y además simplificáis muchísimo la nuestra. Muchas gracias.

### **Biblioteca de la Facultad de Farmacia**

- Opino que el personal de biblioteca no está cualificado para ello, a parte el espacio es inadecuado y la accesibilidad es casi nula.
- El personal de la biblioteca no respeta el silencio necesario por los alumnos que se encuentran en ella estudiando.
- Espero que el personal inspire confianza en los usuarios porque es lo peor de la biblioteca de farmacia.
- Tendría que estar abierto los fines de semana, al menos en horario de exámenes.

- El espacio destinado para información, no es el adecuado, pues es pequeño, supongo que incómodo para las personas que cubren el servicio y carece de luz natural. Sería preciso disponer de más recursos electrónicos y equipamiento en general, taquillas, insonorización, etc.
- La biblioteca es demasiado pequeña por el tamaño de la facultad y el número de alumnos.
- La valoración al servicio es baja por dos de los trabajadores de la biblioteca, sobre todo un hombre con gafas que entra a las 20:30 y creo que hace ruido aposta para que nos vayamos. Que abran a las 8:39.
- Mejora de los medios técnicos y equipamientos en general.
- Deberían mejorar los sistemas de aire acondicionado ..., para reducir los ruidos y olores.
- Deberían aumentarse el número de taquillas para depositar objetos mientras se halle un alumno en la facultad. Estoy satisfecho con el nuevo sistema de uso de las taquillas, el anterior era susceptible de picaresca/fraude/mal uso.
- No hay obras específicas sobre temas como el vegetarianismo o veganos.
- Hace frío o hace calor.
- La temperatura no está muy bien regulada.

### **Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras**

- El cuestionario debería ser más completo en algunas áreas, y menos repetitivo en otras, ya que en mi opinión algunas de las opiniones se solapan. En general, creo que hace falta más inversión para las bibliotecas. Un uso inteligente de la biblioteca es la mejor herramienta para la educación y la investigación, de manera que una excelente forma de invertir dinero es hacerlo en libros, recursos bibliográficos, y fuentes de información de todo tipo.
- La mayor carencia que detecto es la insuficiente catalogación electrónica del rico fondo de la biblioteca. Como usuario de Rebiun compruebo con rabia cómo algunos títulos muy comunes no aparecen como existentes en esta biblioteca. Es urgente en mi opinión solucionar esta importante laguna, que merma el prestigio de la UGR, mediante una iniciativa intensa y acelerada de catalogación electrónica de todo el fondo.

- Estoy realmente satisfecha con la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras y con el trato y atención de su personal.
- Mi apreciación de la biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras es excelente, tanto por sus fondos, organización y atención del personal. Quizás me gustaría un horario más amplio de apertura, sin que esto supusiera jornadas de trabajo más allá de lo que indica la norma para quienes trabajan en ella.
- En la Biblioteca de F<sup>a</sup> y Letras el espacio de Filología Hispánica es, además de reducido, muy frío en invierno y la mayoría de los pupitres no tiene luz artificial.
- Es una biblioteca muy ruidosa, donde puedes encontrar a los trabajadores sellando mientras intentas concentrarte. No está bien aislada acústicamente y el mobiliario y el espacio deja mucho que desear. La colocación de los libros en los estantes es caótica y te pierdes con los tejuelos tan complejos. Pienso que se debería tener más en cuenta al usuario final.
- Hay escasez de ordenadores y limitaciones para acceder a internet.
- Considero vital la puesta en funcionamiento de una sala de ordenadores con acceso a internet dentro de la biblioteca, dado que tiene un amplio horario.
- El servicio de copistería deja bastante que desear. Me parecería acertado emplear papel reciclado. Hay demasiado ruido, no existen zonas para trabajar en grupo.
- Sería interesante la suscripción al recurso electrónico jstor pues tiene una gran cantidad de material que no es accesible en los disponibles por la biblioteca.

