



ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2012)

Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)

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



Granada, Marzo 2013

Grupo de investigación SECABA

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

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

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

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

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

Los componentes del grupo son:

Dr. Enrique Herrera-Viedma.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Sergio Alonso Burgos.	(Departamento de Lenguajes y S. I. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Carlos Porcel Gallego.	(Departamento de Computación, UJA)
Dr. Antonio A. Ruiz Rodríguez	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Fco. Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de ISSI. UNED)
Belén Ávila Fernández.	(Facultad de Documentación. UGR)
Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
M ^a Angeles Martínez Sánchez	(Facultad de Documentación. UGR)
Juan Antonio Morente Molinera	(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 (2012)**

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

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

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

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

A. 2. Elección de la encuesta

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

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

A. 3. LibQual

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

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

Los Objetivos de Libqual [2006 a] son:

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

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

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

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

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

A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta

Valor Afectivo del servicio:

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

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

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

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

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

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

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

La Biblioteca como Espacio:

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

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

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

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

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

Control de la Información:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Ficha Técnica

Número Total de Encuestas Contestadas:

Total Encuestas
2441

Total Encuestas Por Tipo de Usuario:

Tipo Usuario	Total Encuestas	%
Alumnos de grado y de primer ciclo (U. 1)	1021	41,8
Alumnos de segundo ciclo (U. 2)	787	32,2
Alumnos de tercer ciclo (U. 3)	195	8
PAS (U. 4)	143	5,58
PDI (U. 5)	206	5,8
Personal de la biblioteca (U. 6)	22	0,9
Usuarios externos (U. 7)	66	2,7
Total	2441	100

Total Encuestas Por Biblioteca:

Biblioteca	Total Encuestas	%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones (B. 1)	162	6,6
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura (B. 2)	44	1,8
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes (B. 3)	54	2,2
Biblioteca de la Facultad de Ciencias (B. 4)	237	9,7
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (B. 5)	411	16,8
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación (B. 6)	228	9,3
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (B. 7)	205	8,4
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (B. 8)	77	3,15
Biblioteca de la Facultad de Derecho (B. 9)	118	4,83
Biblioteca de la Facultad de Farmacia (B. 10)	72	2,9
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (B. 11)	243	10
Biblioteca de la Facultad de Psicología (B. 12)	100	9,9
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes (B. 13)	68	3,56
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria) (B. 14)	87	4,92
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta (B. 15)	27	1,1
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla (B. 16)	11	0,45
Biblioteca del Centro de Documentación Científica (B. 17)	11	0,45
Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía- Documentación y Odontología) (B. 18)	91	3,72
Biblioteca del Edificio Politécnico (I.Caminos y Arq. Técnica) (B. 19)	111	2,7
Biblioteca del Edificio San Jerónimo(E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social) (B. 20)	45	4,54
Biblioteca del Hospital Real (B. 21)	38	1,55
TOTAL	2441	100,00

Total Encuestas Por Sexo:

Sexo	Total Encuestas	Porcentaje
Hombre (S. 1)	1212	49,65
Mujer (S. 2)	1228	50,35
TOTAL	2441	100

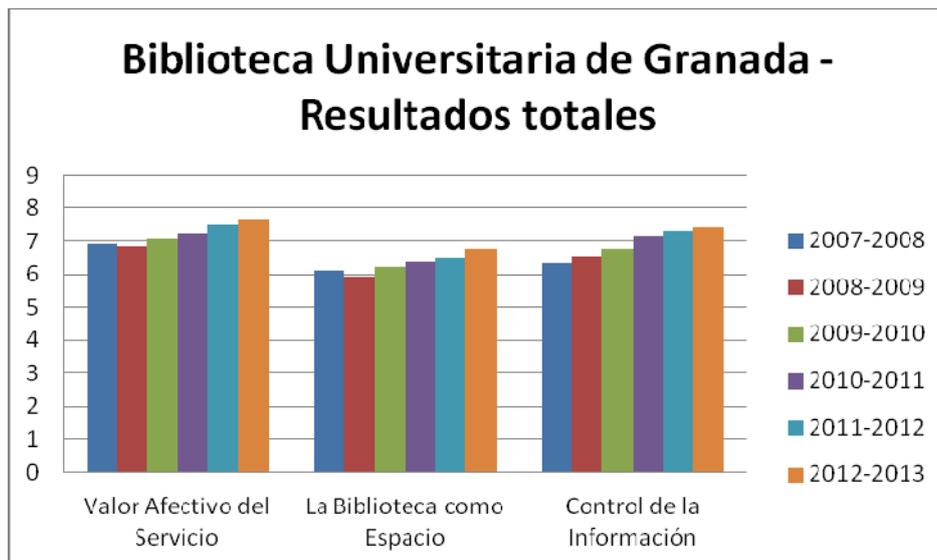
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada

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

Biblioteca Universidad de Granada – Resultados Totales		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.66	1.58
La Biblio. como Espacio	6.77	2.1
Control de la Información	7.42	1.73

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

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA – RESULTADOS TOTALES						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	6,90	6,82	7,04	7,26	7,51	7,66
La Biblioteca Como Espacio	6,12	5,92	6,23	6,38	6,5	6,77
Control de la Información	6,35	6,54	6,76	7,14	7,34	7,42



Como podemos observar las tres dimensiones han mejorado en los años estudiados, y para 2012-2013 los resultados son mejores que para los años anteriores. Luego los resultados son buenos, se mejora para todos los años y para las tres dimensiones.

La mejor puntuación se obtiene para el Valor Afectivo del servicio (7.66) y la más baja para los espacios que ofertan las bibliotecas. Esta puntuación suele ser siempre la más baja de todas las que recibe la biblioteca, por tanto es donde los usuarios son más críticos y están más insatisfechos.

El Control de la Información obtiene un 7.42, al ser la máxima nota posible un 9, la puntuación obtenida es buena. Esto quiere decir que los usuarios están bastante satisfechos con todo lo relacionado con los servicios de información que suministra la biblioteca.

D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.59	1.62
La Biblio. como Espacio	6.88	2.04
Control de la Información	7.43	1.79

D. 2. Estudiantes de segundo ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.57	1.63
La Biblio. como Espacio	6.51	2.15
Control de la Información	7.35	1.74

D. 3. Estudiantes de tercer ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.66	1.51
La Biblio. como Espacio	6.67	2.08
Control de la Información	7.33	1.7

D. 4. Personal de administración y servicios

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.92	1.34
La Biblio. como Espacio	7.14	1.92
Control de la Información	7.67	1.41

D. 5. Personal Docente e Investigador

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.18	1.28
La Biblio. como Espacio	7.07	2.17
Control de la Información	7.62	1.53

D. 6. Personal de la Biblioteca

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.31	1.04
La Biblio. como Espacio	6.8	2.22
Control de la Información	8.08	1.33

D. 7. Usuario Externos

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.43	1.56
La Biblio. como Espacio	6.6	2.19
Control de la Información	7.14	1.66

E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas

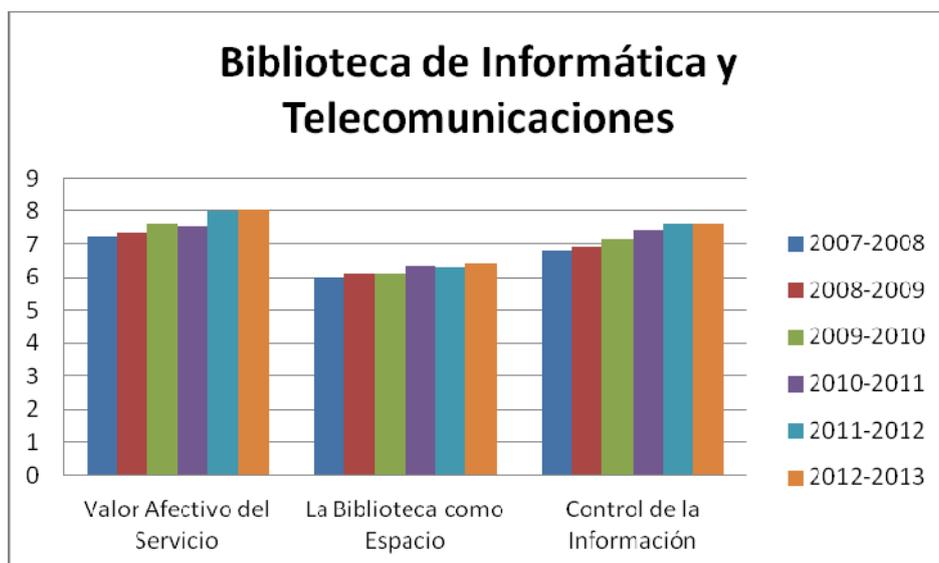
E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.03	1.18
La Biblio. como Espacio	6.43	1.89
Control de la Información	7.62	1.61

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

BIBLIOTECA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	7,26	7,36	7,62	7,56	7,99	8,03
La Biblioteca Como Espacio	6,01	6,1	6,11	6,34	6,29	6,43
Control de la Información	6,80	6,9	7,12	7,42	7,64	7,62



Como vemos la mejor puntuación es para el Valor Afectivo (8.03) y la segunda para el Control de la Información (7.62). El Control de la Información ha mejorado desde el primer estudio, pasando de 6.9 a 7.62. El espacio sigue siendo la valoración más baja (6.43), aunque ha mejorado algo respecto al estudio anterior.

