



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA
UNIVERSIDAD DE GRANADA (2019-2020)**

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

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



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

Granada, abril de 2020

Grupo de investigación SECABA

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

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

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

En el primer sentido, destacan comunicaciones en congresos como por ejemplo el I Congreso Español de Informática (CEDI) de 2005 en Granada, el 4 Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales del año 2006 en Málaga, el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies (INSCIT) de 2006 en Mérida, las 10 Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid) de 2007 en Santiago de Compostela, o el Coloquio ALCI de 2008 en Veracruz, México.

En cuanto a artículos científicos, la producción es aún más prolija. A modo de ejemplo, el grupo ha publicado artículos abordando temas y desarrollando sistemas para la evaluación y la calidad de bibliotecas en revistas como *Encontros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação)*, *International Journal of Intelligent Systems*, *El Profesional de la Información*, *International Journal of Information Technology & Decision Making*, *International Journal of Information Technology & Decision Making*, *Information Sciences*, *Control and Cybernetics*, *Journal of Information Science*, o *International Journal of Information Technology & Decision Making*.

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

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

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

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

Los componentes del grupo son:

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

**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA
UNIVERSIDAD DE GRANADA (UGR) BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS
2019-2020**

Índice de Contenido

Índice de Contenido.....	5
A. El estudio y su interpretación.....	9
A. 1. Estudios de usuarios.....	9
A. 2. La encuesta.....	9
A. 3. Dimensiones y preguntas de la encuesta.....	9
A. 4. Anexos.....	10
B. Ficha Técnica.....	11
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada.....	13
D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios.....	15
D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo.....	15
D. 2. Estudiantes de segundo ciclo.....	16
D. 3. Estudiantes de tercer ciclo.....	17
D. 4. Personal de administración y servicios.....	18
D. 5. Personal Docente e Investigador.....	19
D. 6. Personal de la Biblioteca.....	20
D. 7. Usuario Externos.....	21
E. Resultados e interpretación por Bibliotecas.....	23
E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones.....	23
E. 2. Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura.....	25
E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes.....	27
E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias.....	29
E. 5. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.....	31
E. 6. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación.....	33
E. 7. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.....	35
E. 8. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.....	37
E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho.....	39
E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia.....	41
E. 11. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....	43
E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología.....	45
E. 13. Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes.....	47
E. 14. Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud.....	49
E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta.....	51
E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla.....	53
E. 17. Biblioteca del Centro de Documentación Científica.....	55
E. 18. Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología).....	57
E. 19. Biblioteca del Edificio Politécnico.....	59
E. 20. Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social).....	61
E. 21. Biblioteca del Hospital Real.....	63

F. Conclusiones.....	65
F.1. Valor Afectivo (VA) - ránking según valoración media.....	68
F.2. Biblioteca como espacio (ES) - ránking según valoración media.....	69
F.3. Control de la Información (CI) - ránking según valoración media.....	70
G. Anexos.....	71
Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta.....	71
An. 1.1. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Granada.....	71
An. 1.2. Resultados Alumnos de grado y de primer ciclo por ítems.....	72
An. 1.3. Resultados Alumnos de segundo ciclo por ítems.....	73
An. 1.4. Resultados Alumnos de tercer ciclo por ítems.....	74
An. 1.5. Resultados PAS por ítems.....	75
An. 1.6. Resultados PDI por ítems.....	77
An. 1.7. Resultados Personal de la biblioteca por ítems.....	78
An. 1.8. Resultados Usuarios externos por ítems.....	79
An. 1.9. Resultados Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones por ítems.....	80
An. 1.10. Resultados Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura por ítems.....	81
An. 1.11. Resultados Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes por ítems.....	82
An. 1.12. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias por ítems.....	84
An. 1.13. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte por ítems.....	85
An. 1.14. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación por ítems.....	86
An. 1.15. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales por ítems.....	87
An. 1.16. Resultados Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología por ítems.....	88
An. 1.17. Resultados Biblioteca de la Facultad de Derecho por ítems.....	90
An. 1.18. Resultados Biblioteca de la Facultad de Farmacia por ítems.....	91
An. 1.19. Resultados Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras por ítems.....	92
An. 1.20. Resultados Biblioteca de la Facultad de Psicología por ítems.....	93
An. 1.21. Resultados Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes por ítems.....	94
An. 1.22. Resultados Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud por ítems.....	95
An. 1.23. Resultados Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta por ítems.....	97
An. 1.24. Resultados Biblioteca del Campus Universitario de Melilla por ítems.....	98
An. 1.25. Resultados Biblioteca del Centro de Documentación Científica por ítems.....	99
An. 1.26. Resultados Biblioteca del Colegio Máximo por ítems.....	100
An. 1.27. Resultados Biblioteca del Edificio Politécnico por ítems.....	101
An. 1.28. Resultados Biblioteca del Edificio San Jerónimo por ítems.....	103
An. 1.29. Resultados Biblioteca del Hospital Real por ítems.....	104
Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones / Comentarios por biblioteca... 107	
An. 2.1. Comentarios / Observaciones Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones.....	107
An. 2.2. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura.....	112
An. 2.3. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes.....	116
An. 2.4. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias.....	122
An. 2.5. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.....	145
An. 2.6. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación..	150

An. 2.7. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.....	167
An. 2.8. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.....	175
An. 2.9. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Derecho.....	183
An. 2.10. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Farmacia.....	197
An. 2.11. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....	203
An. 2.12. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Psicología.....	222
An. 2.13. Comentarios / Observaciones Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes.....	229
An. 2.14. Comentarios / Observaciones Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud.....	234
An. 2.15. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta.....	241
An. 2.16. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Campus Universitario de Melilla.....	245
An. 2.17. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Centro de Documentación Científica.....	252
An. 2.18. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Colegio Máximo.....	252
An. 2.19. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Edificio Politécnico.....	255
An. 2.20. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Edificio San Jerónimo.....	259
An. 2.21. Comentarios / Observaciones Biblioteca del Hospital Real.....	262
Bibliografía.....	266

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

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

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

A. 2. La encuesta

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

A. 3. Dimensiones y preguntas de la encuesta

Las preguntas agrupadas según las dimensiones son las siguientes:

- Valor afectivo del servicio:

- Af1: El personal le inspira confianza.
- Af2: El personal le ofrece atención personalizada.
- Af3: El personal es siempre amable.
- Af4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.
- Af5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.
- Af6: El personal es atento con las necesidades del usuario.
- Af7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.
- Af8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.
- Af9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.

- La Biblioteca como Espacio:

- Es1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.
- Es2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.
- Es3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.
- Es4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.
- Es5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

- Control de la Información:

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

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

A. 4. Anexos

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

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

B. Ficha Técnica

- **Número Total de Encuestas Contestadas:**

Total Encuestas
12377

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

Tipo de Usuario	Encuestas	%
Alumnos de grado y de primer ciclo	7557	61.06%
Alumnos de tercer ciclo	1453	11.74%
Alumnos de segundo ciclo	1295	10.46%
Usuarios externos	905	7.31%
PDI	783	6.33%
PAS	366	2.96%
Personal de la biblioteca	18	0.15%
Total	12377	100.00%

- **Total Encuestas Por Biblioteca:**

Biblioteca a evaluar	Encuestas	%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	1700	13.74%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	1318	10.65%
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	1215	9.82%
Biblioteca de la Facultad de Derecho	1011	8.17%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	898	7.26%
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	798	6.45%
Biblioteca de la Facultad de Farmacia	627	5.07%
Biblioteca de la Facultad de Psicología	562	4.54%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	530	4.28%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	487	3.93%
Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	449	3.63%
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	383	3.09%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	368	2.97%
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	362	2.92%
Biblioteca del Edificio Politécnico	322	2.60%
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	321	2.59%
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	286	2.31%
Biblioteca del Edificio San Jerónimo	261	2.11%

Biblioteca del Hospital Real	255	2.06%
Biblioteca del Colegio Máximo	167	1.35%
Biblioteca del Centro de Documentación Científica	57	0.46%
Total	12377	100.00%

- **Total encuestas por sexo:**

Sexo	Encuestas	%
Mujer	7619	61.56%
Hombre	4758	38.44%
Total	12377	100.00%

Como comentario general a las tablas incluidas en la ficha técnica, cabe resaltar el aumento de la participación en el estudio de este año. En el estudio de 2018-2019 la participación total fue de 2208. En 2017-2018 la participación también rondó las 2000 encuestas con un total de 1867. En el año actual la participación llega hasta 12377, lo que supone un gran aumento de la participación. La razón de este aumento puede deberse a nuevas vías de promoción del estudio mediante avisos por correo electrónico y no solo a la difusión de la encuesta en la web. Pero lo más importante es subrayar que el aumento en la participación es todo un éxito.