### **Biblioteca de la Facultad de Psicología**

- La biblioteca debería tener el mismo horario que la facultad. No entiendo a qué lumbreras se le ha ocurrido que a partir de las 8 de la tarde, o de las 2 de la tarde la víspera de festivos, no hace falta sacar libros, consultar revistas o estudiar. Por otro lado, ¿qué se puede esperar de los funcionarios? Bien merecida tienen su fama.
- Quizás sea necesario aumentar el número de revistas francesas y alemanas, sobre las que predominan actualmente las anglo-americanas.
- El personal es muy amable y te ayudan en todo lo que necesites.

- Sobre todo estoy muy satisfecha con el personal de la biblioteca.
- Se necesitan más ordenadores.
- Se necesitan más ordenadores con puerto usb, es necesario que los bibliotecarios se preocupen de que los estudiantes guarden silencio dentro de la biblioteca.
- Creo que hay una buena dirección
- Hay pocos ordenadores y a diario, un buen número de ellos no funcionan.
- Los ordenadores son antiguos e insuficientes, no hay salas para el trabajo en grupo por lo que es habitual un ruido de fondo, y es frecuente encontrarse perros en la zona de taquillas, por lo que el olor no es agradable.
- Sería bueno reunir todos los ordenadores en una sala aparte, así se evita hacer ruido. Tendría que ser todos los ordenadores más modernos, a pesar de ello es una de las mejores bibliotecas de la universidad de granada, yo le hubiera hecho 2 plantas más.
- Los ordenadores de la primera planta son un poco antiguos, en dicha biblioteca, no existe servicio de uso de ordenadores portátiles. La junta (cice) subvenciona su compra.
- Lo mejor de esta biblioteca es su personal, siempre están pendientes de tus necesidades. son muy profesionales y simpáticos. se merecen un aumento de sueldo y 45 días de vacaciones, especialmente los de la tarde.
- Sobre el personal, no todas las personas son iguales, la biblioteca de psicología parece recoger todas las tipificaciones, desde el peor hasta el mejor.

### **Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes**

- Se deberían dejar pasar mochilas a la biblioteca o por lo menos que el acceso a las taquillas fuera más fácil, en vez de tener que comprar un candado y tener que ir con éste de un lado a otro cada vez que alguien quiera entrar en la biblioteca de cualquier facultad. ¡¡Somos estudiantes y trabajamos con libros que pesan mucho, los cuáles los llevamos en mochilas!!
- Enhorabuena por la ampliación de la biblioteca. El próximo reto: salas para hacer los trabajos en grupo y mejores ordenadores para uso del alumnado. Keep up the good work! :)

- No hay suficientes ordenadores disponibles para utilizar el catálogo (sólo 3 en la actualidad para toda la facultad). Se ha renovado recientemente y se han habilitado más espacios y se ha añadido mobiliario, pero suele haber bastante ruido (de los estudiantes y los/las propios/as bibliotecarios/as hablando) y a veces es difícil concentrarse. Muchos libros sólo poseen una copia, con lo cual en cuanto alguien se la lleva los demás no tenemos acceso (debería haber más de consulta que no se pudieran sacar). Algunos bibliotecarios/as no parecen saber muy bien lo que hacen y no son muy amables (además de hablar demasiado y muy alto). Encuentro ridículo el no poder sacar momentáneamente ciertos libros o revistas impresas para hacer fotocopias y que sólo se puedan fotocopiar dentro, teniendo además en cuenta que hay que comprar una tarjeta de fotocopidora de mínimo de 100 copias y que encima sólo se puede usar en esa facultad y no otra. ¡Es un gasto excesivo si sólo quieres un par de fotocopias de una revista! La normativa de no poder entrar con mochilas ni bolsas también me parece demasiado estricta, porque creo que los libros ya están protegidos electrónicamente y nadie se podría llevar ninguno de todas formas... Gracias.
- Me parece un robo lo de obligarnos a comprar un candado por tres euros para ponérselos a las taquillas. No dejan entrar en la biblioteca con un bolso, pero no se responsabiliza nadie por robos o sustracción de objetos de las taquillas.
- Algunas observaciones en cuanto al catálogo: -La página dedicada a la ayuda de la búsqueda avanzada no se visualiza correctamente y quizás debiera contener algunos ejemplos más. -En el caso de algunos autores y materias los nombres han sido normalizados de dos maneras distintas provocando resultados incompletos. Ejemplo hipotético: Cervantes, Miguel de; de Cervantes, Miguel. Y dos sugerencias: -Apostar por la digitalización las obras que lo permitan. -Como reflexión más utópica, y teniendo en cuenta que la Universidad es una institución pública, ¿no debería estar permitido el préstamo para todos los ciudadanos (quizás con unas condiciones más restringidas), para que todos los que quieran puedan beneficiarse de las grandes posibilidades de la biblioteca de la Universidad?
- es una biblioteca bastante antigua en la que no dejan estudiar en su interior solo se puede consultar libros y las revistas no se pueden prestar, hay una fotocopidora y la mayoría de las veces está rota.
- Para mi trabajo la biblioteca contiene casi todo lo deseado, aunque algunos libros están en otras facultades. La amabilidad de la directora y sus empleados.
- Se restringe mucho el acceso a la biblioteca por razones arbitrarias a personas que necesitan llevar sus objetos personales (bolsos, mochilas,

