



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2016)**

Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)

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



Granada, Marzo 2016

Grupo de investigación SECABA

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

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

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

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

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

Los componentes del grupo son:

Dr. Enrique Herrera-Viedma.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Sergio Alonso Burgos.	(Departamento de Lenguajes y S. I. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Carlos Porcel Gallego.	(Departamento de Computación e I.A. UC0)
Dr. Antonio A. Ruiz Rodríguez	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Fco. Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de 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)
Javier Herrera	(Facultad de Documentación. UGR)

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2016)

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 encuesta ad hoc, pues una vez realizada no podría ser comparada con otras y por tanto el centro estudiado tampoco podría ser comparado, y uno de los objetivos del estudio es que permitiera la comparación entre distintos centros. La búsqueda de las buenas prácticas, otro de los objetivos del estudio, nos llevaba a buscar una encuesta que contara con amplio respaldo entre las bibliotecas y no a diseñar una específica para el centro a estudiar.

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

A. 3. LibQual

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

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

Los Objetivos de Libqual [2006 a] son:

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

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

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

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

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

A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta

Valor Afectivo del servicio:

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

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

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

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

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

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

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

La Biblioteca como Espacio:

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

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

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

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

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

Control de la Información:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Ficha Técnica

Número Total de Encuestas Contestadas:

Total Encuestas
3808

Total Encuestas Por Tipo de Usuario:

Tipo Usuario	Total Encuestas	%
Alumnos de grado y de primer ciclo (U. 1)	2293	60,21
Alumnos de segundo ciclo (U. 2)	487	12,78
Alumnos de tercer ciclo (U. 3)	432	11,34
PAS (U. 4)	205	5,38
PDI (U. 5)	250	6,56
Personal de la biblioteca (U. 6)	14	0,36
Usuarios externos (U. 7)	127	3,33
Total	3808	100

Total Encuestas Por Biblioteca:

Biblioteca	Total Encuestas	%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones (B. 1)	205	5,38
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura (B. 2)	68	1,78
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes (B. 3)	61	1,6
Biblioteca de la Facultad de Ciencias (B. 4)	454	11,92
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (B. 5)	286	7,51
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación (B. 6)	342	8,98
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (B. 7)	316	8,29
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (B. 8)	147	3,86
Biblioteca de la Facultad de Derecho (B. 9)	260	6,82
Biblioteca de la Facultad de Farmacia (B. 10)	144	3,78
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (B. 11)	445	11,68
Biblioteca de la Facultad de Psicología (B. 12)	205	5,38
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes (B. 13)	151	3,96
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria) (B. 14)	215	5,64
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta (B. 15)	42	1,1
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla (B. 16)	35	0,919
Biblioteca del Centro de Documentación Científica (B. 17)	19	0,49
Biblioteca del Colegio Máximo (Biblioteconomía- Documentación y Odontología) (B. 18)	96	2,52
Biblioteca del Edificio Politécnico (I.Caminos y Arq. Técnica) (B. 19)	125	3,28
Biblioteca del Edificio San Jerónimo(E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social) (B. 20)	110	2,88
Biblioteca del Hospital Real (B. 21)	82	2,15
TOTAL	3808	100,00

Total Encuestas Por Sexo:

Sexo	Total Encuestas	Porcentaje
Hombre (S. 1)	1634	42,9
Mujer (S. 2)	2174	57,09
TOTAL	3808	100

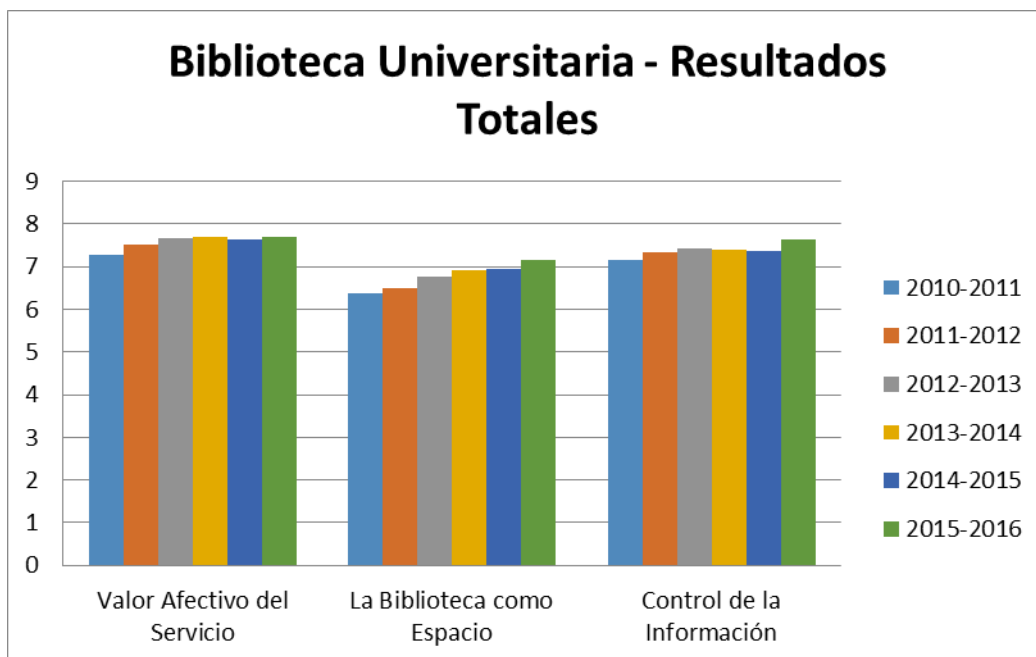
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada

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

Biblioteca Universidad de Granada – Resultados Totales		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.69	1.55
La Biblioteca como Espacio	7.15	1.94
Gestión de la Información	7.63	1.83

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

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA – RESULTADOS TOTALES						
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7,26	7,51	7,66	7,68	7,64	7,69
La Biblioteca Como Espacio	6,38	6,5	6,77	6,9	6,93	7,15
Control de la Información	7,14	7,34	7,42	7,39	7,37	7,63



Como podemos observar los resultados han mejorado en los años estudiados, y para 2015-2016 hay una leve mejora. Luego los resultados son buenos, se mantiene para todos los años.

La mejor puntuación se obtiene para el Valor Afectivo del servicio (7.69) 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 7.63, al ser la máxima nota posible un 9, la puntuación obtenida es buena. Esto quiere decir que los usuarios están bastante satisfechos con todo lo relacionado con los servicios de información que suministra la biblioteca.

D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.63	1.55
La Biblioteca como Espacio	7.11	1.94
Gestión de la Información	7.59	1.85

D. 2. Estudiantes de segundo ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Segundo Ciclo		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.58	1.71
La Biblioteca como Espacio	7.01	2.02
Gestión de la Información	7.47	1.94

D. 3. Estudiantes de tercer ciclo

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Tercer Ciclo		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.59	1.59
La Biblioteca como Espacio	7.13	1.88
Gestión de la Información	7.52	1.86

D. 4. Personal de administración y servicios

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.07	1.27
La Biblioteca como Espacio	7.37	1.85
Gestión de la Información	8.05	1.49

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	8.33	1.11
La Biblioteca como Espacio	7.54	1.87
Gestión de la Información	8.11	1.49

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	8.51	1.39
La Biblioteca como Espacio	7.71	1.99
Gestión de la Información	8.56	0.86

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	7.8	1.59
La Biblioteca como Espacio	7.3	1.91
Gestión de la Información	7.75	1.88

E. Resultados de cada una de las Bibliotecas encuestadas

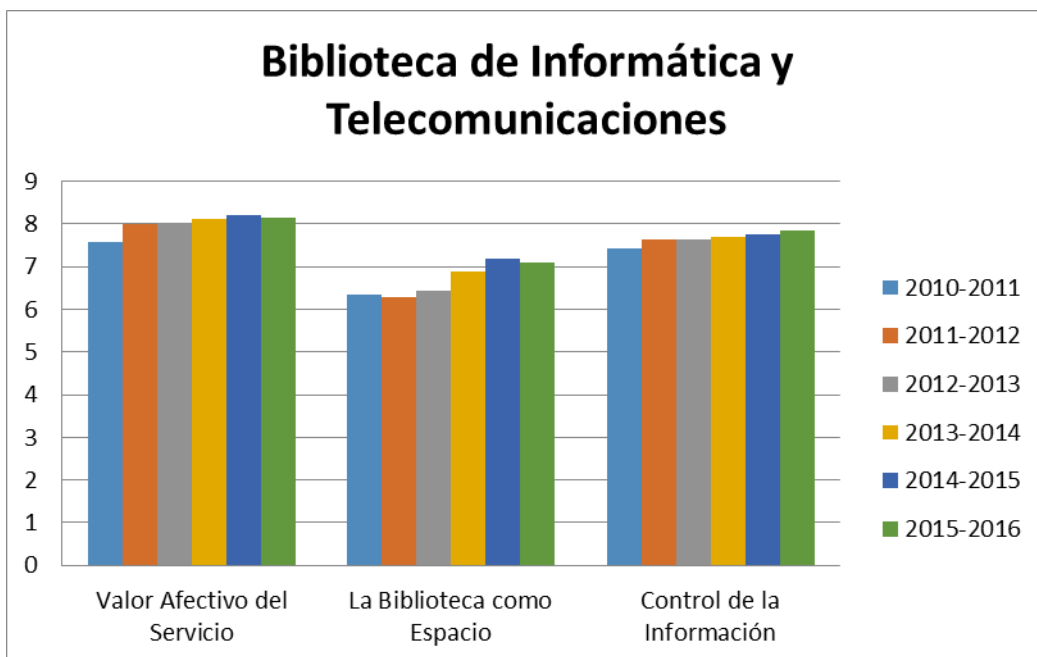
E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

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	8.15	1.21
La Biblioteca como Espacio	7.09	2.03
Gestión de la Información	7.85	1.79

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

BIBLIOTECA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7,56	7,99	8,03	8,12	8,19	8,15
La Biblioteca Como Espacio	6,34	6,29	6,43	6,89	7,19	7,09
Control de la Información	7,42	7,64	7,62	7,69	7,75	7,85



