

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA EN  
LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA  
PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS (2008)**

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

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



**Granada, Mayo 2009**

## Grupo de investigación SECABA

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

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

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

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

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

Los componentes del grupo son:

Dr. Enrique Herrera-Viedma.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Sergio Alonso Burgos.	(Departamento de Lenguajes y S. I. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Carlos Porcel Gallego.	(Departamento de Computación e I.A. UC0)
Dr. Antonio A. Ruiz Rodríguez	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Javier Cabrerizo	(Departamento de Computación e I.A. UNED)
Belén Ávila Fernández.	(Biblioteca del TSJA)
Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UGR)

# RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS

Tabla de Contenidos:	Página
A. El estudio y su interpretación.....	4
B. Ficha técnica.....	10
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad.....	13
D. Resultados por tipos de usuarios.....	16
E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas.....	31
F. Conclusiones.....	
G. Recomendaciones.....	
H. Referencias.....	
I. Anexos.....	

## A. El estudio y su interpretación

### A. 1. Estudios de usuarios

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

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

### A. 2. Elección de la encuesta

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

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

### A. 3. LibQual

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

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

Los Objetivos de Libqual [2006 a] son:

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

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

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

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

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

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

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

**Valor Afectivo del servicio:**

- Af 1: El personal le inspira confianza.
- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.
- Af 3: El personal es siempre amable.
- Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.
- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.
- Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.
- Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.
- Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.
- Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.

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

- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.
- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.
- Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.
- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

### **Control de la Información:**

- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.
- CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.
- CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.
- CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.
- CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.

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

## 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, no se ha aplicado ninguna vez en España, que nosotros sepamos; por tanto los resultados y conclusiones que se presentan en este Informe es la primera aplicación de esta encuesta en las bibliotecas españolas.

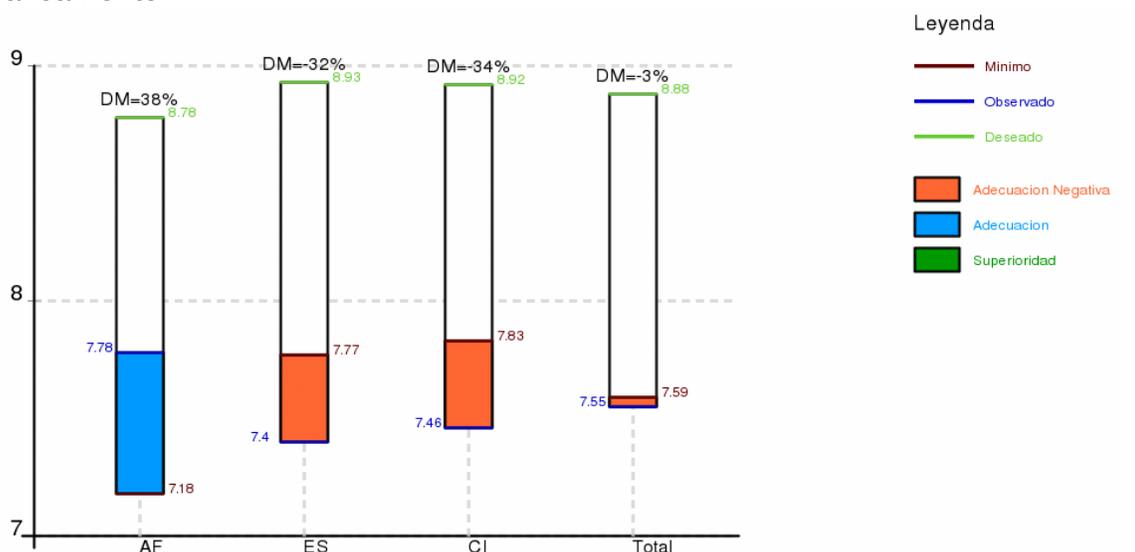
### **A. 5. 3. DM Score**

La medición DM Score nos permite saber, sobre el cien por cien de lo que desea el usuario, que porcentaje del mismo llevamos conseguido. Para conocer su valor aplicamos la siguiente fórmula:  $DM-S = (\text{Adecuación} / \text{Zona de tolerancia}) * 100$ .

La medición DM Score tiene en cuenta para su cálculo la percepción (observado) del usuario y las expectativas (deseos) que tiene sobre el ítem o dimensión que estamos midiendo. La medición DM Score incluye para su cálculo la percepción de la calidad del servicio, por parte del usuario, en el contexto de los valores mínimos y deseados que dicho usuario ha expresado. Como dice Bower y Dennis [2007] “El DM Score es la localización del nivel percibido del servicio en relación al nivel mínimo del servicio (representado por 0) y el nivel de servicio deseado (representado por 100)”.

Lo usual es que el DM Score se encuentre entre el 0 y el 100. Pero se pueden dar también los casos de que tenga puntuación negativa, que ocurrirá cuando el valor de la Adecuación sea negativo. También se puede dar el caso de que supere el 100, este caso se da cuando existe Superioridad del servicio. Cuando el DM Score supera el valor 100 indica que la biblioteca está por encima del nivel deseado por el usuario.

Para una mejor comprensión de esta medición la vamos a representar gráficamente:



Como podemos observar en la primera barra, que mide la dimensión Valor Afectivo vemos que el DM Score tiene un valor del 38%, lo que nos dice que sobre el 100% de lo que desea el usuario la biblioteca ha conseguido el 38%, al estar en azul esta dimensión se encuentra en adecuación o dentro de la zona de tolerancia. Si observamos ahora la segunda barra, que representa la Biblioteca como espacio vemos que la puntuación DM Score es -32%, nos dice que la biblioteca, respecto a los deseos del usuario no ha conseguido nada, todo lo contrario, está en la dirección contraria, su valor es negativo. Como vemos el valor mínimo señalado por el usuario es 7.77 y la biblioteca alcanza 7.4, por tanto está fuera de la zona de tolerancia, de la adecuación, lo que se muestra por el valor negativo, y por el color rojo en el gráfico. Cuando el DM Score se encuentra por debajo de 0, como es el caso, indica que la biblioteca no está haciendo lo requerido para satisfacer las necesidades del usuario, pues se encuentra por debajo del mínimo. Un servicio con un DM Score negativo es una señal que marca la necesidad de que la biblioteca actúe sobre el, con el objetivo de ponerlo en un valor que esté por encima de 0, con lo que pasaría a estar en la zona de tolerancia y se representaría por un color azul.

## B. Ficha técnica

### B. 1. Grado de participación

Número de encuestas cumplimentadas				
Biblioteca	No. de encuestas	%	Población	%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	409	21,35	2.656	15,40
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	42	2,19	1.897	2,21
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	21	1,10	1.410	1,49
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	209	10,91	4.510	4,63
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	79	4,12	1.454	5,43
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	149	7,78	5.748	2,59
Biblioteca de la Fac. de Ciencias Económicas y Empresariales	173	9,03	7.653	2,26
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	36	1,88	1.712	2,10
Biblioteca de la Facultad de Derecho	76	3,97	4.502	1,69
Biblioteca de la Facultad de Farmacia	55	2,87	3.508	1,57
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	143	7,46	4.707	3,04
Biblioteca de la Facultad de Psicología	73	3,81	2.636	2,77
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Interpretes	76	3,97	1.804	4,21
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	108	5,64	3.127	3,45
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	32	1,67	710	4,51
Biblioteca del Campus Univer. de Melilla	14	0,73	1.014	1,38
Biblio Centro Documentación Científica	14	0,73		
Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía-Documentación y Odontología)	52	2,71	1.073	4,85
Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos, Arq. Técnica)	108	5,64	6.209	1,74
Biblioteca del Edificio San Jerónimo. (E.U. de Relaciones Laborales y E.U. de Trabajo Social)	26	1,36	2.799	0,93
Biblioteca del Hospital Real	21	1,10		
<b>TOTALES</b>	<b>1.916</b>	<b>100,00</b>	<b>59.129</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.

Tipología de encuestados	Número de encuestas	%
Alumnos de grado	1.424	74,32
Alumnos de postgrado	176	9,19
PAS	65	3,39
PDI	205	10,70
Personal biblioteca	26	1,36
Usuarios externos	20	1,04
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>1.916</b>	<b>100,00</b>

El número total de encuestas cumplimentadas ha sido de 2.038, de las cuales 122 han sido anuladas, por no estar bien contestadas, por tanto el número de encuestas válidas es de 1.916, de estas es de donde proceden todos los resultados que se muestran en este estudio.

## B. 2. Periodo de recogida de datos

La recogida de datos para cumplimentar la encuesta en la página web, fue desde 10-11-2008 a 16-02-2009.

## B. 3. Población

Como se observa en la tabla el número total de encuestas contestadas y válidas en la Universidad de Granada es de 1.916. La población a la que sirve la Biblioteca si le sumamos a la que aparece en la tabla (59.129) los estudiantes de Doctorado (4.371), más el personal de administración y servicios (1.729) es de 65.229. 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 2.94%.

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 Informática y Telecomunicaciones (21.35%), en segundo lugar la Biblioteca de Ciencias (10.91%) y la de Ciencias Económicas (9.03%). Las bibliotecas que han tenido un menor índice de respuestas, en función del total de encuestas, son: las

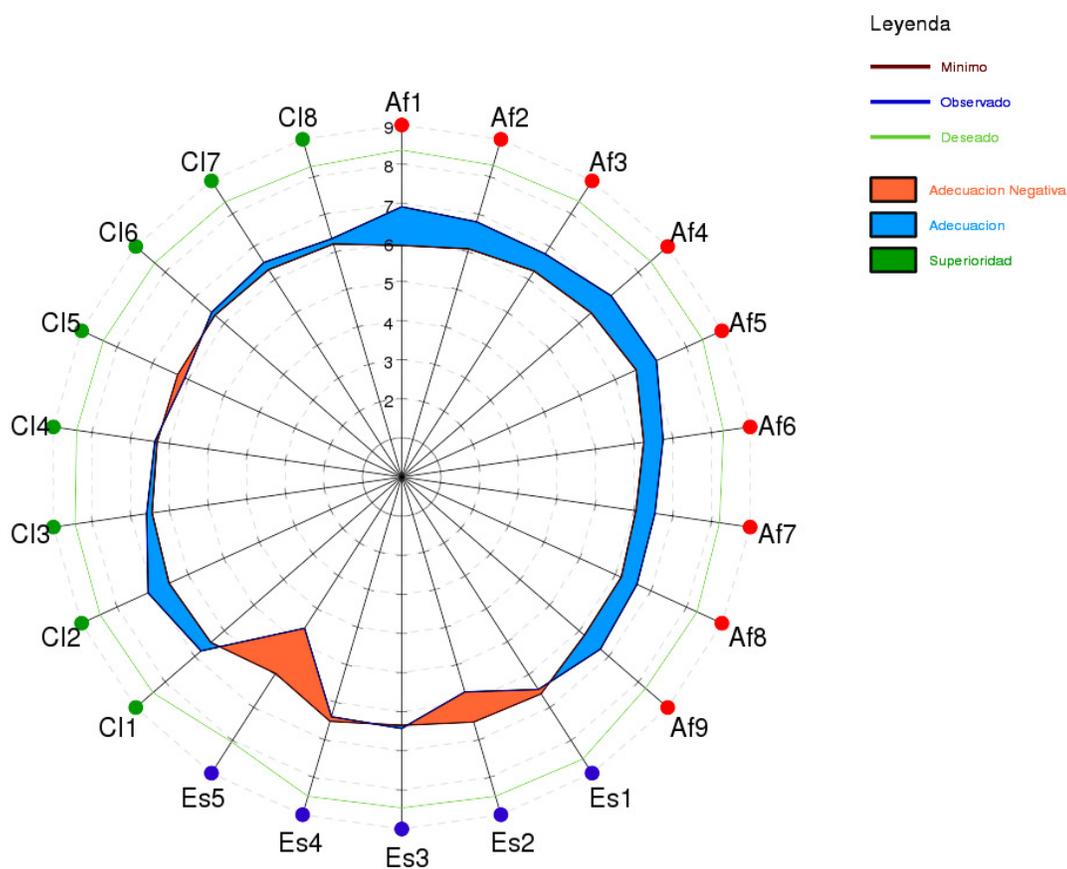
Bibliotecas del Campus de Melilla y la del Centro de Documentación Científica (0.73%) y la de Bellas Artes y del Hospital Real (1.10%).

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 Informática y Telecomunicaciones (15.40%), en segundo lugar se encuentra la biblioteca de la Facultad de Actividad Física y el Deporte (5.43%) y en tercer lugar la biblioteca del Campus de Ceuta (4.51%). Las bibliotecas que han tenido menos respuestas, en función de la población de las mismas, son la de S. Jerónimo (0.93%), la del Campus de Melilla (1.39%) y la de Bellas Artes (1.49%).

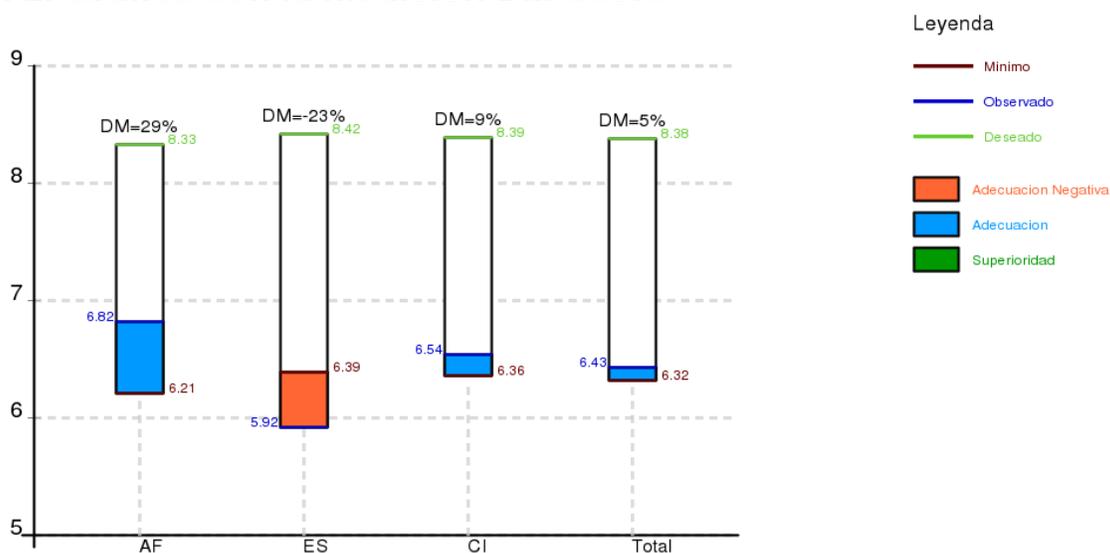
## C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada

### 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. Gráfico con la medición DM Score



## C. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Resultados Totales						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.21	6.82	8.33	0.61	-1.51	29 %
La Biblio. como Espacio	6.39	5.92	8.42	-0.47	-2.5	-23 %
Control de la Información	6.36	6.54	8.39	0.18	-1.85	9 %

## C. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

Biblioteca Universidad de Granada – Resultados Totales (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.29	6.71	8.10	0.42	-1.39	
La Biblio. como Espacio	6.11	6.01	8.14	-0.10	-2.13	
Control de la Información	6.08	6.20	7.91	0.12	-1.71	

## C. 5. 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 0.61, siendo por tanto un servicio con adecuación.

El segundo servicio mejor valorado es el *Control de la Información* (0.18), y por tanto también se considera un servicio adecuado.

El servicio menos adecuado de la Biblioteca Universitaria, según los usuarios que han contestado a la encuesta, y que representa una inadecuación es la *Biblioteca como Espacio*, valorada con (-0.47).

Si vemos estos mismo resultados desde la medición DM Score el Valor Afectivo del servicio lleva conseguido un 29% respecto al 100%, el peor caso, según los usuarios, es la Biblioteca como Espacio, que tiene un porcentaje negativo (es decir avanza en la dirección contraria a la que desean los usuarios) (-23%).

Si comparamos estos resultados con los del estudio que se hizo en 2006 ha mejorado la valoración que hacen del Valor Afectivo y ha empeorado la que hacen de la Biblioteca como Espacio.

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

Véase Anexo 1.

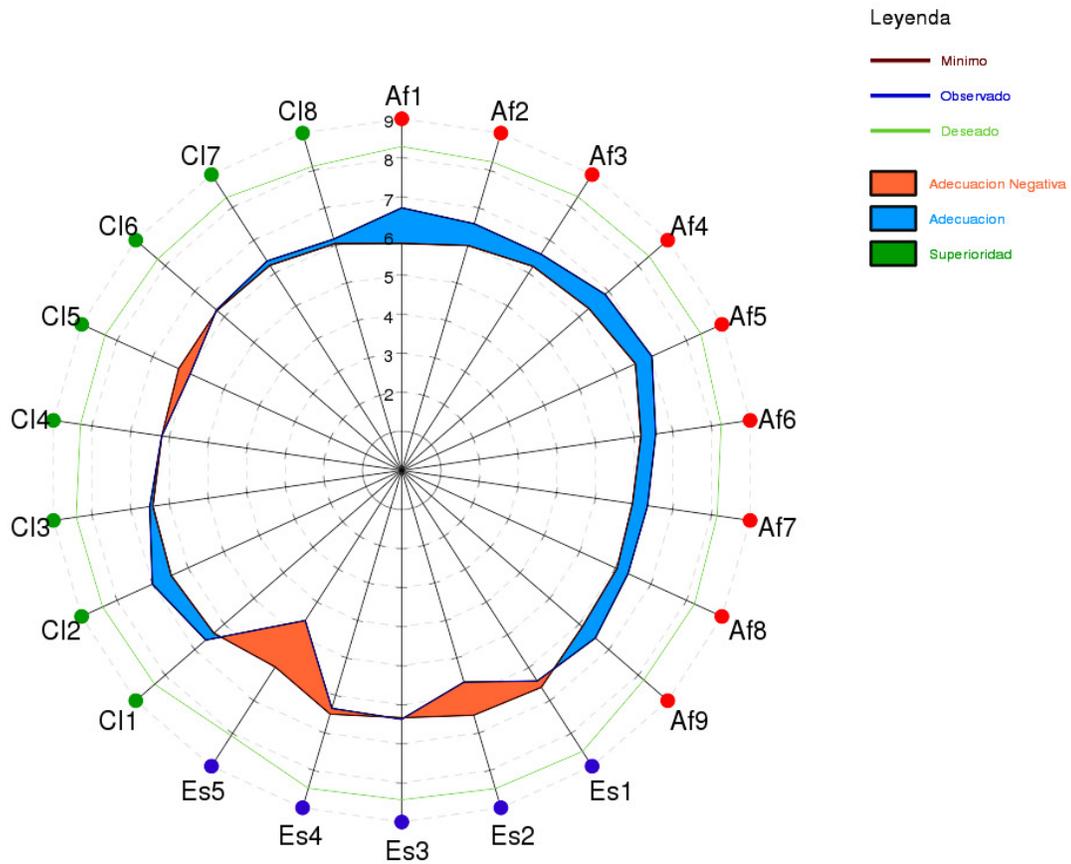
## C. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
1.916	65.229	2.94

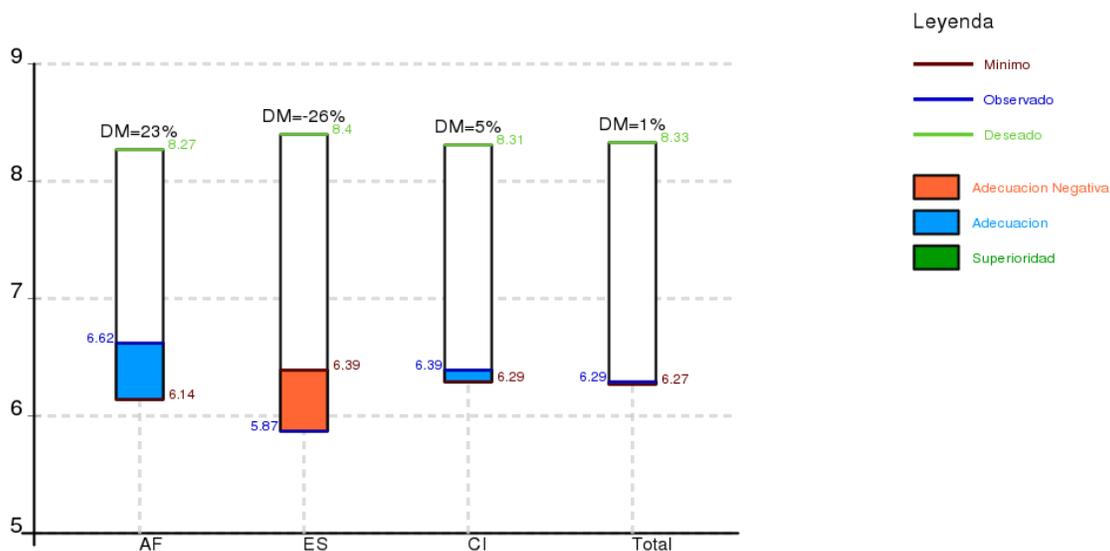
## D. Resultados por tipos de usuarios

### 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. Gráfico con la medición DM Score



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

Universidad de Granada – Estudiantes de grado						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.14	6.62	8.27	0.48	-1.65	23 %
La Biblio. como Espacio	6.39	5.87	8.4	-0.52	-2.53	-26 %
Control de la Información	6.29	6.39	8.31	0.1	-1.92	5 %

## D. 1. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

Universidad de Granada – Estudiantes de grado (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.67	6.60	8.07	-0.06	-1.46	
La Biblio. como Espacio	6.54	6.06	8.07	-0.48	-2.01	
Control de la Información	6.40	6.13	7.89	-0.27	-1.75	

#### **D. 1. 5. Comentarios a los resultados de los estudiantes de grado**

Como se observa dos dimensiones son positivas, es decir, tienen un servicio adecuado. La dimensión no adecuada es la *Biblioteca como Espacio* (-0.52).