carteras de portátiles...).

- Entiendo que para el personal sea útil el uso de taquillas, pero para los estudiantes resulta muy molesto. No nos permite tener a manos las cosas que llevamos en la mochila, y nos hace perder tiempo. También habría que insistir más en el silencio, perturbado sobre todo por los móviles.
- Usuario que casi exclusivamente viene a estudiar. La limpieza tiene un nivel más que aceptable.
- La biblioteca de la Facultad de Traducción e Interpretación no dispone de suficientes libros y obras escritas en árabe. Para los estudiantes de la sección de árabe es muy difícil la búsqueda de información y/o realización de trabajos de investigación por falta de material.
- No he usado todavía el sitio web.

### **Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud**

- Existe precariedad de recursos y en ocasiones el número de ejemplares son insuficientes para la cantidad de alumnos que somos. El personal debería guardar un poco más de silencio para con los alumnos. Deberían ampliar los horarios y que fuera posible utilizar la biblioteca en fin de semana, mínimo un sábado, en el que se dispone de más tiempo para visualizar libros y demás recursos, ya que entre semana, entre clases y prácticas hay poco tiempo disponible.
- Las revistas de enfermería no están actualizadas ya que las más modernas en algunas clases son de unos años atrás. No es justo que a veces venga a las 3:30 o 4 y no haya sitio para estudiar porque la gente los ocupa con sus apuntes. ¿qué tengo que hacer, no comer para poder estudiar y coger sitio?. P.D. Tras 20 minutos se retiran los apuntes JAJAJA. El personal de la biblioteca creo que es el único que no respeta el guardar silencio o hablar en voz baja.
- La biblioteca estaría mucho mejor si los empleados fuesen mas simpáticos, así como tuviesen presente que hay gente estudiando y no se puede elevar el tono.
- Me parece muy mal el hecho de que no se pueda acceder a internet desde la biblioteca ya que en muchas ocasiones es un elemento fundamental para el estudio. El personal de la biblioteca no suele ser amable nunca, ni comprensivos con los estudiantes, sugiero que los cambien para el buen funcionamiento de la biblioteca. También deberían introducir otros libros principales para el estudio y bebidas.

