



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
(2018-2019)**

**Enrique Herrera Viedma, Javier López Gijón (coords),
Sergio Alonso Burgos y Pedro Lázaro Rodríguez**

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



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

Granada, marzo de 2019

Grupo de investigación SECABA

En 2004 se formó en la Universidad de Granada un grupo de investigación para trabajar en evaluación y calidad. Uno de los primeros campos de actuación fue 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 por ejemplo el I Congreso Español de Informática (CEDI) de 2005 en Granada, el 4^o Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales del año 2006 en Málaga, el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies (INSCIT) de 2006 en Mérida, las 10 Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid) de 2007 en Santiago de Compostela, o el Coloquio ALCI de 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*, *International Journal of Information Technology & Decision Making*, *Information Sciences*, *Control and Cybernetics*, *Journal of Information Science*, o *International Journal of Information Technology & Decision Making*.

El grupo ha llevado a cabo estudios de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias como pueden ser a la misma de la Universidad de Granada, a la de las Universidades Pablo de Olavide, Alcalá, Salamanca, o a la de la Universidad Técnica Federico Santa María de Chile en un ámbito internacional.

Por último, cabe destacar que en los últimos años el grupo ha publicado hasta 4 artículos sobre bibliotecas públicas y universitarias españolas dentro del marco de la tesis que está desarrollando Pedro Lázaro Rodríguez. La tesis lleva por título “Análisis, evaluación y desarrollo de herramientas y métodos para la mejora de bibliotecas”. Los artículos se han publicado en

revistas como El Profesional de la Información, Revista Española de Documentación Científica, o BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació.

A modo de muestra, se ha añadido una lista que contiene algunos de estos trabajos en la sección de bibliografía del presente estudio.

Los componentes del grupo son:

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)
Pedro Lázaro Rodríguez	(Departamento de Información y Comunicación. 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. UJA)
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)
Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UCA)
M ^a Ángeles Martínez Sánchez	(Facultad de Trabajo Social. UGR)

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (UGR) BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2018-2019

Índice de Contenido

Índice de Contenido.....	4
A. El estudio y su interpretación.....	7
A. 1. Estudios de usuarios.....	7
A. 2. La encuesta.....	7
A. 3. Dimensiones y preguntas de la encuesta.....	7
A. 4. Anexos.....	8
B. Ficha Técnica.....	9
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada.....	11
D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios.....	13
D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo.....	13
D. 2. Estudiantes de segundo ciclo.....	14
D. 3. Estudiantes de tercer ciclo.....	15
D. 4. Personal de administración y servicios.....	16
D. 5. Personal Docente e Investigador.....	17
D. 6. Personal de la Biblioteca.....	18
D. 7. Usuario Externos.....	19
E. Resultados e interpretación por Bibliotecas.....	20
E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones.....	20
E. 2. Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura.....	22
E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes.....	24
E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias.....	26
E. 5. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.....	28
E. 6. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación.....	30
E. 7. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.....	32
E. 8. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.....	34
E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho.....	36
E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia.....	38
E. 11. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....	40
E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología.....	42
E. 13. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes.....	44
E. 14. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.....	46
E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta.....	48
E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla.....	50
E. 17. Biblioteca del Centro de Documentación Científica.....	52
E. 18. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología).....	54
E. 19. Biblioteca del Edificio Politécnico.....	56
E. 20. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social).....	58

E. 21. Biblioteca del Hospital Real.....	60
F. Conclusiones.....	62
F.1. Valor Afectivo (VA) - Ranking según valoración media.....	64
F.2. Biblioteca como espacio (ES) - Ranking según valoración media.....	65
F.3. Control de la Información (CI) - Ranking según valoración media.....	66
G. Anexos.....	67
Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta.....	67
An. 1.1. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada.....	67
An. 1.2. Resultados Alumnos de grado y de primer ciclo por ítems.....	68
An. 1.3. Resultados Alumnos de segundo ciclo por ítems.....	69
An. 1.4. Resultados Alumnos de tercer ciclo por ítems.....	70
An. 1.5. Resultados PAS por ítems.....	71
An. 1.6. Resultados PDI por ítems.....	73
An. 1.7. Resultados Personal de la biblioteca por ítems.....	74
An. 1.8. Resultados Usuarios externos por ítems.....	75
An. 1.9. Resultados Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones por ítems.....	76
An. 1.10. Resultados Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura por ítems.....	77
An. 1.11. Resultados Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes por ítems.....	78
An. 1.12. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias por ítems.....	80
An. 1.13. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte por ítems.....	81
An. 1.14. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación por ítems.....	82
An. 1.15. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales por ítems.....	83
An. 1.16. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología por ítems.....	84
An. 1.17. Resultados Biblioteca de la Facultad de Derecho por ítems.....	85
An. 1.18. Resultados Biblioteca de la Facultad de Farmacia por ítems.....	87
An. 1.19. Resultados Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras por ítems.....	88
An. 1.20. Resultados Biblioteca de la Facultad de Psicología por ítems.....	89
An. 1.21. Resultados Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes por ítems.....	90
An. 1.22. Resultados Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud por ítems.....	91
An. 1.23. Resultados Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta por ítems.....	92
An. 1.24. Resultados Biblioteca del Campus Universitario de Melilla por ítems.....	94
An. 1.25. Resultados Biblioteca del Centro de Documentación Científica por ítems.....	95
An. 1.26. Resultados Biblioteca del Colegio Máximo por ítems.....	96
An. 1.27. Resultados Biblioteca del Edificio Politécnico por ítems.....	97
An. 1.28. Resultados Biblioteca del Edificio San Jerónimo por ítems.....	98
An. 1.29. Resultados Biblioteca del Hospital Real por ítems.....	99
Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones / Comentarios por biblioteca... 101	
An. 2.1. Comentarios / Observaciones Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones.....	101
An. 2.2. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura.....	102
An. 2.3. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes.....	103
An. 2.4. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias.....	104
An. 2.5. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la	

Actividad Física y del Deporte.....	107
An. 2.6. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación.....	110
An. 2.7. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.....	113
An. 2.8. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.....	114
An. 2.9. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Derecho.....	116
An. 2.10. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Farmacia.....	119
An. 2.11. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....	121
An. 2.12. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Psicología.....	124
An. 2.13. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes.....	127
An. 2.14. Comentarios / Observaciones Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud.....	128
An. 2.15. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta.....	130
An. 2.16. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Campus Universitario de Melilla.....	130
An. 2.17. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Centro de Documentación Científica.....	131
An. 2.18. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Colegio Máximo.....	132
An. 2.19. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Edificio Politécnico.....	132
An. 2.20. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Edificio San Jerónimo.....	134
An. 2.21. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Hospital Real.....	135
Bibliografía.....	137

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

Los estudios de usuarios, y más concretamente los de satisfacción de los mismos con los servicios, son algo nuevo en las bibliotecas universitarias españolas. De hecho, son pocas las que cuentan con estudios de este tipo. Incluso en países más avanzados que el nuestro, como pueda ser Francia, estos tipos de estudios son poco abundantes. Por ejemplo, la Cour des Comptes de Francia hacía constar en 2006 que las necesidades reales de los usuarios de las bibliotecas universitarias son desconocidas, subrayando además la ausencia anormal de encuestas nacionales de satisfacción.

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

A. 2. La encuesta

La encuesta utilizada para el estudio ha sido diseñada en contenido según los intereses de la biblioteca de la Universidad de Granada. El número total de preguntas asciende a 22, agrupándose en 3 dimensiones que se especificarán en el siguiente apartado de esta sección. La respuesta a estas preguntas consiste en los valores comprendidos entre el 1 (la puntuación más baja o firmemente en desacuerdo) y el 9 (la puntuación más alta o firmemente de acuerdo). Además, se añadió una pregunta sobre la frecuencia de uso de los servicios y una en formato de texto libre para añadir comentarios y observaciones a las bibliotecas evaluadas.

A. 3. Dimensiones y preguntas de la encuesta

Las preguntas agrupadas según las dimensiones son las siguientes:

- 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 mi 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.

Como ya se ha dicho pero conviene recordar, además de estas preguntas, se añadió un apartado para la frecuencia de uso de la biblioteca y un campo en texto libre para la posibilidad opcional de añadir observaciones o comentarios sobre los servicios de las bibliotecas.

A. 4. Anexos

También, es preciso añadir que este estudio incluye 3 anexos cuyo contenido se explicita a continuación:

- Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta: incluye los resultados de cada pregunta para el global, por tipo de usuario y por biblioteca, con columnas para la evaluación media, la desviación típica y el número de respuestas. Se han ordenado las tablas de mayor a menor evaluación media para la mejor percepción de los resultados.
- Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones/Comentarios por biblioteca: incluye los comentarios y observaciones del campo opcional en formato de texto libre por biblioteca.

B. Ficha Técnica

- **Número Total de Encuestas Contestadas:**

Total Encuestas
2208

- **Total Encuestas Por Tipo de Usuario:**

Tipo de Usuario	Encuestas	%
Alumnos de grado y de primer ciclo	1186	53.71%
Alumnos de segundo ciclo	257	11.64%
PDI	254	11.50%
Alumnos de tercer ciclo	239	10.82%
PAS	155	7.02%
Usuarios externos	110	4.98%
Personal de la biblioteca	7	0.32%
Total	2208	100.00%

- **Total Encuestas Por Biblioteca:**

Biblioteca a evaluar	Encuestas	%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	306	13.86%
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	283	12.82%
Biblioteca de la Facultad de Derecho	194	8.79%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	176	7.97%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	171	7.74%
Biblioteca de la Facultad de Psicología	168	7.61%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	111	5.03%
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	102	4.62%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	92	4.17%
Biblioteca de la Facultad de Farmacia	90	4.08%
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	84	3.80%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	82	3.71%
Biblioteca del Hospital Real	78	3.53%
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	54	2.45%
Biblioteca del Edificio Politécnico	51	2.31%
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	42	1.90%
Biblioteca del Colegio Máximo	34	1.54%

Biblioteca del Edificio San Jerónimo	34	1.54%
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	26	1.18%
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	22	1.00%
Biblioteca del Centro de Documentación Científica	8	0.36%
Total	2208	100.00%

- **Total encuestas por sexo:**

Sexo	Encuestas	%
Mujer	1323	59.92%
Hombre	885	40.08%
Total	2208	100.00%

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

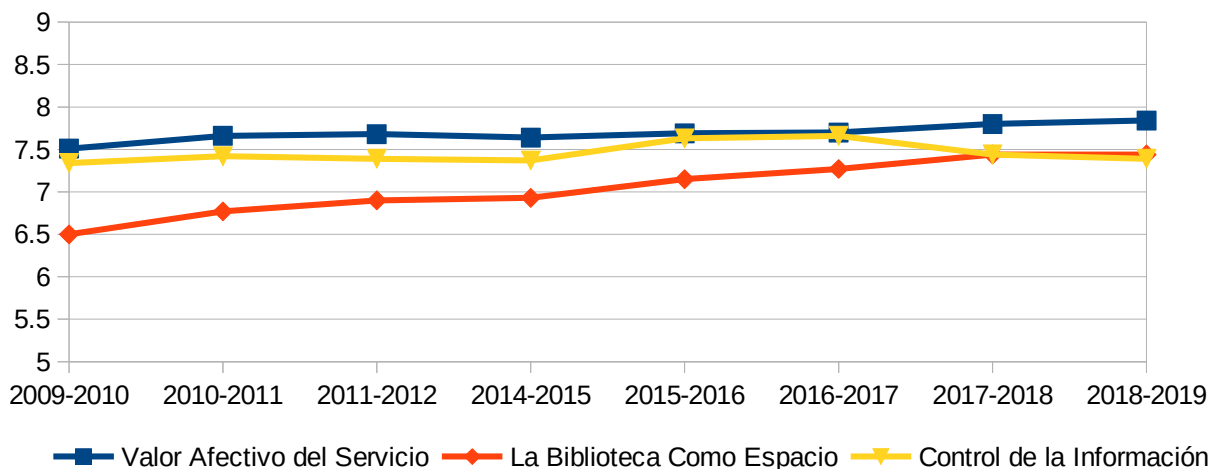
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.84	1.57
La Biblioteca como Espacio	7.44	1.86
Control de la Información	7.39	1.85

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.84), frente a la biblioteca como espacio (7.44) y el control de la información (7.39). En la mayoría de estudios realizados por Secaba, la dimensión peor valorada suele ser la de la biblioteca como espacio, pero en este caso lo ha sido la del control de la información. Tal y como se observa en la siguiente tabla, respecto del año 17-18 se ha empeorado levemente en el control de la información (de 7.44 a 7.39) y se ha mantenido el nivel de satisfacción en el espacio (exactamente de 7.44 en el estudio del año 17-18 y el actual de 18-19).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo (desde aquí y en adelante se señala el último año del actual estudio en color gris para su mejor apreciación):

Dimensión	09-10	10-11	11-12	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.51	7.66	7.68	7.64	7.69	7.7	7.8	7.84
La Biblioteca Como Espacio	6.5	6.77	6.9	6.93	7.15	7.27	7.44	7.44
Control de la Información	7.34	7.42	7.39	7.37	7.63	7.66	7.44	7.39

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados del valor afectivo del servicio han mejorado en 17-18 respecto de los de 16-17, de igual forma que sucede con lo referido a la biblioteca como espacio. A partir del gráfico se observa muy bien la tendencia positiva a lo largo de los años para las dos dimensiones anteriores, sobre todo de lo relacionado al espacio. Por su lado, en lo referido al control de la información, la valoración ha descendido en 17-18 respecto de 16-17. De todo ello se puede concluir que la biblioteca de la Universidad de Granada está obteniendo buenos resultados y mejorándolos en lo referido al valor afectivo y al espacio, y que la dimensión del control de la información es la que más le está costando mejorar, todo de acuerdo a los resultados y opiniones de los usuarios. No obstante, la valoración del control de la información coincide con la de la biblioteca como espacio (7.44).

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en el valor afectivo del servicio (de 7.8 en 2017-18 a 7.84 en 2018-19) y se han mantenido en lo relacionado a la biblioteca como espacio (7.44 en ambos casos). Por su lado, la única dimensión que pierde nivel de satisfacción es la del control de la información (concretamente de 7.44 en 2017-2018 a 7.39 en el último año).