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

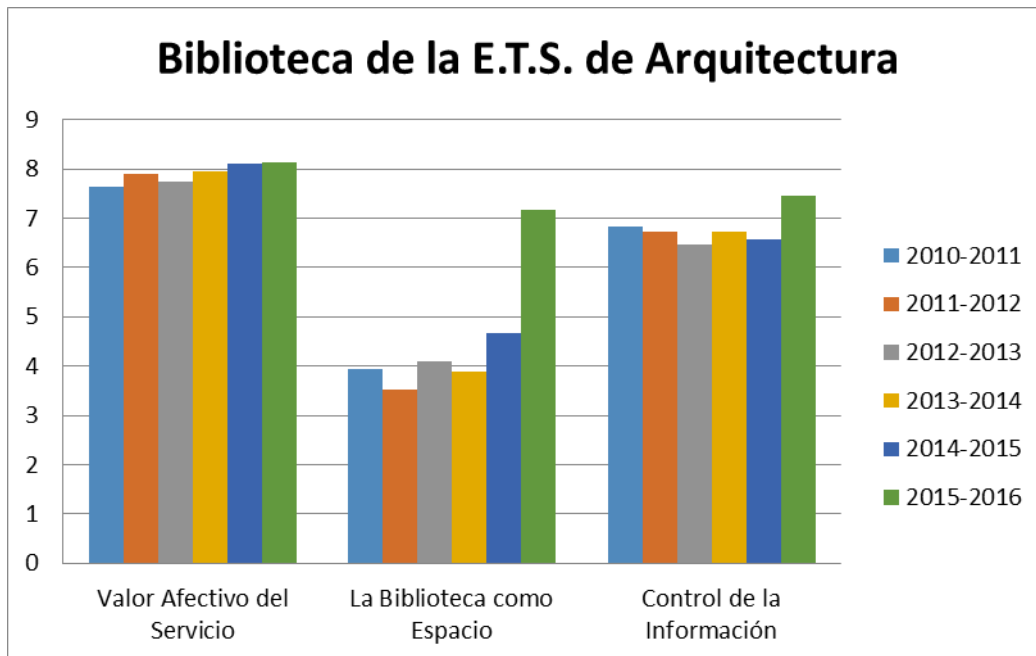
E. 2. Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.13	1.14
La Biblioteca como Espacio	7.18	1.84
Gestión de la Información	7.46	1.93

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

BIBLIOTECA DE LA ETS DE ARQUITECTURA						
	2012-2013	2013-2014	2013-2014	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7,65	7,9	7,73	7,94	8,1	8,13
La Biblioteca Como Espacio	3,93	3,53	4,1	3,9	4,68	7,18
Control de la Información	6,84	6,73	6,47	6,73	6,58	7,46



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

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

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

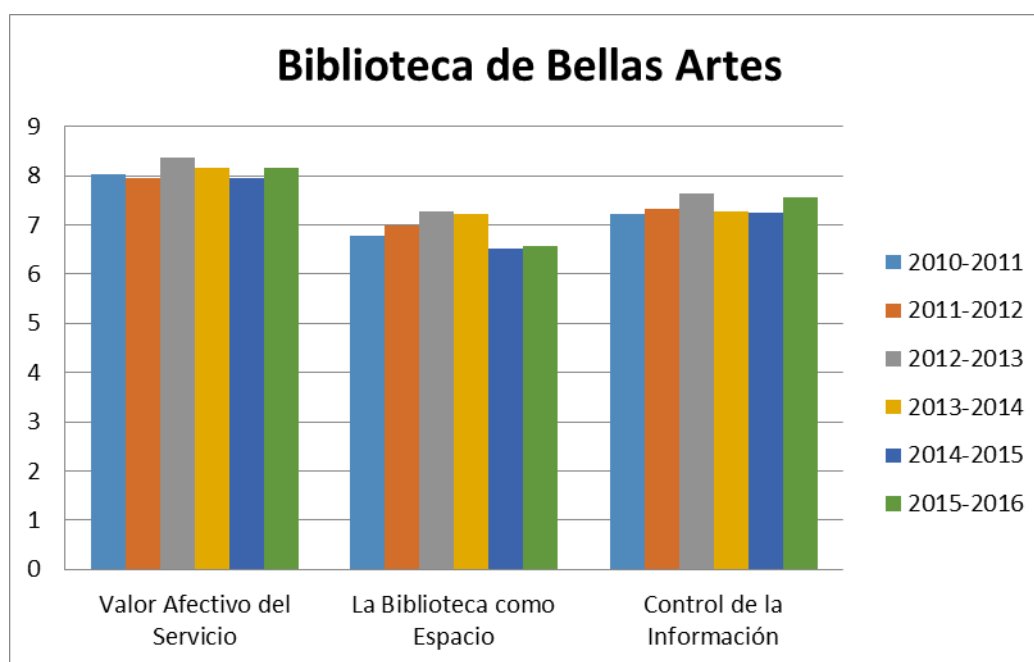
E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.15	1.4
La Biblioteca como Espacio	6.57	2
Gestión de la Información	7.56	1.78

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE BELLAS ARTES						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	8,02	7,96	8,37	8,16	7,95	8,15
La Biblioteca Como Espacio	6,78	6,99	7,27	7,21	6,53	6,57
Control de la Información	7,22	7,33	7,63	7,26	7,25	7,56



Como vemos esta biblioteca obtiene muy buenos resultados. En Valor Afectivo (8.15) está cerca del máximo, que sería 9. En el Control de la Información también consigue una buena valoración. En el espacio que oferta la biblioteca (6.57) obtiene una baja puntuación comparada con el año pasado.

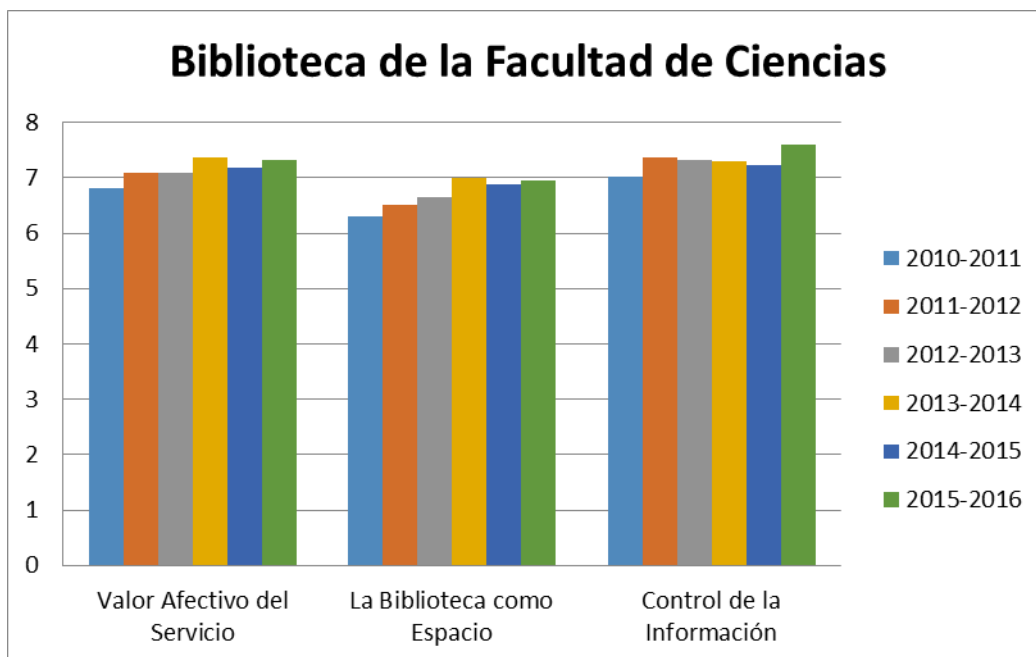
E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.33	1.74
La Biblioteca como Espacio	6.96	1.85
Gestión de la Información	7.59	1.8

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	6,81	7,08	7,08	7,37	7,18	7,33
La Biblioteca Como Espacio	6,3	6,51	6,64	6,99	6,87	6,96
Control de la Información	7,03	7,37	7,31	7,29	7,23	7,59



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

La valoración más alta la encontramos en el Control de la Información (7.59). El espacio tiene una buena puntuación (6.96).

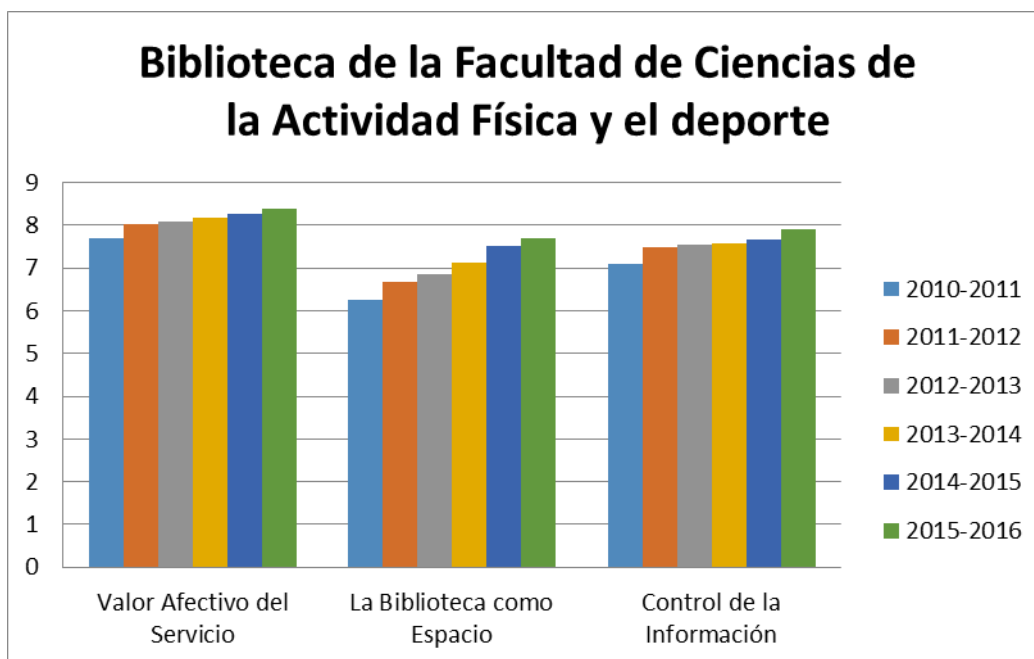
E. 5. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

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

Biblioteca Universidad de Granada – Biblioteca de Facultad de Ciencias de la Actividad física y el deporte		
	Evaluación Media	Desviación Típica
o	8.38	0.95
La Biblioteca como Espacio	7.7	1.42
Gestión de la Información	7.89	1.55

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7,68	8,02	8,08	8,17	8,25	8,38
La Biblioteca Como Espacio	6,25	6,68	6,86	7,13	7,52	7,7
Control de la Información	7,1	7,47	7,53	7,57	7,67	7,89