Respecto al estudio anterior dos dimensiones que antes eran no adecuadas, el Control de la Información y el Valor Afectivo, pasan a ser adecuadas. Por el contrario el valor negativo de los espacios que ofertan las bibliotecas se incrementa.

#### **D. 1. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

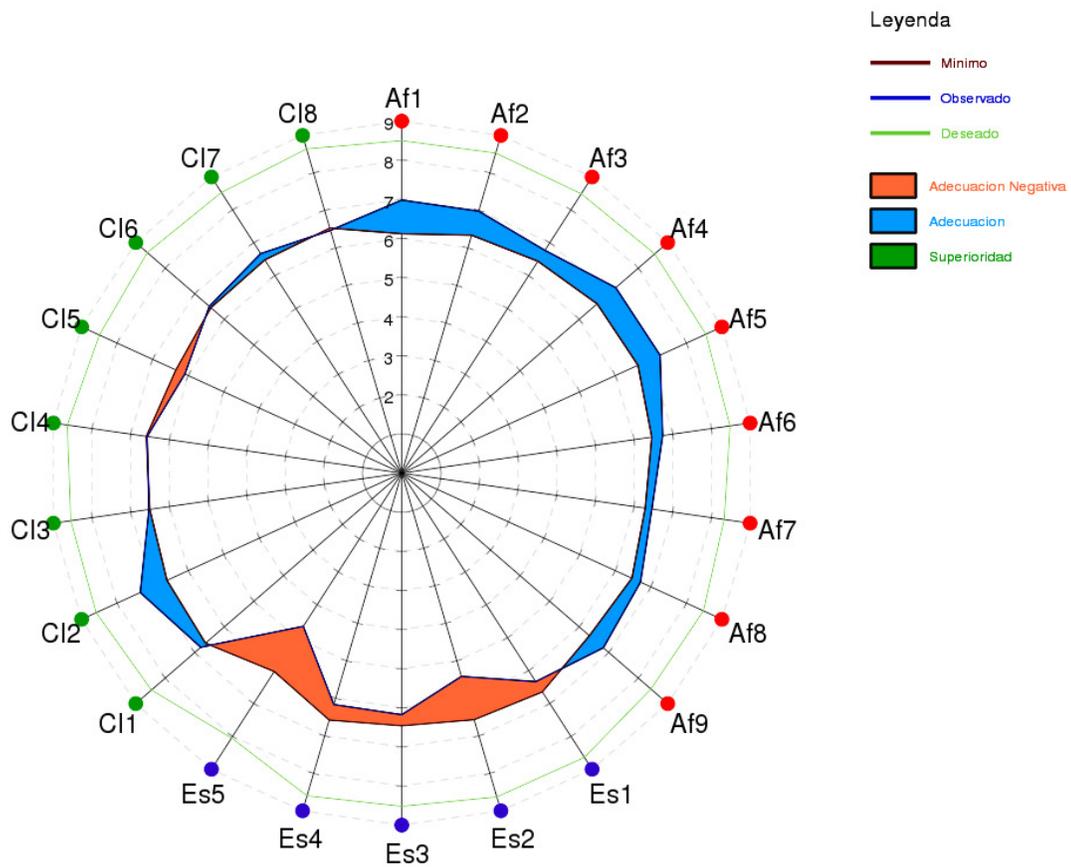
Véase Anexo 1.

#### **D. 1. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

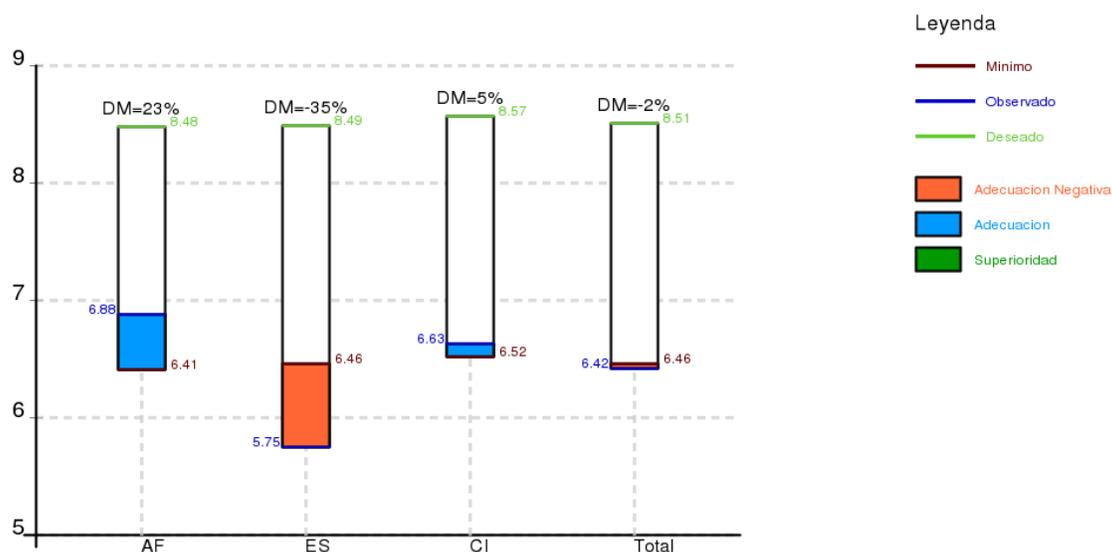
<b>No. de encuestas contestadas</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1.424</b>	<b>55.165</b>	<b>2.58</b>

## 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. Gráfico con la medición DM Score



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

Universidad de Granada – Estudiantes de postgrado						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.41	6.88	8.48	0.47	-1.6	23 %
La Biblio. como Espacio	6.46	5.75	8.49	-0.71	-2.74	-35 %
Control de la Información	6.52	6.63	8.57	0.11	-1.94	5 %

## D. 2. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

Universidad de Granada – Estudiantes de postgrado (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.03	7.29	8.34	0.27	-1.04	
La Biblio. como Espacio	6.34	6.27	7.87	-0.08	-1.60	
Control de la Información	6.58	6.65	8.14	0.07	-1.49	

#### **D. 2. 5. Comentarios a los resultados de los estudiantes de tercer ciclo**

Como se observa los estudiantes de postgrado valoran como adecuado el *Valor Afectivo del Servicio* (0.47) y el *Control de la Información* (0.11). Como servicio inadecuado aparece la *Biblioteca como Espacio* (-0.71)

El DM Score marca un -35%, un alta insatisfacción.

Respecto al estudio anterior este colectivo acentúa su crítica a los espacios que oferta la Biblioteca Universitaria.

#### **D. 2. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

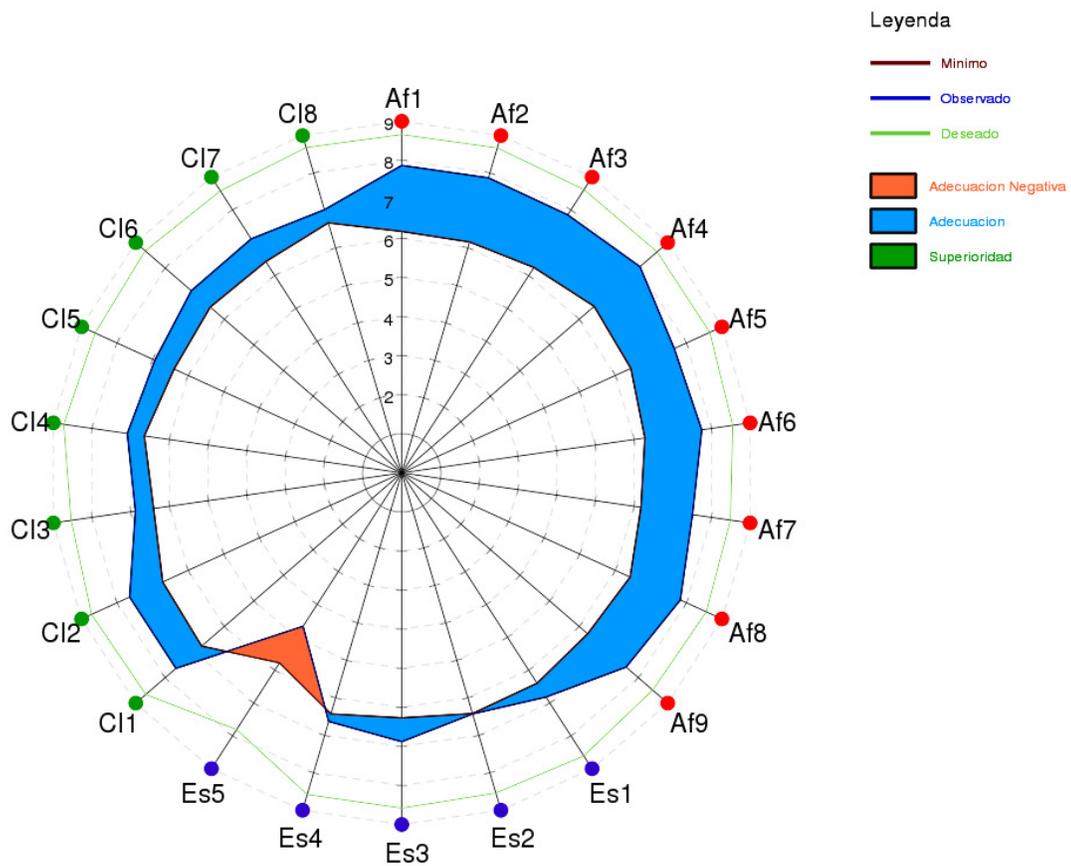
Véase Anexo 1.

#### **D. 2. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

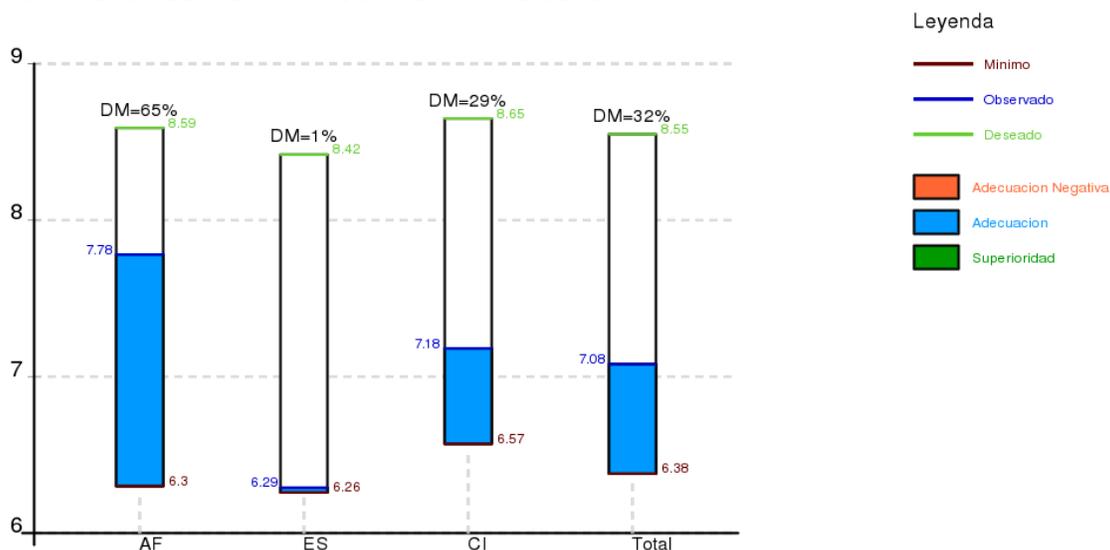
<b>No. de encuestas contestadas</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
176	4.371	4.03

### 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 (PDI)



### D. 3. 2. Gráfico con la medición DM Score



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

Universidad de Granada – PDI						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.3	7.78	8.59	1.48	-0.81	65 %
La Biblio. como Espacio	6.26	6.29	8.42	0.03	-2.13	1 %
Control de la Información	6.57	7.18	8.65	0.61	-1.47	29 %

### D. 3. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

Universidad de Granada – PDI (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.88	7.79	8.41	0.90	-0.62	
La Biblio. como Espacio	6.07	5.78	7.95	-0.28	-2.17	
Control de la Información	6.54	6.70	8.15	0.16	-1.45	

### **D. 3. 5. Comentarios a los resultados del personal docente e investigador**

Como observamos en la tabla, para el PDI, la tres dimensiones en que agrupamos la encuesta son adecuadas. La que tiene mejor adecuación es el *Valor Afectivo del Servicio* (.48). También es adecuado el *Control de la Información* (0.61). La *Biblioteca como Espacio* tiene la valoración más baja (0.03).

Si comparamos estos resultados con los del estudio anterior que se hizo en la biblioteca vemos que las valoraciones que hace el PDI han mejorado mucho, en las tres dimensiones.

En el DM Score podemos ver como en el Valor Afectivo del servicio, sobre el 100% que desean los usuarios la biblioteca consigue el 65%, lo cual es una valoración muy buena. De las más altas que se dan en este estudio, junto con el Valor Afectivo para el Campus de Ceuta.

### **D. 3. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

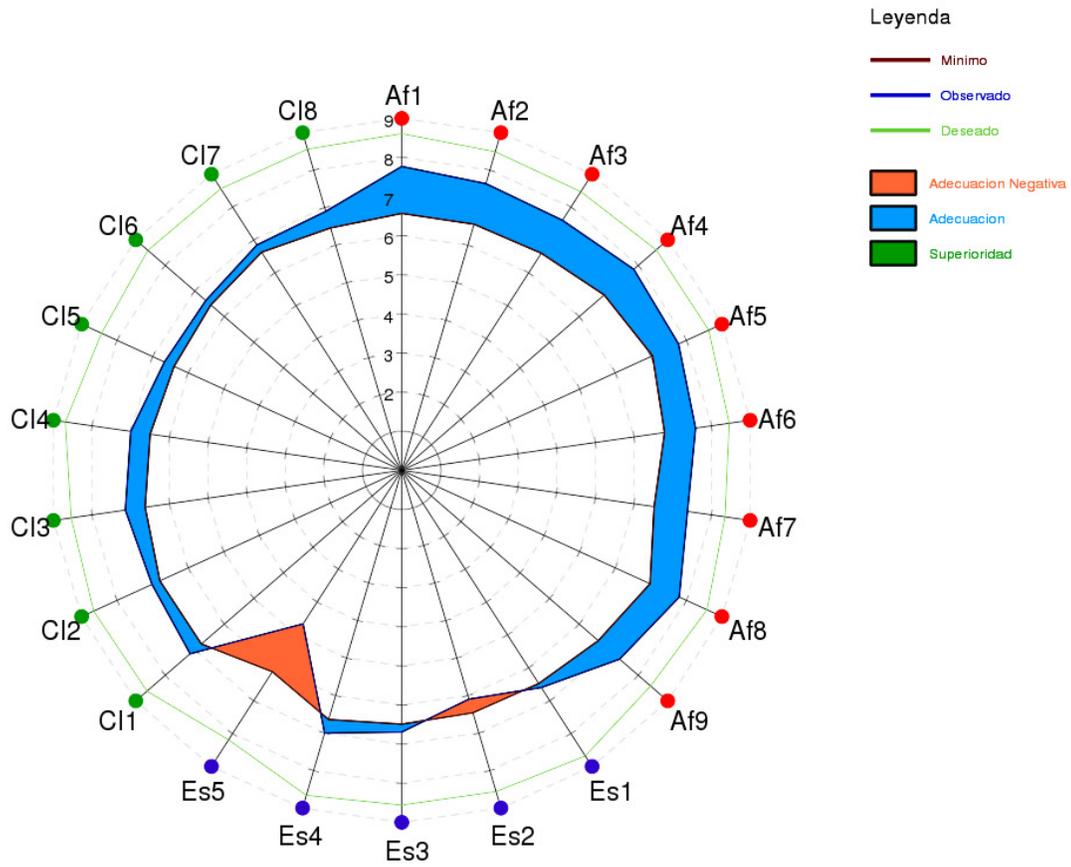
Véase Anexo 1.

### **D. 3. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

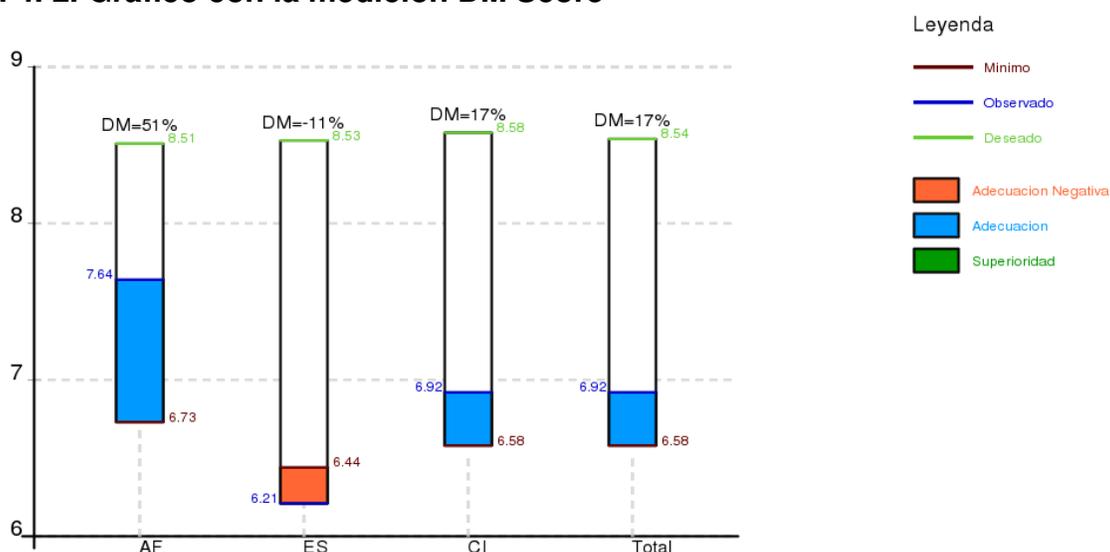
<b>No. de encuestas contestadas</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>205</b>	<b>3.813</b>	<b>5.38</b>

## D. 4. Personal de administración y servicios

### D. 4. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta para el personal de Administración y Servicios (PAS)



#### D. 4. 2. Gráfico con la medición DM Score



#### D. 4. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones para el PAS

Universidad de Granada – PAS						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.73	7.64	8.51	0.91	-0.87	51 %
La Biblio. como Espacio	6.44	6.21	8.53	-0.23	-2.32	-11 %
Control de la Información	6.58	6.92	8.58	0.34	-1.66	17 %

#### D. 4. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones para el PAS (2007)

Universidad de Granada – PAS (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.18	7.87	8.74	0.70	-0.86	
La Biblio. como Espacio	5.47	5.85	8.00	0.38	-2.15	
Control de la Información	6.16	6.94	8.34	0.78	-1.40	

#### **D. 4. 5. Comentarios a los resultados**

Como podemos observar para el Personal de Administración y Servicios la dimensión la *Biblioteca como Espacio* (-0.23) aparece como no adecuada, las otras dos muestran adecuación.

Respecto al estudio anterior se observa un fuerte empeoramiento de la valoración que hacen de los espacios que ofertan las bibliotecas.

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

Véase Anexo 1.

#### **D. 4. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
65	1.729	3.76

## D. 5. Personal de la biblioteca

### D. 5. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones para el Personal de la Biblioteca

Universidad de Granada – Personal biblioteca						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
La Biblio. como Espacio	6.57	6.01	8.45	-0.56	-2.44	-30 %
Control de la Información	6.67	7.24	8.54	0.57	-1.3	30 %

### D. 5. 2. Tabla con los resultados de las tres dimensiones para el Personal de la Biblioteca (2007)

Universidad de Granada – Personal biblioteca (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
La Biblio. como Espacio	6.82	6.09	8.66	-0.73	-2.57	
Control de la Información	7.08	6.42	8.56	-0.66	-2.14	

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

Del personal de la biblioteca solo tenemos en cuenta las dimensiones de la Biblioteca como Espacio y del Control de la Información

La *Biblioteca como Espacio* (-0.56) aparece como servicio no adecuado, por el contrario el *Control de la Información* (0.57) aparece como adecuado.

Si comparamos estos resultados con los del estudio anterior vemos que el Control de la Información ha mejorado muchísimo, sin embargo se mantiene la crítica a los espacios ofertados.

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

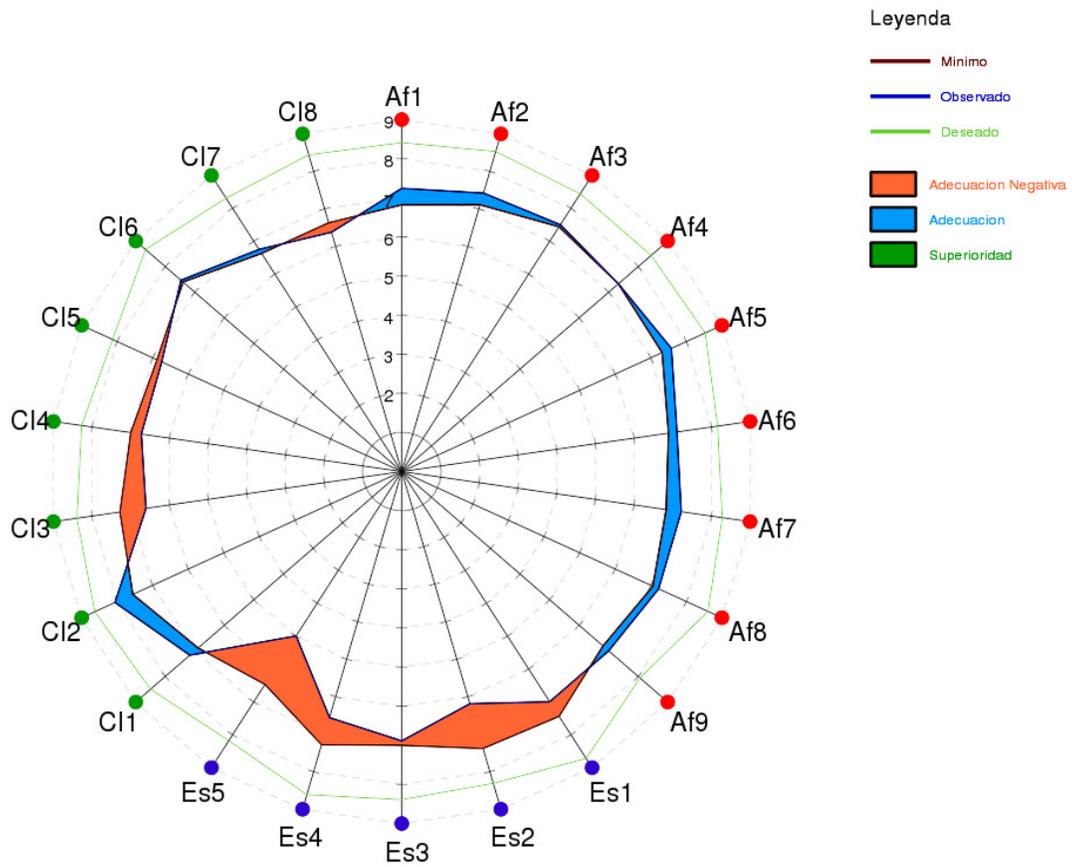
Véase Anexo 1.