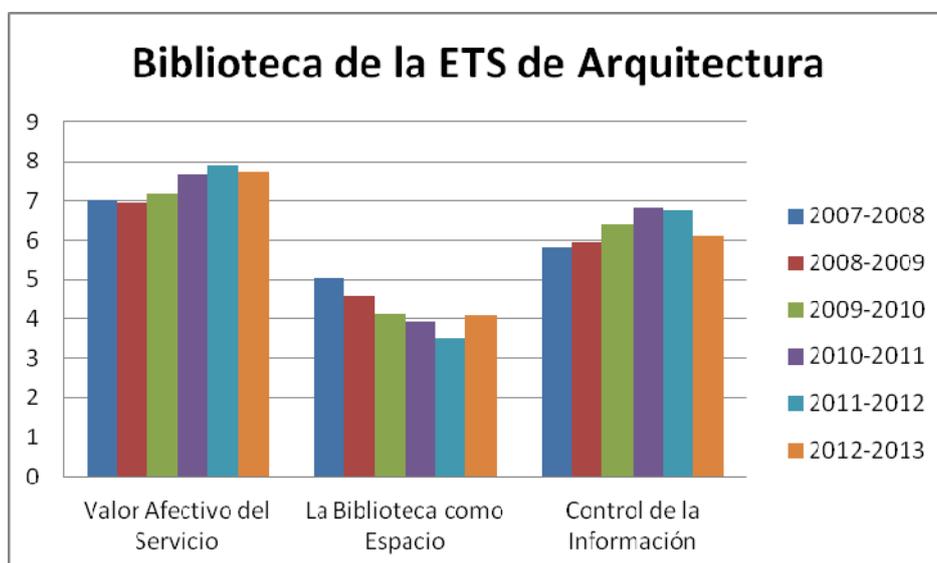
E. 2. Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.73	1.36
La Biblio. como Espacio	4.1	2.47
Control de la Información	6.47	2.2

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

BIBLIOTECA DE LA ETS DE ARQUITECTURA						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	7,04	6,98	7,2	7,65	7,9	7,73
La Biblioteca Como Espacio	5,03	4,6	4,12	3,93	3,53	4,1
Control de la Información	5,83	5,95	6,41	6,84	6,73	6,47



Como vemos la puntuación de Valor Afectivo (7.73) es muy buena, esta biblioteca es muy apreciada por sus usuarios, además mejora en los sucesivos estudios.

Como se ve la gran insatisfacción de los usuarios de esta biblioteca es el espacio (4.1), en los tres estudios hechos esta nota ha ido empeorando bajando de 4.6 a 3.53 aunque mejorando en este a 4.1. Sin duda esta gran insatisfacción con el espacio debería ser uno de los puntos prioritarios a atender.

El Control de la Información ha mejorado, pasando de 5.95 a 6.47. Sin embargo, el año pasado y el anterior tenía un valor algo superior.

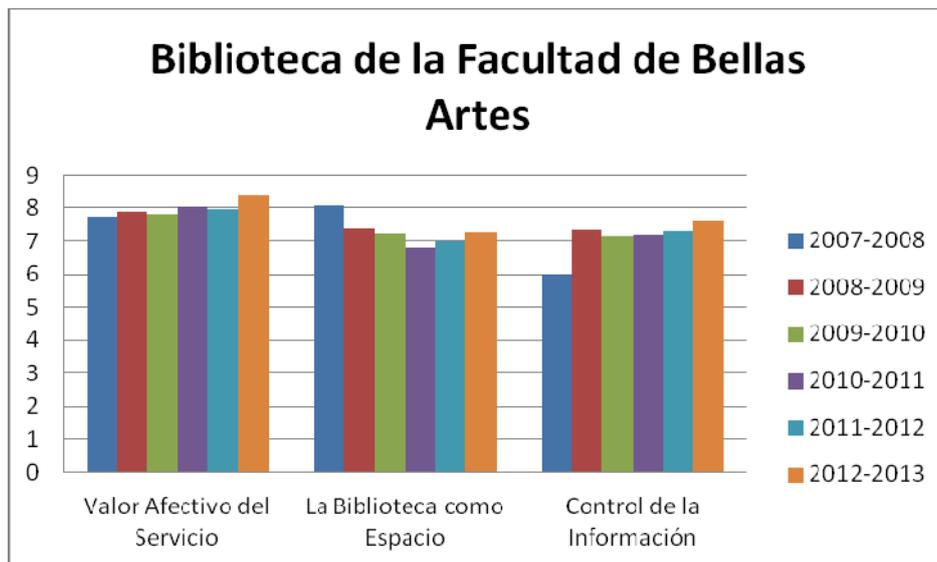
E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.37	1.18
La Biblio. como Espacio	7.27	1.86
Control de la Información	7.63	1.71

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE BELLAS ARTES						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	7,72	7,87	7,8	8,02	7,96	8,37
La Biblioteca Como Espacio	8,06	7,41	7,24	6,78	6,99	7,27
Control de la Información	6,00	7,36	7,13	7,22	7,33	7,63



Como vemos esta biblioteca obtiene muy buenos resultados. En Valor Afectivo (8.37) está muy cerca del máximo, que sería 9. En el Control de la Información también consigue una buena valoración. En el espacio que oferta la biblioteca (7.27) obtiene una buena puntuación, lo que podría servir como modelo de espacio para otras bibliotecas que consiguen una baja puntuación.

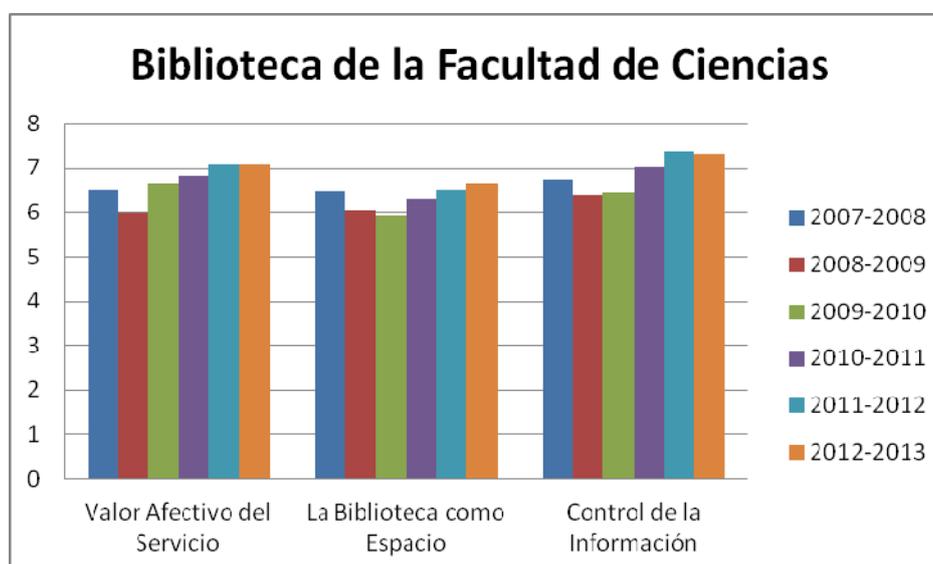
E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.08	1.96
La Biblio. como Espacio	6.64	1.99
Control de la Información	7.31	1.76

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	6,50	6	6,65	6,81	7,08	7,08
La Biblioteca Como Espacio	6,46	6,04	5,9	6,3	6,51	6,64
Control de la Información	6,73	6,38	6,44	7,03	7,37	7,31



Los resultados de esta biblioteca son buenos y además mejora respecto a los estudios anteriores en la dimensión de la Biblioteca como espacio.

La valoración más alta la encontramos en el Control de la Información (7.31) cuando lo normal es que la mejor puntuada sea para el Valor Afectivo. El espacio tiene una buena puntuación (6.64).

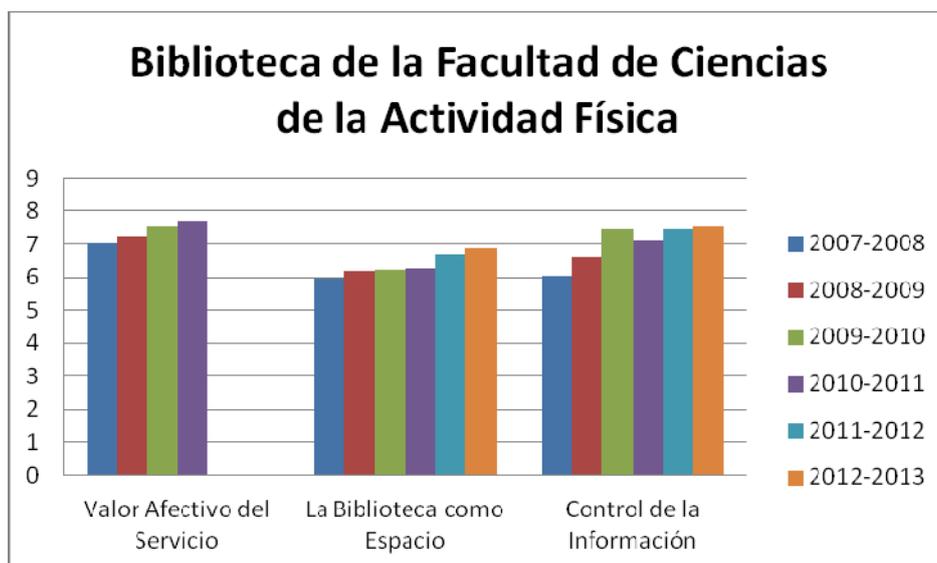
E. 5. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.08	1.1
La Biblio. como Espacio	6.86	1.77
Control de la Información	7.53	1.5

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FISICA						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	7,03	7,24	7,54	7,68	8.02	8.08
La Biblioteca Como Espacio	5,96	6,2	6,24	6,25	6,68	6,86
Control de la Información	6,03	6,61	7,48	7,1	7,47	7,53



Los resultados de esta biblioteca son buenos, la valoración más alta la consigue en el Valor Afectivo (8.08).