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

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

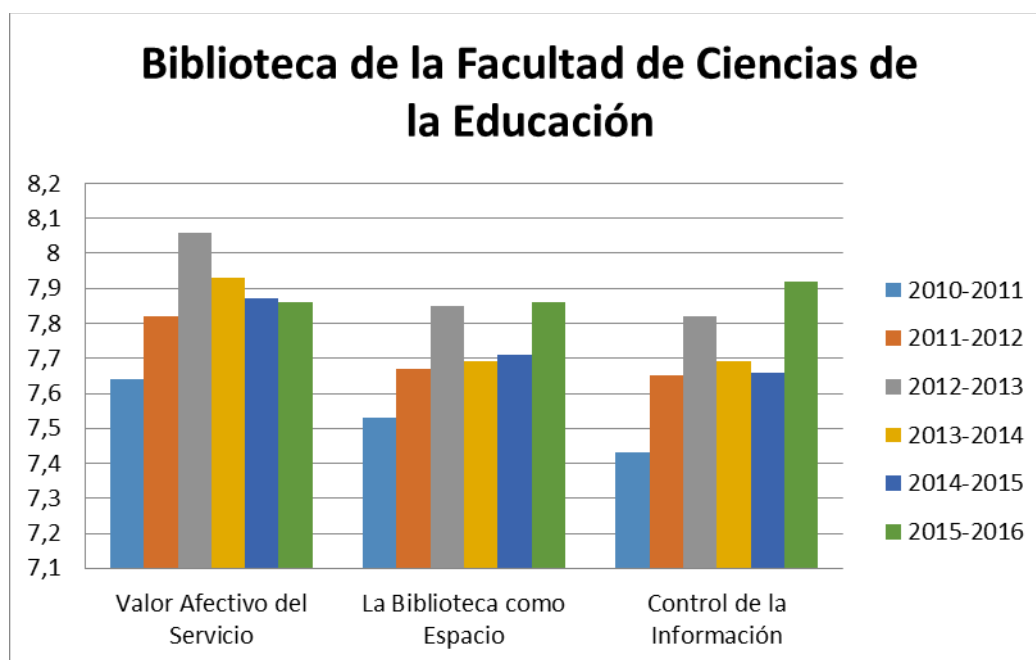
E. 6. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.86	1.38
La Biblioteca como Espacio	7.86	1.45
Gestión de la Información	7.92	1.55

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7,64	7,82	8,06	7,93	7,87	7,86
La Biblioteca Como Espacio	7,53	7,67	7,85	7,69	7,71	7,86
Control de la Información	7,43	7,65	7,82	7,69	7,66	7,92



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

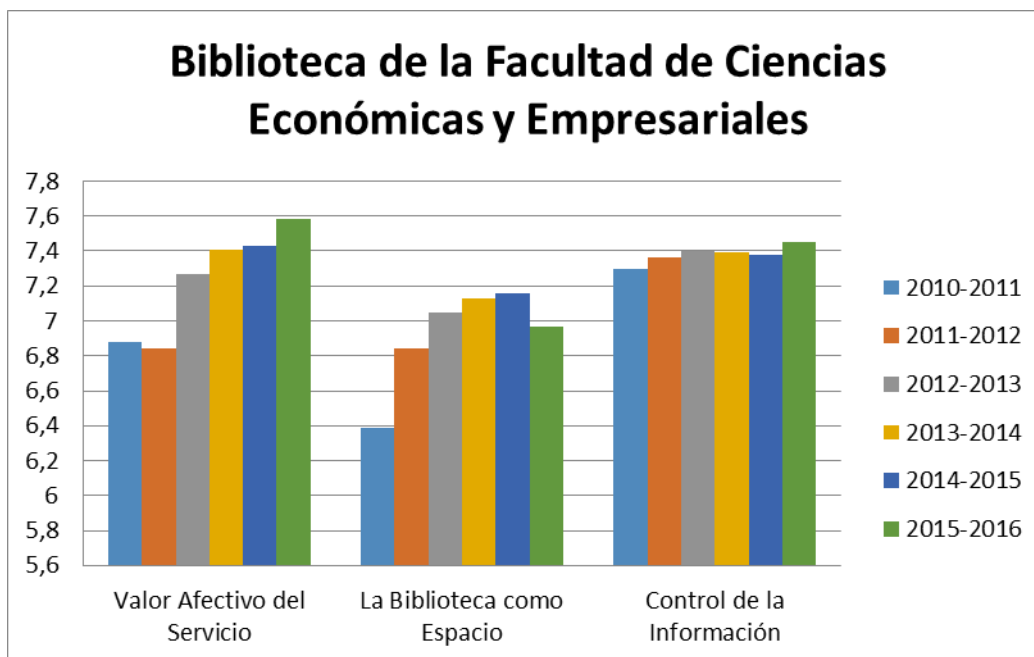
E. 7. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.58	1.36
La Biblioteca como Espacio	6.97	1.74
Gestión de la Información	7.45	1.94

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	6,88	6,84	7,27	7,41	7,43	7,58
La Biblioteca Como Espacio	6,39	6,84	7,05	7,13	7,16	6,97
Control de la Información	7,3	7,36	7,4	7,39	7,38	7,45



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

Como en otras bibliotecas, obtiene mejor puntuación en el Valor Afectivo (7.58), que en el Control de la Información (7.45).

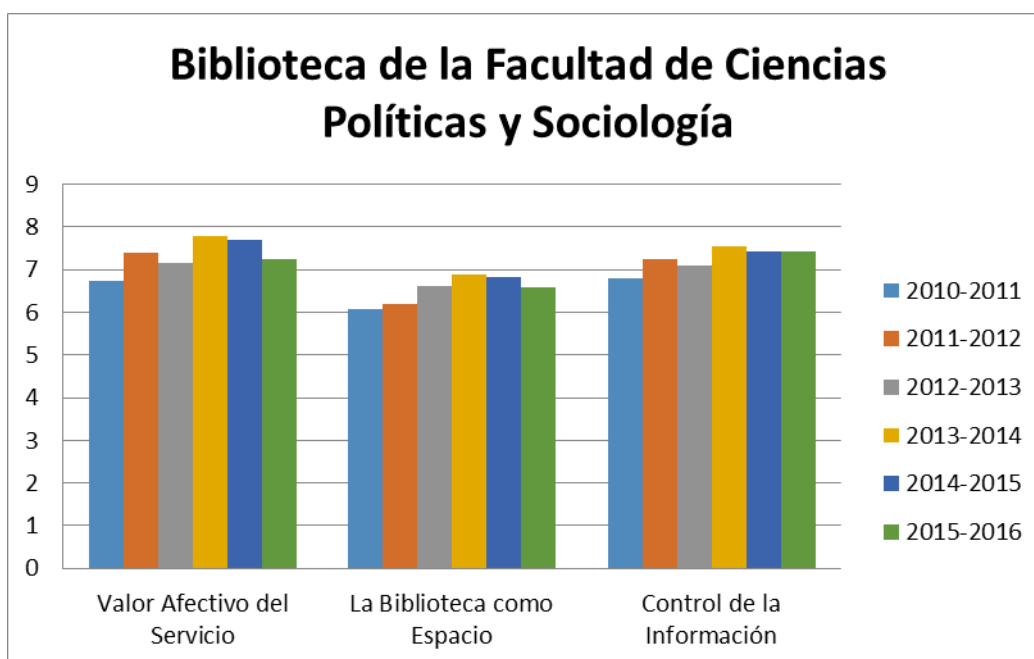
E. 8. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.23	1.82
La Biblioteca como Espacio	6.58	1.97
Gestión de la Información	7.41	1.89

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIOLOGIA						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2014-2015
Valor Afectivo del Servicio	6,72	7,39	7,15	7,77	7,68	7,23
La Biblioteca Como Espacio	6,06	6,18	6,62	6,87	6,82	6,58
Control de la Información	6,8	7,24	7,1	7,55	7,41	7,41



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

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

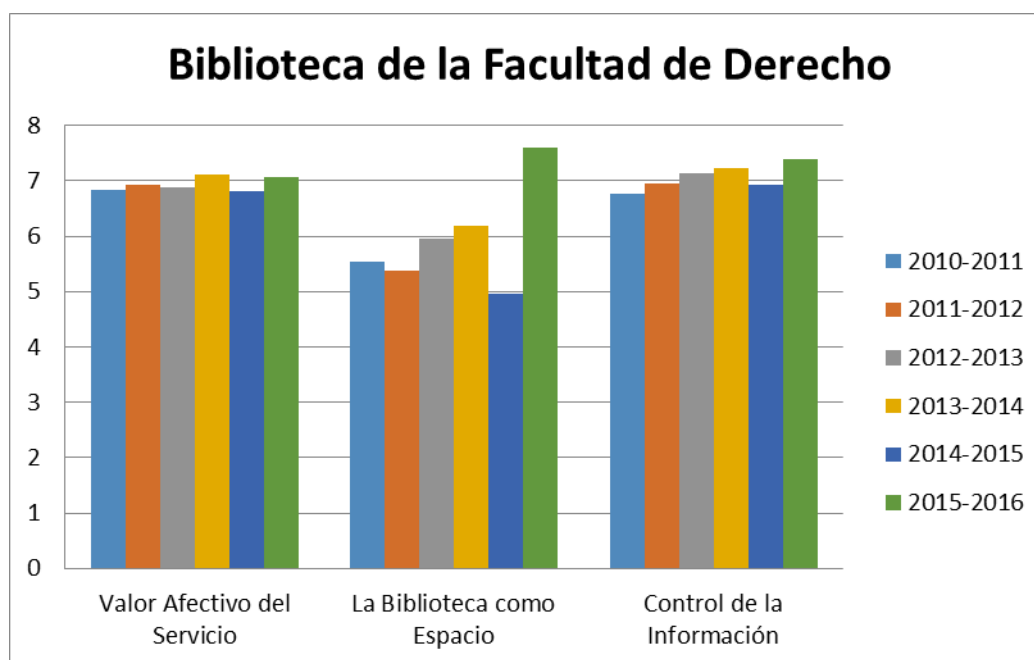
E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.07	1.92
La Biblioteca como Espacio	7.59	1.8
Gestión de la Información	7.4	2.07

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO						
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	6,84	6,93	6,89	7,11	6,82	7,07
La Biblioteca Como Espacio	5,53	5,38	5,95	6,18	4,96	7,59
Control de la Información	6,76	6,94	7,13	7,22	6,92	7,4