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

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

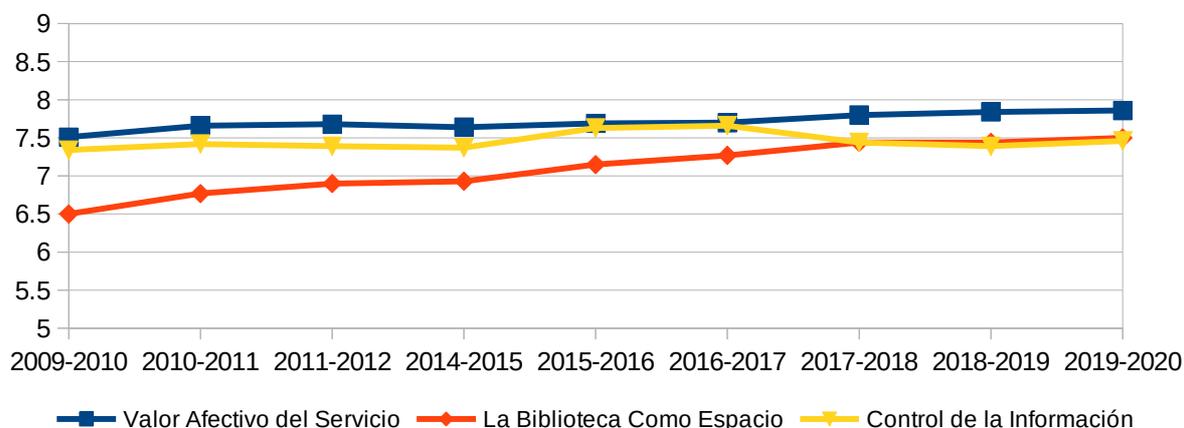
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.86	1.49
La Biblioteca como Espacio	7.5	1.81
Control de la Información	7.46	1.78

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.86), frente a la biblioteca como espacio (7.5) y el control de la información (7.46). En la mayoría de estudios realizados por Secaba, la dimensión peor valorada suele ser la de la biblioteca como espacio, pero en este caso lo ha sido la del control de la información. Tal y como se observa en la siguiente tabla, respecto del año 18-19 se ha mejorado en todas las dimensiones: de 7.84 a 7.86 en el valor afectivo; de 7.44 a 7.5 en la biblioteca como espacio, y de 7.39 a 7.46 en el control de la información.

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

Dimensión	09-10	10-11	11-12	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.51	7.66	7.68	7.64	7.69	7.7	7.8	7.84	7.86
La Biblioteca Como Espacio	6.5	6.77	6.9	6.93	7.15	7.27	7.44	7.44	7.50
Control de la Información	7.34	7.42	7.39	7.37	7.63	7.66	7.44	7.39	7.46

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

Los resultados han mejorado en todas las dimensiones: en el valor afectivo se pasa de 7.84 a 7.86; en la biblioteca como espacio, de 7.44 a 7.5, y en el control de la información, de 7.39 a 7.46. El mayor aumento se da en la última dimensión mencionada. Por tanto, la dinámica es buena por cuanto la satisfacción de las personas usuarias ha aumentado respecto de los servicios ofrecidos.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	73
Casi todos los días	3733
De forma esporádica	3098
Solo en época de exámenes	1841
Una o dos veces al mes	3632

D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios

D. 1. Estudiantes de grado y de primer ciclo

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

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.82	1.49
La Biblioteca como Espacio	7.49	1.8
Control de la Información	7.44	1.82

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.82), seguida de la referida al espacio (7.49) y el control de la información (7.44). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	47
Casi todos los días	2338
De forma esporádica	1646
Solo en época de exámenes	1369
Una o dos veces al mes	2157

D. 2. Estudiantes de segundo ciclo

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

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.72	1.61
La Biblioteca como Espacio	7.41	1.85
Control de la Información	7.41	1.79

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.72), seguida de la del espacio y la del control de la información (7.41). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	7
Casi todos los días	427
De forma esporádica	320
Solo en época de exámenes	173
Una o dos veces al mes	368

D. 3. Estudiantes de tercer ciclo

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

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.8	1.55
La Biblioteca como Espacio	7.34	1.9
Control de la Información	7.32	1.82

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.8), seguida de la referida al espacio (7.34) y al control de la información (7.32). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	8
Casi todos los días	436
De forma esporádica	355
Solo en época de exámenes	196
Una o dos veces al mes	458

D. 4. Personal de administración y servicios

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

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.24	1.19
La Biblioteca como Espacio	7.81	1.56
Control de la Información	7.81	1.52

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (8.24), seguida de las referidas al espacio y el control de la información (7.81). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	70
De forma esporádica	202
Solo en época de exámenes	19
Una o dos veces al mes	74

D. 5. Personal Docente e Investigador

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

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.38	1.19
La Biblioteca como Espacio	7.75	1.79
Control de la Información	7.79	1.47

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (8.38), seguida de la referida al control de la información (7.79) y el espacio (7.75). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	242
De forma esporádica	215
Solo en época de exámenes	4
Una o dos veces al mes	319

D. 6. Personal de la Biblioteca

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

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.17	0.94
La Biblioteca como Espacio	7.69	1.54
Control de la Información	8.09	1.11

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (8.17), seguida de la del control de la información (8.09) y el espacio (7.69). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Casi todos los días	13
De forma esporádica	4
Una o dos veces al mes	1

D. 7. Usuario Externos

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

Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.84	1.47
La Biblioteca como Espacio	7.64	1.64
Control de la Información	7.44	1.66

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7.84), seguida de la referida al espacio (7.64) y el control de la información (7.44). Por otro lado, se añade una tabla para los resultados a la cuestión sobre la frecuencia de uso de la biblioteca:

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	7
Casi todos los días	207
De forma esporádica	356
Solo en época de exámenes	80
Una o dos veces al mes	255

E. Resultados e interpretación por Bibliotecas

E. 1. Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones

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

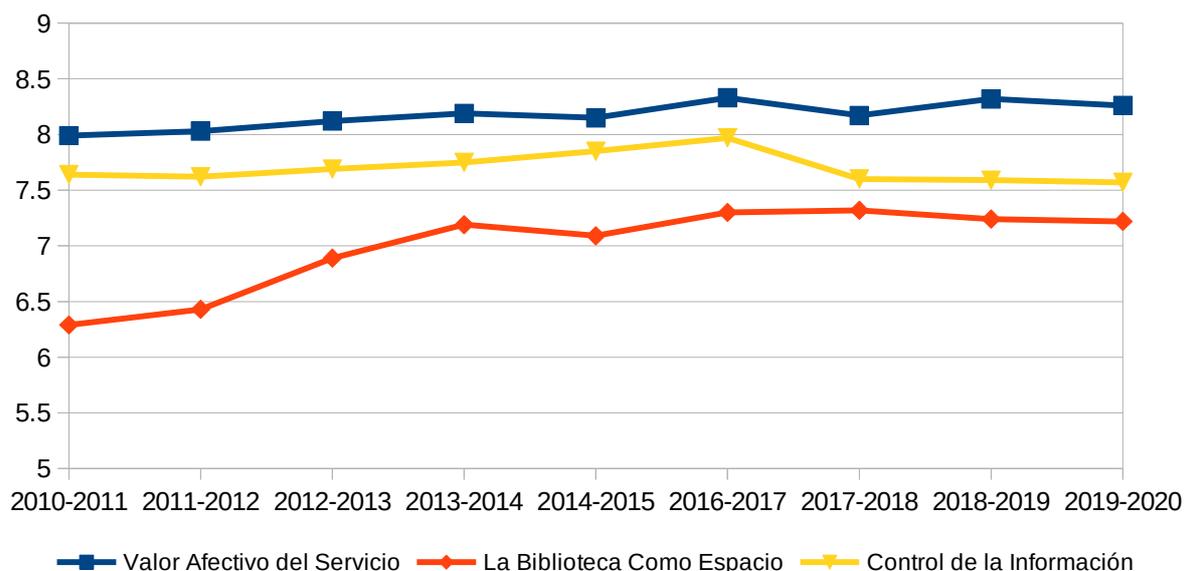
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.26	1.21
La Biblioteca como Espacio	7.22	1.89
Control de la Información	7.57	1.84

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.26), frente al control de la información (7.57) y la biblioteca como espacio (7.22).