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

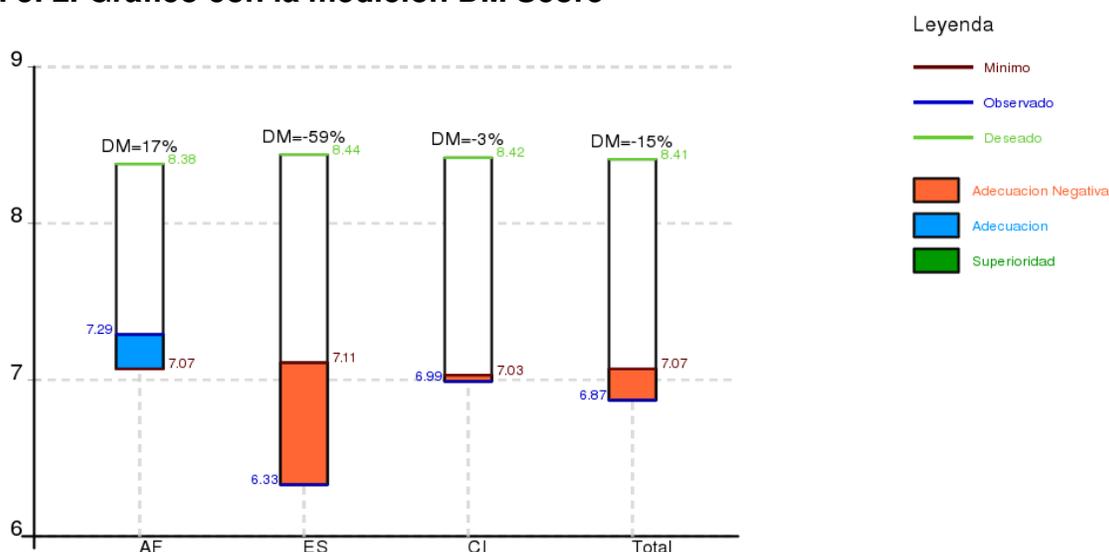
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
26	163	15.95

## D. 6. Usuarios externos

### D. 6.1. Gráfico con los resultados de la encuesta



## D. 5. 2. Gráfico con la medición DM Score



## D. 5. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Granada – Usuarios externos						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.07	7.29	8.38	0.22	-1.09	17 %
La Biblio. como Espacio	7.11	6.33	8.44	-0.78	-2.11	-59 %
Control de la Información	7.03	6.99	8.42	-0.04	-1.43	-3 %

## D. 5. 4. Comentarios a los resultados

La *Biblioteca como Espacio* (-0.78) aparece como el servicio más inadecuado, el *Control de la Información* (-0.04) está muy cerca de la adecuación. Sin embargo la Biblioteca como Lugar aparece como inadecuado (-078)

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

Véase Anexo 1.

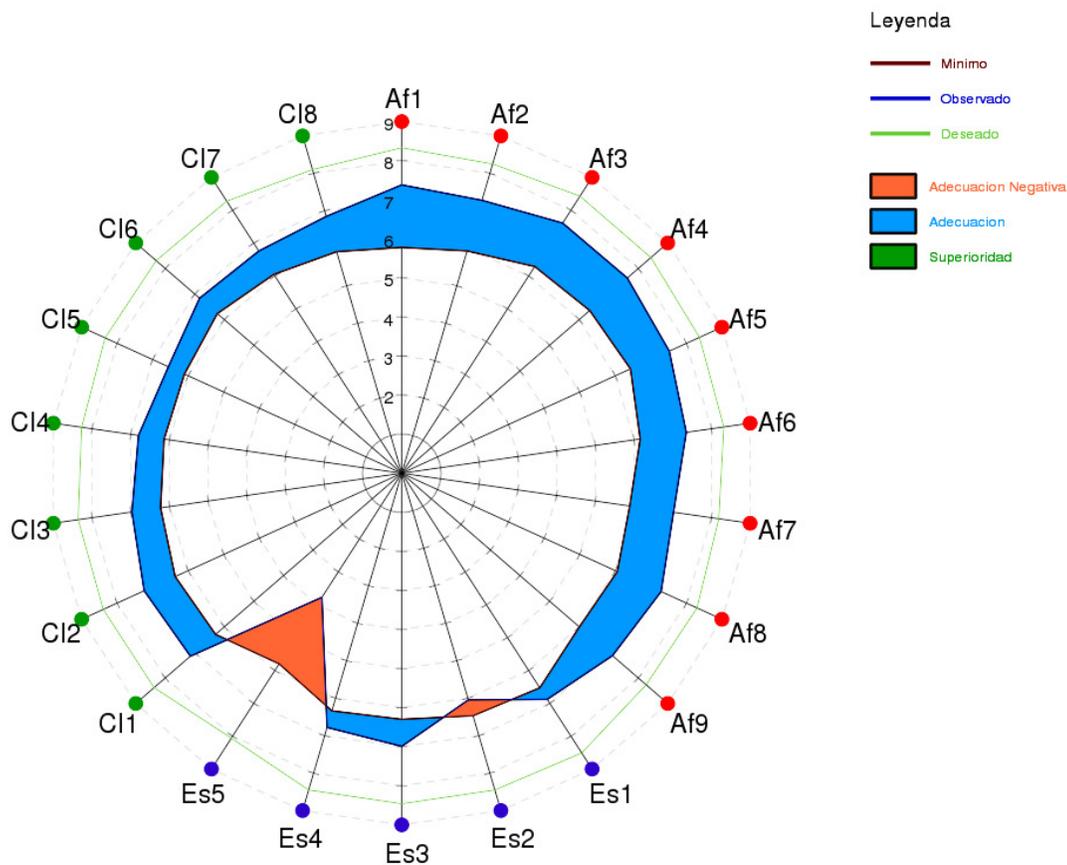
## D. 5. 6. Número de encuestas cumplimentadas

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
20		

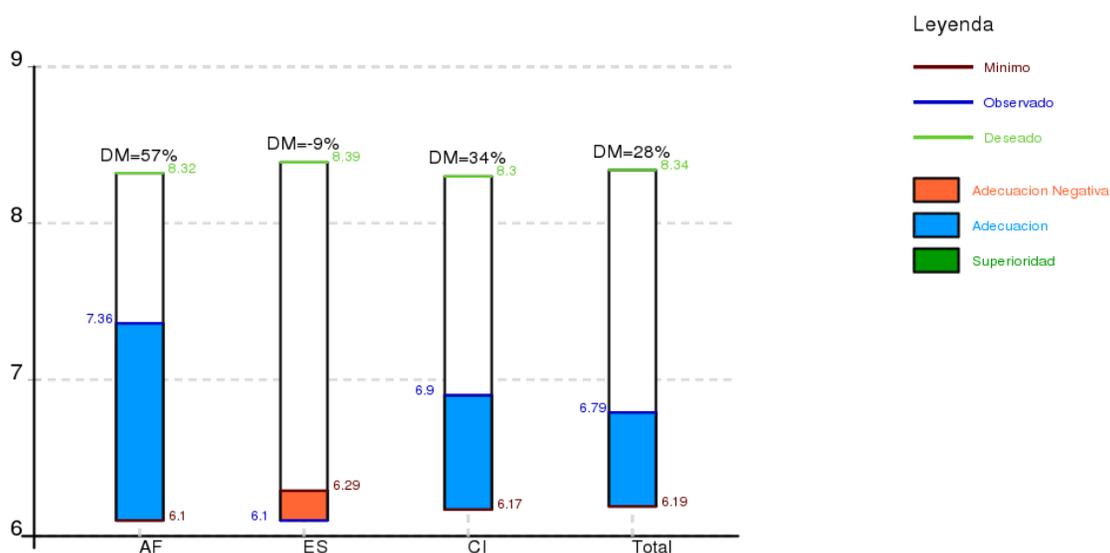
## E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas

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

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



### E. 1. 2. Gráfico de la medición DM Score



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

UGR – Biblioteca Informática y Telecomunicaciones						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.1	7.36	8.32	1.26	-0.96	57 %
La Biblio. como Espacio	6.29	6.1	8.39	-0.19	-2.29	-9 %
Control de la Información	6.17	6.9	8.3	0.73	-1.4	34 %

### E. 1. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Informática y Telecomunicaciones (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.62	6.91	8.57	0.29	-1.66	
La Biblio. como Espacio	6.45	5.65	8.47	-0.80	-2.82	
Control de la Información	6.60	6.94	8.31	0.35	-1.37	

### **E. 1. 5. Comentarios a los resultados**

Como se observa en esta biblioteca la mejor adecuación del servicio se produce, según los usuarios, en la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* (1.26). El *Control de la Información* (0.73) aparece también como adecuado. Sin embargo la *Biblioteca como Lugar* (-0.19) es valorada como servicio inadecuado. Comparado con el estudio anterior esta biblioteca ha tenido una gran mejora.

### **E. 1. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

Véase Anexo 1

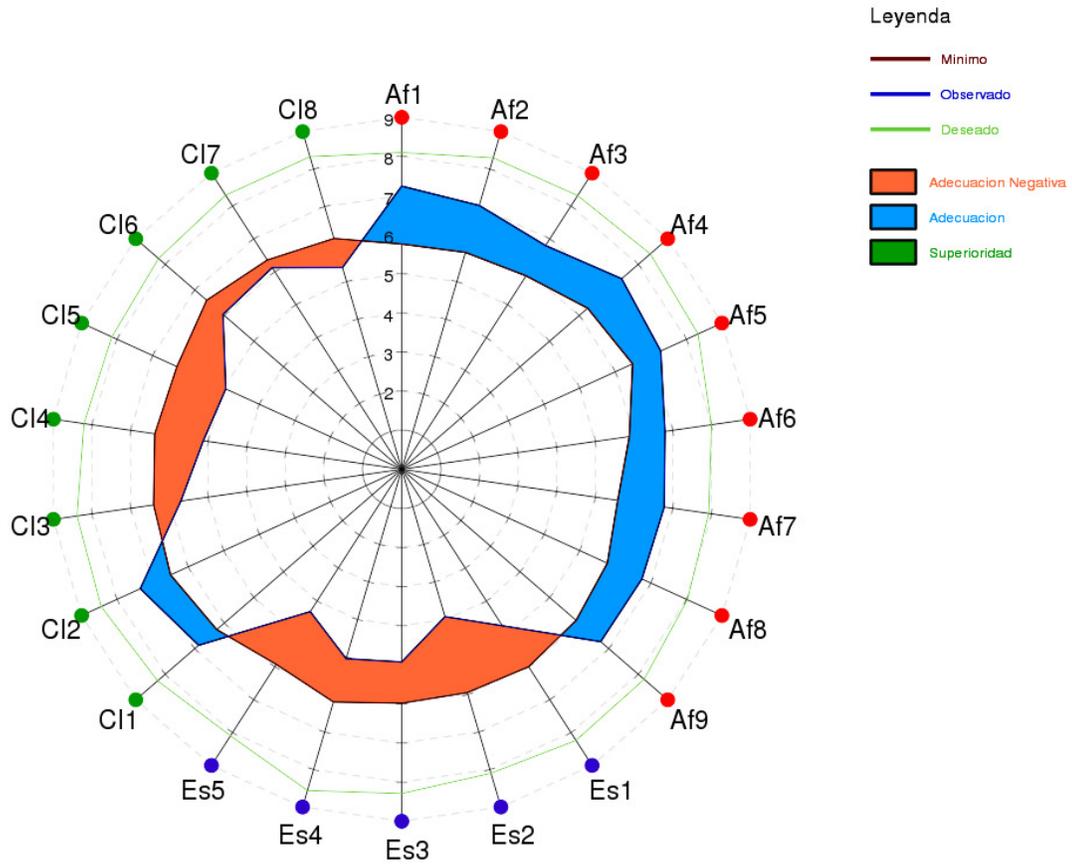
### **E. 1. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

<b>No. de encuestas contestadas</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>409</b>	2.656	<b>15.40</b>

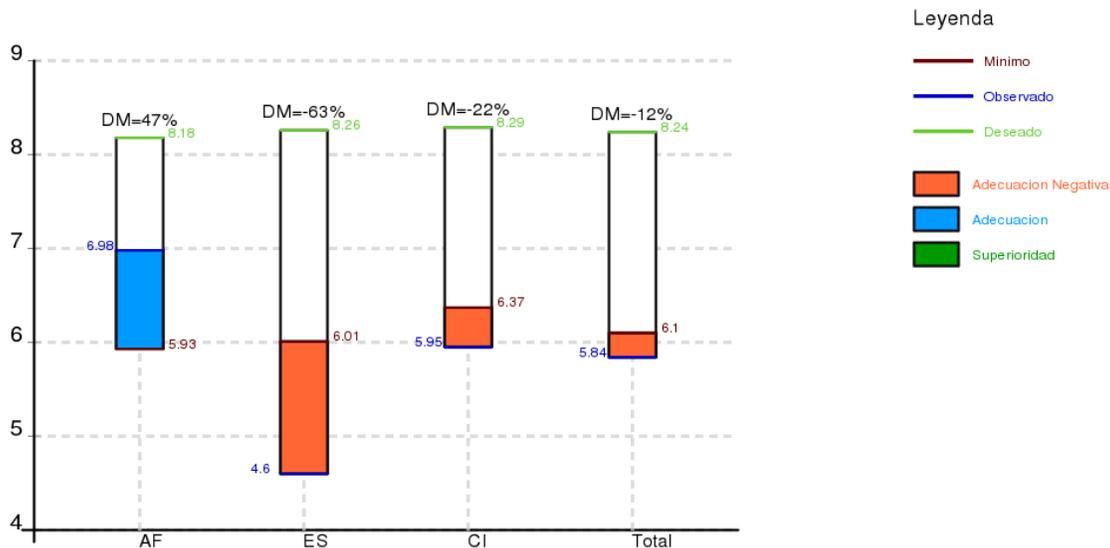
Esta biblioteca es la que tiene el mayor índice de respuesta entre todas las bibliotecas del estudio.

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

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



## E. 2. 2. Gráfico de la medición DM Score



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

UGR – Biblioteca Arquitectura						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	5.93	6.98	8.18	1.05	-1.2	47 %
La Biblio. como Espacio	6.01	4.6	8.26	-1.41	-3.66	-63 %
Control de la Información	6.37	5.95	8.29	-0.42	-2.34	-22 %

## E. 2. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Arquitectura (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.60	7.10	7.94	0.50	-0.84	
La Biblio. como Espacio	6.96	6.21	8.19	-0.75	-1.97	
Control de la Información	6.69	6.36	7.99	-0.34	-1.64	

### **E. 2. 5. Comentarios a los resultados**

En esta biblioteca no se da adecuación del servicio en dos dimensiones. La peor adecuación se produce en la Biblioteca como espacio (-1.41); la segunda inadecuación es el Control de la Información (-0.42). El servicio resulta adecuado para los entrevistados en la dimensión de Valor Afectivo del Servicio (1.05).

Si vemos la puntuación DM Score observamos que para el espacio de la biblioteca es de -63%, que muestra la gran insatisfacción con los espacios que oferta esta biblioteca.

Respecto al estudio anterior se amplía la crítica hacia los espacios.

### **E. 2. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

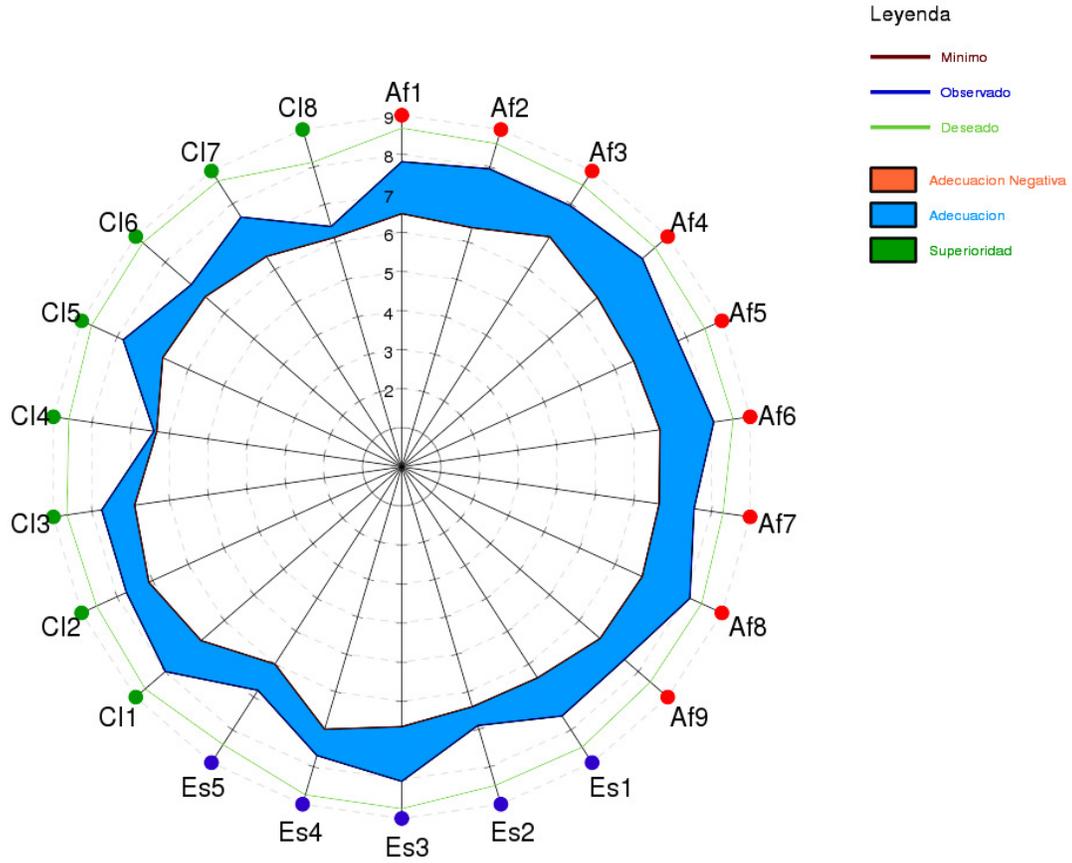
Véase Anexo 1.

### **E. 2. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

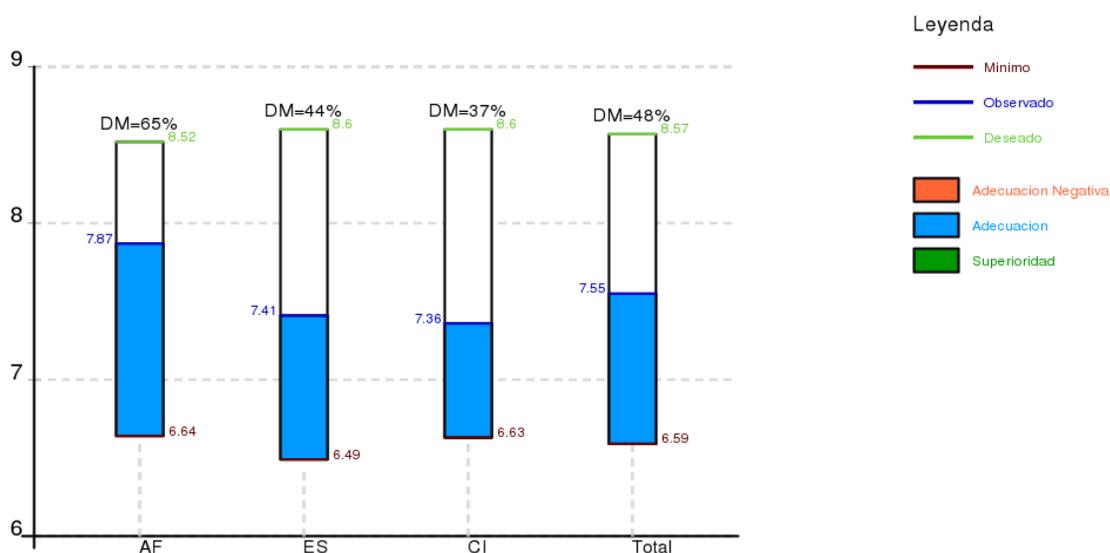
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
42	1.897	2.21

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

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



### E. 3. 2. Gráfico de la medición DM Score



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

UGR – Biblioteca Bellas Artes						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.64	7.87	8.52	1.23	-0.65	65 %
La Biblio. como Espacio	6.49	7.41	8.6	0.92	-1.19	44 %
Control de la Información	6.63	7.36	8.6	0.73	-1.24	37 %

### E. 3. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Bellas Artes (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.79	7.35	8.25	0.57	-0.90	
La Biblio. como Espacio	5.65	4.74	8.00	-0.91	-3.26	
Control de la Información	6.20	6.15	7.94	-0.05	-1.79	

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

Como se observa en esta biblioteca la tres dimensiones muestran adecuación del servicio. El *Valor afectivo del Servicio* (1.23) es el servicio que tiene más adecuación seguido de la *Biblioteca como Lugar* (0.92), también hay un servicio adecuado en la dimensión *Control de la Información* (0.73).