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

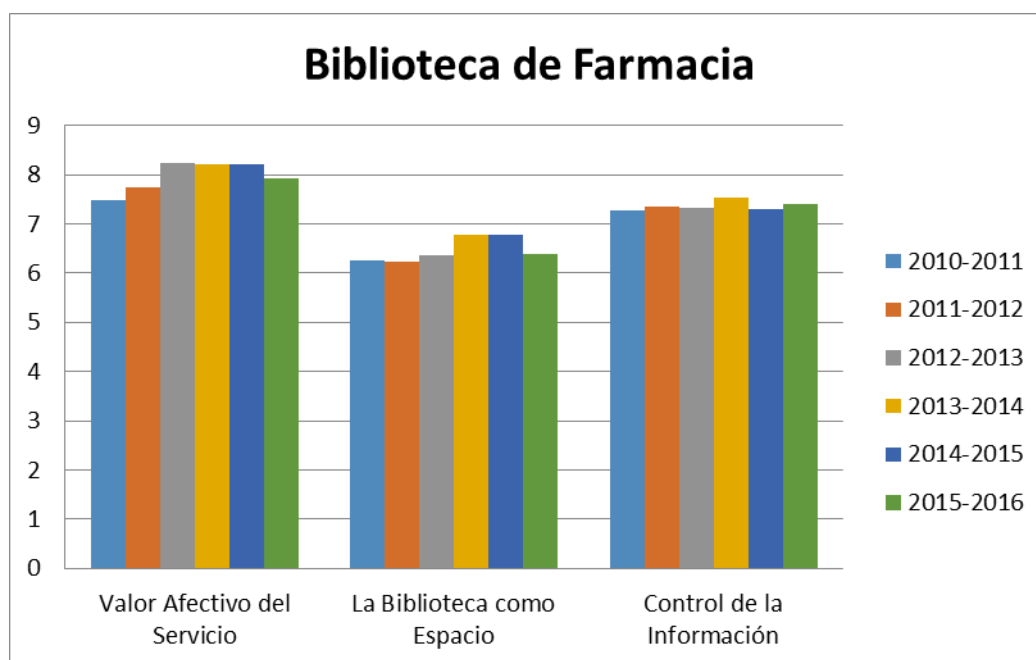
E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.93	1.41
La Biblioteca como Espacio	6.39	2.29
Gestión de la Información	7.39	2.13

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FARMACIA						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7,49	7,75	8,23	8,21	8,21	7,93
La Biblioteca Como Espacio	6,26	6,23	6,36	6,79	6,77	6,39
Control de la Información	7,27	7,35	7,32	7,53	7,3	7,39



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

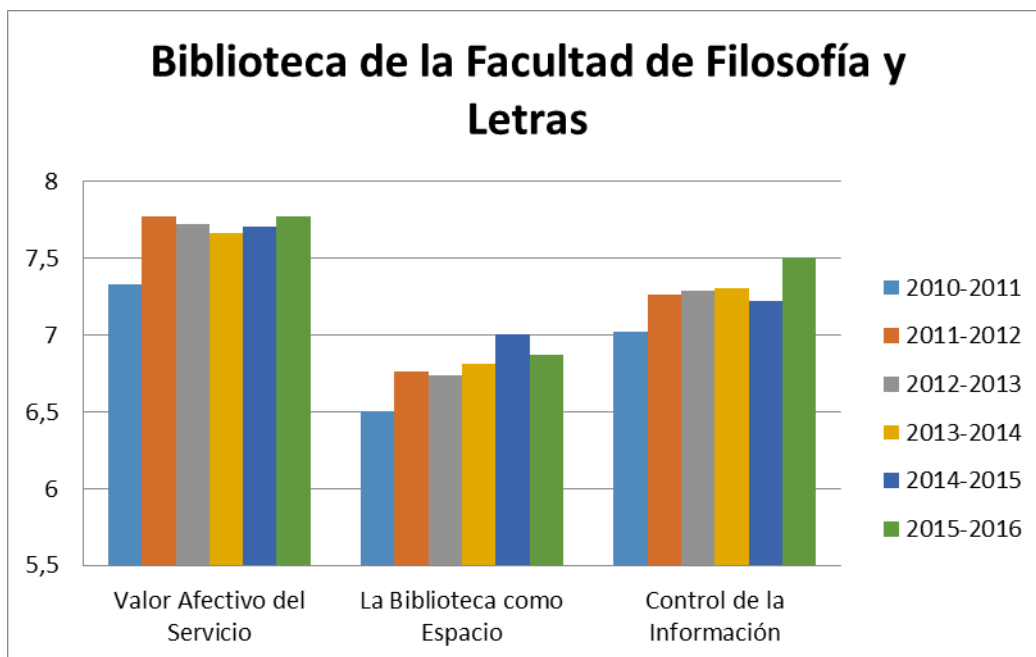
E. 11. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.77	1.4
La Biblioteca como Espacio	6.87	1.92
Gestión de la Información	7.5	1.75

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7,33	7,77	7,72	7,66	7,7	7,77
La Biblioteca Como Espacio	6,5	6,76	6,74	6,81	7	6,87
Control de la Información	7,02	7,26	7,29	7,3	7,22	7,5



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

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

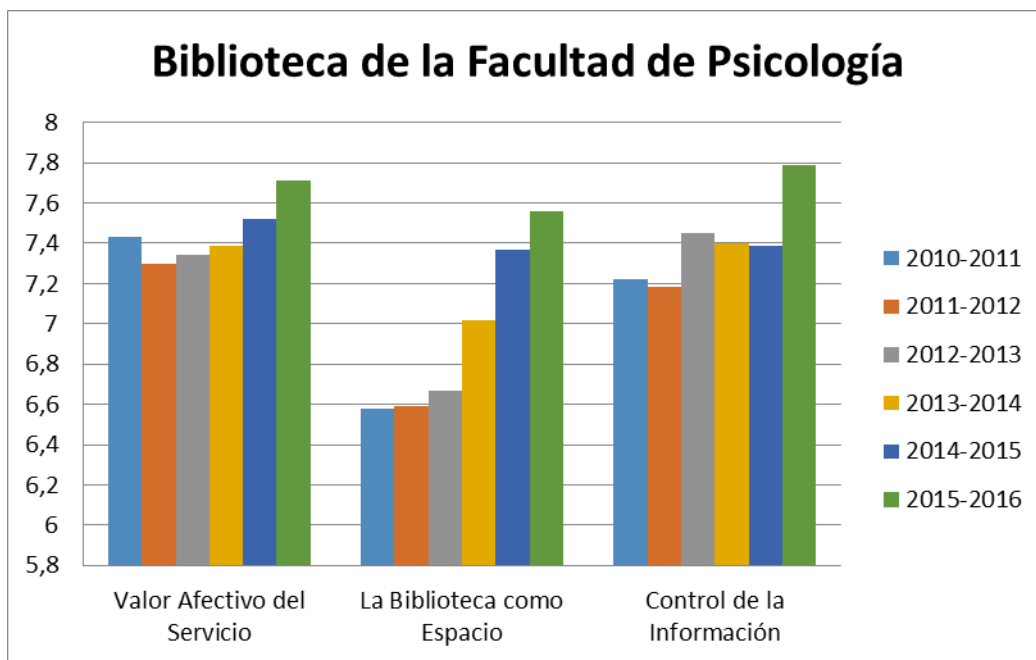
E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.71	1.59
La Biblioteca como Espacio	7.56	1.62
Gestión de la Información	7.79	1.65

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7,43	7,3	7,34	7,39	7,52	7,71
La Biblioteca Como Espacio	6,58	6,59	6,67	7,02	7,37	7,56
Control de la Información	7,22	7,18	7,45	7,4	7,39	7,79



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

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

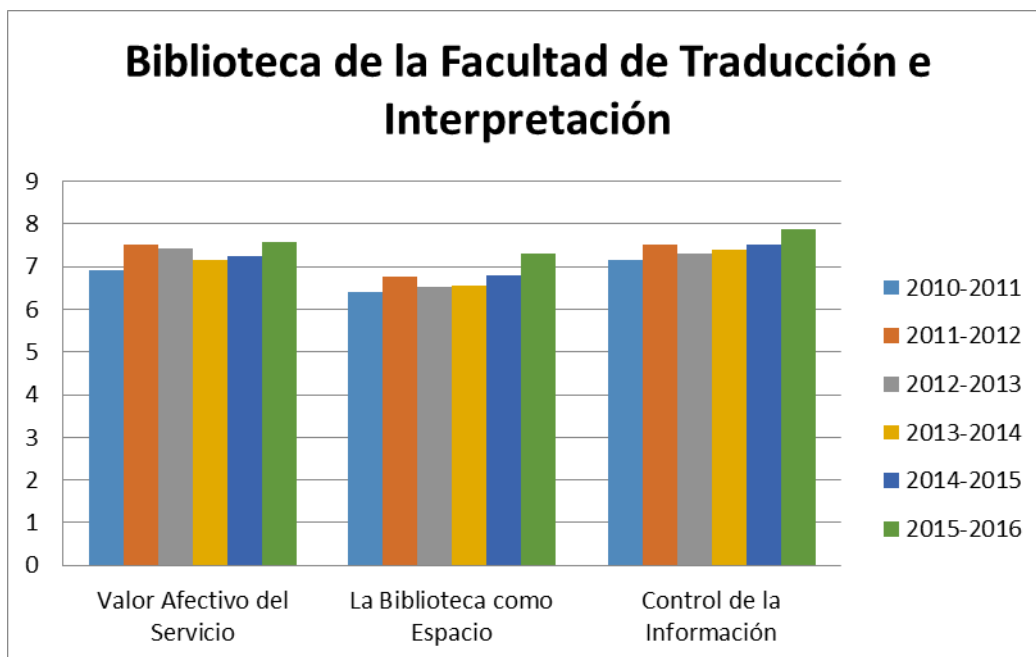
E. 13. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.57	1.71
La Biblioteca como Espacio	7.29	1.85
Gestión de la Información	7.87	1.69

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE TRADUCCION E INTERPRETACION						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	6,92	7,51	7,42	7,15	7,23	7,57
La Biblioteca Como Espacio	6,41	6,75	6,53	6,55	6,8	7,29
Control de la Información	7,14	7,5	7,29	7,39	7,5	7,87