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

BIBLIOTECA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.99	8.03	8.12	8.19	8.15	8.33	8.17	8.32	8.26
La Biblioteca Como Espacio	6.29	6.43	6.89	7.19	7.09	7.3	7.32	7.24	7.22
Control de la Información	7.64	7.62	7.69	7.75	7.85	7.97	7.6	7.59	7.57

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

Pese a que la valoración de las personas usuarias es más baja que en el estudio anterior en todas las dimensiones, los resultados son bastante similares: en valor afectivo se pasa de 8.32 a 8.26; en la biblioteca como espacio de 7.24 a 7.22, y en el control de la información de 7.59 a 7.57.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 4ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 15ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 5ª posición y está por encima de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	127
De forma esporádica	146
Solo en época de exámenes	113
Una o dos veces al mes	143

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

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

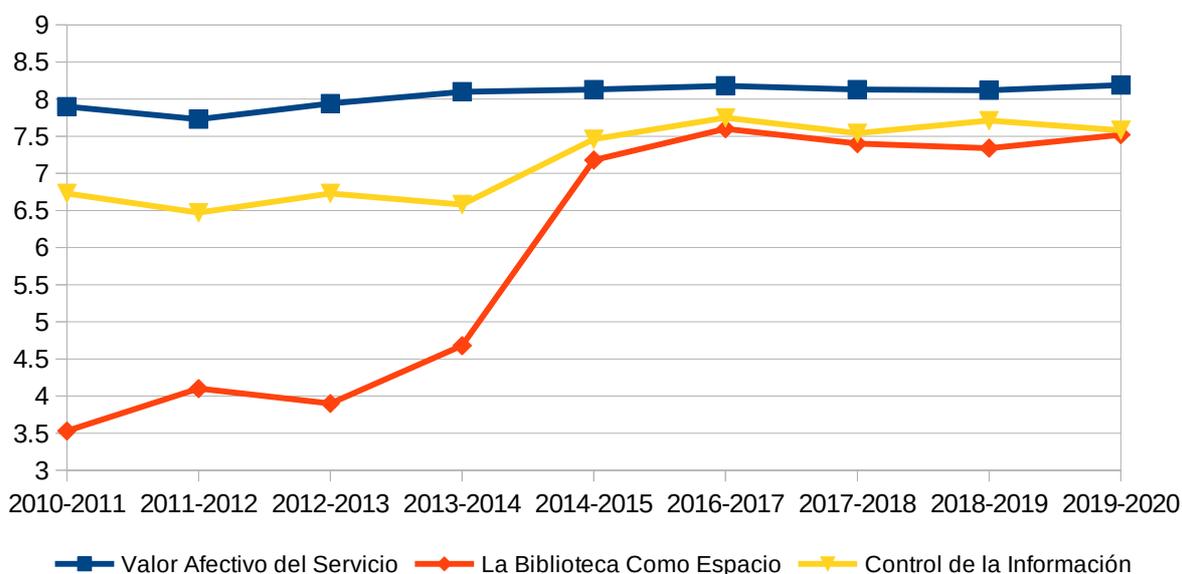
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.19	1.23
La Biblioteca como Espacio	7.52	1.72
Control de la Información	7.58	1.68

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.19), frente al control de la información (7.58) y la biblioteca como espacio (7.52).

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

BIBLIOTECA DE LA E.T.S. DE ARQUITECTURA									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.9	7.73	7.94	8.1	8.13	8.18	8.13	8.12	8.19
La Biblioteca Como Espacio	3.53	4.1	3.9	4.68	7.18	7.6	7.4	7.34	7.52
Control de la Información	6.73	6.47	6.73	6.58	7.46	7.75	7.54	7.71	7.58

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

Los resultados han mejorado en las dimensiones del valor afectivo y la biblioteca como espacio, pasando de 8.12 en 2018-2019 a 8.19 en 2019-2020, y de 7.34 a 7.52 respectivamente. En cambio, en el control de la información los resultados son menores, pasando de 7.71 a 7.58.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 5ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 9ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 4ª posición y está por encima de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	4
Casi todos los días	116
De forma esporádica	67
Solo en época de exámenes	56
Una o dos veces al mes	119

E. 3. Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes

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

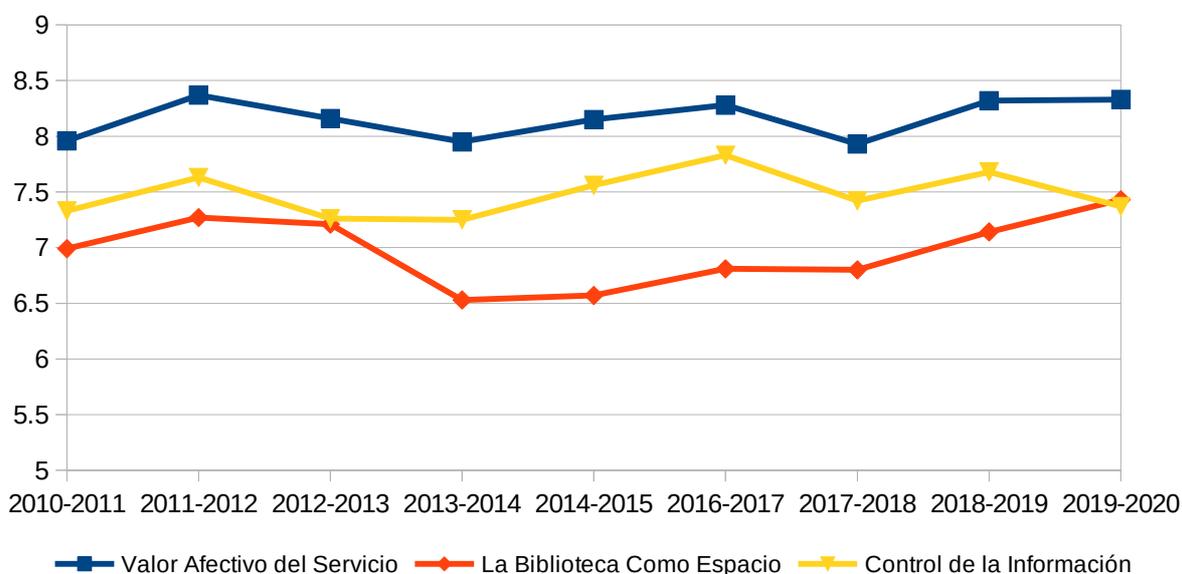
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.33	1.14
La Biblioteca como Espacio	7.43	1.75
Control de la Información	7.37	1.81

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.33), frente a la biblioteca como espacio (7.43) y el control de la información (7.37).

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE BELLAS ARTES									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.96	8.37	8.16	7.95	8.15	8.28	7.93	8.32	8.33
La Biblioteca Como Espacio	6.99	7.27	7.21	6.53	6.57	6.81	6.8	7.14	7.43
Control de la Información	7.33	7.63	7.26	7.25	7.56	7.83	7.42	7.68	7.37

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca ha mejorado en las dimensiones del valor afectivo del servicio y la biblioteca como espacio, pasando de 8.32 en el estudio anterior a 8.33, y de 7.14 a 7.43 respectivamente. En cambio, ha empeorado en el control de la información, pasando de 7.68 a 7.37.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 2ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 12ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 14ª posición y está por debajo de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	107
De forma esporádica	101
Solo en época de exámenes	18
Una o dos veces al mes	154

