



ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (2024-2025)

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

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



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

Granada, mayo de 2025

Contenidos

1.-Introducción	5
2.-Objetivo	7
3.-Características de los encuestados	7
4.-Características de la encuesta	7
5.-Análisis de resultados	9
5.1.-Análisis de los resultados generales	9
5.2.-Análisis de la Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	14
5.3.-Análisis de la Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	17
5.4.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	20
5.5.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias	23
5.6.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	26
5.7.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	29
5.8.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales .	32
5.9.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	35
5.10.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Derecho	38
5.11.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia	41
5.12.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	44
5.13.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Psicología	47
5.14.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	50
5.15.-Análisis de la Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	53
5.16.-Análisis de la Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	56
5.17.-Análisis de la Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	59
5.18.-Análisis de la Biblioteca del Centro de Documentación Científica	62
5.19.-Análisis de la Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)	65
5.20.-Análisis de la Biblioteca del Edificio Politécnico	68
5.21.-Análisis de la Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)	71
5.22.-Análisis de la Biblioteca del Hospital Real	74
5.23.-Análisis de los Estudiantes de grado y de primer ciclo	77
5.24.-Análisis de los Estudiantes de segundo ciclo	80
5.25.-Análisis de los Estudiantes de tercer ciclo	83
5.26.-Análisis del Personal de Administración y Servicios (PAS)	86
5.27.-Análisis del Personal Docente e Investigador (PDI)	89
5.28.-Análisis del Personal de la Biblioteca	92

5.29.-Análisis de los Usuarios Externos	95
6.-Resultados de cada ítem	98
6.1- Resultados de cada ítem Globales de la Universidad de Granada	98
6.2.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones....	99
6.3.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	100
6.4.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes.....	101
6.5.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias.....	103
6.6.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	104
6.7.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	105
6.8.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	107
6.9.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	108
6.10.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Derecho	109
6.11.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia.....	111
6.12.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras ...	112
6.13.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Psicología	113
6.14.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes.....	114
6.15.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.....	116
6.16.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta ...	117
6.17.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Campus Universitario de Melilla .	118
6.18.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Centro de Documentación Científica	119
6.19.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)	121
6.20.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Edificio Politécnico	122
6.21.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)	123
6.22.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Hospital Real	124
6.23.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de grado y de primer ciclo	126
6.24.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de segundo ciclo	127
6.25.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de tercer ciclo	128
6.26.- Resultados de cada ítem del Personal de Administración y Servicios (PAS)	129
6.27.- Resultados de cada ítem del Personal Docente e Investigador (PDI).....	131

6.28.- Resultados de cada ítem del Personal de la Biblioteca	132
6.29.- Resultados de cada ítem de los Usuarios Externos	133
7.-Conclusiones	135
Referencias.....	136

1.-Introducción

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

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

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

En el primer sentido, destacan comunicaciones en congresos como:

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

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

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

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

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

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

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

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

2.-Objetivo

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

Por esta razón, el objetivo de este estudio es conocer la opinión de sus usuarios y las expectativas que tienen de las diferentes bibliotecas pertenecientes a la Universidad de Granada para el curso 2024-2025, con el fin de mejorar sus servicios en el futuro. A su vez, permite conocer los puntos fuertes y los puntos que se tienen que mejorar, y consecuentemente, optimizar los recursos invertidos en las diferentes bibliotecas de la Universidad de Granada.

3.-Características de los encuestados

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

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

4.-Características de la encuesta

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

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

La primera parte, contiene cuatro preguntas, a saber:

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

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

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

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

Cada uno de los campos contiene las siguientes preguntas:

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

- CI5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.
- CI6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.
- CI7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.
- CI8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.
- CI9: La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.
- Otras Preguntas:
 - Op1: El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria
 - Op2: El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona

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

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

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

5.-Análisis de resultados

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

5.1.-Análisis de los resultados generales

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

Tipos de Usuario	Número de encuestas	%
Alumnos de grado y de primer ciclo	4841	60.75%
Alumnos de segundo ciclo	816	10.24%
Alumnos de tercer ciclo	931	11,72%
PDI	862	10.82%
PAS	333	4.18%
Personal de la biblioteca	22	0,28%
Usuarios externos	160	2,01%
No validos	4	0,05%
Total	7969	100.00%

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

Biblioteca a evaluar	Encuestas	%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	430	5.40%
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	227	2.85%
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	220	2.76%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	1122	14.08%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	207	2.60%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	741	9.30%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	564	7.08%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	246	3.09%
Biblioteca de la Facultad de Derecho	599	7.52%
Biblioteca de la Facultad de Farmacia	407	5.11%

Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	858	10.77%
Biblioteca de la Facultad de Psicología	393	4.93%
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	233	2.92%
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	649	8.14%
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	195	2.45%
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	211	2.65%
Biblioteca del Centro de Documentación Científica	17	0.21%
Biblioteca del Colegio Máximo	119	1.49%
Biblioteca del Edificio Politécnico	175	2.20%
Biblioteca del Edificio San Jerónimo	158	1.98%
Biblioteca del Hospital Real	191	2.40%
No especifica	3	0,04%
No válido	4	0,05%
Total	7969	100.00%

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

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

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,35	1,16
La Biblioteca como Espacio	8,02	1,50
Control de la Información	7,92	1,59
Grado Satisfacción global	8,09	1,02

Grado de Recomendación	8,19	1,12
------------------------	------	------

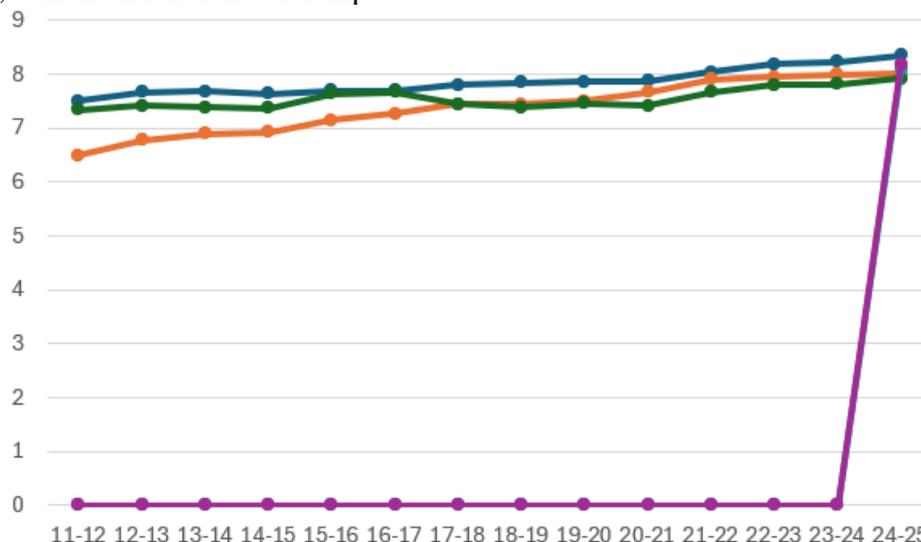
Se destaca como en el primer campo existe una desviación de los datos menor que en el resto. Además, el Valor Afectivo del Servicio obtiene una mayor puntuación que el resto de los campos. Es demuestra que los trabajadores de las bibliotecas tienen un buen trato con los usuarios.

Seguidamente, se propone, para todos los campos de análisis, comparar los resultados,

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,51	7,66	7,68	7,64	7,69	7,7	7,8	7,84	7,86	7,88	8,04	8,18	8,23	8,35
La Biblioteca Como Espacio	6,5	6,77	6,9	6,93	7,15	7,27	7,44	7,44	7,5	7,66	7,90	7,95	7,99	8,02
Control de la Información	7,34	7,42	7,39	7,37	7,63	7,66	7,44	7,39	7,46	7,42	7,66	7,80	7,82	7,92
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,09
Grado de Recomen.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,19

utilizando la media aritmética, con los resultados obtenidos en anteriores informes:

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

os resultados muestran la continuación de la tendencia al alza, marcando en los tres campos un máximo histórico. Este hito refleja un crecimiento sostenido en todas las métricas, lo cual indica un progreso significativo en el rendimiento y la eficacia de las

operaciones. Sin embargo, es interesante notar que, a pesar de este logro, los resultados son comparativamente similares al año pasado. Este paralelismo plantea preguntas sobre la estabilidad y la consistencia en el desempeño a lo largo del tiempo. Es fundamental investigar más a fondo las causas subyacentes de esta similitud para comprender mejor el contexto y determinar si este estancamiento relativo es un indicador de una meseta en el crecimiento o simplemente una coyuntura temporal.

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los datos correspondientes al curso 2024-2025 consolidan la tendencia positiva observada en años anteriores, registrando nuevamente máximos históricos en las tres dimensiones evaluadas: Valor Afectivo del Servicio, La Biblioteca como Espacio y Control de la Información. Este avance refuerza la idea de una mejora sostenida en la percepción del servicio, tanto en su dimensión emocional como funcional. En particular, destaca el aumento continuo y más pronunciado del Valor Afectivo del Servicio, que alcanza una puntuación de 8,35, consolidando su posición como la dimensión mejor valorada por los usuarios. Por su parte, La Biblioteca como Espacio y Control de la Información también experimentan incrementos, aunque más moderados, lo cual sugiere que las acciones estratégicas dirigidas al entorno físico y al acceso a la información están generando impactos positivos, aunque a un ritmo ligeramente más pausado. Este nuevo ascenso indica no solo la eficacia de las intervenciones implementadas, sino también un nivel de consolidación y madurez del modelo de gestión y atención bibliotecaria. No obstante, será necesario vigilar si en los próximos ciclos académicos se mantiene este ritmo de mejora o si comienza a perfilarse una estabilización en los indicadores, lo cual podría requerir un replanteamiento de objetivos para seguir impulsando la calidad del servicio.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	78
Casi todos los días	2356
De forma esporádica	2267
Solo en época de exámenes	1090
Una o dos veces al mes	2175

5.2.-Análisis de la Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

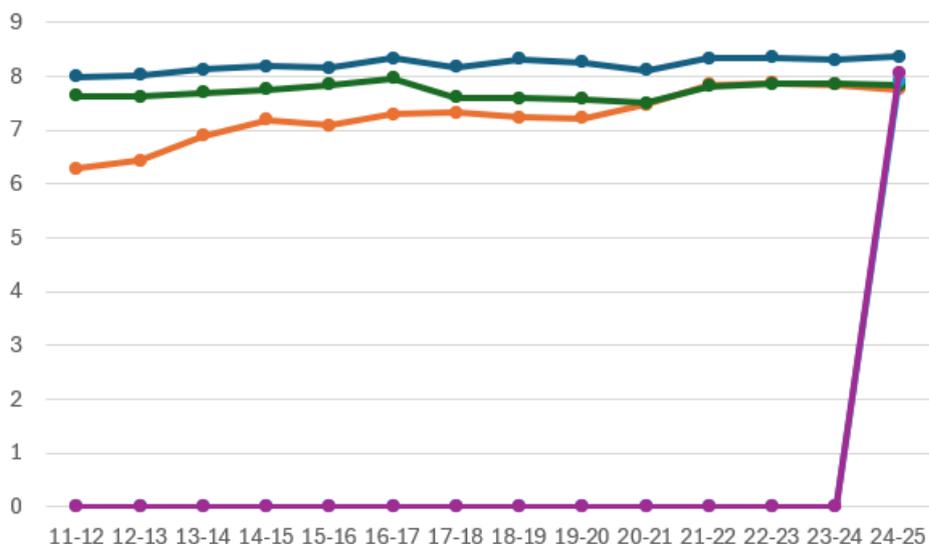
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,37	1,14
La Biblioteca como Espacio	7,76	1,63
Control de la Información	7,83	1,76
Grado Satisfacción global	7,92	1,11
Grado de Recomendación	8,05	1,14

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,99	8,03	8,12	8,19	8,15	8,33	8,17	8,32	8,26	8,11	8,33	8,35	8,30	8,37
La Biblioteca Como Espacio	6,29	6,43	6,89	7,19	7,09	7,3	7,32	7,24	7,22	7,48	7,85	7,88	7,84	7,76
Control de la Información	7,64	7,62	7,69	7,75	7,85	7,97	7,6	7,59	7,57	7,51	7,82	7,86	7,86	7,83
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,92
Grado de Recomen.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,05

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 muestran una ligera recuperación en el Valor Afectivo del Servicio (8,37), revirtiendo la leve caída observada en el año anterior (8,30). Este repunte puede interpretarse como una señal positiva, aunque aún insuficiente para hablar de una tendencia claramente ascendente. Por el contrario, la dimensión La Biblioteca como Espacio experimenta una nueva disminución (7,76), acumulando dos años consecutivos de retroceso, lo que podría estar indicando una percepción cada vez menos favorable del entorno físico o de su adecuación a las necesidades de los usuarios. En cuanto al Control de la Información, se observa una estabilización (7,83), tras un leve estancamiento en el curso anterior, lo que sugiere que, si bien no se detectan retrocesos importantes, tampoco se identifican mejoras sustanciales. La introducción de una nueva categoría. En conjunto, estos resultados plantean un escenario mixto: aunque se logran mantener niveles altos en términos generales, persisten ciertas señales de alerta, especialmente en lo relativo a la experiencia espacial de los usuarios. Será fundamental realizar un análisis cualitativo que complemente los datos cuantitativos para entender mejor las causas de estas fluctuaciones y, sobre todo, para diseñar estrategias de mejora sostenibles y centradas en las expectativas reales de la comunidad usuaria.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin Rellenar	1
Casi todos los días	143
De forma esporádica	122
Solo en época de exámenes	59
Una o dos veces al mes	104

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

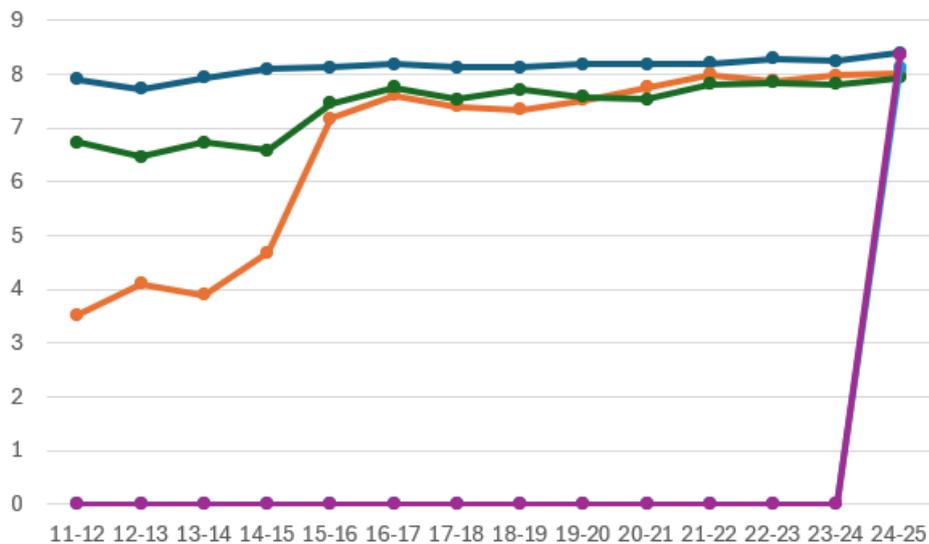
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,40	1,05
La Biblioteca como Espacio	8,03	1,41
Control de la Información	7,93	1,52
Grado Satisfacción global	8,11	0,88
Grado de Recomendación	8,35	0,87

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,9	7,73	7,94	8,1	8,13	8,18	8,13	8,12	8,19	8,19	8,20	8,29	8,25	8,40
La Biblioteca Como Espacio	3,53	4,1	3,9	4,68	7,18	7,6	7,4	7,34	7,52	7,76	8,00	7,87	7,98	8,03
Control de la Información	6,73	6,47	6,73	6,58	7,46	7,75	7,54	7,71	7,58	7,53	7,82	7,84	7,81	7,93
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,11
Grado de Recomen.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,35

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

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

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	4
Casi todos los días	63
De forma esporádica	48
Solo en época de exámenes	34
Una o dos veces al mes	75