El espacio, que como vemos es el problema de algunas de las bibliotecas de la Universidad aquí obtiene una buena puntuación (6.86).

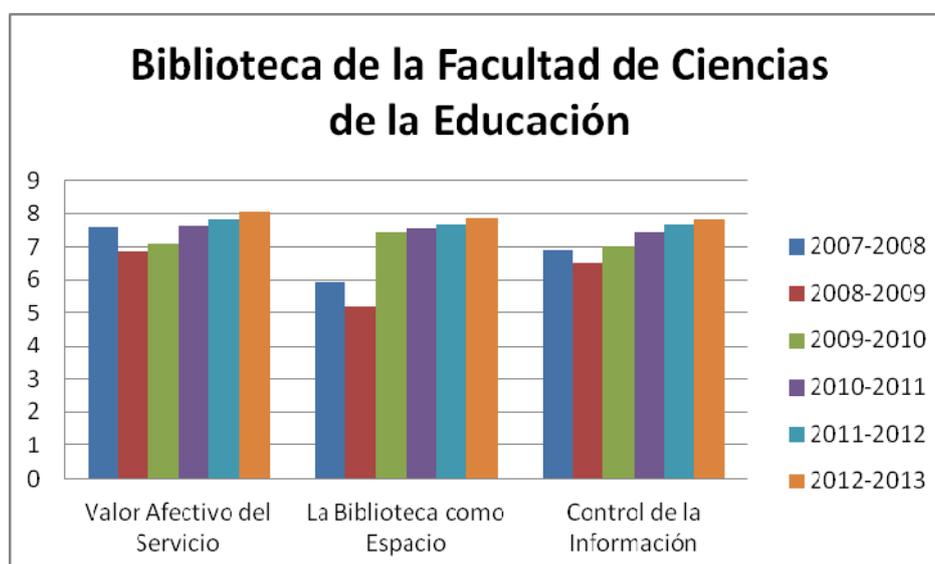
E. 6. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.06	1.28
La Biblio. como Espacio	7.85	1.46
Control de la Información	7.82	1.42

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	7,59	6,87	7,08	7,64	7,82	8,06
La Biblioteca Como Espacio	5,94	5,2	7,44	7,53	7,67	7,85
Control de la Información	6,92	6,49	7,02	7,43	7,65	7,82



Los resultados de esta biblioteca son muy buenos. Respecto a los estudios anteriores mejora en las tres dimensiones, una buena trayectoria se observa en esta biblioteca. La nota más alta es el Valor Afectivo (8.06). En el espacio que oferta la biblioteca consigue 7.85 puntos, una de las valoraciones más altas de todas las bibliotecas, luego es un modelo de buenas prácticas para otras bibliotecas.

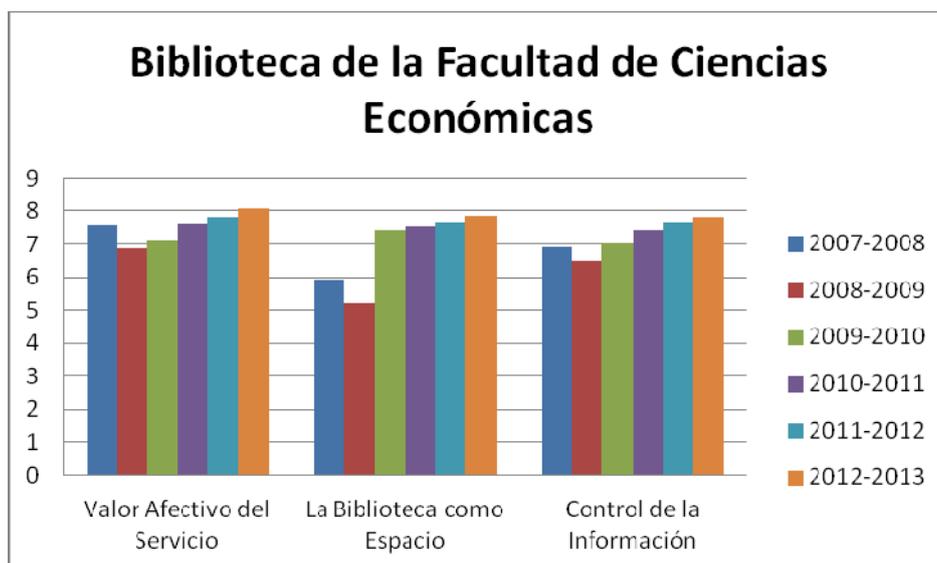
E. 7. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.27	1.54
La Biblio. como Espacio	7.05	1.69
Control de la Información	7.4	1.69

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	6,54	6,31	6,47	6,88	6,84	7,27
La Biblioteca Como Espacio	6,22	5,45	6,33	6,39	6,84	7,05
Control de la Información	6,33	6,13	6,46	7,3	7,36	7,4



En las tres dimensiones obtiene una buena puntuación, respecto a los estudios anteriores mejora en todos los frentes.

Es de las pocas bibliotecas que obtiene mejor puntuación en el Control de la Información (7.4), que en el Valor Afectivo (7.27).

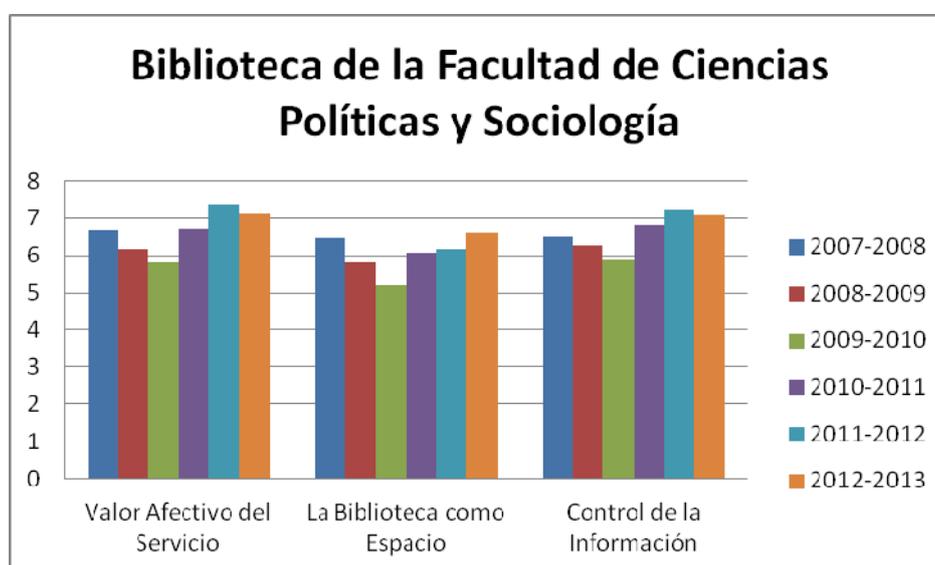
E. 8. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.15	1.8
La Biblio. como Espacio	6.62	2.21
Control de la Información	7.1	1.98

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIOLOGIA						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	6,69	6,19	5,79	6,72	7,39	7,15
La Biblioteca Como Espacio	6,48	5,8	5,19	6,06	6,18	6,62
Control de la Información	6,50	6,27	5,89	6,8	7,24	7,1



Esta biblioteca empeora en dos dimensiones respecto a los estudios anteriores. Peor resultado en Valor Afectivo (7.15) que en Control de la Información (7.1).

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

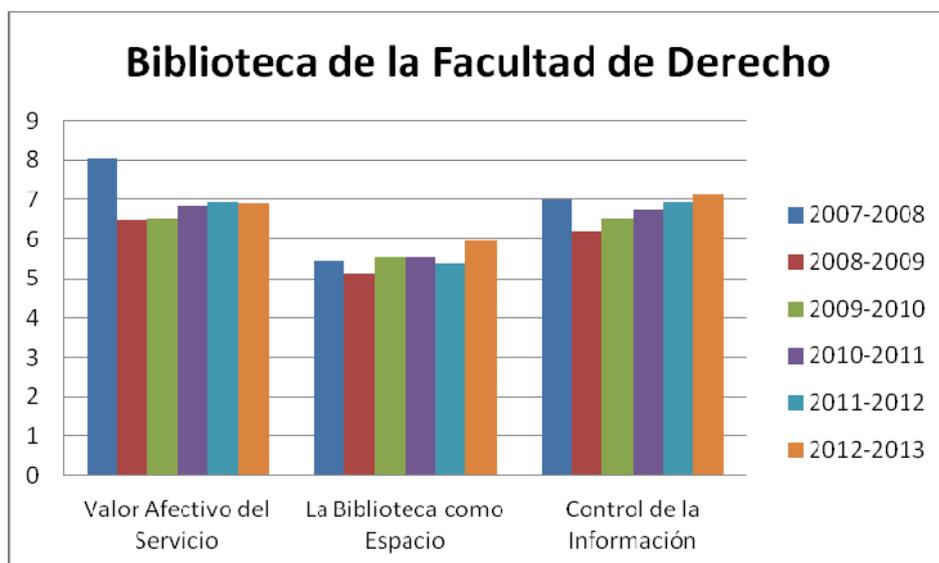
E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6.89	2.05
La Biblio. como Espacio	5.95	2.44
Control de la Información	7.13	1.99

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	8,05	6,49	6,53	6,84	6,93	6,89
La Biblioteca Como Espacio	5,45	5,13	5,55	5,53	5,38	5,95
Control de la Información	7,01	6,22	6,52	6,76	6,94	7,13



En la dimensión de Control de la Información ha mejorado en los distintos estudios realizados.

En el espacio ha mejorado sensiblemente.

