



# **ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (2023-2024)**

*Enrique Herrera Viedma, Javier López Gijón (coords),  
Sergio Alonso Burgos y José Ramón Trillo Vílchez*

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



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**

**Granada, mayo de 2024**

# Contenidos

<b>1.-Introducción</b> .....	5
<b>2.-Objetivo</b> .....	7
<b>3.-Características de los encuestados</b> .....	7
<b>4.-Características de la encuesta</b> .....	7
<b>5.-Análisis de resultados</b> .....	9
<b>5.1.-Análisis de los resultados generales</b> .....	9
<b>5.2.-Análisis de la Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones</b> .....	14
<b>5.3.-Análisis de la Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura</b> .....	16
<b>5.4.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes</b> .....	18
<b>5.5.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias</b> .....	20
<b>5.6.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte</b> .....	22
<b>5.7.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación</b> .....	24
<b>5.8.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b> .	26
<b>5.9.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología</b> .....	28
<b>5.10.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Derecho</b> .....	30
<b>5.11.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia</b> .....	32
<b>5.12.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras</b> .....	34
<b>5.13.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Psicología</b> .....	36
<b>5.14.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes</b> .....	38
<b>5.15.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud</b> .....	40
<b>5.16.-Análisis de la Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta</b> .....	42
<b>5.17.-Análisis de la Biblioteca del Campus Universitario de Melilla</b> .....	44
<b>5.18.-Análisis de la Biblioteca del Centro de Documentación Científica</b> .....	46
<b>5.19.-Análisis de la Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)</b> ....	48
<b>5.20.-Análisis de la Biblioteca del Edificio Politécnico</b> .....	50
<b>5.21.-Análisis de la Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)</b> .....	52
<b>5.22.-Análisis de la Biblioteca del Hospital Real</b> .....	54
<b>5.23.-Análisis de los Estudiantes de grado y de primer ciclo</b> .....	56
<b>5.24.-Análisis de los Estudiantes de segundo ciclo</b> .....	58
<b>5.25.-Análisis de los Estudiantes de tercer ciclo</b> .....	60
<b>5.26.-Análisis del Personal de Administración y Servicios (PAS)</b> .....	62
<b>5.27.-Análisis del Personal Docente e Investigador (PDI)</b> .....	64
<b>5.28.-Análisis del Personal de la Biblioteca</b> .....	66

5.29.-Análisis de los Usuarios Externos .....	68
<b>6.-Resultados de cada ítem .....</b>	<b>70</b>
6.1- Resultados de cada ítem Globales de la Universidad de Granada .....	70
6.2.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones....	71
6.3.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura .....	72
6.4.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes.....	73
6.5.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias.....	74
6.6.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	76
6.7.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación .....	77
6.8.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales .....	78
6.9.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología .....	79
6.10.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Derecho .....	80
6.11.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia.....	82
6.12.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras .....	83
6.13.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Psicología .....	84
6.14.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes.....	85
6.15.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud .....	86
6.16.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta .....	87
6.17.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Campus Universitario de Melilla ...	89
6.18.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Centro de Documentación Científica .....	90
6.19.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología) .....	91
6.20.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Edificio Politécnico .....	92
6.21.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social) .....	93
6.22.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Hospital Real .....	94
6.23.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de grado y de primer ciclo .....	96
6.24.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de segundo ciclo .....	97
6.25.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de tercer ciclo .....	98
6.26.- Resultados de cada ítem del Personal de Administración y Servicios (PAS) .....	99
6.27.- Resultados de cada ítem del Personal Docente e Investigador (PDI) .....	100

<b>6.28.- Resultados de cada ítem del Personal de la Biblioteca .....</b>	<b>101</b>
<b>6.29.- Resultados de cada ítem de los Usuarios Externos .....</b>	<b>102</b>
<b>7.-Conclusiones .....</b>	<b>104</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>105</b>

# 1.-Introducción

En 2004 se formó en la Universidad de Granada un grupo de investigación para trabajar en evaluación y calidad. Uno de los primeros campos de actuación fue el del sector de las bibliotecas, con especial atención a las digitales. Este grupo está formado por investigadores de los Departamentos de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial, Información y Comunicación, y de profesionales en ejercicio.

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

SECABA, como actualmente se denomina el grupo, ha conseguido financiación para sus proyectos tanto del Ministerio de Educación y Ciencia como de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía. A su vez, SECABA ha publicado distintos trabajos sobre evaluación y calidad de bibliotecas en forma de comunicaciones a congresos, artículos científicos y estudios sobre bibliotecas universitarias concretas.

En el primer sentido, destacan comunicaciones en congresos como:

- I Congreso Español de Informática (CEDI) (2005 en Granada, España).
- IV Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales (2006 en Málaga, España).
- I *International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies* (INSCIT) (2006 en Mérida, España).
- X Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid) (2007 en Santiago de Compostela, España).
- Coloquio ALCI (2008 en Veracruz, México).

En cuanto a artículos científicos, la producción es aún más prolija. A modo de ejemplo, el grupo ha publicado artículos abordando temas y desarrollando sistemas para la evaluación y la calidad de bibliotecas en revistas como:

- *Encontros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação)*.
- *International Journal of Intelligent Systems*.
- El Profesional de la Información.
- *International Journal of Information Technology & Decision Making*.
- *Information Sciences, Control and Cybernetics, Journal of Information Science*.
- Revista Española de Documentación Científica.

- BiD: *textos universitaris de biblioteconomia i documentació*.

El grupo ha llevado a cabo estudios de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias estatales e internacionales, entre las que se encuentran:

- La Universidad de Granada,
- Las Universidades Pablo de Olavide, Alcalá de Guadaíra.
- Las Universidades Pablo de Olavide, Salamanca.
- La Universidad Técnica Federico Santa María de Chile.

Finalmente, se procede a mostrar el listado de los componentes del grupo son:

<b>Nombre de los componentes del grupo</b>	<b>Departamento y Universidad a la que pertenecen los componentes</b>
Dr. Enrique Herrera-Viedma	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. Sergio Alonso Burgos	(Departamento de Lenguajes y S. I. UGR)
Dr. José Ramón Trillo Vílchez	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. J.A. Morente Molinera	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Carlos Porcel Gallego	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Antonio A. Ruiz Rodríguez	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. Fco. Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Belén Ávila Fernández	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. M <sup>a</sup> Ángeles Martínez Sánchez	(Facultad de Trabajo Social. UGR)

## 2.-Objetivo

Los estudios de satisfacción de servicios, concretamente en el entorno de las bibliotecas universitarias españolas, son un elemento considerado inusual, debido a que no existen muchos estudios relacionados con este tema, ni estatales ni en países del entorno del estado. Un ejemplo, se da en *Cour des Comptes* de Francia, donde en el año 2006 se visualizó que se desconocía las necesidades de los usuarios de las bibliotecas universitarias.

Por esta razón, el objetivo de este estudio es conocer la opinión de sus usuarios y las expectativas que tienen de las diferentes bibliotecas pertenecientes a la Universidad de Granada para el curso 2023-2024, con el fin de mejorar sus servicios en el futuro. A su vez, permite conocer los puntos fuertes y los puntos que se tienen que mejorar, y consecuentemente, optimizar los recursos invertidos en las diferentes bibliotecas de la Universidad de Granada.

## 3.-Características de los encuestados

Esta encuesta, está dirigida principalmente a los diferentes usuarios de las distintas bibliotecas que se encuentran en las facultades, escuelas y edificios pertenecientes a la Universidad de Granada.

Aunque a priori, esta encuesta puede parecer que esté dedicada únicamente a la comunidad universitaria, se contempla la opción de que la realice personal externo a la comunidad. Esto permite, que se aporte una información global de los servicios de la biblioteca.

## 4.-Características de la encuesta

La encuesta que se realiza es una manera, tal y como se ha mencionado en los objetivos, de conocer la valoración que tienen los usuarios de las diferentes bibliotecas de la Universidad de Granada. Esta encuesta está dividida en tres partes:

- Datos principales.
- Cuerpo de la encuesta.
- Observaciones y correo electrónico.

La primera parte, contiene cuatro preguntas, a saber:

- Grupo al que se pertenece: Los encuestados pueden elegir entre Alumnos de primer, segundo y tercer ciclo, PDI, PAS, personal de la biblioteca y usuarios externos.
- Estudios que poseen: Cada usuario puede escribir la titulación que posea y en caso de no tener ninguna titulación tienen la opción de escribir Sin Titulación.

- Biblioteca que desean valorar: Las opciones que tienen los encuestados son las diferentes bibliotecas pertenecientes a la Universidad de Granada.
- Sexo al que pertenecen: Los encuestados escogen entre Hombre o Mujer.

El cuerpo de la encuesta está compuesto por veinticuatro preguntas. Las veintitrés primeras preguntas se valorarán del 1 al 9, utilizando números enteros, siendo 1 la valoración más baja y 9 la valoración más alta. También, se contempla la opción No Contestar. Además, estas preguntas están agrupadas en tres campos, a saber:

- Valor afectivo del servicio.
- La Biblioteca como Espacio.
- Control de la Información.

Cada uno de los campos contiene las siguientes preguntas:

- Valor afectivo del servicio:
  - AF1: El personal le inspira confianza.
  - AF2: El personal le ofrece atención personalizada.
  - AF3: El personal es siempre amable.
  - AF4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.
  - AF5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.
  - AF6: El personal es atento con las necesidades del usuario.
  - AF7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.
  - AF8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.
  - AF9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.
- La Biblioteca como Espacio:
  - ES1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.
  - ES2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.
  - ES3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.
  - ES4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.
  - ES5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.
- Control de la Información:
  - CI1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.
  - CI2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.
  - CI3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.
  - CI4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.



- CI5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.
- CI6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.
- CI7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.
- CI8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.
- CI9: La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.

Una vez finalizado los tres campos, se propone una última pregunta, donde se hace referencia a la frecuencia del uso de la biblioteca. Esta pregunta, es una pregunta de selección entre diferentes opciones.

La última parte de la encuesta, permite al usuario realizar observaciones o sugerencias. Este último apartado es opcional y de texto libre. Además, los usuarios pueden escribir su correo electrónico. La escritura del correo electrónico, al igual que las sugerencias también es opcional.

Una vez cerrada la encuesta se procede a realiza un análisis de los datos obtenidos, comparando los resultados con las encuestas realizadas en años anteriores.

## 5.-Análisis de resultados

Para realizar el análisis de resultados, inicialmente se realiza un estudio del número de encuestas, tanto por tipo de usuarios como por biblioteca. Una vez, analizado el porcentaje de voto, se realiza una comparación con años anteriores. Esto permitirá conocer cómo han variado los valores en los tres campos que se desean analizar. Finalmente, se realizará un estudio detallado de los tres campos para cada categoría de la que se dispone.

### 5.1.-Análisis de los resultados generales

Se inicia esta subsección mostrando la distribución de los datos en función de los tipos de usuarios que se pueden escoger:

<b>Tipos de Usuario</b>	<b>Número de encuestas</b>	<b>%</b>
Alumnos de grado y de primer ciclo	6652	61,83%
Alumnos de segundo ciclo	1200	11,15%

Alumnos de tercer ciclo	1379	12,82%
PDI	309	2,87%
PAS	825	7,67%
Personal de la biblioteca	19	0,18%
Usuarios externos	364	3,38%
No validos	11	0,10%
Total	10759	100.00%

A continuación, se vuelve a realizar la distribución de los datos en función de las bibliotecas disponibles:

<b>Biblioteca a evaluar</b>	<b>Encuestas</b>	<b>%</b>
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	458	4,26%
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	324	3,01%
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	290	2,70%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	1593	14,81%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	278	2,58%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	1068	9,93%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	755	7,02%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	340	3,16%
Biblioteca de la Facultad de Derecho	865	8,04%
Biblioteca de la Facultad de Farmacia	518	4,81%
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	1244	11,56%
Biblioteca de la Facultad de Psicología	539	5,01%
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	346	3,22%

Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	833	7,74%
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	239	2,22%
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	344	3,20%
Biblioteca del Centro de Documentación Científica	26	0,24%
Biblioteca del Colegio Máximo	109	1,01%
Biblioteca del Edificio Politécnico	170	1,58%
Biblioteca del Edificio San Jerónimo	229	2,13%
Biblioteca del Hospital Real	180	1,67%
No especifica	0	0,00%
No válido	11	0,10%
Total	10759	100.00%

Tal y como se puede apreciar en las dos primeras tablas, los grupos mayoritarios, los estudiantes de primer ciclo y la facultad de ciencias, son los que realizan un mayor número de encuestas. Esto muestra que cuanto mayor sea el número de individuos perteneciente a un grupo, mayor será el número de encuestas realizadas.

Para hacer el análisis de los datos, se procede a utilizar la media aritmética de los resultados globales, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. También, se hace la desviación típica en todos los campos, para obtener si los resultados son más o menos homogéneos:

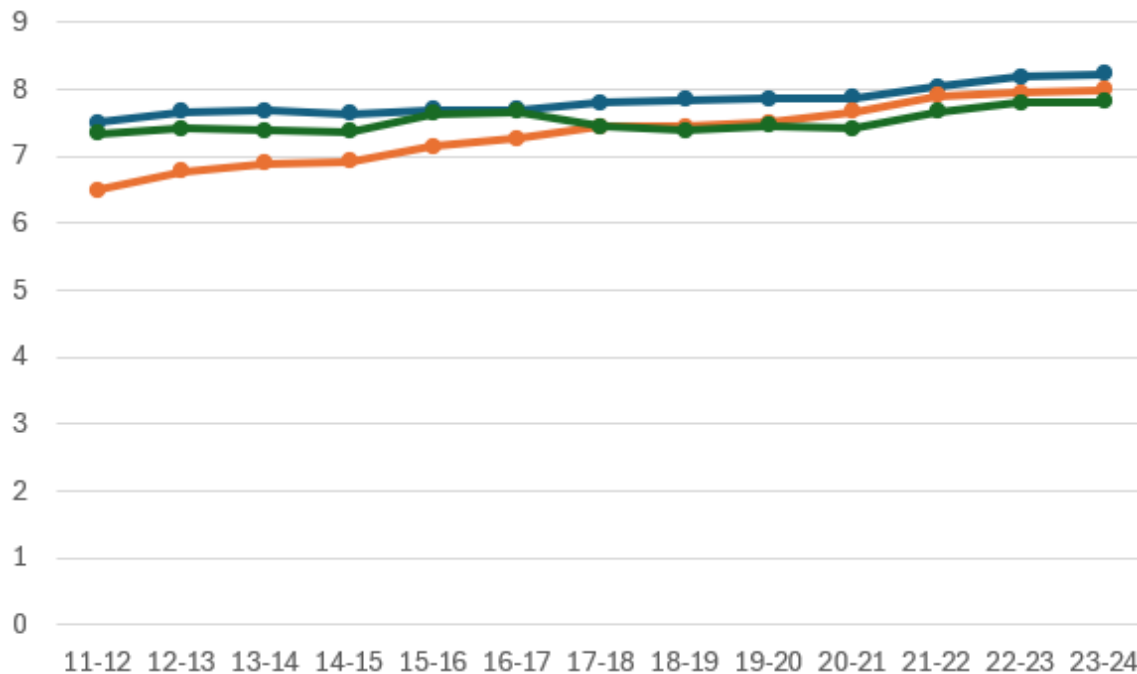
<b>Dimensión</b>	<b>Media Aritmética</b>	<b>Dsv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8,23	1,22
La Biblioteca como Espacio	7,99	1,49
Control de la Información	7,82	1,57

Se destaca como en el primer campo existe una desviación de los datos menor que en el resto. Además, el Valor Afectivo del Servicio obtiene una mayor puntuación que el resto de los campos. Es demuestra que los trabajadores de las bibliotecas tienen un buen trato con los usuarios.