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

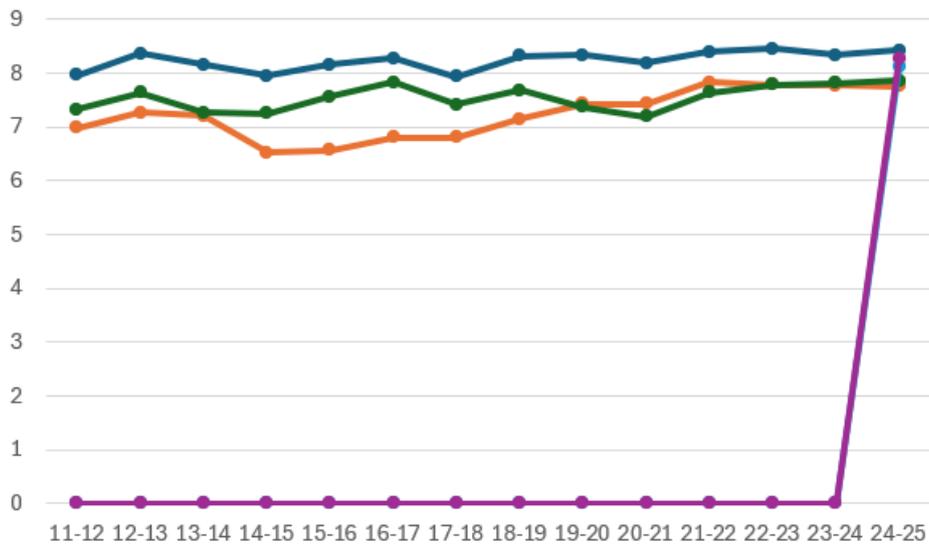
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,42	1,16
La Biblioteca como Espacio	7,75	1,55
Control de la Información	7,86	1,59
Grado Satisfacción global	8,13	0,96
Grado de Recomendación	8,27	1,08

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,96	8,37	8,16	7,95	8,15	8,28	7,93	8,32	8,33	8,19	8,40	8,45	8,34	8,42
La Biblioteca Como Espacio	6,99	7,27	7,21	6,53	6,57	6,81	6,8	7,14	7,43	7,43	7,83	7,79	7,77	7,75
Control de la Información	7,33	7,63	7,26	7,25	7,56	7,83	7,42	7,68	7,37	7,19	7,63	7,78	7,82	7,86
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,13
Grado de Recomen.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,27

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

En el curso 2024-2025 se observa una ligera recuperación en dos de las tres dimensiones principales. El Valor Afectivo del Servicio registra un leve incremento (8,42) respecto al curso anterior (8,34), acercándose nuevamente a su máximo histórico y reflejando una percepción positiva de la atención, cercanía y trato recibido por parte del personal bibliotecario. Este repunte puede interpretarse como una señal de estabilidad y confianza en la experiencia emocional que la biblioteca brinda a sus usuarios. La Biblioteca como Espacio, sin embargo, muestra una tendencia continuista a la baja, descendiendo ligeramente a 7,75. Aunque el valor sigue siendo alto, este retroceso gradual podría estar indicando un cierto estancamiento o una percepción menos favorable del entorno físico o de su funcionalidad. Será importante analizar si esta percepción se debe a aspectos estructurales, falta de renovación en los espacios o a un cambio en las expectativas de los usuarios respecto al entorno bibliotecario. En cuanto al Control de la Información, se confirma la tendencia ascendente iniciada en cursos anteriores, alcanzando un valor de 7,86, el más alto de toda la serie. Este crecimiento refuerza la hipótesis de que los esfuerzos realizados en materia de acceso, organización y disponibilidad de la información están siendo eficaces y reconocidos por los usuarios. Esta mejora puede estar vinculada a innovaciones tecnológicas, mayor capacitación del personal o ampliación de los recursos digitales. En conjunto, los resultados de 2024-2025 presentan un balance positivo, con señales claras de consolidación en los servicios informativos y afectivos, aunque también con indicios que invitan a revisar y fortalecer el espacio físico como factor de experiencia.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	0
Casi todos los días	38
De forma esporádica	74
Solo en época de exámenes	13
Una o dos veces al mes	95

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

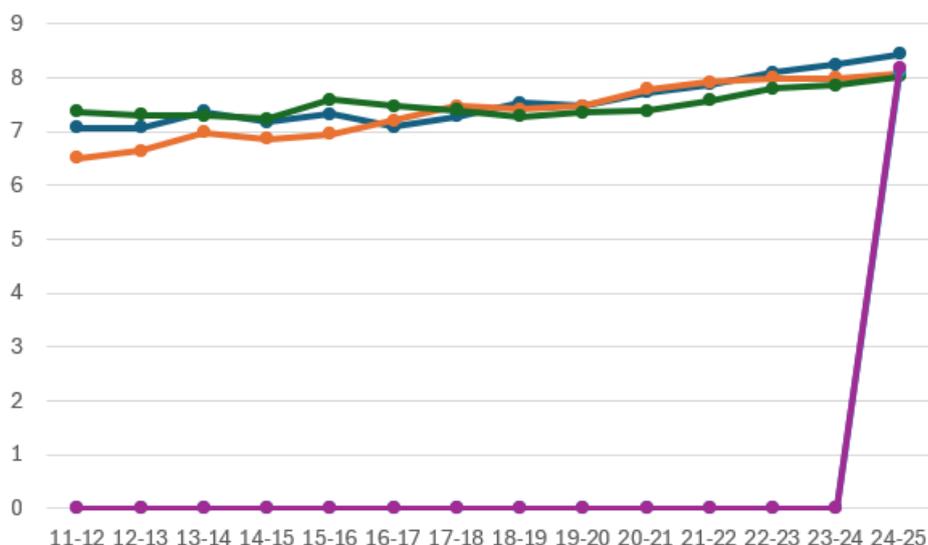
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,44	1.07
La Biblioteca como Espacio	8,06	1.35
Control de la Información	8,02	1.53
Grado Satisfacción global	8,11	0,97
Grado de Recomendación	8,17	1,07

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,08	7,08	7,37	7,18	7,33	7,09	7,28	7,54	7,47	7,73	7,87	8,10	8,24	8,44
La Biblioteca Como Espacio	6,51	6,64	6,99	6,87	6,96	7,2	7,47	7,42	7,48	7,79	7,92	8,00	8,00	8,06
Control de la Información	7,37	7,31	7,29	7,23	7,59	7,48	7,4	7,28	7,35	7,39	7,58	7,80	7,86	8,02
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,11
Grado de Recomen.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,17

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 consolidan una tendencia positiva en todas las dimensiones evaluadas. El Valor Afectivo del Servicio alcanza un nuevo máximo histórico con una puntuación de 8,44, lo que refleja una mejora sostenida en la percepción emocional que los usuarios tienen sobre la atención recibida, la cercanía del personal y la experiencia general en el uso del servicio. Este dato sugiere un entorno relacional cada vez más satisfactorio, posiblemente impulsado por una atención más personalizada, una comunicación más eficaz o un mayor grado de empatía institucional. En paralelo, La Biblioteca Como Espacio también experimenta una ligera mejora respecto al curso anterior, pasando de 8,00 a 8,06. Aunque el incremento es leve, representa una continuidad en la valoración positiva del entorno físico, consolidando la percepción de la biblioteca como un espacio funcional, acogedor y adaptado a las necesidades actuales de la comunidad universitaria. Esto podría estar vinculado a acciones de mantenimiento, rediseño de espacios, mejoras en mobiliario o iniciativas que fomenten el uso del espacio como lugar de estudio, encuentro o creación. Asimismo, Control de la Información alcanza un valor de 8,02, superando por primera vez la barrera de los ocho puntos. Este progreso sugiere que las estrategias adoptadas para mejorar el acceso, la organización y la calidad de la información han sido eficaces. Es probable que la digitalización, la formación de usuarios y la optimización de los sistemas de búsqueda hayan jugado un papel clave en este avance. En conjunto, los datos de 2024-2025 confirman un momento

de madurez y consolidación del servicio bibliotecario, con mejoras significativas en la percepción de los usuarios y una tendencia clara hacia la excelencia.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	8
Casi todos los días	353
De forma esporádica	338
Solo en época de exámenes	135
Una o dos veces al mes	285

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

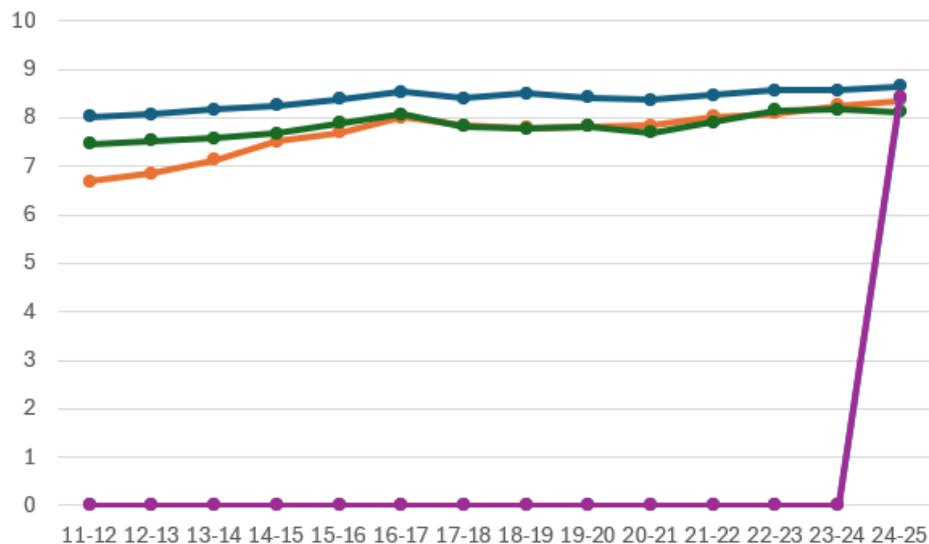
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,65	0.83
La Biblioteca como Espacio	8,36	1.05
Control de la Información	8,12	1.37
Grado Satisfacción global	8,39	0,92
Grado de Recomendación	8,44	0,82

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	8,02	8,08	8,17	8,25	8,38	8,53	8,41	8,5	8,42	8,37	8,47	8,57	8,56	8,65
La Biblioteca Como Espacio	6,68	6,86	7,13	7,52	7,7	8,01	7,85	7,8	7,83	7,85	8,03	8,09	8,25	8,36
Control de la Información	7,47	7,53	7,57	7,67	7,89	8,08	7,82	7,77	7,82	7,70	7,91	8,15	8,18	8,12
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,39
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,44

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 confirman la consolidación de una tendencia positiva y sostenida en la percepción del servicio bibliotecario. El Valor Afectivo del Servicio alcanza su puntuación más alta en toda la serie histórica (8,65), lo que evidencia un fortalecimiento en la conexión emocional de los usuarios con el servicio. Este aumento puede estar relacionado con una atención más cercana, una mejora en la interacción con el personal bibliotecario, o una percepción más positiva de la utilidad y acompañamiento que la biblioteca ofrece en el proceso formativo. Asimismo, la dimensión La Biblioteca Como Espacio también experimenta una mejora significativa, alcanzando un valor de 8,36. Este crecimiento confirma la evolución favorable de la biblioteca como entorno físico, posiblemente gracias a mejoras en el diseño de los espacios, la comodidad, la accesibilidad o la versatilidad de uso. La biblioteca se consolida, por tanto, no solo como un centro de recursos, sino también como un espacio acogedor y funcional para el aprendizaje, el encuentro y la colaboración. Por su parte, Control de la Información mantiene una puntuación elevada (8,12), ligeramente inferior al año anterior, pero aún dentro de una franja muy positiva. Este ligero retroceso no representa una señal de alarma,

pero sí invita a vigilar de cerca la evolución de esta dimensión, ya que está estrechamente relacionada con la eficiencia, la organización y la accesibilidad de los recursos informativos. Mantener altos estándares en esta área será crucial para seguir reforzando la percepción de calidad del servicio. En conjunto, el estudio de 2024-2025 pone de manifiesto una situación de alto rendimiento y satisfacción, destacando la mejora continua y el compromiso con la excelencia en el servicio ofrecido.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	77
De forma esporádica	55
Solo en época de exámenes	19
Una o dos veces al mes	55

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

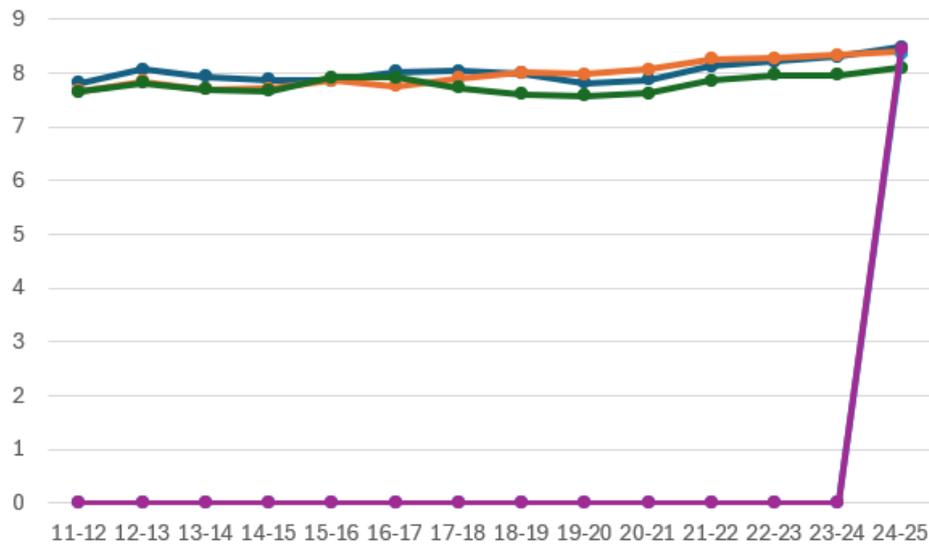
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,48	1.02
La Biblioteca como Espacio	8,40	1.12
Control de la Información	8,10	1,45
Grado Satisfacción global	8,36	0,91
Grado de Recomendación	8,45	0,94

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,82	8,06	7,93	7,87	7,86	8,02	8,04	8	7,82	7,88	8,13	8,22	8,30	8,48
La Biblioteca Como Espacio	7,67	7,85	7,69	7,71	7,86	7,75	7,9	8,01	7,98	8,07	8,26	8,28	8,33	8,40
Control de la Información	7,65	7,82	7,69	7,66	7,92	7,92	7,73	7,6	7,57	7,62	7,86	7,96	7,97	8,10
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,36
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,45

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los datos correspondientes al curso 2024-2025 revelan una continuidad en la evolución positiva de todas las dimensiones evaluadas, consolidando una percepción muy favorable del servicio bibliotecario por parte de los usuarios. El *Valor Afectivo del Servicio* alcanza su puntuación más alta en la serie (8,48), lo que sugiere una mejora notable en la relación emocional que los usuarios mantienen con la biblioteca. Este incremento puede estar vinculado a un trato más cercano, mayor empatía del personal o una mejora en la percepción del acompañamiento académico y personal que ofrece el servicio. En la dimensión *La Biblioteca Como Espacio*, se observa también una mejora leve pero sostenida, situándose en 8,40. Esta puntuación refuerza la idea de que los usuarios valoran muy positivamente el entorno físico de la biblioteca, percibiéndolo como un lugar adecuado y atractivo para el estudio, la concentración o el trabajo colaborativo. Esta mejora, aunque moderada, indica una consolidación de la calidad espacial, fruto posiblemente de actuaciones continuadas en acondicionamiento, mantenimiento o renovación de instalaciones. En cuanto al *Control de la Información*, la puntuación de 8,10 representa el máximo histórico en esta dimensión, lo que denota una mejora significativa en la percepción sobre la organización, accesibilidad y eficiencia de los recursos informativos. Este avance podría estar asociado a mejoras en la estructura de los catálogos, formación del personal, ampliación de recursos digitales o simplificación de procesos de búsqueda y consulta. Por último, el estreno de la dimensión *Otras Preguntas* con una calificación de 8,41 sugiere que los nuevos aspectos incluidos en la evaluación (posiblemente vinculados a servicios emergentes o innovaciones recientes) han sido bien recibidos por la comunidad usuaria, reafirmando la utilidad y relevancia del servicio. En conjunto, el estudio 2024-2025 refleja una situación de mejora continua, con incrementos

sostenidos en todas las áreas clave, lo cual evidencia un compromiso institucional con la calidad y la adaptación constante a las necesidades y expectativas de los usuarios.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	8
Casi todos los días	188
De forma esporádica	214
Solo en época de exámenes	92
Una o dos veces al mes	239

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

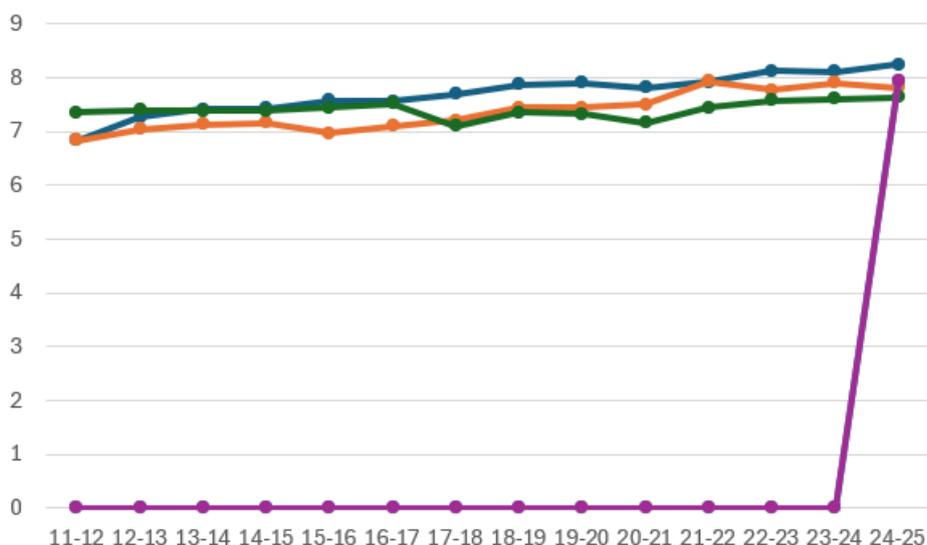
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,25	1,19
La Biblioteca como Espacio	7,81	1,47
Control de la Información	7,64	1,71
Grado Satisfacción global	7,94	1,00
Grado de Recomendación	7,93	1,18