- Mas puestos de estudio y más libros! Y más días de préstamo.
- La evaluación referida al valor afectivo del servicio lo he hecho al personal del turno de mañana. Sin embargo el personal de tarde merece mejor evaluación y es mejor en todos los sentidos.
- Escasa disponibilidad de bibliotecas durante el periodo de exámenes en horario nocturno (solo biosanitaria). Exceso de capacidad de alumnos por sala de estudio en las bibliotecas; la masificación implica ruido; el ruido, falta de concentración. Absurdos controles identificativos y de las pertenencias personales.
- Considero que algunos materiales impresos son insuficientes para cubrir las necesidades de los alumnos. Existen pocos ejemplares de algunos textos que son muy solicitados por los mismos, creando un problema a la hora de acceder a estos recursos. Si he de ser sincera, debo decir que considero que el trato por parte del personal, la atención, la resolución de dudas así como otros aspectos resultan más satisfactorios por la tarde (de forma general).
- Podrían hablar más bajo. A veces se olvidan que estamos en una biblioteca.
- El turno de personal de mañana inspira menos confianza que el de por la tarde (a mejorar chicos). Por lo demás está todo bastante bien. Debería haber más silencio en épocas que no son de exámenes, ha habido días en los que ha habido ajetreo y charla por parte del personal y de los usuarios. Deberían permitir acceso a internet (es muy necesario).
- El personal es muy atento, amable, voluntarioso y comprensivo con lo que se le pide.
- Más ordenadores. Mas sillas / mesas para trabajos colectivos.
- El personal es muy amable y se esfuerza en entendernos bien.
- Los trabajadores que están por las mañanas son un poco antipáticos y se pasan toda la mañana hablando por teléfono y entre ellos. Tienen muy malas formas, sobre todo con una chica rubia con pelo largo. Gracias por interesarse en mejorar el servicio.
- Una propuesta sería la creación de salas de estudio por los diferentes barrios de la ciudad por parte de la universidad sin necesidad de estar asociados a una biblioteca. De esta manera se evitaría la masificación y la utilización del espacio de la biblioteca como sala de estudio.

- Sería bueno la introducción de más libros de préstamo y la ampliación del tiempo de éste. Tenemos problemas para hacer trabajos con las revistas (ya que escasean) y también para encontrar información ya que casi todos los textos están en inglés.
- Se necesita una buena máquina de café.
- Me parece una tontería eso de tener que dejar bolsos y otras pertenencias en taquilla, ya que en la mayoría de bibliotecas hay sistemas detectores de libros y otra cosa no creo que se pueda meter en él. Ese es un gran motivo por el que mucha gente no accede a las bibliotecas.
- Más bien es una queja que tiene poco que ver con las cuestiones anteriores. Es que en esta biblioteca ponen el aire acondicionado bastante fuerte y durante mucho tiempo, esto molesta al personal que está estudiando. También observo una actitud impropia por parte del servicio de seguridad de los fines de semana que trata a los usuarios de la biblioteca de forma poco educada.
- La simpatía brilla por su ausencia. Da miedo tener que preguntar alguna duda. Las cosas no se saben si no informan de ellas, así que primero informen y luego griten.
- La actitud de los bibliotecarios generalmente es muy mejorable en términos de respeto por los usuarios, así como en la aplicación racional de las normas de la biblioteca.
- Les rogaría al personal de la biblioteca que por favor procuraran hablar en voz baja cuando atienden a algún usuario, que no se olviden de que en las mesas hay gente que intenta concentrarse para estudiar. Gracias.
- No estaría nada mal que los funcionarios que están en la biblioteca mejoraran el trato con los usuarios de ésta, ya que en ocasiones dejan mucho que desear.

### **Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta**

- Gracias por intentar mejorar la calidad del servicio.
- No he rellenado el cuestionario de la "Biblioteca como espacio", porque no la utilizo habitualmente como lugar de trabajo y mis datos no me parecen fiables. En las ocasiones en que me he quedado para buscar información o recogerla, me ha parecido un lugar confortable y adecuado para trabajar.