El DM Score del Valor Afectivo muestra una de las valoraciones más altas de toda la encuesta (65%) que nos dice el alto grado de satisfacción que tienen los usuarios con este servicio.

Respecto al estudio anterior esta biblioteca ha mejorado extraordinariamente.

### **E. 3. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

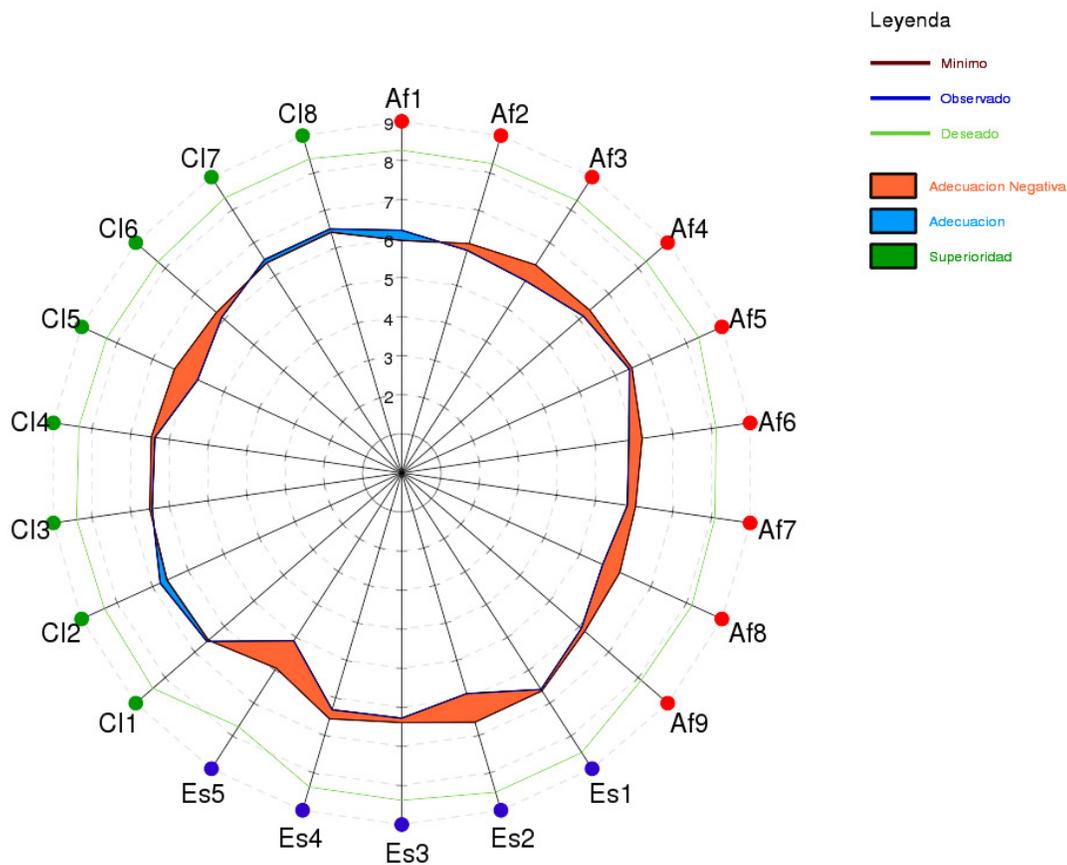
Véase Anexo 1.

### **E. 3. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

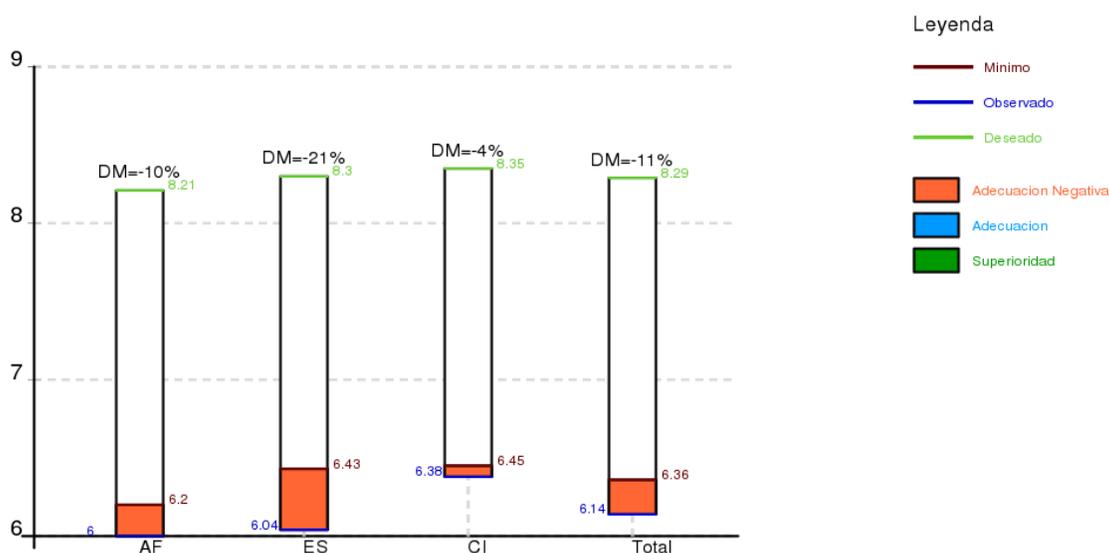
<b>No. de encuestas contestadas</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
21	1.410	1.49

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

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



#### E. 4. 2. Gráfico de la medición DM Score



#### E. 4. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Ciencias						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.2	6	8.21	-0.2	-2.21	-10 %
La Biblio. como Espacio	6.43	6.04	8.3	-0.39	-2.26	-21 %
Control de la Información	6.45	6.38	8.35	-0.07	-1.97	-4 %

#### E. 4. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Ciencias (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.08	6.43	7.88	0.35	-1.44	
La Biblio. como Espacio	6.24	6.31	8.01	0.07	-1.70	
Control de la Información	5.70	5.89	7.35	0.19	-1.46	

#### **E. 4. 5. Comentarios a los resultados**

Aunque con valores no muy altos esta biblioteca, según los usuarios, es inadecuada en las tres dimensiones en que agrupamos la encuesta. La mayor inadecuación es en los espacios que ofrece la biblioteca (-0.39).

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

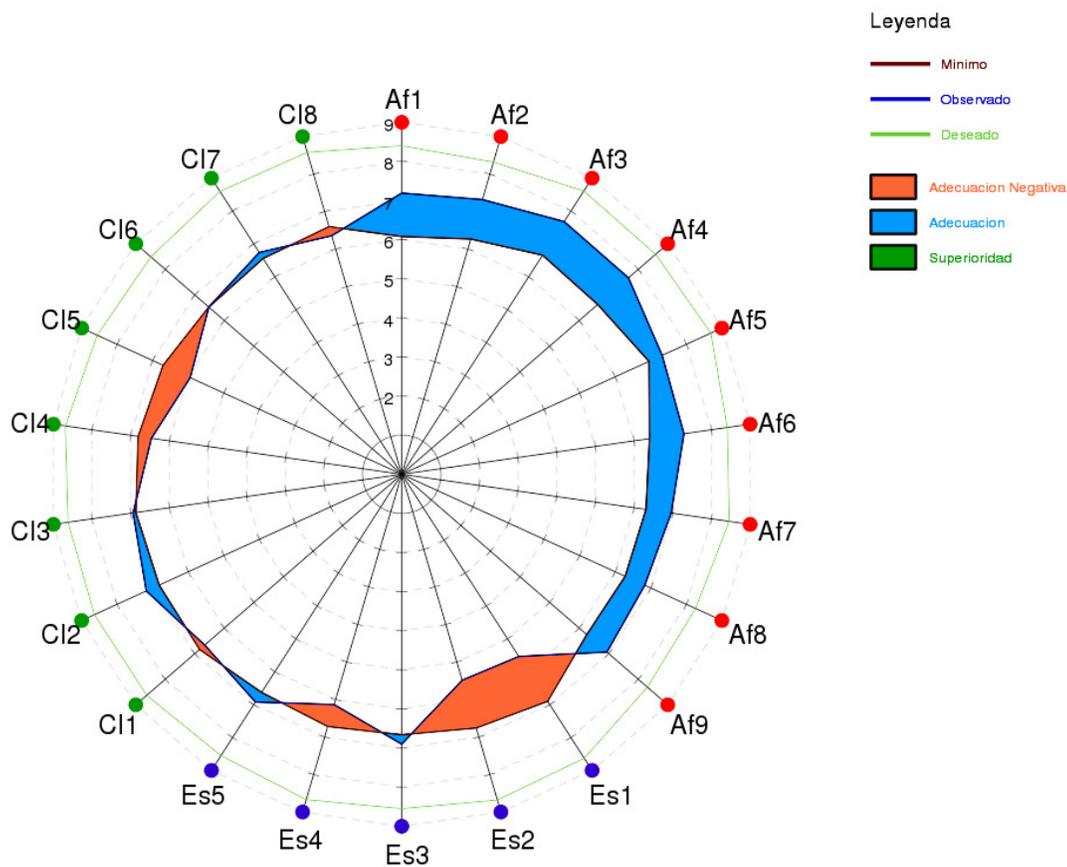
Véase Anexo 1.

#### **E. 4. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

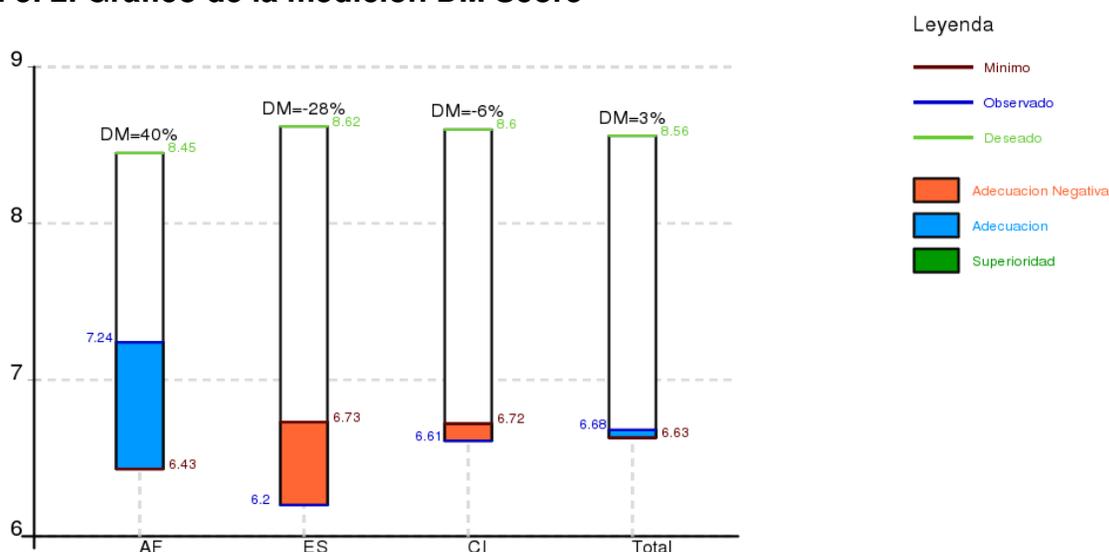
<b>No. de encuestas contestadas</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>209</b>	<b>4.510</b>	<b>4.63</b>

## 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. Gráfico de la medición DM Score



### E. 5. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca C. de la Actividad Física y Deporte						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.43	7.24	8.45	0.81	-1.21	40 %
La Biblio. como Espacio	6.73	6.2	8.62	-0.53	-2.42	-28 %
Control de la Información	6.72	6.61	8.6	-0.11	-1.99	-6 %

### E. 5. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca C. de la Actividad Física y Deporte (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.90	7.27	8.46	0.36	-1.19	
La Biblio. como Espacio	6.51	5.70	8.29	-0.81	-2.58	
Control de la Información	6.59	6.31	8.42	-0.28	-2.11	

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

De las tres dimensiones una aparece con puntuación positiva, es el *Valor Afectivo del Servicio* (0.81). Las otras dos dimensiones aparecen como servicios no adecuados, tanto la *Biblioteca como Espacio* (-0.53), como en menor medida el *Control de la Información* (-0.11).

En comparación con el estudio anterior esta biblioteca ha mejorado en las tres dimensiones.

### **E. 5. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

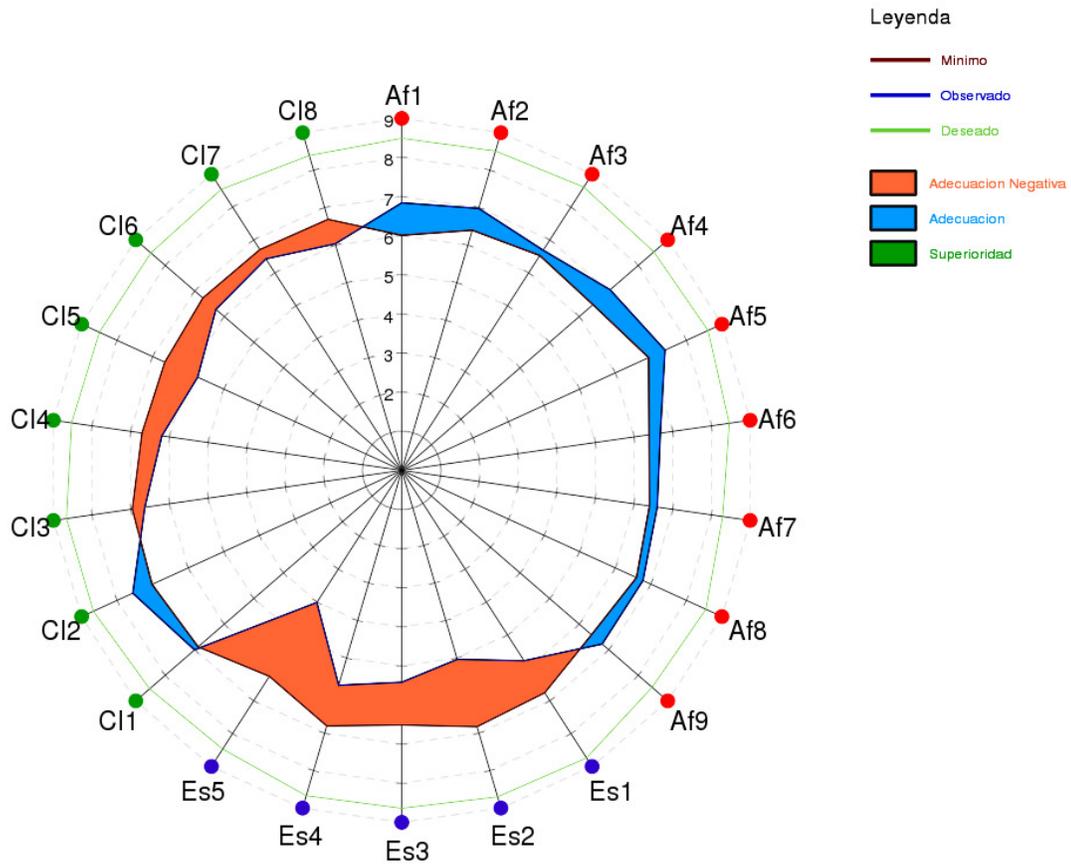
Véase Anexo 1.

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

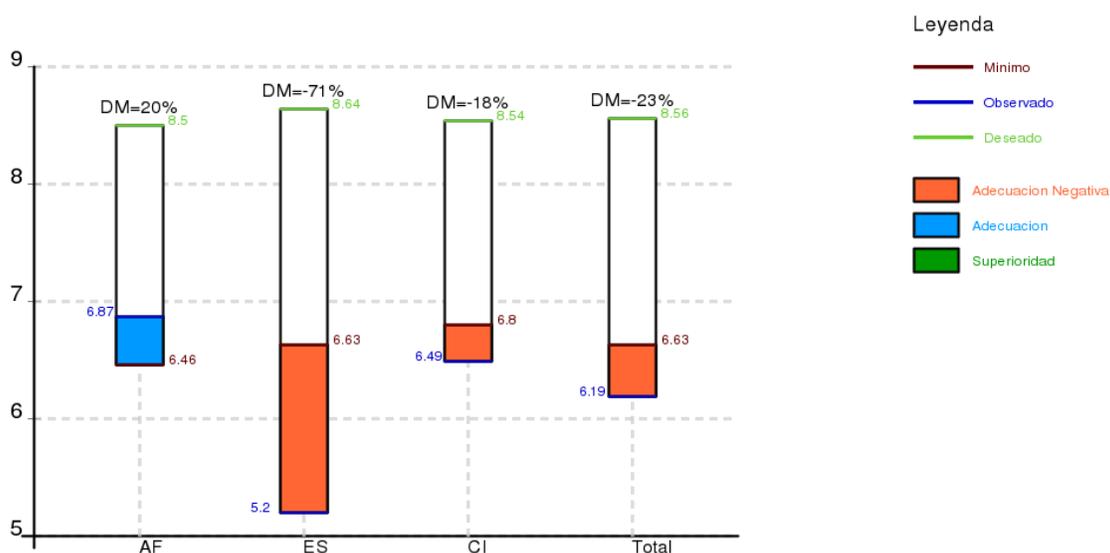
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
79	1.454	5.43

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

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



## E. 6. 2. Gráfico de la medición DM Score



## E. 6. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Ciencias de la Educación						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.46	6.87	8.5	0.41	-1.63	20 %
La Biblio. como Espacio	6.63	5.2	8.64	-1.43	-3.44	-71 %
Control de la Información	6.8	6.49	8.54	-0.31	-2.05	-18 %

## E. 6. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Ciencias de la Educación (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.26	7.61	8.45	0.35	-0.84	
La Biblio. como Espacio	6.09	5.35	8.22	-0.75	-2.87	
Control de la Información	6.61	6.29	8.03	-0.32	-1.73	

### E. 6. 5. Comentarios a los resultados

Como se observa un servicio es adecuado, según los usuarios, en esta biblioteca, el *Valor Afectivo del Servicio* (0.41). Por el contrario la *Biblioteca como Espacio* (-1.43) y el *Control de la información* (-0.31), no prestan servicios adecuados según los encuestados.

Si vemos el DM Score para el espacio es de -71% lo que muestra la amplia insatisfacción que tienen los usuarios con los espacios de la biblioteca. Es de las peores puntuaciones de todo el estudio, junto con la biblioteca del edificio de s. Jerónimo.

Respecto al estudio anterior se ha producido una peor valoración de los espacios.

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

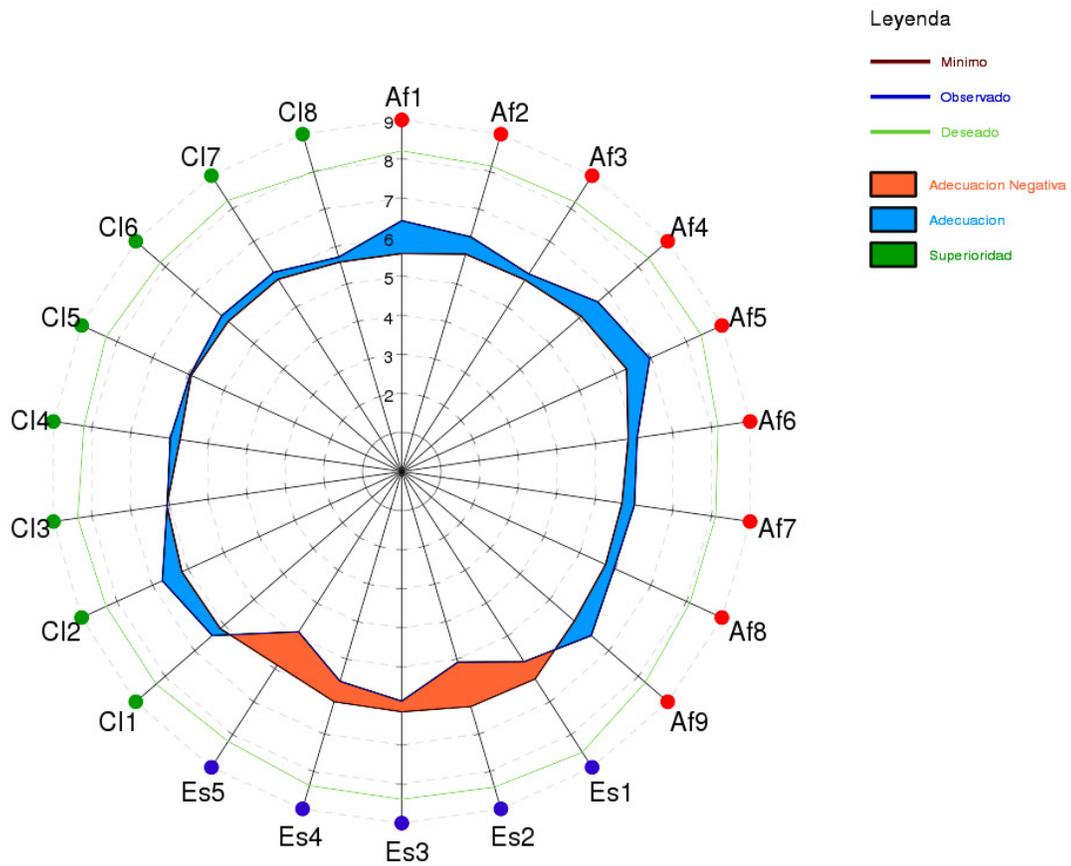
Véase Anexo 1.