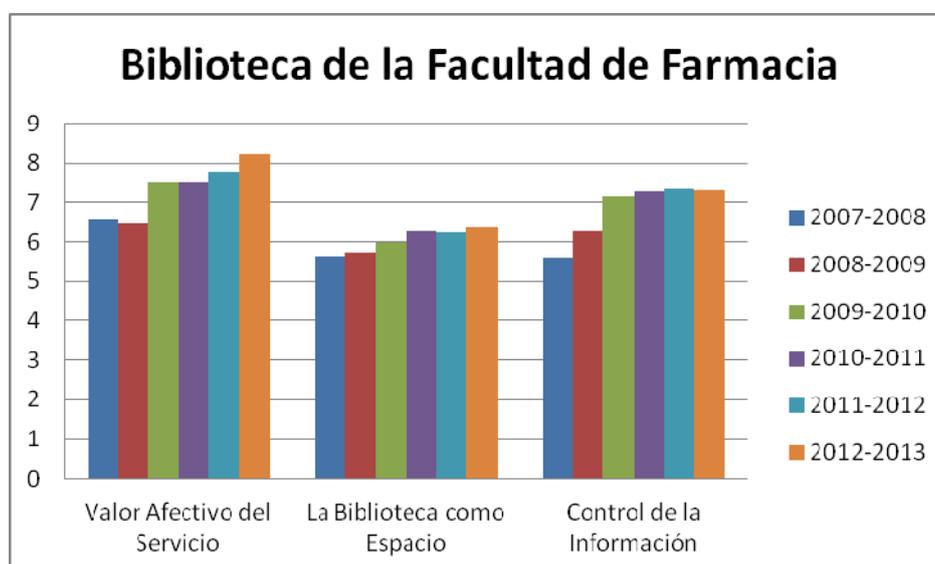
E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.23	1.08
La Biblio. como Espacio	6.36	2.17
Control de la Información	7.32	1.88

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FARMACIA						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	6,57	6,47	7,51	7,49	7,75	8,23
La Biblioteca Como Espacio	5,65	5,73	5,98	6,26	6,23	6,36
Control de la Información	5,60	6,27	7,17	7,27	7,35	7,32



Los resultados de esta biblioteca son buenos, en las tres dimensiones obtiene un buena valoración. Mejor puntuación en Valor Afectivo (8.23) y la más baja en el espacio (6.36).

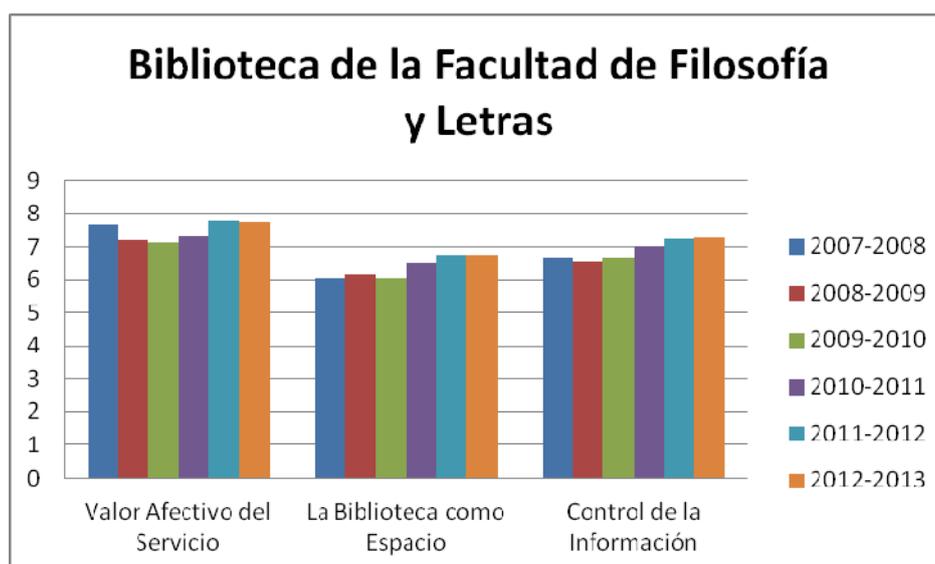
E. 11. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

E. 11. 1. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.72	1.51
La Biblio. como Espacio	6.74	2.1
Control de la Información	7.29	1.77

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	7,67	7,2	7,14	7,33	7,77	7,72
La Biblioteca Como Espacio	6,04	6,15	6,03	6,5	6,76	6,74
Control de la Información	6,67	6,53	6,67	7,02	7,26	7,29



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

El mejor resultado en el Valor Afectivo (7.72), el más bajo en el espacio (7.29).

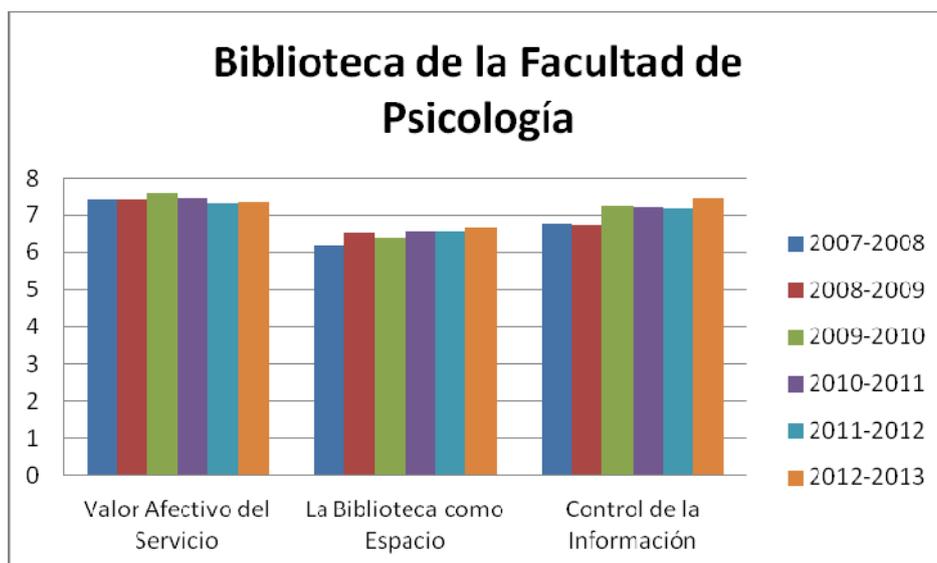
E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.34	1.73
La Biblio. como Espacio	6.67	2.18
Control de la Información	7.45	1.68

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	7,41	7,4	7,58	7,43	7,3	7,34
La Biblioteca Como Espacio	6,19	6,54	6,36	6,58	6,59	6,67
Control de la Información	6,77	6,74	7,24	7,22	7,18	7,45



Las tres dimensiones obtienen buenos resultados. Respecto a estudios anteriores sólo se observa progreso en el Control de la Información.

La mejor puntuación en el Control de la Información (7.45) y la más baja en el espacio (6.67).

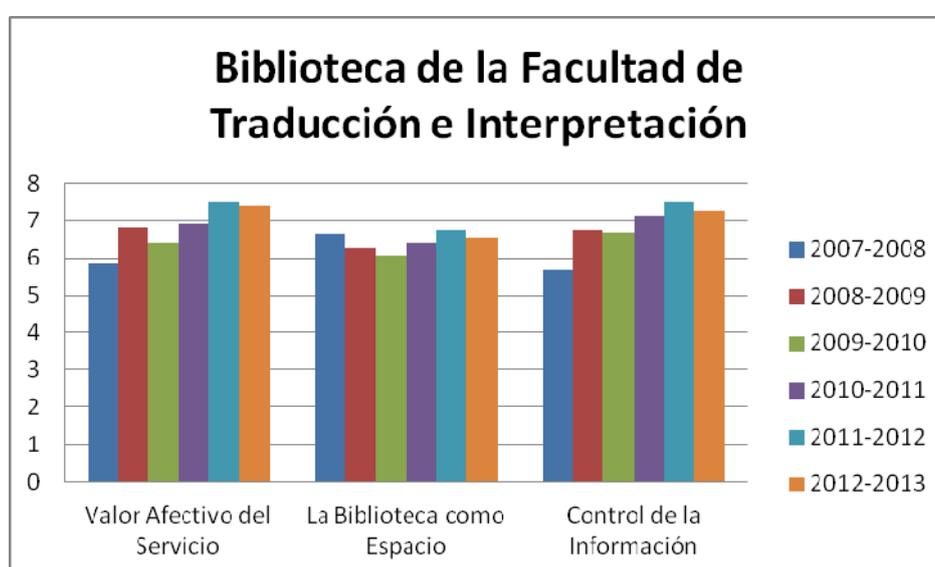
E. 13. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.42	1.62
La Biblio. como Espacio	6.53	2.08
Control de la Información	7.29	1.74

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE TRADUCCION E INTERPRETACION						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	5,88	6,81	6,42	6,92	7,51	7,42
La Biblioteca Como Espacio	6,63	6,27	6,07	6,41	6,75	6,53
Control de la Información	5,66	6,74	6,66	7,14	7,5	7,29



Respecto a los estudios anteriores mejora. El mejor resultado en el Valor Afectivo del Servicio y Control de la Información (7.42 y 7.29 respectivamente), el más bajo, como viene siendo habitual en todas las bibliotecas vistas, en el espacio (6.53).