E. 4. Biblioteca de la Facultad de Ciencias

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

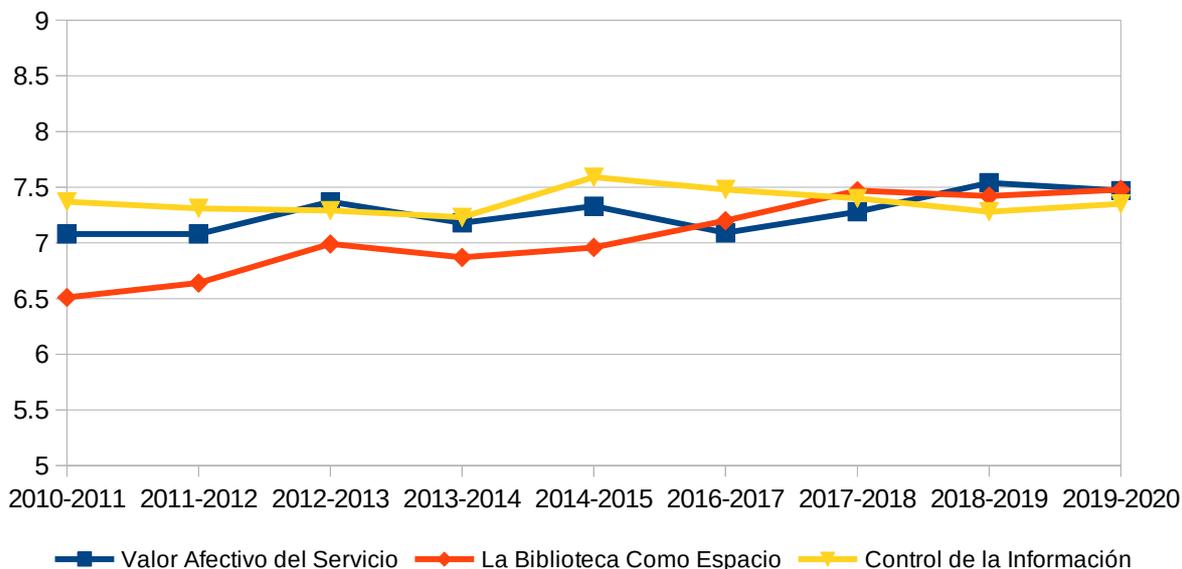
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.47	1.77
La Biblioteca como Espacio	7.48	1.67
Control de la Información	7.35	1.82

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al espacio (7.48), seguida de la del valor afectivo del servicio (7.47) y la del control de la información (7.35).

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.08	7.08	7.37	7.18	7.33	7.09	7.28	7.54	7.47
La Biblioteca Como Espacio	6.51	6.64	6.99	6.87	6.96	7.2	7.47	7.42	7.48
Control de la Información	7.37	7.31	7.29	7.23	7.59	7.48	7.4	7.28	7.35

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

En el presente estudio se ha mejorado en las dimensiones de la biblioteca como espacio y el control de la información, pasando de 7.42 a 7.48 y de 7.28 a 7.35 respectivamente. En cambio, se ha empeorado en lo que a valor afectivo se refiere, pasando de 7.54 a 7.47.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 19ª posición de un total de 20 posiciones (aunque hay 21 bibliotecas, varias comparten una posición al obtener el mismo resultado), y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 10ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 15ª posición y está por debajo de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	4
Casi todos los días	527
De forma esporádica	391
Solo en época de exámenes	302
Una o dos veces al mes	476

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

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

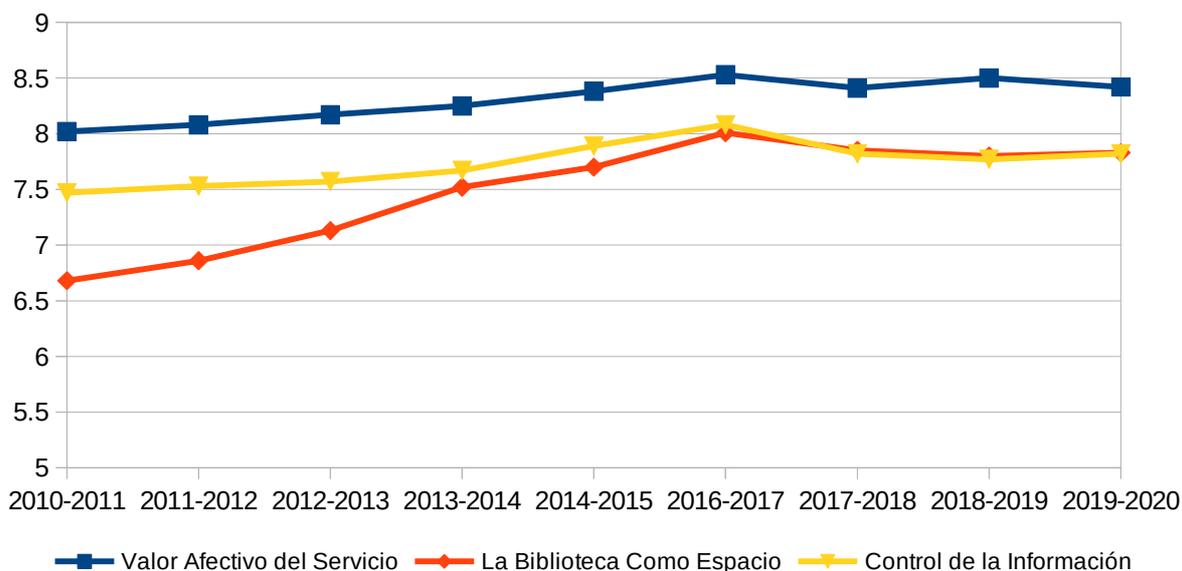
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.42	1.04
La Biblioteca como Espacio	7.83	1.48
Control de la Información	7.82	1.51

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.42), frente a la biblioteca como espacio (7.83) y el control de la información (7.82).

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

BIBLIOTECA DE LA F. DE CIENCIAS DE LA ACT. FÍSICA Y DEL DEPORTE									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	8.02	8.08	8.17	8.25	8.38	8.53	8.41	8.5	8.42
La Biblioteca Como Espacio	6.68	6.86	7.13	7.52	7.7	8.01	7.85	7.8	7.83
Control de la Información	7.47	7.53	7.57	7.67	7.89	8.08	7.82	7.77	7.82

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

Los resultados han mejorado en las dimensiones referidas al espacio y al control de la información, pasando de 7.8 a 7.83 y de 7.77 a 7.82 respectivamente. En cambio, han descendido en el valor afectivo del servicio (de 8.5 a 8.42).

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 1ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 4ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 2ª posición y está por encima de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	138
De forma esporádica	77
Solo en época de exámenes	29
Una o dos veces al mes	121

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

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

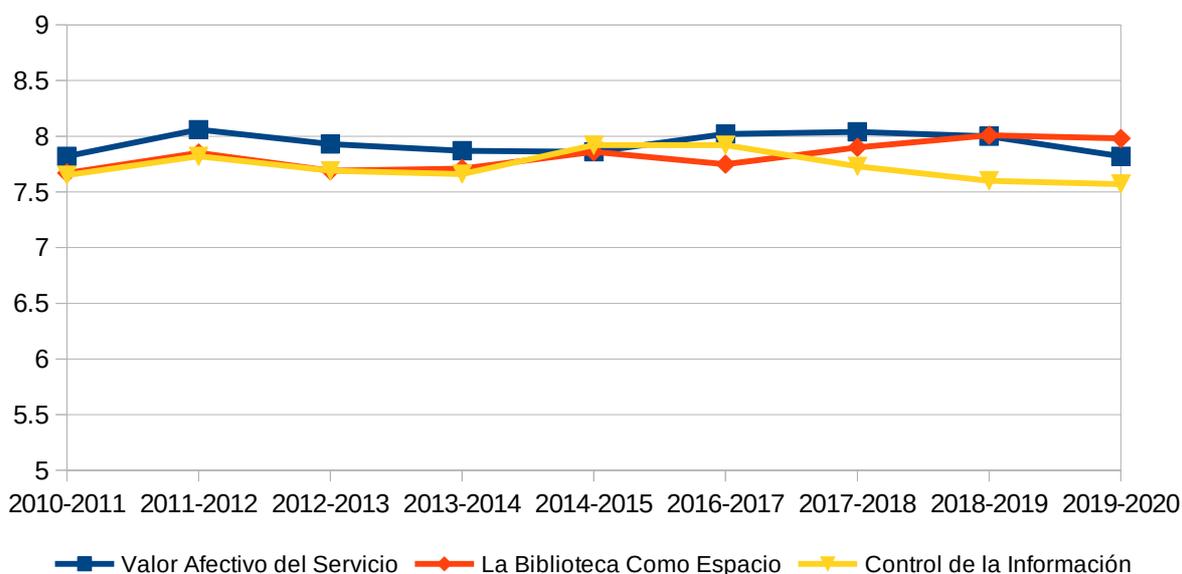
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.82	1.4
La Biblioteca como Espacio	7.98	1.38
Control de la Información	7.57	1.58

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al espacio (7.98), seguida de la del valor afectivo del servicio (7.82) y el control de la información (7.57).