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	959
De forma esporádica	423
Solo en época de exámenes	146
Una o dos veces al mes	680

D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.81	1.46
La Biblioteca como Espacio	7.43	1.79
Control de la Información	7.36	1.85

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.81), seguida de la referida al espacio (7.43) y el control de la información (7.36). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	10
Casi todos los días	507
De forma esporádica	127
Solo en época de exámenes	34
Una o dos veces al mes	276
Una o dos veces al mes	232

D. 2. Estudiantes de segundo ciclo

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.83	1.51
La Biblioteca como Espacio	7.44	1.77
Control de la Información	7.31	1.77

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.83), seguida de la del espacio (7.44) y la del control de la información (7.31). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	112
De forma esporádica	34
Solo en época de exámenes	18
Una o dos veces al mes	90

D. 3. Estudiantes de tercer ciclo

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.69	1.76
La Biblioteca como Espacio	7.37	1.91
Control de la Información	7.28	1.88

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.69), seguida de la referida al espacio (7.37) y al control de la información (7.28). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	5
Casi todos los días	101
De forma esporádica	49
Solo en época de exámenes	14
Una o dos veces al mes	70

D. 4. Personal de administración y servicios

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.16	1.32
La Biblioteca como Espacio	7.78	1.61
Control de la Información	7.81	1.52

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (8.16), seguida de la referida al control de la información (7.81) y al espacio (7.78). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	31
De forma esporádica	71
Solo en época de exámenes	5
Una o dos veces al mes	45

D. 5. Personal Docente e Investigador

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.26	1.17
La Biblioteca como Espacio	7.75	1.72
Control de la Información	7.67	1.5

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (8.26), seguida de la referida al espacio (7.75) y el control de la información (7.67). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	2
Casi todos los días	101
De forma esporádica	49
Solo en época de exámenes	2
Una o dos veces al mes	100

D. 6. Personal de la Biblioteca

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.11	0.87
La Biblioteca como Espacio	6.6	1.38
Control de la Información	8.13	0.76

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del control de la información (8.13), seguida del valor afectivo del servicio (8.11) y el espacio (6.6). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	2
Casi todos los días	5

D. 7. Usuario Externos

Por un lado, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.79	1.7
La Biblioteca como Espacio	7.37	2
Control de la Información	7.52	1.83

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.79), seguida de la referida al control de la información (7.52) y al espacio (7.37). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	37
De forma esporádica	27
Solo en época de exámenes	9
Una o dos veces al mes	36

E. Resultados e interpretación por Bibliotecas

E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

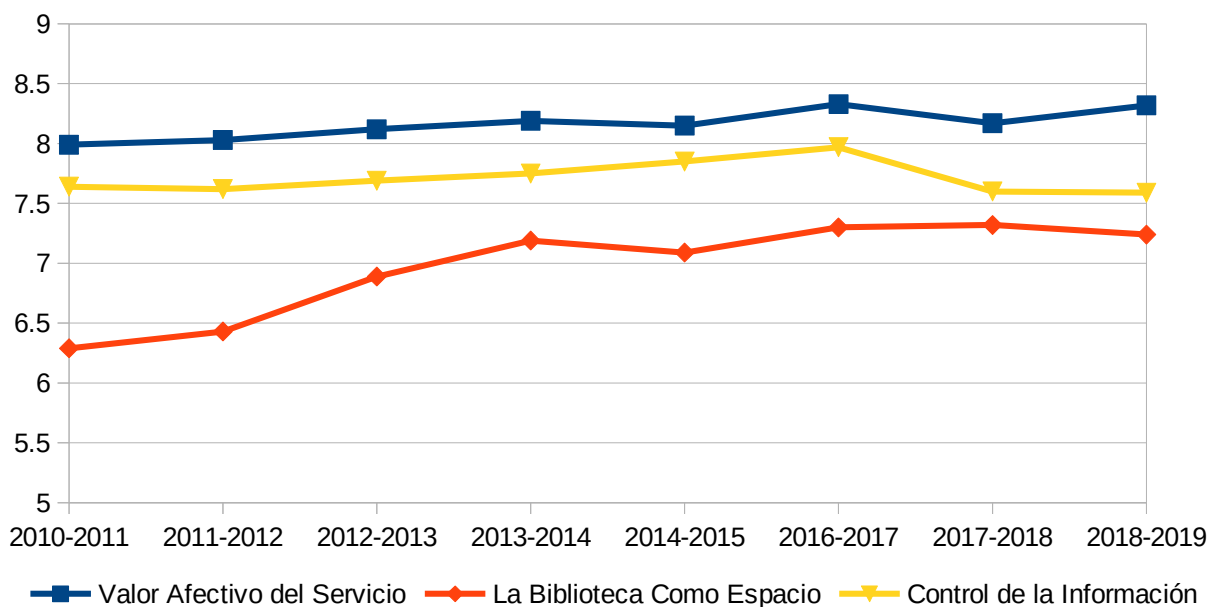
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.32	1.19
La Biblioteca como Espacio	7.24	1.74
Control de la Información	7.59	1.75

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.32), frente al control de la información (7.59) y la biblioteca como espacio (7.24).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.99	8.03	8.12	8.19	8.15	8.33	8.17	8.32
La Biblioteca Como Espacio	6.29	6.43	6.89	7.19	7.09	7.3	7.32	7.24
Control de la Información	7.64	7.62	7.69	7.75	7.85	7.97	7.6	7.59

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados de las dimensiones referidas al valor afectivo y el control de la información han descendido en 17-18 respecto del año anterior. La dimensión con un mayor descenso es la del control de la información. En cuanto a la biblioteca como espacio, la dinámica es buena por ir en aumento desde 2010 y desde 2014. Aún con todo, hay que ver la comparación con el resto de bibliotecas para completar la información.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 2ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 12ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 7ª y también por encima de la media en la dimensión del control de la información. Por tanto, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias y altas en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en algunas dimensiones (espacio y control de la información), y que es un modelo de buenas prácticas en lo que se refiere al valor afectivo.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en el valor afectivo del servicio (de 8.17 en 2017-18 a 8.32 en 2018-19); y han empeorado en lo relacionado al espacio (de 7.32 en 2017-18 a 7.24 en 2018-19) y, de manera casi imperceptible, también en el control de la información (de 7.6 en 2017-18 a 7.59 en 2018-19).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 3ª posición y está por encima de la media (en este caso comparte la posición con la Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes).
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 12ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 8ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	2
Casi todos los días	30
De forma esporádica	21
Solo en época de exámenes	4

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

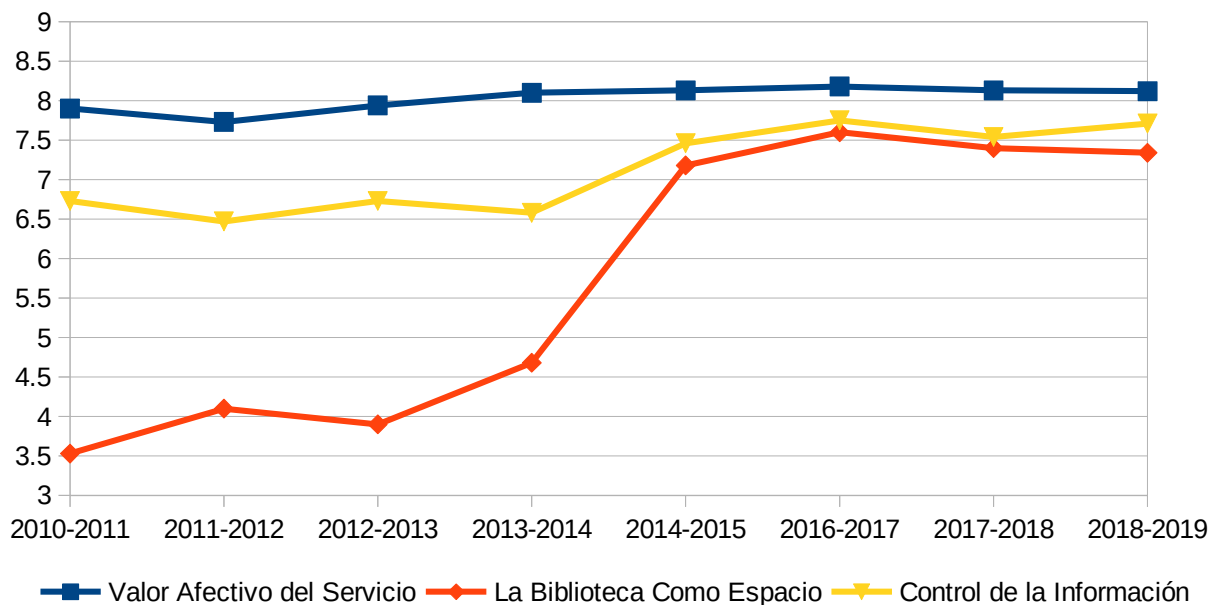
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.12	1.32
La Biblioteca como Espacio	7.34	1.92
Control de la Información	7.71	1.55

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.12), frente al control de la información (7.71) y la biblioteca como espacio (7.34).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA E.T.S. DE ARQUITECTURA								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.9	7.73	7.94	8.1	8.13	8.18	8.13	8.12
La Biblioteca Como Espacio	3.53	4.1	3.9	4.68	7.18	7.6	7.4	7.34
Control de la Información	6.73	6.47	6.73	6.58	7.46	7.75	7.54	7.71

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones son bastante similares en 17-18 respecto del año anterior. En las 3 dimensiones se desciende en los resultados, pero el cambio es casi inapreciable. La dimensión con un mayor descenso es la del control de la información, pero aún con todo se aprecia en el gráfico que desde 14-15 esta biblioteca mantiene unos resultados similares en las 3 dimensiones. A partir del gráfico destaca con mucha claridad la mejora en el tiempo de la valoración en la dimensión referida al espacio y también al control de la información.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 4ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 9ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 9ª y por encima de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias y altas en los rankings, de hecho su resultado es muy bueno en lo referido al valor afectivo del servicio. De todo ello se desprende que la biblioteca puede trabajar por mantenerse en dicha dimensión y mejorar en las referidas al espacio y al control de la información.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han empeorado de manera casi imperceptible en el valor afectivo del servicio (de 8.13 en 2017-18 a 8.12 en 2018-19) y en la biblioteca como espacio (de 7.4 en 2017-18 a 7.34 en 2018-19). Por su lado, se ha mejorado en el control de la información (de 7.54 en 2017-18 a 7.71 en 2018-19).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 5ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 11ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 5ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	29

De forma esporádica	4
Solo en época de exámenes	4
Una o dos veces al mes	16

E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

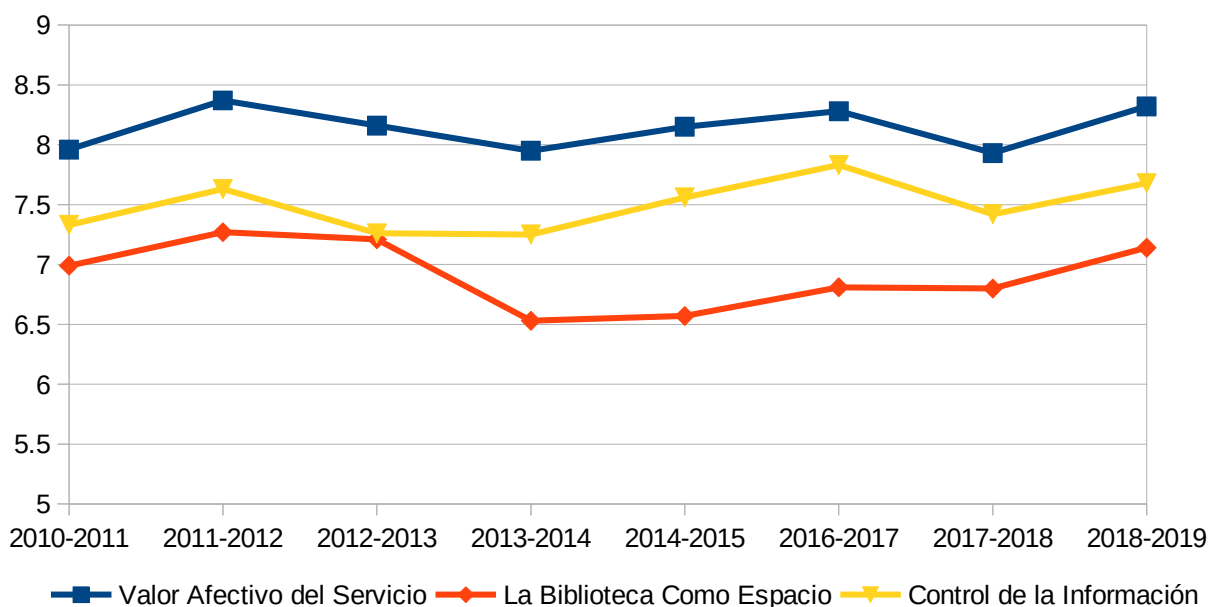
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.32	0.93
La Biblioteca como Espacio	7.14	1.83
Control de la Información	7.68	1.48

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.32), frente al control de la información (7.68) y la biblioteca como espacio (7.14).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE BELLAS ARTES								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.96	8.37	8.16	7.95	8.15	8.28	7.93	8.32
La Biblioteca Como Espacio	6.99	7.27	7.21	6.53	6.57	6.81	6.8	7.14
Control de la Información	7.33	7.63	7.26	7.25	7.56	7.83	7.42	7.68

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, mientras que los resultados para la biblioteca como espacio se mantienen en 17-18 respecto de los de 16-17, los resultados para las dimensiones referidas al valor afectivo y el control de la información han descendido. No obstante, la valoración para el espacio sigue siendo la más baja de las 3. Por otro lado, si nos fijamos en el año 11-12, se lee un descenso de los resultados en las 3 dimensiones en sus series temporales, de tal forma que podemos establecer el margen de mejora de esta biblioteca.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, esta biblioteca aparece en la posición 8ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 17ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 11ª y también por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas, especialmente en lo referido al espacio y el control de la información.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en todas las dimensiones: en el valor afectivo del servicio, de 7.93 en 2017-18 a 8.32 en 2018-19; en lo relacionado al espacio, de 6.8 a 7.14, y en el control de la información, de 7.42 a 7.68.

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 3ª posición y está por encima de la media (en este caso comparte la posición con la Biblioteca de informática y Telecomunicaciones).
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 14ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 6ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	20
De forma esporádica	8
Una o dos veces al mes	13

E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

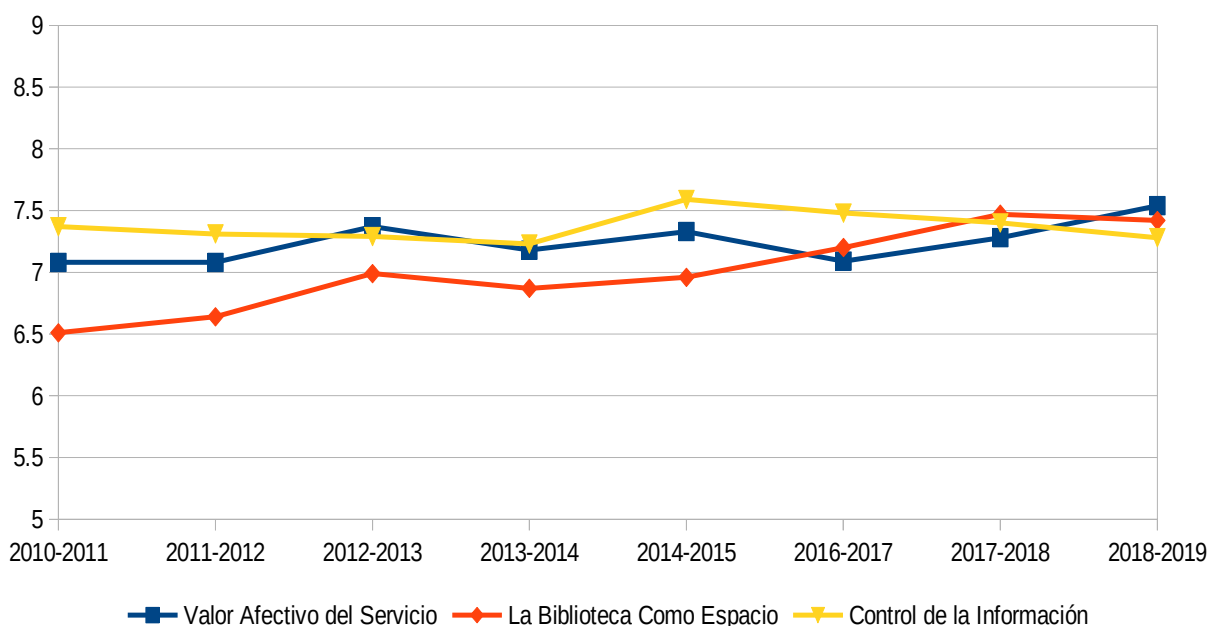
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.54	1.58
La Biblioteca como Espacio	7.42	1.7
Control de la Información	7.28	1.85

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.54), frente a la del espacio (7.42) y la del control de la información (7.28).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.08	7.08	7.37	7.18	7.33	7.09	7.28	7.54
La Biblioteca Como Espacio	6.51	6.64	6.99	6.87	6.96	7.2	7.47	7.42
Control de la Información	7.37	7.31	7.29	7.23	7.59	7.48	7.4	7.28

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados son muy similares en todos los años. Donde más se ve una mejora es en lo referido al espacio, donde desde el año 13-14 se ha ido en ascenso. De hecho, es la dimensión mejor valorada en esta biblioteca, cuando por lo general suele ser la peor valorada.