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	6,84	7,27	7,41	7,43	7,58	7,56	7,7	7,88	7,9	7,82	7,92	8,12	8,11	8,25
La Biblioteca Como Espacio	6,84	7,05	7,13	7,16	6,97	7,1	7,2	7,45	7,45	7,51	7,93	7,77	7,90	7,81
Control de la Información	7,36	7,4	7,39	7,38	7,45	7,52	7,1	7,36	7,32	7,16	7,44	7,57	7,61	7,64
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,94
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,93

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 muestran una evolución positiva y sostenida en la percepción de los usuarios sobre los servicios bibliotecarios, con mejoras en las tres dimensiones principales y la introducción de una nueva categoría de análisis. El *Valor Afectivo del Servicio* alcanza una puntuación de 8,25, la más alta de toda la serie histórica para este grupo, lo que confirma una tendencia al alza en la valoración emocional del servicio por parte de los usuarios. Esta mejora puede estar vinculada a un trato más personalizado, una mayor implicación del personal en el acompañamiento académico o a una percepción creciente de la biblioteca como un entorno acogedor y confiable. En cuanto a *La Biblioteca Como Espacio*, aunque se observa una ligera disminución respecto al curso anterior (de 7,90 a 7,81), la puntuación se mantiene en un nivel elevado. Este pequeño retroceso no necesariamente implica un deterioro, sino que podría reflejar una estabilización tras varias mejoras consecutivas. De todos modos, conviene prestar atención a este dato para evitar posibles señales tempranas de desgaste o insatisfacción en la dimensión espacial, especialmente si los niveles de exigencia de los usuarios han

aumentado. La dimensión *Control de la Información* sigue mejorando y alcanza 7,64, su punto más alto en los últimos años. Esta tendencia sugiere que los esfuerzos destinados a facilitar el acceso, la organización y la gestión de los recursos informativos están siendo percibidos positivamente. Puede ser consecuencia de la optimización de los catálogos, el aumento en la oferta de recursos digitales, o la formación de usuarios en el uso de herramientas de búsqueda. En conjunto, los datos reflejan un progreso global que destaca el compromiso con la mejora continua, tanto en la dimensión humana como en la funcional y espacial del servicio. Este crecimiento constante sugiere que las estrategias implementadas han sido eficaces y que la biblioteca mantiene una conexión sólida con su comunidad usuaria.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	6
Casi todos los días	158
De forma esporádica	161
Solo en época de exámenes	88
Una o dos veces al mes	149

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

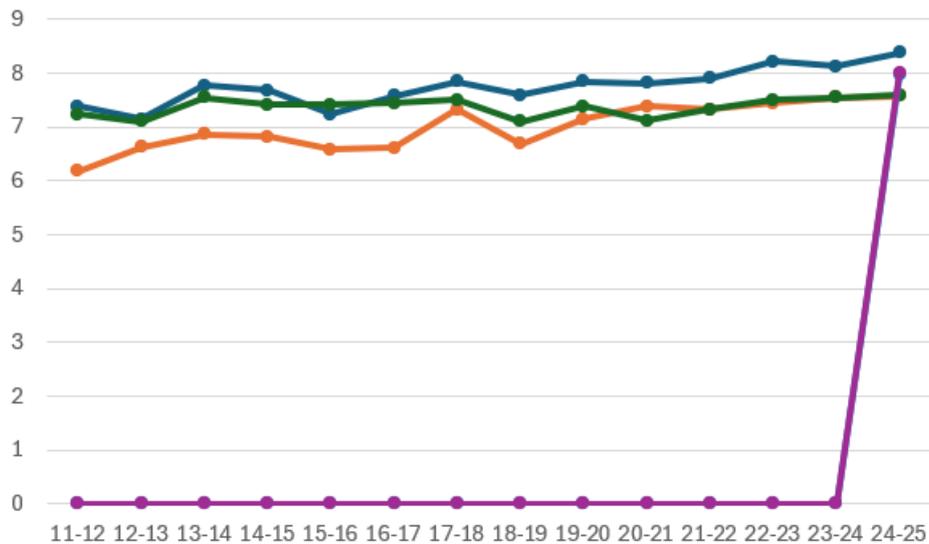
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,38	1,23
La Biblioteca como Espacio	7,58	1,94
Control de la Información	7,59	1,66
Grado Satisfacción global	7,94	1,08
Grado de Recomendación	8,01	1,33

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,39	7,15	7,77	7,68	7,23	7,58	7,85	7,59	7,85	7,81	7,91	8,21	8,13	8,38
La Biblioteca Como Espacio	6,18	6,62	6,87	6,82	6,58	6,61	7,32	6,68	7,15	7,38	7,32	7,45	7,55	7,58
Control de la Información	7,24	7,1	7,55	7,41	7,41	7,45	7,5	7,1	7,38	7,11	7,32	7,51	7,55	7,59
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,97
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,01

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los datos correspondientes al curso 2024-2025 reflejan una mejora sostenida en todas las dimensiones evaluadas, lo que apunta a un fortalecimiento global del servicio bibliotecario desde la perspectiva de los usuarios. El Valor Afectivo del Servicio alcanza una puntuación de 8,38, consolidando una tendencia ascendente que se viene observando en los últimos años. Esta evolución indica una creciente conexión emocional de los usuarios con la biblioteca, lo que podría explicarse por un trato más cercano y personalizado, la mejora en la atención al público o una percepción más positiva del servicio en términos de apoyo académico y personal. En cuanto a La Biblioteca Como Espacio, también se registra un incremento, aunque más moderado, situándose en 7,58. Este crecimiento progresivo sugiere una mejora en las condiciones físicas y funcionales del espacio, como pueden ser la comodidad, la ambientación, la disponibilidad de zonas de estudio o el equipamiento tecnológico. A pesar de que la puntuación aún se encuentra por debajo de otras dimensiones, su tendencia ascendente refleja que las inversiones en infraestructura o en la reconfiguración del entorno bibliotecario están comenzando a dar resultados perceptibles. Por su parte, la dimensión Control de la Información alcanza un

valor de 7,59, el más alto registrado hasta la fecha en esta serie. Esto sugiere una percepción cada vez más positiva por parte de los usuarios sobre la organización, acceso y utilidad de los recursos informativos disponibles. Podría deberse a mejoras en la plataforma digital, a una mayor formación de los usuarios en competencias informacionales o a una oferta más clara y accesible de contenidos. Finalmente, la nueva categoría. En conjunto, los datos del curso 2024-2025 no solo reflejan una mejora cuantitativa en la percepción del servicio, sino también cualitativa, al mostrar una biblioteca que evoluciona, se adapta a nuevas demandas y fortalece su rol como espacio de referencia y acompañamiento dentro de la comunidad universitaria.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	51
De forma esporádica	77
Solo en época de exámenes	29
Una o dos veces al mes	87

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

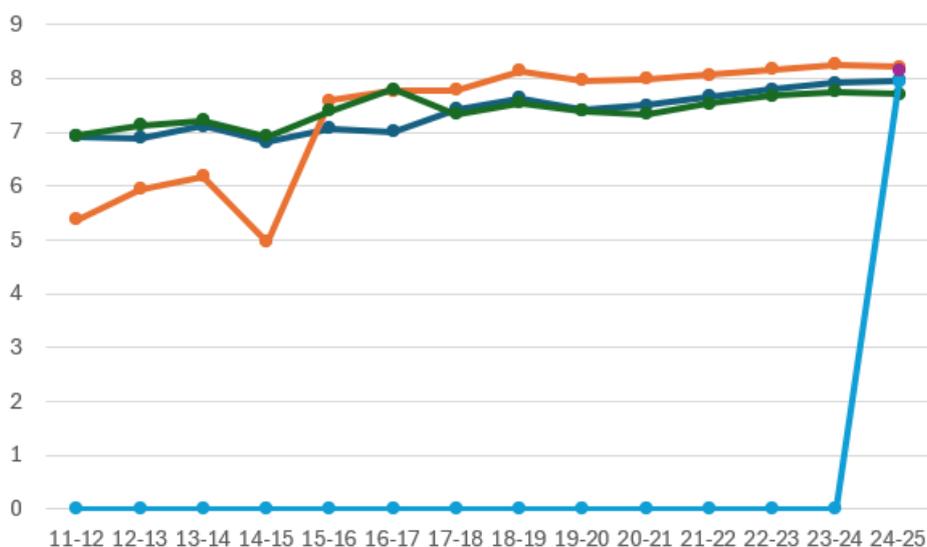
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,97	1,50
La Biblioteca como Espacio	8,21	1,16
Control de la Información	7.71	1,61
Grado Satisfacción global	7,94	1,17
Grado de Recomendación	8,14	1,38

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	6,93	6,89	7,11	6,82	7,07	7,02	7,43	7,64	7,42	7,50	7,67	7,80	7,92	7,97
La Biblioteca Como Espacio	5,38	5,95	6,18	4,96	7,59	7,77	7,79	8,14	7,96	7,99	8,06	8,17	8,26	8,21
Control de la Información	6,94	7,13	7,22	6,92	7,4	7,8	7,34	7,55	7,4	7,34	7,54	7,68	7,75	7,71
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,94
Grado de Recomen														8,14

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Durante el curso 2024-2025, se observa una consolidación de la tendencia positiva iniciada en años anteriores, con valores que se mantienen altos o continúan su progresión ascendente en las tres dimensiones principales. En el caso del Valor Afectivo del Servicio, se alcanza una puntuación de 7,97, el valor más alto registrado hasta la fecha. Este resultado evidencia una creciente satisfacción emocional y personal por parte de los usuarios, lo que puede interpretarse como un fortalecimiento de la confianza, el aprecio y la percepción de utilidad que despierta el servicio bibliotecario en su comunidad. La dimensión La Biblioteca Como Espacio, pese a experimentar un leve retroceso respecto al curso anterior (de 8,26 a 8,21), mantiene un valor muy elevado, lo cual indica una consolidación de los avances logrados en términos de confort, accesibilidad y adecuación del entorno físico. Esta pequeña oscilación puede deberse a factores coyunturales (como reformas puntuales, cambios en el mobiliario o niveles de ocupación), sin que ello suponga una tendencia negativa en la experiencia general del usuario dentro del espacio bibliotecario. En cuanto al Control de la Información, se mantiene prácticamente estable (de 7,75 a 7,71), lo que sugiere que los usuarios continúan percibiendo un adecuado acceso, organización y manejo de los recursos informativos. Aunque el crecimiento en esta dimensión se ha ralentizado, el mantenimiento de valores altos indica que los servicios de información siguen respondiendo satisfactoriamente a las necesidades académicas y formativas. En conjunto, los resultados del estudio 2024-2025 evidencian que la biblioteca mantiene un alto nivel de calidad percibida, y continúa posicionándose

como un servicio esencial, valorado tanto por su dimensión funcional como por su impacto emocional y experiencial en la comunidad universitaria.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	5
Casi todos los días	182
De forma esporádica	162
Solo en época de exámenes	120
Una o dos veces al mes	129

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

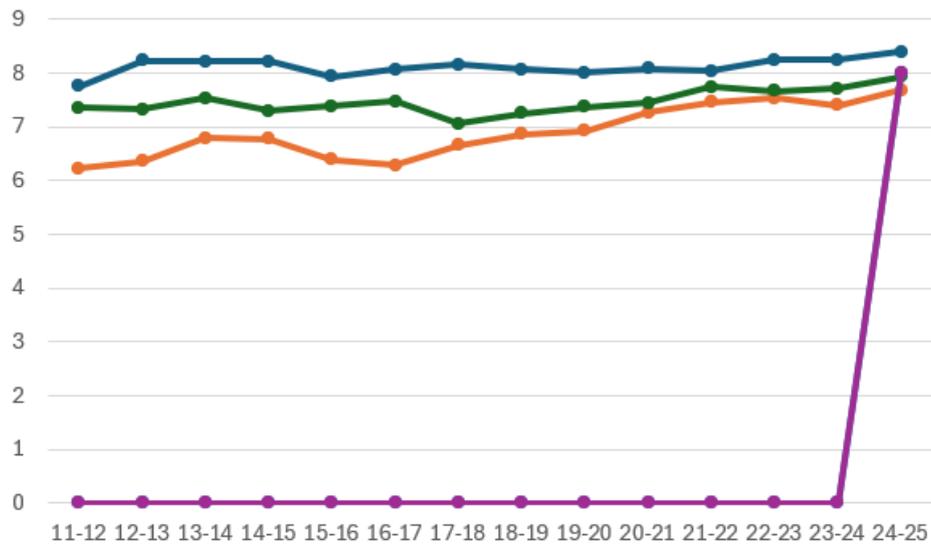
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,40	1,05
La Biblioteca como Espacio	7,68	1,75
Control de la Información	7,93	1,57
Grado Satisfacción global	8,00	1,04
Grado de Recomendación	8,00	1,29

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,75	8,23	8,21	8,21	7,93	8,07	8,16	8,06	8,01	8,08	8,04	8,24	8,24	8,40
La Biblioteca Como Espacio	6,23	6,36	6,79	6,77	6,39	6,29	6,66	6,86	6,93	7,27	7,46	7,54	7,40	7,68
Control de la Información	7,35	7,32	7,53	7,3	7,39	7,47	7,06	7,25	7,37	7,45	7,74	7,67	7,71	7,93
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,00
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,00

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los datos correspondientes al curso 2024-2025 muestran una evolución positiva en las tres dimensiones principales analizadas, lo que refleja un fortalecimiento generalizado de la percepción que los usuarios tienen del servicio bibliotecario. En primer lugar, el *Valor Afectivo del Servicio* alcanza su puntuación más alta desde el inicio de la serie (8,40), lo que refuerza la idea de una conexión emocional sostenida y en crecimiento entre los usuarios y la biblioteca. Este incremento, aunque leve con respecto al curso anterior (de 8,24 a 8,40), sugiere que las acciones emprendidas para mantener una atención personalizada, fomentar la cercanía y asegurar una experiencia positiva han sido eficaces. La dimensión *La Biblioteca Como Espacio* también presenta una mejora significativa (de 7,40 a 7,68), rompiendo con la ligera tendencia descendente del curso anterior. Esta recuperación podría estar asociada a intervenciones concretas sobre el entorno físico,

como renovaciones, ampliaciones, mejoras en la accesibilidad, horarios más amplios o una mayor comodidad en las zonas de estudio. Este repunte indica que los usuarios perciben el espacio no solo como funcional, sino también como un entorno adecuado y agradable para el estudio, la consulta y la convivencia académica. Por su parte, *Control de la Información* continúa con una línea ascendente clara, alcanzando un valor de 7,93, el más alto registrado en la serie. Esta mejora apunta a una mayor eficacia en la organización, acceso y disponibilidad de los recursos de información, lo cual es crucial para un entorno universitario en constante evolución tecnológica y académica. Puede ser indicativo de avances en plataformas digitales, mayor integración de bases de datos o una atención más eficiente en la orientación al usuario. En conjunto, los resultados de este curso consolidan una trayectoria ascendente y posicionan al servicio bibliotecario como un recurso altamente valorado y emocionalmente significativo para su comunidad. La mejora simultánea en las tres dimensiones es un claro indicador del impacto positivo de las estrategias adoptadas, así como de la capacidad de adaptación y renovación constante del servicio.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	89
De forma esporádica	145
Solo en época de exámenes	90
Una o dos veces al mes	80

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

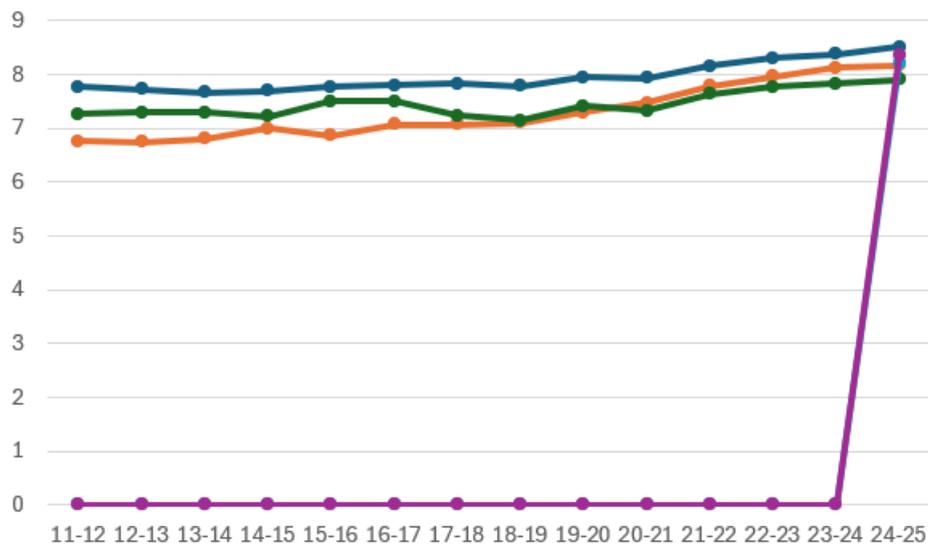
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,51	1,00
La Biblioteca como Espacio	8,17	1,33
Control de la Información	7,90	1,56
Grado Satisfacción global	8,21	0,95
Grado de Recomendación	8,36	0,98