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

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

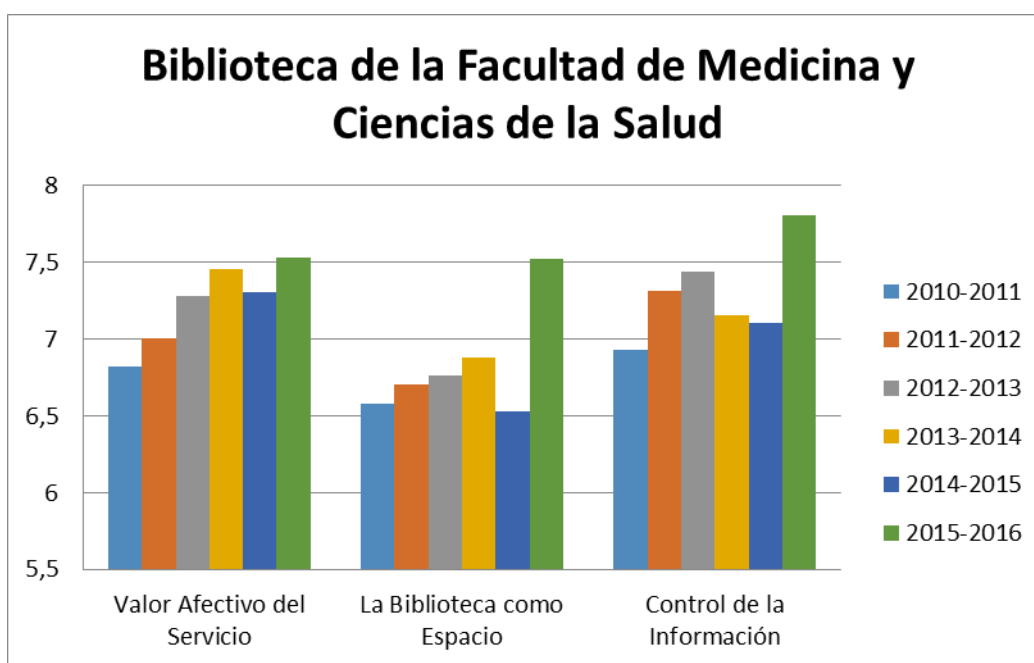
E. 14. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud (Biosanitaria)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.53	1.56
La Biblioteca como Espacio	7.52	1.73
Gestión de la Información	7.8	1.76

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						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	6,82	7	7,28	7,45	7,3	7,53
La Biblioteca Como Espacio	6,58	6,7	6,76	6,88	6,53	7,52
Control de la Información	6,93	7,31	7,44	7,15	7,1	7,8



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

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

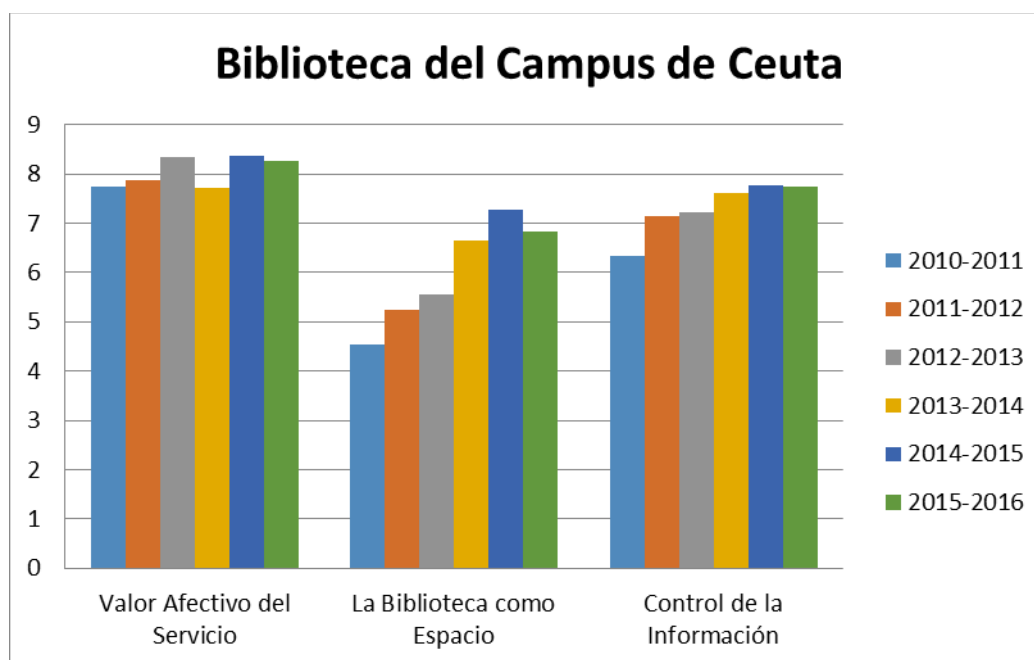
E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.26	0.94
La Biblioteca como Espacio	6.84	1.91
Gestión de la Información	7.74	1.66

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

BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE CEUTA						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7,74	7,88	8,34	7,72	8,37	8,26
La Biblioteca Como Espacio	4,54	5,24	5,55	6,64	7,26	6,84
Control de la Información	6,33	7,15	7,23	7,6	7,76	7,74



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

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

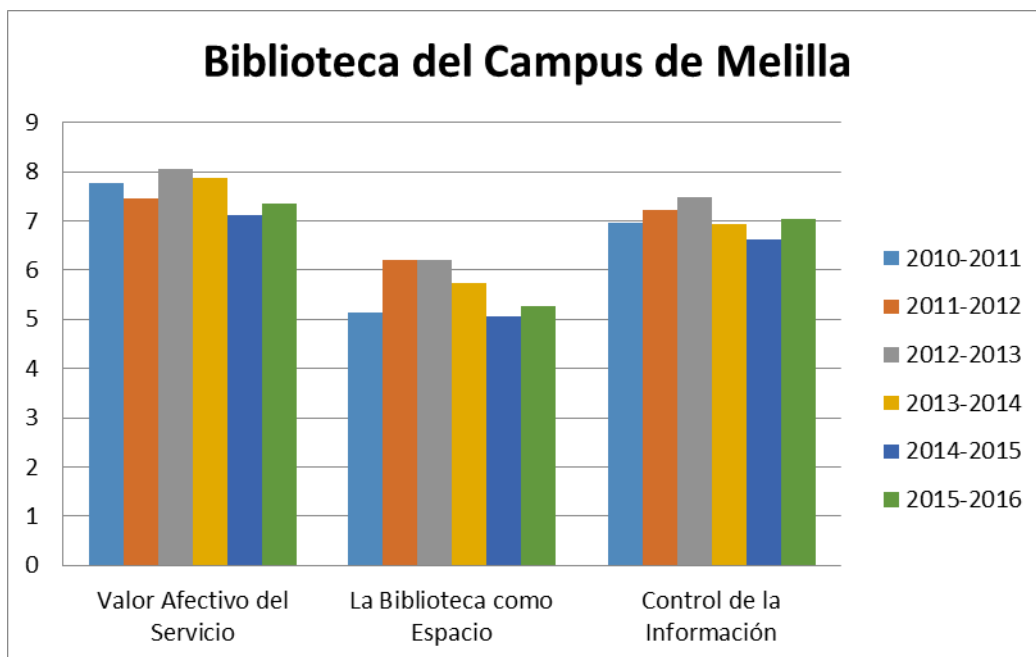
E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.36	1.71
La Biblioteca como Espacio	5.26	2.35
Gestión de la Información	7.03	2.03

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

BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE MELILLA						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7,77	7,45	8,05	7,88	7,12	7,36
La Biblioteca Como Espacio	5,15	6,2	6,2	5,74	5,07	5,26
Control de la Información	6,97	7,22	7,48	6,94	6,63	7,03



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

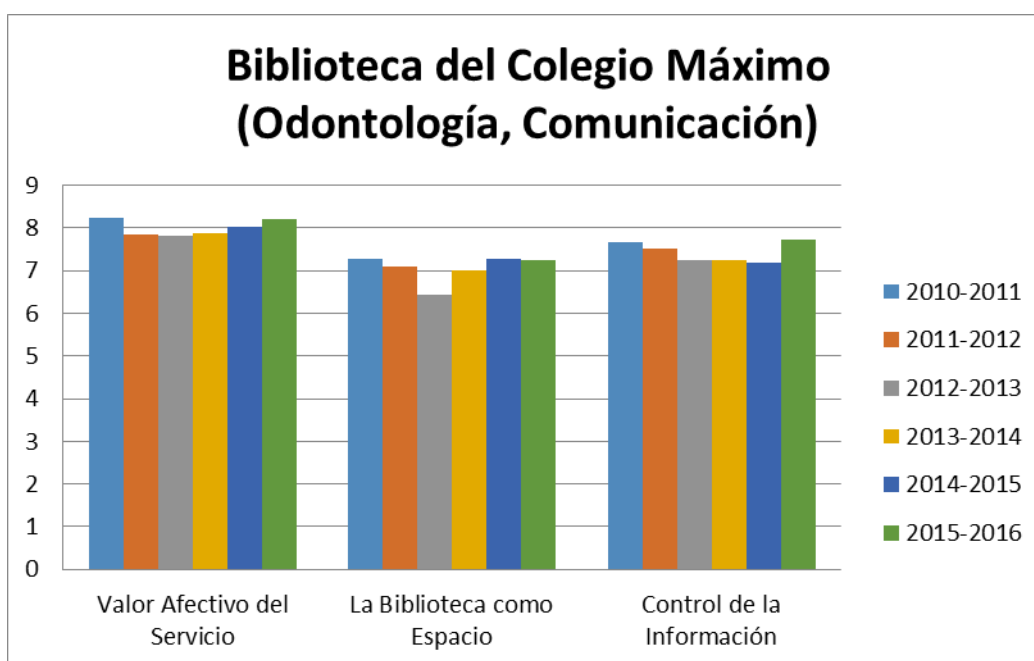
E. 17. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.19	1.1
La Biblioteca como Espacio	7.23	1.77
Gestión de la Información	7.73	1.62

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

BIBLIOTECA DEL COLEGIO MAXIMO (ODONTOLOGIA, COMUNICACIÓN)						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	8,24	7,83	7,81	7,87	8,03	8,19
La Biblioteca Como Espacio	7,27	7,1	6,42	7	7,28	7,23
Control de la Información	7,67	7,52	7,25	7,24	7,19	7,73