Seguidamente, se propone, para todos los campos de análisis, comparar los resultados, utilizando la media aritmética, con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,51	7,66	7,68	7,64	7,69	7,7	7,8	7,84	7,86	7,88	8,04	8,18	8,23
La Biblioteca Como Espacio	6,5	6,77	6,9	6,93	7,15	7,27	7,44	7,44	7,5	7,66	7,90	7,95	7,99
Control de la Información	7,34	7,42	7,39	7,37	7,63	7,66	7,44	7,39	7,46	7,42	7,66	7,80	7,82

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



#### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados muestran la continuación de la tendencia al alza marcando en los tres campos un máximo histórico. Sin embargo, en el campo de la biblioteca como espacio los resultados son muy similares a los de años anteriores

#### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

Los resultados muestran la continuación de la tendencia al alza, marcando en los tres campos un máximo histórico. Este hito refleja un crecimiento sostenido en todas las métricas, lo cual indica un progreso significativo en el rendimiento y la eficacia de las operaciones. Sin embargo, es interesante notar que, a pesar de este logro, los resultados son comparativamente similares al año pasado. Este paralelismo plantea preguntas sobre la estabilidad y la consistencia en el desempeño a lo largo del tiempo. Es fundamental investigar más a fondo las causas subyacentes de esta similitud para comprender mejor el

contexto y determinar si este estancamiento relativo es un indicador de una meseta en el crecimiento o simplemente una coyuntura temporal.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	75
Casi todos los días	3498
De forma esporádica	2826
Solo en época de exámenes	1377
Una o dos veces al mes	2983

## 5.2.-Análisis de la Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

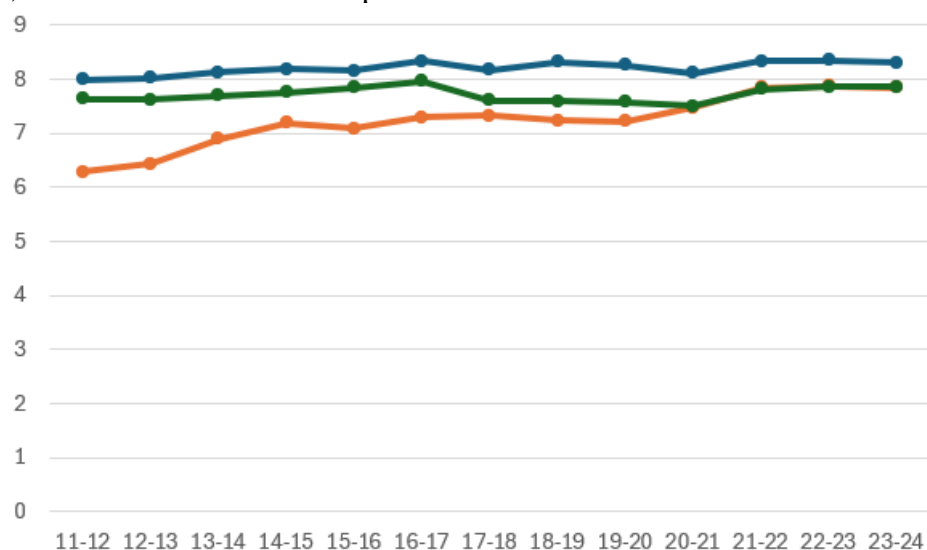
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,30	1,12
La Biblioteca como Espacio	7,84	1,44
Control de la Información	7,86	1,57

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,99	8,03	8,12	8,19	8,15	8,33	8,17	8,32	8,26	8,11	8,33	8,35	8,30
La Biblioteca Como Espacio	6,29	6,43	6,89	7,19	7,09	7,3	7,32	7,24	7,22	7,48	7,85	7,88	7,84
Control de la Información	7,64	7,62	7,69	7,75	7,85	7,97	7,6	7,59	7,57	7,51	7,82	7,86	7,86

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



**Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Se estabilizan los resultados en los 3 campos, aproximadamente al máximo establecido en el curso 16-17. Sin embargo, cabe destacar que se mejora levemente en los 3 campos.

**Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El descenso en el Valor Afectivo del Servicio y en la percepción del espacio de la biblioteca sugiere cambios significativos en la experiencia y la conexión emocional de los usuarios con el servicio bibliotecario. Este descenso podría ser indicativo de varios factores subyacentes, como una disminución en la calidad del servicio, una falta de atención a las necesidades y preferencias de los usuarios, o incluso cambios en las expectativas sociales y culturales sobre el rol y la relevancia de las bibliotecas en la era digital. Es crucial investigar más a fondo las razones detrás de este descenso para identificar áreas específicas que requieran atención y mejoras. Esto podría implicar realizar encuestas adicionales, llevar a cabo grupos focales o entrevistar a los usuarios para obtener información cualitativa sobre sus percepciones y experiencias. Además, considerar la implementación de estrategias innovadoras para revitalizar el valor afectivo del servicio y reimaginar el espacio de la biblioteca como un entorno vibrante y acogedor para la comunidad.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin Rellenar	8
Casi todos los días	122
De forma esporádica	130
Solo en época de exámenes	68
Una o dos veces al mes	127

## 5.3.-Análisis de la Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura

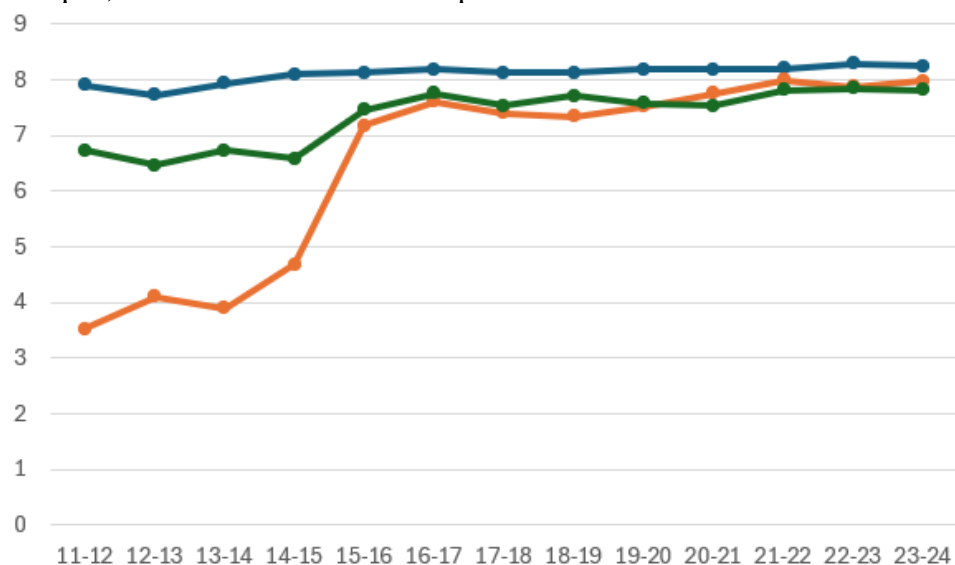
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.25	1.18
La Biblioteca como Espacio	7.98	1.47
Control de la Información	7.81	1.60

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,9	7,73	7,94	8,1	8,13	8,18	8,13	8,12	8,19	8,19	8,20	8,29	8,25
La Biblioteca Como Espacio	3,53	4,1	3,9	4,68	7,18	7,6	7,4	7,34	7,52	7,76	8,00	7,87	7,98
Control de la Información	6,73	6,47	6,73	6,58	7,46	7,75	7,54	7,71	7,58	7,53	7,82	7,84	7,81

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:





### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Existe una bajada considerable en la biblioteca como espacio, se recomienda que se analice el motivo de la considerable bajada en 0.3 puntos de media. El resto de los campos aumentan ligeramente.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La subida en la percepción de "La Biblioteca Como Espacio" sugiere un aumento en la valoración del entorno físico y la experiencia general dentro de la biblioteca. Este aumento puede ser el resultado de mejoras en la infraestructura, renovaciones, programas culturales o eventos comunitarios que han enriquecido la atmósfera y la utilidad del espacio bibliotecario. Este hallazgo positivo indica que los usuarios encuentran el ambiente de la biblioteca más acogedor, inspirador o funcional, lo que podría promover una mayor participación y compromiso con los recursos y servicios ofrecidos. Por otro lado, la disminución en el "Valor Afectivo del Servicio" y el "Control de la Información", aunque similares al año anterior, merece una atención especial. A pesar de que estos valores se mantienen consistentes con el año anterior, su descenso sugiere una preocupación potencial por la calidad percibida del servicio y la eficacia en el acceso y gestión de la información. Esta disminución podría ser indicativa de una brecha entre las expectativas de los usuarios y la realidad del servicio ofrecido, lo que podría afectar negativamente la satisfacción y la experiencia general del usuario.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	1
Casi todos los días	98
De forma esporádica	68
Solo en época de exámenes	37
Una o dos veces al mes	119

## 5.4.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

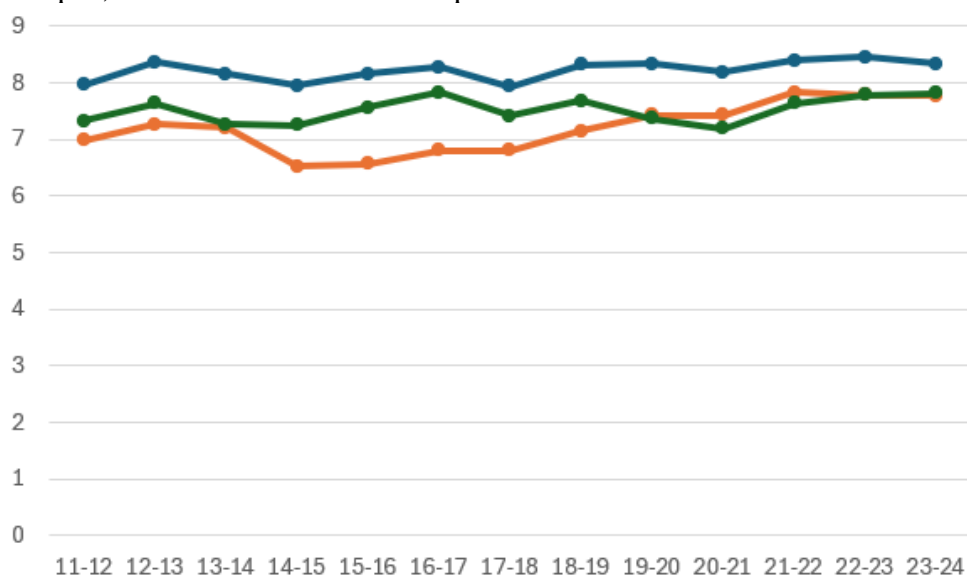
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.34	1.03
La Biblioteca como Espacio	7.77	1.65
Control de la Información	7.82	1.64

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,96	8,37	8,16	7,95	8,15	8,28	7,93	8,32	8,33	8,19	8,40	8,45	8,34
La Biblioteca Como Espacio	6,99	7,27	7,21	6,53	6,57	6,81	6,8	7,14	7,43	7,43	7,83	7,79	7,77
Control de la Información	7,33	7,63	7,26	7,25	7,56	7,83	7,42	7,68	7,37	7,19	7,63	7,78	7,82

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Aunque se descende levemente en la biblioteca como espacio, en el resto aumenta de manera sutil llegando a acercarse a valores máximos, en el control de la información y estableciendo un nuevo máximo en valor afectivo.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La observación de que solamente hay un aumento en el "Control de la Información" mientras que los otros dos campos, el "Valor Afectivo del Servicio" y "La Biblioteca Como Espacio", experimentan descensos, es intrigante y merece una exploración más detallada. Este aumento en el "Control de la Información" puede indicar que los usuarios perciben mejoras en la accesibilidad, organización o disponibilidad de los recursos de información dentro de la biblioteca. Esto podría deberse a iniciativas específicas, como la implementación de sistemas de gestión de bibliotecas más eficientes, la expansión de la colección de recursos en línea o la mejora de los servicios de referencia.

Se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	1
Casi todos los días	38
De forma esporádica	83
Solo en época de exámenes	16
Una o dos veces al mes	151

## 5.5.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias

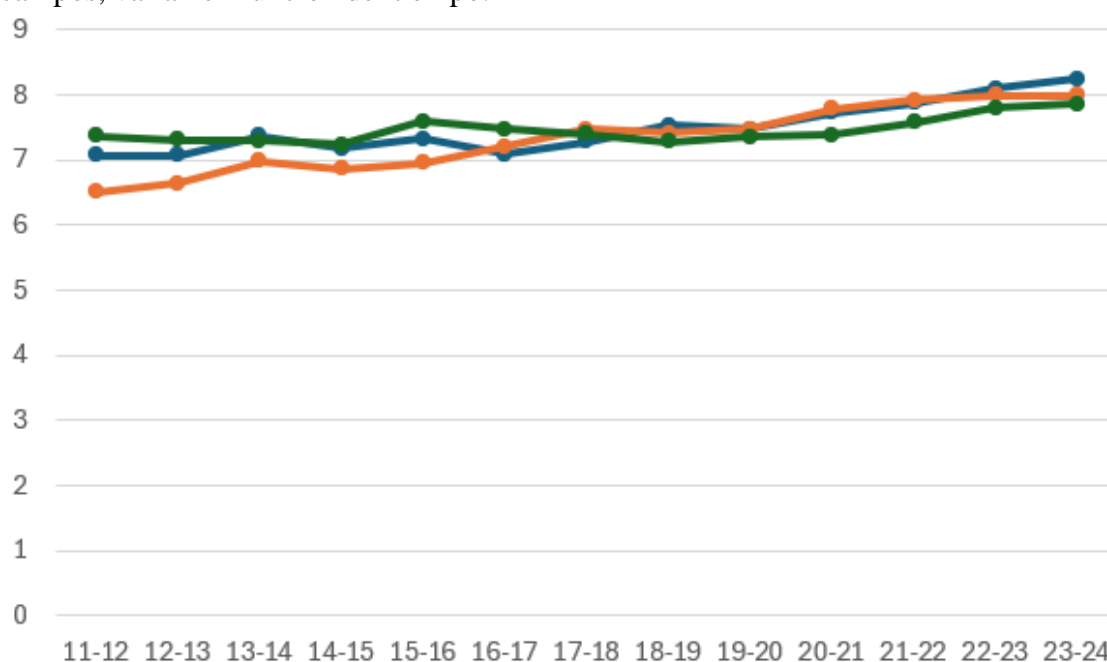
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.24	1.15
La Biblioteca como Espacio	8.00	1.32
Control de la Información	7.86	1.53

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,08	7,08	7,37	7,18	7,33	7,09	7,28	7,54	7,47	7,73	7,87	8,10	8,24
La Biblioteca Como Espacio	6,51	6,64	6,99	6,87	6,96	7,2	7,47	7,42	7,48	7,79	7,92	8,00	8,00
Control de la Información	7,37	7,31	7,29	7,23	7,59	7,48	7,4	7,28	7,35	7,39	7,58	7,80	7,86

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados obtenidos mejoran a los del año pasado. En los tres campos se establecen un máximo histórico, superando la barrera de los 8 puntos de media en 2 campos.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El hecho de que los resultados mejoren en dos de los campos mientras que "La Biblioteca Como Espacio" se mantenga constante es un hallazgo interesante que sugiere una dinámica compleja dentro del entorno de la biblioteca. El aumento en dos áreas específicas puede indicar que se han implementado cambios o mejoras en aspectos específicos del servicio bibliotecario que han sido bien recibidos por los usuarios. Estos cambios podrían incluir iniciativas como la ampliación de los recursos en línea, la introducción de nuevos servicios o programas, o la mejora de la accesibilidad y la eficiencia en la gestión de la información.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	7
Casi todos los días	587
De forma esporádica	427
Solo en época de exámenes	171
Una o dos veces al mes	396