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,77	7,72	7,66	7,7	7,77	7,8	7,83	7,78	7,95	7,93	8,16	8,31	8,38	8,51
La Biblioteca Como Espacio	6,76	6,74	6,81	7	6,87	7,08	7,07	7,1	7,29	7,47	7,79	7,96	8,12	8,17
Control de la Información	7,26	7,29	7,3	7,22	7,5	7,5	7,24	7,14	7,41	7,32	7,63	7,77	7,83	7,90
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,21
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,36

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 confirman y refuerzan la tendencia ascendente observada desde el curso 2020-2021, consolidando así una evolución positiva sostenida en todas las dimensiones evaluadas. El Valor Afectivo del Servicio alcanza su puntuación más alta de toda la serie (8,51), lo que pone de manifiesto una conexión emocional cada vez más fuerte entre los usuarios y la biblioteca. Este aumento constante en los últimos cursos refleja una percepción estable y muy positiva sobre la atención recibida, la utilidad de los servicios y el sentimiento de cercanía con el entorno bibliotecario. En cuanto a La Biblioteca Como Espacio, también se alcanza un máximo histórico (8,17), consolidando las mejoras percibidas en el entorno físico de la biblioteca. Este crecimiento puede estar vinculado a intervenciones tangibles sobre el mobiliario, la iluminación, la accesibilidad o la disponibilidad de espacios de estudio colaborativo e individual. El resultado sugiere que los usuarios encuentran cada vez más adecuado y satisfactorio el entorno en el que desarrollan sus actividades académicas. Por su parte, Control de la Información experimenta también un nuevo incremento (de 7,83 a 7,90), acercándose al umbral de excelencia y reflejando un sistema eficiente en cuanto a acceso, organización y orientación para la búsqueda de recursos. La mejora progresiva en este aspecto es especialmente significativa en el contexto de digitalización y crecimiento del volumen informativo, lo que subraya el valor de una biblioteca bien estructurada en la gestión del conocimiento. En conjunto, los datos de este curso reflejan una biblioteca en continuo crecimiento, altamente valorada tanto en su dimensión emocional como funcional. El compromiso sostenido con la calidad del servicio, la atención al detalle y la innovación

son elementos clave que explican este escenario favorable y que deben seguir guiando la planificación estratégica de la biblioteca en el futuro inmediato.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	332
De forma esporádica	197
Solo en época de exámenes	71
Una o dos veces al mes	255

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

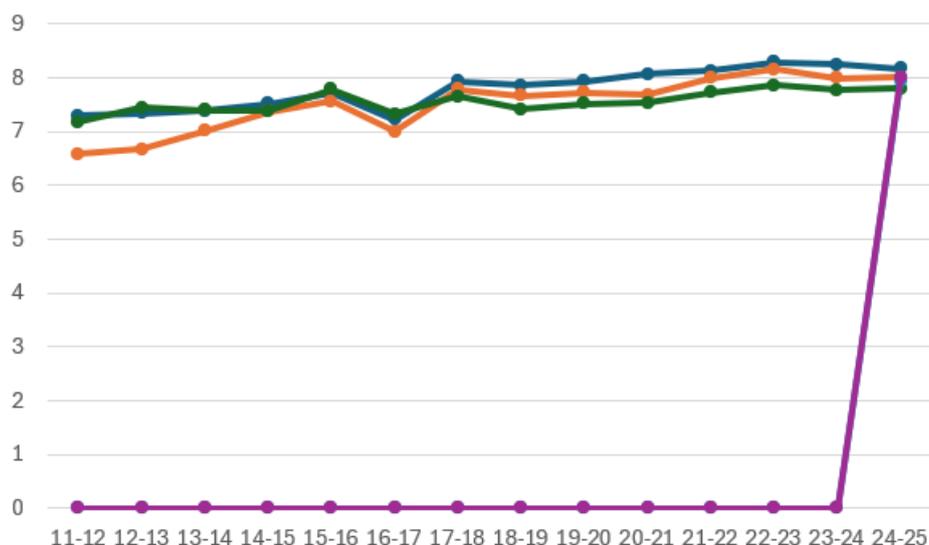
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,17	1,24
La Biblioteca como Espacio	8,01	1,40
Control de la Información	7,80	1,57
Grado Satisfacción global	7,95	1,01
Grado de Recomendación	7,99	1,23

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,3	7,34	7,39	7,52	7,71	7,22	7,93	7,86	7,93	8,07	8,12	8,29	8,24	8,17
La Biblioteca Como Espacio	6,59	6,67	7,02	7,37	7,56	7	7,78	7,66	7,72	7,68	8,00	8,16	8,00	8,01
Control de la Información	7,18	7,45	7,4	7,39	7,79	7,33	7,65	7,42	7,52	7,54	7,72	7,86	7,77	7,80
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,95
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,99

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 muestran una relativa estabilización en las valoraciones respecto al curso anterior, con ligeros descensos en algunas dimensiones que, si bien no constituyen una tendencia preocupante por sí mismos, sí invitan a una atención cuidadosa. El Valor Afectivo del Servicio desciende levemente de 8,24 a 8,17, manteniéndose en valores altos, pero sugiriendo una posible pérdida de impulso en la conexión emocional que los usuarios sienten con la biblioteca. Este cambio podría estar relacionado con factores como una percepción de menor personalización en la atención, una disminución en la interacción directa o un desgaste natural tras varios cursos consecutivos de mejora sostenida. Resulta clave analizar si se ha producido algún cambio en la forma en que se prestan los servicios o en la dinámica relacional con los usuarios. Respecto a La Biblioteca Como Espacio, la puntuación prácticamente se mantiene (de 8,00 a 8,01), consolidando así la percepción positiva sobre las condiciones físicas y ambientales de la biblioteca. Aunque el crecimiento se ha ralentizado, este dato refleja que los usuarios siguen valorando favorablemente el entorno físico, lo cual puede interpretarse como un signo de madurez en este ámbito. No obstante, conviene seguir innovando en el diseño de espacios y adaptándolos a las nuevas formas de estudio y trabajo colaborativo. En cuanto al Control de la Información, se observa una ligera recuperación (de 7,77 a 7,80), lo que indica una mejora discreta en la percepción de la capacidad de la biblioteca para organizar, facilitar y orientar el acceso a los recursos informativos. Este resultado, aunque positivo, también apunta a la necesidad de seguir invirtiendo en formación de usuarios, renovación de recursos digitales y servicios de búsqueda avanzada para mantener la competitividad informacional en un entorno en constante cambio. En conjunto, aunque las puntuaciones se mantienen en niveles muy positivos, los pequeños descensos y la estabilización de las valoraciones sugieren la

necesidad de un nuevo impulso estratégico. Consolidar lo alcanzado y renovar el compromiso con la mejora continua serán fundamentales para seguir ofreciendo un servicio bibliotecario excelente y plenamente adaptado a las expectativas de su comunidad.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	5
Casi todos los días	143
De forma esporádica	91
Solo en época de exámenes	33
Una o dos veces al mes	121

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

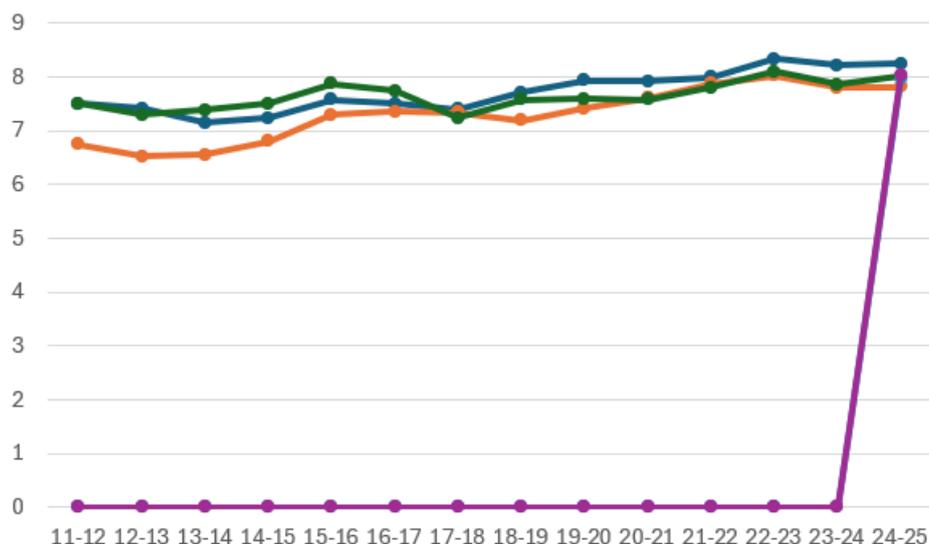
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,24	1,20
La Biblioteca como Espacio	7,82	1,66
Control de la Información	8,01	1,58
Grado Satisfacción global	7,97	1,05
Grado de Recomendación	8,03	1,20

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,51	7,42	7,15	7,23	7,57	7,5	7,4	7,71	7,94	7,92	7,99	8,33	8,22	8,24
La Biblioteca Como Espacio	6,75	6,53	6,55	6,8	7,29	7,36	7,34	7,19	7,41	7,61	7,88	8,02	7,80	7,82
Control de la Información	7,5	7,29	7,39	7,5	7,87	7,74	7,24	7,58	7,59	7,58	7,80	8,09	7,86	8,01
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,97
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,03

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los datos correspondientes al curso 2024-2025 muestran una ligera recuperación o estabilización en las valoraciones tras el descenso observado en el periodo anterior. Este comportamiento sugiere que, si bien la biblioteca sigue enfrentándose a retos, algunas medidas correctivas podrían haber comenzado a surtir efecto. En el Valor Afectivo del Servicio, se aprecia un leve incremento de 8,22 a 8,24, lo que indica una consolidación del vínculo emocional entre la comunidad usuaria y la biblioteca. Aunque el crecimiento es marginal, su mantenimiento en niveles altos refuerza la percepción positiva sobre la atención, el trato personalizado y el valor simbólico del servicio. No obstante, esta mejora sugiere la conveniencia de seguir profundizando en estrategias que refuercen la cercanía y el compromiso con los usuarios, especialmente en un contexto de transformación digital y nuevos hábitos de consumo cultural. Respecto a La Biblioteca Como Espacio, también se observa un leve aumento (de 7,80 a 7,82), lo que podría reflejar mejoras puntuales en las condiciones físicas, la organización del espacio o la accesibilidad. Esta estabilidad en torno a valores elevados es alentadora, ya que sugiere que las acciones emprendidas para adecuar el entorno bibliotecario a las necesidades actuales —como la creación de zonas de trabajo colaborativo, áreas silenciosas o equipamiento tecnológico— están siendo bien recibidas. Aun así, conviene explorar nuevas formas de optimizar el uso del espacio, incorporando prácticas de diseño universal y sostenibilidad. En cuanto al Control de la Información, la puntuación sube de 7,86 a 8,01, lo que constituye una mejora destacable. Este ascenso refleja un aumento en la satisfacción de los usuarios con relación al acceso, organización y disponibilidad de los recursos informativos. Este progreso puede estar vinculado a mejoras en los sistemas de búsqueda, a una oferta más rica de recursos digitales o a acciones de alfabetización informacional. Este avance refuerza la necesidad de continuar fortaleciendo la competencia informacional del público, especialmente en un entorno saturado de datos y marcado por la desinformación. En resumen, los datos del

curso 2024-2025 reflejan una recuperación tras una caída generalizada, lo que evidencia tanto la capacidad de respuesta institucional como el valor que la comunidad sigue otorgando al servicio bibliotecario. El reto a medio plazo será mantener esta tendencia ascendente mediante estrategias sostenibles, participación activa de los usuarios y una visión renovada del rol de la biblioteca en el contexto académico y social actual.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	0
Casi todos los días	53
De forma esporádica	73
Solo en época de exámenes	18
Una o dos veces al mes	89

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

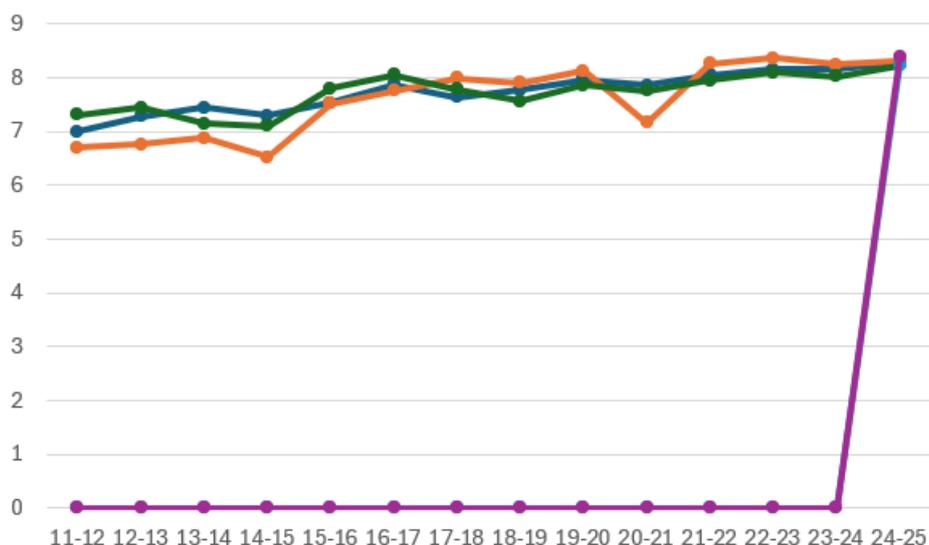
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,28	1,24
La Biblioteca como Espacio	8,31	1,20
Control de la Información	8,23	1,39
Grado Satisfacción global	8,24	0,93
Grado de Recomendación	8,39	0,95

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7	7,28	7,45	7,3	7,53	7,87	7,63	7,77	7,96	7,86	8,05	8,16	8,15	8,28
La Biblioteca Como Espacio	6,7	6,76	6,88	6,53	7,52	7,75	7,99	7,9	8,13	7,16	8,26	8,37	8,25	8,31
Control de la Información	7,31	7,44	7,15	7,1	7,8	8,05	7,78	7,56	7,86	7,75	7,95	8,09	8,03	8,23
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,24
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,39

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados correspondientes al curso 2024-2025 muestran una recuperación clara en las tres dimensiones principales evaluadas, alcanzando valores máximos en toda la serie histórica. Esta evolución positiva sugiere una respuesta eficaz por parte del servicio bibliotecario frente a los retos detectados en el curso anterior, así como una mejora continua en aspectos clave de la experiencia de los usuarios. En la dimensión Valor Afectivo del Servicio, el aumento de 8,15 a 8,28 indica una consolidación del vínculo emocional entre los usuarios y la biblioteca. Este resultado refuerza la percepción de que el servicio no solo es eficiente, sino también cercano, accesible y con un impacto positivo en la vida académica y personal de los usuarios. Este crecimiento puede estar relacionado con iniciativas centradas en la atención personalizada, el acompañamiento académico y la mejora de la comunicación con la comunidad universitaria. La dimensión La Biblioteca Como Espacio también mejora, pasando de 8,25 a 8,31. Este incremento evidencia una valoración muy positiva del entorno físico de la biblioteca, que puede atribuirse a reformas, rediseños del mobiliario, mejora de la climatización, ampliación de horarios o incorporación de nuevas zonas de estudio. Estos cambios no solo aumentan la comodidad, sino que también refuerzan el papel de la biblioteca como lugar de encuentro, concentración y aprendizaje. En cuanto al Control de la Información, se observa un ascenso de 8,03 a 8,23, lo que denota un notable reconocimiento de la calidad y facilidad de acceso a los recursos informativos. Esta mejora puede estar vinculada a la actualización de los catálogos, el fortalecimiento de los recursos digitales, el desarrollo de servicios de apoyo a la investigación y la formación en competencias informacionales. Es probable que los usuarios perciban una mayor capacidad para localizar, evaluar y utilizar la información relevante gracias al soporte ofrecido por la biblioteca. En conjunto, estos resultados consolidan una tendencia ascendente que sitúa al servicio bibliotecario como un pilar esencial del entorno universitario. El reto a futuro será mantener estos

niveles de excelencia, anticiparse a las nuevas necesidades de los usuarios y seguir innovando para reforzar el impacto académico, social y emocional de la biblioteca.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	24
Casi todos los días	223
De forma esporádica	174
Solo en época de exámenes	87
Una o dos veces al mes	140