En cuanto a la comparación con otras bibliotecas, esta biblioteca aparece en la posición 21ª en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 8ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio, y en la 12ª y por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, esta biblioteca es la última en valoración del valor afectivo del servicio, por lo que tiene que marcarse la mejora en ese sentido. En las otras 2 dimensiones ocupa posiciones medias y por ello también puede mejorar, pero la prioridad debería ser lo relacionado al valor afectivo del servicio.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en el valor afectivo del servicio (de 7.28 en 2017-18 a 7.54 en 2018-19); y han empeorado en lo relacionado al espacio (de 7.47 en 2017-18 a 7.42 en 2018-19) y el control de la información (de 7.4 en 2017-18 a 7.28 en 2018-19).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media, que son todas, es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos años):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 19ª posición de un total de 20 posiciones (aunque hay 21 bibliotecas, 2 comparten una posición al obtener el mismo resultado), y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 10ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 14ª posición y está por debajo de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	117
De forma esporádica	71
Solo en época de exámenes	29
Una o dos veces al mes	86

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

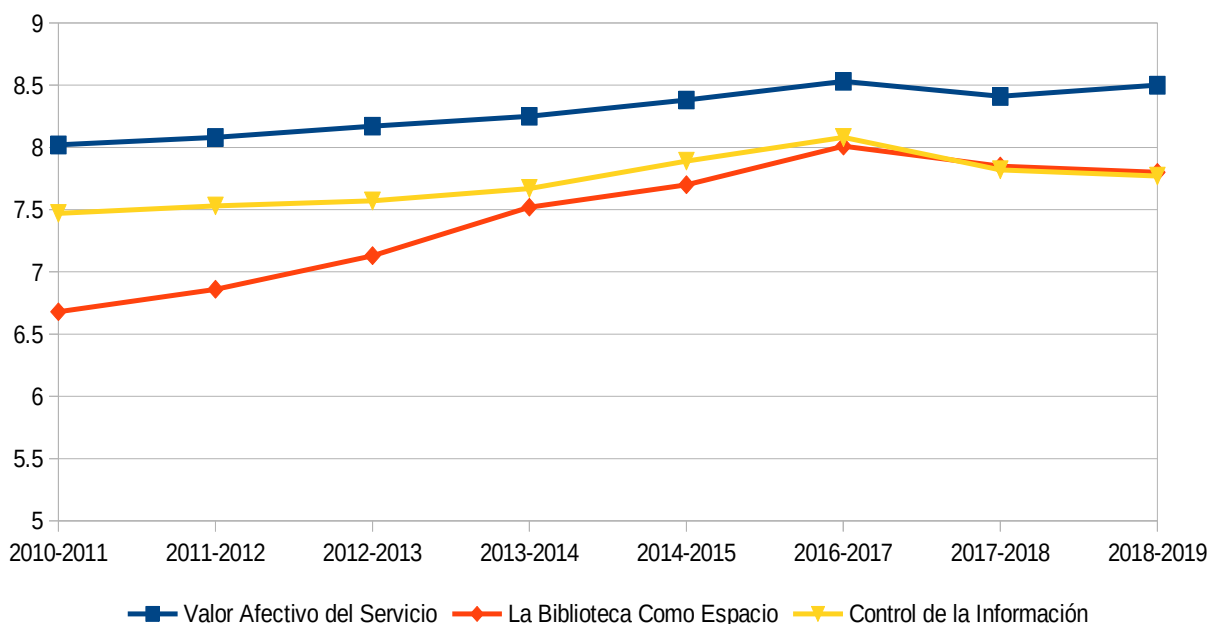
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.5	0.81
La Biblioteca como Espacio	7.8	1.31
Control de la Información	7.77	1.35

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.5), frente a la biblioteca como espacio (7.8) y el control de la información (7.77).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA F. DE CIENCIAS DE LA ACT. FÍSICA Y DEL DEPORTE								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	8.02	8.08	8.17	8.25	8.38	8.53	8.41	8.5
La Biblioteca Como Espacio	6.68	6.86	7.13	7.52	7.7	8.01	7.85	7.8
Control de la Información	7.47	7.53	7.57	7.67	7.89	8.08	7.82	7.77

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones han descendido en 17-18 respecto del año anterior, pero los resultados son muy parecidos a los de 14-15. Destaca el aumento de la valoración en las dimensiones referidas al espacio y al control de la información desde 10-11. Con todo, los resultados de esta biblioteca son bastante buenos al ponerlos en relación con las demás bibliotecas, como se expone a continuación.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 1ª en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 4ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio, y en la 2ª en la dimensión del control de la información. Por tanto, podemos decir que esta biblioteca es el modelo de buenas prácticas en lo referido al valor afectivo del servicio y también en el control de la información. Igualmente, los resultados de lo referido al espacio son bastante buenos. Por tanto, la biblioteca debe trabajar por mantenerse en las 3 dimensiones.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en el valor afectivo del servicio (de 8.41 en 2017-18 a 8.5 en 2018-19); y han empeorado en lo relacionado al espacio (de 7.85 en 2017-18 a 7.8 en 2018-19) y el control de la información (de 7.82 en 2017-18 a 7.77 en 2018-19).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en todas las dimensiones, dado que la biblioteca queda por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 1ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 5ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 3ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	73
De forma esporádica	36
Solo en época de exámenes	12
Una o dos veces al mes	49

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

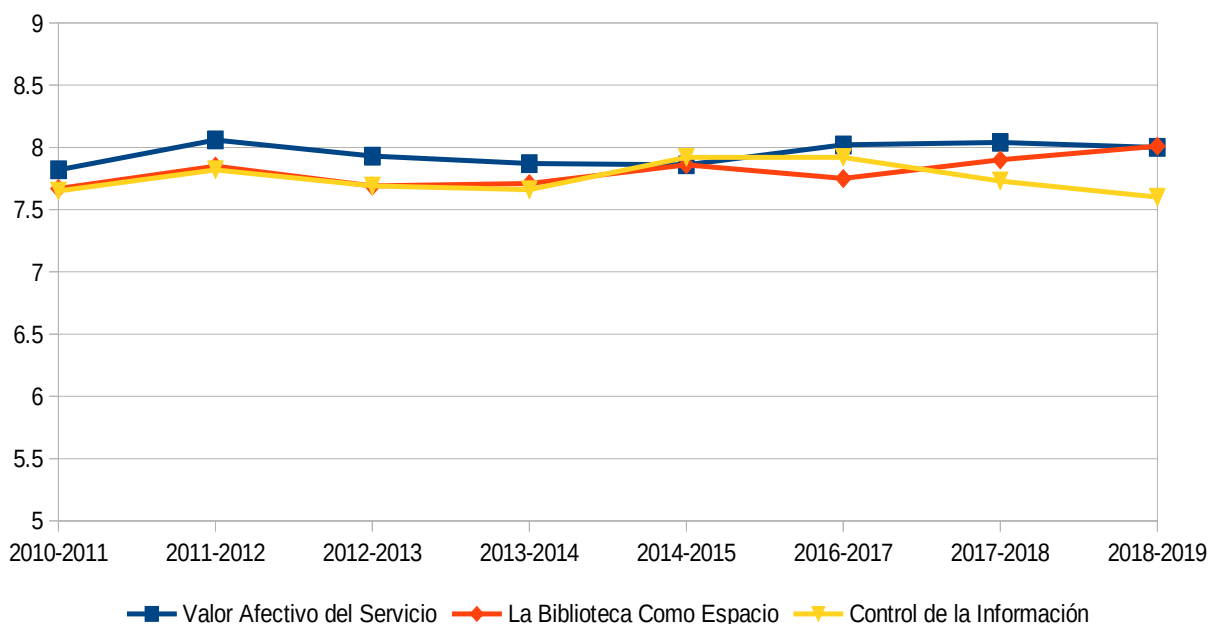
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8	1.36
La Biblioteca como Espacio	8.01	1.4
Control de la Información	7.6	1.72

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al espacio (8.01), seguida de la del valor afectivo del servicio (8) y el control de la información (7.6).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.82	8.06	7.93	7.87	7.86	8.02	8.04	8
La Biblioteca Como Espacio	7.67	7.85	7.69	7.71	7.86	7.75	7.9	8.01
Control de la Información	7.65	7.82	7.69	7.66	7.92	7.92	7.73	7.6

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados son muy similares en todos los años. En cuanto a la comparación con otras bibliotecas, esta biblioteca aparece en la posición 7ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 3ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio, y en la 5ª y también por encima de la media en la dimensión del control de la información. Con todo, la biblioteca ocupa posiciones altas en todas las dimensiones, pudiendo ser considerada incluso como modelo de buenas prácticas en lo referido al espacio. De ahí que pueda tratar de mejorar en las otras 2 dimensiones, pero sobre todo por mantenerse en lo referido al espacio ante los buenos resultados obtenidos.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han empeorado de manera casi imperceptible en el valor afectivo del servicio (de 8.04 en 2017-18 a 8 en 2018-19); han mejorado en lo relacionado al espacio (de 7.9 en 2017-18 a 8.01 en 2018-19); y han empeorado en el control de la información (de 7.73 en 2017-18 a 7.6 en 2018-19).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en todas las dimensiones, dado que la biblioteca queda por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 8ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 2ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 7ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin Rellenar	1
Casi todos los días	73
De forma esporádica	33
Solo en época de exámenes	9
Una o dos veces al mes	60

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

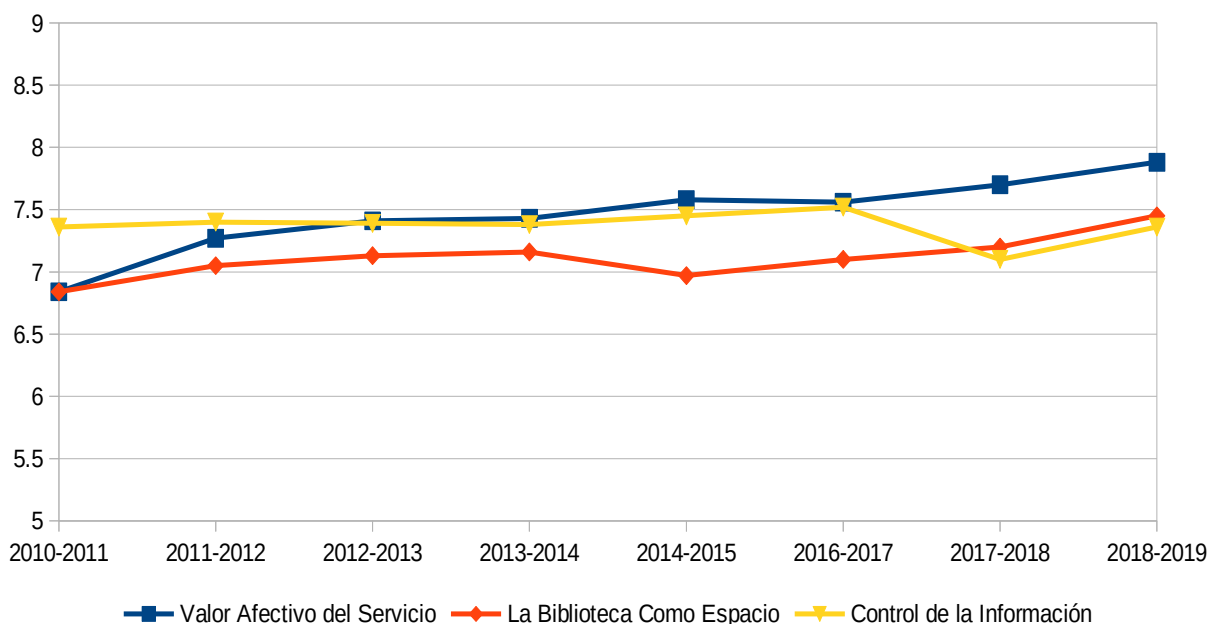
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.88	1.26
La Biblioteca como Espacio	7.45	1.61
Control de la Información	7.36	1.81

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.88), frente a la biblioteca como espacio (7.45) y el control de la información (7.36).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	6.84	7.27	7.41	7.43	7.58	7.56	7.7	7.88
La Biblioteca Como Espacio	6.84	7.05	7.13	7.16	6.97	7.1	7.2	7.45
Control de la Información	7.36	7.4	7.39	7.38	7.45	7.52	7.1	7.36

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados han ido a mejor en lo referido al valor afectivo del servicio y al espacio, pero no así en lo referido al control de la información. En esta última dimensión se ha caído al peor resultado considerando todos los años.

En cuanto a la comparación con otras bibliotecas, esta biblioteca aparece en la posición 14ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 13ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 18ª y por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, esta biblioteca ocupa en todas las dimensiones posiciones medias tirando a bajas, por lo que podría marcarse como objetivo la mejora en todas ellas, pero especialmente en lo referido al control de la información y sobre todo en relación a los resultados obtenidos en el estudio actual para 17-18.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en todas las dimensiones: en el valor afectivo del servicio, de 7.7 en 2017-18 a 7.88 en 2018-19; en lo relacionado al espacio, de 7.2 a 7.45; y en el control de la información, de 7.1 a 7.36.

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 11ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 8ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 13ª posición y está por debajo de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	42
De forma esporádica	20
Solo en época de exámenes	5
Una o dos veces al mes	43

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

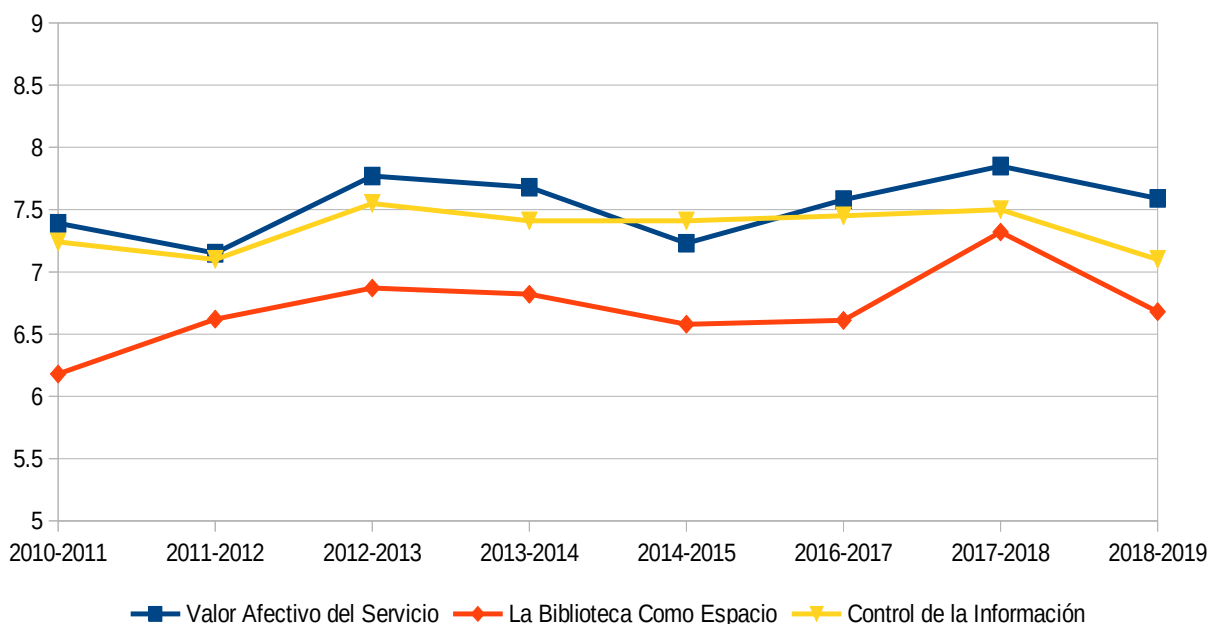
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.59	1.63
La Biblioteca como Espacio	6.68	2.03
Control de la Información	7.1	1.77

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.59), frente al control de la información (7.1) y la biblioteca como espacio (6.68).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.39	7.15	7.77	7.68	7.23	7.58	7.85	7.59
La Biblioteca Como Espacio	6.18	6.62	6.87	6.82	6.58	6.61	7.32	6.68
Control de la Información	7.24	7.1	7.55	7.41	7.41	7.45	7.5	7.1

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados para las dimensiones del espacio y el valor afectivo del servicio han mejorado claramente desde 14-15, obteniendo los resultados más altos en el estudio actual. Por su lado, los del control de la información se mantienen en torno al 7.5 desde el año 12-13. Destaca sobre todo la mejora de lo relacionado al espacio en el estudio actual respecto de año 16-17.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 10ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 11ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 10ª y por encima de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas. Pero sobre todo hay que resaltar, tal y como ya se ha dicho, la mejora en lo relacionado al espacio y al valor afectivo del servicio. Está claro que la proyección de futuro indica que la dirección es la adecuada.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han empeorado en todas las dimensiones: en el valor afectivo del servicio, de 7.85 en 2017-18 a 7.59 en 2018-19; en lo relacionado al espacio, de 7.32 a 6.68; y en el control de la información, de 7.5 a 7.1.