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

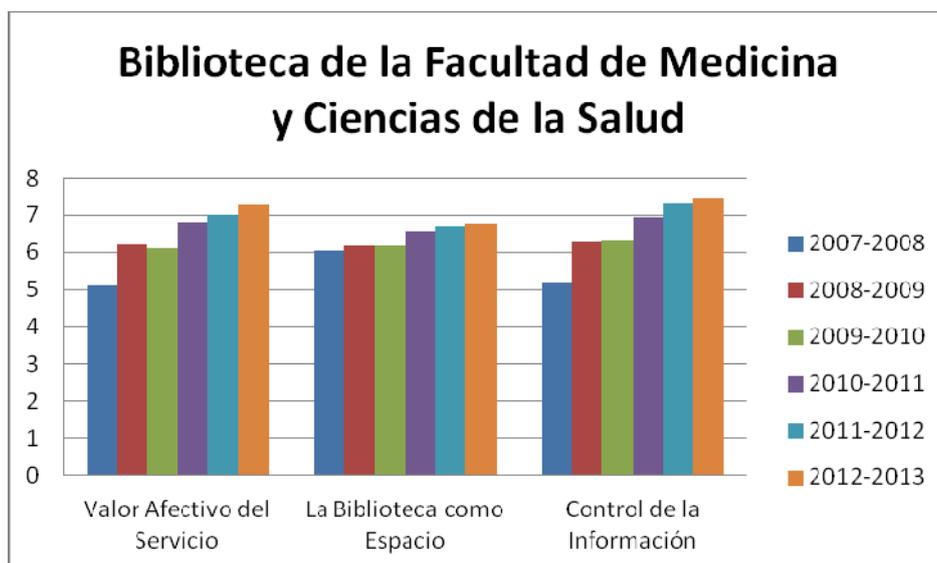
E. 14. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.28	1.69
La Biblio. como Espacio	6.76	1.88
Control de la Información	7.44	1.69

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	5,11	6,22	6,12	6,82	7	7,28
La Biblioteca Como Espacio	6,05	6,18	6,18	6,58	6,7	6,76
Control de la Información	5,21	6,26	6,32	6,93	7,31	7,44



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

La mejor valoración en el Control de la Información (7.44), la dimensión con menos valoración el espacio (6.76).

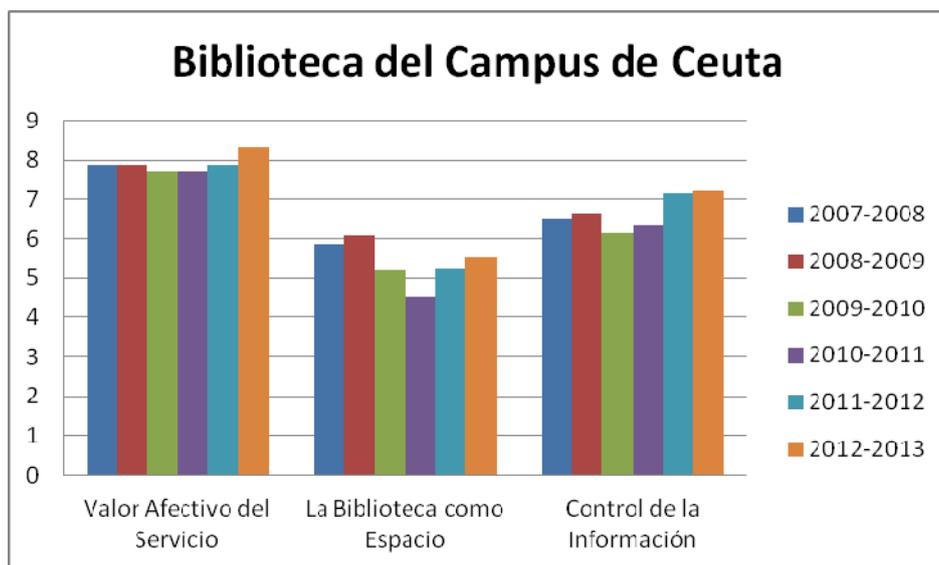
E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.34	1.35
La Biblio. como Espacio	5.55	2.54
Control de la Información	7.23	1.97

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

BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE CEUTA						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	7,88	7,87	7,71	7,74	7,88	8,34
La Biblioteca Como Espacio	5,86	6,07	5,19	4,54	5,24	5,55
Control de la Información	6,50	6,65	6,13	6,33	7,15	7,23



Esta biblioteca muestra un claro problema en el espacio, tiene una valoración muy baja (5.55), junto con la biblioteca de Arquitectura (4.1) es de las puntuaciones más bajas en espacio.

El problema se agudiza si vemos que desde el primer estudio la puntuación que obtiene en el espacio ha ido bajando.

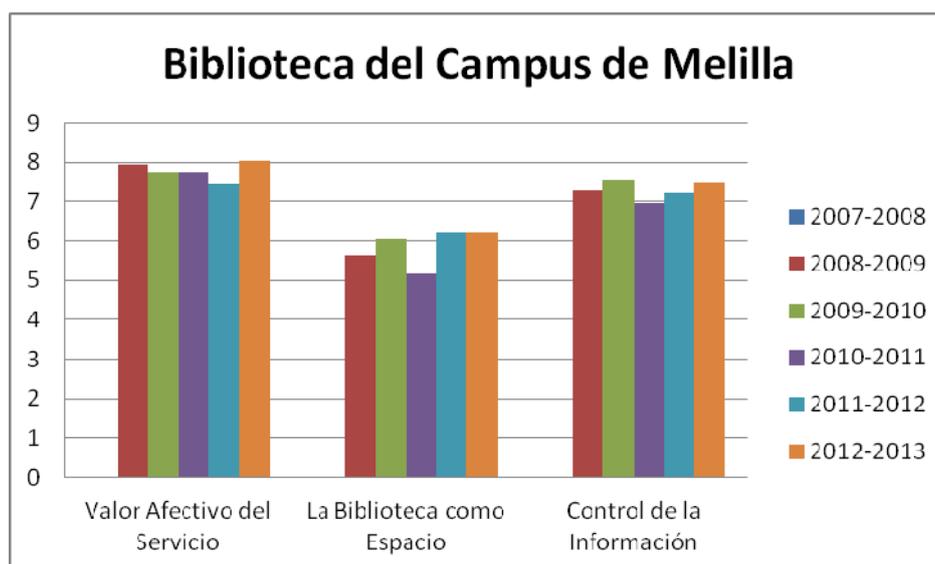
E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.05	0.98
La Biblio. como Espacio	6.2	2.08
Control de la Información	7.48	1.84

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

BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE MELILLA						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio		7,96	7,75	7,77	7,45	8,05
La Biblioteca Como Espacio		5,63	6,05	5,15	6,2	6,2
Control de la Información		7,29	7,55	6,97	7,22	7,48



Buena puntuación en Valor Afectivo (8.05), la valoración del espacio es baja (6.2). No se observa una tendencia de mejora en el transcurso de los años, más bien diríamos que muestra cierto estancamiento.

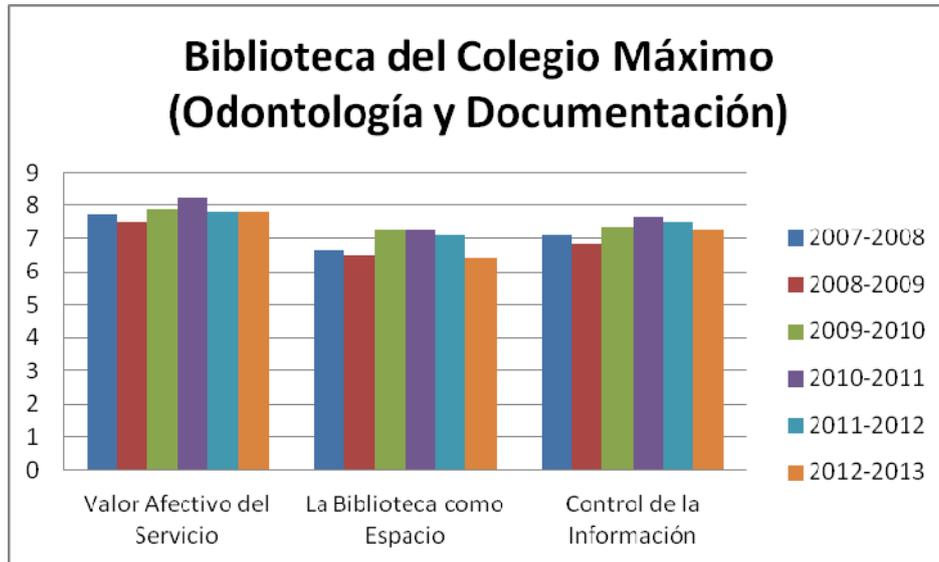
E. 17. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.81	1.23
La Biblio. como Espacio	6.42	2.03
Control de la Información	7.25	1.91

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

BIBLIOTECA DEL COLEGIO MAXIMO (ODONTOLOGIA, COMUNICACIÓN)						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	7,74	7,52	7,88	8,24	7,83	7,81
La Biblioteca Como Espacio	6,63	6,51	7,23	7,27	7,1	6,42
Control de la Información	7,11	6,82	7,36	7,67	7,52	7,25



Una puntuación en Valor Afectivo excelente (7.81). Las tres dimensiones están bien valoradas.