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

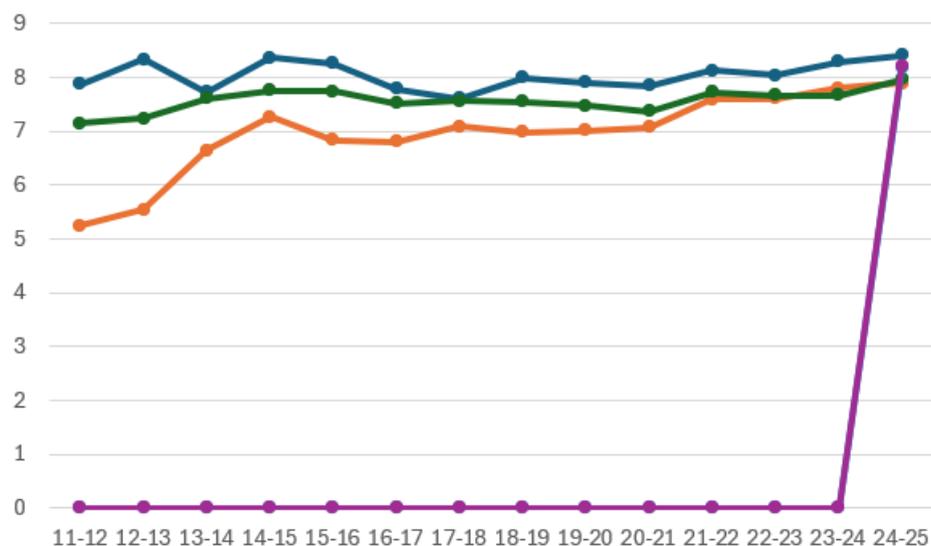
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,41	1,10
La Biblioteca como Espacio	7,89	1,57
Control de la Información	7,97	1,48
Grado Satisfacción global	8,17	1,06
Grado de Recomendación	8,21	1,14

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,88	8,34	7,72	8,37	8,26	7,78	7,61	7,99	7,91	7,85	8,12	8,04	8,29	8,41
La Biblioteca Como Espacio	5,24	5,55	6,64	7,26	6,84	6,81	7,09	6,99	7,02	7,08	7,59	7,60	7,80	7,89
Control de la Información	7,15	7,23	7,6	7,76	7,74	7,52	7,56	7,55	7,48	7,37	7,73	7,67	7,67	7,97
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,17
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,21

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 reflejan una evolución positiva en las tres dimensiones principales analizadas, consolidando la tendencia ascendente iniciada en años anteriores y demostrando una mejora global en la percepción que los usuarios tienen del servicio bibliotecario. El Valor Afectivo del Servicio alcanza un valor de 8,41, el más alto de toda la serie histórica, lo que sugiere una conexión emocional especialmente sólida entre la comunidad universitaria y la biblioteca. Este fortalecimiento del vínculo afectivo puede atribuirse a una atención más personalizada, una mayor interacción con el personal, así como a programas y actividades que fomentan la cercanía y el sentido de pertenencia. En la dimensión La Biblioteca Como Espacio, el ascenso de 7,80 a 7,89 indica una valoración creciente del entorno físico, lo que podría estar relacionado con mejoras en la infraestructura, mayor confort en las zonas de estudio, modernización de instalaciones o una mayor adecuación a las necesidades actuales del estudiantado. Este incremento es especialmente relevante si se considera el punto de partida más bajo de esta dimensión hace más de una década, lo que demuestra un progreso sostenido. El Control de la Información también experimenta un notable aumento, situándose en 7,97, lo que representa una mejora significativa respecto al curso anterior (7,67). Este resultado refleja una percepción positiva en cuanto a la organización, accesibilidad y actualización de los

recursos informativos. Es probable que este avance esté vinculado a la integración de nuevas herramientas digitales, al refuerzo de las competencias informacionales mediante talleres o sesiones formativas, y al esfuerzo continuo por garantizar el acceso eficiente a fuentes académicas relevantes. En conjunto, estos resultados apuntan a una gestión eficaz, orientada a la mejora continua y alineada con las necesidades y expectativas cambiantes de los usuarios. El reto de cara al futuro será mantener este nivel de excelencia, seguir innovando en los servicios y espacios, y asegurar que la biblioteca continúe siendo un recurso fundamental para el desarrollo académico y personal dentro de la universidad.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	27
De forma esporádica	73
Solo en época de exámenes	45
Una o dos veces al mes	49

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

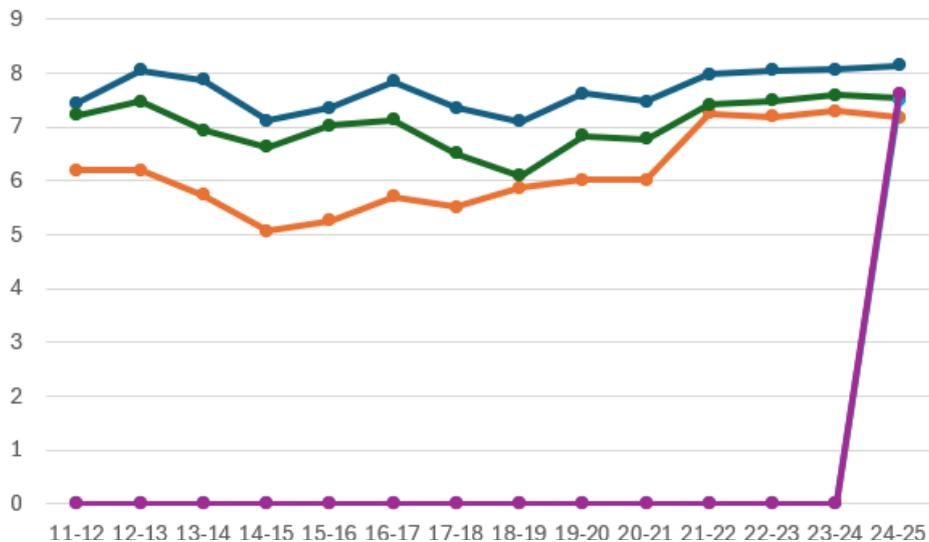
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,14	1,27
La Biblioteca como Espacio	7,18	2,18
Control de la Información	7,54	1,80
Grado Satisfacción global	7,51	1,49
Grado de Recomendación	7,62	1,66

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,45	8,05	7,88	7,12	7,36	7,85	7,36	7,1	7,62	7,48	7,98	8,05	8,07	8,14
La Biblioteca Como Espacio	6,2	6,2	5,74	5,07	5,26	5,71	5,51	5,87	6,02	6,02	7,25	7,19	7,30	7,18
Control de la Información	7,22	7,48	6,94	6,63	7,03	7,13	6,51	6,09	6,83	6,78	7,42	7,49	7,59	7,54
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,51
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,62

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados correspondientes al curso 2024-2025 confirman la consolidación de una tendencia positiva iniciada en años anteriores, con mejoras sostenidas en las tres dimensiones principales evaluadas, lo que refleja una evolución favorable en la percepción global del servicio bibliotecario por parte de los usuarios. En la dimensión *Valor Afectivo del Servicio*, se observa un ligero incremento respecto al curso anterior, alcanzando un valor de 8,14, el más alto de la serie histórica para este centro. Esta evolución indica que los usuarios no solo perciben una mejora en los servicios ofrecidos, sino que también desarrollan una relación más cercana y positiva con el personal de la biblioteca y el entorno en general. Esta conexión afectiva es fundamental para fomentar el uso continuado y activo del servicio. En cuanto a *La Biblioteca Como Espacio*, aunque el valor (7,18) presenta un descenso muy leve frente al año anterior (7,30), sigue estando por encima de los registros previos a 2021, lo que sugiere una valoración estable del entorno físico. La mejora significativa observada desde el curso 20-21 en esta dimensión, que tradicionalmente mostraba puntuaciones más bajas, evidencia una transformación positiva sostenida, probablemente vinculada a reformas, reestructuración del espacio, mejoras en accesibilidad o renovación del mobiliario. La dimensión *Control de la Información* mantiene una puntuación elevada (7,54), lo que indica una percepción positiva en cuanto a la calidad y organización de los recursos disponibles, así como en la facilidad de acceso a la información. Aunque el incremento es leve respecto al curso anterior (7,59), este resultado representa un nivel de satisfacción superior al registrado en los años anteriores al 21-22, y puede vincularse a la implementación de plataformas digitales, catálogos mejorados o actividades de formación en competencias informacionales. En conjunto, los resultados del curso 2024-2025 reflejan un servicio bibliotecario en clara consolidación, con mejoras consistentes en la calidad percibida y con una respuesta efectiva a las demandas de una comunidad universitaria en evolución.

El reto futuro radica en mantener esta línea de crecimiento, abordar los aspectos aún mejorables y continuar adaptándose a las necesidades cambiantes del entorno académico y tecnológico.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	62
De forma esporádica	61
Solo en época de exámenes	50
Una o dos veces al mes	37

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

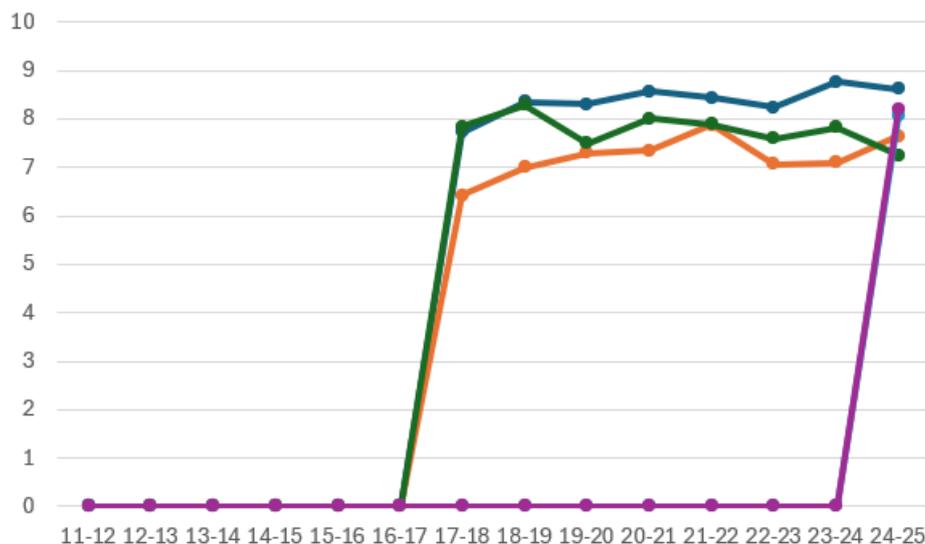
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,61	0,81
La Biblioteca como Espacio	7,65	1,57
Control de la Información	8,24	1,34
Grado Satisfacción global	8,06	0,83
Grado de Recomendación	8,19	0,88

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	7,72	8,35	8,3	8,57	8,43	8,24	8,76	8,61
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	6,42	7	7,29	7,35	7,87	7,06	7,10	7,65
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	7,85	8,29	7,49	8,00	7,89	7,59	7,83	7,24
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,06
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,19

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 consolidan la tendencia positiva observada en los últimos años, destacando el alto nivel de satisfacción general de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por la biblioteca. La estabilidad o mejora en la mayoría de las dimensiones evaluadas es un claro indicador del compromiso continuado con la excelencia y la adaptación a las necesidades de la comunidad universitaria. En la dimensión Valor Afectivo del Servicio, se mantiene una puntuación elevada (8,61), que, aunque ligeramente inferior a la del curso anterior (8,76), sigue siendo una de las más altas registradas en la serie histórica. Esta estabilidad evidencia una percepción sólida y positiva de los usuarios respecto al trato recibido, la atención personalizada y la calidad humana del servicio bibliotecario. La dimensión La Biblioteca Como Espacio presenta una mejora respecto al curso anterior, pasando de 7,10 a 7,65. Esta recuperación podría deberse a mejoras en la infraestructura, renovación de espacios, ampliación de zonas de estudio o adaptación del entorno físico a nuevas formas de uso académico y social. Este incremento es especialmente relevante, dado que esta dimensión había mostrado cierta inestabilidad en cursos previos. En Control de la Información, aunque se observa un descenso (de 7,83 a 7,24), la puntuación sigue siendo aceptable y dentro de un rango alto de satisfacción. Esta ligera bajada podría interpretarse como un indicio de áreas susceptibles de mejora, como la accesibilidad a ciertos recursos digitales, la actualización de bases de datos, o la necesidad de reforzar la formación en competencias informacionales. Aun así, el valor se mantiene por encima de los registros de hace varios años, lo que sugiere que los fundamentos del servicio siguen siendo sólidos. En conjunto, los datos del curso 2024-2025 confirman una situación favorable para el servicio bibliotecario, con altas valoraciones que reflejan tanto la consolidación de las buenas prácticas como una respuesta efectiva a las expectativas de los usuarios. Será importante,

en adelante, atender a los pequeños descensos puntuales para garantizar una mejora continua y sostenida.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	6
De forma esporádica	4
Solo en época de exámenes	0
Una o dos veces al mes	6

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

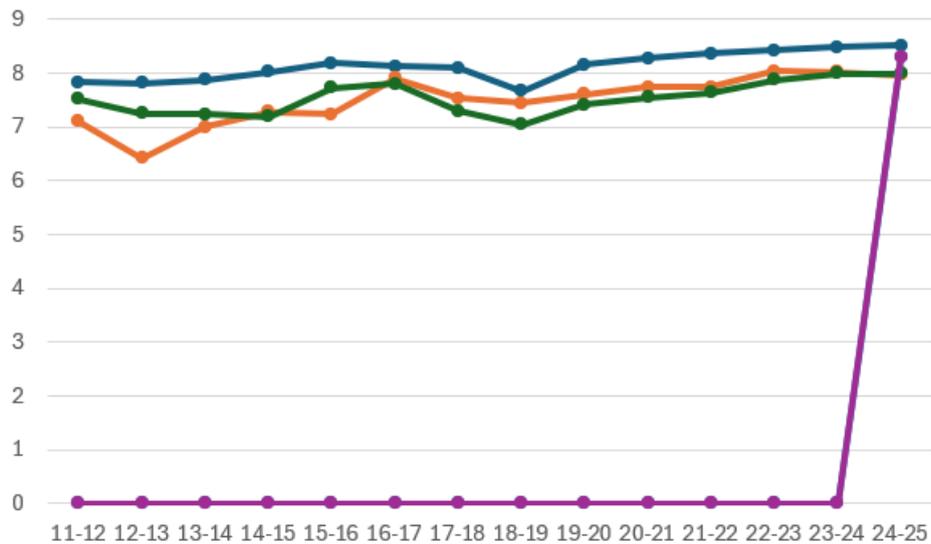
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,51	0,96
La Biblioteca como Espacio	7,97	1,54
Control de la Información	8,00	1,35
Grado Satisfacción global	8,29	0,83
Grado de Recomendación	8,30	0,97

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,83	7,81	7,87	8,03	8,19	8,13	8,09	7,66	8,15	8,27	8,37	8,43	8,49	8,51
La Biblioteca Como Espacio	7,1	6,42	7	7,28	7,23	7,91	7,53	7,45	7,6	7,74	7,74	8,04	8,02	7,97
Control de la Información	7,52	7,25	7,24	7,19	7,73	7,8	7,3	7,04	7,42	7,55	7,64	7,88	8,00	8,00
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,29
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,30

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 reflejan una evolución positiva y sostenida en la percepción de los usuarios respecto a los servicios bibliotecarios. La tendencia ascendente en la mayoría de las dimensiones reafirma el compromiso de la biblioteca con la mejora continua y la satisfacción de las necesidades de su comunidad. En la dimensión Valor Afectivo del Servicio, se observa una ligera pero constante mejora, alcanzando una puntuación de 8,51, la más alta en toda la serie histórica. Este resultado sugiere una consolidación de la experiencia emocional positiva del usuario con el servicio, posiblemente vinculada a una atención más cercana, empática y personalizada, así como a un ambiente institucional que fomenta la confianza y el sentido de pertenencia. En cuanto a La Biblioteca Como Espacio, la puntuación (7,97) mantiene la línea de los últimos años, con una leve disminución respecto al curso anterior (8,02). Aunque este pequeño descenso no es preocupante, podría señalar áreas de mejora relacionadas con el confort, la disponibilidad de espacios o la adaptación del entorno a nuevas necesidades académicas y tecnológicas. Sin embargo, el mantenimiento de una puntuación alta sugiere que, en general, el entorno físico sigue siendo percibido positivamente. Por su parte, Control de la Información conserva su puntuación respecto al curso anterior (8,00), lo que indica una consolidación del buen desempeño en el acceso, organización y disponibilidad de recursos informativos. Esta estabilidad sugiere que la biblioteca ha logrado mantener

un estándar elevado en un aspecto fundamental de su misión académica. En conclusión, los datos del curso 2024-2025 posicionan a la biblioteca como un servicio maduro, bien valorado y en constante evolución, con un equilibrio notable entre calidad técnica, entorno físico y experiencia emocional del usuario.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	0
Casi todos los días	26
De forma esporádica	38
Solo en época de exámenes	15
Una o dos veces al mes	40