## 5.6.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

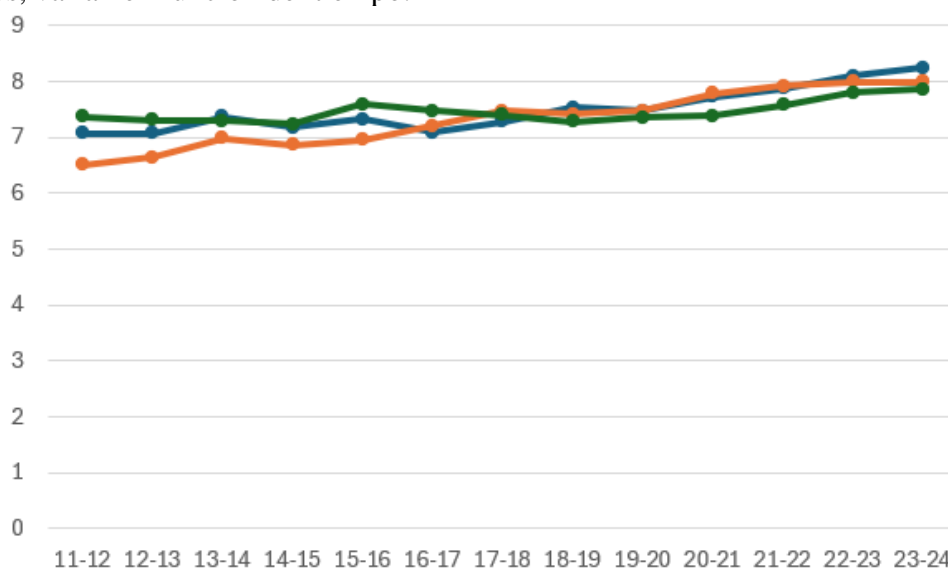
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.56	0.91
La Biblioteca como Espacio	8.25	1.08
Control de la Información	8.18	1.24

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	8,02	8,08	8,17	8,25	8,38	8,53	8,41	8,5	8,42	8,37	8,47	8,57	8,56
La Biblioteca Como Espacio	6,68	6,86	7,13	7,52	7,7	8,01	7,85	7,8	7,83	7,85	8,03	8,09	8,25
Control de la Información	7,47	7,53	7,57	7,67	7,89	8,08	7,82	7,77	7,82	7,70	7,91	8,15	8,18

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



**Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Se establecen nuevos máximos en los tres campos y se mantiene el alza que empezó en el 20-21.

**Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El hecho de que solo se registre un leve descenso en el "Valor Afectivo del Servicio", mientras que los otros dos campos experimentan aumentos, es un fenómeno notable que merece una mayor reflexión. Este descenso ligero podría interpretarse como una señal de advertencia, indicando una posible disminución en la satisfacción emocional y personal de los usuarios con respecto al servicio bibliotecario. Aunque el descenso es mínimo, podría señalar un área de vulnerabilidad que merece una atención especial para evitar que se convierta en un problema mayor en el futuro. Por otro lado, los aumentos en los otros dos campos, especialmente en "La Biblioteca Como Espacio", pueden ser interpretados como indicadores positivos de mejoras en aspectos específicos del servicio bibliotecario. El incremento en la percepción del espacio físico de la biblioteca sugiere que los usuarios están experimentando una mayor comodidad, utilidad o atracción dentro del entorno de la biblioteca. Este aumento podría ser el resultado de iniciativas exitosas, como renovaciones, programas culturales o mejoras en la disposición de los recursos.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	103
De forma esporádica	60
Solo en época de exámenes	36
Una o dos veces al mes	78

## 5.7.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

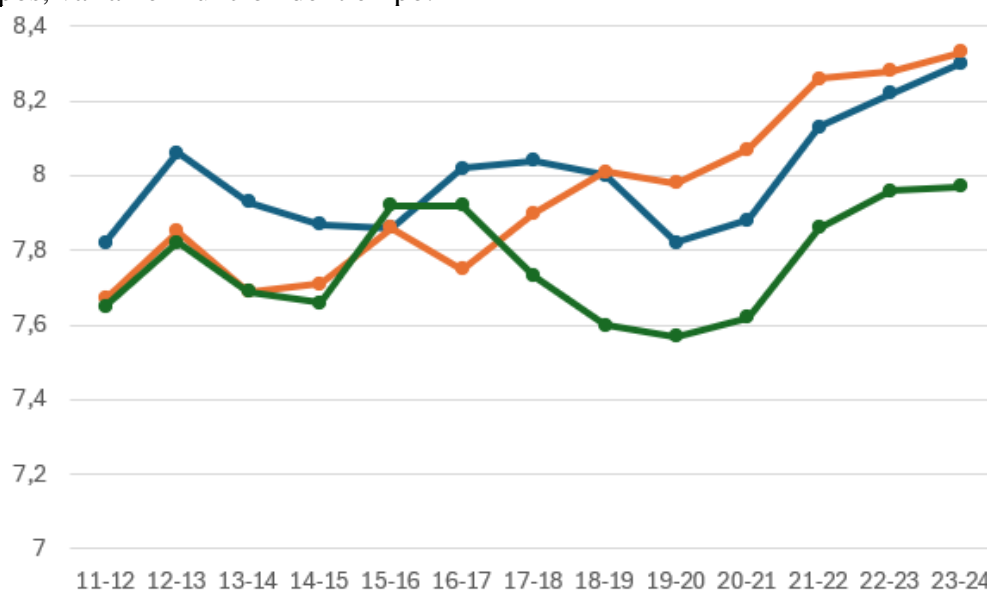
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.30	1.12
La Biblioteca como Espacio	8.33	1.14
Control de la Información	7.97	1.38

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,82	8,06	7,93	7,87	7,86	8,02	8,04	8	7,82	7,88	8,13	8,22	8,30
La Biblioteca Como Espacio	7,67	7,85	7,69	7,71	7,86	7,75	7,9	8,01	7,98	8,07	8,26	8,28	8,33
Control de la Información	7,65	7,82	7,69	7,66	7,92	7,92	7,73	7,6	7,57	7,62	7,86	7,96	7,97

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:





**Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Se mejora en los 3 campos estableciendo nuevos máximos. Sin embargo, la mejora de la biblioteca como espacio es muy sutil y apenas apreciable.

**Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La mejora en los tres campos, estableciendo nuevos máximos, es un logro significativo que indica un progreso general en la percepción y la experiencia de los usuarios con respecto al servicio bibliotecario. Sin embargo, es interesante notar que la mejora en "Control de la Información" es muy sutil y apenas apreciable. Este fenómeno plantea interrogantes sobre la naturaleza y la magnitud de los cambios que han contribuido a este nuevo máximo, así como sobre la percepción actual de los usuarios sobre el espacio físico de la biblioteca.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	12
Casi todos los días	297
De forma esporádica	319
Solo en época de exámenes	113
Una o dos veces al mes	327

## 5.8.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

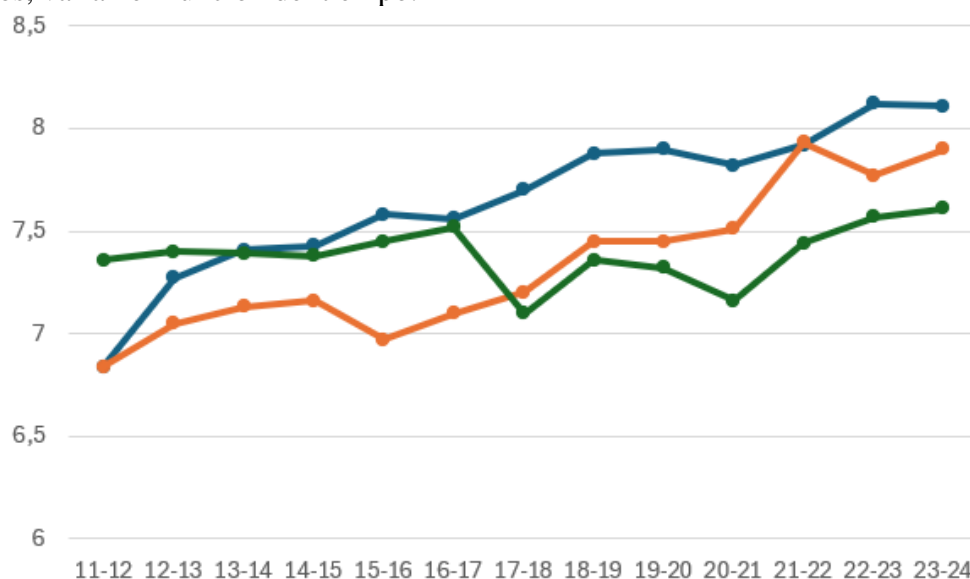
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.11	1.26
La Biblioteca como Espacio	7.90	1.45
Control de la Información	7.61	1.64

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	6,84	7,27	7,41	7,43	7,58	7,56	7,7	7,88	7,9	7,82	7,92	8,12	8,11
La Biblioteca Como Espacio	6,84	7,05	7,13	7,16	6,97	7,1	7,2	7,45	7,45	7,51	7,93	7,77	7,90
Control de la Información	7,36	7,4	7,39	7,38	7,45	7,52	7,1	7,36	7,32	7,16	7,44	7,57	7,61

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

La subida del campo de espacio como biblioteca surgida el año pasado se ha visto moderada este año con una caída y obteniendo un valor medio entre los dos años anteriores. Con respecto, a los otros 2 campos, se establecen los nuevos máximos.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El hecho de que el "Valor Afectivo del Servicio" se estabilice mientras que los otros dos campos aumentan es un fenómeno interesante que refleja una dinámica compleja en la experiencia de los usuarios con el servicio bibliotecario. La estabilización en el valor afectivo podría sugerir una consistencia en la percepción emocional y personal de los usuarios hacia el servicio bibliotecario. Aunque no haya habido un aumento en este aspecto específico, su estabilización indica que los usuarios continúan valorando el servicio de manera positiva y que su satisfacción emocional se mantiene constante a lo largo del tiempo. Por otro lado, el aumento en los otros dos campos, especialmente en "La Biblioteca Como Espacio", indica mejoras significativas en aspectos específicos del servicio bibliotecario. Este aumento puede ser el resultado de iniciativas exitosas, como renovaciones, programas culturales o mejoras en la disposición de los recursos, que han mejorado la experiencia de los usuarios dentro del espacio físico de la biblioteca. Asimismo, el incremento en otro campo específico podría reflejar una respuesta positiva a los esfuerzos de la biblioteca por proporcionar una gama más amplia y accesible de recursos de información a sus usuarios.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	5
Casi todos los días	228
De forma esporádica	179
Solo en época de exámenes	141
Una o dos veces al mes	194

## 5.9.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

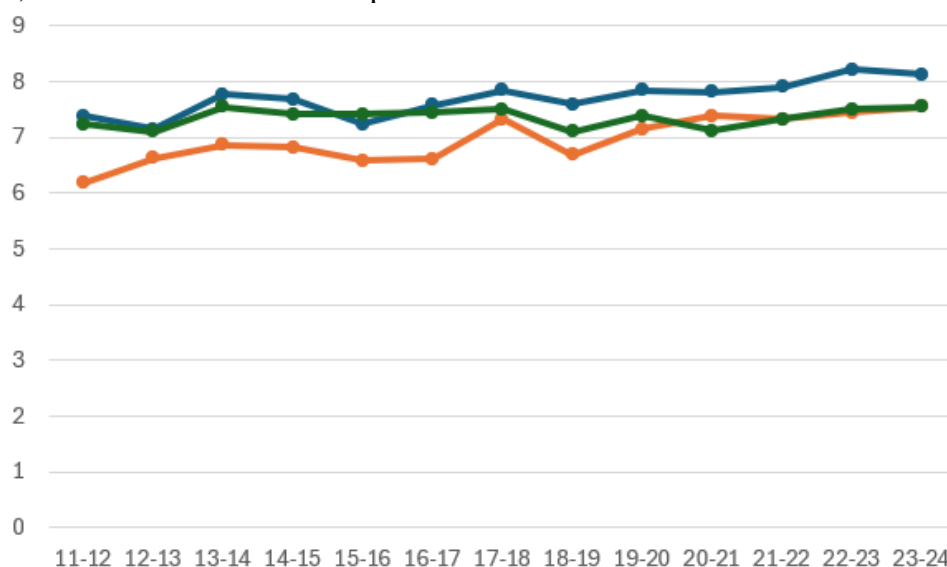
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.13	1.38
La Biblioteca como Espacio	7.55	1.73
Control de la Información	7.55	1.70

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,39	7,15	7,77	7,68	7,23	7,58	7,85	7,59	7,85	7,81	7,91	8,21	8,13
La Biblioteca Como Espacio	6,18	6,62	6,87	6,82	6,58	6,61	7,32	6,68	7,15	7,38	7,32	7,45	7,55
Control de la Información	7,24	7,1	7,55	7,41	7,41	7,45	7,5	7,1	7,38	7,11	7,32	7,51	7,55

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Se aumenta en los 3 campos estableciendo 3 nuevos máximos desde que se tienen registros.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El descenso en el "Valor Afectivo del Servicio" mientras que los otros dos campos experimentan un aumento es un fenómeno que merece una atención cuidadosa y una exploración más detallada. Este descenso en el valor afectivo podría indicar una disminución en la conexión emocional y personal de los usuarios con el servicio bibliotecario. Tal vez haya habido cambios en la calidad del servicio, en la percepción de la biblioteca como un espacio acogedor y en la atención a las necesidades individuales de los usuarios que hayan contribuido a esta disminución. Por otro lado, el aumento en "La Biblioteca Como Espacio" y en otro campo específico refleja mejoras en aspectos particulares del servicio bibliotecario. Esta mejora puede ser el resultado de esfuerzos deliberados por parte de la biblioteca para mejorar la infraestructura física, la accesibilidad de los recursos o la variedad de programas y servicios ofrecidos a los usuarios. Estos cambios positivos podrían haber contribuido a una experiencia más satisfactoria y atractiva para los usuarios dentro del entorno de la biblioteca..