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media, que son todas, es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios y años):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 18ª posición de un total de 20 posiciones (aunque hay 21 bibliotecas, 2 comparten una posición al obtener el mismo resultado), y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 19ª posición (del total de 21 bibliotecas) y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 17ª posición y está por debajo de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	43
De forma esporádica	10
Solo en época de exámenes	3

E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

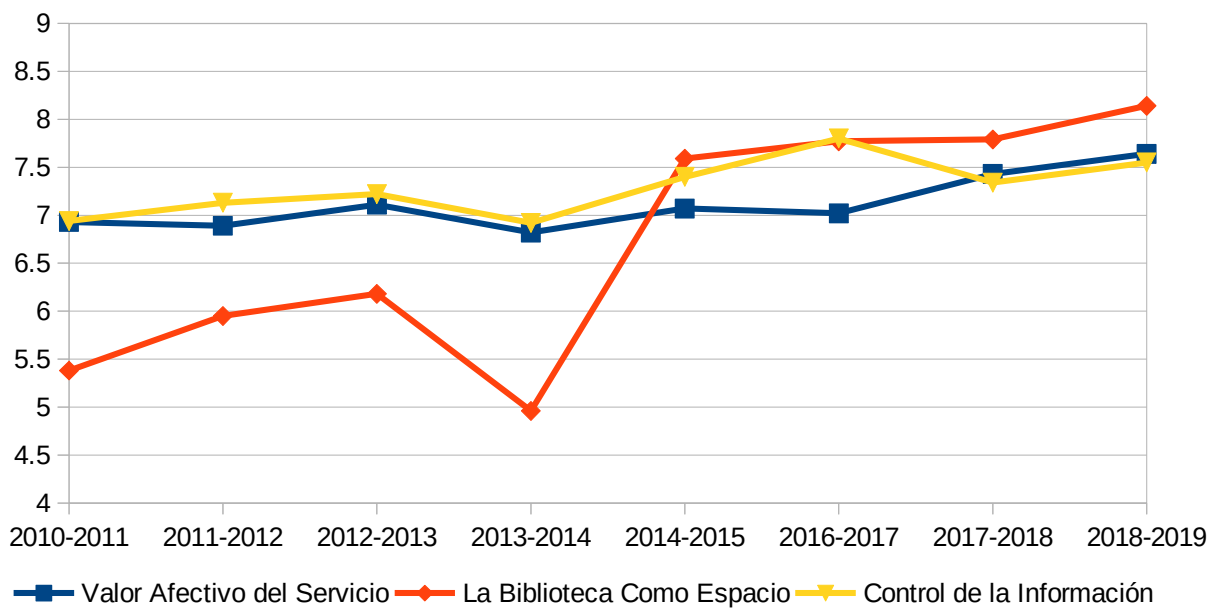
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.64	1.61
La Biblioteca como Espacio	8.14	1.32
Control de la Información	7.55	1.65

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al espacio (8.14) frente al valor afectivo del servicio (7.64) y el control de la información (7.55).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	6.93	6.89	7.11	6.82	7.07	7.02	7.43	7.64
La Biblioteca Como Espacio	5.38	5.95	6.18	4.96	7.59	7.77	7.79	8.14
Control de la Información	6.94	7.13	7.22	6.92	7.4	7.8	7.34	7.55

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones se mantienen similares desde el año 14-15. Atendiendo a las series temporales completas, destaca la mejora en lo referido a la biblioteca como espacio, convirtiéndose en la dimensión con la mejor valoración en 17-18, cuando fue la peor valorada y con una gran diferencia en 13-14. Desde ese mismo periodo se lee una mejora en lo referido al valor afectivo y al control de la información, aunque respecto de lo segundo se haya ido a peor respecto de los resultados de 16-17.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 18ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 5ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio, y en la 13ª y por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Así pues, esta biblioteca ocupa posiciones medias y bajas en los rankings del control de la información y el valor afectivo del servicio respectivamente, y posiciones altas en lo referido al espacio. De ahí que se puedan centrar las acciones de futuro para la mejora especialmente en lo referido al valor afectivo, pero también en lo referido al control de la información.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado todas las dimensiones: en el valor afectivo del servicio, de 7.43 en 2017-18 a 7.64 en 2018-19; en lo relacionado al espacio, de 7.79 a 8.14; y en el control de la información, de 7.34 a 7.55.

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 17ª posición y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 1ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 11ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	106
De forma esporádica	29
Solo en época de exámenes	12

E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

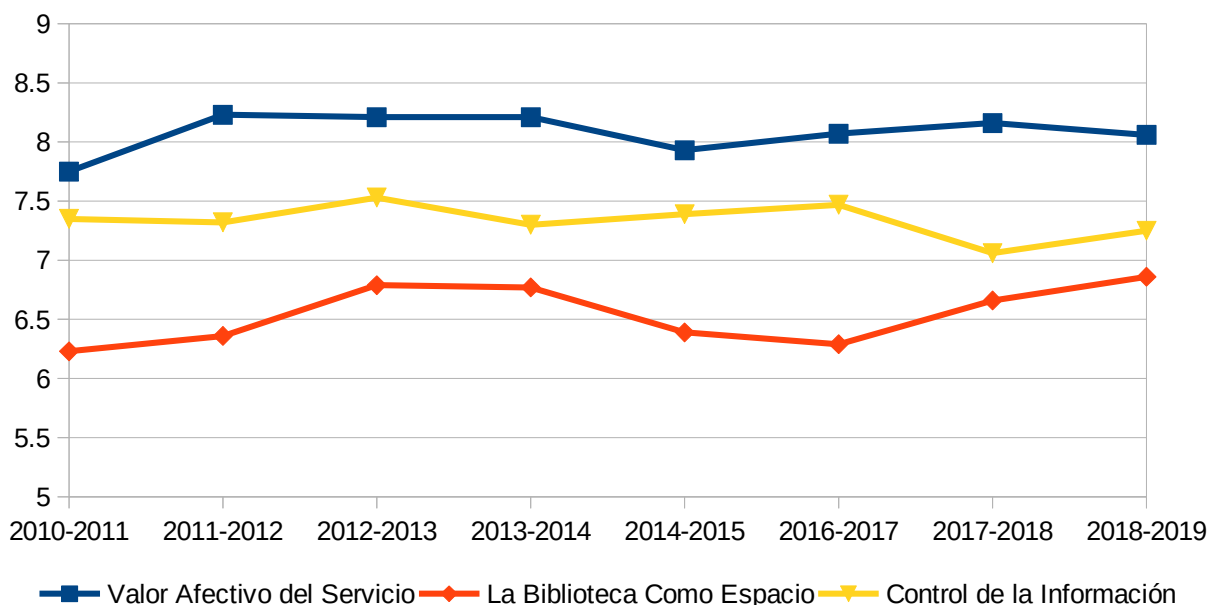
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.06	1.31
La Biblioteca como Espacio	6.86	1.96
Control de la Información	7.25	1.95

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.06), frente al control de la información (7.25) y la biblioteca como espacio (6.86).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FARMACIA								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.75	8.23	8.21	8.21	7.93	8.07	8.16	8.06
La Biblioteca Como Espacio	6.23	6.36	6.79	6.77	6.39	6.29	6.66	6.86
Control de la Información	7.35	7.32	7.53	7.3	7.39	7.47	7.06	7.25

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados de las dimensiones referidas al valor afectivo y al espacio han aumentado en 17-18 respecto del año anterior. Por su lado, la del control de la información ha descendido a su resultado más bajo de todos los años.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 3ª en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 18ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 19ª y también por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones bajas en lo referido al espacio y al control de la información, respecto de lo cual podría plantearse las acciones de futuro para la mejora. Por su lado, esta biblioteca podría ser considerada como un modelo de buenas prácticas en lo que a valor afectivo se refiere, pues es la 3ª con mejor valoración de entre todas las bibliotecas.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han empeorado en el valor afectivo del servicio (de 8.16 en 2017-18 a 8.06 en 2018-19); y han mejorado en lo relacionado al espacio (de 6.66 en 2017-18 a 6.86 en 2018-19) y al control de la información (de 7.06 en 2017-18 a 7.25 en 2018-19).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 6ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 18ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 15ª posición y está por debajo de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	31
De forma esporádica	16
Solo en época de exámenes	13
Una o dos veces al mes	30

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

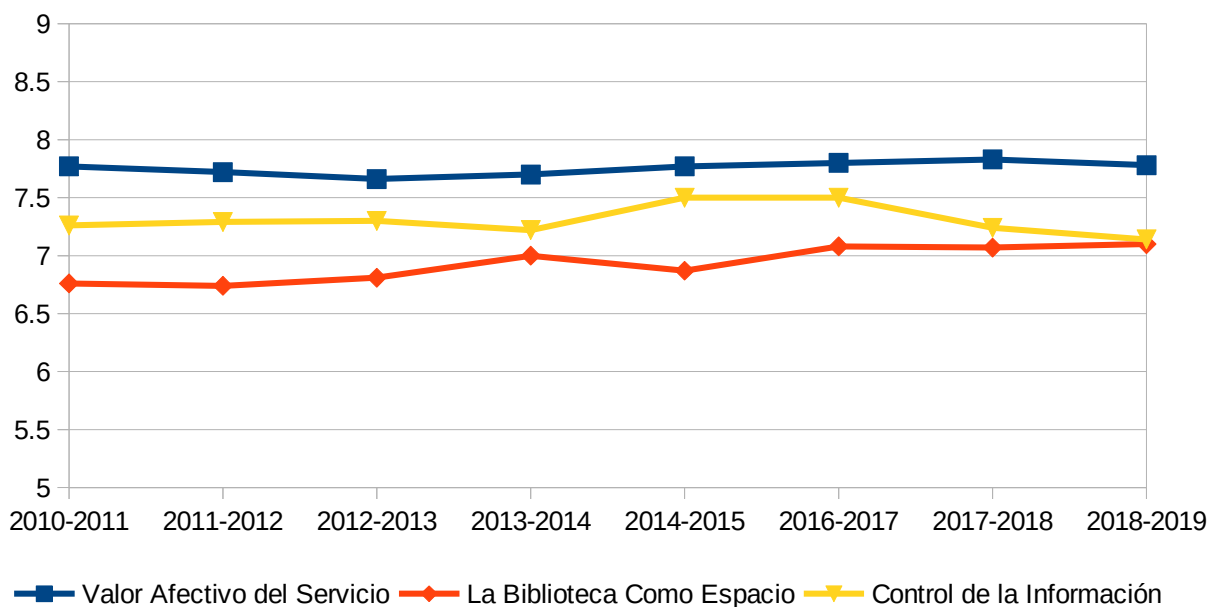
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.78	1.5
La Biblioteca como Espacio	7.1	1.84
Control de la Información	7.14	1.87

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.78), frente al control de la información (7.14) y la biblioteca como espacio (7.1).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.77	7.72	7.66	7.7	7.77	7.8	7.83	7.78
La Biblioteca Como Espacio	6.76	6.74	6.81	7	6.87	7.08	7.07	7.1
Control de la Información	7.26	7.29	7.3	7.22	7.5	7.5	7.24	7.14

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados son bastante homogéneos en todos los periodos recogidos. En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 11ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 16ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 15ª y también por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias tirando a bajas en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han empeorado en el valor afectivo del servicio (de 7.83 en 2017-18 a 7.78 en 2018-19); han mejorado levemente en lo relacionado al espacio (de 7.07 en 2017-18 a 7.1 en 2018-19); y han empeorado en lo relacionado al control de la información (de 7.24 en 2017-18 a 7.14 en 2018-19).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media, que son todas, es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios y años):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 13ª posición y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 15ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 16ª posición y está por debajo de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	136
De forma esporádica	42
Solo en época de exámenes	11
Una o dos veces al mes	93

E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

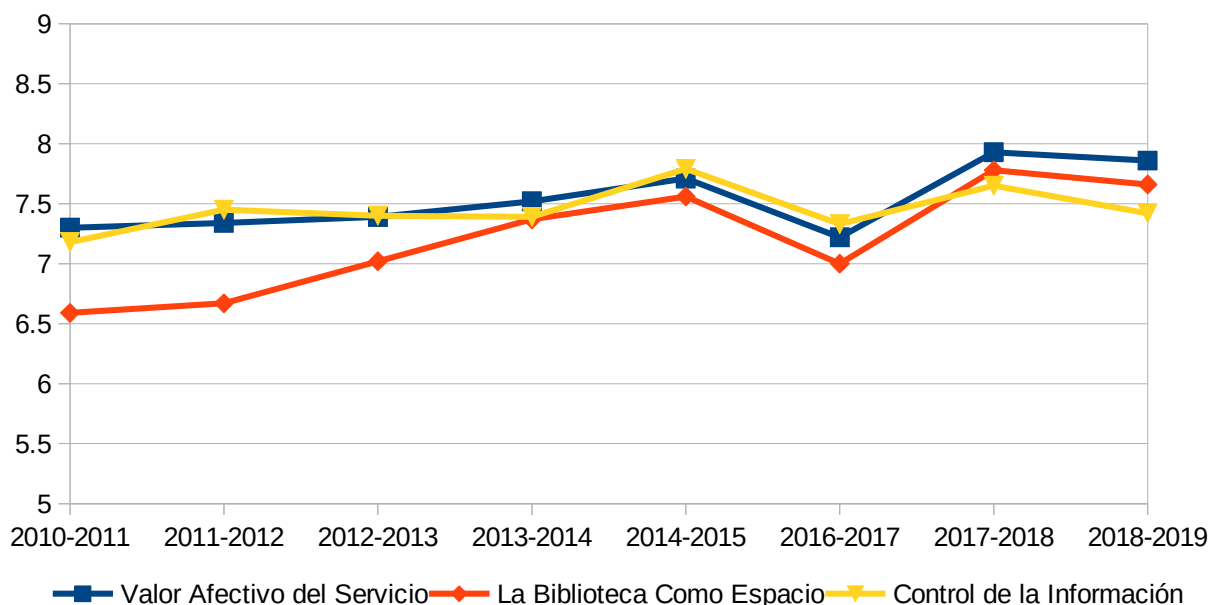
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.86	1.51
La Biblioteca como Espacio	7.66	1.58
Control de la Información	7.42	1.65

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.86), frente a la biblioteca como espacio (7.66) y el control de la información (7.42).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.3	7.34	7.39	7.52	7.71	7.22	7.93	7.86
La Biblioteca Como Espacio	6.59	6.67	7.02	7.37	7.56	7	7.78	7.66
Control de la Información	7.18	7.45	7.4	7.39	7.79	7.33	7.65	7.42

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones se han recuperado respecto de los del periodo 16-17 y vuelven al crecimiento que se leía en los periodos anteriores alcanzando en las dimensiones del valor afectivo y el espacio las valoraciones más altas desde 2010.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 9ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, y en la posición 6ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio y el control de la información. Por tanto, esta biblioteca se encuentra por encima de la media en todas las dimensiones, lo que da señales de sus buenos resultados. A la vez, existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas que es el que se podría plantear para las acciones futuras.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han empeorado en todas las dimensiones: en el valor afectivo del servicio, de 7.93 en 2017-18 a 7.86 en 2018-19; en lo relacionado al espacio, de 7.78 a 7.66; y en el control de la información, de 7.65 a 7.42.