5.20.-Análisis de la Biblioteca del Edificio Politécnico

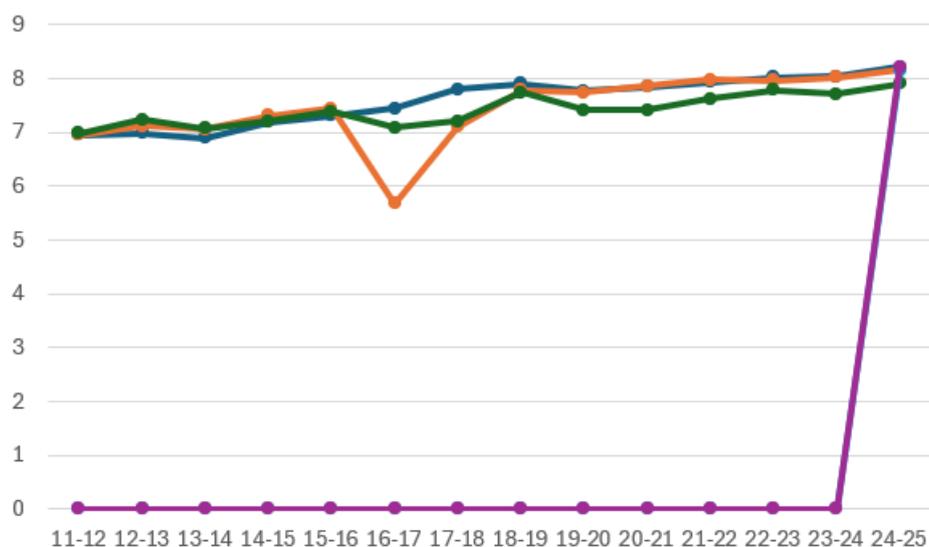
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,22	1,28
La Biblioteca como Espacio	8,17	1,38
Control de la Información	7,91	1,73
Grado Satisfacción global	8,05	1,05
Grado de Recomendación	8,22	1,12

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	6,95	6,99	6,89	7,19	7,31	7,44	7,8	7,91	7,77	7,85	7,94	8,02	8,04	8,22
La Biblioteca Como Espacio	6,96	7,12	7,06	7,31	7,44	5,68	7,1	7,79	7,74	7,86	7,98	7,96	8,03	8,17
Control de la Información	6,98	7,24	7,07	7,2	7,39	7,09	7,2	7,74	7,41	7,42	7,62	7,79	7,71	7,91
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,14
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,22

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 consolidan una tendencia positiva y sostenida en la valoración general de los servicios bibliotecarios por parte de los usuarios. Las tres dimensiones principales —Valor Afectivo del Servicio, La Biblioteca Como Espacio y Control de la Información— presentan mejoras respecto al curso anterior, lo que refleja un avance integral en la percepción de la calidad del servicio. En la dimensión Valor Afectivo del Servicio, se observa un aumento hasta alcanzar una puntuación de 8,22, el valor más alto en la serie histórica. Este progreso indica que los usuarios no solo valoran la eficiencia del servicio, sino que también experimentan una conexión emocional creciente con la biblioteca. Este resultado sugiere una consolidación de buenas prácticas en la atención al usuario, comunicación institucional y actividades que refuerzan el vínculo con la comunidad académica. La Biblioteca Como Espacio también muestra una evolución favorable, con una puntuación de 8,17, lo que indica que las acciones destinadas a mejorar el entorno físico continúan siendo bien recibidas. La creación de espacios cómodos, inclusivos y funcionales, junto con una adecuada planificación del uso del espacio, puede haber contribuido a este resultado. La dimensión Control de la

Información experimenta una recuperación respecto a cursos anteriores, alcanzando un 7,91. Este crecimiento sugiere que se han corregido o mitigado posibles deficiencias detectadas en cursos anteriores en relación con el acceso, organización y disponibilidad de los recursos informativos. La mejora puede ser atribuible a la actualización de las bases de datos, el refuerzo de la formación de usuarios en competencias informacionales o una mayor eficiencia en los servicios de apoyo a la investigación. En resumen, los datos de 2024-2025 reflejan una biblioteca en proceso de consolidación como servicio estratégico en el entorno universitario, combinando calidad técnica, mejora continua y una experiencia de usuario cada vez más satisfactoria.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	0
Casi todos los días	70
De forma esporádica	33
Solo en época de exámenes	25
Una o dos veces al mes	46

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

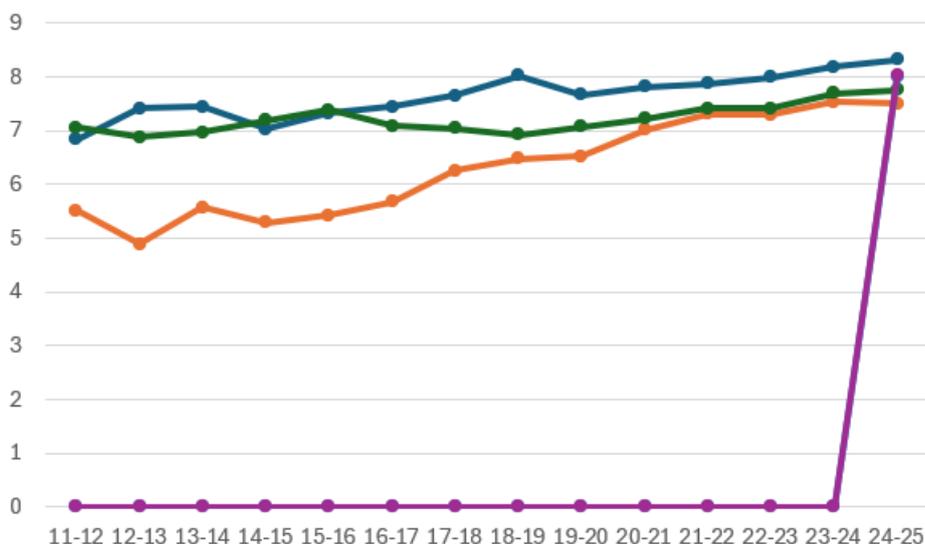
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,32	1,23
La Biblioteca como Espacio	7,51	1,89
Control de la Información	7,75	1,57
Grado Satisfacción global	7,99	0,95
Grado de Recomendación	8,03	1,25

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	6,83	7,41	7,45	7,03	7,33	7,44	7,65	8,03	7,66	7,82	7,87	7,99	8,19	8,32
La Biblioteca Como Espacio	5,51	4,89	5,58	5,29	5,42	5,68	6,26	6,48	6,53	7,02	7,31	7,29	7,54	7,51
Control de la Información	7,06	6,88	6,97	7,19	7,38	7,09	7,05	6,92	7,07	7,22	7,41	7,41	7,70	7,75
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,99
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,03

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los datos correspondientes al curso 2024-2025 reflejan una continuidad positiva en la evolución de los servicios bibliotecarios. Se observa una mejora sostenida en las tres dimensiones evaluadas, lo que refuerza la idea de un proceso constante de adaptación y mejora por parte de la biblioteca. El Valor Afectivo del Servicio alcanza una puntuación de 8,32, marcando el valor más alto de toda la serie histórica. Este incremento indica una consolidación del vínculo emocional de los usuarios con el servicio, posiblemente asociado a una atención más personalizada, una comunicación más efectiva o una mayor implicación del personal en la experiencia de los usuarios. En cuanto a La Biblioteca Como Espacio, la puntuación se mantiene estable en 7,51, muy próxima al máximo registrado. Esta estabilidad en niveles elevados sugiere que las mejoras estructurales, organizativas o funcionales implementadas en los últimos años siguen siendo valoradas positivamente. A pesar de que no hay un crecimiento significativo este año, el mantenimiento de la percepción positiva indica un entorno físico adecuado y cómodo para los usuarios. La dimensión Control de la Información continúa su trayectoria ascendente, alcanzando un 7,75. Este dato apunta a una mejora en la disponibilidad, organización y accesibilidad de los recursos informativos. Factores como la actualización tecnológica, la mejora en la usabilidad de los sistemas de búsqueda o una mayor eficacia en los servicios de apoyo a la investigación pueden haber contribuido a este resultado. En conjunto, los resultados de 2024-2025 confirman la tendencia ascendente de la calidad del servicio bibliotecario, sustentada en el compromiso con la mejora continua y en una gestión centrada en las necesidades reales de la comunidad universitaria.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	25
De forma esporádica	49
Solo en época de exámenes	37
Una o dos veces al mes	44

5.22.-Análisis de la Biblioteca del Hospital Real

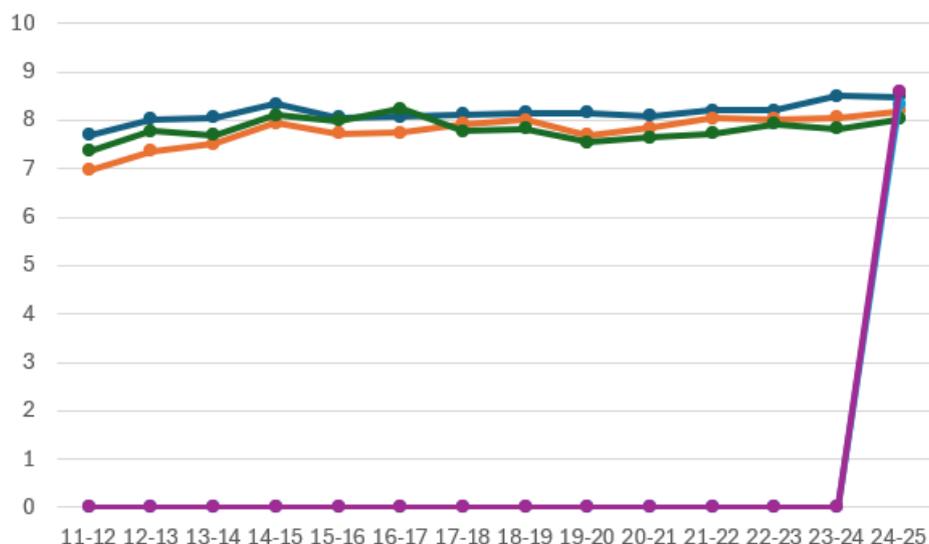
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,49	1,00
La Biblioteca como Espacio	8,19	1,34
Control de la Información	8,02	1,68
Grado Satisfacción global	8,33	0,80
Grado de Recomendación	8,60	0,67

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	7,7	8,02	8,06	8,33	8,05	8,08	8,13	8,15	8,15	8,09	8,20	8,21	8,50	8,49
La Biblioteca Como Espacio	6,97	7,37	7,51	7,94	7,73	7,75	7,93	8	7,7	7,85	8,04	8,02	8,05	8,19
Control de la Información	7,37	7,77	7,7	8,1	7,99	8,24	7,78	7,83	7,54	7,65	7,73	7,93	7,83	8,02
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,33
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,60

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 reflejan una consolidación del alto nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios bibliotecarios, manteniéndose e incluso mejorando ligeramente las valoraciones en todas las dimensiones evaluadas. El Valor Afectivo del Servicio alcanza una puntuación de 8,49, una de las más elevadas de toda la serie histórica, lo que confirma la fuerte conexión emocional que los usuarios mantienen con el servicio ofrecido por la biblioteca. Este valor sugiere una atención al usuario muy cuidada, así como un entorno que fomenta la confianza, el reconocimiento y la fidelización. En La Biblioteca Como Espacio, el valor obtenido (8,19) también representa una mejora respecto al año anterior y consolida una tendencia sostenida de valoración positiva. Este dato pone de manifiesto que el entorno físico de la biblioteca continúa siendo percibido como adecuado, confortable y funcional, fruto probablemente de un diseño bien planificado y de intervenciones constantes de mejora del espacio. Por su parte, Control de la Información registra un incremento hasta alcanzar un 8,02, recuperándose de la ligera disminución observada el año anterior. Este dato es especialmente relevante,

ya que indica un fortalecimiento en la organización, accesibilidad y disponibilidad de los recursos informativos, así como una posible mejora en los servicios de apoyo a la búsqueda y gestión de la información, fundamentales en el contexto académico. En conjunto, estos resultados confirman una experiencia bibliotecaria de calidad, caracterizada por la estabilidad, la mejora continua y un fuerte compromiso con la satisfacción del usuario. La evolución positiva en todas las dimensiones evidencia una gestión eficaz y una clara orientación hacia las necesidades de la comunidad universitaria.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	2
Casi todos los días	43
De forma esporádica	76
Solo en época de exámenes	29
Una o dos veces al mes	41

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

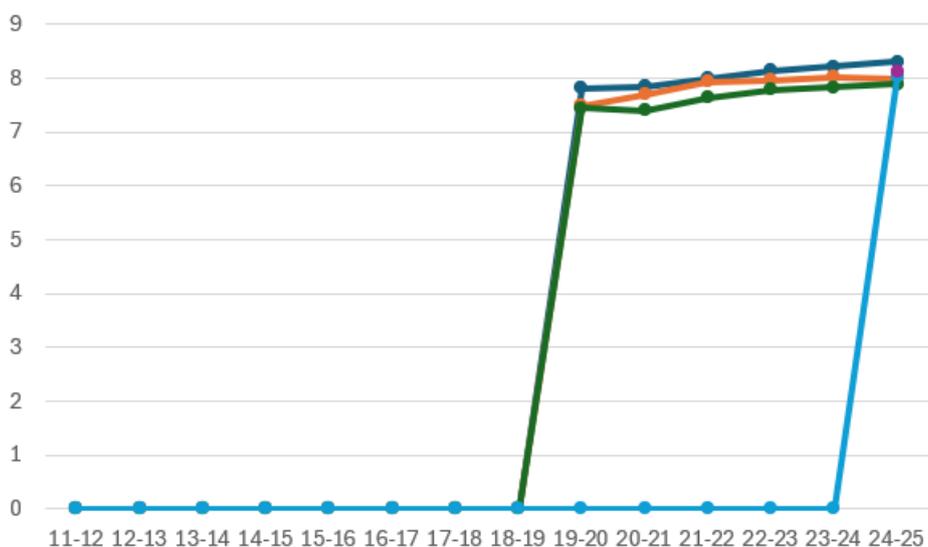
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,31	1,18
La Biblioteca como Espacio	8,00	1,51
Control de la Información	7,89	1,63
Grado Satisfacción global	8,03	1,03
Grado de Recomendación	8,11	1,16

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,82	7,85	8,00	8,14	8,21	8,31
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,49	7,69	7,93	7,96	8,02	8,00
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,44	7,40	7,63	7,78	7,83	7,89
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,03
Grado de Recomen														8,11

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados correspondientes al curso 2024-2025 continúan evidenciando una evolución positiva y sostenida en la percepción de los usuarios sobre los servicios bibliotecarios. Las puntuaciones obtenidas en las tres dimensiones principales —*Valor Afectivo del Servicio*, *La Biblioteca Como Espacio* y *Control de la Información*— muestran incrementos respecto al curso anterior, consolidando una tendencia ascendente en la calidad percibida. El *Valor Afectivo del Servicio* alcanza un 8,31, lo que representa una mejora continua en la relación emocional entre los usuarios y la biblioteca. Este dato sugiere que las estrategias de atención personalizada, acompañamiento académico o iniciativas de fidelización están teniendo un impacto muy positivo en la experiencia del usuario. En cuanto a *La Biblioteca Como Espacio*, aunque se observa una ligera estabilización con respecto al año anterior (8,00 frente a 8,02), esta puntuación sigue reflejando un alto grado de satisfacción con el entorno físico. La consolidación de este valor sugiere que el espacio mantiene su funcionalidad, confort y adecuación a las necesidades de los usuarios. Por su parte, *Control de la Información* continúa con su tendencia ascendente, alcanzando un 7,89. Esta mejora apunta a una optimización en los servicios de acceso, búsqueda y gestión de la información, clave para el desempeño académico e investigativo de los usuarios. En resumen, los datos del curso 2024-2025 evidencian una biblioteca en constante mejora, capaz de mantener altos niveles de calidad y satisfacción, y de responder de forma eficaz a las necesidades cambiantes de su comunidad académica.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	41
Casi todos los días	1593
De forma esporádica	1214
Solo en época de exámenes	817
Una o dos veces al mes	1174