- Algunos ordenadores son demasiado lentos y da problemas, la impresora se estropea con facilidad, en general cumple con mis expectativas.
- Buena gente la de la biblioteca.
- La biblioteca es pequeña respecto a otras facultades, no está• insonorizada y para toda la gente que hay matriculada debería haber más ordenadores.
- El trato recibido por el personal de la biblioteca ha sido excepcional; ofreciéndome en todo momento atención personalizada, siempre amables y me han resuelto diferentes problemas en cuanto a la adquisición y préstamo de libros
- El espacio • útil de la biblioteca en esta facultad ha quedado muy reducido debido a la incorporación de nuevas titulaciones. El espacio es claramente insuficiente.
- A destacar: la buena disposición del personal para atender las necesidades bibliográficas y la amabilidad en el trato. El gran número de revistas electrónicas disponibles y la calidad de las mismas.
- Existe gran cantidad de libros antiguos, sería bueno que nuestra biblioteca actualizara sus librerías, además de cds y dvds.
- El horario en temporada de exámenes es defectuoso.
- En general como se puede apreciar en este cuestionario estoy contento con el personal de la biblioteca; quizás no tanto como espacio pues podría estar configurado de otra manera desde un punto de vista más individual (mesas individuales). es cierto que el espacio es reducido pero se puede intentar. También estoy descontento con la DISCIPLINA (se debe hacer algo por eliminar el murmullo, móviles, llamadas telefónicas a la biblioteca, etc.). En definitiva, desde mi punto de vista se deberían abordar esos dos puntos esenciales: organización mejor del espacio y mayor disciplina.

### **Biblioteca del Campus Universitario de Melilla**

- Lo que más me agrada es el trato personalizado e individualizado del personal a cargo de la biblioteca.
- Las instalaciones son deficientes, es demasiado pésimo, la climatización pésima ... Además, el personal no se molesta en guardar el orden y silencio como es debido y necesario en una biblioteca en cuanto a lo demás el personal es eficiente.

- Deberían ser un poco más amables ciertos miembros del servicio bibliotecario y atender mejor a los usuarios y no contestar de forma inadecuada del uso material de libros y recursos informáticos. Debería haber un espacio dentro de la biblioteca donde se pueda trabajar en equipo porque carecemos de este habitáculo ya que es modesto hacerlo en la biblioteca que tenemos ahora para todos se trabaja de forma individual o colectiva. Más luminosidad, aire acondicionado, salida de emergencia que si pasa por ejemplo un incendio por los ventanales no se puede porque llevan rejas. Y es de suma importancia. Carecemos de muchos libros que no disponemos a nuestro alcance!! o sea que no tiene la biblioteca del campus. el periodo del préstamo de libros es corto y más aún cuando se trata de sacar algunos libros especiales que sólo se pueden sacar los fines de semana y devolverlos el lunes a primera hora. Más mesas y sillas por favor, que son escasas, muy escasas.
- Personal poco dispuesto a ayudar con zapatos de tacón ruidosos. Pocos ordenadores con conexión a internet. Poco espacio para tantos usuarios. Regalar zuecos insonoros ya!!!!.
- No es lógico que usen zapatos de tacón el personal ya que rompen el silencio. Espacio bastante, bueno, muy reducido para tantos usuarios. El personal no llaman la atención a los usuarios que hacen mucho ruido.
- El espacio es reducido para la cantidad de alumnos que se encuentran matriculados. Y en ocasiones dependiendo del tema a tratar el material es escaso y anticuado-
- Debería abrir durante el verano por las mañanas y las tardes. Debería abrir durante las fechas de exámenes durante 24 horas.
- La biblioteca se ha quedado pequeña para los alumnos. Hacen falta más mesas (hay espacio aún).
- La biblioteca tendría que ser más grande y con mesas ajustadas al estudio y no a la lectura.
- El horario de verano de la biblioteca debería ser más amplio sobre todo en agosto que cierra por las tardes.
- Es una biblioteca que está muy obsoleta. El mobiliario es ruinoso. el inconveniente mayor es el ruido que se escucha, que a veces dificulta el poder concentrarse. Espero que atiendan las peticiones de los usuarios. Gracias.
- La biblioteca es un espacio muy ruidoso, es casi imposible estudiar. Tendrían que habilitar un espacio sólo para trabajar y otro para estudiar.