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	104
De forma esporádica	75
Solo en época de exámenes	46
Una o dos veces al mes	113

## 5.10.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Derecho

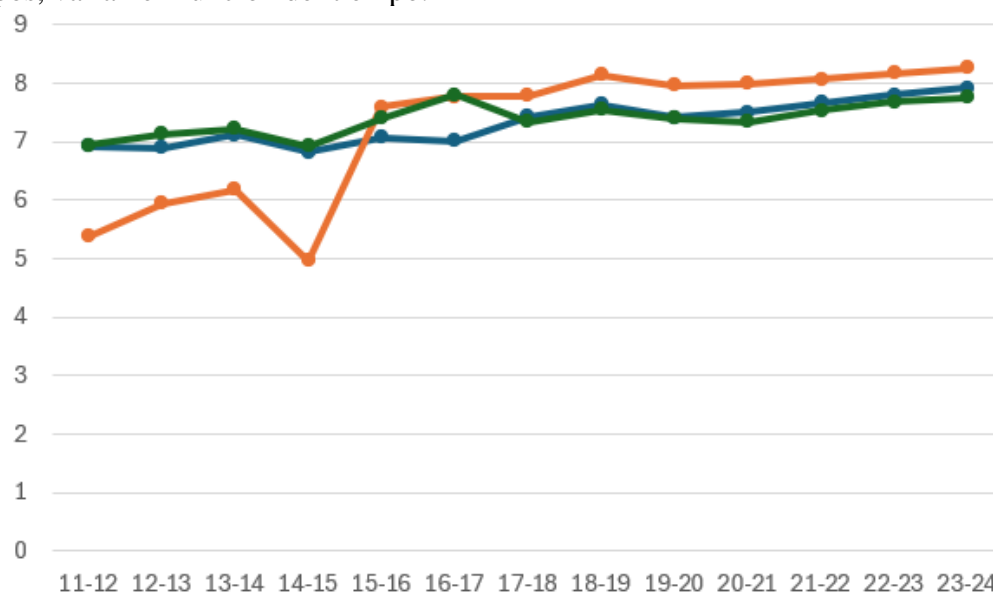
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.92	1.50
La Biblioteca como Espacio	8.26	1.16
Control de la Información	7.75	1.61

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	6,93	6,89	7,11	6,82	7,07	7,02	7,43	7,64	7,42	7,50	7,67	7,80	7,92
La Biblioteca Como Espacio	5,38	5,95	6,18	4,96	7,59	7,77	7,79	8,14	7,96	7,99	8,06	8,17	8,26
Control de la Información	6,94	7,13	7,22	6,92	7,4	7,8	7,34	7,55	7,4	7,34	7,54	7,68	7,75

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados mejoran en los 3 campos y se nota una tendencia leve de crecida, estableciendo nuevos máximos y en el caso del campo del control de la información, acercándose a su máximo, 7.8.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El hecho de que los resultados mejoren en los tres campos, estableciendo nuevos máximos, es un logro notable que refleja un progreso significativo en la percepción y la experiencia de los usuarios con respecto al servicio bibliotecario. Esta tendencia de crecimiento leve pero constante indica un compromiso continuo por parte de la biblioteca para adaptarse y responder a las necesidades cambiantes de su comunidad de usuarios. Cada nuevo máximo establecido en los tres campos sugiere que se han realizado mejoras significativas en áreas clave del servicio bibliotecario, lo que ha llevado a una experiencia más satisfactoria y enriquecedora para los usuarios.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	6
Casi todos los días	299
De forma esporádica	218
Solo en época de exámenes	133
Una o dos veces al mes	208

## 5.11.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia

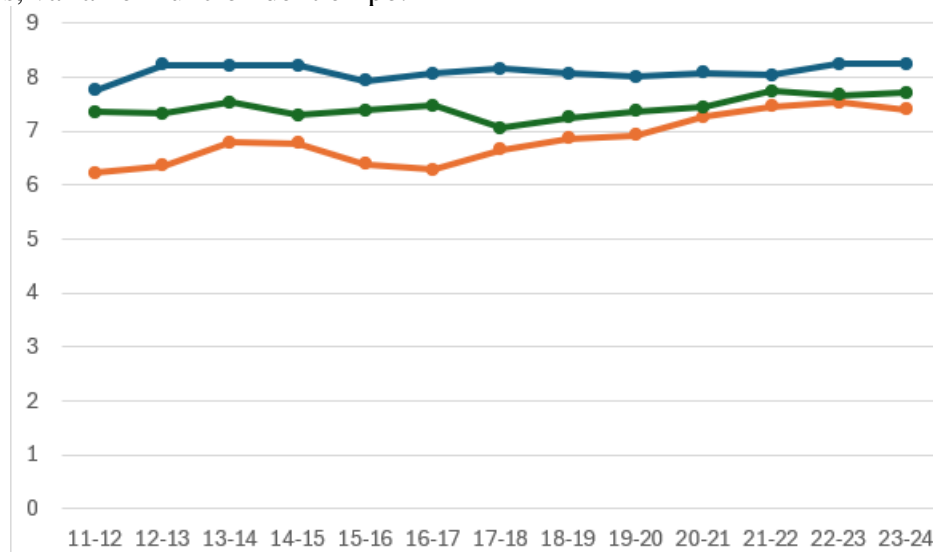
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.24	1.20
La Biblioteca como Espacio	7.40	1.99
Control de la Información	7.71	1.70

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,75	8,23	8,21	8,21	7,93	8,07	8,16	8,06	8,01	8,08	8,04	8,24	8,24
La Biblioteca Como Espacio	6,23	6,36	6,79	6,77	6,39	6,29	6,66	6,86	6,93	7,27	7,46	7,54	7,40
Control de la Información	7,35	7,32	7,53	7,3	7,39	7,47	7,06	7,25	7,37	7,45	7,74	7,67	7,71

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:





### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

La biblioteca como espacio ha vuelto aumentar su valoración, como la del afecto del servicio, en contraposición a la información de control. Consecuentemente, se tiene que el valor afectivo y la biblioteca como espacio marcan sus nuevos máximos.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La estabilidad en el "Valor Afectivo del Servicio" sugiere que, a pesar de los cambios en otros aspectos, la conexión emocional y personal de los usuarios con el servicio bibliotecario se mantiene constante. Esta consistencia puede ser indicativa de un vínculo arraigado entre la biblioteca y sus usuarios, que se basa en experiencias pasadas positivas, relaciones personales con el personal de la biblioteca o la valoración de servicios específicos que se mantienen a lo largo del tiempo. El descenso en "La Biblioteca Como Espacio" podría plantear preguntas sobre la percepción física y la utilidad del entorno bibliotecario. Este cambio puede ser el resultado de varios factores, como la falta de mantenimiento, cambios en la disposición del mobiliario o la competencia de otros espacios de estudio y trabajo. Sin embargo, es importante abordar estas preocupaciones y considerar formas de revitalizar el espacio físico de la biblioteca para satisfacer mejor las necesidades y preferencias de los usuarios. Por otro lado, el aumento en "Control de la Información" indica una mejora en la accesibilidad y la disponibilidad de recursos de información dentro de la biblioteca. Esto puede ser el resultado de esfuerzos para ampliar la colección de recursos en línea, mejorar los sistemas de clasificación y búsqueda o proporcionar servicios de referencia más efectivos. Esta mejora en el acceso a la información puede ser un factor clave para mantener la relevancia y la utilidad de la biblioteca en un entorno cada vez más digitalizado y orientado a la información.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	2
Casi todos los días	122
De forma esporádica	154
Solo en época de exámenes	130
Una o dos veces al mes	108

## 5.12.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

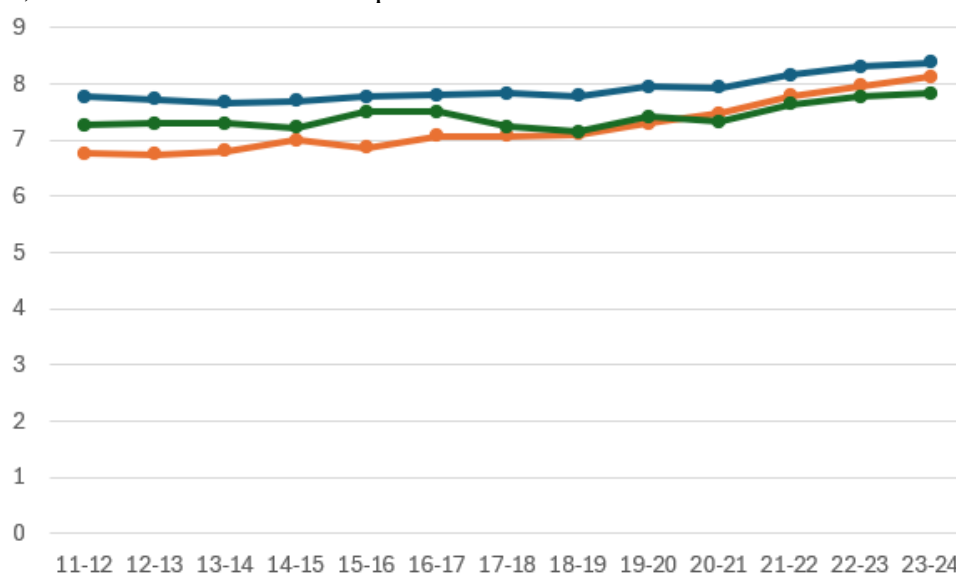
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.38	1.06
La Biblioteca como Espacio	8.12	1.33
Control de la Información	7.83	1.56

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,77	7,72	7,66	7,7	7,77	7,8	7,83	7,78	7,95	7,93	8,16	8,31	8,38
La Biblioteca Como Espacio	6,76	6,74	6,81	7	6,87	7,08	7,07	7,1	7,29	7,47	7,79	7,96	8,12
Control de la Información	7,26	7,29	7,3	7,22	7,5	7,5	7,24	7,14	7,41	7,32	7,63	7,77	7,83

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



**Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Se mantiene la tendencia creciente en los 3 campos que empezó en el curso 20-21. Por esta razón, se establece un nuevo máximo en los 3 campos.

**Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La continuidad de la tendencia creciente en los tres campos, que comenzó en el curso 20-21, es un indicador alentador del progreso constante y la mejora continua en la experiencia y los servicios ofrecidos por la biblioteca. Esta tendencia ascendente sugiere que las iniciativas implementadas durante el curso anterior han sido efectivas y están generando resultados positivos a largo plazo. Es un testimonio del compromiso y la dedicación del personal de la biblioteca para satisfacer las necesidades cambiantes de la comunidad de usuarios y mejorar constantemente la calidad del servicio.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	4
Casi todos los días	528
De forma esporádica	264
Solo en época de exámenes	97
Una o dos veces al mes	351

## 5.13.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Psicología

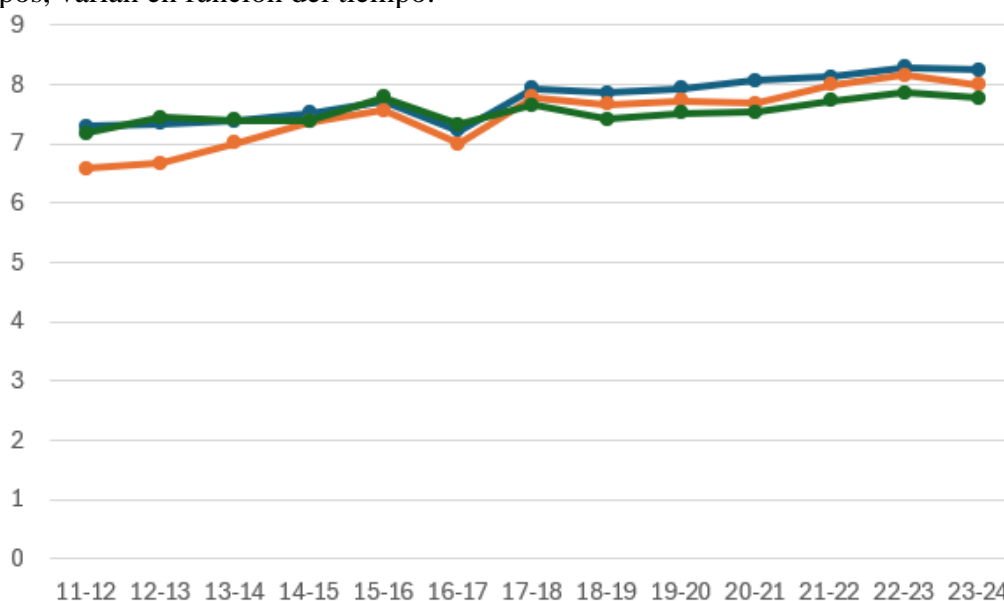
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.24	1.13
La Biblioteca como Espacio	8.00	1.35
Control de la Información	7.77	1.51

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,3	7,34	7,39	7,52	7,71	7,22	7,93	7,86	7,93	8,07	8,12	8,29	8,24
La Biblioteca Como Espacio	6,59	6,67	7,02	7,37	7,56	7	7,78	7,66	7,72	7,68	8,00	8,16	8,00
Control de la Información	7,18	7,45	7,4	7,39	7,79	7,33	7,65	7,42	7,52	7,54	7,72	7,86	7,77

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



**Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados obtenidos muestran como se obtienen tres máximos en los tres campos, consolidando el alza explicada el año anterior de la biblioteca como espacio.

**Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El descenso en los tres campos es un fenómeno significativo que merece una reflexión profunda y una evaluación detallada de los factores subyacentes que pueden haber contribuido a esta tendencia negativa. Este cambio puede indicar una serie de desafíos o problemas que la biblioteca está enfrentando actualmente en su intento por satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	1
Casi todos los días	199
De forma esporádica	105
Solo en época de exámenes	36
Una o dos veces al mes	197

## 5.14.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

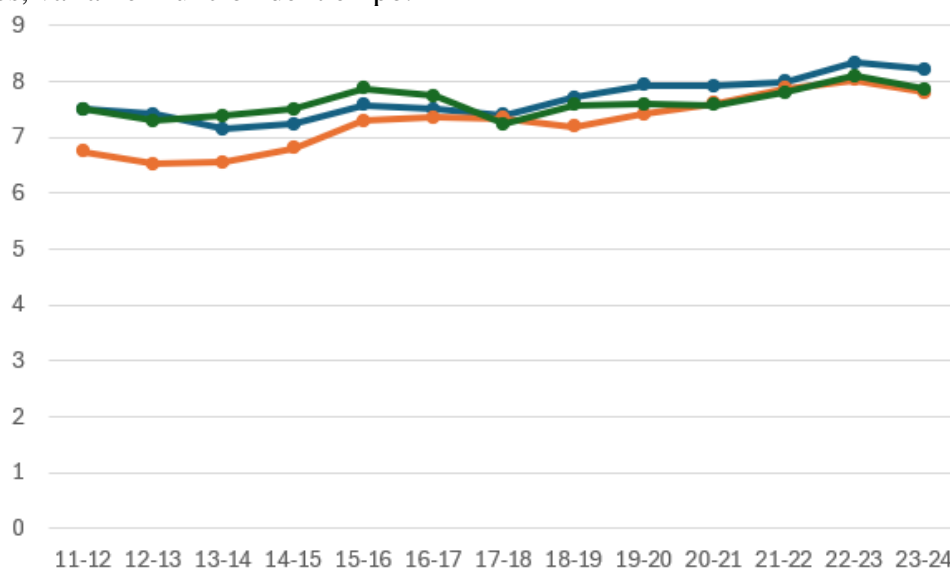
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.22	1.35
La Biblioteca como Espacio	7.80	1.66
Control de la Información	7.86	1.58

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,51	7,42	7,15	7,23	7,57	7,5	7,4	7,71	7,94	7,92	7,99	8,33	8,22
La Biblioteca Como Espacio	6,75	6,53	6,55	6,8	7,29	7,36	7,34	7,19	7,41	7,61	7,88	8,02	7,80
Control de la Información	7,5	7,29	7,39	7,5	7,87	7,74	7,24	7,58	7,59	7,58	7,80	8,09	7,86

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



**Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados muestran que se establecen 3 nuevos máximos. Además, es el primer año en la que todos los campos superan los 8 puntos de media.

**Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El descenso en los tres campos es un fenómeno significativo que merece una reflexión profunda y una evaluación detallada de los factores subyacentes que pueden haber contribuido a esta tendencia negativa. Este cambio puede indicar una serie de desafíos o problemas que la biblioteca está enfrentando actualmente en su intento por satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	3
Casi todos los días	95
De forma esporádica	97
Solo en época de exámenes	25
Una o dos veces al mes	125

## 5.15.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud

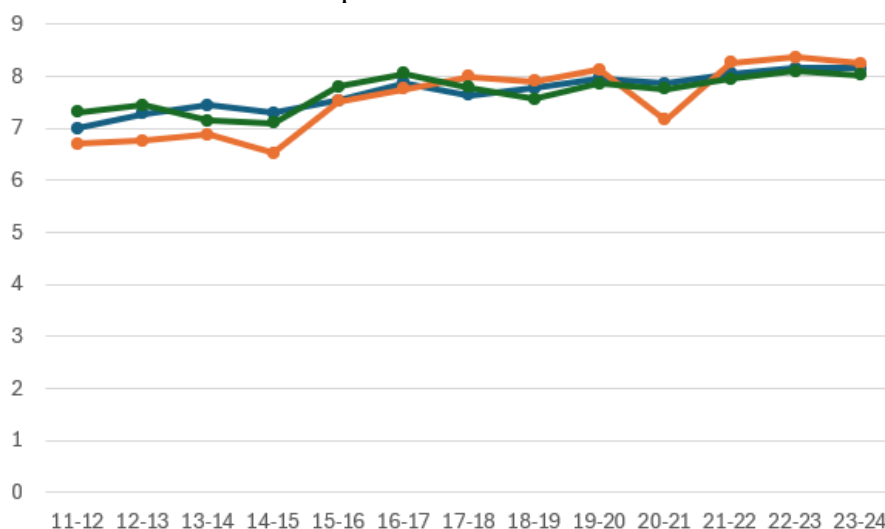
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.15	1.27
La Biblioteca como Espacio	8.25	1.23
Control de la Información	8.03	1.45

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7	7,28	7,45	7,3	7,53	7,87	7,63	7,77	7,96	7,86	8,05	8,16	8,15
La Biblioteca Como Espacio	6,7	6,76	6,88	6,53	7,52	7,75	7,99	7,9	8,13	7,16	8,26	8,37	8,25
Control de la Información	7,31	7,44	7,15	7,1	7,8	8,05	7,78	7,56	7,86	7,75	7,95	8,09	8,03

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:





**Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados muestran que se establecen 3 nuevos máximos. Además, es el primer año en la que todos los campos superan los 8 puntos de media.

**Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El descenso en los tres campos es un fenómeno significativo que merece una reflexión profunda y una evaluación detallada de los factores subyacentes que pueden haber contribuido a esta tendencia negativa. Este cambio puede indicar una serie de desafíos o problemas que la biblioteca está enfrentando actualmente en su intento por satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	4
Casi todos los días	320
De forma esporádica	216
Solo en época de exámenes	110
Una o dos veces al mes	182

## 5.16.-Análisis de la Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

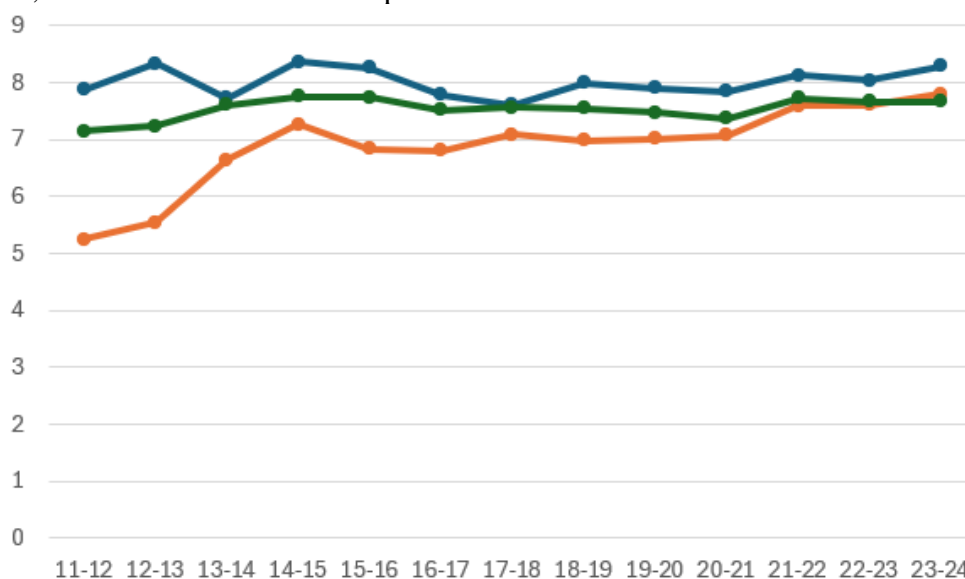
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.29	1.38
La Biblioteca como Espacio	7.80	1.63
Control de la Información	7.67	1.74

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,88	8,34	7,72	8,37	8,26	7,78	7,61	7,99	7,91	7,85	8,12	8,04	8,29
La Biblioteca Como Espacio	5,24	5,55	6,64	7,26	6,84	6,81	7,09	6,99	7,02	7,08	7,59	7,60	7,80
Control de la Información	7,15	7,23	7,6	7,76	7,74	7,52	7,56	7,55	7,48	7,37	7,73	7,67	7,67

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



**Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

La biblioteca desciende en dos de sus campos, valor afectivo y control de la información y el tercer campo, prácticamente tiene una mejora de una centésima.

**Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El hecho de que el "Control de la Información" se mantenga estable mientras que los otros dos campos mejoren es un fenómeno interesante que sugiere una dinámica compleja en la experiencia de los usuarios con el servicio bibliotecario. La estabilidad en el control de la información podría indicar que la biblioteca ha mantenido consistentemente altos estándares en la accesibilidad y disponibilidad de recursos de información, lo que refleja un enfoque sólido en este aspecto clave del servicio. Por otro lado, la mejora en los otros dos campos, especialmente en el "Valor Afectivo del Servicio" y "La Biblioteca Como Espacio", indica que se han realizado esfuerzos significativos para abordar áreas de preocupación y mejorar la experiencia general del usuario en la biblioteca. Estos esfuerzos pueden incluir iniciativas como la mejora de la calidad del servicio, la renovación del espacio físico de la biblioteca o la implementación de programas y servicios nuevos y atractivos para los usuarios.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	2
Casi todos los días	47
De forma esporádica	106
Solo en época de exámenes	41
Una o dos veces al mes	43

## 5.17.-Análisis de la Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

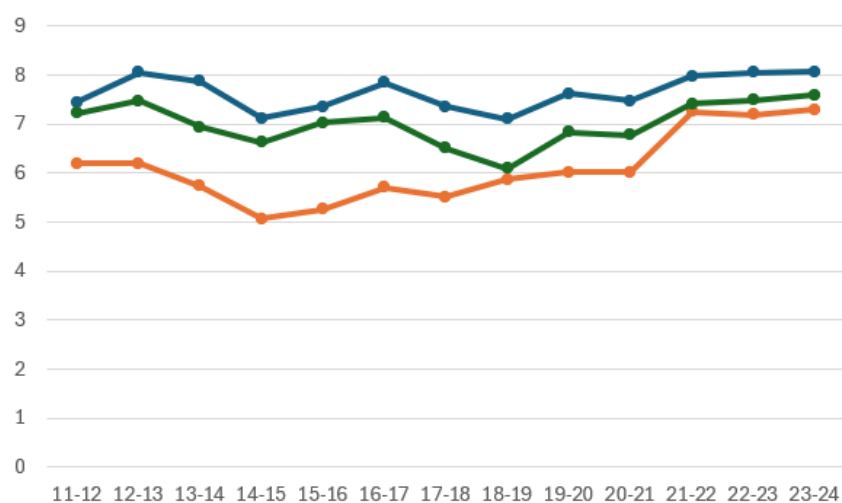
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.07	1.35
La Biblioteca como Espacio	7.30	2.02
Control de la Información	7.59	1.69

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,45	8,05	7,88	7,12	7,36	7,85	7,36	7,1	7,62	7,48	7,98	8,05	8,07
La Biblioteca Como Espacio	6,2	6,2	5,74	5,07	5,26	5,71	5,51	5,87	6,02	6,02	7,25	7,19	7,30
Control de la Información	7,22	7,48	6,94	6,63	7,03	7,13	6,51	6,09	6,83	6,78	7,42	7,49	7,59

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Aunque se mejora en la afectividad del servicio y el control de la información, en el campo de la biblioteca como espacio se empeora principalmente por la falta de espacio para trabajar en grupo.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La mejora en todos los campos es un logro significativo que indica un progreso general en la experiencia y los servicios ofrecidos por la biblioteca. Este éxito refleja un compromiso sólido por parte del personal de la biblioteca para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios en todas las áreas medidas.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	2
Casi todos los días	101
De forma esporádica	77
Solo en época de exámenes	87
Una o dos veces al mes	77

## 5.18.-Análisis de la Biblioteca del Centro de Documentación Científica

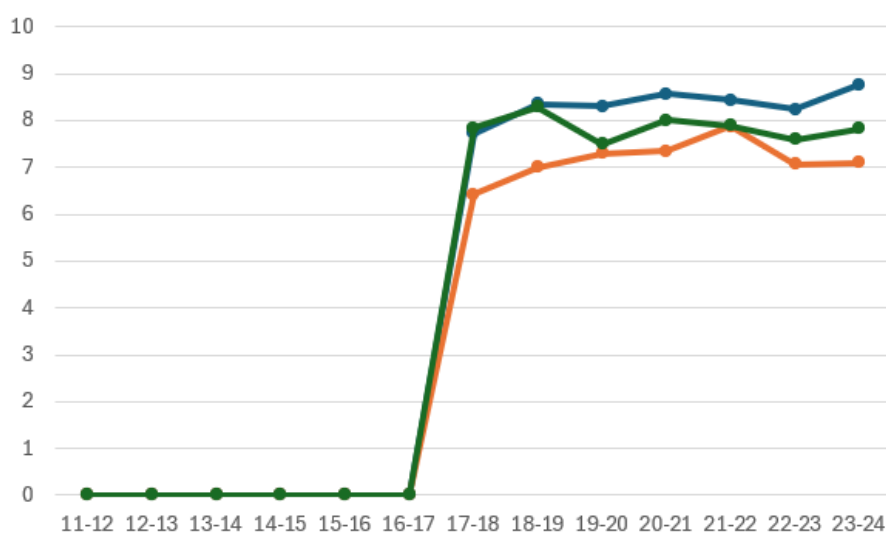
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.76	0.60
La Biblioteca como Espacio	7.10	2.06
Control de la Información	7.83	1.67

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	7,72	8,35	8,3	8,57	8,43	8,24	8,76
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	6,42	7	7,29	7,35	7,87	7,06	7,10
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	7,85	8,29	7,49	8,00	7,89	7,59	7,83

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados obtenidos han empeorado considerablemente en todos los campos, se recomienda analizar la tendencia decreciente del valor afectivo y el control de la información y el motivo de la caída de la biblioteca como espacio.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La mejora en todos los campos es un logro significativo que indica un progreso general en la experiencia y los servicios ofrecidos por la biblioteca. Este éxito refleja un compromiso sólido por parte del personal de la biblioteca para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios en todas las áreas medidas.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	8
De forma esporádica	11
Solo en época de exámenes	1
Una o dos veces al mes	5

## 5.19.-Análisis de la Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)

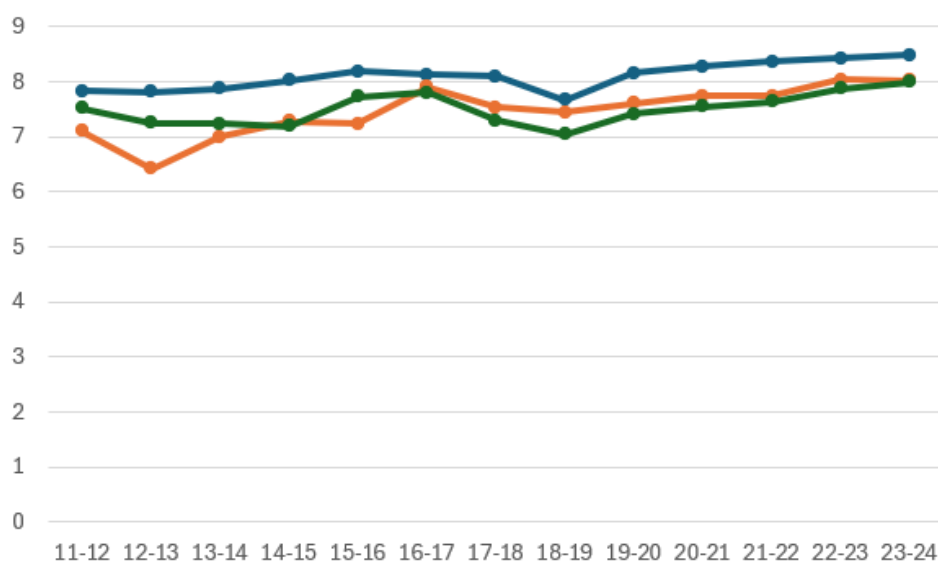
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.49	1.09
La Biblioteca como Espacio	8.02	1.44
Control de la Información	8.00	1.36

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,83	7,81	7,87	8,03	8,19	8,13	8,09	7,66	8,15	8,27	8,37	8,43	8,49
La Biblioteca Como Espacio	7,1	6,42	7	7,28	7,23	7,91	7,53	7,45	7,6	7,74	7,74	8,04	8,02
Control de la Información	7,52	7,25	7,24	7,19	7,73	7,8	7,3	7,04	7,42	7,55	7,64	7,88	8,00

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:





### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

El resultado muestra que existe una mejora en los tres campos. Además, se establecen tres nuevos máximos y es la primera vez que la biblioteca como espacio supera la franja de los 8 puntos de media.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La estabilización en "La Biblioteca Como Espacio" sugiere que, aunque no haya habido mejoras perceptibles en este aspecto específico, el entorno físico de la biblioteca se mantiene consistente y probablemente sigue siendo valorado positivamente por los usuarios. Esto puede ser el resultado de una infraestructura sólida, un diseño atractivo o programas y servicios que satisfacen las necesidades de los usuarios de manera efectiva. Por otro lado, las mejoras en los otros dos campos, especialmente en el "Valor Afectivo del Servicio" y en "Control de la Información", indican un progreso significativo en áreas clave del servicio bibliotecario. La mejora en el valor afectivo puede ser el resultado de un enfoque renovado en la atención al cliente, una mayor interacción y compromiso con la comunidad, o la implementación de programas y servicios que promueven una conexión emocional con la biblioteca.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	44
De forma esporádica	26
Solo en época de exámenes	7
Una o dos veces al mes	32

## 5.20.-Análisis de la Biblioteca del Edificio Politécnico

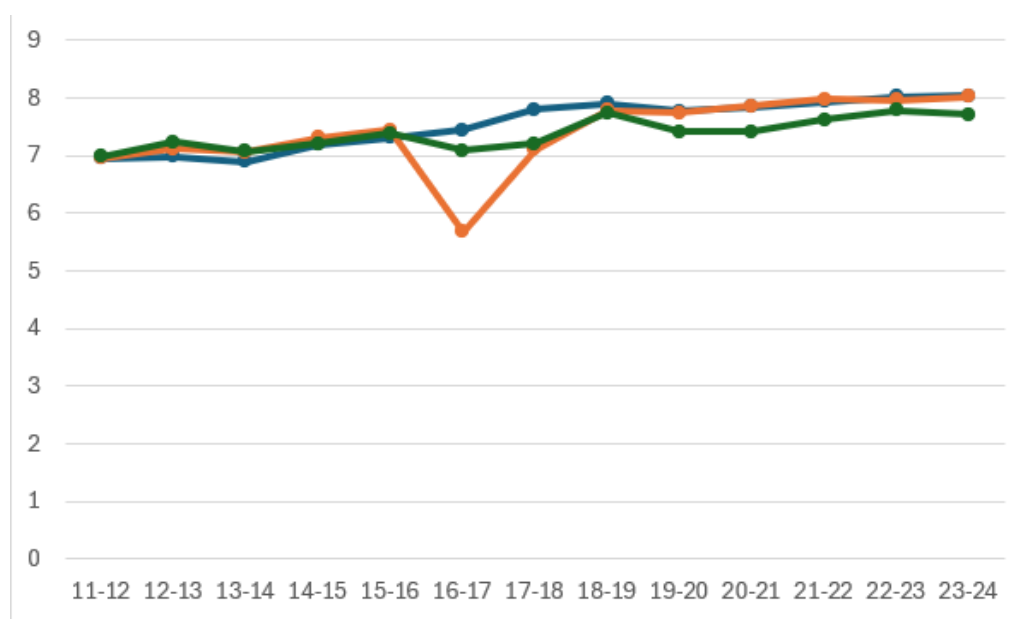
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.04	1.40
La Biblioteca como Espacio	8.03	1.24
Control de la Información	7.71	1.55