5.24.-Análisis de los Estudiantes de segundo ciclo

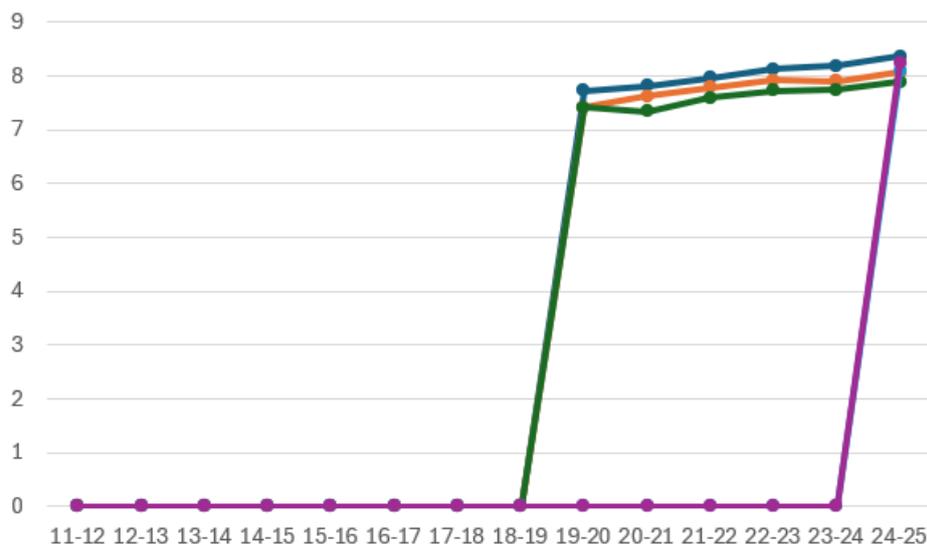
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,37	1,13
La Biblioteca como Espacio	8,06	1,43
Control de la Información	7,89	1,62
Grado Satisfacción global	8,10	1,00
Grado de Recomendación	8,24	1,06

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,72	7,82	7,96	8,13	8,19	8,37
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,41	7,62	7,79	7,92	7,91	8,06
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,41	7,34	7,59	7,72	7,74	7,89
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,10
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,24

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los datos correspondientes al curso 2024-2025 muestran una evolución favorable en todas las dimensiones evaluadas, consolidando la percepción positiva que los usuarios tienen del servicio bibliotecario. El Valor Afectivo del Servicio experimenta un aumento significativo, alcanzando una puntuación de 8,37. Este resultado evidencia un fortalecimiento en la relación emocional de los usuarios con la biblioteca, probablemente como resultado de iniciativas centradas en la personalización de la atención, la promoción de actividades culturales o formativas, y una mayor implicación del personal en la experiencia del usuario. La Biblioteca Como Espacio también muestra una mejora, subiendo de 7,91 a 8,06. Este incremento puede estar relacionado con acciones concretas de mejora del entorno físico, como reformas, ampliaciones, renovación de mobiliario, o una reorganización de los espacios que haya favorecido un ambiente más funcional, confortable y acogedor. En cuanto al Control de la Información, la puntuación se eleva hasta 7,89, lo cual indica una percepción más favorable respecto a la facilidad de acceso y manejo de los recursos informativos. Este progreso podría estar vinculado a mejoras en las plataformas digitales, una mayor oferta de recursos electrónicos o el fortalecimiento de los servicios de apoyo a la búsqueda de información. En conjunto, los resultados del curso 2024-2025 reflejan un servicio bibliotecario en consolidación, que sigue avanzando

tanto en calidad objetiva como en la percepción subjetiva de sus usuarios, afianzando así su papel como recurso esencial en el entorno académico.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	7
Casi todos los días	234
De forma esporádica	231
Solo en época de exámenes	114
Una o dos veces al mes	226

5.25.-Análisis de los Estudiantes de tercer ciclo

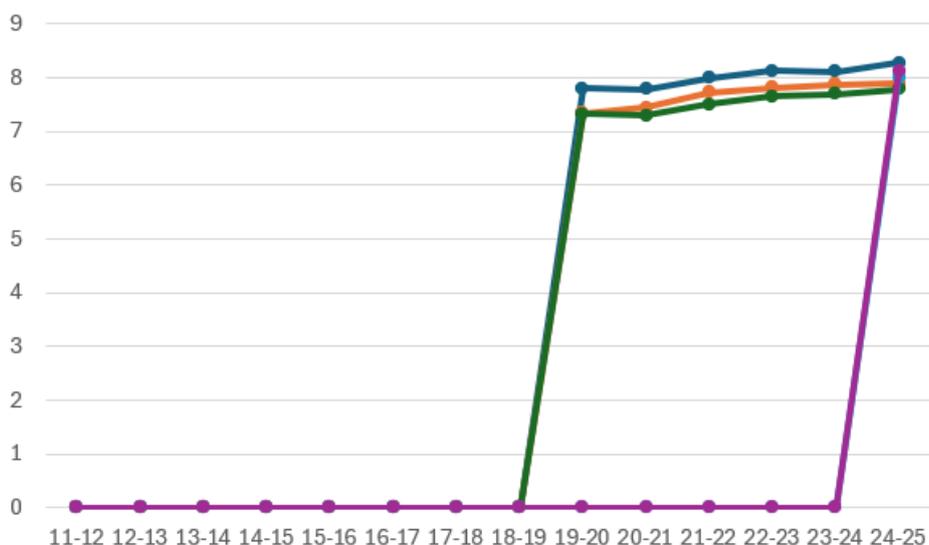
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,28	1,28
La Biblioteca como Espacio	7,89	1,62
Control de la Información	7,78	1,68
Grado Satisfacción global	8,01	1,12
Grado de Recomendación	8,12	1,16

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,8	7,79	8,00	8,12	8,11	8,28
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,34	7,44	7,73	7,82	7,87	7,89
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,32	7,29	7,50	7,65	7,69	7,78
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,01
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,12

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 continúan consolidando la tendencia positiva observada en años anteriores, con incrementos en todas las dimensiones evaluadas, lo cual refleja un servicio bibliotecario en constante mejora. En primer lugar, el Valor Afectivo del Servicio sube de 8,11 a 8,28, lo que representa una recuperación respecto al ligero descenso del curso anterior. Esta mejora sugiere un refuerzo en la relación emocional de los usuarios con la biblioteca, probablemente impulsado por estrategias centradas en la atención personalizada, la mejora del trato recibido o el desarrollo de actividades que fortalecen el sentido de pertenencia y valoración del servicio. La Biblioteca Como Espacio mantiene su crecimiento, alcanzando una puntuación de 7,89. Aunque el incremento sea más moderado que en cursos anteriores, sigue indicando una percepción positiva del entorno físico de la biblioteca. Esto puede deberse a acciones continuadas de mantenimiento, redistribución de espacios, incorporación de nuevas zonas funcionales o mejoras en la accesibilidad y el confort. En cuanto al Control de la Información, se observa un aumento hasta 7,78, consolidando una línea ascendente en esta dimensión. Esto puede interpretarse como el resultado de mejoras sostenidas en los

sistemas de búsqueda y acceso a recursos, así como en la orientación al usuario en cuanto al uso de las plataformas digitales y servicios de referencia. En resumen, los datos del curso 2024-2025 reflejan una biblioteca comprometida con la mejora continua, capaz de responder a las necesidades tanto funcionales como emocionales de su comunidad, y que sigue avanzando hacia la excelencia en su servicio.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	20
Casi todos los días	233
De forma esporádica	275
Solo en época de exámenes	119
Una o dos veces al mes	275

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

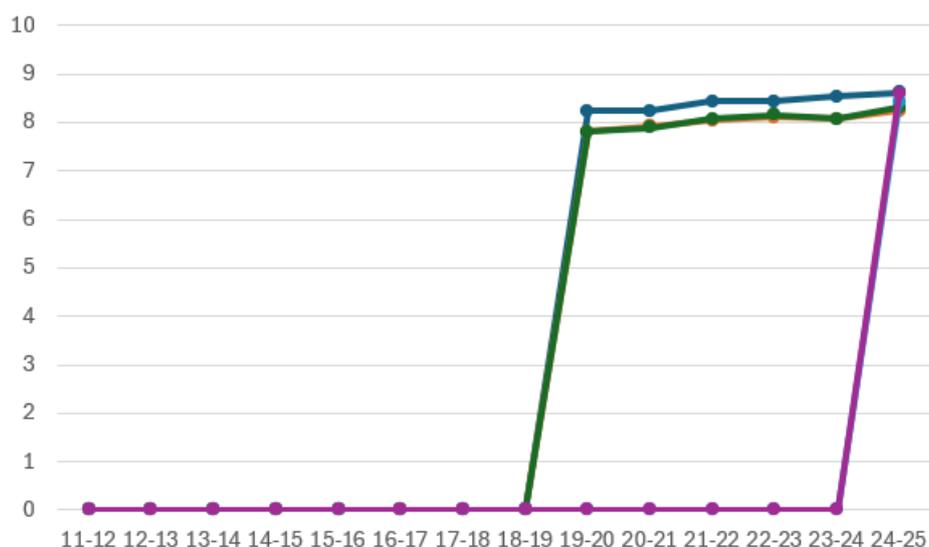
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,61	0,83
La Biblioteca como Espacio	8,24	1,29
Control de la Información	8,30	1,32
Grado Satisfacción global	8,42	0,89
Grado de Recomendación	8,58	0,81

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	8,24	8,24	8,43	8,43	8,53	8,61
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,81	7,92	8,04	8,11	8,07	8,24
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,81	7,89	8,08	8,16	8,08	8,30
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,42
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,58

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 confirman una tendencia ascendente en todas las dimensiones evaluadas, lo que evidencia una evolución positiva y sostenida en la calidad del servicio bibliotecario. En particular, el Valor Afectivo del Servicio continúa mejorando, alcanzando una puntuación de 8,61. Este incremento refleja una consolidación del vínculo emocional entre los usuarios y la biblioteca, posiblemente gracias a una atención más cercana, una comunicación más empática o la oferta de servicios que priorizan la experiencia del usuario y su satisfacción global. Por su parte, La Biblioteca Como Espacio también muestra una mejora, subiendo de 8,07 a 8,24. Este dato sugiere avances en la calidad del entorno físico, que puede deberse a acciones de renovación de instalaciones, mejora en la distribución de espacios, incorporación de nuevas zonas de trabajo o descanso, o una mayor adaptación a las necesidades de los usuarios en cuanto a funcionalidad, comodidad y accesibilidad. La dimensión Control de la Información experimenta un crecimiento significativo hasta situarse en 8,30, consolidando el progreso observado en cursos anteriores. Esta mejora puede atribuirse a la optimización de los sistemas de información, el fortalecimiento de las colecciones digitales y físicas, o una mayor eficacia en los servicios de ayuda a la búsqueda y recuperación de información. En conjunto, los resultados de este curso reflejan una biblioteca dinámica y comprometida con la mejora continua, que responde con eficacia a

las necesidades cambiantes de su comunidad universitaria y que sigue avanzando hacia un modelo de servicio integral, accesible y centrado en la persona usuaria.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	2
Casi todos los días	35
De forma esporádica	201
Solo en época de exámenes	19
Una o dos veces al mes	76

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

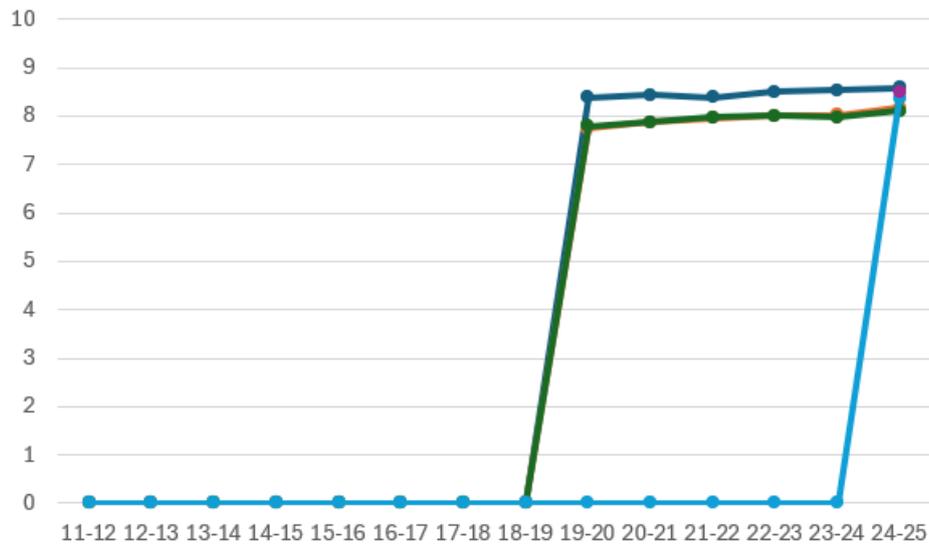
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,58	1,04
La Biblioteca como Espacio	8,17	1,45
Control de la Información	8,11	1,34
Grado Satisfacción global	8,37	0,90
Grado de Recomendación	8,50	0,92

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	8,38	8,43	8,39	8,51	8,54	8,58
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,75	7,88	7,95	8,01	8,02	8,17
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,79	7,88	7,97	8,00	7,97	8,11
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,37
Grado de Recomen														8,50

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados correspondientes al curso 2024-2025 reflejan una evolución positiva en todas las dimensiones evaluadas, consolidando la tendencia de mejora continua observada en los últimos años. El Valor Afectivo del Servicio alcanza una puntuación de 8,58, confirmando la fortaleza de la relación entre la biblioteca y sus usuarios. Este avance, aunque moderado, es significativo y puede estar relacionado con una atención cada vez más personalizada, una mayor empatía en la interacción con los usuarios y la consolidación de actividades que refuerzan el sentido de pertenencia y valoración de la biblioteca como un espacio cercano y de confianza. La Biblioteca Como Espacio también registra un incremento hasta llegar a 8,17, lo que apunta a mejoras en el entorno físico de la biblioteca. Estas pueden incluir actualizaciones en la infraestructura, reorganización del mobiliario, mejora en la accesibilidad, o una mejor adecuación de los espacios a las distintas necesidades de estudio, trabajo colaborativo o descanso. Todo ello contribuye a que los usuarios perciban la biblioteca como un lugar más funcional, acogedor y adaptado

a sus expectativas. Por su parte, la dimensión Control de la Información se sitúa en 8,11, lo que supone una recuperación respecto a la ligera caída del curso anterior. Este repunte sugiere una mejora en los sistemas de búsqueda y recuperación de información, mayor disponibilidad de recursos, o una mejor capacitación del personal para resolver consultas informativas. Esta mejora es especialmente relevante en el contexto académico, donde el acceso ágil y eficaz a la información es un pilar fundamental del éxito en la investigación y el aprendizaje. En conjunto, los resultados de este estudio ponen de manifiesto el compromiso de la biblioteca con la mejora continua, la calidad del servicio y la experiencia del usuario, consolidando su papel como un recurso esencial dentro del ecosistema universitario.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	190
De forma esporádica	284
Solo en época de exámenes	7
Una o dos veces al mes	378

5.28.-Análisis del Personal de la Biblioteca

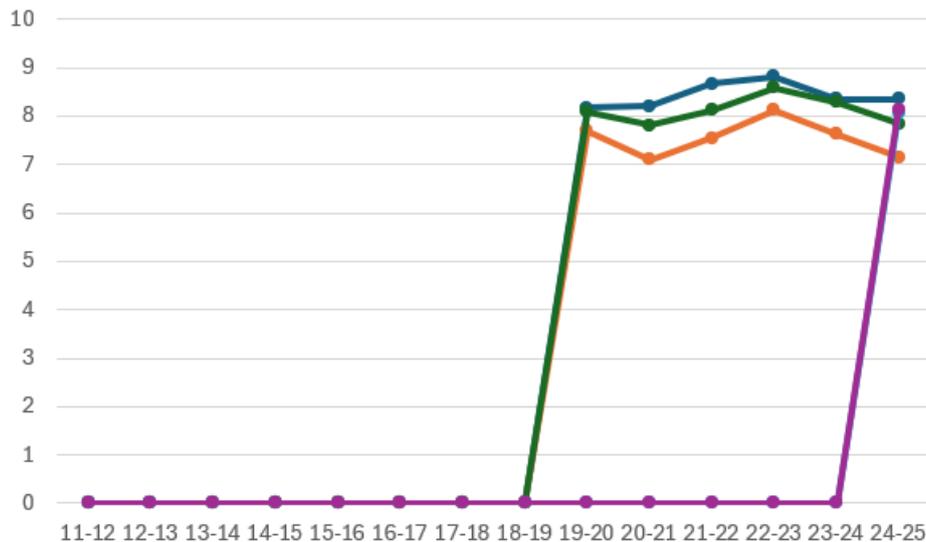
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,36	0,95
La Biblioteca como Espacio	7,15	1,77
Control de la Información	7,85	1,17
Grado Satisfacción global	8,05	0,90
Grado de Recomendación	8,14	0,99

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	8,17	8,21	8,66	8,82	8,36	8,36
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,69	7,10	7,55	8,12	7,63	7,15
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	8,09	7,81	8,12	8,58	8,28	7,85
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,05
Grado de Recomen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,14