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

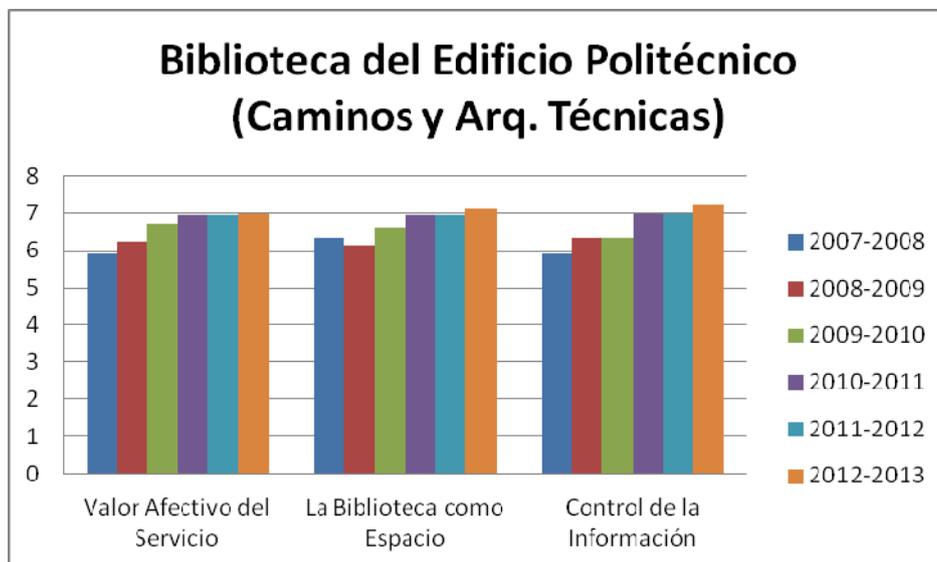
E. 18. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos y Arq. Técnica)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	6.99	1.81
La Biblio. como Espacio	7.12	1.9
Control de la Información	7.24	1.8

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

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO POLITECNICO (CAMINOS Y ARQ. TECNICA)						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	5,89	6,24	6,71	6,95	6,95	6,99
La Biblioteca Como Espacio	6,35	6,15	6,61	6,96	6,96	7,12
Control de la Información	5,89	6,34	6,34	6,98	6,98	7,24



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

Las tres dimensiones muestran una valoración muy parecida.

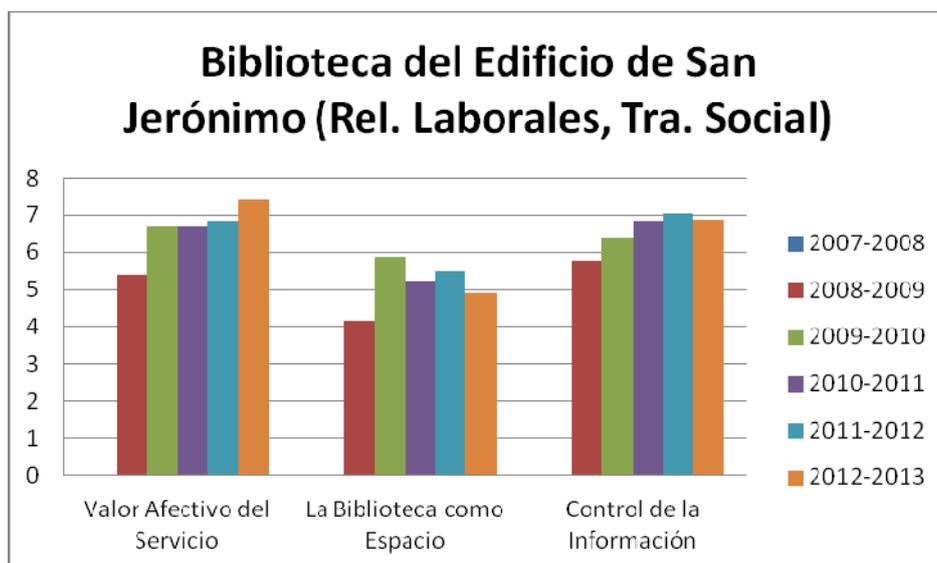
E. 19. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.41	1.73
La Biblio. como Espacio	4.89	2.22
Control de la Información	6.88	2.02

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

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO S. JERONIMO (REL. LABORALES, TRA. SOCIAL)						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio		5,42	6,72	6,7	6,83	7,41
La Biblioteca Como Espacio		4,16	5,88	5,23	5,51	4,89
Control de la Información		5,77	6,36	6,83	7,06	6,88



La peor puntuación es para la dimensión espacio (4.89) como venimos viendo para casi todas las bibliotecas del estudio. La mejor puntuación en Valor Afectivo del Servicio (7.41).

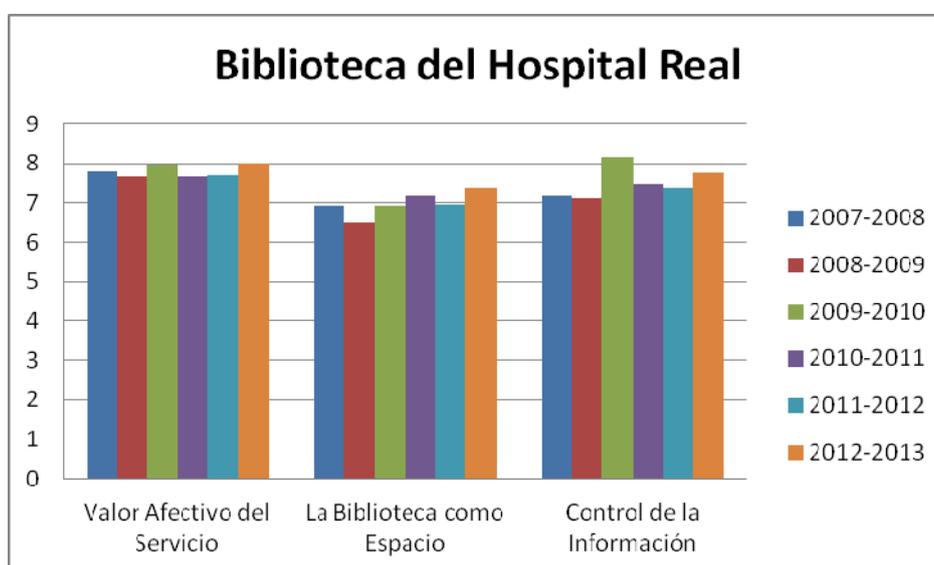
E. 20. Biblioteca del Hospital Real

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.02	1.57
La Biblio. como Espacio	7.37	1.99
Control de la Información	7.77	1.65

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

BIBLIOTECA DEL HOSPITAL REAL						
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Valor Afectivo del Servicio	7,78	7,65	7,98	7,67	7,7	8,02
La Biblioteca Como Espacio	6,94	6,48	6,92	7,19	6,97	7,37
Control de la Información	7,20	7,12	8,17	7,48	7,37	7,77



En las tres dimensiones obtiene buena puntuación, la mejor en Valor Afectivo (8.02). La más baja, pero una nota alta (7.37) es espacio, éste ha ido mejorando en todos los estudios menos en este último.

F. Anexos

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

1. Resultados globales de la Biblioteca Universitaria de Granada

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.73	1.42	2427
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.75	1.62	2424
Af3	El personal es siempre amable	7.44	1.74	2416
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.74	1.58	2410
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.91	1.36	2393
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.64	1.62	2399
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.56	1.58	2378
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.46	1.75	2414
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.73	1.56	2414
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el	7.11	1.74	2420

	aprendizaje			
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.47	2.22	2412
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.02	1.83	2400
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.95	1.91	2414
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.28	2.8	2411
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.51	1.9	2421
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.66	1.53	2406
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.29	1.7	2408
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.34	1.86	2393
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.11	1.71	2403
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.22	1.75	2412
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.64	1.45	2417
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren	7.6	1.91	2422

	mis necesidades de información			
	Valor Afectivo del Servicio	7.66	1.58	
	La Biblioteca como Espacio	6.77	2.1	
	Gestión de la Información	7.42	1.73	
	Agregación total	7.28	1.8	

2. Resultados estudiantes de primer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.6	1.46	1021
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.66	1.7	1019
Af3	El personal es siempre amable	7.37	1.78	1017
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.66	1.63	1014
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.88	1.38	1011
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.61	1.62	1013

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.53	1.59	1006
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.34	1.77	1017
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.7	1.63	1018
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.2	1.68	1016
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.65	2.16	1013
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.13	1.75	1008
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.1	1.84	1014
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.3	2.75	1014
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.41	1.97	1017
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.58	1.61	1014
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.38	1.75	1015
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.35	1.95	1008

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.13	1.69	1013
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.28	1.83	1019
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.58	1.53	1016
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.71	2.02	1017
	Valor Afectivo del Servicio	7.59	1.62	
	La Biblioteca como Espacio	6.88	2.04	
	Gestión de la Información	7.43	1.79	
	Agregación total	7.3	1.82	

3. Resultados estudiantes de segundo ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.71	1.43	787
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.66	1.67	787
Af3	El personal es siempre amable	7.29	1.81	784

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.7	1.62	780
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.88	1.39	782
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.53	1.72	778
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.41	1.66	770
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.33	1.83	783
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.66	1.55	782
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.88	1.81	785
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.07	2.25	781
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.82	1.9	780
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.66	1.99	783
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.14	2.8	783
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.41	1.91	784

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	1.53	777
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.23	1.66	776
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.29	1.88	775
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.99	1.74	783
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.06	1.8	784
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.63	1.45	785
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.56	1.91	784
	Valor Afectivo del Servicio	7.57	1.63	
	La Biblioteca como Espacio	6.51	2.15	
	Gestión de la Información	7.35	1.74	
	Agregación total	7.14	1.84	

4. Resultados estudiantes de tercer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.82	1.33	194
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.84	1.43	193
Af3	El personal es siempre amable	7.48	1.58	193
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.62	1.57	193
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.72	1.51	189
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.59	1.52	191
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.52	1.52	192
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.6	1.7	194
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.72	1.47	192
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.1	1.74	192
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.34	2.21	191
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y	6.96	1.89	193

	acogedor			
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.9	1.78	193
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.04	2.79	192
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.53	1.95	193
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.53	1.68	189
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.16	1.63	191
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.15	1.8	190
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.89	1.79	193
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.13	1.63	192
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.74	1.31	194
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.48	1.77	194
	Valor Afectivo del Servicio	7.66	1.51	
	La Biblioteca como Espacio	6.67	2.08	