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	6,95	6,99	6,89	7,19	7,31	7,44	7,8	7,91	7,77	7,85	7,94	8,02	8,04
La Biblioteca Como Espacio	6,96	7,12	7,06	7,31	7,44	5,68	7,1	7,79	7,74	7,86	7,98	7,96	8,03
Control de la Información	6,98	7,24	7,07	7,2	7,39	7,09	7,2	7,74	7,41	7,42	7,62	7,79	7,71

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados muestran como se empeora levemente la biblioteca como espacio, en dos centésimas con respecto al año pasado y aumenta considerablemente en los otros dos campos.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La disminución en "Control de la Información" puede plantear preocupaciones sobre la accesibilidad y disponibilidad de recursos de información dentro de la biblioteca. Este descenso podría ser el resultado de varios factores, como una disminución en la adquisición de nuevos materiales, una falta de mantenimiento de la base de datos o una menor efectividad en los servicios de referencia. Es esencial abordar estas preocupaciones para garantizar que los usuarios tengan acceso a la información que necesitan de manera rápida y eficiente. Por otro lado, el aumento en el "Valor Afectivo del Servicio" y "La Biblioteca Como Espacio" indica mejoras significativas en la experiencia general del usuario en la biblioteca. La mejora en el valor afectivo puede ser el resultado de un enfoque más personalizado en la atención al cliente, una mayor interacción con la comunidad o la implementación de programas y servicios que fomentan una conexión emocional con la biblioteca. En cuanto a "La Biblioteca Como Espacio", esto puede reflejar iniciativas exitosas de renovación, mejoras en la disposición del mobiliario o la creación de ambientes más acogedores y funcionales.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	60
De forma esporádica	48
Solo en época de exámenes	19
Una o dos veces al mes	42

## 5.21.-Análisis de la Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)

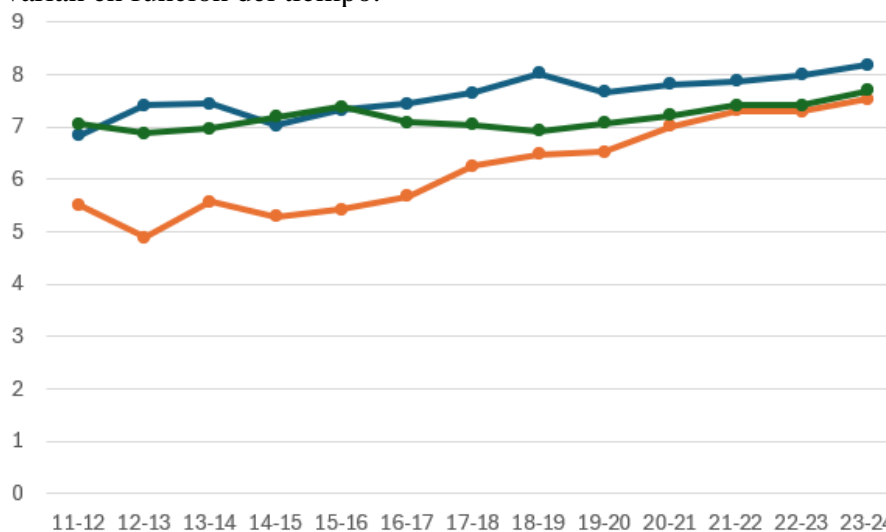
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.19	1.32
La Biblioteca como Espacio	7.54	1.86
Control de la Información	7.70	1.49

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	6,83	7,41	7,45	7,03	7,33	7,44	7,65	8,03	7,66	7,82	7,87	7,99	8,19
La Biblioteca Como Espacio	5,51	4,89	5,58	5,29	5,42	5,68	6,26	6,48	6,53	7,02	7,31	7,29	7,54
Control de la Información	7,06	6,88	6,97	7,19	7,38	7,09	7,05	6,92	7,07	7,22	7,41	7,41	7,70

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados muestran que se obtiene la misma puntuación en el control de la información como en la biblioteca como espacio, aunque en esta segunda se descende dos centésimas. Finalmente, si existe un aumento en la afectividad del servicio.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La mejora en los tres campos es una señal alentadora de progreso y eficacia en el servicio bibliotecario. Este avance sugiere que la biblioteca está respondiendo eficazmente a las necesidades y expectativas de sus usuarios en todas las áreas medidas.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	4
Casi todos los días	44
De forma esporádica	75
Solo en época de exámenes	36
Una o dos veces al mes	70

## 5.22.-Análisis de la Biblioteca del Hospital Real

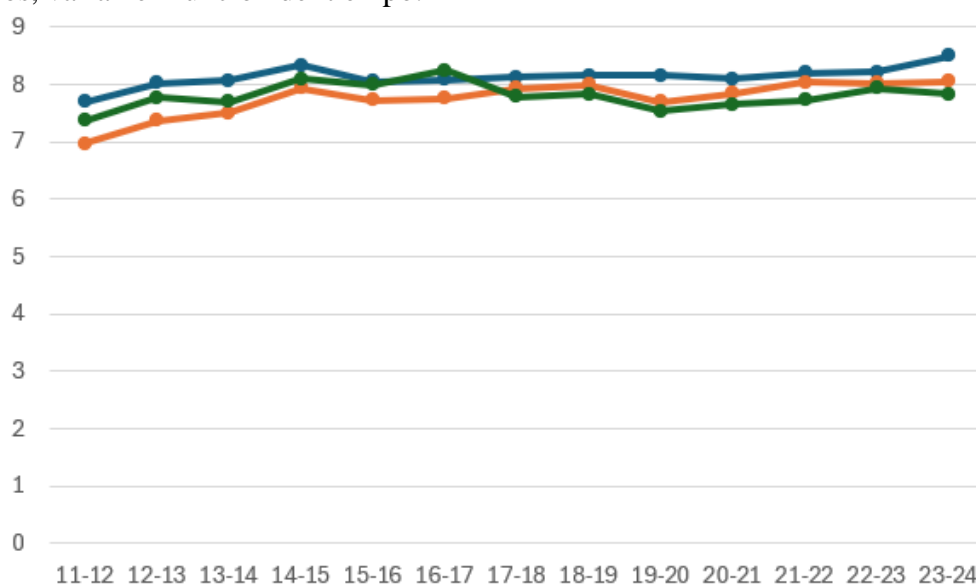
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.50	0.92
La Biblioteca como Espacio	8.05	1.57
Control de la Información	7.83	1.90

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	7,7	8,02	8,06	8,33	8,05	8,08	8,13	8,15	8,15	8,09	8,20	8,21	8,50
La Biblioteca Como Espacio	6,97	7,37	7,51	7,94	7,73	7,75	7,93	8	7,7	7,85	8,04	8,02	8,05
Control de la Información	7,37	7,77	7,7	8,1	7,99	8,24	7,78	7,83	7,54	7,65	7,73	7,93	7,83

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados en el campo del valor afectivo del servicio y la biblioteca como espacio son muy similares a los del año pasado. Cabe destacar el aumento en dos décimas del tercer campo, control de la información.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La disminución en "Control de la Información" podría indicar un área de preocupación en cuanto a la accesibilidad y disponibilidad de recursos de información dentro de la biblioteca. Este descenso podría ser el resultado de diversos factores, como una reducción en la adquisición de nuevos materiales, problemas de mantenimiento en la base de datos o una disminución en la efectividad de los servicios de referencia. Es fundamental abordar estas preocupaciones de manera proactiva para garantizar que los usuarios puedan acceder a la información que necesitan de manera rápida y eficiente. Por otro lado, el aumento en los otros dos campos, "Valor Afectivo del Servicio" y "La Biblioteca Como Espacio", es alentador y refleja mejoras significativas en la experiencia general del usuario en la biblioteca. La mejora en el valor afectivo puede ser el resultado de un enfoque más centrado en el cliente, una mayor interacción con la comunidad o la implementación de programas y servicios que promueven una conexión emocional más fuerte con la biblioteca. En cuanto a "La Biblioteca Como Espacio", esto puede indicar iniciativas exitosas de renovación, mejoras en la disposición del mobiliario o la creación de ambientes más acogedores y funcionales.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	4
Casi todos los días	44
De forma esporádica	74
Solo en época de exámenes	26
Una o dos veces al mes	32

## 5.23.-Análisis de los Estudiantes de grado y de primer ciclo

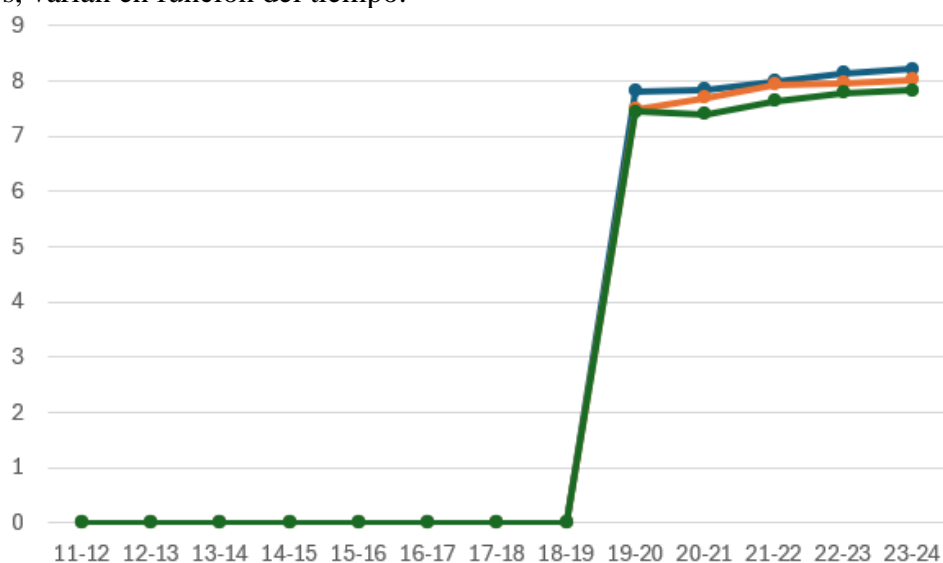
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.21	1.23
La Biblioteca como Espacio	8.02	1.45
Control de la Información	7.83	1.58

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,82	7,85	8,00	8,14	8,21
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,49	7,69	7,93	7,96	8,02
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,44	7,40	7,63	7,78	7,83

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:





**Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados muestran una mejora en los tres campos y la obtención de tres nuevos máximos. Sin embargo, la biblioteca como espacio la mejora solamente son de tres centésimas.

**Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La mejora en los tres campos es una señal alentadora de progreso y eficacia en el servicio bibliotecario. Este avance sugiere que la biblioteca está respondiendo eficazmente a las necesidades y expectativas de sus usuarios en todas las áreas medidas.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	41
Casi todos los días	2334
De forma esporádica	1531
Solo en época de exámenes	980
Una o dos veces al mes	1753

## 5.24.-Análisis de los Estudiantes de segundo ciclo

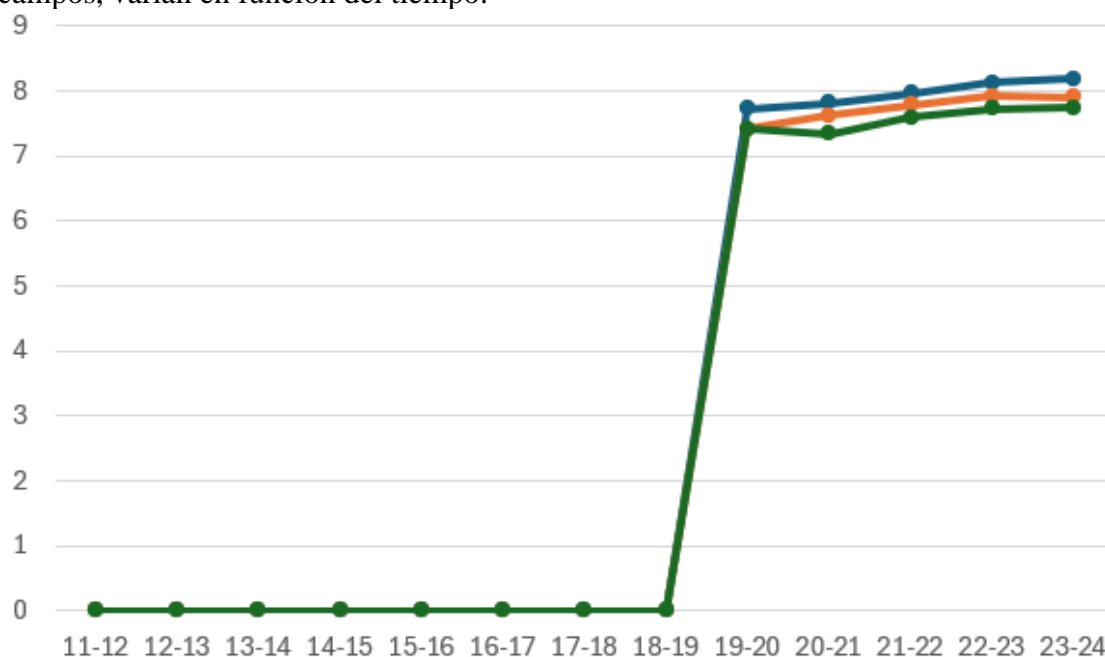
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.19	1.26
La Biblioteca como Espacio	7.91	1.52
Control de la Información	7.74	1.60

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,72	7,82	7,96	8,13	8,19
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,41	7,62	7,79	7,92	7,91
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,41	7,34	7,59	7,72	7,74

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Al igual que el año pasado, se continua la tendencia al alza de los tres campos estableciendo este año tres nuevos máximos.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

La mejora en el "Valor Afectivo del Servicio" es un indicador positivo de que la biblioteca está fortaleciendo sus lazos emocionales con los usuarios. Este avance puede reflejar un mayor enfoque en la satisfacción del cliente, una atención más personalizada a las necesidades individuales de los usuarios y el desarrollo de programas y servicios que fomentan una conexión más profunda y significativa con la biblioteca. Aunque "La Biblioteca Como Espacio" y "Control de la Información" se mantengan estables, no se debe subestimar su importancia. La estabilidad en "La Biblioteca Como Espacio" puede sugerir que el entorno físico de la biblioteca ya era percibido como positivo y acogedor, y que no se necesitan cambios significativos en este aspecto. Mientras tanto, la estabilidad en "Control de la Información" puede indicar que la biblioteca ha mantenido consistentemente altos estándares en la accesibilidad y disponibilidad de recursos de información.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	6
Casi todos los días	390
De forma esporádica	319
Solo en época de exámenes	153
Una o dos veces al mes	326