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

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

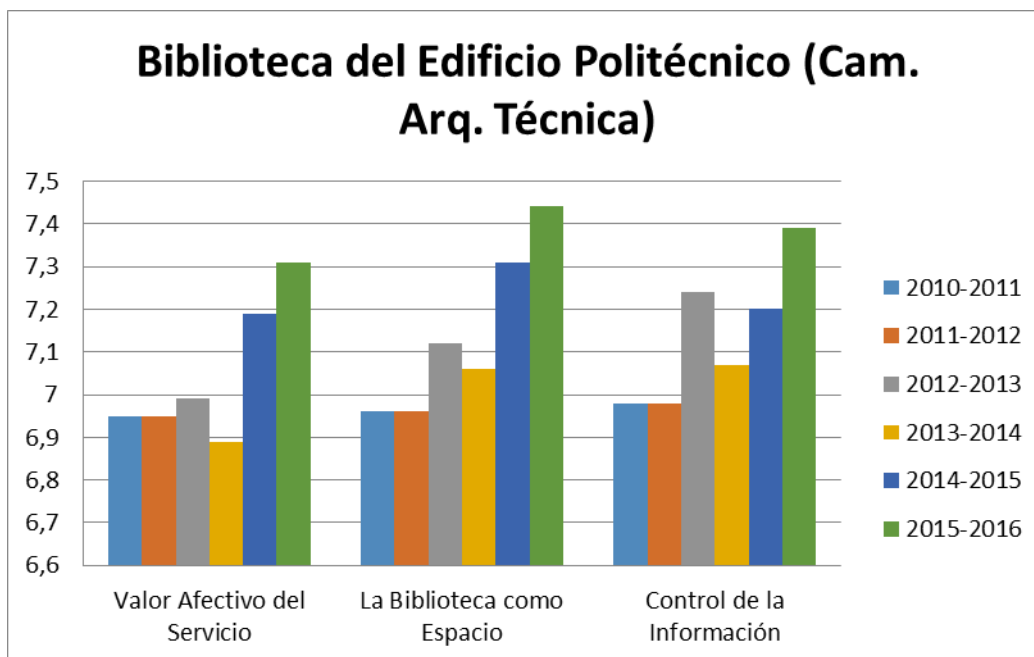
E. 18. Biblioteca del Edificio Politécnico (I. Caminos y Arq. Técnica)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.31	1.67
La Biblioteca como Espacio	7.44	1.68
Gestión de la Información	7.39	2.09

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

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO POLITECNICO (CAMINOS Y ARQ. TECNICA)						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	6,95	6,95	6,99	6,89	7,19	7,31
La Biblioteca Como Espacio	6,96	6,96	7,12	7,06	7,31	7,44
Control de la Información	6,98	6,98	7,24	7,07	7,2	7,39



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

Las tres dimensiones muestran una valoración muy parecida.

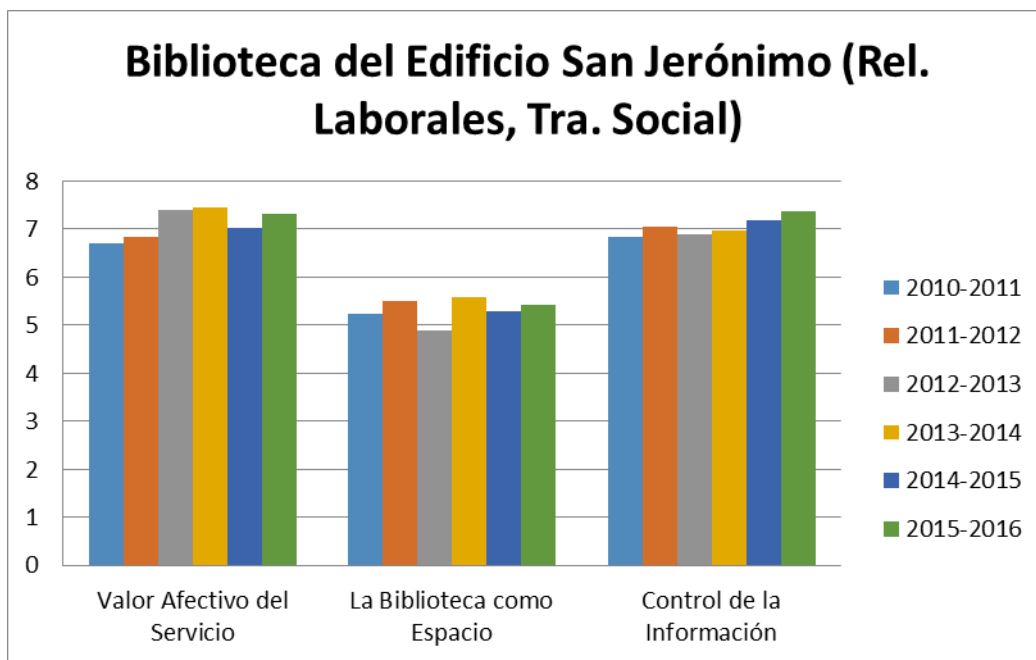
E. 19. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)

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

Biblioteca Universidad de Granada – Edificio San Jerónimo		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.33	1.83
La Biblioteca como Espacio	5.42	2.46
Gestión de la Información	7.38	1.96

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

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO S. JERONIMO (REL. LABORALES, TRA. SOCIAL)						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	6,7	6,83	7,41	7,45	7,03	7,33
La Biblioteca Como Espacio	5,23	5,51	4,89	5,58	5,29	5,42
Control de la Información	6,83	7,06	6,88	6,97	7,19	7,38



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

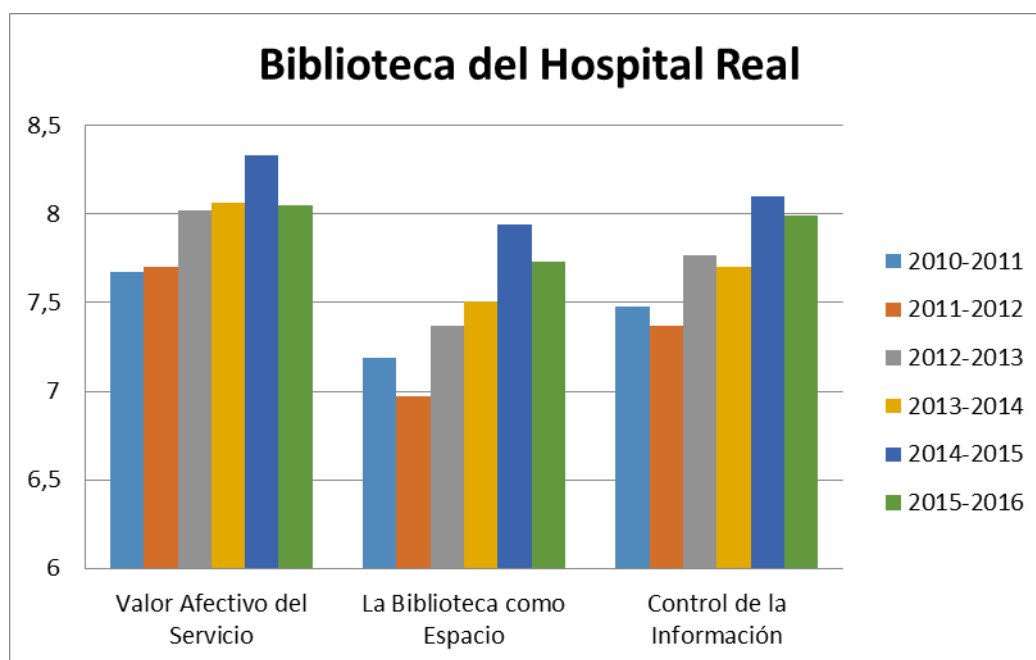
E. 20. Biblioteca del Hospital Real

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

Biblioteca Universidad de Granada – Alumnos de Grado		
	Evaluación Media	Desviación Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.05	1.43
La Biblioteca como Espacio	7.73	1.84
Gestión de la Información	7.99	2.03

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

BIBLIOTECA DEL HOSPITAL REAL						
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valor Afectivo del Servicio	7,67	7,7	8,02	8,06	8,33	8,05
La Biblioteca Como Espacio	7,19	6,97	7,37	7,51	7,94	7,73
Control de la Información	7,48	7,37	7,77	7,7	8,1	7,99



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

F. Anexos

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

1. Resultados globales de la Biblioteca Universitaria de Granada

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.81	1.43	3782
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.63	1.65	3774
Af3	El personal es siempre amable	7.5	1.71	3754
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.76	1.52	3746
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.95	1.33	3727
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.71	1.6	3729
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.59	1.56	3721
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.51	1.7	3758
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.78	1.48	3765

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.46	1.58	3773
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.95	2.13	3764
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.33	1.67	3756
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.33	1.73	3773
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.69	2.58	3773
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.48	1.85	3788
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	1.54	3774
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.35	1.66	3758
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.3	1.8	3750
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7	1.79	3772
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.21	1.8	3771
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.66	1.45	3769

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.61	1.87	3780
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.83	0.9	3785
	Valor Afectivo del Servicio	7.69	1.55	
	La Biblioteca como Espacio	7.15	1.94	
	Gestión de la Información	7.63	1.83	
	Agregación total	7.49	1.77	

©

2. Resultados estudiantes de primer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.75	1.44	2282
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.54	1.68	2275
Af3	El personal es siempre amable	7.43	1.7	2272
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.69	1.52	2263
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.92	1.33	2256

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.65	1.6	2251
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.53	1.54	2250
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.41	1.69	2272
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.71	1.48	2273
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.41	1.59	2274
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.93	2.11	2270
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.28	1.68	2261
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.32	1.71	2273
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.62	2.61	2275
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.36	1.86	2287
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.57	1.53	2277
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.41	1.62	2276

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.27	1.8	2266
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.92	1.82	2280
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.14	1.84	2282
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.6	1.47	2279
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.64	1.9	2285
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.79	0.92	2284
	Valor Afectivo del Servicio	7.63	1.55	
	La Biblioteca como Espacio	7.11	1.94	
	Gestión de la Información	7.59	1.85	
	Agregación total	7.44	1.78	

3. Resultados estudiantes de segundo ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.66	1.62	483
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.5	1.8	482
Af3	El personal es siempre amable	7.34	1.93	479
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.69	1.62	478
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.91	1.42	475
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.59	1.79	475
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.47	1.67	478
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.33	1.93	482
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.71	1.59	481
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.32	1.71	483
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.77	2.23	482