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.82	8.06	7.93	7.87	7.86	8.02	8.04	8	7.82
La Biblioteca Como Espacio	7.67	7.85	7.69	7.71	7.86	7.75	7.9	8.01	7.98
Control de la Información	7.65	7.82	7.69	7.66	7.92	7.92	7.73	7.6	7.57

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca obtiene menores resultados en el actual estudio en las 3 dimensiones. Mientras que el descenso es casi inapreciable en el espacio y control de la información (de 8.01 a 7.98 y de 7.6 a 7.57 respectivamente), sí es más claro en el valor afectivo del servicio (de 8 a 7.82).

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 15ª posición y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 2ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 5ª posición y está por encima de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin Rellenar	9
Casi todos los días	346
De forma esporádica	359
Solo en época de exámenes	133
Una o dos veces al mes	471

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

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

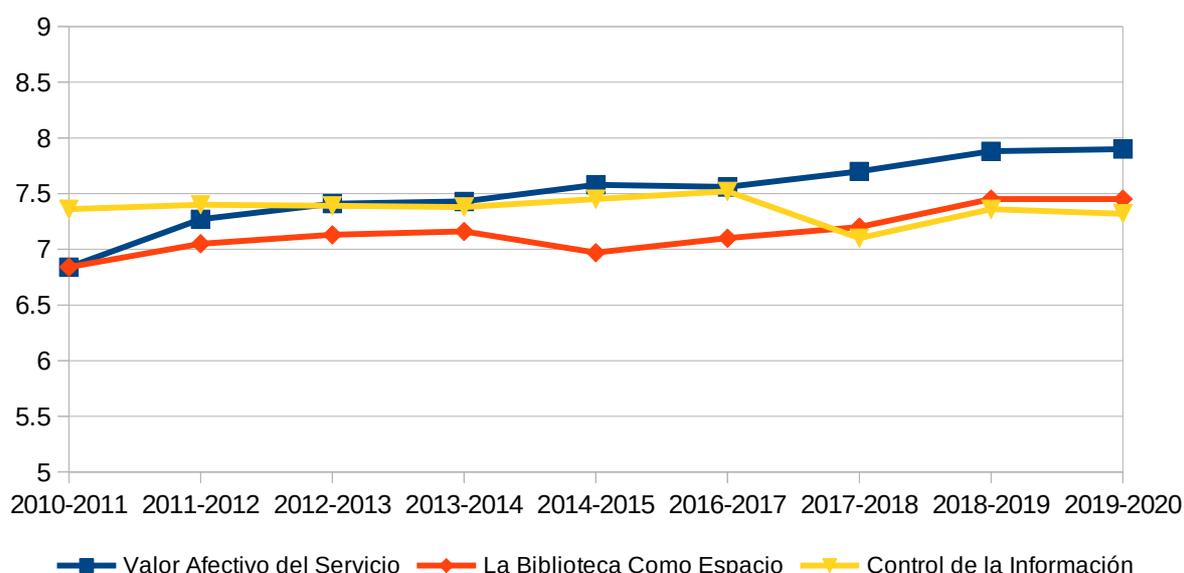
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.9	1.36
La Biblioteca como Espacio	7.45	1.68
Control de la Información	7.32	1.87

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.9), frente a la biblioteca como espacio (7.45) y el control de la información (7.32).

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	6.84	7.27	7.41	7.43	7.58	7.56	7.7	7.88	7.9
La Biblioteca Como Espacio	6.84	7.05	7.13	7.16	6.97	7.1	7.2	7.45	7.45
Control de la Información	7.36	7.4	7.39	7.38	7.45	7.52	7.1	7.36	7.32

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca mejora en el valor afectivo del servicio pasando de 7.88 a 7.9; permanece igual en lo que a espacio se refiere (7.45), y sus resultados son menores en lo que a control de la información se refiere (de 7.36 a 7.32).

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 13ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 11ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 16ª posición y está por debajo de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	2
Casi todos los días	257
De forma esporádica	231
Solo en época de exámenes	154
Una o dos veces al mes	254

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

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

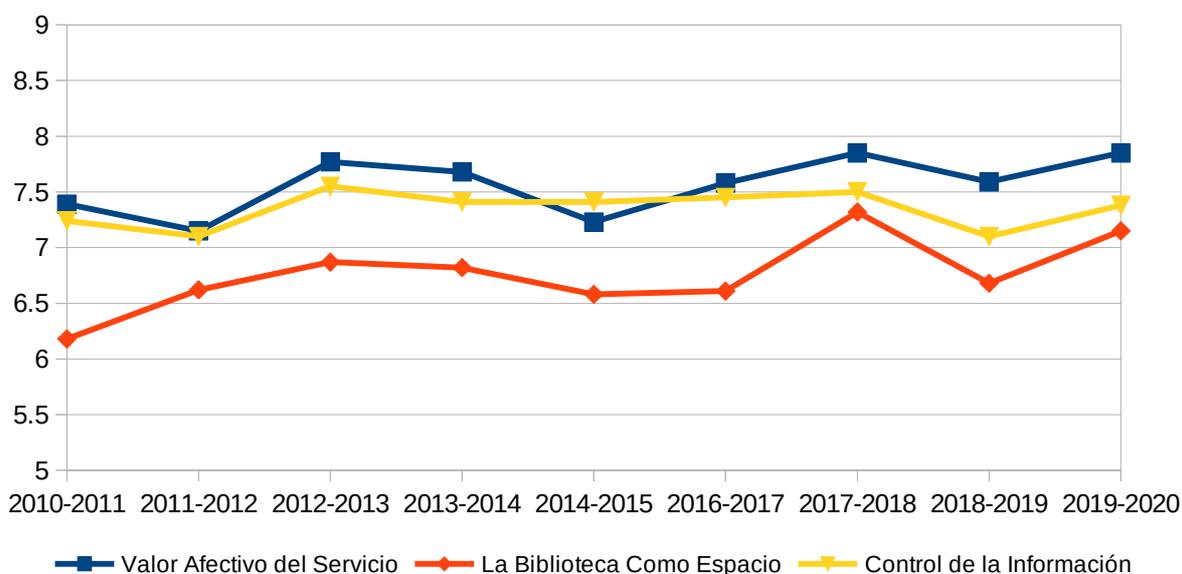
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.85	1.45
La Biblioteca como Espacio	7.15	1.83
Control de la Información	7.38	1.74

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.85), frente al control de la información (7.38) y la biblioteca como espacio (7.15).

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.39	7.15	7.77	7.68	7.23	7.58	7.85	7.59	7.85
La Biblioteca Como Espacio	6.18	6.62	6.87	6.82	6.58	6.61	7.32	6.68	7.15
Control de la Información	7.24	7.1	7.55	7.41	7.41	7.45	7.5	7.1	7.38

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca ha mejorado en las 3 dimensiones: en el valor afectivo del servicio pasa de 7.59 a 7.85; en lo relacionado al espacio, de 6.68 a 7.15, y en el control de la información, de 7.1 a 7.38.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 14ª posición y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 16ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 13ª posición y está por debajo de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	4
Casi todos los días	173
De forma esporádica	103
Solo en época de exámenes	58
Una o dos veces al mes	149