### E. 6. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

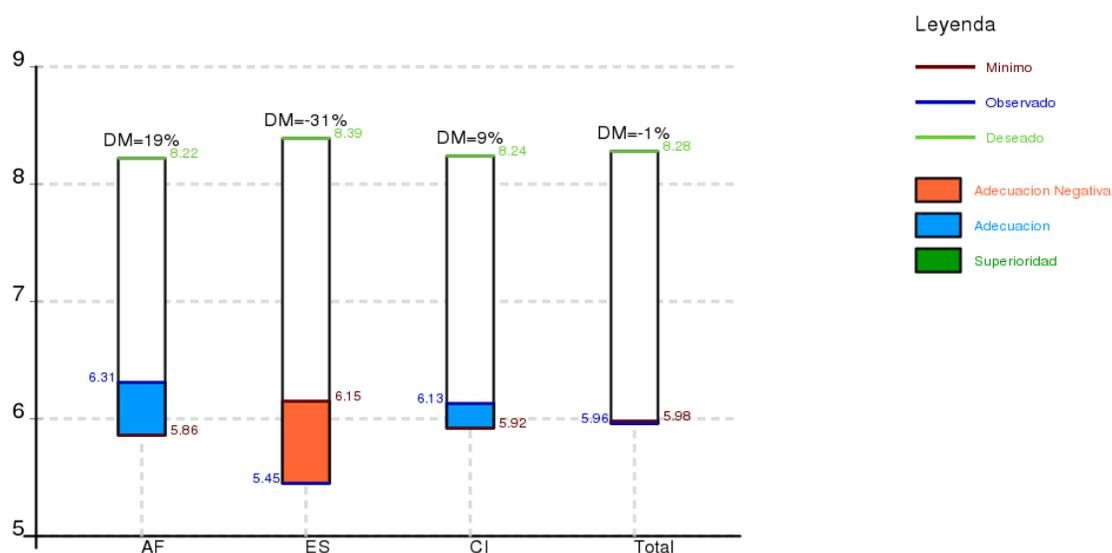
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
149	5.748	2.59

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

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



## E. 7. 2. Gráfico de la medición DM Score



## E. 7. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca C. Económicas						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	5.86	6.31	8.22	0.45	-1.91	19 %
La Biblio. como Espacio	6.15	5.45	8.39	-0.7	-2.94	-31 %
Control de la Información	5.92	6.13	8.24	0.21	-2.11	9 %

## E. 7. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca C. Económicas (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.89	7.17	8.23	0.28	-1.06	
La Biblio. como Espacio	6.67	6.66	8.26	-0.01	-1.60	
Control de la Información	6.29	6.42	7.74	0.12	-1.33	

### **E. 7. 5. Comentarios a los resultados**

Como se observa los usuarios piensan que uno de los grandes servicios en los que se agrupan las preguntas de la encuesta es inadecuado, la *Biblioteca como Espacio* (-0.7). La mejor adecuación se produce en el *Valor Afectivo del Servicio* (0.45), la segunda mejor adecuación es el *Control de la Información* (0.21). Respecto al estudio anterior esta biblioteca ha mejorado en dos dimensiones y ha empeorado en los espacios que ofrece.

### **E. 7. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

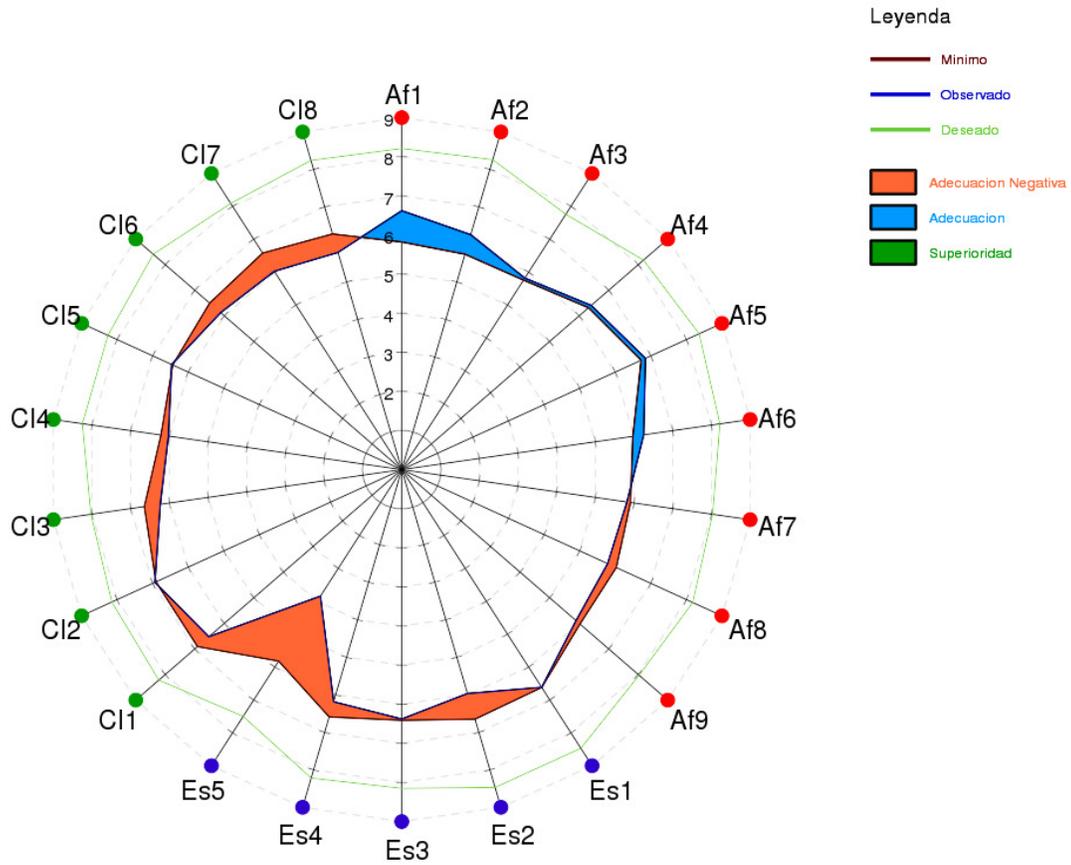
Véase Anexo 1.

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

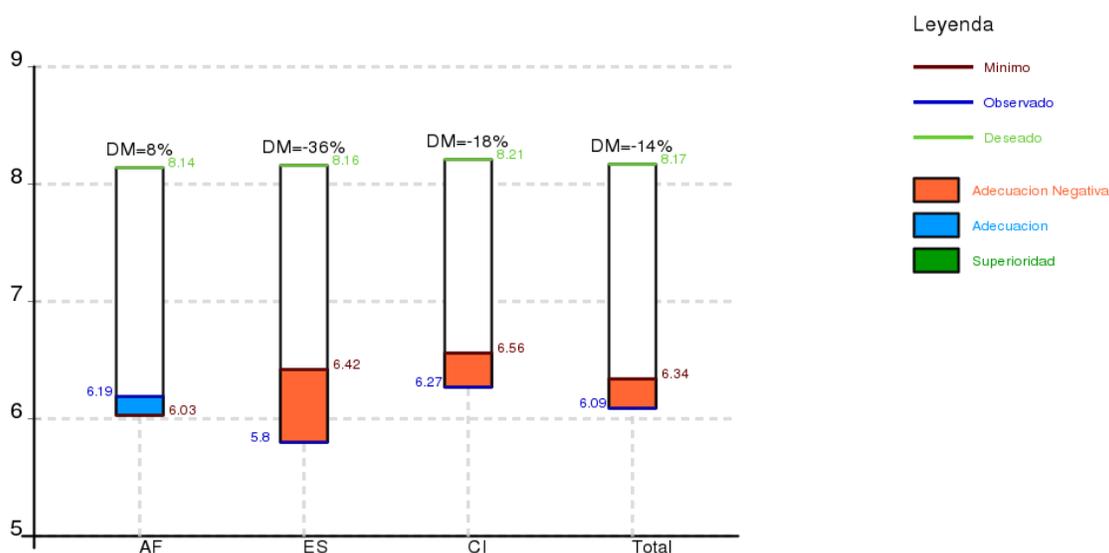
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
173	7.653	2.26

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

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



## E. 8. 2. Gráfico de la medición DM Score



## E. 8. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Políticas y Sociología						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.03	6.19	8.14	0.16	-1.95	8 %
La Biblio. como Espacio	6.42	5.8	8.16	-0.62	-2.36	-36 %
Control de la Información	6.56	6.27	8.21	-0.29	-1.94	-18 %

## E. 8. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Políticas y Sociología (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.92	7.50	8.27	0.58	-0.77	
La Biblio. como Espacio	6.26	5.65	8.21	-0.60	-2.56	
Control de la Información	6.81	6.52	8.49	-0.29	-1.97	

### **E. 8. 5. Comentarios a los resultados**

El servicio es adecuado en la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* (0.16), en las otras dos dimensiones toma valor negativo, es decir, no adecuado, tanto para la *Biblioteca como Espacio* (-0.62) como para el *Control de la Información* (-0.29). Respecto al estudio anterior la dimensión Valor Afectivo ha experimentado un descenso.

### **E. 8. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

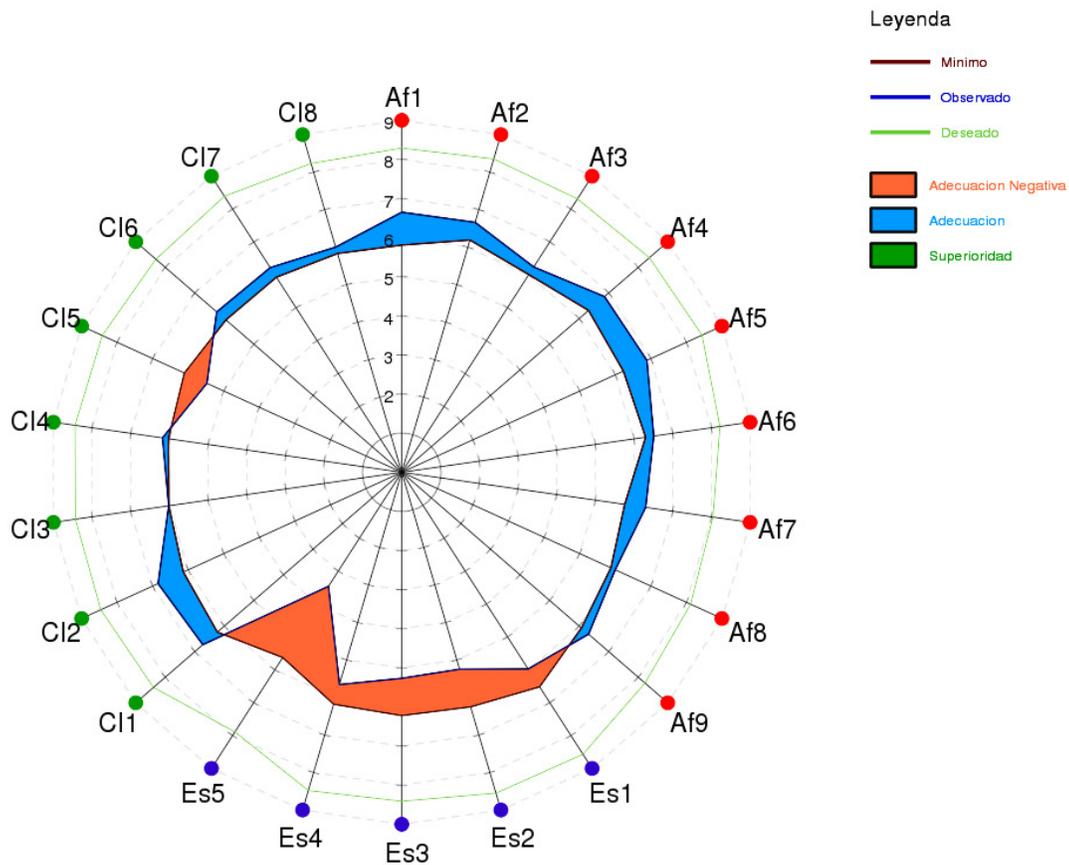
Véase Anexo 1.

### **E. 8. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

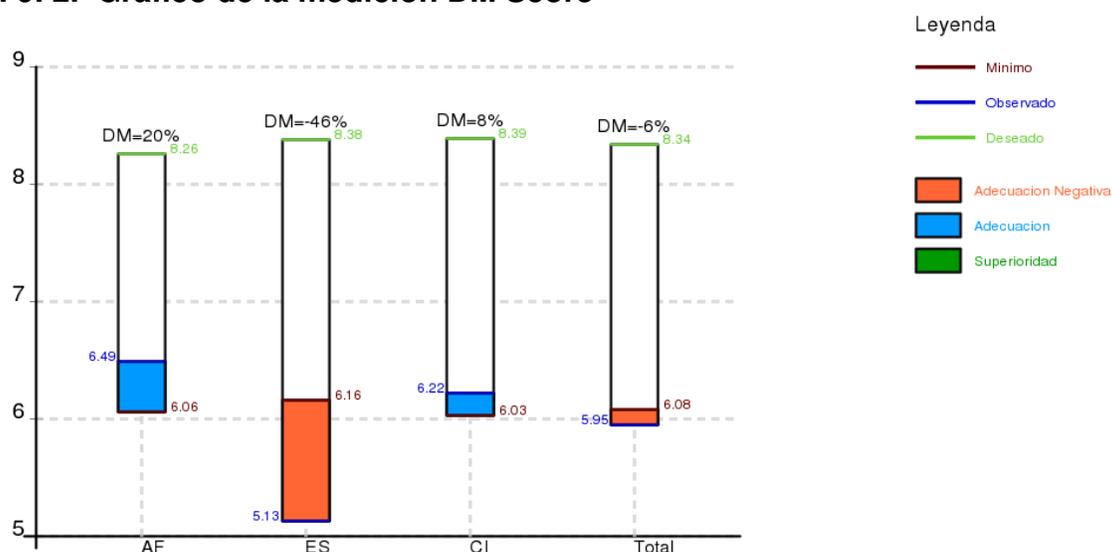
<b>No. de encuestas contestadas</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
36	1.712	2.10

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

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



### E. 9. 2. Gráfico de la medición DM Score



### E. 9. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Derecho						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.06	6.49	8.26	0.43	-1.77	20 %
La Biblio. como Espacio	6.16	5.13	8.38	-1.03	-3.25	-46 %
Control de la Información	6.03	6.22	8.39	0.19	-2.17	8 %

### E. 9. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Derecho (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.99	5.77	8.56	-1.22	-2.78	
La Biblio. como Espacio	6.00	5.11	7.78	-0.89	-2.68	
Control de la Información	6.60	5.56	7.92	-1.05	-2.36	

### **E. 9. 5. Comentarios a los resultados**

Las dimensiones *Valor Afectivo del Servicio* (0.43) y el *Control de la Información* (0.19) aparecen como adecuadas. La dimensión la *Biblioteca como espacio* es considerada por los usuarios como servicio no adecuado (-1.03), Respecto al estudio anterior ha mejorado en dos dimensiones, pasando de ser inadecuados a adecuados. Por el contrario la dimensión referente a los espacios que oferta la biblioteca ha empeorado.

### **E. 9. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

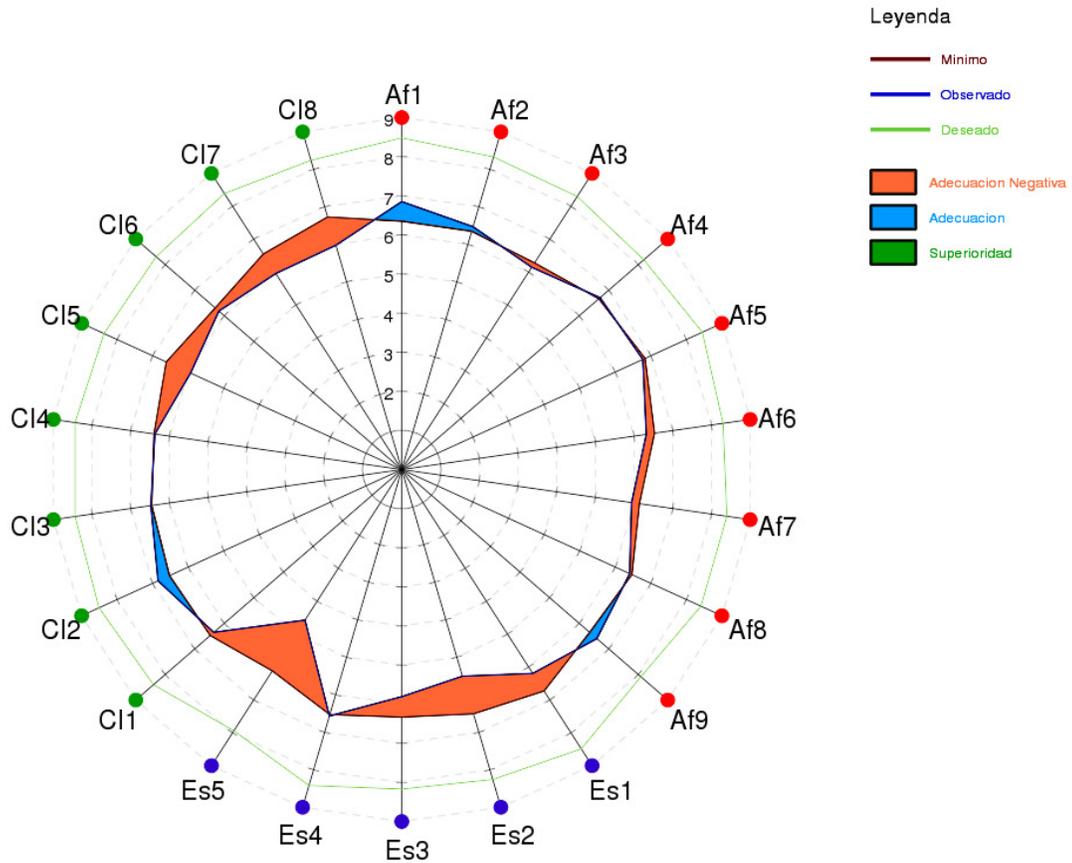
Véase Anexo 1.

### **E. 9. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

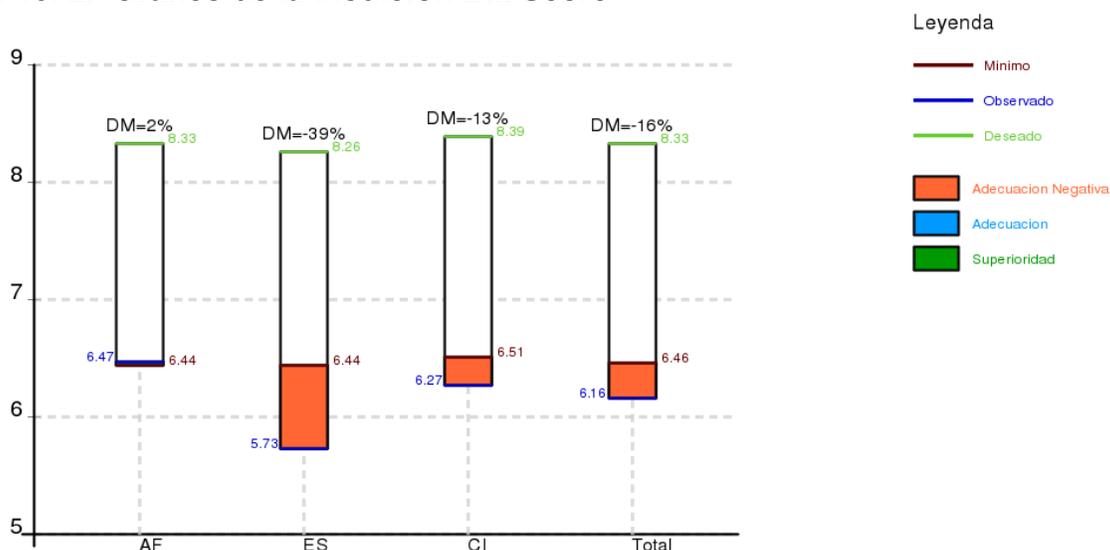
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
76	4.502	1.69

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

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



### E. 10. 2. Gráfico de la medición DM Score



### E. 10. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Farmacia						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.44	6.47	8.33	0.03	-1.86	2 %
La Biblio. como Espacio	6.44	5.73	8.26	-0.71	-2.53	-39 %
Control de la Información	6.51	6.27	8.39	-0.24	-2.12	-13 %

### E. 10. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Farmacia (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.42	5.96	8.67	-0.46	-2.71	
La Biblio. como Espacio	6.83	6.28	8.90	-0.55	-2.63	
Control de la Información	6.03	4.77	7.66	-1.27	-2.89	

### E. 10. 5. Comentarios a los resultados

Como se puede observar en la tabla los encuestados piensan que dos dimensiones son inadecuadas, la *Biblioteca como Espacio* (-0.71) y el *Control de la Información* (-0.24). El *Valor Afectivo del Servicio* (0.03) es adecuado, aunque muy próximo a cero.

Respecto al estudio anterior la biblioteca ha mejorado en dos dimensiones y empeorado en el *Valor Afectivo del Servicio*.