	Gestión de la Información	7.33	1.7	
	Agregación total	7.22	1.76	

5. Resultados Personal de Administración y Servicios

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.04	1.23	135
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.95	1.37	135
Af3	El personal es siempre amable	7.84	1.45	132
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.99	1.3	133
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.98	1.14	129
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.98	1.28	133
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.75	1.42	130
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.97	1.47	133
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.77	1.37	134

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.39	1.54	135
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.95	1.88	135
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.24	1.76	131
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.29	1.67	133
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.82	2.74	134
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.88	1.59	135
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.91	1.24	134
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.6	1.36	134
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.66	1.55	132
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.4	1.38	129
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.53	1.31	129
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.74	1.29	133

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.65	1.53	134
	Valor Afectivo del Servicio	7.92	1.34	
	La Biblioteca como Espacio	7.14	1.92	
	Gestión de la Información	7.67	1.41	
	Agregación total	7.58	1.56	

6. Resultados Personal Docente e Investigador

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.26	1.18	205
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.3	1.26	205
Af3	El personal es siempre amable	8.01	1.43	205
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.22	1.26	204
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.26	1.15	199
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.12	1.42	201

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.16	1.27	197
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.07	1.35	202
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.25	1.23	204
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.34	1.79	204
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.93	2.31	204
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.27	1.8	200
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.13	2.03	203
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.68	2.94	201
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.17	1.5	205
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.01	1.16	205
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.14	1.74	205
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.4	1.67	200

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.55	1.62	198
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.44	1.57	202
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.89	1.32	202
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.35	1.69	205
	Valor Afectivo del Servicio	8.18	1.28	
	La Biblioteca como Espacio	7.07	2.17	
	Gestión de la Información	7.62	1.53	
	Agregación total	7.62	1.66	

7. Resultados Personal de la Biblioteca

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.05	1.43	20
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.6	0.82	20
Af3	El personal es siempre amable	8.15	0.99	20

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.2	1.61	20
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.32	0.75	19
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.32	0.95	19
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.47	0.77	19
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.45	1.05	20
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.22	1	18
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.41	1.5	22
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.95	2.89	22
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.32	1.84	22
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.55	1.6	22
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.76	3.28	21
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.27	1.08	22

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.5	0.67	22
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.9	1.79	21
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.14	1.08	22
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.68	1.86	22
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	8.23	0.97	22
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.14	1.31	21
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.77	1.9	22
	Valor Afectivo del Servicio	8.31	1.04	
	La Biblioteca como Espacio	6.8	2.22	
	Gestión de la Información	8.08	1.33	
	Agregación total	7.73	1.53	

8. Resultados Usuarios Externos

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.52	1.59	65
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.35	1.49	65
Af3	El personal es siempre amable	7.23	1.78	65
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.7	1.45	66
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.84	1.17	64
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.39	1.64	64
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.27	1.46	64
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.23	1.68	65
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.36	1.79	66
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.06	1.84	66
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.35	2.16	66
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y	6.71	1.94	66

	acogedor			
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.76	2.08	66
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.11	2.94	66
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.32	1.95	65
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.42	1.4	65
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.83	1.83	66
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.12	1.75	66
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.88	1.79	65
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7	1.5	64
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.32	1.25	66
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.24	1.77	66
	Valor Afectivo del Servicio	7.43	1.56	
	La Biblioteca como Espacio	6.6	2.19	

	Gestión de la Información	7.14	1.66	
	Agregación total	7.06	1.8	

9. Biblioteca de la Facultad de Informática y Telecomunicaciones

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.98	1.09	162
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8	1.37	162
Af3	El personal es siempre amable	8.17	1.04	162
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.12	1.12	161
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.13	1.14	162
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.18	1.06	162
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.73	1.29	159
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.94	1.26	162

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.04	1.24	162
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.47	1.29	160
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.43	2.11	161
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.12	1.45	161
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.91	1.63	161
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.24	2.95	161
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.78	1.67	160
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.84	1.38	159
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.56	1.53	160
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.5	1.91	159
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.06	1.55	159
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.33	1.59	160

CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.85	1.28	162
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.05	1.94	161
	Valor Afectivo del Servicio	8.03	1.18	
	La Biblioteca como Espacio	6.43	1.89	
	Gestión de la Información	7.62	1.61	
	Agregación total	7.36	1.56	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.8	1.5	44
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.84	1.49	44
Af3	El personal es siempre amable	7.55	1.44	44
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.95	1.11	43
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de	7.9	1.19	42

	responder a las preguntas que se le formulan			
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.86	1.07	42
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.43	1.56	44
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.66	1.29	44
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.6	1.55	43
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	4.36	2.27	44
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	3.64	2.51	44
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	4.25	2.39	44
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	4.16	2.4	44
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.09	2.8	43
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.66	2.27	44
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.75	1.93	44
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.53	2.06	43

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.26	2.46	43
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6	1.93	44
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.27	2.37	44
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	6.8	1.95	44
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.45	2.6	44
	Valor Afectivo del Servicio	7.73	1.36	
	La Biblioteca como Espacio	4.1	2.47	
	Gestión de la Información	6.47	2.2	
	Agregación total	6.1	2.01	

11. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.48	1.24	54
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.3	1.34	53

Af3	El personal es siempre amable	8.25	1.31	53
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.41	1.31	54
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.33	1.06	52
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.52	1.04	52
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.35	1.05	54
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.3	1.11	54
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.39	1.14	54
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.31	1.45	52
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.94	1.97	52
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.73	1.59	52
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.26	1.82	53
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.1	2.46	51
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	7.44	1.85	54

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.88	1.45	52
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.44	1.88	54
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.46	1.92	52
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.56	1.66	54
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.8	1.52	54
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.94	1.42	54
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.48	2.01	54
	Valor Afectivo del Servicio	8.37	1.18	
	La Biblioteca como Espacio	7.27	1.86	
	Gestión de la Información	7.63	1.71	
	Agregación total	7.76	1.58	

12. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.14	1.77	237
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.15	2.08	237
Af3	El personal es siempre amable	6.63	2.13	236
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.99	1.99	235
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.5	1.73	234
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.01	1.99	235
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.09	1.87	236
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.83	2.15	236
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.37	1.89	236
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.03	1.71	237
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.36	2.14	236
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y	6.75	1.77	236

	acogedor			
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.77	1.9	237
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.27	2.41	237
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.52	2.01	235
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.5	1.68	234
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.17	1.67	236
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.39	1.86	236
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.69	1.89	236
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.98	1.75	237
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.5	1.35	236
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.69	1.85	236
	Valor Afectivo del Servicio	7.08	1.96	
	La Biblioteca como Espacio	6.64	1.99	

	Gestión de la Información	7.31	1.76	
	Agregación total	7.01	1.9	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.16	0.96	408
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.28	1.07	407
Af3	El personal es siempre amable	7.92	1.21	406
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.27	1	407
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.06	1.1	406
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.22	0.99	405
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.93	1.11	399
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.88	1.28	406

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.01	1.17	405
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.66	1.71	406
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.23	2.08	403
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.13	1.55	401
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.77	1.82	403
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.5	1.68	403
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.41	1.88	408
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.69	1.45	407
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.43	1.49	408
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.53	1.45	405
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.5	1.41	406
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.29	1.52	407

CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.8	1.29	409
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.59	1.52	409
	Valor Afectivo del Servicio	8.08	1.1	
	La Biblioteca como Espacio	6.86	1.77	
	Gestión de la Información	7.53	1.5	
	Agregación total	7.49	1.46	

14. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.13	1.06	225
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.17	1.27	225
Af3	El personal es siempre amable	7.86	1.48	223
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.16	1.24	222
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.3	1	219

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.03	1.32	222
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.88	1.36	216
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.96	1.45	223
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.04	1.31	221
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.88	1.31	224
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.48	1.82	223
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.03	1.18	217
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.83	1.44	223
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.03	1.56	220
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.91	1.41	224
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.97	1.23	221
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.58	1.5	221

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.68	1.52	220
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.89	1.27	219
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.72	1.52	221
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.91	1.32	220
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.87	1.62	224
	Valor Afectivo del Servicio	8.06	1.28	
	La Biblioteca como Espacio	7.85	1.46	
	Gestión de la Información	7.82	1.42	
	Agregación total	7.91	1.39	

15. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.43	1.22	203
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.19	1.64	202

Af3	El personal es siempre amable	7.06	1.66	202
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.39	1.55	202
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.62	1.39	200
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.28	1.51	200
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.23	1.65	200
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.91	1.7	202
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.35	1.53	203
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.16	1.61	202
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.49	2.02	200
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.93	1.58	202
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.81	1.74	200
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.88	1.51	202
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	7.38	1.73	201

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.46	1.47	202
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.37	1.55	202
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.34	1.78	201
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7	1.57	202
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.41	1.84	202
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.47	1.51	202
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.79	2.06	202
	Valor Afectivo del Servicio	7.27	1.54	
	La Biblioteca como Espacio	7.05	1.69	
	Gestión de la Información	7.4	1.69	
	Agregación total	7.24	1.64	

16. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.14	1.55	76
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.22	1.84	76
Af3	El personal es siempre amable	6.56	1.9	75
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.24	1.9	75
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.72	1.66	74
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.03	1.9	75
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.16	1.84	74
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.83	1.93	75
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.43	1.66	76
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.25	1.95	76
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.8	2.26	76

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.07	1.79	74
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.97	2.12	76
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5	2.95	76
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.2	2.29	76
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.64	1.62	75
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.72	1.98	74
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.92	2.18	75
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.91	1.97	75
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.05	1.87	75
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.6	1.45	75
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.79	2.5	75
Valor Afectivo del Servicio		7.15	1.8	