E. 9. Biblioteca de la Facultad de Derecho

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

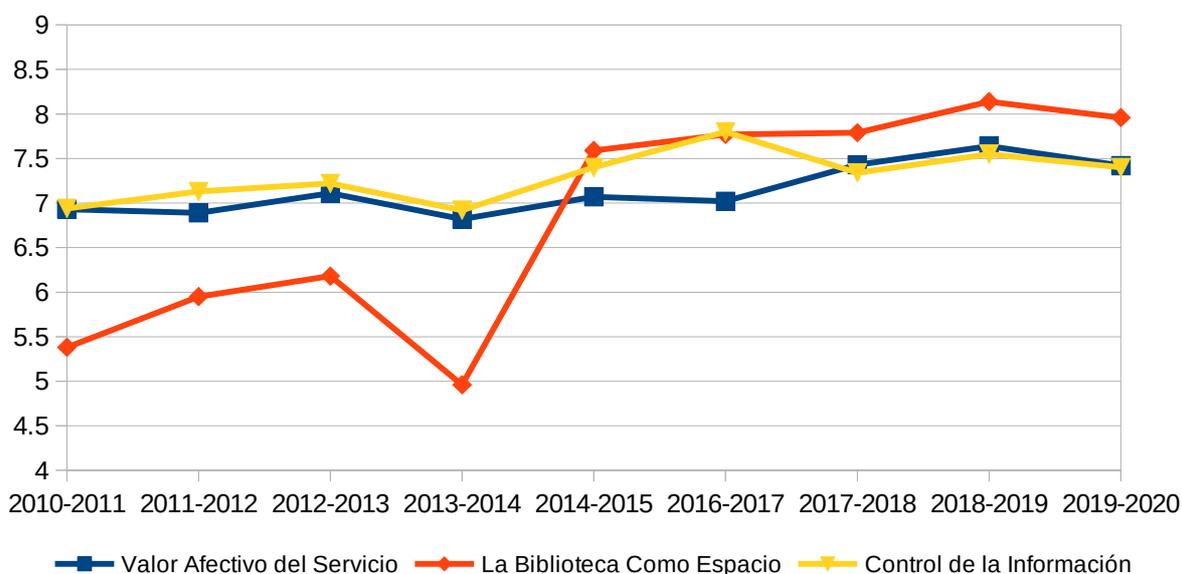
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.42	1.78
La Biblioteca como Espacio	7.96	1.44
Control de la Información	7.4	1.84

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al espacio (7.96) frente al valor afectivo del servicio (7.42) y el control de la información (7.4).

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	6.93	6.89	7.11	6.82	7.07	7.02	7.43	7.64	7.42
La Biblioteca Como Espacio	5.38	5.95	6.18	4.96	7.59	7.77	7.79	8.14	7.96
Control de la Información	6.94	7.13	7.22	6.92	7.4	7.8	7.34	7.55	7.4

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

Los resultados son menores en las 3 dimensiones: en el valor afectivo se pasa de 7.64 a 7.42; en lo referido al espacio, de 8.14 a 7.96, y en el control de la información, de 7.55 a 7.4.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la última posición y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 3ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 12ª posición y está por debajo de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	12
Casi todos los días	320
De forma esporádica	228
Solo en época de exámenes	176
Una o dos veces al mes	275

E. 10. Biblioteca de la Facultad de Farmacia

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

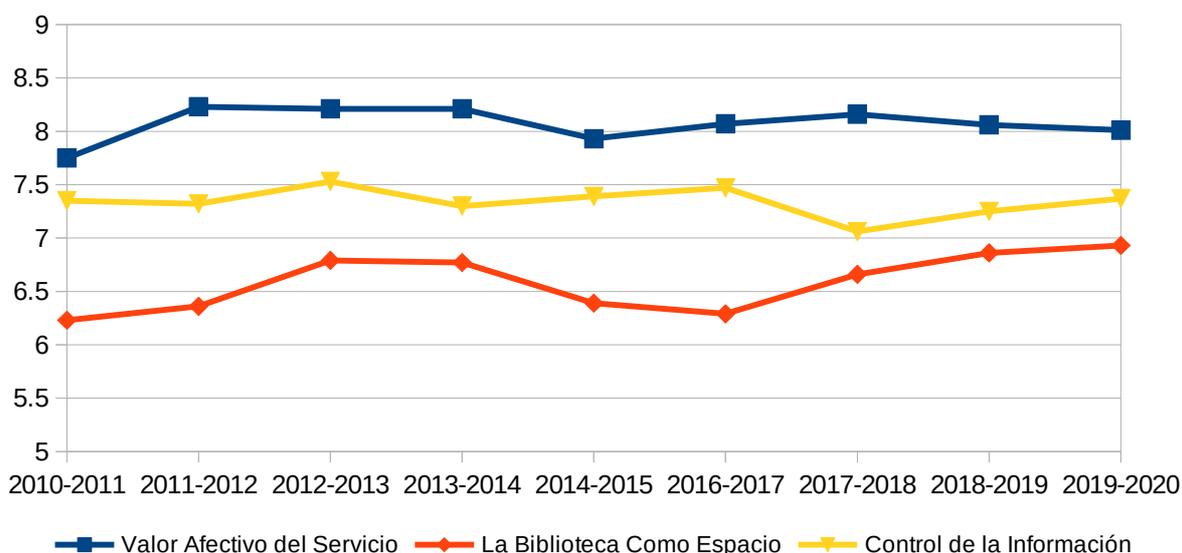
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.01	1.31
La Biblioteca como Espacio	6.93	2.01
Control de la Información	7.37	1.83

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.01), frente al control de la información (7.37) y la biblioteca como espacio (6.93).

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FARMACIA									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.75	8.23	8.21	8.21	7.93	8.07	8.16	8.06	8.01
La Biblioteca Como Espacio	6.23	6.36	6.79	6.77	6.39	6.29	6.66	6.86	6.93
Control de la Información	7.35	7.32	7.53	7.3	7.39	7.47	7.06	7.25	7.37

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

En el presente estudio se ha mejorado en las dimensiones de la biblioteca como espacio y el control de la información, pasando de 6.86 a 6.93 y de 7.25 a 7.37 respectivamente. En cambio, se ha empeorado en lo que a valor afectivo se refiere, pasando de 8.06 a 8.01.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 7ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 18ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 14ª posición y está por debajo de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	153
De forma esporádica	181
Solo en época de exámenes	152
Una o dos veces al mes	140

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

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

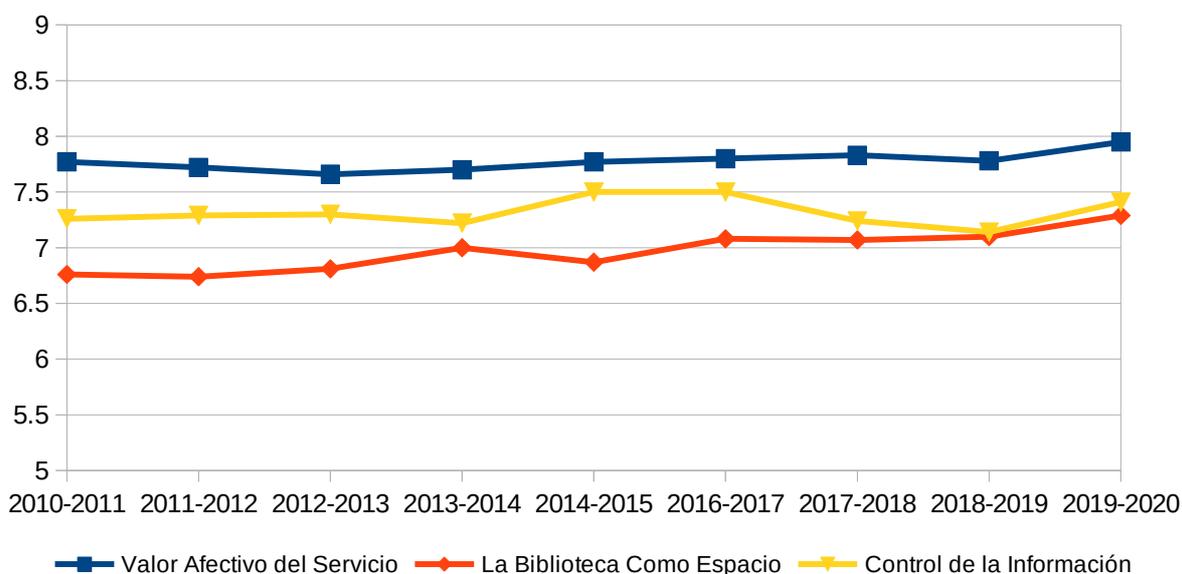
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.95	1.43
La Biblioteca como Espacio	7.29	1.85
Control de la Información	7.41	1.79

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.95), frente al control de la información (7.41) y la biblioteca como espacio (7.23).