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en todas las dimensiones, por quedar la biblioteca por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 12ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 7ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 12ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	80
De forma esporádica	24
Solo en época de exámenes	4
Una o dos veces al mes	60

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

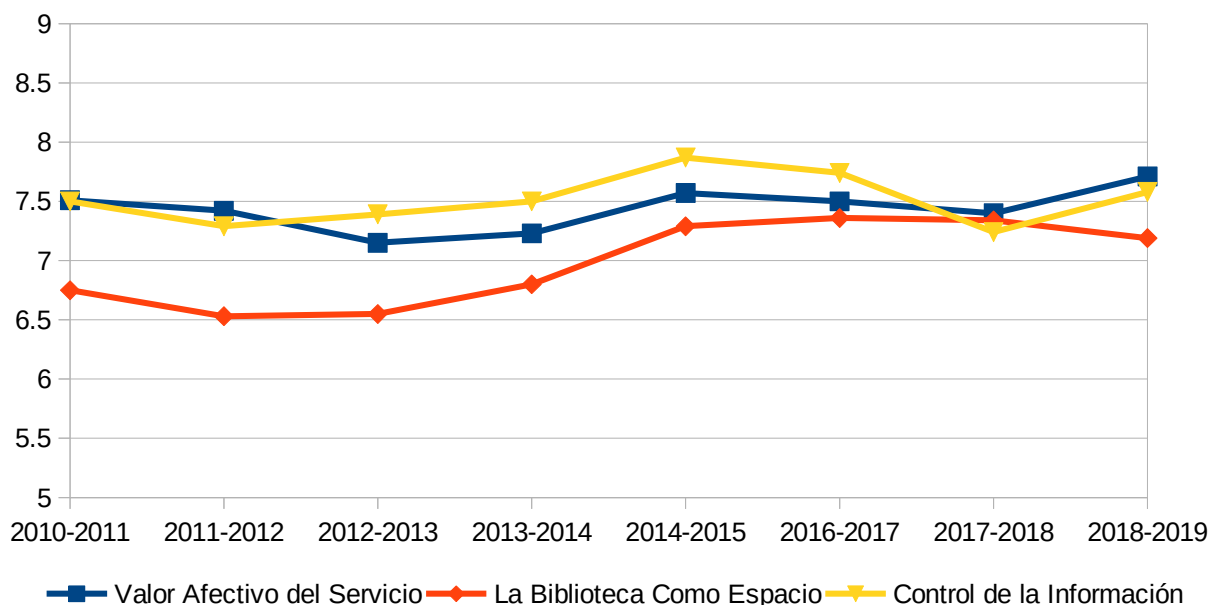
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.71	1.7
La Biblioteca como Espacio	7.19	1.9
Control de la Información	7.58	1.64

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.71), frente al control de la información (7.58) y la biblioteca como espacio (7.19).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.51	7.42	7.15	7.23	7.57	7.5	7.4	7.71
La Biblioteca Como Espacio	6.75	6.53	6.55	6.8	7.29	7.36	7.34	7.19
Control de la Información	7.5	7.29	7.39	7.5	7.87	7.74	7.24	7.58

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, el resultado de la dimensión del control de la información ha caído bastante desde 14-15, convirtiéndose en la dimensión menos valorada en 17-18. Algo similar pero menos acentuado ocurre con el valor afectivo del servicio. En cuanto al espacio, se ve claramente la mejora desde 10-11.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 19ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 10ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 16ª y también por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias y bajas en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas. Especialmente cabe resaltar el caso del valor afectivo del servicio, donde se obtiene el tercer peor resultado considerando todas las bibliotecas del estudio. De ahí la necesidad prioritaria de mejorar este aspecto.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en el valor afectivo del servicio (de 7.4 en 2017-18 a 7.71 en 2018-19); han empeorado en lo relacionado al espacio (de 7.34 en 2017-18 a 7.19 en 2018-19); y han mejorado también en el control de la información (de 7.24 en 2017-18 a 7.58 en 2018-19).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 15ª posición y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 13ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 9ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	37
De forma esporádica	17
Solo en época de exámenes	3
Una o dos veces al mes	26

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

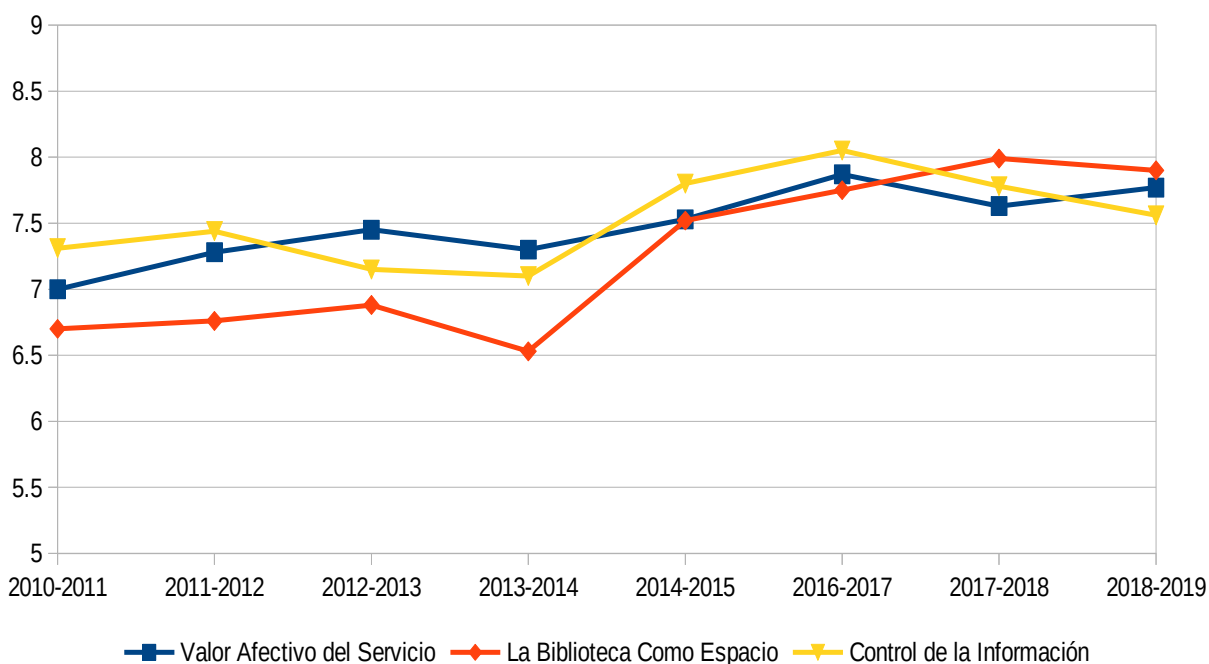
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.77	1.6
La Biblioteca como Espacio	7.9	1.48
Control de la Información	7.56	1.91

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al espacio (7.9), frente a la del valor afectivo del servicio (7.77) y a la referida al control de la información (7.56).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7	7.28	7.45	7.3	7.53	7.87	7.63	7.77
La Biblioteca Como Espacio	6.7	6.76	6.88	6.53	7.52	7.75	7.99	7.9
Control de la Información	7.31	7.44	7.15	7.1	7.8	8.05	7.78	7.56

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones han mejorado bastante desde 13-14, pese a que han descendido en las dimensiones del valor afectivo y el control de la información desde 16-17. Cabe destacar los buenos resultados de la biblioteca en la dimensión del espacio, siendo la dimensión mejor valorada de las 3.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 16ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 1ª en la biblioteca como espacio, y la 3ª en la dimensión del control de la información. Así pues, la biblioteca es el modelo de buenas prácticas en lo que a espacio se refiere y una de las 3 primeras en lo que a control de la información se refiere. Por su lado, ocupa posiciones bajas en lo referido al valor afectivo del servicio. De ahí podría marcarse como objetivo la mejora en ese sentido y mantenerse en las otras dimensiones.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en el valor afectivo del servicio (de 7.63 en 2017-18 a 7.77 en 2018-19); y han empeorado en lo relacionado al espacio (de 7.99 en 2017-18 a 7.9 en 2018-19) y el control de la información (de 7.78 en 2017-18 a 7.56 en 2018-19).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 14ª posición y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 4ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 10ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	40
De forma esporádica	18
Solo en época de exámenes	12
Una o dos veces al mes	32

E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

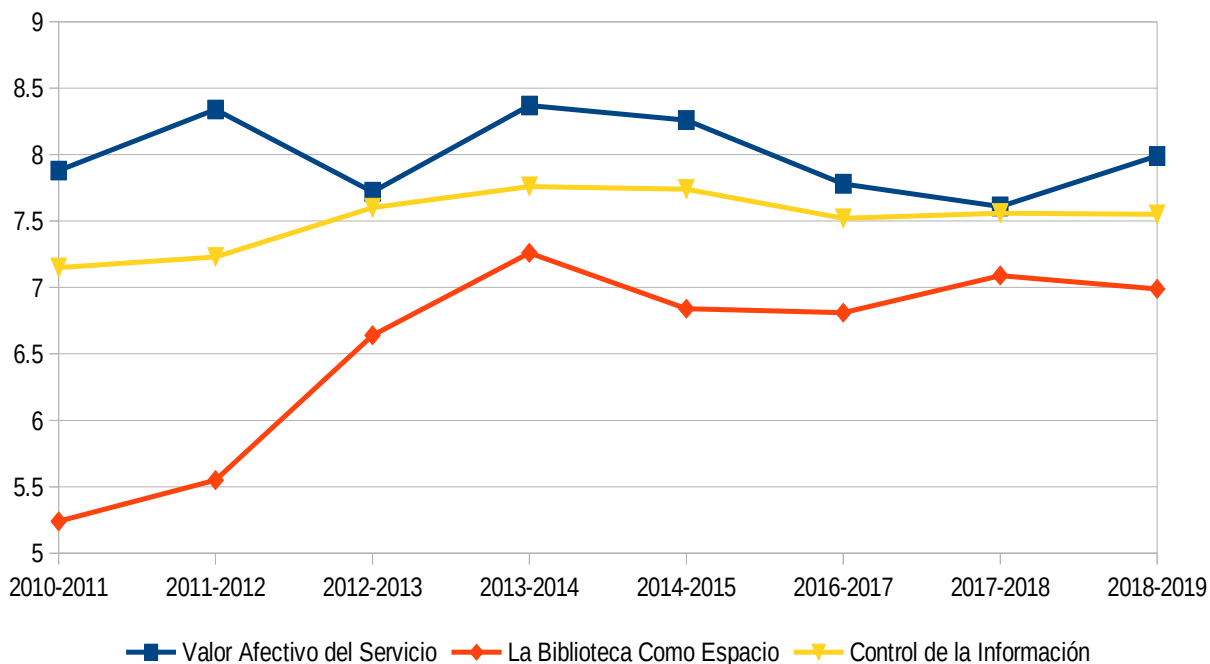
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.99	1.3
La Biblioteca como Espacio	6.99	2.04
Control de la Información	7.55	1.56

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.99), frente al control de la información (7.55) y la biblioteca como espacio (6.99).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DEL CAMPUS UNIVERSITARIO DE CEUTA								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.88	8.34	7.72	8.37	8.26	7.78	7.61	7.99
La Biblioteca Como Espacio	5.24	5.55	6.64	7.26	6.84	6.81	7.09	6.99
Control de la Información	7.15	7.23	7.6	7.76	7.74	7.52	7.56	7.55

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados para el valor afectivo del servicio en 17-18 son más bajos que en 16-17 y van en descenso desde el año 13-14. Por su lado, los resultados son más uniformes en las dimensiones del control de la información y la biblioteca como espacio. Respecto de esta última dimensión se ha mejorado considerablemente desde 2010-2011. Aún con todo, hay que poner en relación los resultados con el resto de bibliotecas.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 17ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 15ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 8ª y por encima de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones bajas en los rankings para el valor afectivo y el espacio, y medias en lo referido al control de la información. De ahí que se puedan plantear mejorar en las 3 dimensiones pero principalmente en las 2 primeras.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en el valor afectivo del servicio (de 7.61 en 2017-18 a 7.99 en 2018-19); y han empeorado en lo relacionado al espacio (de 7.09 en 2017-18 a 6.99 en 2018-19) y, de manera casi imperceptible, en el control de la información (de 7.56 en 2017-18 a 7.55 en 2018-19).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 9ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 17ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 11ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	2
Casi todos los días	5
De forma esporádica	7
Una o dos veces al mes	8

E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

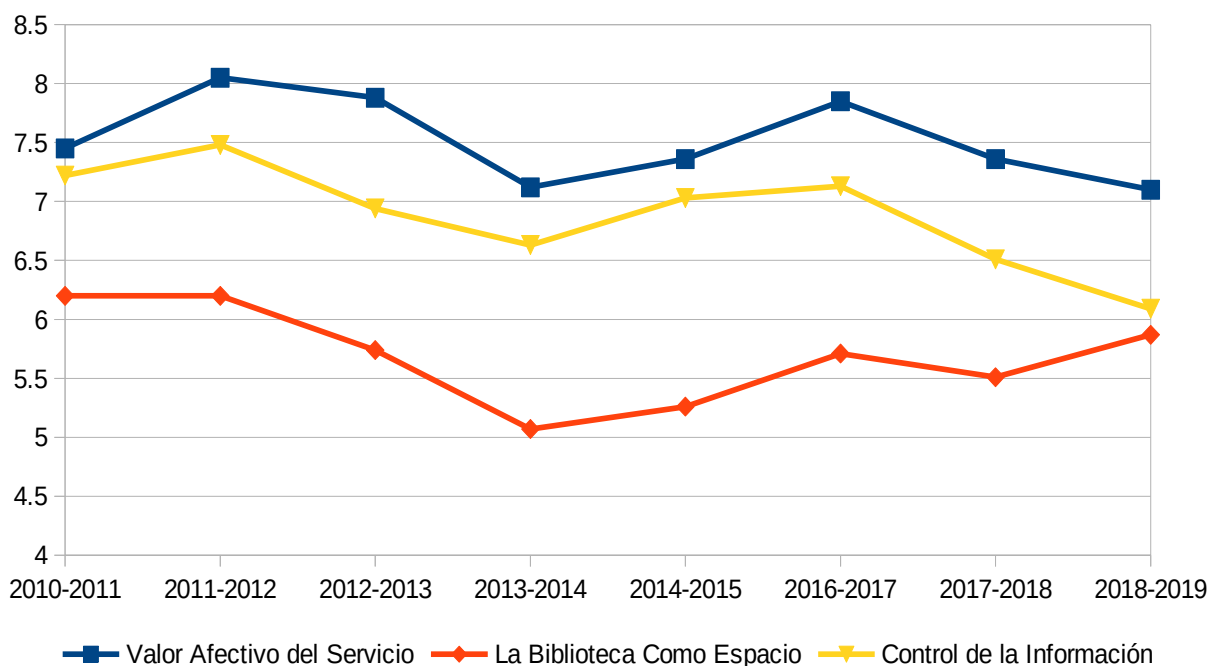
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.1	2.03
La Biblioteca como Espacio	5.87	2.7
Control de la Información	6.09	2.45

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.1), frente al control de la información (6.09) y la biblioteca como espacio (5.87).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DEL CAMPUS UNIVERSITARIO DE MELILLA								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.45	8.05	7.88	7.12	7.36	7.85	7.36	7.1
La Biblioteca Como Espacio	6.2	6.2	5.74	5.07	5.26	5.71	5.51	5.87
Control de la Información	7.22	7.48	6.94	6.63	7.03	7.13	6.51	6.09

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones han descendido en 17-18 respecto del año anterior. Incluso en lo referido al control de la información se ha producido en el último año el resultado más bajo de entre todos los de las series temporales. En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 20ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, y en la última posición tanto en la biblioteca como espacio como en la dimensión del control de la información. Esto es, obtiene los peores resultados de entre todas las bibliotecas del estudio para estas dos dimensiones, y el segundo peor resultado en lo referido al valor afectivo. De ahí que esta biblioteca tenga que plantearse mejorar en todos los aspectos.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han empeorado en el valor afectivo del servicio (de 7.36 en 2017-18 a 7.1 en 2018-19); han mejorado en lo relacionado al espacio (de 5.51 en 2017-18 a 5.87 en 2018-19); y han empeorado también en el control de la información (de 6.51 en 2017-18 a 6.09 en 2018-19).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media, que son todas, es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 20ª posición (última en el ranking, pues aunque hay 21 bibliotecas, 2 comparten posición por obtener el mismo resultado) y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 21ª posición (última en el ranking) y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 20ª posición (última en el ranking, pues aunque hay 21 bibliotecas, 2 comparten posición por obtener el mismo resultado) y está por debajo de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	8
De forma esporádica	3
Solo en época de exámenes	5
Una o dos veces al mes	9