- La biblioteca está mal situada. A veces hay conciertos encima porque hay un salón de actos y por un lado está la calle y por otro pasillos, habiendo en ambos mucho ruido.
- Ampliar el horario de verano en la biblioteca.
- Estaría bien separar los ordenadores, es una sala aparte, para que la gente pueda trabajar y hablar libremente sin molestar a los que están estudiando.
- Esta encuesta no vale para nada, porque un año tras otro sigue habiendo mucho ruido y no se toman medidas, pasillo a un lado, calle al otro, salón de actos encima (con conciertos de vez en cuando y espectáculos de baile), a ver quién es capaz de leer en esta biblioteca. Sólo me quedo cuando no puedo llevarme el libro a mi casa.

### **Biblioteca del Colegio Máximo (Comunicación-Documentación y Odontología)**

- Creo que la biblioteca ha experimentado una gran mejora en los últimos años, la colección digital es muy buena en revistas-e, la página web de la biblioteca también ha mejorado mucho. En resumen la biblioteca está haciendo un gran esfuerzo, y se nota, en mejorar sus servicios.
- El sistema operativo de algunos ordenadores de la biblioteca son Windows 98, cuando ya, deberían ser xp, para ser compatibles con los sistemas de almacenamiento que se usan, como un pen o un mp3, que esos ordenadores no se reconocen.
- ¿Es intencionado que las preguntas sean tan reiterativas?
- El catálogo ha de mejorar tanto el software como la catalogación y clasificación. La colección de recursos electrónicos es de gran calidad.
- En general estoy muy contenta con el personal de la biblioteca, lo que me parece mejorable es el espacio que ofrece la misma.
- Deberían estudiar la posibilidad de mejorar el mobiliario, fundamentalmente las sillas. En las salas de trabajo hacen falta más enchufes para poder conectar los ordenadores portátiles.
- Quiero expresar mi agradecimiento y felicitación a todo el personal de esta biblioteca, por su disponibilidad ilimitada y buen hacer tanto en la colaboración de búsqueda bibliográfica, como en la información y formación en todos y cada uno de los avances en la búsqueda y análisis de la información bibliográfica. Afortunadamente contamos con personas siempre dispuestas y preocupadas en difundir y enseñar la gran variedad de

recursos de los que disponemos en la búsqueda y análisis bibliográfico.

- El idioma dificulta mucho el uso de los fondos que ofrece la biblioteca. La mayoría de los recursos electrónicos están en inglés.
- Ha mejorado mucho con el aire acondicionado.
- Hay demasiadas colecciones en los departamentos de toda la universidad que son de muy difícil acceso, por no decir imposible. El horario de atención es muy dispar. Están muy mal catalogadas y el personal, los becarios, no están capacitados para una correcta atención. En resumen, un desastre.
- El personal de la biblioteca es muy simpático.
- Me gustaría que se instalasen en los ordenadores algún programa de procesamiento de texto para poder realizar trabajos. En portátiles.
- Me gustaría que instalaran un programa de tratamiento de texto en los portátiles, como Microsoft office.

#### **Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos, Arq. Técnica)**

- 24 horas de servicios de la biblioteca para uso de la comunidad universitaria un edificio único que albergue todas las bibliotecas del campus universitario.
- En el politécnico la mujer de la mañana no ayuda nada. Algunos libros no se encuentran, hay que actualizar un poco.

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

- Algún miembro del personal de la biblioteca de la Fac. Ciencias del Trabajo de la tarde es descortés en el trato con los usuarios. Además hace un mal uso de las instalaciones de uso público (Internet en el despacho, o telf.), para su propio uso personal, dejando de atender a los usuarios.
- En esta biblioteca es difícil estudiar ya que siempre hay distintos ruidos ya sea de los alumnos o de los bibliotecarios que usan un tono de voz bastante alto para hablar y no llaman la atención a aquellos alumnos que también molestan el llla misma. No se tiene en consideración que la biblioteca es un sitio para estudiar y que se necesita tranquilidad y silencio.

### **Biblioteca del Hospital Real**

- Debería de estar incluida en las bibliotecas que abren por la noche en época de exámenes.

### **Biblioteca del Centro de Documentación Científica**

- El reducido horario de las bibliotecas en periodos festivos o vacaciones.