### E. 10. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

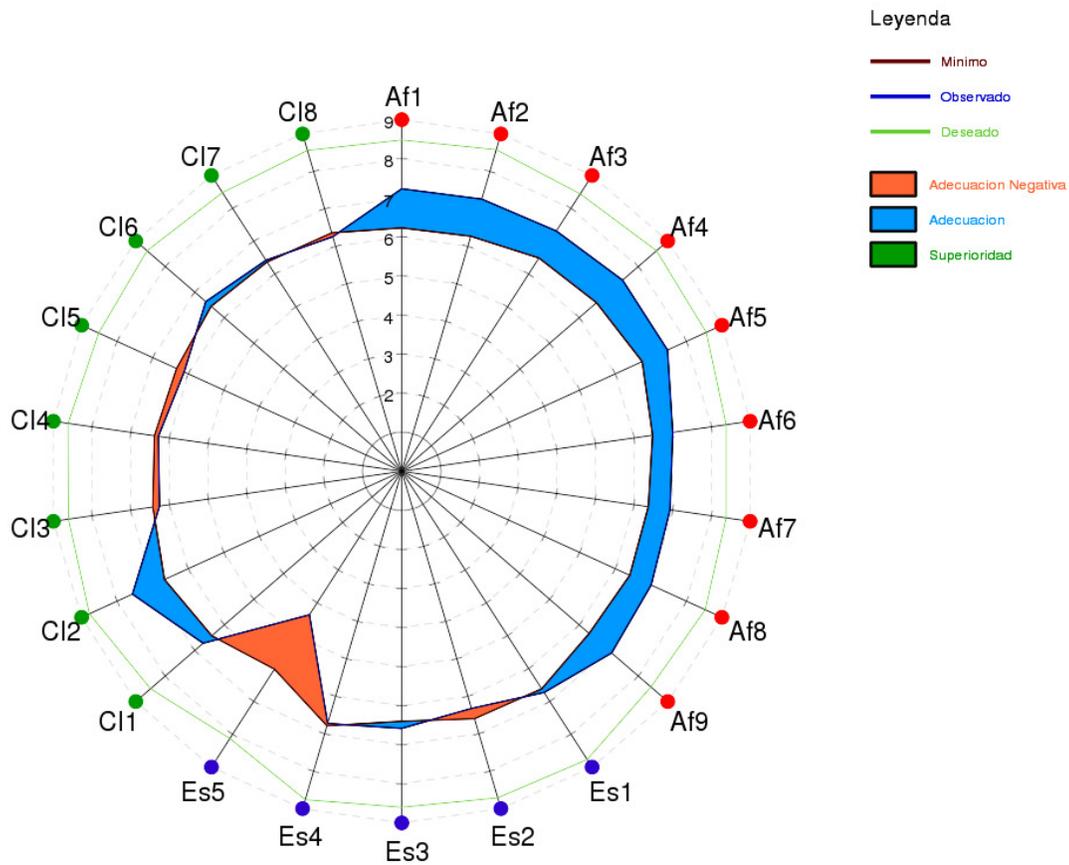
Véase Anexo 1.

### E. 10. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

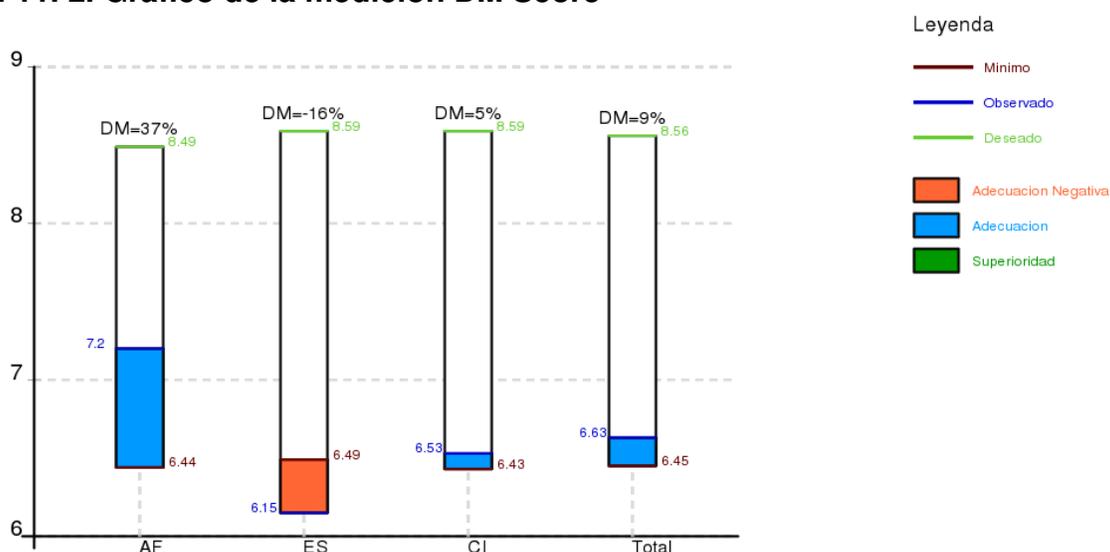
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
55	3.506	1.57

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

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



### E. 11. 2. Gráfico de la medición DM Score



### E. 11. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Filosofía y Letras						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.44	7.2	8.49	0.76	-1.29	37 %
La Biblio. como Espacio	6.49	6.15	8.59	-0.34	-2.44	-16 %
Control de la Información	6.43	6.53	8.59	0.1	-2.06	5 %

### E. 11. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Filosofía y Letras (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.70	6.41	8.19	-0.28	-1.78	
La Biblio. como Espacio	6.49	5.72	8.10	-0.77	-2.37	
Control de la Información	6.57	5.66	7.92	-0.91	-2.26	

### **E. 11. 5. Comentarios a los resultados**

Observando la tabla podemos ver que en esta biblioteca los usuarios piensan que la dimensión la *Biblioteca como Lugar* (-0.34) no es adecuada. Por el contrario las otras dos aparecen como adecuadas.

Respecto al estudio anterior esta biblioteca mejora para las tres dimensiones.

### **E. 11. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

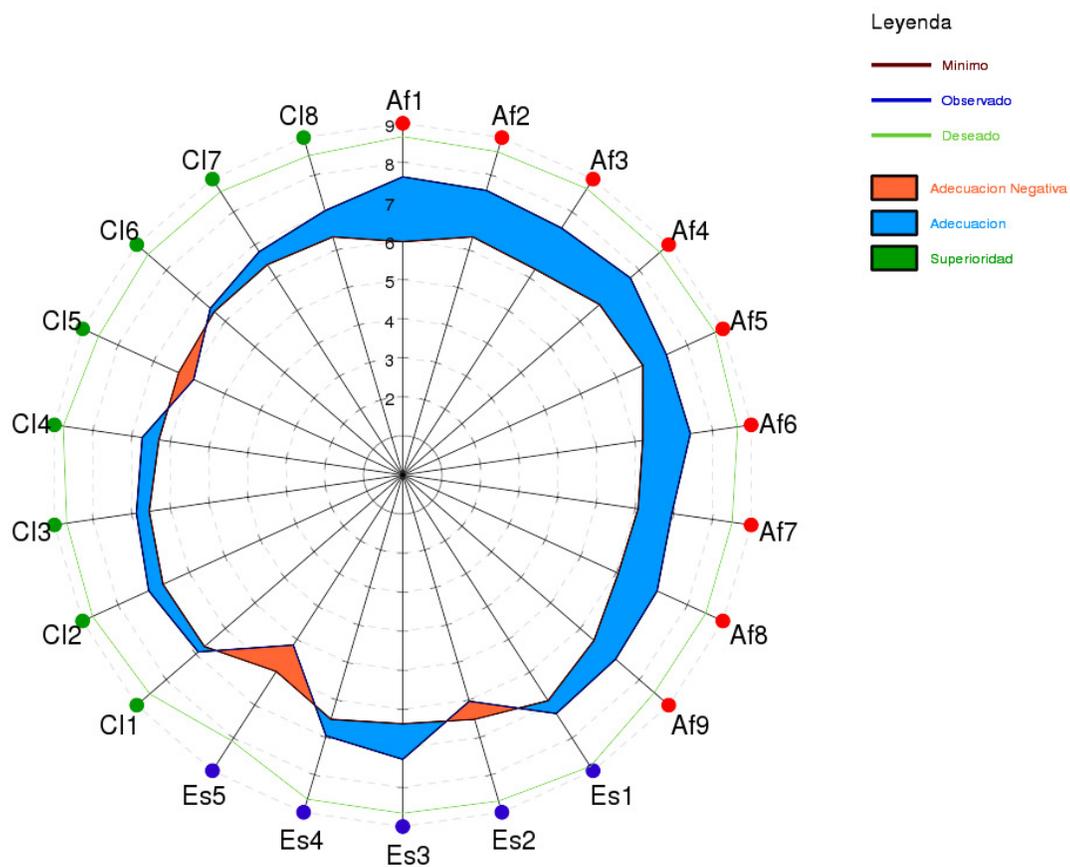
Véase Anexo 1.

### **E. 11. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

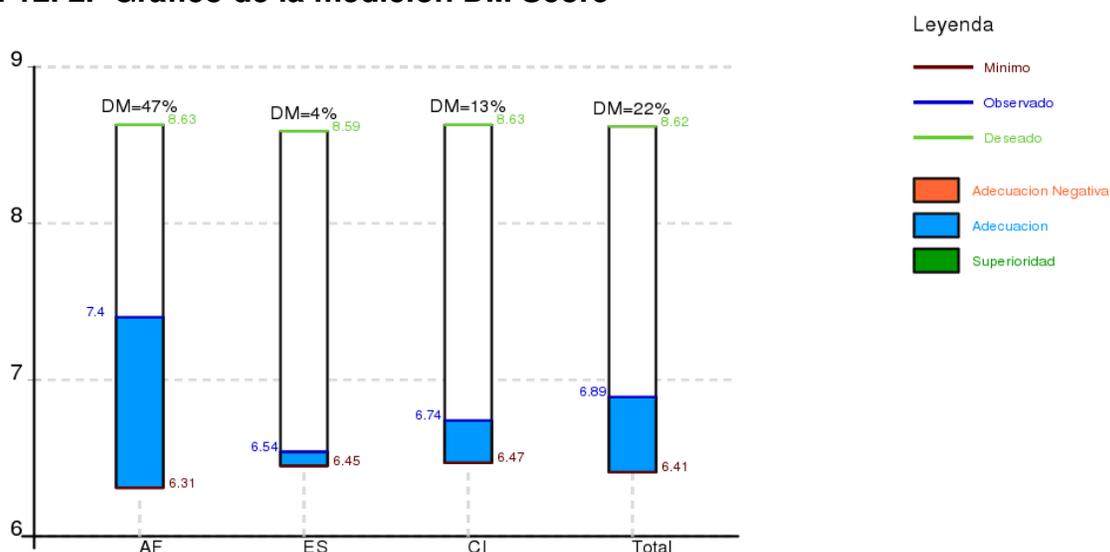
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
143	4.707	3.04

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

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



## E. 12. 2. Gráfico de la medición DM Score



## E. 12. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Psicología						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.31	7.4	8.63	1.09	-1.23	47 %
La Biblio. como Espacio	6.45	6.54	8.59	0.09	-2.05	4 %
Control de la Información	6.47	6.74	8.63	0.27	-1.89	13 %

## E. 12. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Psicología (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.78	6.63	8.24	-0.15	-1.62	
La Biblio. como Espacio	7.04	7.09	8.61	0.06	-1.52	
Control de la Información	6.63	6.37	8.26	-0.27	-1.89	

### **E. 12. 5. Comentarios a los resultados**

En esta biblioteca las tres dimensiones son adecuadas según los usuarios. La máxima adecuación se produce en el *Valor Afectivo del Servicio* (1.09), en segundo lugar aparece el *Control de la información* (0.27) y por último la *Biblioteca como Espacio*, (0.09).

Respecto al estudio anterior ha conseguido que dos dimensiones que aparecían como inadecuadas pasen a ser adecuadas.

### **E. 12. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

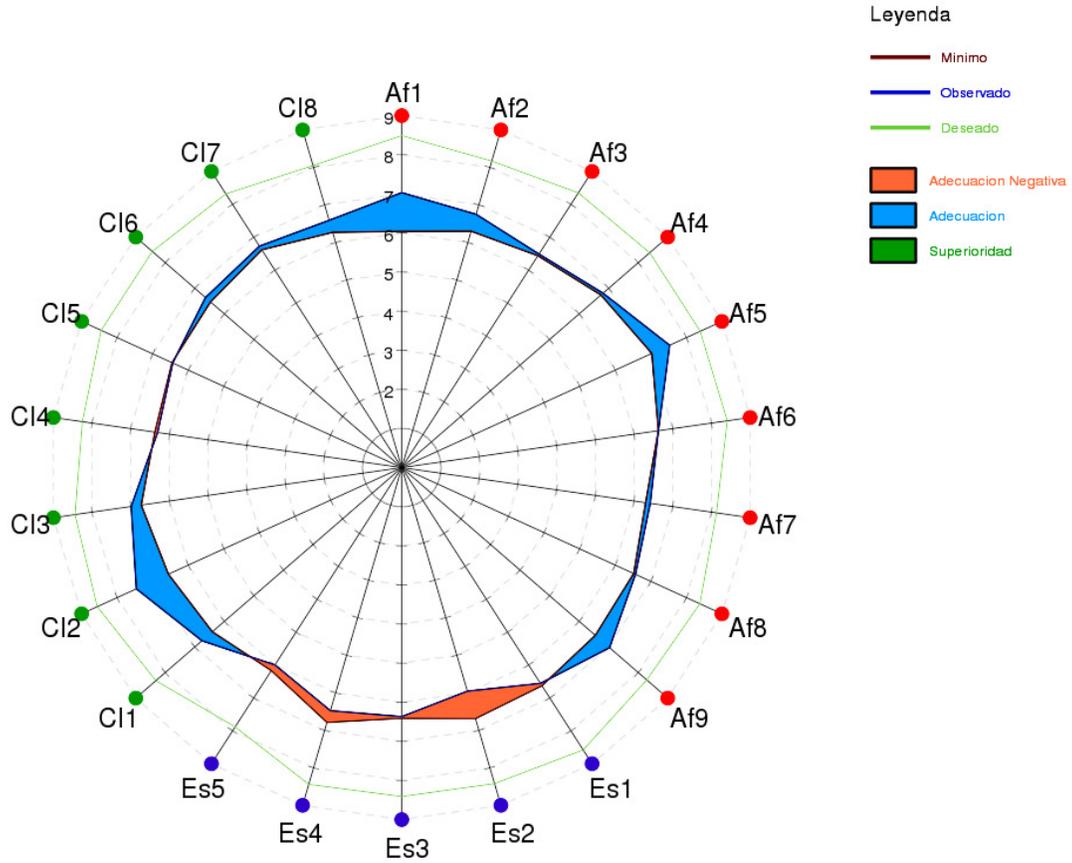
Véase Anexo 1.

### **E. 12. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

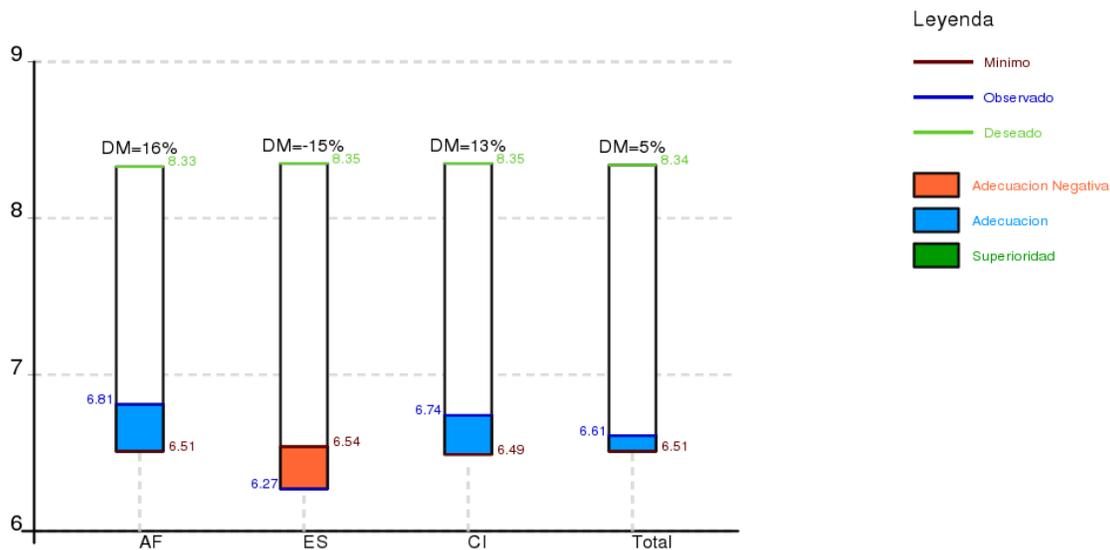
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
73	2.636	2.77

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

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



### E. 13. 2. Gráfico de la medición DM Score



### E. 13. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Traducción e Interpretación						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.51	6.81	8.33	0.3	-1.52	16 %
La Biblio. como Espacio	6.54	6.27	8.35	-0.27	-2.08	-15 %
Control de la Información	6.49	6.74	8.35	0.25	-1.61	13 %

### E. 13. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Traducción e Interpretación (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.63	6.55	8.25	-0.08	-1.70	
La Biblio. como Espacio	6.68	5.61	8.11	-1.07	-2.50	
Control de la Información	6.68	5.89	8.34	-0.79	-2.45	

### **E. 13. 5. Comentarios a los resultados**

Como se observa se produce adecuación de los servicios en las dimensiones *Valor Afectivo del Servicio* (0.30) y *Control de la Información* (0.25). La *Biblioteca como Espacio* aparece como servicio no adecuado (-0.27).

Respecto al estudio anterior las tres dimensiones han mejorado.

### **E. 13. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

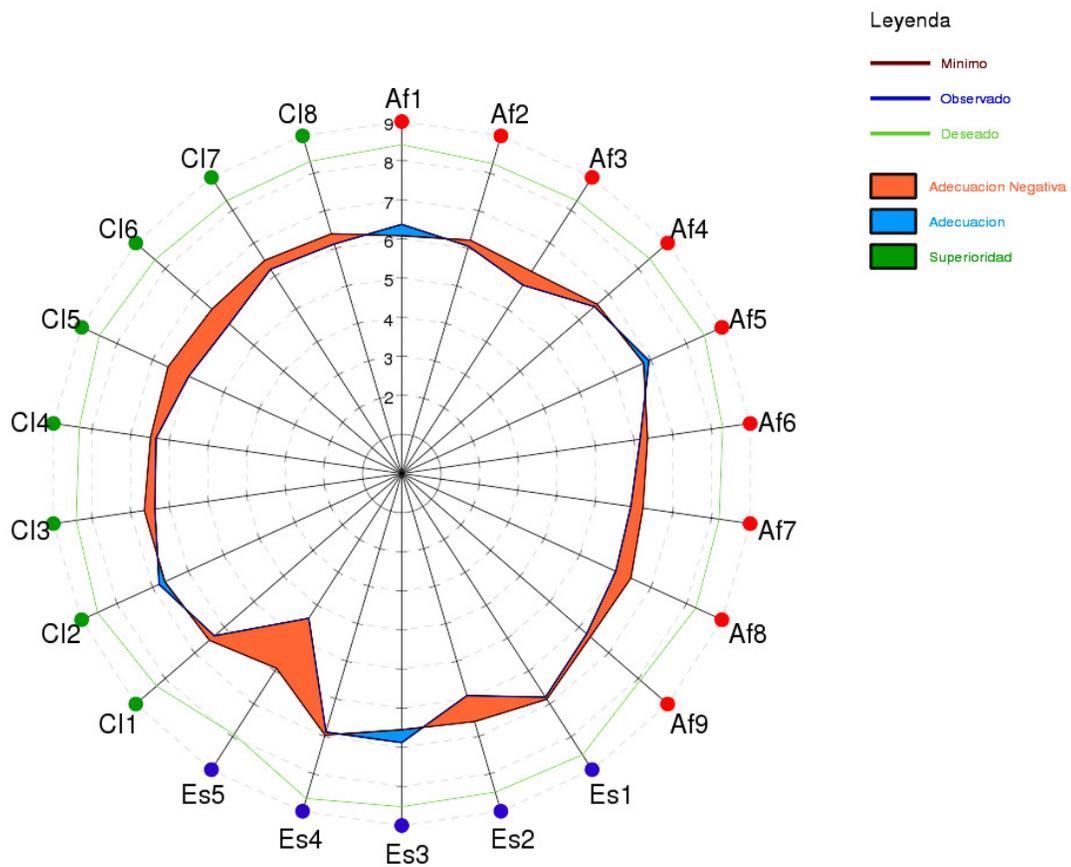
Véase Anexo 1.

### **E. 13. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

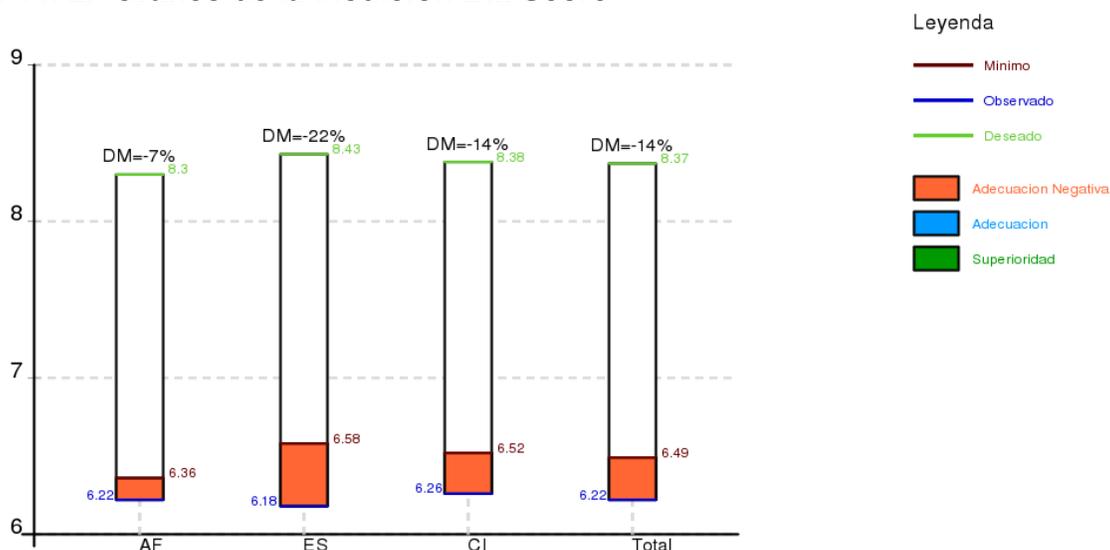
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
76	1.804	4.21

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

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



### E. 14. 2. Gráfico de la medición DM Score



### E. 14. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Medicina y Ciencias de la Salud						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.36	6.22	8.3	-0.14	-2.08	-7 %
La Biblio. como Espacio	6.58	6.18	8.43	-0.4	-2.25	-22 %
Control de la Información	6.52	6.26	8.38	-0.26	-2.12	-14 %

### E. 14. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Medicina y Ciencias de la Salud (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.09	6.79	8.22	-0.30	-1.44	
La Biblio. como Espacio	7.38	6.78	8.58	-0.61	-1.81	
Control de la Información	6.66	6.01	7.79	-0.65	-1.77	

#### **E. 14. 5. Comentarios a los resultados**

Los tres servicios aparecen como no adecuados en esta biblioteca, el menos adecuado según los usuarios es la *Biblioteca como Espacio* (-0.40), en segundo lugar de inadecuación aparece el *Control de la Información* (-0.26), por ultimo también con resultado de servicio no adecuado nos encontramos con el *Valor Afectivo* (-0.14).