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.19	1.76	482
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.18	1.87	484
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.59	2.55	484
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.36	1.99	485
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.55	1.74	484
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.1	1.79	479
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.08	1.92	481
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.82	1.77	483
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	7.04	1.85	481
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.58	1.57	481
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.46	2	485
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.77	0.9	485

	Valor Afectivo del Servicio	7.58	1.71	
	La Biblioteca como Espacio	7.01	2.02	
	Gestión de la Información	7.47	1.94	
	Agregación total	7.35	1.89	

4. Resultados estudiantes de tercer ciclo

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.79	1.32	430
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.58	1.59	430
Af3	El personal es siempre amable	7.38	1.81	425
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.64	1.68	426
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.83	1.35	426
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.58	1.69	428
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.48	1.6	425

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.41	1.69	426
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.66	1.56	429
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.42	1.59	429
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.85	2.17	428
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.3	1.56	427
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.35	1.6	428
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.74	2.48	429
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.49	1.88	430
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.61	1.57	429
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.14	1.81	425
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.17	1.81	424
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.87	1.81	425

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.11	1.79	428
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.63	1.44	426
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.3	1.89	427
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.86	0.87	429
	Valor Afectivo del Servicio	7.59	1.59	
	La Biblioteca como Espacio	7.13	1.88	
	Gestión de la Información	7.52	1.86	
	Agregación total	7.41	1.78	

5. Resultados Personal de Administración y Servicios

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.12	1.17	199
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.11	1.23	199
Af3	El personal es siempre amable	7.98	1.38	194

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.1	1.19	196
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.09	1.14	191
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.11	1.23	193
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.99	1.38	192
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.03	1.42	195
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.08	1.29	196
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.76	1.4	200
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.11	2	199
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.6	1.56	198
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.5	1.69	200
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.87	2.62	197
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.92	1.34	200

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.91	1.29	199
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.53	1.44	195
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.7	1.51	193
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.51	1.53	196
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.72	1.35	194
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.94	1.16	197
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.94	1.44	198
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.25	0.83	199
	Valor Afectivo del Servicio	8.07	1.27	
	La Biblioteca como Espacio	7.37	1.85	
	Gestión de la Información	8.05	1.49	
	Agregación total	7.83	1.54	

6. Resultados Personal Docente e Investigador

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.37	1.07	249
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.33	1.13	249
Af3	El personal es siempre amable	8.19	1.3	246
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.34	1.07	246
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.38	0.87	242
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.34	1.16	243
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.21	1.23	240
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.34	1.2	244
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.44	1	247
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.81	1.4	246
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.51	1.96	245

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.72	1.62	247
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.51	1.84	248
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.16	2.54	247
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.37	1.41	246
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.17	1.2	244
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.32	1.7	244
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.83	1.49	248
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.76	1.41	247
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	1.46	247
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.17	1.1	246
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.81	1.41	246
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.74	0.72	248

	Valor Afectivo del Servicio	8.33	1.11	
	La Biblioteca como Espacio	7.54	1.87	
	Gestión de la Información	8.11	1.49	
	Agregación total	7.99	1.49	

7. Resultados Personal de la Biblioteca

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.69	1.18	13
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.54	1.2	13
Af3	El personal es siempre amable	8.42	1.51	12
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.64	1.29	11
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.38	1.45	13
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.62	1.19	13
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.42	1.51	12

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.46	1.71	13
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.38	1.5	13
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.07	1.14	14
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.57	2.24	14
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8	1.62	14
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.07	1.69	14
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.86	3.28	14
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.57	0.51	14
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.71	0.47	14
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	8.38	0.77	13
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.29	0.61	14
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.93	1.82	14

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	8.29	0.61	14
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.5	0.65	14
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.36	0.74	14
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.46	0.66	13
	Valor Afectivo del Servicio	8.51	1.39	
	La Biblioteca como Espacio	7.71	1.99	
	Gestión de la Información	8.56	0.86	
	Agregación total	8.26	1.41	

8. Resultados Usuarios Externos

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.93	1.47	126
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.77	1.73	126
Af3	El personal es siempre amable	7.68	1.55	126

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.97	1.43	126
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.9	1.6	124
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.83	1.57	126
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.54	1.71	124
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.75	1.72	126
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.84	1.53	126
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.81	1.37	127
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.81	2.36	126
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.5	1.62	127
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.42	1.77	126
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.96	2.42	127
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.59	1.86	126

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.56	1.66	127
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.49	1.56	126
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.18	2.02	124
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.08	1.72	127
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	7.47	1.87	125
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.67	1.41	126
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.69	1.96	125
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.24	0.95	127
	Valor Afectivo del Servicio	7.8	1.59	
	La Biblioteca como Espacio	7.3	1.91	
	Gestión de la Información	7.75	1.88	
	Agregación total	7.62	1.79	

9. Biblioteca de la Facultad de Informática y Telecomunicaciones

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.15	1.16	205
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.05	1.33	205
Af3	El personal es siempre amable	8.22	1.21	205
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.21	1.17	204
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.23	1.04	204
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.32	1.05	204
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8	1.36	203
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.92	1.48	203
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.25	1.09	204
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.53	1.65	205
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.07	2.18	203

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.46	1.61	204
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.46	1.69	205
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.92	3.02	205
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.88	1.64	204
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.76	1.57	203
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.7	1.39	203
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.53	1.79	202
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.03	1.89	205
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	7.26	1.85	204
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.92	1.39	204
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.88	1.95	205
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.82	0.86	205

	Valor Afectivo del Servicio	8.15	1.21	
	La Biblioteca como Espacio	7.09	2.03	
	Gestión de la Información	7.85	1.79	
	Agregación total	7.7	1.68	

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

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.22	1.14	68
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.15	1.1	67
Af3	El personal es siempre amable	8.29	1.04	68
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.22	1.2	68
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.13	1.02	68
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.34	1.07	68
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.91	1.16	68

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8	1.19	67
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.93	1.31	67
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.93	1.43	68
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.87	2.16	68
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.91	1.27	68
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.55	1.48	67
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.63	2.84	67
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.06	2.21	68
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.37	1.82	68
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.13	1.58	68
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.1	1.92	68
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.4	1.52	67

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.91	1.97	66
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.46	1.39	67
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.22	2.06	68
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.01	1	68
	Valor Afectivo del Servicio	8.13	1.14	
	La Biblioteca como Espacio	7.18	1.84	
	Gestión de la Información	7.46	1.93	
	Agregación total	7.59	1.64	

11. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.28	1.33	60
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.27	1.4	60
Af3	El personal es siempre amable	7.9	1.56	59

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.31	1.32	59
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.35	1.34	60
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.2	1.29	60
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.07	1.52	59
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.93	1.44	60
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.08	1.37	60
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.07	1.64	60
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.62	2.45	60
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.17	1.6	60
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.92	1.75	60
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.08	2.55	60
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.62	1.67	61

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.73	1.62	59
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.23	1.66	60
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.22	1.83	58
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.69	1.58	61
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.1	1.8	61
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.7	1.24	60
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.54	2.13	61
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.61	0.69	61
	Valor Afectivo del Servicio	8.15	1.4	
	La Biblioteca como Espacio	6.57	2	
	Gestión de la Información	7.56	1.78	
	Agregación total	7.43	1.73	

12. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.43	1.58	453
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.23	1.85	453
Af3	El personal es siempre amable	6.97	1.94	451
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.39	1.75	450
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.78	1.45	449
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.15	1.88	450
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.27	1.74	447
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.14	1.84	450
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.57	1.62	452
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.26	1.57	452
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.03	1.89	452

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7	1.65	449
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.09	1.69	452
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.43	2.43	451
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.6	1.77	453
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.6	1.4	453
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.31	1.68	452
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.29	1.77	448
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.55	1.81	448
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.15	1.86	454
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.53	1.37	451
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.75	1.8	453
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.95	0.91	452

	Valor Afectivo del Servicio	7.33	1.74	
	La Biblioteca como Espacio	6.96	1.85	
	Gestión de la Información	7.59	1.8	
	Agregación total	7.29	1.8	

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	8.4	0.92	285
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.32	1.11	285
Af3	El personal es siempre amable	8.5	0.86	284
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.49	0.87	285
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.34	0.87	283
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.59	0.81	285
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.21	1.06	281

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.33	1.03	285
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.25	0.99	285
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.58	1.27	282
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.43	1.76	283
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.77	1.24	282
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.63	1.44	284
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.07	1.38	283
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.53	1.69	286
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.83	1.31	286
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.7	1.41	286
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.82	1.36	285
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.32	1.6	284

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	7.57	1.51	284
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.94	1.25	283
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.76	1.43	285
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.62	0.8	285
	Valor Afectivo del Servicio	8.38	0.95	
	La Biblioteca como Espacio	7.7	1.42	
	Gestión de la Información	7.89	1.55	
	Agregación total	7.99	1.31	

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	7.99	1.27	340
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.89	1.4	340
Af3	El personal es siempre amable	7.64	1.51	338

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.94	1.34	337
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.15	1.19	335
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.85	1.45	339
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.75	1.37	330
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.62	1.57	340
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.89	1.32	340
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.93	1.34	340
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.45	1.84	340
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.99	1.29	337
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.85	1.37	340
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.08	1.39	340
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.65	1.52	341

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.86	1.4	339
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.68	1.33	338
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.69	1.45	339
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.6	1.39	339
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.45	1.62	338
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.87	1.23	339
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.81	1.58	341
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.74	0.84	340
	Valor Afectivo del Servicio	7.86	1.38	
	La Biblioteca como Espacio	7.86	1.45	
	Gestión de la Información	7.92	1.55	
	Agregación total	7.88	1.46	

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	7.73	1.27	315
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.45	1.52	310
Af3	El personal es siempre amable	7.58	1.37	311
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.65	1.36	310
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.75	1.34	314
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.75	1.25	308
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.38	1.4	311
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.41	1.46	310
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.53	1.28	314
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.96	1.58	316
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.47	2.14	316

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.85	1.71	316
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.82	1.77	316
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.73	1.52	316
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.33	1.81	314
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.42	1.62	313
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.29	1.63	313
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.98	2.06	311
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.73	1.76	312
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	6.93	2.05	313
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.44	1.51	314
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.56	2.19	315
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.95	0.91	316

	Valor Afectivo del Servicio	7.58	1.36	
	La Biblioteca como Espacio	6.97	1.74	
	Gestión de la Información	7.45	1.94	
	Agregación total	7.33	1.68	

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	7.38	1.58	145
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.28	1.8	146
Af3	El personal es siempre amable	6.55	2.06	146
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.34	1.63	145
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.83	1.5	143
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7	1.92	143
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.17	1.96	145