E. 17. Biblioteca del Centro de Documentación Científica

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

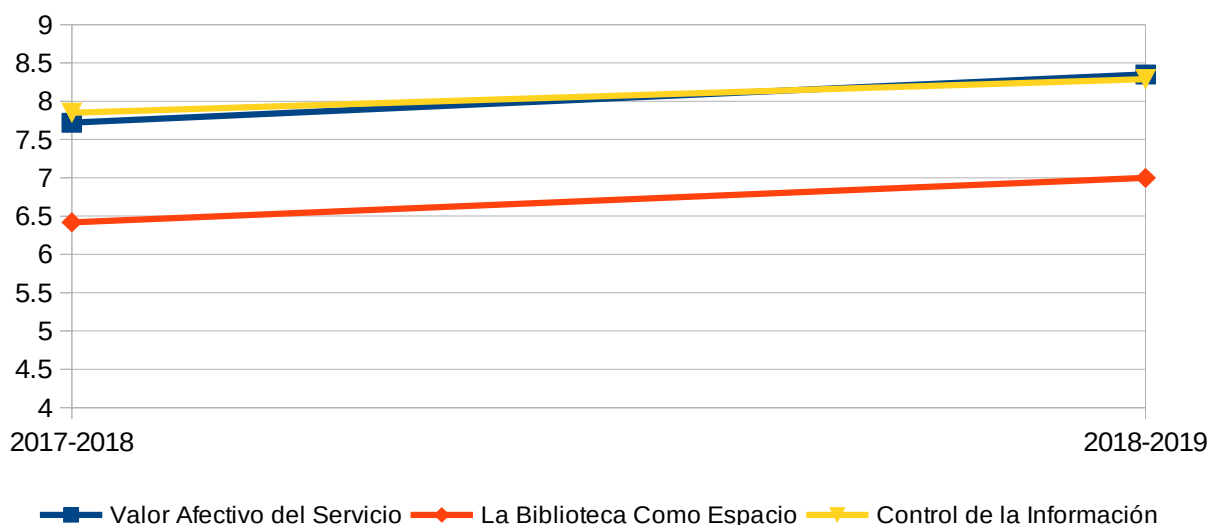
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.35	0.92
La Biblioteca como Espacio	7	1.73
Control de la Información	8.29	1.12

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.35), seguida de la del control de la información (8.29), y la de la biblioteca como espacio (7).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA		
Dimensión	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.72	8.35
La Biblioteca Como Espacio	6.42	7
Control de la Información	7.85	8.29

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 13ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la 19ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y la 1ª en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias y bajas en los rankings para el valor afectivo y el espacio. Por su lado, es la que mejor resultados obtiene en el control de la información, convirtiéndose en el modelo de buenas prácticas.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en todas las dimensiones: en el valor afectivo del servicio, de 7.72 en 2017-18 a 7.8.35 en 2018-19; en lo relacionado al espacio, de 6.42 a 7; y en el control de la información, de 7.85 a 8.29.

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 2ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 16ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 1ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	2
Casi todos los días	4
De forma esporádica	1
Una o dos veces al mes	1

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

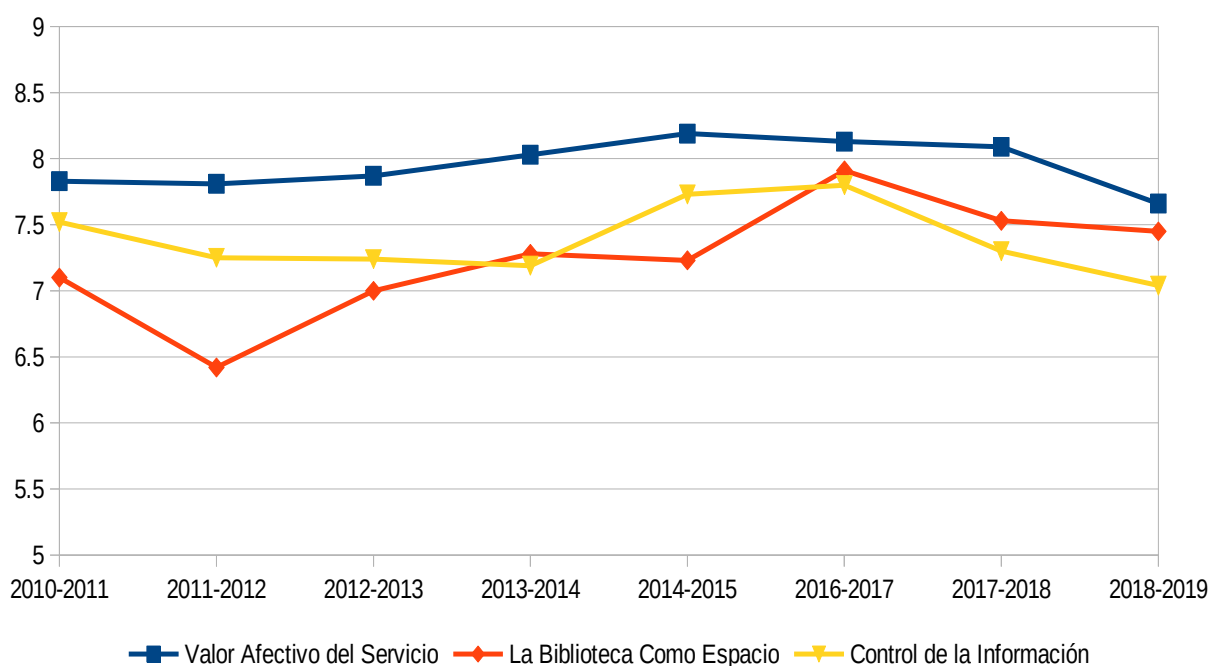
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.66	1.95
La Biblioteca como Espacio	7.45	1.75
Control de la Información	7.04	2.11

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.66), frente a la biblioteca como espacio (7.45) y el control de la información (7.04).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DEL COLEGIO MÁXIMO								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.83	7.81	7.87	8.03	8.19	8.13	8.09	7.66
La Biblioteca Como Espacio	7.1	6.42	7	7.28	7.23	7.91	7.53	7.45
Control de la Información	7.52	7.25	7.24	7.19	7.73	7.8	7.3	7.04

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones han descendido en 17-18 respecto del año anterior, aunque en el caso de la dimensión del valor afectivo este descenso es muy leve. Atendiendo a la serie temporal desde 2011, la dinámica creciente de lo relacionado al espacio es buena. Por su lado, en 17-18 respecto del control de la información se ha vuelto a la valoración de los primeros años.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 6ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 7ª y por encima de la media en la biblioteca como espacio, y en la 14ª y por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Como se ve, esta biblioteca ocupa posiciones altas en lo referido al valor afectivo y el espacio, y media/baja en lo referido al control de la información. Por tanto, como acciones de mejora para el futuro se podría priorizar lo relacionado a la última dimensión.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han empeorado en todas las dimensiones: en el valor afectivo del servicio, de 8.09 en 2017-18 a 7.66 en 2018-19; en lo relacionado al espacio, de 7.53 a 7.45; y en el control de la información, de 7.3 a 7.04.

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 16ª posición y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 9ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 18ª posición de un total de 20 posiciones (aunque hay 21 bibliotecas, 2 comparten una posición al obtener el mismo resultado), y está por debajo de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	16
De forma esporádica	6
Una o dos veces al mes	11

E. 19. Biblioteca del Edificio Politécnico

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

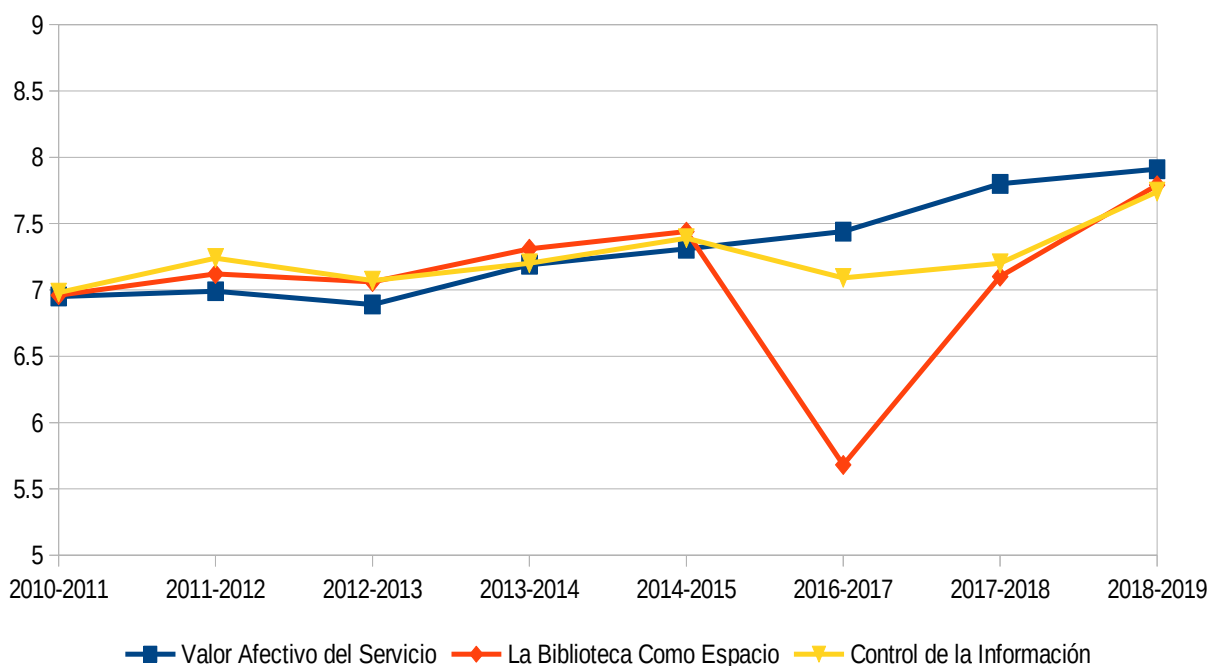
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.91	1.18
La Biblioteca como Espacio	7.79	1.32
Control de la Información	7.74	1.59

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.91), frente a la biblioteca como espacio (7.79) y el control de la información (7.74).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO POLITÉCNICO								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	6.95	6.99	6.89	7.19	7.31	7.44	7.8	7.91
La Biblioteca Como Espacio	6.96	7.12	7.06	7.31	7.44	5.68	7.1	7.79
Control de la Información	6.98	7.24	7.07	7.2	7.39	7.09	7.2	7.74

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados de las 3 dimensiones han aumentado en 17-18 respecto del año anterior. La dimensión con un mayor aumento es la de la biblioteca como espacio, que se recupera tras el descenso del año 16-17. Destaca a su vez la tendencia de crecimiento en lo relacionado al valor afectivo del servicio.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 12ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 14ª y por debajo de la media en la biblioteca como espacio, y en la 17ª y también por debajo de la media en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias tirando a bajas en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en todas las dimensiones: en el valor afectivo del servicio, de 7.8 en 2017-18 a 7.91 en 2018-19); en lo relacionado al espacio, de 7.1 a 7.79; y en el control de la información de 7.2 a 7.74.

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en todas las dimensiones, dado que la biblioteca queda por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 10ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 6ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 4ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca? Total	
Sin rellenar	1
Casi todos los días	18
De forma esporádica	12
Solo en época de exámenes	7
Una o dos veces al mes	13

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

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

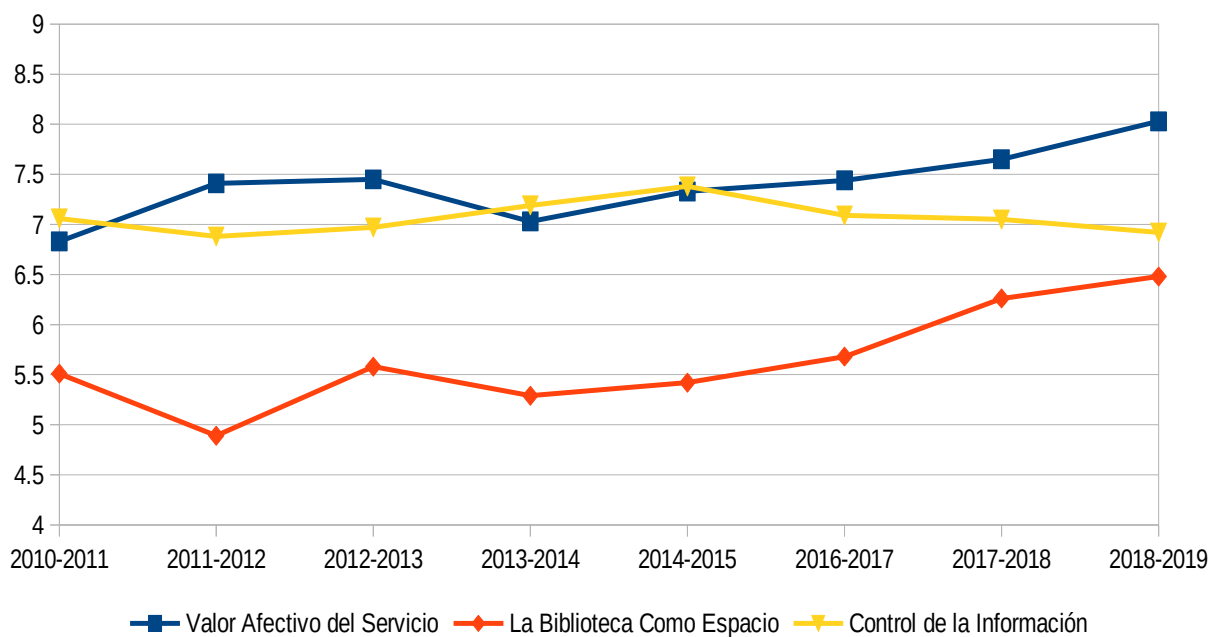
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.03	1.38
La Biblioteca como Espacio	6.48	2.17
Control de la Información	6.92	1.95

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.03), frente al control de la información (6.92) y la biblioteca como espacio (6.48).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO SAN JERÓNIMO								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	6.83	7.41	7.45	7.03	7.33	7.44	7.65	8.03
La Biblioteca Como Espacio	5.51	4.89	5.58	5.29	5.42	5.68	6.26	6.48
Control de la Información	7.06	6.88	6.97	7.19	7.38	7.09	7.05	6.92

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados para las dimensiones del valor afectivo y el espacio han aumentado en 17-18 respecto del año anterior. La dimensión del control de la información se mantiene en un resultado muy similar. En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 15ª y por debajo de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, y en la posición 20ª y por debajo de la media tanto en la biblioteca como espacio como en la dimensión del control de la información. Si recordamos que hay 21 bibliotecas, podemos decir que esta biblioteca ocupa posiciones medias y bajas en los rankings, lo que confirma que existe un margen de mejora en las 3 dimensiones analizadas, especialmente en lo relacionado al espacio y al control de la información.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en el valor afectivo del servicio (de 7.65 en 2017-18 a 8.03 en 2018-19) y en lo relacionado al espacio (de 6.26 a 6.48); y han empeorado en el control de la información (de 7.05 a 6.92).