Respecto al estudio anterior esta biblioteca ha mejorado en las tres dimensiones.

#### **E. 14. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

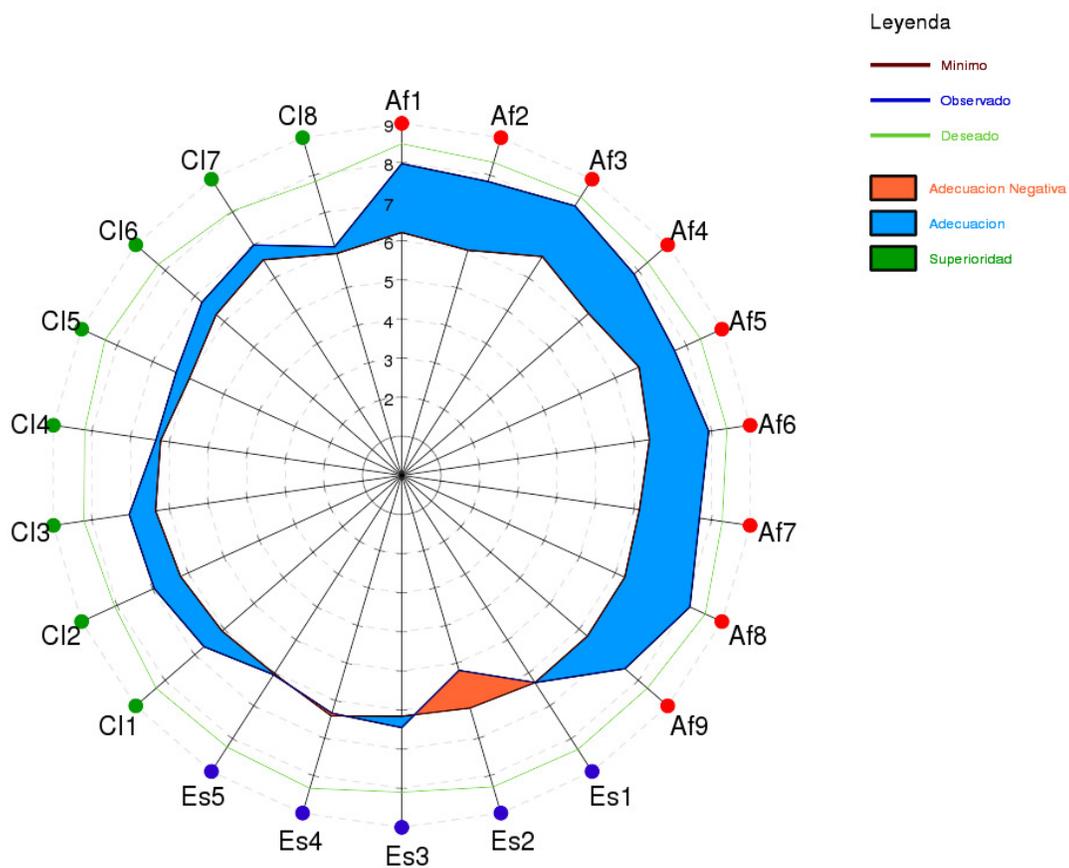
Véase Anexo 1.

#### **E. 14. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

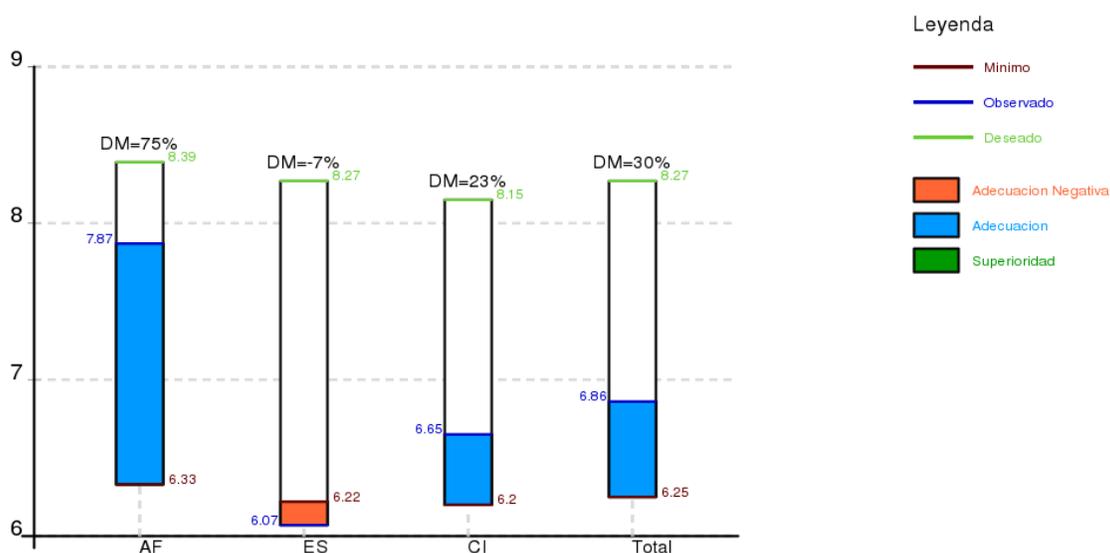
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
108	3.127	3.45

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

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



## E. 15. 2. Gráfico de la medición DM Score



## E. 15. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Campus de Ceuta						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.33	7.87	8.39	1.54	-0.52	75 %
La Biblio. como Espacio	6.22	6.07	8.27	-0.15	-2.2	-7 %
Control de la Información	6.2	6.65	8.15	0.45	-1.5	23 %

## E. 15. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Campus de Ceuta (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.13	8.01	8.30	0.87	-0.30	
La Biblio. como Espacio	6.68	6.39	8.31	-0.29	-1.92	
Control de la Información	6.58	6.84	8.14	0.26	-1.30	

### E. 15. 5. Comentarios a los resultados

Observando la tabla podemos ver que el servicio no es adecuado en la dimensión la *Biblioteca como Espacio* (-0.15). Por el contrario tanto el *Valor Afectivo del Servicio* (1.54) como el *Control de la Información* (0.45) son servicios adecuados según los usuarios.

El D M Score es muy alto para el Valor Afectivo, lo que nos dice que sobre el 100% posible la biblioteca lleva conseguido el 75%. Es el más alto de todos los de este estudio

En el *Valor Afectivo del Servicio* hay algunos ítems que están cerca de alcanzar la superioridad (v. Anexo 1).

Respecto al estudio anterior esta biblioteca ha mejorado en las tres dimensiones.

### E. 15. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

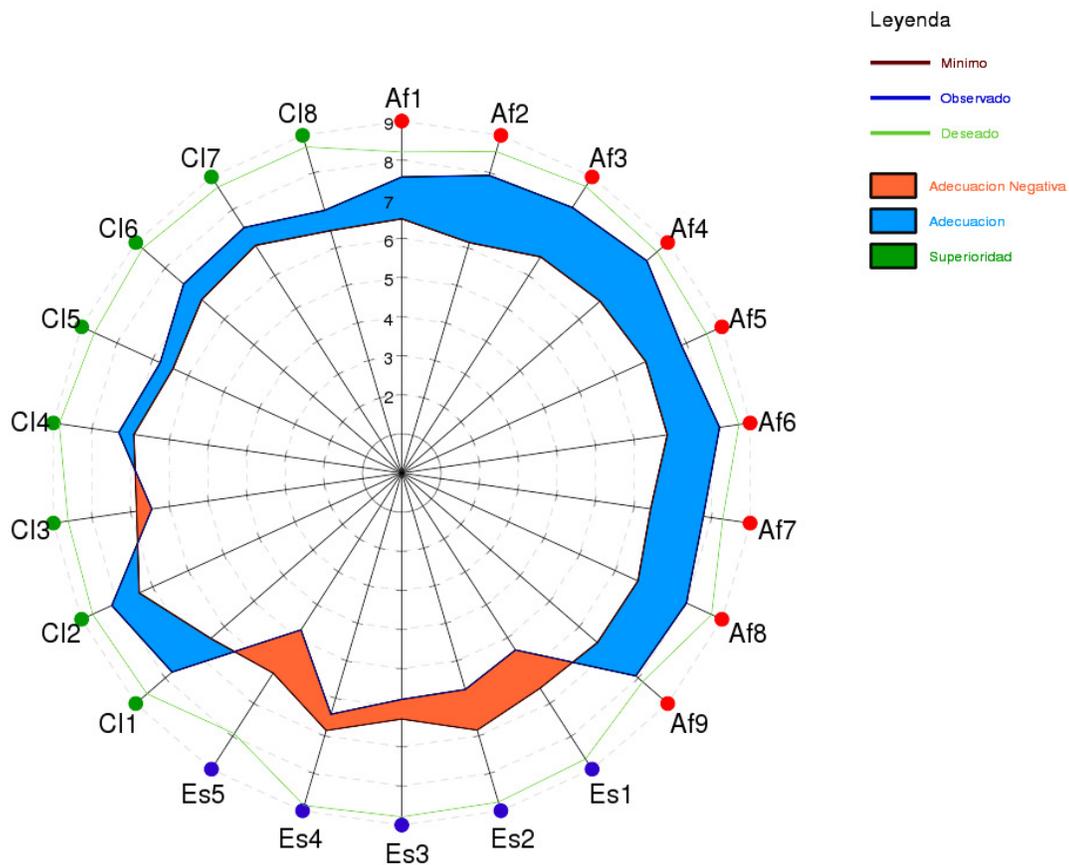
Véase Anexo 1.

### E. 15. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

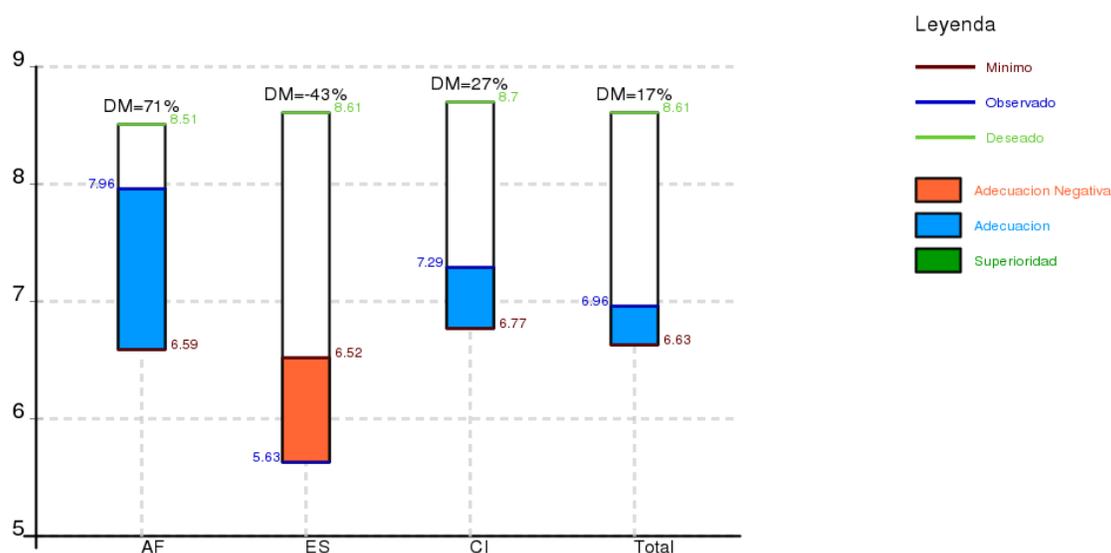
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
32	710	4.51

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

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



## E. 16. 2. Gráfico de la medición DM Score



## E. 16. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Campus de Melilla						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.59	7.96	8.51	1.37	-0.55	71 %
La Biblio. como Espacio	6.52	5.63	8.61	-0.89	-2.98	-43 %
Control de la Información	6.77	7.29	8.7	0.52	-1.41	27 %

En 2007 no se recogió ninguna encuesta de esta biblioteca.

## E. 16. 4. Comentarios a los resultados

Observando la tabla podemos ver que el servicio no es adecuado en la dimensión la *Biblioteca como Espacio* (-0.89). Por el contrario tanto el *Valor Afectivo del Servicio* (1.37) como el *Control de la Información* (0.52) son servicios adecuados según los usuarios.

El DM Score para el *Valor Afectivo* muestra una puntuación muy alta (71%)

### **E. 16. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

Véase Anexo 1.

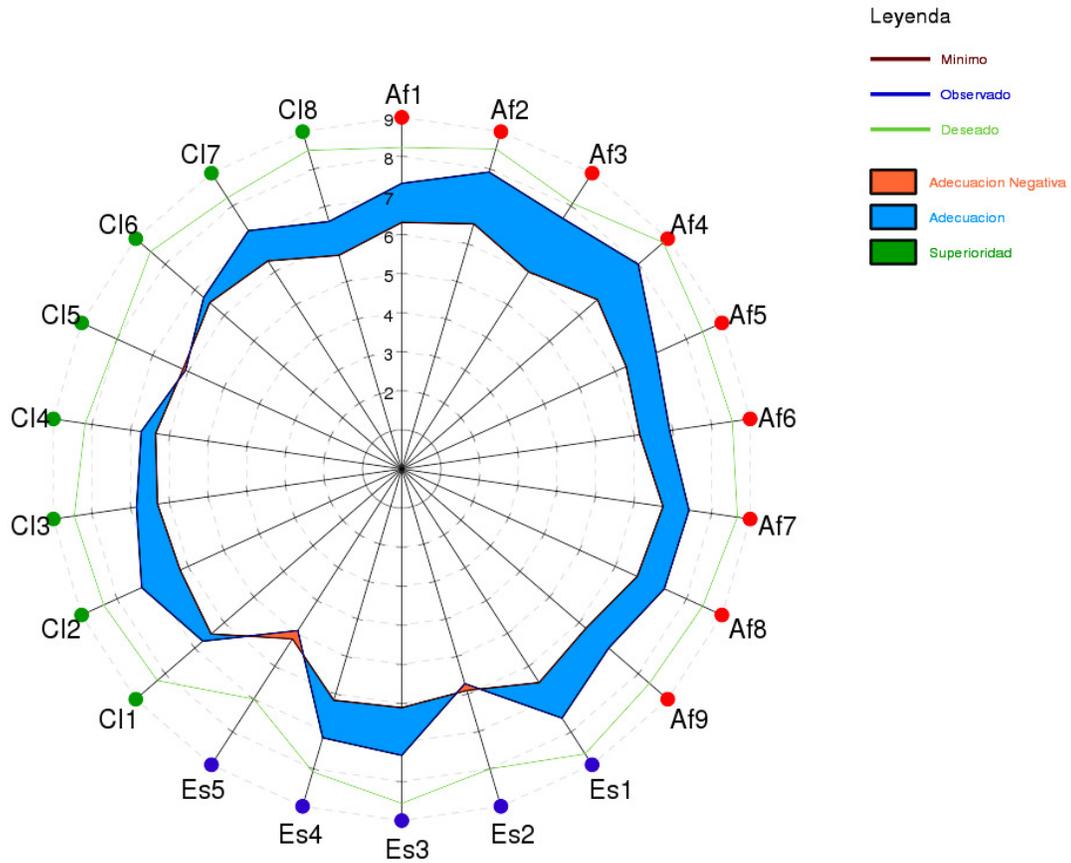
### **E. 16. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

<b>No. de encuestas contestadas</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>14</b>	<b>1.014</b>	<b>1.33</b>

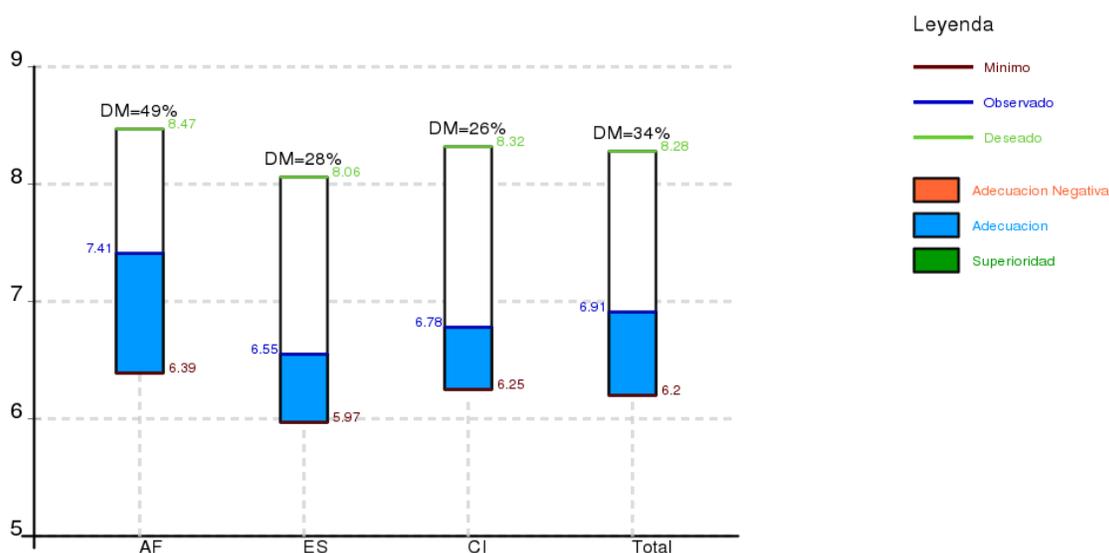
Respecto a su población esta biblioteca es de las que tiene un menor porcentaje de respuesta (1.33%), junto con la del edificio s. Jerónimo (0.93%) y Actividad Física y Bellas Artes (1.49%).

## E. 17. Biblioteca del Centro de Documentación Científica

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



## E. 17. 2. Gráfico de la medición DM Score



## E. 17. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Centro de Documentación Científica						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.39	7.41	8.47	1.02	-1.06	49 %
La Biblio. como Espacio	5.97	6.55	8.06	0.58	-1.51	28 %
Control de la Información	6.25	6.78	8.32	0.53	-1.54	26 %

## E. 17. 4. Comentarios a los resultados

Como se puede observar el servicio, según los usuarios, es adecuado en las tres dimensiones. El *Valor Afectivo del Servicio* (1.02) tiene la mayor adecuación, seguido de la *Biblioteca como Espacio* (0.58) y por último el *Control de la Información* (0.53)

## E. 17. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

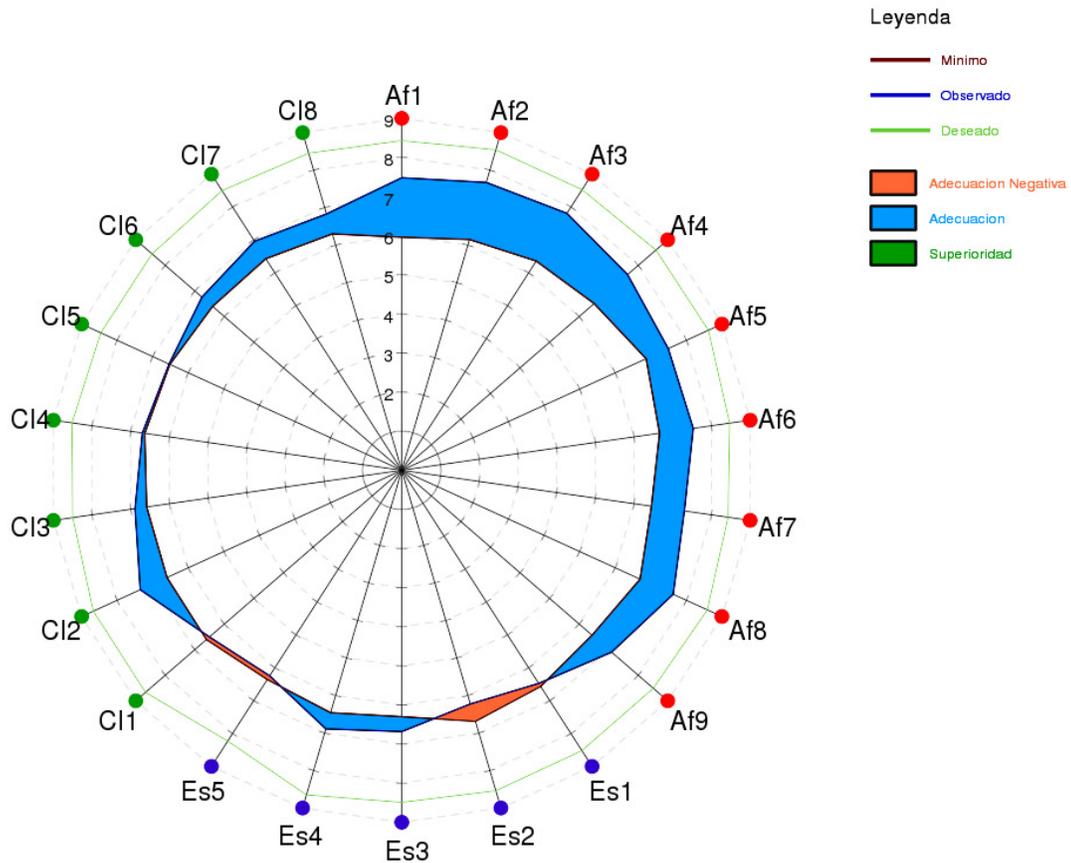
Véase Anexo 1.