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.01	2.07	146
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.48	1.83	145
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.37	1.44	146
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.54	2.16	146
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.04	1.65	146
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.06	1.71	146
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.91	2.89	146
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.2	2.06	147
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.55	1.56	146
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.16	1.66	145
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.05	1.97	145
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.79	1.79	147

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	1.73	147
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.48	1.75	147
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.39	1.82	147
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.57	0.8	147
	Valor Afectivo del Servicio	7.23	1.82	
	La Biblioteca como Espacio	6.58	1.97	
	Gestión de la Información	7.41	1.89	
	Agregación total	7.07	1.89	

17. Biblioteca de la Facultad de Derecho

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.3	1.76	253
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.99	2.07	253
Af3	El personal es siempre amable	6.55	2.13	251

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.08	1.92	251
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.52	1.6	247
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	6.79	2.08	247
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.19	1.78	250
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.74	2.13	253
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.47	1.81	251
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.77	1.62	251
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.37	1.96	253
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.58	1.7	250
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.55	1.67	253
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.66	2.07	253
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.18	2.01	256

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.14	1.93	254
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.98	1.96	253
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.01	1.98	257
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.25	1.9	255
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.97	2.01	255
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.38	1.75	254
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.45	2.09	257
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.81	0.91	257
	Valor Afectivo del Servicio	7.07	1.92	
	La Biblioteca como Espacio	7.59	1.8	
	Gestión de la Información	7.4	2.07	
	Agregación total	7.35	1.93	

18. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.06	1.35	144
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.69	1.6	144
Af3	El personal es siempre amable	7.81	1.46	143
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8	1.36	141
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.08	1.24	143
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.1	1.35	143
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.81	1.42	143
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.83	1.51	142
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.95	1.41	142
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.78	1.95	144
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.19	2.47	144

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.4	2.12	144
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.62	2.03	144
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.94	2.89	144
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.31	1.98	144
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.39	1.86	144
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.17	1.99	143
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.99	2.12	144
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.28	2.07	144
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7	2.2	144
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.45	1.78	144
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.55	2.02	143
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.01	1.03	143

	Valor Afectivo del Servicio	7.93	1.41	
	La Biblioteca como Espacio	6.39	2.29	
	Gestión de la Información	7.39	2.13	
	Agregación total	7.24	1.94	

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	7.91	1.25	443
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.74	1.44	442
Af3	El personal es siempre amable	7.49	1.66	436
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.85	1.35	435
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.12	1.16	433
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.74	1.41	434
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.68	1.41	437

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.56	1.54	441
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.83	1.38	441
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.43	1.45	440
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.92	2.07	438
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.25	1.52	441
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.39	1.61	437
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.37	2.95	440
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.53	1.77	443
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.67	1.41	441
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.17	1.67	435
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.06	1.68	438
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.84	1.74	442

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	1.68	441
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.64	1.31	442
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.33	1.86	439
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.7	0.86	442
	Valor Afectivo del Servicio	7.77	1.4	
	La Biblioteca como Espacio	6.87	1.92	
	Gestión de la Información	7.5	1.75	
	Agregación total	7.38	1.69	

20. Biblioteca de la Facultad de Psicología

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.73	1.56	205
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.72	1.6	204
Af3	El personal es siempre amable	7.47	1.76	203

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.74	1.63	202
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.02	1.23	200
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.65	1.75	201
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.63	1.56	199
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.52	1.82	202
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.9	1.43	202
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.83	1.28	202
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.3	2.09	201
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.75	1.22	203
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.7	1.39	204
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.2	2.11	204
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.46	2.21	203

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.95	1.19	201
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.59	1.43	203
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.64	1.54	203
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.12	1.61	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	7.31	1.46	204
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.91	1.26	202
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.59	1.67	203
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.72	0.8	205
	Valor Afectivo del Servicio	7.71	1.59	
	La Biblioteca como Espacio	7.56	1.62	
	Gestión de la Información	7.79	1.65	
	Agregación total	7.69	1.62	

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	7.72	1.53	150
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.58	1.75	150
Af3	El personal es siempre amable	7.23	1.93	149
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.54	1.69	150
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.88	1.47	146
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.48	1.84	147
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.5	1.7	149
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.44	1.83	149
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.75	1.61	149
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.49	1.56	151
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.25	1.97	150

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.27	1.77	147
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.4	1.87	151
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.02	2.1	151
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.89	1.58	151
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.93	1.43	150
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.47	1.57	151
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.48	1.74	149
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.05	1.7	151
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	1.47	151
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.85	1.27	151
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.85	1.81	151
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.89	0.93	149

	Valor Afectivo del Servicio	7.57	1.71	
	La Biblioteca como Espacio	7.29	1.85	
	Gestión de la Información	7.87	1.69	
	Agregación total			

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	7.78	1.4	214
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.41	1.68	214
Af3	El personal es siempre amable	7.34	1.62	213
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.65	1.43	212
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.71	1.43	212
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.69	1.49	212
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.31	1.7	212

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.33	1.66	212
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.56	1.59	214
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.99	1.29	214
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.17	2.04	212
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.85	1.34	211
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.75	1.45	213
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.86	2.53	214
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.27	2.01	215
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.58	1.54	215
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.52	1.53	213
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.44	1.74	212
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.7	1.54	213

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	1.67	214
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.82	1.31	215
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.76	1.79	215
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.87	0.98	214
	Valor Afectivo del Servicio	7.53	1.56	
	La Biblioteca como Espacio	7.52	1.73	
	Gestión de la Información	7.8	1.76	
	Agregación total	7.62	1.68	

23. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.24	0.93	42
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.31	0.98	42
Af3	El personal es siempre amable	8.29	0.89	42

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.45	0.8	42
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.17	0.95	41
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.25	0.87	40
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.15	1.06	41
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.29	1.03	41
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.21	0.92	42
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.57	1.38	42
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.62	2.17	42
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.4	1.34	42
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.4	1.53	42
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.21	3.11	42
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.67	1.52	42

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.86	1.07	42
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.68	2.48	41
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.19	1.8	42
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.48	1.58	42
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.5	1.15	42
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.15	0.85	41
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.45	1.78	42
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.95	1.08	42
	Valor Afectivo del Servicio	8.26	0.94	
	La Biblioteca como Espacio	6.84	1.91	
	Gestión de la Información	7.74	1.66	
	Agregación total	7.61	1.5	

24. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	7.71	1.38	35
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.17	1.89	35
Af3	El personal es siempre amable	7.46	1.62	35
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.34	1.59	35
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.09	1.91	33
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.5	1.64	34
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.18	1.85	34
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.56	2	34
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.23	1.54	35
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.8	2.23	35
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	4.23	2.45	35

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.24	2.39	34
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.12	2.42	34
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.91	2.28	35
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.63	2.24	35
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	1.68	35
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.41	1.94	34
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.97	1.56	32
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.83	2.33	35
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.97	1.78	34
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.29	1.79	35
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.74	1.9	35
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.79	0.98	34

	Valor Afectivo del Servicio	7.36	1.71	
	La Biblioteca como Espacio	5.26	2.35	
	Gestión de la Información	7.03	2.03	
	Agregación total	6.55	2.03	

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	8.2	1.13	96
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.16	1.09	95
Af3	El personal es siempre amable	8.28	0.98	96
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.24	0.98	95
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.24	1.07	93
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.33	1.01	93
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.02	1.16	91

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.15	1.13	96
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.13	1.32	95
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.45	1.49	96
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.54	2.16	94
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.56	1.56	95
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.38	1.61	96
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.22	2.02	95
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.75	1.54	96
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.95	1.09	96
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.57	1.23	94
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.28	1.67	95
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.65	1.87	95

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	7.32	1.68	93
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.88	1.27	94
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.6	1.63	94
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	1.85	1.01	96
	Valor Afectivo del Servicio	8.19	1.1	
	La Biblioteca como Espacio	7.23	1.77	
	Gestión de la Información	7.73	1.62	
	Agregación total	7.72	1.5	

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	7.52	1.48	123
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.06	1.93	123
Af3	El personal es siempre amable	7.23	1.75	121

Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.3	1.74	123
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.61	1.44	123
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.54	1.65	121
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.16	1.54	120
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.94	1.82	123
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.41	1.72	123
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.66	1.37	123
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.41	1.77	122
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.36	1.57	122
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.71	1.42	123
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.07	2.26	122
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.2	2.23	124

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.35	1.8	124
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.03	1.8	123
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.8	2.13	123
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.74	1.82	124
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	2.1	124
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.35	1.76	124
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.65	2.19	124
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.04	0.86	123
	Valor Afectivo del Servicio	7.31	1.67	
	La Biblioteca como Espacio	7.44	1.68	
	Gestión de la Información	7.39	2.09	
	Agregación total	7.38	1.81	

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	7.42	1.79	108
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.31	1.95	108
Af3	El personal es siempre amable	7.24	1.88	107
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.5	1.77	105
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.56	1.65	105
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.44	1.77	104
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.12	1.85	107
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.04	1.95	107
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.38	1.87	107
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.87	2.16	108
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	5.12	2.57	107

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.74	2.26	107
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.65	2.45	108
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.7	2.88	108
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.21	2	108
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.46	1.73	107
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.9	1.73	106
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.96	1.88	102
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.75	1.79	108
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	1.93	105
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.41	1.69	108
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.3	1.91	107
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.19	0.99	108

	Valor Afectivo del Servicio	7.33	1.83	
	La Biblioteca como Espacio	5.42	2.46	
	Gestión de la Información	7.38	1.96	
	Agregación total	6.71	2.08	

28. Biblioteca del Hospital Real

Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
Af1	El personal le inspira confianza	8.06	1.55	80
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8	1.76	80
Af3	El personal es siempre amable	7.76	1.72	79
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.08	1.42	79
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.18	1.13	78
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.05	1.34	78
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.24	1.14	76

Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.95	1.54	79
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.16	1.28	79
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.49	0.94	80
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.75	2.23	80
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.13	1.49	80
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.33	1.34	80
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.97	3.18	79
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.86	1.86	79
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.74	1.81	80
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.65	2.07	79
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.81	1.87	79
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.45	2.02	80

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	7.84	1.87	79
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.65	1.86	78
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.91	1.97	78
F	¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	2.01	0.93	80
	Valor Afectivo del Servicio	8.05	1.43	
	La Biblioteca como Espacio	7.73	1.84	
	Gestión de la Información	7.99	2.03	
	Agregación total	7.92	1.77	