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 muestran una estabilización en algunos indicadores y un retroceso en otros, lo cual invita a una reflexión estratégica sobre la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca. En el Valor Afectivo del Servicio, se observa una puntuación de 8,36, idéntica a la del curso anterior. Aunque se mantiene por encima de los valores registrados antes del periodo 2021-2022, esta estabilización puede interpretarse como una señal de estancamiento tras el notable crecimiento previo. Este hecho podría sugerir la necesidad de introducir nuevas iniciativas que refuercen el vínculo emocional entre la biblioteca y sus usuarios, manteniendo así el nivel de satisfacción alcanzado y evitando una posible caída en cursos venideros. La dimensión La Biblioteca Como Espacio presenta un descenso significativo hasta los 7,15, la puntuación más baja desde el curso 2020-2021. Este deterioro podría estar relacionado con factores como la masificación del espacio, carencias en el mantenimiento de infraestructuras, falta de renovación del mobiliario o una percepción de menor confort. Resulta fundamental investigar en detalle las causas de esta disminución, ya que el entorno físico desempeña un papel clave en la experiencia general del usuario. Por otro lado, Control de la Información también experimenta una caída, pasando de 8,28 a 7,85. Aunque la puntuación sigue siendo aceptable, este retroceso indica posibles dificultades en el acceso a los recursos informativos o en la eficiencia de los servicios de búsqueda y consulta. Podría deberse a una menor disponibilidad de materiales, dificultades técnicas en las plataformas digitales, o falta de formación de los usuarios en el uso de herramientas informativas. Sería conveniente reforzar estos aspectos mediante acciones formativas, actualización tecnológica o mejoras en la atención especializada. En conjunto, los resultados del presente curso muestran señales claras de desgaste en algunas dimensiones clave del servicio bibliotecario. Es crucial que el equipo de gestión de la biblioteca

identifique las causas subyacentes y adopte medidas correctivas orientadas a recuperar la satisfacción del usuario y reforzar el papel de la biblioteca como espacio de apoyo fundamental en el entorno académico.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	19
De forma esporádica	1
Solo en época de exámenes	0
Una o dos veces al mes	1

5.29.-Análisis de los Usuarios Externos

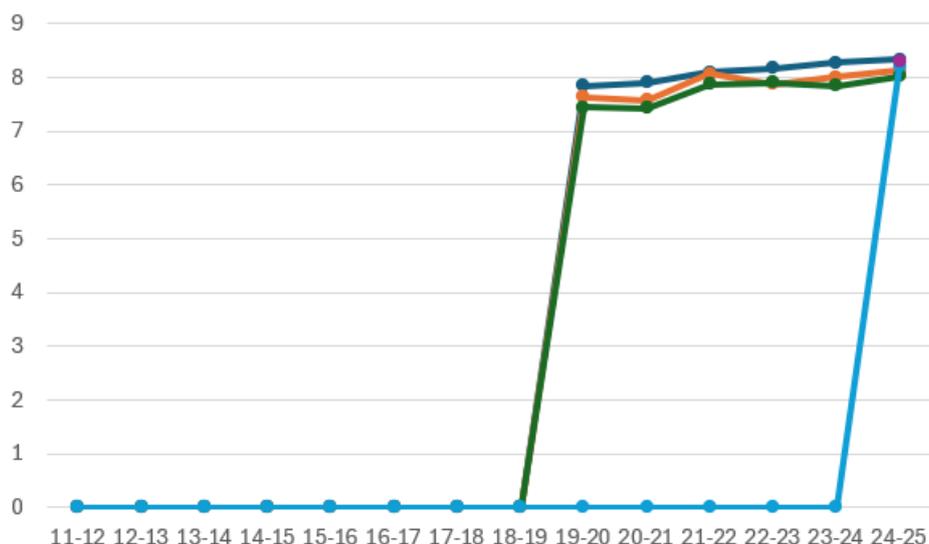
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,34	1,05
La Biblioteca como Espacio	8,13	1,38
Control de la Información	8,03	1,51
Grado Satisfacción global	8,14	0,98
Grado de Recomendación	8,31	0,99

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,84	7,91	8,10	8,17	8,27	8,34
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	7,64	7,58	8,06	7,88	8,01	8,13
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	7,44	7,43	7,87	7,91	7,84	8,03
Grado Satisfacción global	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,22
Grado de Recomen														8,31

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



Comentario realizado en el estudio de 2023-2024:

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

Comentario realizado en el estudio de 2024-2025:

Los resultados del curso 2024-2025 muestran una evolución positiva y sostenida en las tres dimensiones principales evaluadas, lo que sugiere que la biblioteca ha mantenido una línea de mejora continua en la percepción que los usuarios tienen de sus servicios. El Valor Afectivo del Servicio ha experimentado una nueva subida, alcanzando los 8,34. Esta tendencia ascendente a lo largo de los últimos años refuerza la idea de que la biblioteca sigue fortaleciendo sus vínculos emocionales con la comunidad universitaria. Este progreso podría deberse a una atención más personalizada, iniciativas que fomentan la participación activa de los usuarios o actividades que promueven el sentimiento de pertenencia. Consolidar esta dimensión es clave para asegurar una experiencia más satisfactoria y una relación duradera entre los usuarios y la biblioteca. En cuanto a La Biblioteca Como Espacio, se observa una mejora hasta los 8,13, la puntuación más alta registrada en esta categoría. Este avance refleja los esfuerzos realizados en la adecuación del entorno físico, ya sea a través de mejoras en infraestructura, mayor comodidad, condiciones ambientales óptimas o diseño de espacios adaptados a las necesidades actuales (zonas de estudio colaborativo, espacios silenciosos, etc.). La experiencia del usuario se ve directamente influida por la calidad del espacio, por lo que esta mejora es especialmente significativa. La dimensión Control de la Información también muestra una evolución positiva, alcanzando los 8,03. Esta mejora sugiere una gestión más eficaz de los recursos de información y una mayor accesibilidad a los mismos. Posiblemente, este resultado esté vinculado a la actualización de bases de datos,

ampliación de colecciones, mejora en los servicios de búsqueda o incremento en la formación informacional de los usuarios. Garantizar un acceso rápido y fiable a los recursos de información es fundamental para el éxito académico y la satisfacción del usuario. En resumen, los datos del curso 2024-2025 reflejan una biblioteca en proceso de consolidación de sus fortalezas, con mejoras constantes en sus principales dimensiones. Estos avances indican una gestión orientada a la calidad, la innovación y la cercanía con el usuario, lo cual debe ser valorado positivamente y mantenido con estrategias sostenidas de mejora continua..

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	48
De forma esporádica	59
Solo en época de exámenes	13
Una o dos veces al mes	37

6.-Resultados de cada ítem

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

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.42
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.21
AF3	El personal es siempre amable.	8.29
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.40
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.45
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.40
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.29
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.25
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.46
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.10
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.10
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.93
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.22
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.75
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.94
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.96
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.01
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.90
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.57

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.82
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.89
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.02
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.18
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.09
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.19

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.41
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.15
AF3	El personal es siempre amable.	8.35
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.41
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.47
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.47
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.26
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.33
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.51
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.00
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.92
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.64
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.01

ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.24
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.93
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.82
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.93
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.91
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.27
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.81
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.77
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.06
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.00
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	7.92
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.05

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.42
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.23
AF3	El personal es siempre amable.	8.48
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.42
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.42
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.52
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.41
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.21

AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.49
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.27
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.32
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.38
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.48
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.72
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.83
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.95
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.04
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.85
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.82
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.75
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.81
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.94
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.36
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.11
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.35

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.45
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.36

AF3	El personal es siempre amable.	8.29
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.47
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.57
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.44
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.36
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.34
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.48
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.88
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.21
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.83
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.19
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.67
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.96
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.10
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.97
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.76
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.06
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.65
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.78
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.06
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.35
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.13

Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.27
-----	---	------

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.54
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.32
AF3	El personal es siempre amable.	8.41
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.48
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.48
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.50
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.32
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.38
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.54
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.06
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.04
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.76
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.20
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.23
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.09
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.03
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.09
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.05
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.56

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.97
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.01
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.16
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.26
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.11
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.17

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.63
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.53
AF3	El personal es siempre amable.	8.66
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.68
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.56
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.76
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.60
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.68
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.74
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.36
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.21

ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.33
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.34
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.55
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.09
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.18
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.18
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.24
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.74
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	8.08
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.22
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.06
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.32
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.39
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.44

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.56
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.41
AF3	El personal es siempre amable.	8.46
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.53
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.54

AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.52
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.41
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.35
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.56
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.38
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.21
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.34
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.45
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.62
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.97
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.13
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.26
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.08
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.83
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	8.00
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.10
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.18
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.37
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.36
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.45

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.37
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7.98
AF3	El personal es siempre amable.	8.28
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.34
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.34
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.36
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.15
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.08
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.36
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.80
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.79
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.52
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.96
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.99
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.63
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.67
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.89
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.62
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.17
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.54
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.64

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.71
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.90
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	7.94
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	7.93

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.41
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.29
AF3	El personal es siempre amable.	8.42
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.42
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.45
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.52
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.25
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.18
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.45
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.72
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.94
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.54
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.84
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.84
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.80
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.86

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.78
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.58
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.13
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.57
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.63
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.84
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.06
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	7.94
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.01

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.05
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7.92
AF3	El personal es siempre amable.	7.69
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.00
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.23
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	7.91
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7.96
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7.89
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.10
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.23

ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.11
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.10
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.32
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.27
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.61
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.64
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.87
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.59
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.72
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.56
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.59
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.77
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.03
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	7.94
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.14

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.43
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.18
AF3	El personal es siempre amable.	8.36
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.47
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.49
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.46
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.32
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.34
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.55
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.86
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.03
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.80
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.06
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.67
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.92
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.08
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.08
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.96
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.42
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.78
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.89

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.06
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.17
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.00
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.00

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.59
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.39
AF3	El personal es siempre amable.	8.50
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.56
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.56
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.56
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.46
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.35
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.60
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.27
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.29
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.06
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.41
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.80
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.95
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.02

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.94
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.70
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.59
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.81
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.90
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.97
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.25
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.21
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.36

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.10
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7.97
AF3	El personal es siempre amable.	7.98
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.23
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.43
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.25
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.19
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.07
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.32
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.05

ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.09
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.75
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.12
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.03
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.98
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.90
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.90
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.87
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.44
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.58
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.75
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.77
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.06
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	7.95
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	7.99

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.36
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.19
AF3	El personal es siempre amable.	7.87
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.27
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.48

AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	7.98
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.32
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.19
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.54
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.79
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.09
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.57
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.99
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.67
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.23
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.14
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.98
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.15
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.45
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.92
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.99
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.07
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.17
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	7.97
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.03

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.37
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.06
AF3	El personal es siempre amable.	8.15
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.33
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.51
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.27
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.23
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.18
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.44
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.44
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.19
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.29
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.47
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.17
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.16
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.11
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.32
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.22
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	8.19
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	8.17
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.18

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.30
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.42
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.24
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.39

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.40
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.28
AF3	El personal es siempre amable.	8.44
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.34
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.41
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.58
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.31
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.40
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.49
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.12
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.24
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.98
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.25
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.87
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.05
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.03
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.71

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.89
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.79
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.94
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.06
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.11
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.14
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.17
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.21

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.11
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7.87
AF3	El personal es siempre amable.	8.20
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.24
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.18
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.32
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.07
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.05
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.20
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.18
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.41

ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.27
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.41
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.63
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.63
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.82
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.52
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.61
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.16
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.29
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.56
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.55
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.69
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	7.51
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	7.62

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.63
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.56
AF3	El personal es siempre amable.	8.50
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.56
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.73

AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.56
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.69
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.50
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.75
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.81
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.06
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.69
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.13
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.56
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.75
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.50
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.31
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.69
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.38
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	8.19
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.19
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.94
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.25
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.06
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.19

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.57
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.50
AF3	El personal es siempre amable.	8.51
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.61
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.53
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.57
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.40
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.38
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.50
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.13
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.30
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.13
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.34
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.95
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.23
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.01
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.17
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.99
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.07
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.97
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.12

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.14
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.29
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.29
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.30

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.26
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.28
AF3	El personal es siempre amable.	8.06
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.32
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.32
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.25
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.16
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7.97
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.36
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.29
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.12
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.99
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.38
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.06
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.78
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.76
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.94

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.76
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.65
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.92
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.85
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.36
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.14
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.05
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.22

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.45
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.15
AF3	El personal es siempre amable.	8.36
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.32
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.25
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.42
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.20
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.25
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.47
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.67

ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.78
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.44
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.90
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.78
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.72
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.76
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.80
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.90
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.38
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.60
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.66
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.89
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.00
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	7.99
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.03

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.59
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.33
AF3	El personal es siempre amable.	8.44
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.52
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.58

AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.55
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.38
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.49
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.54
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.57
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.64
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.54
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.62
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.57
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.18
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.97
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.03
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.90
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.60
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.97
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.10
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.23
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.21
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.33
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.60

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.36
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.12
AF3	El personal es siempre amable.	8.25
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.37
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.43
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.37
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.24
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.19
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.43
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.07
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.07
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.91
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.24
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.70
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.85
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.88
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.04
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.89
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.49
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.78
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.86

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.06
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.14
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.03
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.11

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.46
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.29
AF3	El personal es siempre amable.	8.26
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.41
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.47
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.40
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.27
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.29
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.50
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.12
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.15
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.96
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.24
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.84
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.87
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.89
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.97

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.85
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.60
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.78
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.88
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.96
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.19
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.10
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.24

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.40
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.09
AF3	El personal es siempre amable.	8.24
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.31
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.43
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.33
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.20
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.12
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.43
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.96
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.00

ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.80
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.11
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.56
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.84
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.94
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.90
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.74
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.42
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.66
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.74
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.74
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.06
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.01
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.12

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.61
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.67
AF3	El personal es siempre amable.	8.55
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.59
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.60
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.64

AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.56
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.61
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.63
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.39
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.29
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.14
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.33
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.06
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.35
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.33
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.36
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.28
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.95
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	8.15
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.21
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.49
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.55
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.42
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.58

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.65
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.58
AF3	El personal es siempre amable.	8.51
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.57
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.56
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.57
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.52
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.58
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.65
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.29
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.23
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.09
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.20
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.04
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.45
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.32
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.88
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.94
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.92
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	8.06
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.15

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.90
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.39
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.37
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.50

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.45
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.45
AF3	El personal es siempre amable.	8.32
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.45
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.41
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.52
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.19
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.33
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.14
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.52
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.65
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.24
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.67
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	5.67
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.95
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.05
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.90

CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.00
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.00
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.90
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.86
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.05
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.95
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.05
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.14

6.29.- Resultados de cada ítem de los Usuarios Externos

AF1	El personal le inspira confianza.	8.45
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.21
AF3	El personal es siempre amable.	8.38
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.39
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.36
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.39
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.32
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.21
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.39
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.25
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.15

ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.06
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.15
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8.03
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.01
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.94
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.99
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.99
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.87
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	8.06
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.01
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.16
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.21
Op1	El grado de satisfacción global con la Biblioteca Universitaria	8.14
Op2	El grado con el que recomendarías la Biblioteca a una persona	8.30

7.-Conclusiones

En el informe correspondiente al curso 24-25 se presentan los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada durante el primer semestre, que evalúa la percepción de los usuarios sobre las distintas bibliotecas pertenecientes a la Universidad de Granada. Esta encuesta no solo abarca la evaluación a nivel de biblioteca, sino que también realiza un análisis en función de los diferentes perfiles de usuarios que conforman la comunidad universitaria.

Los resultados de este año consolidan la tendencia positiva observada en años anteriores, alcanzando nuevamente máximos históricos en las tres dimensiones evaluadas: Valor Afectivo del Servicio, La Biblioteca como Espacio y Control de la Información. Este avance refleja que el trabajo realizado por los responsables de las bibliotecas no solo se mantiene, sino que sigue perfeccionándose cada año, lo cual permite evitar estancamientos o retrocesos en los resultados obtenidos.

Es importante destacar que las valoraciones se realizan en una escala del 1 al 9. En este contexto, el Valor Afectivo del Servicio alcanza una media de 8,35 puntos, mientras que La Biblioteca como Espacio y el Control de la Información presentan medias de 8,02 y 7,92 respectivamente. Si extrapolamos estos valores a una escala sobre 10, todas las dimensiones estarían situándose por encima de los 8 puntos, con el Valor Afectivo muy próximo al 9, lo que refleja una alta satisfacción general por parte de los usuarios.

Finalmente, se recomienda que cada biblioteca analice en detalle tanto los aspectos en los que ha mejorado respecto al curso anterior como aquellos en los que se ha producido una disminución en las valoraciones. En particular, se debe prestar especial atención a las preguntas ES5 (existencia de espacios colectivos para estudio en grupo) y CI5 (modernidad del equipamiento y facilidad de acceso a la información), ya que son las que han registrado puntuaciones más bajas. Abordar estas cuestiones será clave para evitar retrocesos en la evaluación del próximo curso.

Referencias

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