## E. 17. 6. Número de encuestas cumplimentadas

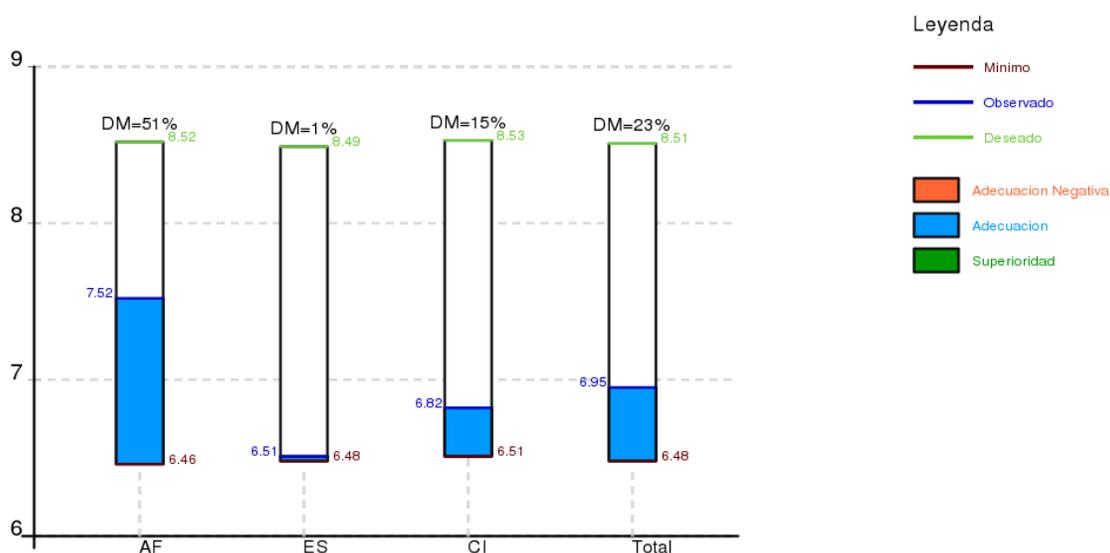
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
14		

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

### E. 18. 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 18. 2. Gráfico de la medición DM Score



### E. 18. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Colegio Máximo						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.46	7.52	8.52	1.06	-1	51 %
La Biblio. como Espacio	6.48	6.51	8.49	0.03	-1.98	1 %
Control de la Información	6.51	6.82	8.53	0.31	-1.71	15 %

### E. 18. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Colegio Máximo (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.83	7.31	8.35	0.49	-1.03	
La Biblio. como Espacio	6.61	6.52	8.29	-0.09	-1.77	
Control de la Información	6.51	6.68	8.03	0.17	-1.35	

### E. 18. 5. Comentarios a los resultados

Como se puede observar el servicio, según los usuarios, es adecuado en las tres dimensiones. El *Valor Afectivo del Servicio* (1.06) tiene la mejor adecuación, le sigue el *Control de la Información* (0.31) y en tercer lugar la *Biblioteca como Espacio* (0.03).

Respecto al estudio anterior esta biblioteca ha mejorado en las tres dimensiones.

### E. 18. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

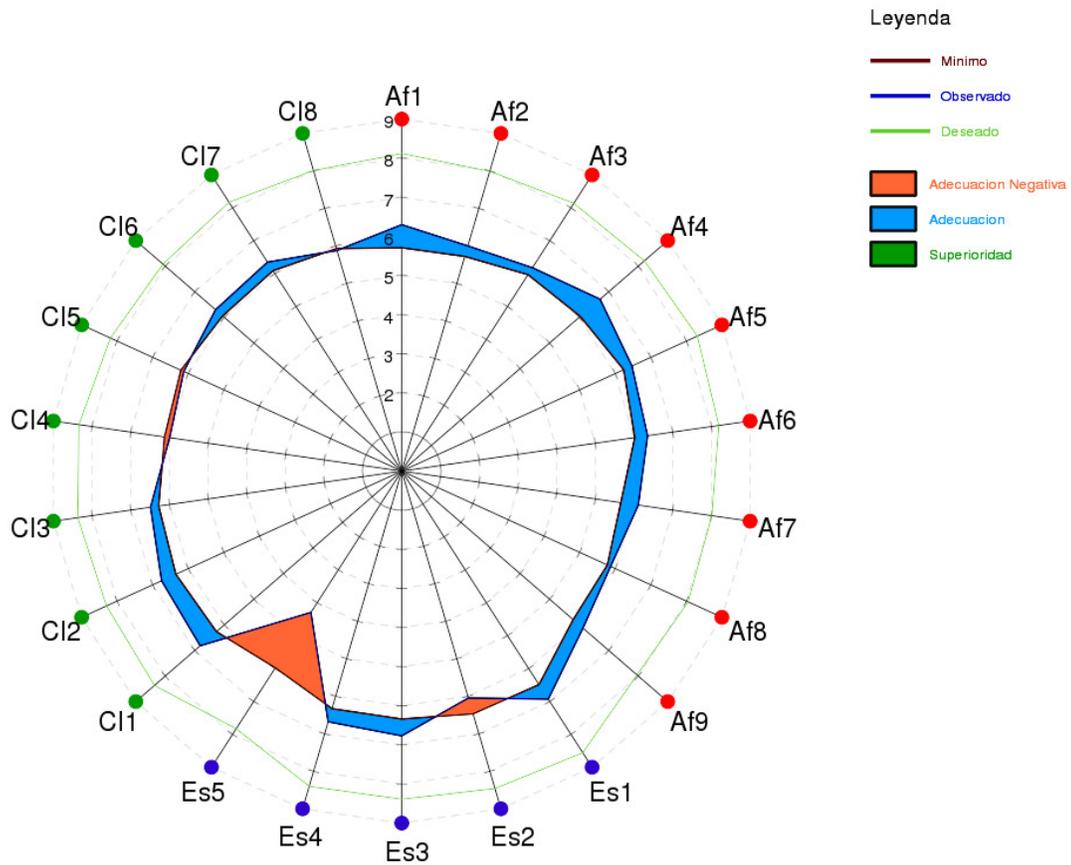
### E. 18. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
52	1.073	4.85

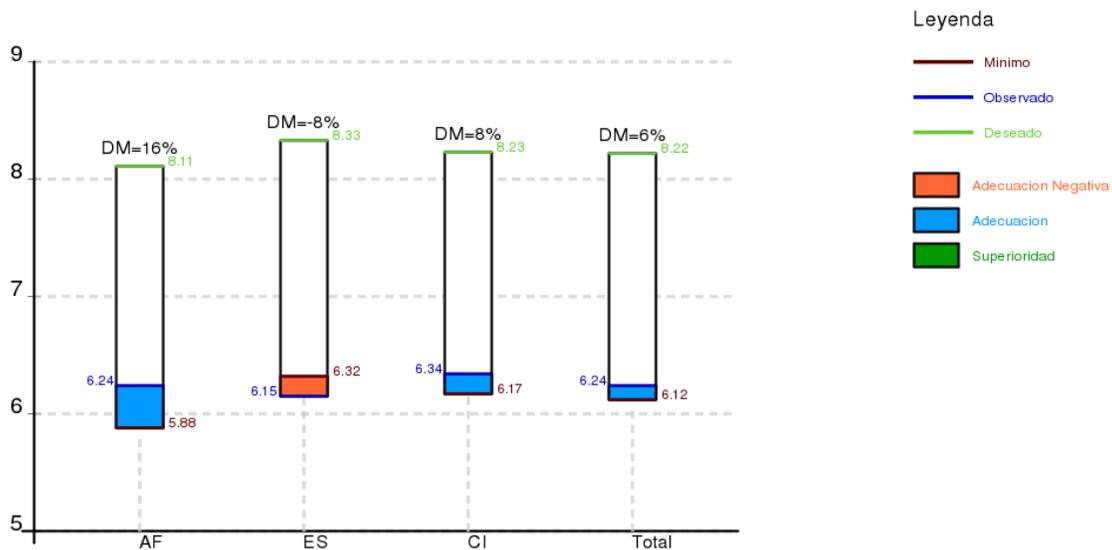
Respecto a su población esta biblioteca es de las que tiene un mayor porcentaje de respuesta (4.85%), junto con la de Informática (15.40%) y Actividad Física y Deportes (5.43%).

## E. 19. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos, Arq. Técnica)

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



### E. 19. 2. Gráfico de la medición DM Score



### E. 19. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Edificio Politécnico						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	5.88	6.24	8.11	0.36	-1.87	16 %
La Biblio. como Espacio	6.32	6.15	8.33	-0.17	-2.18	-8 %
Control de la Información	6.17	6.34	8.23	0.17	-1.89	8 %

### E. 19. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Edificio Politécnico (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.81	6.63	8.18	-0.18	-1.56	
La Biblio. como Espacio	6.94	6.99	8.37	0.05	-1.38	
Control de la Información	6.31	6.32	7.93	0.01	-1.62	

### **E. 19. 5. Comentarios a los resultados**

Como se observa solo una de las tres grandes dimensiones en que se agrupa la encuesta aparece como negativa: La *Biblioteca como Espacio* (-0.17). Las otras dos son adecuadas para los usuarios, el *Valor Afectivo del Servicio* (0.36)., y el *Control de la Información* (0.17).

### **E. 19. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

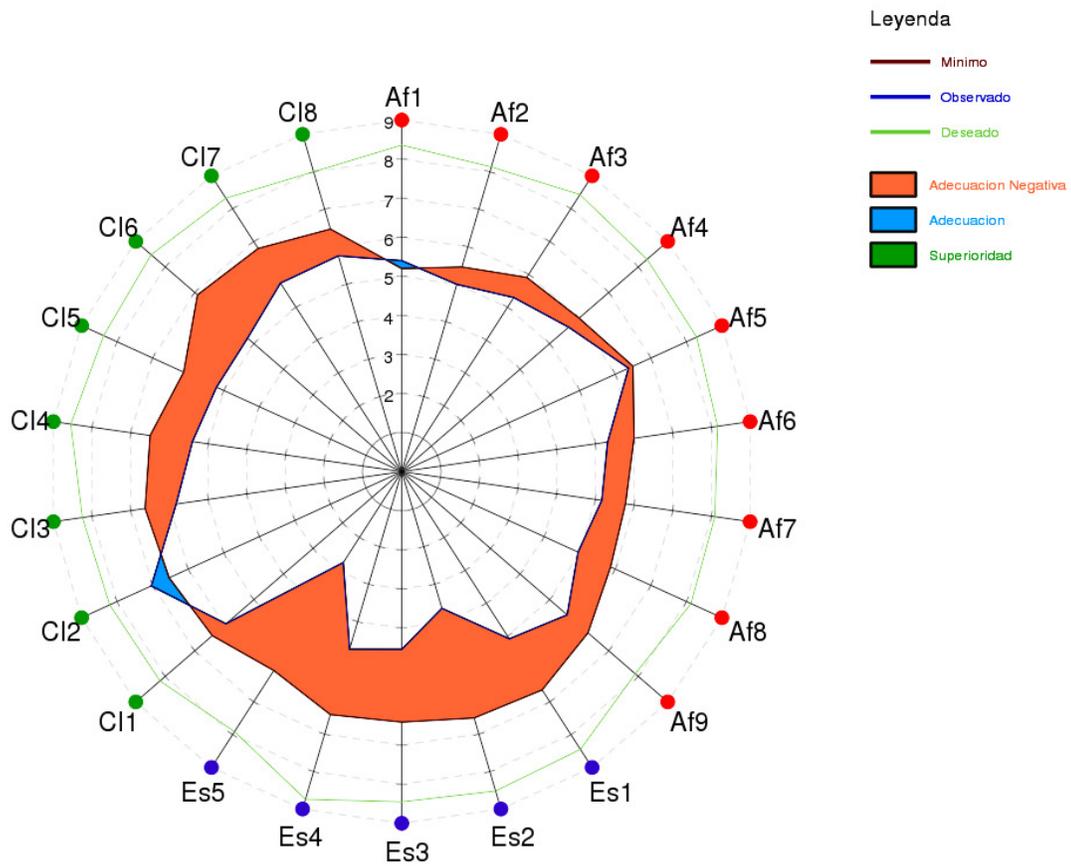
Véase Anexo 1.

### **E. 19. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

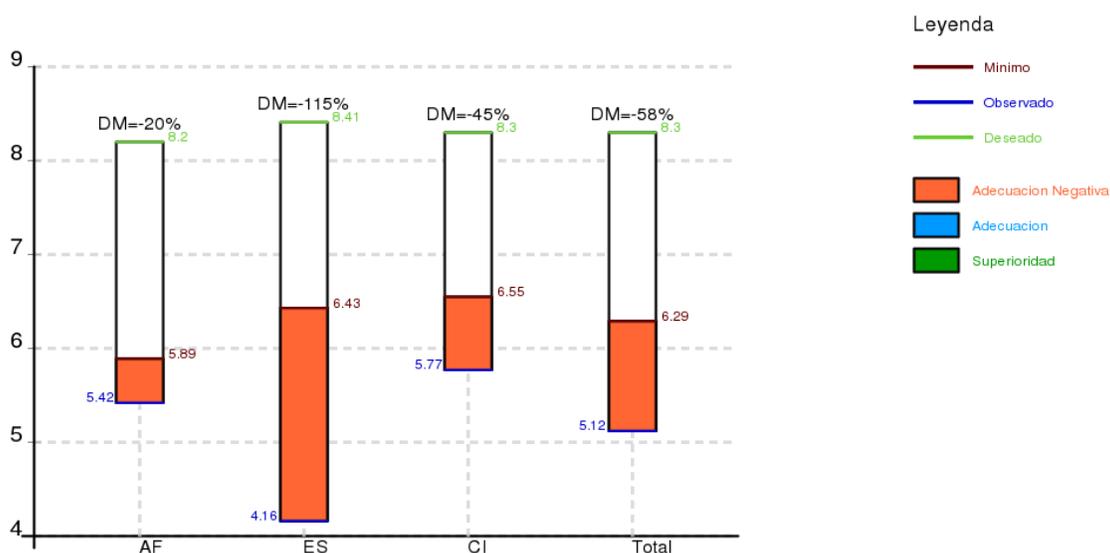
<b>No. de encuestas contestadas</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
108	6.209	1.74

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

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



## E. 20. 2. Gráfico de la medición DM Score



## E. 20. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca Edificio s. Jerónimo						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	5.89	5.42	8.2	-0.47	-2.78	-20 %
La Biblio. como Espacio	6.43	4.16	8.41	-2.27	-4.25	-115 %
Control de la Información	6.55	5.77	8.3	-0.78	-2.53	-45 %

## E. 20. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca Edificio s. Jerónimo (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.60	7.55	8.41	-0.06	-0.86	
La Biblio. como Espacio	6.74	5.13	8.50	-1.62	-3.38	
Control de la Información	7.02	6.02	8.24	-1.00	-2.22	

## E. 20. 5. Comentarios a los resultados

Como se observa los tres servicios aparecen como inadecuados. La máxima inadecuación se produce en la *Biblioteca como Espacio* (-2.27), también aparece como inadecuado el *Control de la Información* (-0.78), y el *Valor Afectivo del Servicio* (-0.47).

El DM Score del espacio (-115%) es especialmente negativo, sin duda el más alto de todo el estudio. Lo que nos viene a mostrar la alta insatisfacción que tienen con esta dimensión.

## E. 20. 6 Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

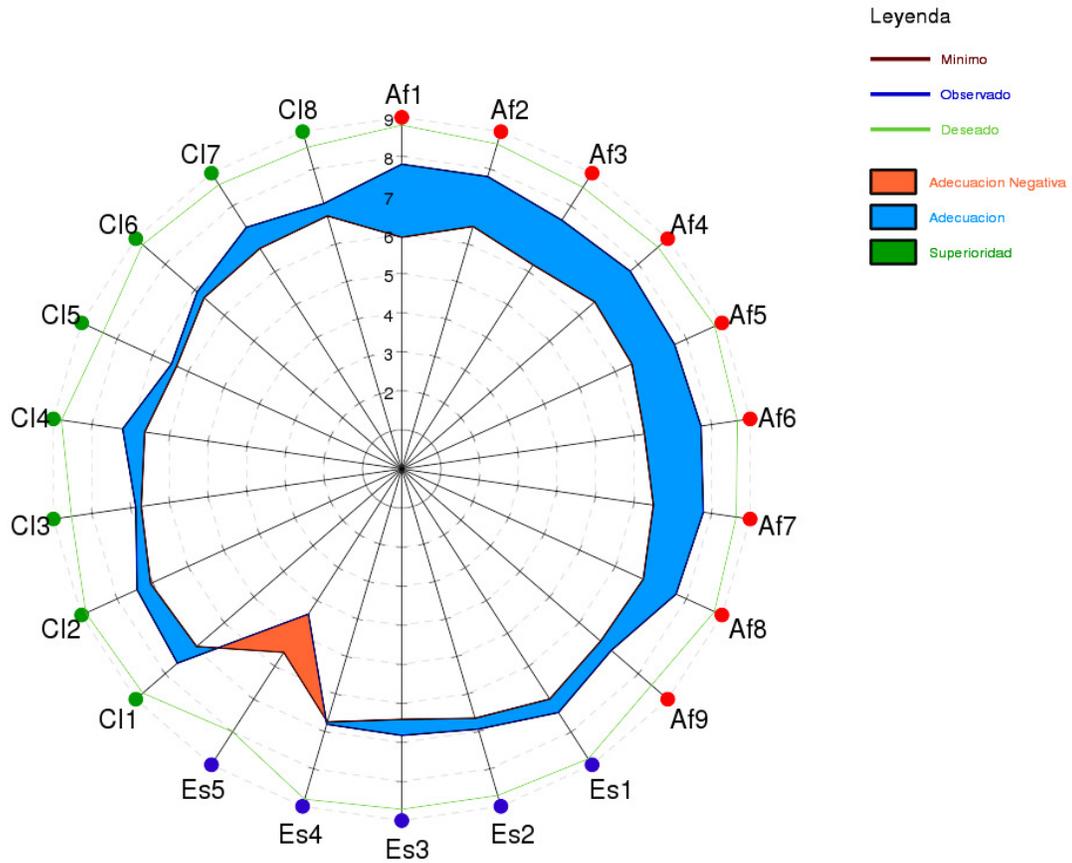
Véase Anexo 1.

## E. 20. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

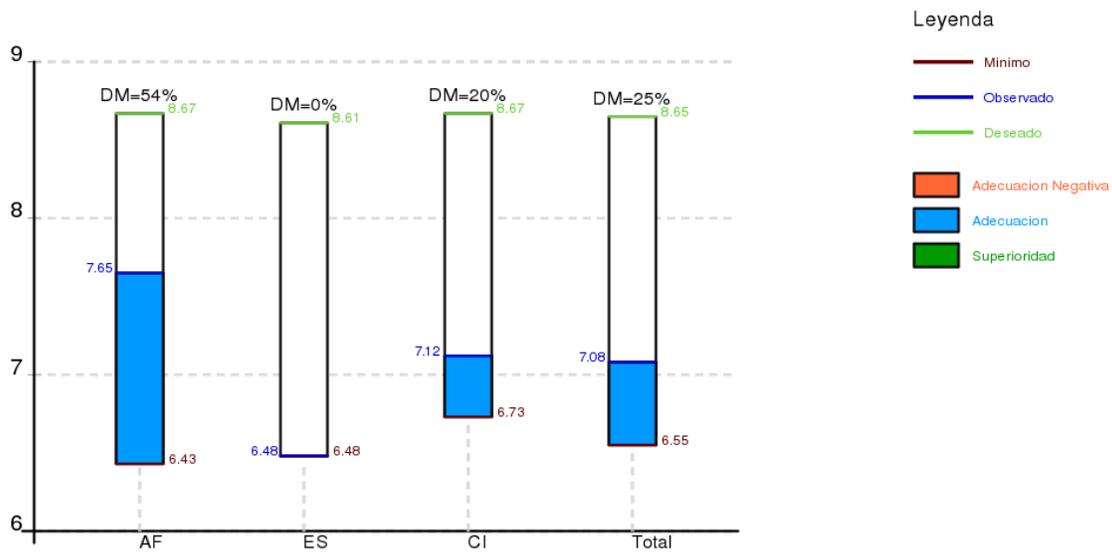
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
26	2.799	0.93

## E. 21. Biblioteca del Hospital Real

### E. 21 1. Gráfico de los resultados de la encuesta



### E. 21. 2. Gráfico de la medición DM Score



### E. 21. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

UGR – Biblioteca del Hospital Real						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6.43	7.65	8.67	1.22	-1.02	54 %
La Biblio. como Espacio	6.48	6.48	8.61	0	-2.13	0 %
Control de la Información	6.73	7.12	8.67	0.39	-1.55	20 %

### E. 21. 4. Tabla con los resultados de las tres dimensiones (2007)

UGR – Biblioteca del Hospital Real (2007)						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	5.19	5.50	8.29	0.31	-2.79	
La Biblio. como Espacio	6.34	5.99	8.18	-0.35	-2.19	
Control de la Información	5.98	6.31	7.84	0.33	-1.53	

### **E. 21. 5. Comentarios a los resultados**

Las tres dimensiones aparecen como adecuadas. El *Valor Afectivo del Servicio* (1.22) tiene la adecuación más alta, le sigue el *Control de la Información* (0.39) y por último la Biblioteca como Espacio (0) está justo en la adecuación..

### **E. 21. 6. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas**

Véase Anexo 1.

### **E. 21. 7. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población**

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
21		