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en las dimensiones en las cuales se está por debajo de la media es en las cuales han de centrarse los esfuerzos de mejora para próximos estudios; por su lado, en las que se está por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 7ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 20ª posición (del total de 21 bibliotecas) y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 19ª posición de un total de 20 posiciones (aunque hay 21 bibliotecas, 2 comparten una posición al obtener el mismo resultado), y está por debajo de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	10
De forma esporádica	5
Solo en época de exámenes	3
Una o dos veces al mes	15

E. 21. Biblioteca del Hospital Real

En primer lugar, los resultados para la evaluación media y la desviación típica de las 3 dimensiones se pueden ver en la siguiente tabla:

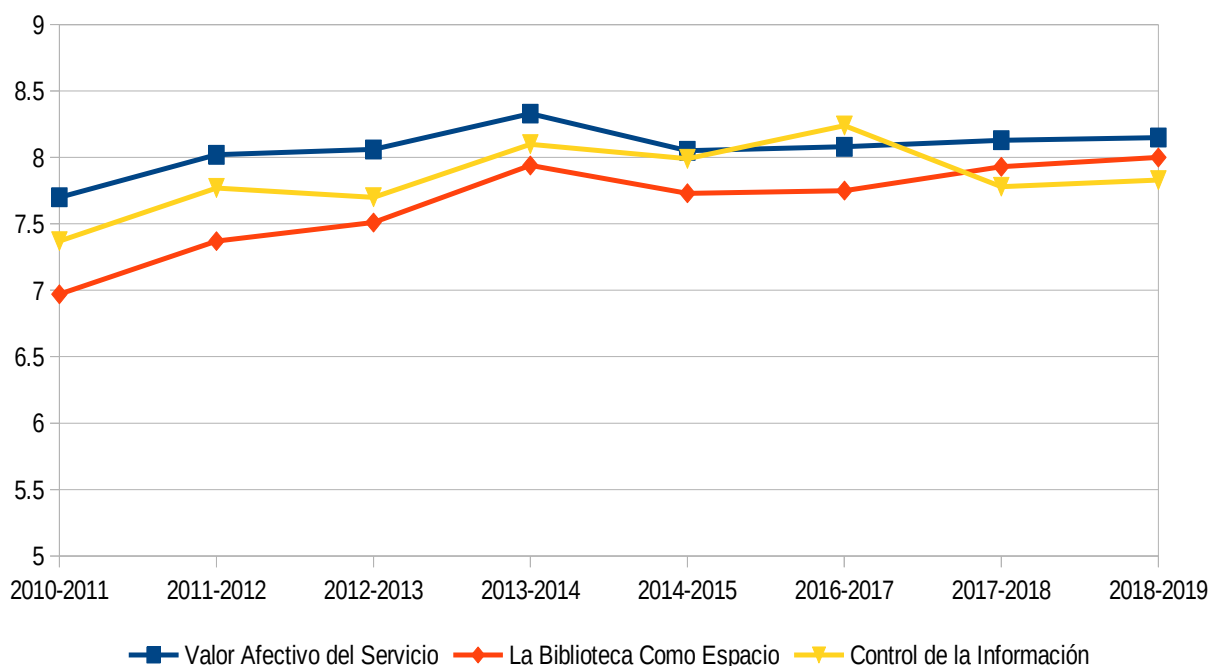
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.15	1.51
La Biblioteca como Espacio	8	1.72
Control de la Información	7.83	1.93

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.15), frente a la biblioteca como espacio (8) y el control de la información (7.83).

En segundo lugar, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las series temporales para las 3 dimensiones para ver su evolución en el tiempo:

BIBLIOTECA DEL HOSPITAL REAL								
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19
Valor Afectivo del Servicio	7.7	8.02	8.06	8.33	8.05	8.08	8.13	8.15
La Biblioteca Como Espacio	6.97	7.37	7.51	7.94	7.73	7.75	7.93	8
Control de la Información	7.37	7.77	7.7	8.1	7.99	8.24	7.78	7.83

En tercer lugar, la información de la tabla anterior se representa en el siguiente gráfico para su mejor apreciación y comentario:



- **Comentario realizado en el estudio de 2017-2018:**

Como se puede ver, los resultados de las dimensiones referidas al valor afectivo del servicio y el espacio son muy similares en el último periodo analizado. En cuanto al control de la información, se lee un descenso de la valoración en 17-18, volviendo a resultados de 2012. Con todo, la comparación con el resto de bibliotecas completará estos comentarios.

En base a la comparación con el resto de bibliotecas en los rankings que se añaden en las conclusiones, podemos decir que esta biblioteca aparece en la posición 5ª y por encima de la media en la dimensión del valor afectivo del servicio, en la posición 2ª en la biblioteca como espacio, y en la 4ª y por encima de la media en la dimensión del control de la información. Desde ahí, podemos decir que esta biblioteca obtiene unos buenos resultados y puede ser considerada como modelo de buenas prácticas en lo concerniente al espacio. Como acciones para el futuro, podría trabajar por mantenerse en dicha dimensión y mejorar en lo relacionado al valor afectivo y el control de la información.

- **Comentarios que se añaden en el presente informe para los resultados del estudio del año 2018-2019:**

Tal y como se observa a partir del gráfico y las tablas anteriores, los resultados del último año han mejorado en todas las dimensiones: en el valor afectivo del servicio, de 8.13 en 2017-18 a 8.15 en 2018-19; en lo relacionado al espacio, de 7.93 a 8; y en el control de la información, de 7.78 a 7.83.

En cuanto a la comparación con la totalidad de las bibliotecas y en base a los rankings por dimensiones que se añaden en la sección de las conclusiones, la información concerniente a esta biblioteca puede ser enumerado de acuerdo a los 3 puntos siguientes (en todas las dimensiones, dado que la biblioteca queda por encima de la media, hay que trabajar al menos por mantenerse y también por la mejora continua):

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 4ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 3ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 2ª posición y está por encima de la media.

Por último, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	26
De forma esporádica	29
Solo en época de exámenes	3
Una o dos veces al mes	20

F. Conclusiones

En este estudio se han presentado los resultados generales para la biblioteca de la Universidad de Granada exponiendo los resultados por tipo de usuario y por biblioteca. Los resultados para el año 2018-2019 se han puesto en relación con los del estudio llevado a cabo en el año 2017-2018. Tal y como se ha desarrollado en las secciones precedentes, los resultados han mejorado en el valor afectivo del servicio, se han mantenido en lo relacionado al espacio, y han empeorado en lo referido al control de la información. Así, la dimensión mejor valorada en el presente estudio y año es la del valor afectivo del servicio, seguida de la del espacio y, en último lugar, la del control de la información.

Al respecto, cabe señalar que en la mayoría de estudios llevados a cabo por Secaba-Lab, la dimensión con peores resultados es la referida al espacio, algo que en el estudio actual no sucede, resultando la del control de la información y tal y como se ha dicho ya la dimensión con valoración más baja. No obstante, los resultados en todas las dimensiones en 2018-2019 para el total de bibliotecas de la Universidad de Granada son muy similares a los del año 2017-2018: en el valor afectivo del servicio se pasa de 7.8 a 7.84, en el espacio se mantiene el 7.44, y en el control de la información se pasa de 7.44 a 7.39.

Concretando y tal y como se puede comprobar en el Anexo 1, para los resultados globales los 5 ítems peor valorados son los siguientes:

- “CI5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito”
- “Es5.Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo”
- “CI6. Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco”
- “CI7. Puedo acceder por mi mismo a la información”, y el ítem
- “Es3. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor”.

En un ejercicio de comparación y evaluación con respecto a los ítems peor valorados en el actual estudio y en el de 2017-2018, cabe señalar que los ítems CI5, Es5, CI6 y CI7 también resultaron dentro del grupo de ítems con la valoración más baja. Es decir, que en los 2 últimos estudios llevados a cabo en la biblioteca de la Universidad de Granada, los 4 ítems anteriores aparecen dentro del grupo de los peor valorados (tan solo aparece como nuevo en la enumeración anterior el ES3, que reemplaza al CI4 que aparecía en el estudio de 2017-2018 y que trataba sobre si “los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo”). En ese sentido, la biblioteca debería centrar sus esfuerzos por mejorar los 4 ítems que en los 2 últimos años aparecen entre los peores valorados, para que así también mejore la satisfacción de las personas usuarias en lo relacionado a dichos ítems. Con todo, a partir de la enumeración anterior se constata que los usuarios de la biblioteca están requiriendo mejoras en aspectos relacionados con el control de la información y con el espacio en general pero con los espacios colectivos en particular. Con todo, a partir del Anexo 1 se pueden sacar las mismas conclusiones para cada biblioteca.

A su vez, se pueden concretar las bibliotecas que sirven de modelo de buenas prácticas

para las demás en cada dimensión. Así, para el valor afectivo, las bibliotecas con mejores resultados y que se convierten en el modelo de buenas prácticas son las siguientes:

- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
- Biblioteca del Centro de Documentación Científica
- Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones
- Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

Por su lado, en lo relacionado a la dimensión de la biblioteca espacio, las bibliotecas modelos de buenas prácticas son:

- Biblioteca de la Facultad de Derecho
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación
- Biblioteca del Hospital Real

Por último, en lo concerniente a la dimensión del control de la de la información, lo son las siguientes:

- Biblioteca del Centro de Documentación Científica
- Biblioteca del Hospital Real
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte

En otro sentido, se pueden concretar también las bibliotecas que más necesitan mejorar en cada dimensión por aparecer con la valoración más baja. Para el valor afectivo del servicio, las 3 bibliotecas con los resultados más bajos son:

- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias
- Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

Por su lado, en lo relacionado a la dimensión de la biblioteca como espacio, las bibliotecas que más precisan mejorar son:

- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
- Biblioteca del Edificio San Jerónimo
- Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

Por último, en lo concerniente a la dimensión del control de la información, lo son las siguientes:

- Biblioteca del Colegio Máximo
- Biblioteca del Edificio San Jerónimo
- Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

A su vez, cabe recordar que en el presente estudio se han añadido 2 anexos. El Anexo 1

contiene las tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta para el global, por tipo de usuario y por biblioteca, con columnas para la evaluación media, la desviación típica y el número de respuestas (*n*). Además, se han ordenado las tablas de mayor a menor evaluación media para la mejor percepción de los resultados. De esta forma se aprecian mejor los ítems mejor y peor valorados. Por su lado, el Anexo 2, incluye los resultados para el campo opcional Observaciones/Comentarios por biblioteca.

Para completar las anteriores consideraciones globales respecto de las conclusiones, se añade una información en forma de tablas de las que se pueden extraer una serie de conclusiones para cada dimensión. Para ello, se presentan los rankings por dimensiones. Esto es, en la sección F.1 se presenta el ranking para la dimensión del valor afectivo; en la F.2 el ranking para la biblioteca como espacio; y en la F.3 el ranking para el control de la información. El valor de estos rankings en forma de tabla consiste en que facilitan el benchmarking o evaluación comparativa y la identificación de los modelos de buenas prácticas, de tal forma que las bibliotecas que aparecen en las posiciones más altas, son los modelos de buenas prácticas en cada caso para aquellas que aparecen en los últimos lugares. Además, siempre aparece el resultado para el total o media de la Biblioteca de la Universidad de Granada. De esta forma se ve muy claro también qué bibliotecas quedan por encima de la media y cuáles por debajo.

Las tablas con los rankings para tener localizados los modelos de buenas prácticas se presentan a continuación.

F.1. Valor Afectivo (VA) - Ranking según valoración media

Posición	Biblioteca	VA
1	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	8.5
2	Biblioteca del Centro de Documentación Científica	8.35
3	Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	8.32
3	Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	8.32
4	Biblioteca del Hospital Real	8.15
5	Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	8.12
6	Biblioteca de la Facultad de Farmacia	8.06
7	Biblioteca del Edificio San Jerónimo	8.03
8	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	8
9	Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	7.99
10	Biblioteca del Edificio Politécnico	7.91
11	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	7.88
12	Biblioteca de la Facultad de Psicología	7.86
-	Total media	7.84
13	Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	7.78
14	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7.77
15	Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	7.71
16	Biblioteca del Colegio Máximo	7.66
17	Biblioteca de la Facultad de Derecho	7.64
18	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	7.59
19	Biblioteca de la Facultad de Ciencias	7.54
20	Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	7.1

F.2. Biblioteca como espacio (ES) - Ranking según valoración media

Posición	Biblioteca	ES
1	Biblioteca de la Facultad de Derecho	8.14
2	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	8.01
3	Biblioteca del Hospital Real	8
4	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7.9
5	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	7.8
6	Biblioteca del Edificio Politécnico	7.79
7	Biblioteca de la Facultad de Psicología	7.66
8	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	7.45
9	Biblioteca del Colegio Máximo	7.45
-	Total media	7.44
10	Biblioteca de la Facultad de Ciencias	7.42
11	Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	7.34
12	Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	7.24
13	Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	7.19
14	Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	7.14
15	Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	7.1
16	Biblioteca del Centro de Documentación Científica	7
17	Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	6.99
18	Biblioteca de la Facultad de Farmacia	6.86
19	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	6.68
20	Biblioteca del Edificio San Jerónimo	6.48
21	Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	5.87

F.3. Control de la Información (CI) - Ranking según valoración media

Posición	Biblioteca	CI
1	Biblioteca del Centro de Documentación Científica	8.29
2	Biblioteca del Hospital Real	7.83
3	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	7.77
4	Biblioteca del Edificio Politécnico	7.74
5	Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	7.71
6	Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	7.68
7	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	7.6
8	Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	7.59
9	Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	7.58
10	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7.56
11	Biblioteca de la Facultad de Derecho	7.55
11	Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	7.55
12	Biblioteca de la Facultad de Psicología	7.42
-	Total media	7.39
13	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	7.36
14	Biblioteca de la Facultad de Ciencias	7.28
15	Biblioteca de la Facultad de Farmacia	7.25
16	Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	7.14
17	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	7.1
18	Biblioteca del Colegio Máximo	7.04
19	Biblioteca del Edificio San Jerónimo	6.92
20	Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	6.09

G. Anexos

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

An. 1.1. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.04	1.39	2206
Af1	El personal le inspira confianza	7.96	1.44	2208
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.94	1.49	2208
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.94	1.54	2209
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.85	1.55	2206
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.76	1.67	2208
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.71	1.61	2206
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.67	1.61	2208
Af3	El personal es siempre amable	7.66	1.69	2202
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.66	1.74	2207
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.66	1.96	2208
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.63	1.62	2208
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.58	1.92	2208
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.55	1.76	2208
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.54	1.66	2208
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.46	1.71	2208
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.43	1.89	2205

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.41	1.75	2208
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.33	1.69	2208
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.19	1.91	2208
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.96	2.69	2207
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.89	1.97	2200

An. 1.2. Resultados Alumnos de grado y de primer ciclo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.08	1.24	1184
Af1	El personal le inspira confianza	7.94	1.31	1186
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.94	1.36	1185
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.92	1.42	1181
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.82	1.44	1181
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.82	1.96	1186
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.75	1.44	1184
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.72	1.46	1181
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.7	1.64	1184
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.62	1.54	1183
Af3	El personal es siempre amable	7.61	1.58	1178
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.57	1.68	1181
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.54	1.58	1184

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.54	1.64	1186
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.49	1.77	1184
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.45	1.94	1185
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.43	1.92	1180
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.38	1.68	1181
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.26	1.64	1186
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.11	1.96	1183
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.84	2.72	1184
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.79	1.95	1178

An. 1.3. Resultados Alumnos de segundo ciclo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.05	1.26	255
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.01	1.49	256
Af1	El personal le inspira confianza	7.93	1.39	256
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.87	1.46	255
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.82	1.53	255
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.74	1.56	256
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.73	1.6	255
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.72	1.62	256
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el	7.67	1.45	255

	aprendizaje			
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.65	1.48	253
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.63	1.56	254
Af3	El personal es siempre amable	7.61	1.72	254
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.52	1.66	254
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.48	1.54	254
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.46	1.98	254
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.46	1.94	254
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.44	1.71	254
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.37	1.76	252
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.32	1.62	254
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.13	1.72	254
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.82	2.66	254
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.74	1.93	253

An. 1.4. Resultados Alumnos de tercer ciclo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.87	1.59	234
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.87	1.69	236
Af1	El personal le inspira confianza	7.86	1.56	237
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a	7.83	1.67	236

	las preguntas planteadas			
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.74	1.76	236
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.66	1.7	235
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.58	1.67	236
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.57	1.57	235
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.57	1.97	236
Af3	El personal es siempre amable	7.49	2.03	235
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.48	1.89	236
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.47	1.74	236
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.47	1.77	236
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.43	2	236
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.41	1.91	236
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.37	1.9	236
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.36	1.75	236
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.25	1.85	235
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.24	1.65	236
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.19	1.9	236
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.85	2.85	235
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.76	2.1	234

An. 1.5. Resultados PAS por ítems

Código	Pregunta	Evaluación	Desv.	n
--------	----------	------------	-------	---

		media	Típica	
Af1	El personal le inspira confianza	8.31	1.12	153
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.25	1.19	151
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.18	1.29	150
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.18	1.31	152
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.16	1.41	152
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.13	1.36	150
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.11	1.39	153
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.1	1.53	152
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.07	1.42	150
Af3	El personal es siempre amable	8.05	1.41	153
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.05	1.56	153
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.01	1.29	153
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.88	1.39	154
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.85	1.37	153
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.8	1.48	152
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.8	1.46	153
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.75	1.54	154
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.72	1.48	152
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.68	1.6	152
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.66	1.43	153
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.55	1.68	153