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.77	7.72	7.66	7.7	7.77	7.8	7.83	7.78	7.95
La Biblioteca Como Espacio	6.76	6.74	6.81	7	6.87	7.08	7.07	7.1	7.29
Control de la Información	7.26	7.29	7.3	7.22	7.5	7.5	7.24	7.14	7.41

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca ha mejorado en las 3 dimensiones: en el valor afectivo pasa de 7.78 a 7.95; en la biblioteca como espacio de 7.1 a 7.29, y en el control de la información, de 7.14 a 7.41.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 9ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 14ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 11ª posición y está por debajo de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	11
Casi todos los días	475
De forma esporádica	303
Solo en época de exámenes	71
Una o dos veces al mes	355

E. 12. Biblioteca de la Facultad de Psicología

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

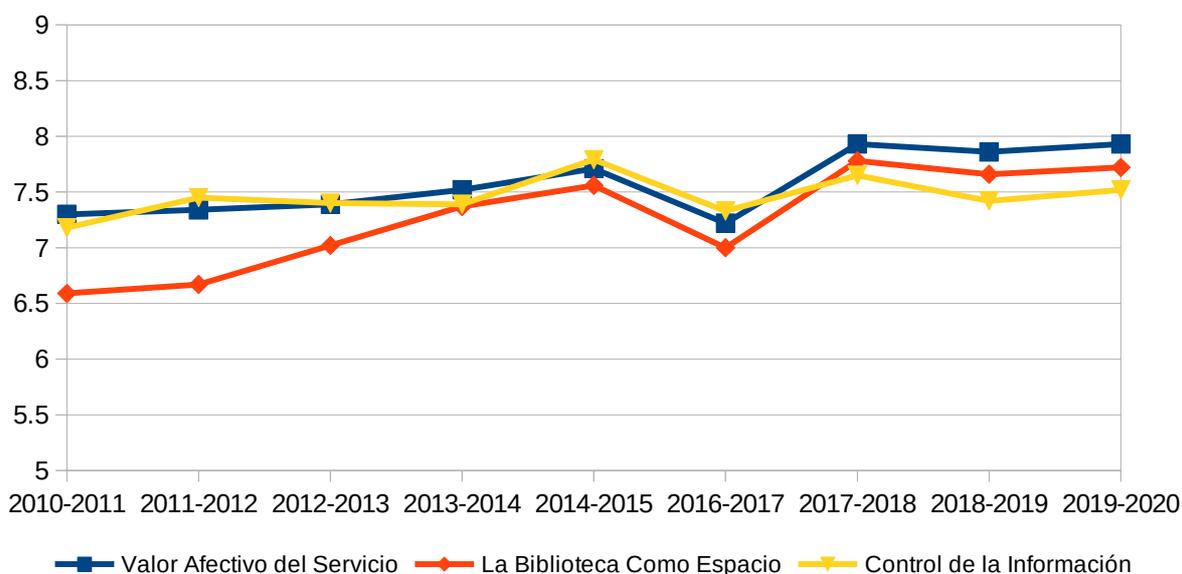
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.93	1.31
La Biblioteca como Espacio	7.72	1.53
Control de la Información	7.52	1.6

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.93), frente a la biblioteca como espacio (7.72) y el control de la información (7.52).

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.3	7.34	7.39	7.52	7.71	7.22	7.93	7.86	7.93
La Biblioteca Como Espacio	6.59	6.67	7.02	7.37	7.56	7	7.78	7.66	7.72
Control de la Información	7.18	7.45	7.4	7.39	7.79	7.33	7.65	7.42	7.52

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca ha mejorado en las 3 dimensiones: en el valor afectivo pasa de 7.86 a 7.93; en la biblioteca como espacio de 7.66 a 7.72, y en el control de la información, de 7.42 a 7.52.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 11ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 6ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 7ª posición y está por encima de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	4
Casi todos los días	166
De forma esporádica	141
Solo en época de exámenes	52
Una o dos veces al mes	199

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

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

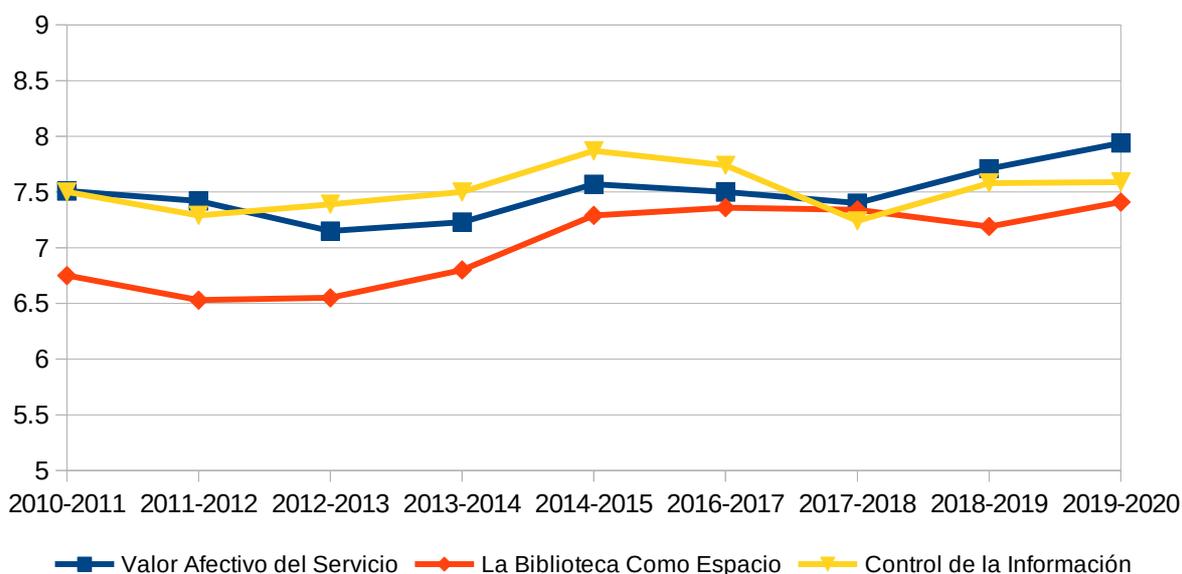
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.94	1.45
La Biblioteca como Espacio	7.41	1.79
Control de la Información	7.59	1.73

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.94), frente al control de la información (7.59) y la biblioteca como espacio (7.41).

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

BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.51	7.42	7.15	7.23	7.57	7.5	7.4	7.71	7.94
La Biblioteca Como Espacio	6.75	6.53	6.55	6.8	7.29	7.36	7.34	7.19	7.41
Control de la Información	7.5	7.29	7.39	7.5	7.87	7.74	7.24	7.58	7.59

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca ha mejorado en las 3 dimensiones: en el valor afectivo pasa de 7.71 a 7.94; en la biblioteca como espacio de 7.19 a 7.41, y en el control de la información, de 7.58 a 7.59.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 10ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 13ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 3ª posición y está por encima de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	117
De forma esporádica	144
Solo en época de exámenes	59
Una o dos veces al mes	126

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

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

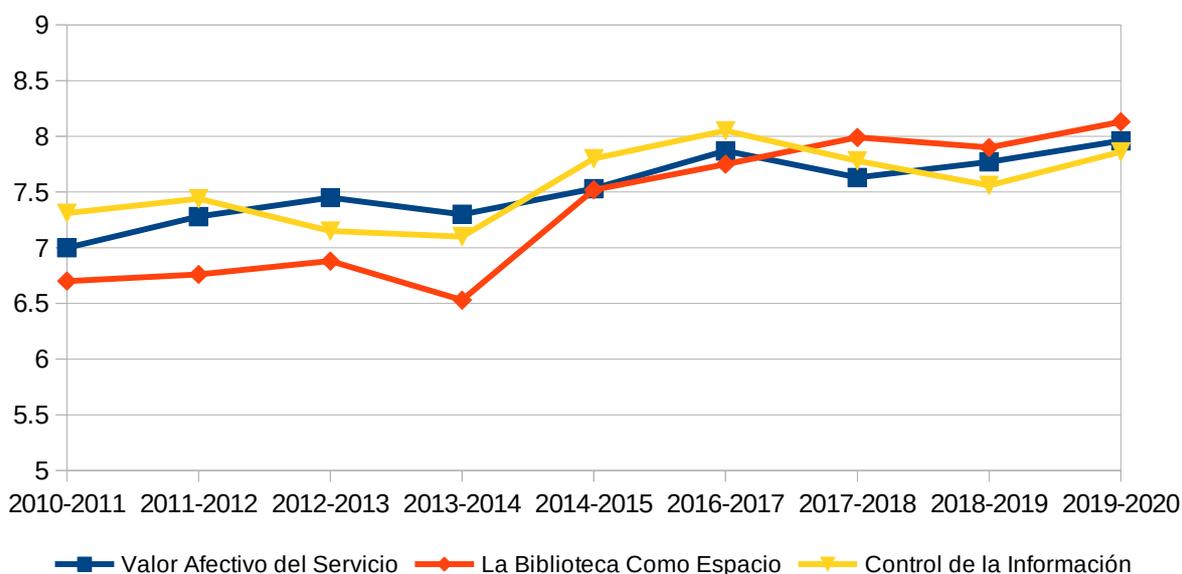
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.96	1.31
La Biblioteca como Espacio	8.13	1.31
Control de la Información	7.86	1.55

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al espacio (8.13), frente a la del valor afectivo del servicio (7.96) y a la referida al control de la información (7.86).