	La Biblioteca como Espacio	6.62	2.21	
	Gestión de la Información	7.1	1.98	
	Agregación total	6.96	2	

17. Biblioteca de la Facultad de Derecho

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.12	1.9	117
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.81	2.27	117
Af3	El personal es siempre amable	6.55	2.21	117
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.98	2	116
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.43	1.65	115
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.69	2.18	116
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.81	2	115
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.44	2.38	117

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.18	1.9	116
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.79	2.02	118
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.42	2.51	118
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.12	2.4	117
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.42	2.17	117
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.99	3.09	118
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.31	2.03	118
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.44	1.82	118
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.01	2.18	117
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.05	2.11	114
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.79	2.01	117
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.95	2.03	118

CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.28	1.57	117
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.24	2.15	117
	Valor Afectivo del Servicio	6.89	2.05	
	La Biblioteca como Espacio	5.95	2.44	
	Gestión de la Información	7.13	1.99	
	Agregación total	6.66	2.16	

18. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.26	0.92	72
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.22	1.2	72
Af3	El personal es siempre amable	8.26	1.06	72
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.36	0.97	72
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.29	0.9	70

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.19	1.04	70
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.11	1.18	71
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.13	1.33	70
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.28	1.14	72
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.1	1.59	72
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.74	2.34	72
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.74	1.81	72
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.54	2.03	72
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.67	3.1	72
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.69	1.93	72
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.51	1.98	71
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.24	1.86	71

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.31	1.8	71
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.08	1.94	71
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.86	1.91	71
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.54	1.61	72
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.31	2.01	72
	Valor Afectivo del Servicio	8.23	1.08	
	La Biblioteca como Espacio	6.36	2.17	
	Gestión de la Información	7.32	1.88	
	Agregación total	7.3	1.71	

19. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.73	1.37	242
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.86	1.47	242

Af3	El personal es siempre amable	7.47	1.62	240
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.79	1.56	239
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.95	1.39	239
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.66	1.55	238
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.66	1.51	234
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.58	1.53	239
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.74	1.61	240
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.31	1.66	242
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.63	2.12	241
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.07	1.88	240
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.31	1.73	241
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.36	3.1	241
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	7.55	1.95	242

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.83	1.32	240
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.13	1.71	238
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.87	2.13	237
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.92	1.76	241
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.12	1.75	241
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.58	1.44	241
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.33	2.09	241
	Valor Afectivo del Servicio	7.72	1.51	
	La Biblioteca como Espacio	6.74	2.1	
	Gestión de la Información	7.29	1.77	
	Agregación total	7.25	1.79	

20. Biblioteca de la Facultad de Psicología

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.5	1.68	100
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.53	1.67	100
Af3	El personal es siempre amable	6.92	1.86	100
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.43	1.68	99
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.96	1.28	98
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.13	1.82	99
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.1	1.9	97
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.05	1.91	99
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.46	1.75	100
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.13	1.93	100
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.61	2.25	100

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.14	1.88	100
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.03	1.92	100
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.44	2.93	100
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.39	2.21	100
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.68	1.45	98
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.34	1.78	100
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.34	1.8	99
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.17	1.6	100
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.1	1.83	100
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.94	1.17	100
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.65	1.59	100
	Valor Afectivo del Servicio	7.34	1.73	

	La Biblioteca como Espacio	6.67	2.18	
	Gestión de la Información	7.45	1.68	
	Agregación total	7.15	1.86	

21. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.49	1.66	68
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.32	1.82	68
Af3	El personal es siempre amable	7.26	1.58	68
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.38	1.79	68
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.55	1.43	66
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.36	1.71	66
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.44	1.41	68
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.25	1.7	68

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.71	1.51	68
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.07	1.61	68
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.84	1.94	68
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.51	2.08	67
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.85	2.05	68
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.37	2.7	68
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.38	1.88	68
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.81	1.24	68
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.16	1.85	67
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.25	1.86	67
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.71	1.97	68
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.06	1.76	68

CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.49	1.48	68
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.43	1.88	68
	Valor Afectivo del Servicio	7.42	1.62	
	La Biblioteca como Espacio	6.53	2.08	
	Gestión de la Información	7.29	1.74	
	Agregación total	7.08	1.81	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.33	1.6	87
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.45	1.49	87
Af3	El personal es siempre amable	6.9	2.02	87
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.26	1.74	87
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.78	1.26	86

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.93	1.88	87
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.39	1.61	85
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.07	1.73	86
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.4	1.85	86
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.31	1.46	87
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.66	1.91	87
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.21	1.56	86
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.23	1.48	87
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.38	2.99	87
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.43	1.97	86
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.57	1.63	86
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.37	1.61	87

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.57	1.69	84
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.07	1.43	86
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.17	1.78	87
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.62	1.64	87
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.74	1.79	87
	Valor Afectivo del Servicio	7.28	1.69	
	La Biblioteca como Espacio	6.76	1.88	
	Gestión de la Información	7.44	1.69	
	Agregación total	7.16	1.75	

23. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.59	1.05	27
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.63	1.01	27

Af3	El personal es siempre amable	8.44	1.12	27
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.22	1.53	27
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.11	1.69	27
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.5	1.14	26
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.3	1.17	27
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.07	1.98	27
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.19	1.47	27
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.19	2.02	27
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.44	2.82	27
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.11	2.19	27
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.85	2.4	27
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.15	3.28	27
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	7.56	1.83	27

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.89	1.76	27
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.93	2.11	27
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.85	2.2	27
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.73	2.51	26
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.58	1.36	26
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.44	2.12	27
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.89	1.87	27
	Valor Afectivo del Servicio	8.34	1.35	
	La Biblioteca como Espacio	5.55	2.54	
	Gestión de la Información	7.23	1.97	
	Agregación total	7.04	1.95	

24. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.8	0.92	10
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.3	0.67	10
Af3	El personal es siempre amable	8.18	1.08	11
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.1	0.88	10
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8	0.89	11
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.09	1.14	11
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.64	0.81	11
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8	1.1	11
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.36	1.29	11
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.55	1.29	11
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.82	2.32	11
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y	6.45	1.97	11

	acogedor			
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.55	1.92	11
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.64	2.91	11
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.27	2.15	11
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.82	1.66	11
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.36	1.86	11
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.45	1.69	11
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.91	1.7	11
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.18	1.72	11
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.82	1.78	11
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7	2.19	11
	Valor Afectivo del Servicio	8.05	0.98	
	La Biblioteca como Espacio	6.2	2.08	

	Gestión de la Información	7.48	1.84	
	Agregación total	7.24	1.63	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.46	0.94	90
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.44	1.18	90
Af3	El personal es siempre amable	8.33	1.38	89
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.48	1.02	88
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.45	1.02	89
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.36	1.15	90
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.15	1.22	85
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.36	1.24	90
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.26	1.29	89

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.73	1.5	90
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.38	2	89
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.79	1.69	89
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.8	1.62	90
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.38	2.25	90
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.92	1.7	90
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.98	1.51	89
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.66	1.45	88
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.83	1.67	87
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.52	1.62	85
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.77	1.51	88
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.07	1.23	89

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.86	1.68	90
	Valor Afectivo del Servicio	8.37	1.16	
	La Biblioteca como Espacio	7.62	1.81	
	Gestión de la Información	7.83	1.55	
	Agregación total	7.94	1.51	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.03	1.57	111
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.19	1.71	111
Af3	El personal es siempre amable	6.54	2.04	111
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.05	1.86	111
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.46	1.59	110
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.84	1.92	110

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.8	1.92	111
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.81	1.99	111
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.22	1.71	111
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.37	1.6	110
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.93	1.92	110
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.13	1.86	110
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.19	1.76	110
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7	2.37	110
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.45	1.85	111
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.42	1.54	110
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.04	1.73	110
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.17	2.21	111

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7	1.53	110
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.75	1.95	110
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.42	1.54	110
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.65	2.04	111
	Valor Afectivo del Servicio	6.99	1.81	
	La Biblioteca como Espacio	7.12	1.9	
	Gestión de la Información	7.24	1.8	
	Agregación total	7.12	1.84	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.58	1.56	45
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.33	1.69	45

Af3	El personal es siempre amable	7.2	1.88	45
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.42	1.71	45
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.7	1.5	44
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.45	1.66	44
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.58	1.62	43
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.89	2.25	45
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.51	1.66	45
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.98	1.88	45
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	4.67	2.65	45
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.38	1.86	45
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.62	2.38	45
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	2.82	2.35	45
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde	6.93	2.44	45

	mi casa o despacho			
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.82	1.9	45
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.69	1.87	45
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.98	2.38	45
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.36	1.77	45
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.67	1.91	45
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.07	1.8	44
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.55	2.12	44
	Valor Afectivo del Servicio	7.41	1.73	
	La Biblioteca como Espacio	4.89	2.22	
	Gestión de la Información	6.88	2.02	
	Agregación total	6.39	1.99	

28. Biblioteca del Hospital Real

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.92	1.5	38
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.03	1.64	38
Af3	El personal es siempre amable	8	1.58	38
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.18	1.23	38
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.34	1.19	38
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.97	1.52	38
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.95	1.79	38
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.84	1.84	38
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.92	1.85	38
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.95	1.45	38
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.24	2.36	38

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.79	1.44	38
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.76	1.48	38
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.13	3.21	38
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.76	2.09	38
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.79	1.49	38
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.89	1.71	38
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.92	1.5	38
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.3	1.76	37
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.75	1.56	36
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.53	1.78	38
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.24	1.34	38
Valor Afectivo del Servicio		8.02	1.57	

La Biblioteca como Espacio	7.37	1.99
Gestión de la Información	7.77	1.65
Agregación total	7.72	1.74

Anexo 2. Comentarios libres de los usuarios