## 5.25.-Análisis de los Estudiantes de tercer ciclo

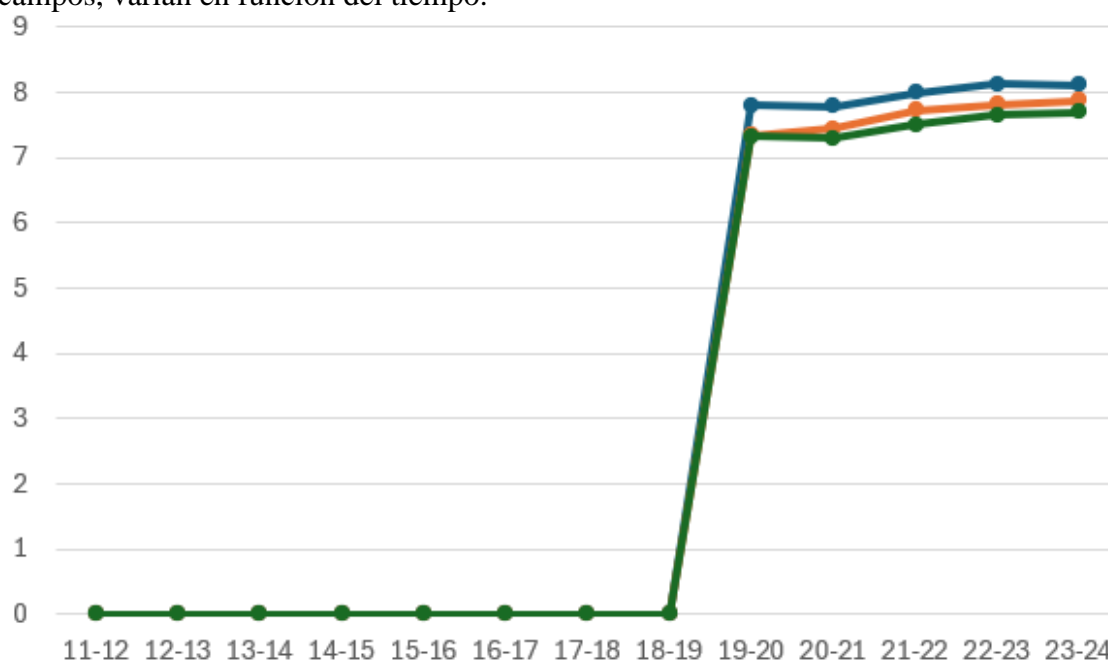
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.11	1.30
La Biblioteca como Espacio	7.87	1.58
Control de la Información	7.69	1.58

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,8	7,79	8,00	8,12	8,11
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,34	7,44	7,73	7,82	7,87
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,32	7,29	7,50	7,65	7,69

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Al igual que el año pasado, se continua la tendencia al alza de los tres campos estableciendo este año tres nuevos máximos.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El ligero deterioro en el "Valor Afectivo del Servicio" en una centésima, aunque mínimo, podría plantear interrogantes sobre posibles áreas de oportunidad para fortalecer las conexiones emocionales y personales de los usuarios con la biblioteca. Este ligero descenso puede ser una señal para la biblioteca de prestar atención a las interacciones individuales con los usuarios, mejorar la personalización de los servicios y programas, o implementar iniciativas que fomenten una mayor satisfacción emocional y personal. Por otro lado, el hecho de que los otros campos muestren mejoras es alentador y sugiere que la biblioteca está progresando en áreas clave de su servicio. La mejora en "La Biblioteca Como Espacio" puede indicar esfuerzos exitosos para mejorar el ambiente físico de la biblioteca, hacerlo más acogedor y funcional para los usuarios. Por otro lado, la mejora en "Control de la Información" sugiere que la biblioteca está haciendo avances en la accesibilidad y disponibilidad de recursos de información, lo que es crucial para satisfacer las necesidades de investigación y aprendizaje de los usuarios.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	13
Casi todos los días	404
De forma esporádica	372
Solo en época de exámenes	185
Una o dos veces al mes	397

## 5.26.-Análisis del Personal de Administración y Servicios (PAS)

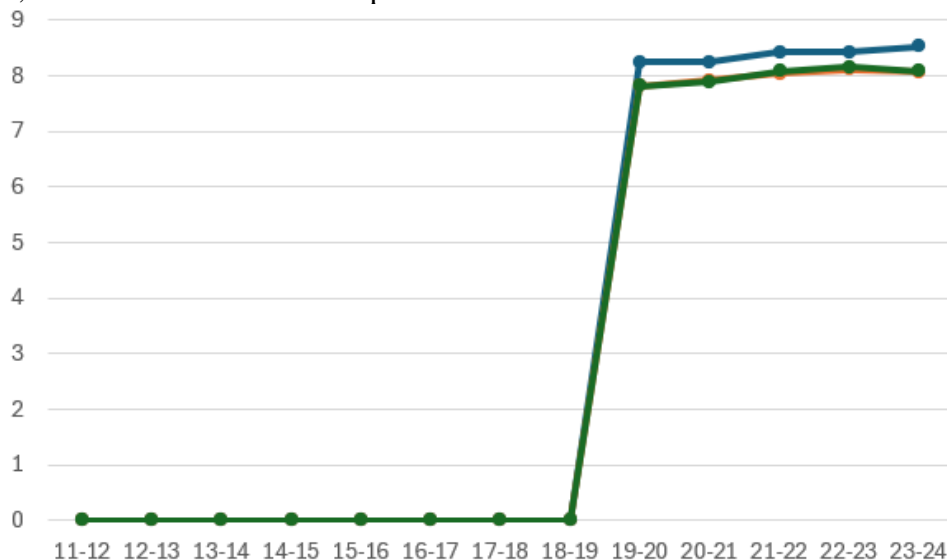
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.53	0.94
La Biblioteca como Espacio	8.07	1.48
Control de la Información	8.08	1.49

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	8,24	8,24	8,43	8,43	8,53
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,81	7,92	8,04	8,11	8,07
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,81	7,89	8,08	8,16	8,08

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Los resultados obtenidos muestran que el valor afectivo del servicio se mantiene con respecto al año pasado. Sin embargo, los otros dos campos establecen sus nuevos máximos.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El aumento en el "Valor Afectivo del Servicio" es un signo positivo de que la biblioteca está fortaleciendo su vínculo emocional con los usuarios, lo que puede reflejar un mayor enfoque en la satisfacción del cliente, una atención más personalizada a las necesidades individuales de los usuarios y el desarrollo de programas y servicios que fomentan una conexión más profunda y significativa con la biblioteca. Sin embargo, el hecho de que los otros campos muestren un deterioro es motivo de preocupación y puede indicar áreas de oportunidad para mejorar. El descenso en "La Biblioteca Como Espacio" podría señalar problemas con el entorno físico de la biblioteca, como una falta de mantenimiento, una infraestructura obsoleta o una competencia creciente de otros espacios de estudio y trabajo.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	4
Casi todos los días	37
De forma esporádica	192
Solo en época de exámenes	19
Una o dos veces al mes	57

## 5.27.-Análisis del Personal Docente e Investigador (PDI)

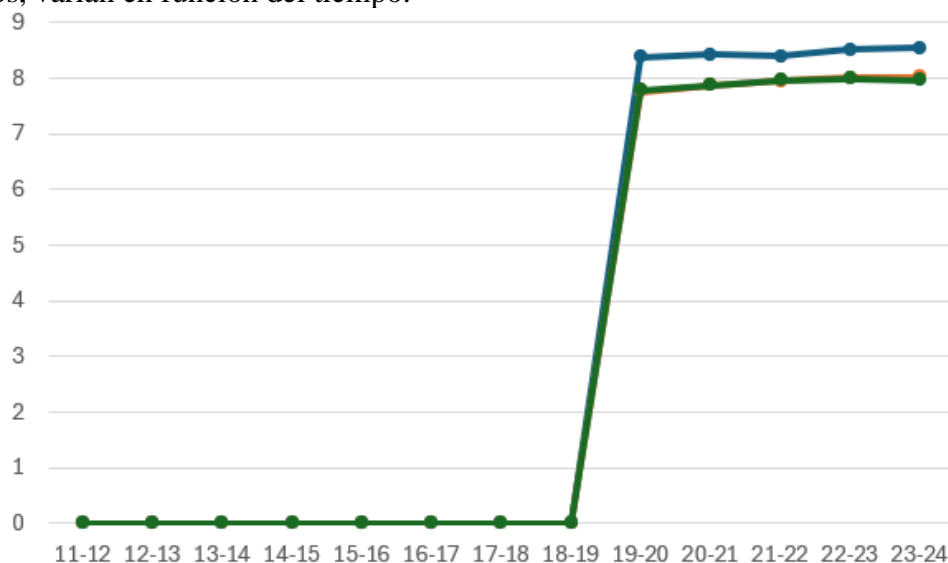
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.54	0.95
La Biblioteca como Espacio	8.02	1.53
Control de la Información	7.97	1.44

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	8,38	8,43	8,39	8,51	8,54
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,75	7,88	7,95	8,01	8,02
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,79	7,88	7,97	8,00	7,97

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:





### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Al igual que el año pasado, se continua la tendencia al alza de los tres campos estableciendo este año tres nuevos máximos.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El leve deterioro en el "Control de la Información" puede indicar áreas de oportunidad para mejorar la accesibilidad y disponibilidad de recursos de información dentro de la biblioteca. Este descenso podría ser el resultado de diversos factores, como una reducción en la adquisición de nuevos materiales, problemas de mantenimiento en la base de datos o una menor efectividad en los servicios de referencia. Es crucial abordar estas preocupaciones para garantizar que los usuarios puedan acceder a la información que necesitan de manera rápida y eficiente. Por otro lado, aunque las mejoras en los otros campos sean leves, son señales alentadoras de que la biblioteca está progresando en áreas clave de su servicio. El aumento en el "Valor Afectivo del Servicio" puede indicar que se están fortaleciendo las relaciones emocionales y personales de los usuarios con la biblioteca, lo que puede resultar en una mayor fidelidad y compromiso por parte de los usuarios. Asimismo, el leve aumento en "La Biblioteca Como Espacio" sugiere que la biblioteca está realizando esfuerzos para mejorar el ambiente físico, haciendo que el espacio sea más acogedor y funcional para los usuarios. Estas mejoras pueden contribuir a una experiencia más satisfactoria y enriquecedora para los usuarios dentro de la biblioteca.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	2
Casi todos los días	208
De forma esporádica	271
Solo en época de exámenes	0
Una o dos veces al mes	344

## 5.28.-Análisis del Personal de la Biblioteca

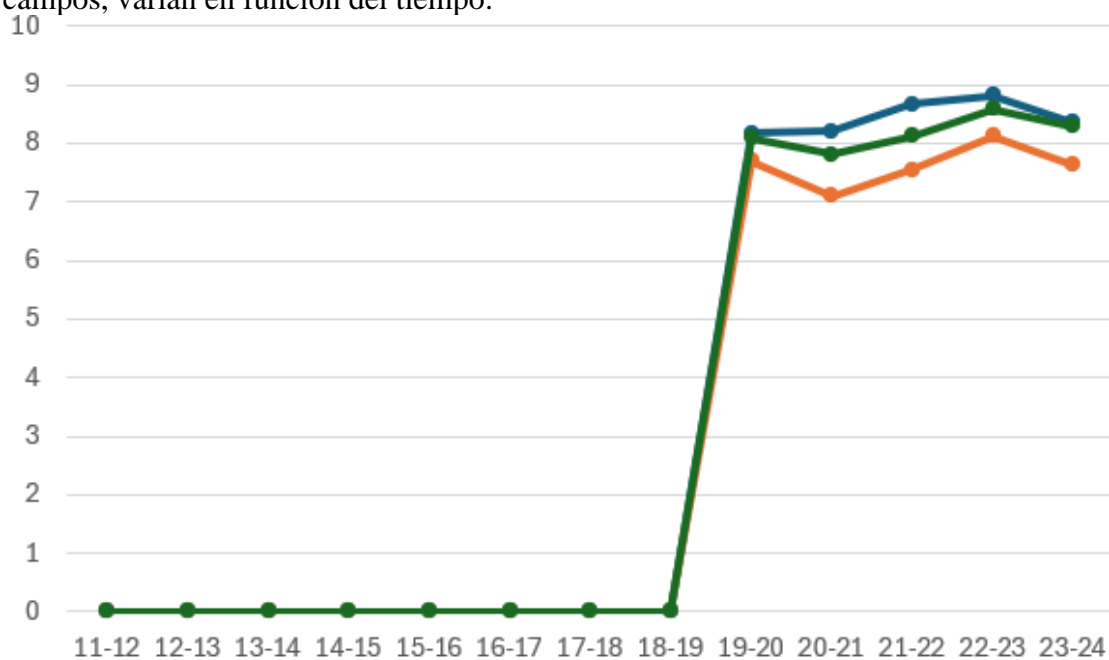
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.36	1.75
La Biblioteca como Espacio	7.63	1.90
Control de la Información	8.28	1.41

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	8,17	8,21	8,66	8,82	8,36
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,69	7,10	7,55	8,12	7,63
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	8,09	7,81	8,12	8,58	8,28

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



### **Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Al igual que el año pasado, se continua la tendencia al alza de los tres campos estableciendo este año tres nuevos máximos.

### **Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El hecho de que se haya producido un deterioro en los tres campos es un punto de preocupación que merece una evaluación cuidadosa por parte de la biblioteca. Esta situación podría indicar que la experiencia general del usuario está experimentando dificultades en múltiples áreas, lo que podría afectar la percepción y la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio bibliotecario.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	16
De forma esporádica	1
Solo en época de exámenes	0
Una o dos veces al mes	2

## 5.29.-Análisis de los Usuarios Externos

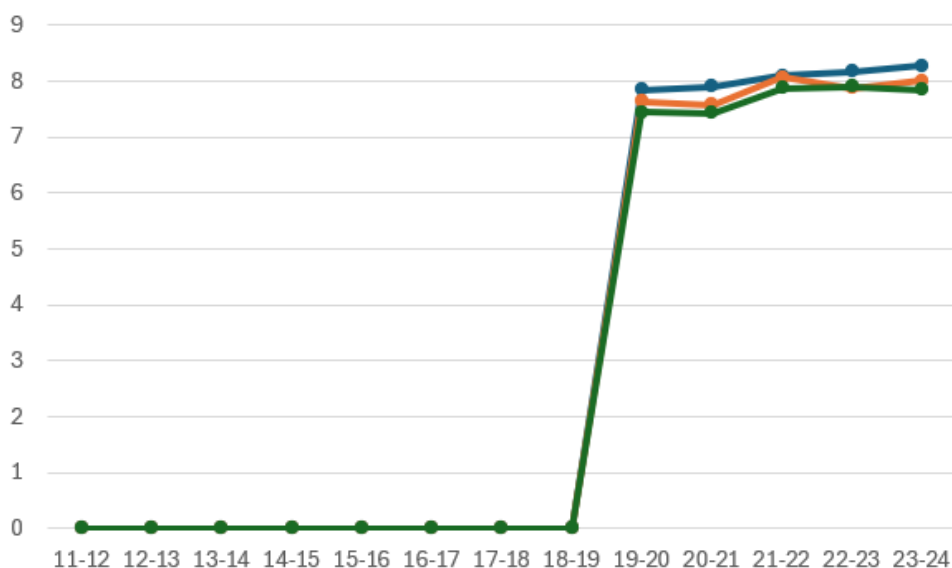
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.27	1.17
La Biblioteca como Espacio	8.01	1.43
Control de la Información	7.84	1.46

Seguidamente, se propone para todos los campos de análisis, comparar los resultados de la media aritmética con los resultados obtenidos en anteriores informes:

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,84	7,91	8,10	8,17	8,27
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,64	7,58	8,06	7,88	8,01
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,44	7,43	7,87	7,91	7,84

Esta tabla se representa gráficamente, para observar como los resultados de los tres campos, varían en función del tiempo:



**Comentario realizado en el estudio de 2022-2023:**

Se observa como el valor afectivo para el personal externo continua con su leve tendencia al alza. En contra posición, queda la biblioteca como espacio que desciende, al igual que pasara entre los años 2019 y 2021, siendo los dos primeros registros de esta tabla.

**Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:**

El ligero deterioro en el "Control de la Información" es una señal de que puede haber desafíos específicos relacionados con la accesibilidad y disponibilidad de recursos de información dentro de la biblioteca. Este descenso podría ser el resultado de varios factores, como una disminución en la adquisición de nuevos materiales, problemas técnicos en los sistemas de gestión de la información o una menor efectividad en los servicios de referencia. Es crucial abordar estas preocupaciones para garantizar que los usuarios puedan acceder a la información que necesitan de manera rápida y eficiente. Por otro lado, el hecho de que los otros campos muestren mejoras es alentador y sugiere que la biblioteca está avanzando en áreas clave de su servicio. El aumento en el "Valor Afectivo del Servicio" indica que se están fortaleciendo las conexiones emocionales y personales de los usuarios con la biblioteca, lo que puede resultar en una mayor satisfacción y lealtad por parte de los usuarios. Asimismo, la mejora en "La Biblioteca Como Espacio" sugiere que la biblioteca está realizando esfuerzos para mejorar el ambiente físico, haciendo que el espacio sea más acogedor y funcional para los usuarios. Estas mejoras pueden contribuir a una experiencia más positiva y enriquecedora para los usuarios dentro de la biblioteca.

Finalmente, se muestra la siguiente tabla donde se muestra la frecuencia con la que asisten los usuarios a la biblioteca:

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	99
De forma esporádica	125
Solo en época de exámenes	39
Una o dos veces al mes	99

## 6.-Resultados de cada ítem

A continuación, se va a mostrar los valores medios obtenidos de cada una de las preguntas. Esto permitirá a los responsables conocer donde tienen que ajustar las medidas y estrategias para mejorar los resultados en los próximos años

### 6.1- Resultados de cada ítem Globales de la Universidad de Granada

AF1	El personal le inspira confianza.	8.33
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.09
AF3	El personal es siempre amable.	8.16
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.28
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.33
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.29
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.17
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.10
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.31
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.10
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.10
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.89
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.17
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.69
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.80
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.88
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.91
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.81
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.47

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.70
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.78
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.92
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.10

## 6.2.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

AF1	El personal le inspira confianza.	8.33
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.20
AF3	El personal es siempre amable.	8.35
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.36
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.32
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.46
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.18
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.23
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.29
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.09
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.11
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.65
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.05
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.29
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.94

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.89
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.95
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.78
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.38
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.73
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.82
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.09
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.13

### 6.3.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura

AF1	El personal le inspira confianza.	8.39
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.18
AF3	El personal es siempre amable.	8.25
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.32
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.33
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.35
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.20
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7.99
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.27
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.27
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.19
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.40



ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.28
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.76
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.73
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.86
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.98
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.79
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.65
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.69
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.73
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.70
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.16

#### **6.4.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes**

AF1	El personal le inspira confianza.	8.47
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.31
AF3	El personal es siempre amable.	8.33
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.31
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.47
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.35
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.27
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.15
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.40

ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.97
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.27
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.85
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.03
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.73
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.82
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.96
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.94
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.76
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.32
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.63
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.80
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.94
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.19

## 6.5.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias

AF1	El personal le inspira confianza.	8.35
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.06
AF3	El personal es siempre amable.	8.15
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.29
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.31
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.32

AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.19
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.15
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.33
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.04
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.00
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.69
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.11
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.15
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.80
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.85
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.98
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.90
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.40
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.80
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.81
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.05
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.16

## 6.6.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

AF1	El personal le inspira confianza.	8.58
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.48
AF3	El personal es siempre amable.	8.67
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.56
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.53
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.70
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.48
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.48
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.57
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.16
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.04
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.17
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.26
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.64
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.18
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.21
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.21
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.33
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.82
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	8.08

CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.18
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.22
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.38

## 6.7.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación

AF1	El personal le inspira confianza.	8.42
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.16
AF3	El personal es siempre amable.	8.24
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.34
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.33
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.38
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.24
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.24
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.37
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.33
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.16
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.25
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.36
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.56
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.85
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.01
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.12

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.01
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.73
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.80
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.92
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.05
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.22

## 6.8.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

AF1	El personal le inspira confianza.	8.20
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7.87
AF3	El personal es siempre amable.	8.13
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.22
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.22
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.22
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7.98
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7.90
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.23
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.89
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.90
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.58
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.99

ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.16
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.60
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.66
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.84
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.56
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.21
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.52
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.58
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.72
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.84

## 6.9.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

AF1	El personal le inspira confianza.	8.25
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.00
AF3	El personal es siempre amable.	7.99
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.22
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.31
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.18
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.05
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7.93
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.24

ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.72
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.95
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.53
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.94
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.61
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.59
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.70
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.75
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.51
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6.97
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.38
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.59
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.50
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.93

## 6.10.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Derecho

AF1	El personal le inspira confianza.	8.08
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7.78
AF3	El personal es siempre amable.	7.68
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	7.97
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.24



AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	7.85
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7.89
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7.74
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.04
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.27
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.19
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.14
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.33
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.38
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.70
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.73
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.89
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.71
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.69
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.59
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.70
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.77
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.95

## 6.11.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia

AF1	El personal le inspira confianza.	8.36
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.11
AF3	El personal es siempre amable.	8.19
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.32
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.33
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.27
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.15
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.13
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.31
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.71
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.81
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.44
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.70
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.32
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.68
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.75
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.76
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.77
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.08
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.57
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.73

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.98
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.03

## 6.12.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

AF1	El personal le inspira confianza.	8.48
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.25
AF3	El personal es siempre amable.	8.34
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.40
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.46
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.43
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.35
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.28
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.46
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.27
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.23
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.08
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.39
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.65
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.86
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.98
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.88
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.69

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.42
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.73
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.77
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.93
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.22

### 6.13.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Psicología

AF1	El personal le inspira confianza.	8.27
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.06
AF3	El personal es siempre amable.	8.21
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.30
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.36
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.36
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.13
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.12
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.38
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.15
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.18
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.85
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.19
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.65

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.79
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.93
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.76
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.82
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.42
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.54
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.70
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.83
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.10

#### 6.14.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes

AF1	El personal le inspira confianza.	8.21
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.17
AF3	El personal es siempre amable.	8.01
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.26
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.41
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.14
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.26
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.16
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.35
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.86
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.20

ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.50
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.01
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.46
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.06
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.98
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.97
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.86
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.23
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.62
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.79
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.98
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.23

### 6.15.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud

AF1	El personal le inspira confianza.	8.28
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.10
AF3	El personal es siempre amable.	7.98
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.18
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.33
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.14
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.08
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7.98

AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.28
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.39
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.20
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.20
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.44
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.02
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.92
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.94
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.09
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.99
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	8.06
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.94
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.00
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.14
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.21

## 6.16.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

AF1	El personal le inspira confianza.	8.27
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.18
AF3	El personal es siempre amable.	8.34
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.33

AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.35
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.37
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.28
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.21
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.31
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.02
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.19
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.99
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.08
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.73
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.51
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.78
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.79
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.63
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.45
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.49
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.67
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.75
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.93



## 6.17.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

AF1	El personal le inspira confianza.	8.24
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7.90
AF3	El personal es siempre amable.	8.11
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.11
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.07
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.23
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7.96
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7.91
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.15
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.54
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.67
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.33
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.42
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.56
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.57
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.87
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.40
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.63
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.17
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.59
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.65

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.64
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.79

## 6.18.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Centro de Documentación Científica

AF1	El personal le inspira confianza.	8.84
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.40
AF3	El personal es siempre amable.	8.84
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.88
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.84
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.84
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.50
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.80
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.92
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.56
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.88
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.40
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.88
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	4.76
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.96
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.96
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.68
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.84

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.40
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.60
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.58
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.12
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.36

### 6.19.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)

AF1	El personal le inspira confianza.	8.54
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.44
AF3	El personal es siempre amable.	8.46
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.56
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.58
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.55
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.39
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.37
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.50
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.28
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.17
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.29
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.28
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.11

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.31
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.01
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.19
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.95
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.14
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.91
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.01
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.05
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.40

## 6.20.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Edificio Politécnico

AF1	El personal le inspira confianza.	8.17
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.01
AF3	El personal es siempre amable.	7.85
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.03
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.28
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.01
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7.96
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7.88
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.15
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.16
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.02

ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.93
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.26
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.80
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.77
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.91
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.78
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.65
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.41
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.63
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.56
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.80
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.90

## **6.21.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)**

AF1	El personal le inspira confianza.	8.22
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7.93
AF3	El personal es siempre amable.	8.21
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.16
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.32
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.27

AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.23
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.13
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.23
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.70
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.09
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.47
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.90
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.55
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.78
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.88
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.76
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.77
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.32
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.61
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.62
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.67
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.92

## 6.22.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Hospital Real

AF1	El personal le inspira confianza.	8.63
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.34

AF3	El personal es siempre amable.	8.43
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.62
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.48
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.59
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.43
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.39
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.58
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.51
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.39
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.32
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.46
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.56
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.81
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.94
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.81
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.86
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.52
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.79
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.73
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.18
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.79

## 6.23.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de grado y de primer ciclo

AF1	El personal le inspira confianza.	8.29
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.03
AF3	El personal es siempre amable.	8.15
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.26
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.32
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.29
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.15
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.08
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.30
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.13
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.12
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.91
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.21
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.72
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.76
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.87
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.97
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.82
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.46
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.72
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.78



CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.97
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.10

## 6.24.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de segundo ciclo

AF1	El personal le inspira confianza.	8.30
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.09
AF3	El personal es siempre amable.	8.11
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.23
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.32
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.22
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.11
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.04
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.29
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.04
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.07
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.80
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.14
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.51
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.74
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.81
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.84
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.74
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.37

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.59
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.71
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.81
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.04

## 6.25.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de tercer ciclo

AF1	El personal le inspira confianza.	8.27
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.00
AF3	El personal es siempre amable.	8.04
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.14
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.24
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.12
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.07
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7.91
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.15
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.98
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.98
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.81
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.02
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.55
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.70

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.76
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.75
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.69
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.36
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.56
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.68
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.77
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.96

## 6.26.- Resultados de cada ítem del Personal de Administración y Servicios (PAS)

AF1	El personal le inspira confianza.	8.57
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.52
AF3	El personal es siempre amable.	8.47
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.54
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.57
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.57
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.43
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.54
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.56
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.23
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.17
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.04

ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.22
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.71
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.24
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.13
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.04
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.07
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.64
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.99
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.99
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.26
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.33

## 6.27.- Resultados de cada ítem del Personal Docente e Investigador (PDI)

AF1	El personal le inspira confianza.	8.66
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.55
AF3	El personal es siempre amable.	8.46
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.57
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.53
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.53
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.46
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.52
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.61

ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.11
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.14
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.94
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.04
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.89
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.26
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.16
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.79
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.85
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.76
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.81
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.93
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.87
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.32

## 6.28.- Resultados de cada ítem del Personal de la Biblioteca

AF1	El personal le inspira confianza.	8.37
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.37
AF3	El personal es siempre amable.	8.33
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.42
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.32
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.42
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.21

AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.42
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.42
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.89
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.61
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.00
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.79
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.84
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.21
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.42
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.53
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.28
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.79
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	8.26
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.21
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.33
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.53

## 6.29.- Resultados de cada ítem de los Usuarios Externos

AF1	El personal le inspira confianza.	8.34
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.23
AF3	El personal es siempre amable.	8.13

AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.32
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.33
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.32
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.20
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.20
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.38
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.12
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.07
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.97
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.16
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.71
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.64
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.90
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.99
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.88
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.57
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.65
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.83
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.94
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.17

## 7.-Conclusiones

En el informe correspondiente al curso 23-24 se presentan los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada durante el primer semestre de este, que evalúa la percepción de los usuarios sobre las distintas bibliotecas pertenecientes a la Universidad de Granada. Esta encuesta no solo abarca a nivel de biblioteca, sino que también realiza un análisis en función de los diferentes perfiles de usuarios que conforman la comunidad universitaria.

Los resultados de este año confirman una tendencia al alza en los tres campos evaluados, tanto a nivel general como a nivel de biblioteca específica. Esto indica que el trabajo realizado por los responsables de las bibliotecas sigue mejorando y perfeccionándose cada año, evitando así estancamientos y conformismos en los resultados.

Es importante destacar que las valoraciones realizadas se encuentran en un rango de 1 a 9, y este detalle cobra relevancia ya que, en uno de los campos, la puntuación media supera los 8 puntos a nivel general, mientras que en los otros dos campos la puntuación media supera los 7.8, en comparación con los 7.5 del año anterior. Extrapolando estos resultados a una escala sobre 10, el campo que supera los 8 puntos estaría obteniendo casi 9 puntos sobre 10, y los otros dos campos superarían los 8 puntos ampliamente, casi llegando al 9.

Por último, es crucial que las bibliotecas analicen detenidamente los campos en los que han experimentado mejoras con respecto al año anterior, así como aquellos en los que han disminuido. Especial atención debe prestarse a las preguntas ES5 y CI5, donde se han registrado las peores puntuaciones. Este análisis ayudará a abordar los posibles problemas que hayan surgido o que puedan surgir, con el objetivo de evitar un descenso en los campos evaluados en el próximo curso.



## Referencias

- Cabrerizo, F. J., López-Gijón, J., Martínez, M. A., Morente-Molinera, J. A., & Herrera-Viedma, E. (2017). A Fuzzy Linguistic Extended LibQUAL+ Model to Assess Service Quality in Academic Libraries. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 16(01), 225–244. <https://doi.org/10.1142/S0219622015500406>
- Cabrerizo, F. J., López-Gijón, J., Ruiz, A. A., & Herrera-Viedma, E. (2010). A model based on fuzzy linguistic information to evaluate the quality of digital libraries. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 9(03), 455–472. <https://doi.org/10.1142/S0219622010003907>
- Cabrerizo, F. J., Martínez, M. A., López-Gijón, J., Chiclana, F., & Herrera-Viedma, E. (2015). A Web Information System to Improve the Digital Library Service Quality. *New Trends on System Science and Engineering: Proceedings of ICSSE 2015*, 276, 3.
- Cabrerizo, F. J., Martínez, M. A., López-Gijón, J., Esteban, B., & Herrera-Viedma, E. (2011). A new quality evaluation model generating recommendations to improve the digital services provided by the academic digital libraries. In *2011 International Fuzzy Systems Association World Congress*. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/ff48/5d330abf91224368deb9ec86c193d711140b.pdf>
- Cabrerizo, F. J., Morente-Molinera, J. A., Pérez, I. J., López-Gijón, J., & Herrera-Viedma, E. (2015). A decision support system to develop a quality management in academic digital libraries. *Information Sciences*, 323, 48–58. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2015.06.022>
- Herrera-Viedma, E., Alonso, S., Gijón, J. L., Ávila, B., & Pardo, J. V. (2006). Un modelo de evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias digitales basado en técnicas difusas. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência Da Informação*, (Especial 2), 35–48.
- Trillo, J. R., Cabrerizo, F. J., Chiclana, F., Martínez, M. A., Mata, F., & Herrera-Viedma, E. (2022). Theorem verification of the quantifier-guided dominance degree with the mean operator for additive preference relations. *Mathematics*, 10(12), 2035.
- Herrera-Viedma, E., Gijón, J. L., Alonso, S., Vilchez, J., García, C., Villén, L., & López-Herrera, A. G. (2008). Applying aggregation operators for information access systems: An application in digital libraries. *International Journal of Intelligent Systems*, 23(12), 1235–1250. <https://doi.org/10.1002/int.20317>
- Herrera-Viedma, E., López Gijón, J., Alonso, S., Vilchez Pardo, J., Herranz Navarra, F., & Fernández Porcel, A. (2007). Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/handle/10760/9615>
- Porcel, C., del Castillo, J. M., Cobo, M. J., Ruiz, A. A., & Herrera-Viedma, E. (2010). An improved recommender system to avoid the persistent information overload in a university digital library. *Control and Cybernetics*, 39(4), 899–923.
- Tejeda-Lorente, Á., Porcel, C., Peis, E., Sanz, R., & Herrera-Viedma, E. (2014). A quality based recommender system to disseminate information in a university digital library. *Information Sciences*, 261, 52–69. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2013.10.036>