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.52	2.37	149
-----	---	------	------	-----

An. 1.6. Resultados PDI por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8.43	1.03	253
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.39	1.05	252
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.33	1.02	251
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.31	1.13	253
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.27	1.18	251
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.25	1.19	253
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.25	1.21	251
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.25	1.25	252
Af3	El personal es siempre amable	8.16	1.25	250
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.04	1.33	251
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8	1.33	252
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.88	1.48	253
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.87	1.59	253
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.73	1.49	251
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.7	2.22	252
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.67	1.71	253
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.65	1.62	251
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.56	1.54	251

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.47	1.59	251
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.44	1.61	252
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.44	1.63	250
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.41	1.64	253

An. 1.7. Resultados Personal de la biblioteca por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.5	0.5	6
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.5	0.5	6
Af1	El personal le inspira confianza	8.33	0.47	6
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.33	0.75	6
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.33	0.75	6
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.33	0.47	6
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	8.33	0.75	6
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.33	0.94	6
Af3	El personal es siempre amable	8.17	0.69	6
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.17	1.07	6
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.17	0.69	7
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.17	0.69	6
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.17	0.9	6
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8	0.58	6

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.67	0.47	7
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.5	1.38	6
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.33	1.11	6
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.17	1.07	6
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.17	1.07	6
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7	2.31	7
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7	1.15	6
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.33	2.49	6

An. 1.8. Resultados Usuarios externos por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.94	1.58	107
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.93	1.59	108
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.85	1.52	109
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.85	1.83	109
Af3	El personal es siempre amable	7.78	1.53	108
Af1	El personal le inspira confianza	7.77	1.74	109
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.76	1.79	109
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.75	1.83	109
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.74	1.7	109
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.73	1.93	108

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.64	1.8	109
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.61	1.73	109
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.58	1.87	106
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.54	1.93	109
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.51	1.75	108
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.5	1.93	109
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.49	1.74	109
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.41	1.81	108
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.34	1.88	109
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.3	1.99	109
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.11	2.46	109
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7	1.91	108

An. 1.9. Resultados Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.5	0.94	92
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.47	1.1	92
Af3	El personal es siempre amable	8.46	1.03	92
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.41	1.2	91
Af1	El personal le inspira confianza	8.33	1.28	92
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.28	1.17	92

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.22	1.97	91
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.21	1.24	92
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.15	1.32	92
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.12	1.41	92
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.8	1.42	91
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.76	1.3	91
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.75	1.83	92
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.65	1.87	91
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.56	1.4	91
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.55	1.51	92
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.54	1.46	91
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.49	1.74	92
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.41	1.67	92
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.34	1.49	91
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.8	2.01	92
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.01	3.06	91

An. 1.10. Resultados Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.28	1.34	53
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.28	1.17	53

Af1	El personal le inspira confianza	8.23	1.13	53
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.23	1.85	53
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.17	1.34	53
Af3	El personal es siempre amable	8.13	1.3	53
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.13	1.3	54
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.06	1.35	53
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.06	1.41	53
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.94	1.43	52
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.92	1.64	53
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.9	1.3	52
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.83	1.54	53
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.83	1.5	53
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.74	1.76	53
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.71	1.6	52
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.58	1.85	54
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.53	1.14	54
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.53	1.89	53
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.49	1.59	53
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.43	1.4	51
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.42	3.1	53

An. 1.11. Resultados Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.49	0.89	42
Af1	El personal le inspira confianza	8.46	0.77	42
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.39	0.96	42
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.34	1.03	42
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.29	0.97	42
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.29	1.06	42
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.27	0.8	42
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.2	0.98	41
Af3	El personal es siempre amable	8.12	0.94	42
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.07	1.64	42
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.02	1.44	42
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.88	1.48	42
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.85	1.07	42
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.83	1.61	41
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.56	1.34	42
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.41	1.7	42
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.39	1.51	42
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.32	1.79	42
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.29	1.47	42
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.17	1.91	42
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso	6.8	1.73	42

	fácil a la información que necesito			
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.51	2.29	42

An. 1.12. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Dev. Típica	n
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.93	1.64	303
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.83	1.39	305
Af1	El personal le inspira confianza	7.78	1.33	306
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.71	1.99	306
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.68	1.54	306
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.66	1.56	305
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.58	1.89	306
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.48	1.7	304
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.47	1.54	303
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.43	1.6	304
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.42	1.72	306
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.41	1.71	305
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.41	1.67	305
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.32	1.66	303
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.29	1.79	305
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.29	1.73	306
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de	7.27	1.91	303

	información que tengo			
Af3	El personal es siempre amable	7.24	1.82	304
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.17	1.7	305
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.09	1.94	306
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.01	1.83	305
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.68	1.95	304

An. 1.13. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.66	0.63	170
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.64	0.62	170
Af1	El personal le inspira confianza	8.57	0.66	171
Af3	El personal es siempre amable	8.54	0.79	168
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.47	0.97	170
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.47	0.83	170
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.41	0.83	170
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.39	1.1	169
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.33	0.87	170
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.13	1.31	170
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.02	1.22	170
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.01	1.4	170
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.99	1.23	170

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.92	1.29	170
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.91	1.15	170
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.81	1.26	170
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.81	1.32	170
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.79	1.18	170
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.62	1.3	170
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.55	1.53	169
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.47	1.46	169
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.11	1.64	169

An. 1.14. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.25	1.17	175
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.19	1.15	176
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.12	1.24	175
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.12	1.47	175
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.08	1.25	175
Af1	El personal le inspira confianza	8.02	1.35	176
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.01	1.36	175
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.98	1.37	175

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.97	1.41	174
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.89	1.41	176
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.89	1.48	172
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.88	1.45	174
Af3	El personal es siempre amable	7.79	1.56	175
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.79	1.54	175
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.79	1.61	175
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.77	1.75	175
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.75	1.81	175
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.73	1.63	175
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.63	1.62	175
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.57	1.68	175
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.3	1.82	173
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.26	1.88	174

An. 1.15. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8.12	1.07	111
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.11	1.13	111
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.08	1.39	111

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.04	1.12	111
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.01	1.27	111
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.98	1.18	111
Af3	El personal es siempre amable	7.88	1.23	110
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.71	1.56	111
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.68	2.15	110
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.61	1.49	111
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.61	1.47	111
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.61	1.36	111
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.58	1.78	110
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.52	1.85	111
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.46	1.67	111
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.41	1.63	111
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.37	1.76	111
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.21	1.66	110
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.19	1.9	111
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.18	1.7	111
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.12	1.63	110
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.63	1.79	109

An. 1.16. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	7.84	1.58	82
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.84	1.57	82
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.8	1.61	81
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.63	1.71	82
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.62	1.45	82
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.55	1.56	82
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.51	1.46	82
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.51	1.6	81
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.43	1.94	82
Af3	El personal es siempre amable	7.34	1.84	82
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.29	1.86	82
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.26	1.74	82
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.26	1.81	82
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.25	1.86	81
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.2	1.88	82
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.12	1.94	82
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.09	1.69	82
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.06	1.63	82
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	6.96	1.5	82
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me	6.79	1.76	82

	permiten encontrar por uno mismo lo que busco			
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.49	1.93	82
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	4.69	3.01	81

An. 1.17. Resultados Biblioteca de la Facultad de Derecho por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.33	1.41	193
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.19	1.21	193
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.17	1.36	194
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.1	1.24	191
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.05	1.28	193
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.95	1.35	194
Af1	El personal le inspira confianza	7.78	1.54	194
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.73	1.59	192
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.71	1.4	192
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.65	1.86	193
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.64	1.56	194
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.64	1.54	190
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.62	1.78	194
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.6	1.53	191
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.57	1.39	194
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información	7.52	1.55	194

	(catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco			
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.49	1.69	191
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.49	1.75	193
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.48	1.69	193
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.42	1.9	194
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.38	1.93	193
Af3	El personal es siempre amable	7.35	1.67	192

An. 1.18. Resultados Biblioteca de la Facultad de Farmacia por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.2	1.16	90
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.15	1.2	89
Af1	El personal le inspira confianza	8.12	1.26	90
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.12	1.29	90
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.07	1.25	90
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.04	1.48	90
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.99	1.49	90
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.96	1.17	90
Af3	El personal es siempre amable	7.93	1.53	90
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.7	2.12	90
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.51	1.8	90
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.51	2.22	90

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.48	2	90
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.44	1.6	90
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.44	1.98	90
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.39	1.56	90
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.24	1.47	90
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.15	1.55	89
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.86	2	90
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.83	1.95	89
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.23	2.02	90
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.47	3.16	90

An. 1.19. Resultados Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.08	1.24	280
Af1	El personal le inspira confianza	7.93	1.41	283
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.91	1.54	283
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.85	1.47	282
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.81	1.42	283
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.75	1.53	282
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.7	1.5	282
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.7	1.53	282

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.65	1.41	283
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.61	1.64	282
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.59	1.46	283
Af3	El personal es siempre amable	7.52	1.66	281
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.48	2.02	283
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.46	1.69	282
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.39	2.01	283
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.34	1.69	282
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.24	1.63	282
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.09	1.68	281
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.07	1.98	281
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.94	1.95	282
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.48	2.03	282
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.14	3.22	283

An. 1.20. Resultados Biblioteca de la Facultad de Psicología por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.14	1.39	167
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.02	1.4	168
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.99	1.37	167

Af1	El personal le inspira confianza	7.95	1.38	168
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.91	1.36	168
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.89	1.51	168
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.89	1.49	168
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.79	1.36	168
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.76	1.53	168
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.73	1.61	168
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.69	1.61	167
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.68	1.41	167
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.64	1.76	168
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.64	1.51	167
Af3	El personal es siempre amable	7.63	1.6	166
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.56	2	167
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.46	1.57	167
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.45	1.52	167
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.38	1.55	167
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.13	1.72	165
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.05	2.3	168
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.05	1.73	166

An. 1.21. Resultados Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes por ítems

Código	Pregunta	Evaluación	Desv.	n
---------------	-----------------	-------------------	--------------	----------

		media	Típica	
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.63	1.97	83
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.85	2.03	82
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.01	1.85	83
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.11	2.14	83
Af3	El personal es siempre amable	7.27	1.87	82
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.3	2.05	83
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.35	1.91	83
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.36	1.83	83
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.43	1.42	83
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.47	1.5	83
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.61	1.71	83
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.63	1.57	83
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.65	1.76	83
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.77	1.77	83
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.78	1.67	83
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.81	1.7	83
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.82	1.57	83
Af1	El personal le inspira confianza	7.88	1.41	83
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8	1.63	81
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.04	1.43	83
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.1	1.68	83

Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.12	1.36	83
-----	---	------	------	----

An. 1.22. Resultados Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.1	1.2	102
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.06	1.33	102
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.98	1.49	102
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.94	1.38	101
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.94	1.54	102
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.87	1.38	102
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.82	1.75	102
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.8	1.95	102
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.79	1.57	102
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.76	1.44	102
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.74	1.57	102
Af1	El personal le inspira confianza	7.73	1.53	102
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.71	2.07	101
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.71	1.8	102
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.68	1.81	102
Af3	El personal es siempre amable	7.58	1.66	102
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.58	2.04	102

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.57	1.89	102
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.47	1.85	102
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.38	1.95	101
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.37	2.05	102
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.33	1.9	102

An. 1.23. Resultados Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.24	1.19	21
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.24	1.19	21
Af1	El personal le inspira confianza	8.05	1.21	21
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.05	1.33	21
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8	1.38	21
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8	1.2	21
Af3	El personal es siempre amable	7.9	1.27	21
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.9	1.23	21
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.86	1.25	21
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.81	1.74	21
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.71	1.45	21
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.7	1.52	20
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.67	1.39	21
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.52	1.74	21
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio,	7.52	1.79	21

	aprendizaje o investigación			
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.52	1.82	21
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.52	1.26	21
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.29	1.64	21
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.29	1.93	21
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.19	1.79	21
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.19	1.65	21
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.05	3.51	21

An. 1.24. Resultados Biblioteca del Campus Universitario de Melilla por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.72	1.91	25
Af1	El personal le inspira confianza	7.4	1.41	25
Af3	El personal es siempre amable	7.38	1.8	24
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.24	2.25	25
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.16	2.09	25
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.04	1.73	25
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7	2.5	25
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.6	2	25
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.52	2.61	25
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.42	2.75	24

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.33	2.58	24
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.32	2.59	25
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.32	2.34	25
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.13	2.32	24
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.08	2.42	25
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6	2.33	24
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	5.92	2.35	25
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	5.88	2.37	24
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	5.76	2.73	25
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.76	2.44	25
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.58	3.17	24
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.36	2.68	25

An. 1.25. Resultados Biblioteca del Centro de Documentación Científica por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af3	El personal es siempre amable	8.71	0.45	8
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.71	0.7	8
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.71	0.88	8
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.57	0.73	8
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.57	1.5	8
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.57	0.73	8

Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.43	0.73	8
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.33	0.75	8
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.29	0.7	8
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.29	0.7	8
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.29	1.39	8
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	8.29	1.16	8
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.29	1.03	8
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	8.29	0.88	8
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.29	1.16	8
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.14	0.83	8
Af1	El personal le inspira confianza	7.86	2.03	8
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.86	1.12	8
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.71	1.67	8
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.29	1.58	8
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.14	1.46	8
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	3.86	3.72	8

An. 1.26. Resultados Biblioteca del Colegio Máximo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.97	1.6	31
Af1	El personal le inspira confianza	7.88	1.81	33
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a	7.81	1.51	32

	las preguntas planteadas			
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.76	1.72	33
Af3	El personal es siempre amable	7.73	1.99	33
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.64	1.95	33
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.64	2.35	33
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.64	1.39	33
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.64	2.01	33
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.52	1.65	33
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.48	1.58	33
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.48	1.58	33
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.45	2.15	33
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.36	2.43	33
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.3	1.49	33
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.22	1.98	32
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.19	2.21	31
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.12	2.54	33
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.09	1.94	33
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.03	2.3	33
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.71	2.27	31
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.84	2.76	32

An. 1.27. Resultados Biblioteca del Edificio Politécnico por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.36	1.81	50
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.12	0.95	50
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.1	1.08	50
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.04	1.23	50
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.02	1.14	50
Af1	El personal le inspira confianza	8	1.04	50
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8	1.2	50
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.9	1.36	50
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.9	1.49	50
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.84	1.32	50
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.82	0.97	50
Af3	El personal es siempre amable	7.78	1.39	49
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.76	1.67	49
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.74	1.6	50
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.72	1.3	50
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.7	1.7	50
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.68	1.14	50
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.68	1.54	50
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.66	1.67	50

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.62	1.38	50
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.48	1.46	50
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.16	1.57	50

An. 1.28. Resultados Biblioteca del Edificio San Jerónimo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.31	1.13	32
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.15	1.18	33
Af1	El personal le inspira confianza	8.12	1.15	33
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.12	1.43	33
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.06	1.5	32
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.06	1.39	33
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.03	1.38	33
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.84	1.39	32
Af3	El personal es siempre amable	7.58	1.86	33
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.58	1.84	33
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.3	2.25	33
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7	2.03	32
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7	1.46	33
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.94	1.8	32
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.85	2.19	33
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	6.82	1.95	33
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso	6.73	2.11	33

	fácil a la información que necesito			
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.69	1.72	32
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.63	2.01	32
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.56	1.68	32
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.48	2.11	33
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.16	3.29	31

An. 1.29. Resultados Biblioteca del Hospital Real por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.38	1.29	78
Af1	El personal le inspira confianza	8.33	1.24	78
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.33	1.4	78
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.33	1.23	78
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.27	1.44	78
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	8.24	1.32	78
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.23	1.37	78
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.21	1.25	76
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.16	1.91	77
Af3	El personal es siempre amable	8.1	1.53	77
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.06	1.45	78
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.04	1.64	78

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.99	1.96	78
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.96	1.84	78
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.92	1.86	78
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.92	1.95	77
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.88	1.87	78
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.88	1.91	78
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.82	1.66	78
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.67	2.09	78
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.28	2.09	78
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.99	3.32	78