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

BIBLIOTECA DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7	7.28	7.45	7.3	7.53	7.87	7.63	7.77	7.96
La Biblioteca Como Espacio	6.7	6.76	6.88	6.53	7.52	7.75	7.99	7.9	8.13
Control de la Información	7.31	7.44	7.15	7.1	7.8	8.05	7.78	7.56	7.86

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca ha mejorado en las 3 dimensiones: en el valor afectivo pasa de 7.77 a 7.96; en la biblioteca como espacio de 7.9 a 8.41, y en el control de la información, de 7.56 a 7.86.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 8ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 1ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 1ª posición y está por encima de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	246
De forma esporádica	174
Solo en época de exámenes	143
Una o dos veces al mes	232

E. 15. Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta

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

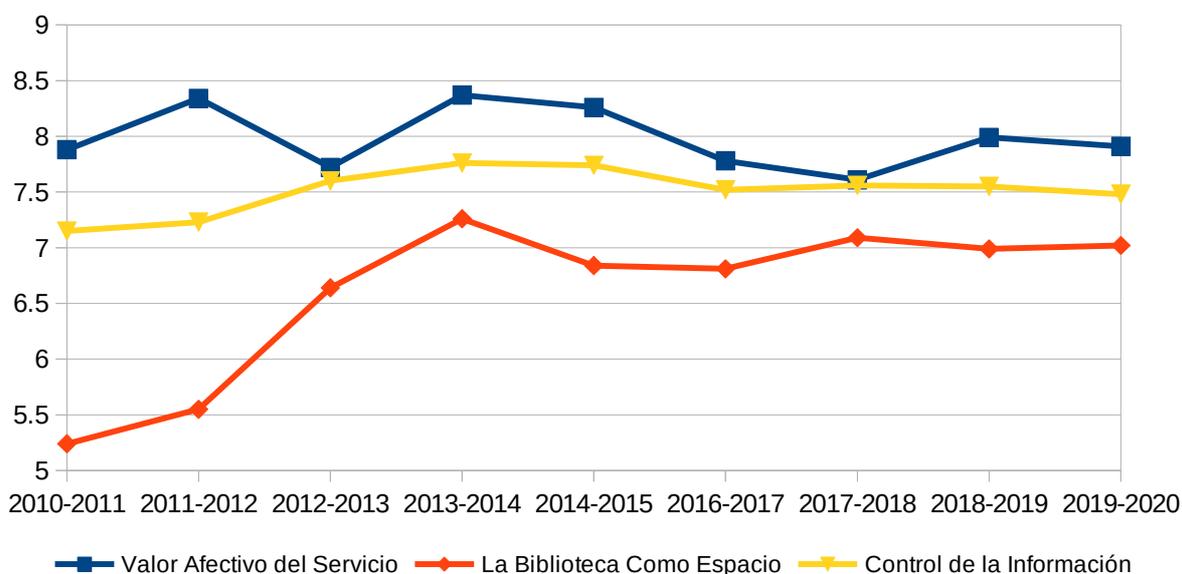
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.91	1.44
La Biblioteca como Espacio	7.02	1.95
Control de la Información	7.48	1.81

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.91), frente al control de la información (7.48) y la biblioteca como espacio (7.02).

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

BIBLIOTECA DEL CAMPUS UNIVERSITARIO DE CEUTA									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.88	8.34	7.72	8.37	8.26	7.78	7.61	7.99	7.91
La Biblioteca Como Espacio	5.24	5.55	6.64	7.26	6.84	6.81	7.09	6.99	7.02
Control de la Información	7.15	7.23	7.6	7.76	7.74	7.52	7.56	7.55	7.48

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

En el estudio actual se ha mejorado en la biblioteca como espacio (de 6.99 a 7.02), y empeorado en lo relacionado al valor afectivo y el control de la información (se pasa de 7.99 a 7.91 y de 7.55 a 7.48 respectivamente).

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 12ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 17ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 9ª posición y está por encima de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	77
De forma esporádica	84
Solo en época de exámenes	67
Una o dos veces al mes	57

E. 16. Biblioteca del Campus Universitario de Melilla

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

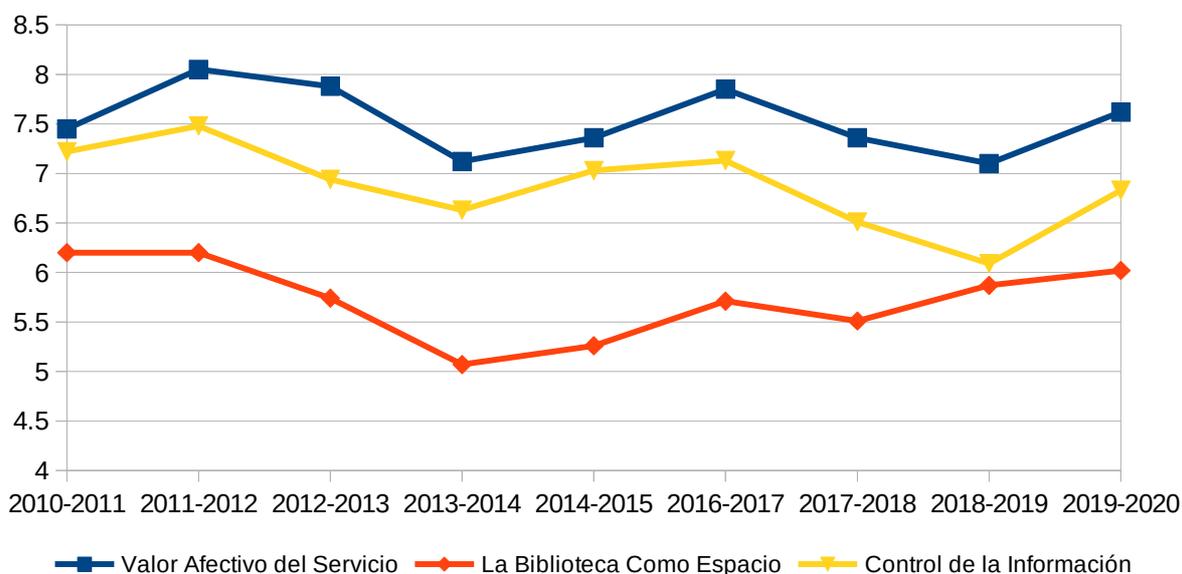
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.62	1.71
La Biblioteca como Espacio	6.02	2.59
Control de la Información	6.83	2.12

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.62), frente al control de la información (6.83) y la biblioteca como espacio (6.02).

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

BIBLIOTECA DEL CAMPUS UNIVERSITARIO DE MELILLA									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.45	8.05	7.88	7.12	7.36	7.85	7.36	7.1	7.62
La Biblioteca Como Espacio	6.2	6.2	5.74	5.07	5.26	5.71	5.51	5.87	6.02
Control de la Información	7.22	7.48	6.94	6.63	7.03	7.13	6.51	6.09	6.83

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca ha mejorado en las 3 dimensiones: en el valor afectivo pasa de 7.1 a 7.62; en la biblioteca como espacio de 5.87 a 6.02, y en el control de la información, de 6.09 a 6.83.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 18ª posición y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 20ª posición (última en el ranking) y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 18ª posición (última en el ranking, pues aunque hay 21 bibliotecas, varias comparten posición por obtener el mismo resultado), y está por debajo de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	76
De forma esporádica	84
Solo en época de exámenes	81
Una o dos veces al mes	79

E. 17. Biblioteca del Centro de Documentación Científica

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

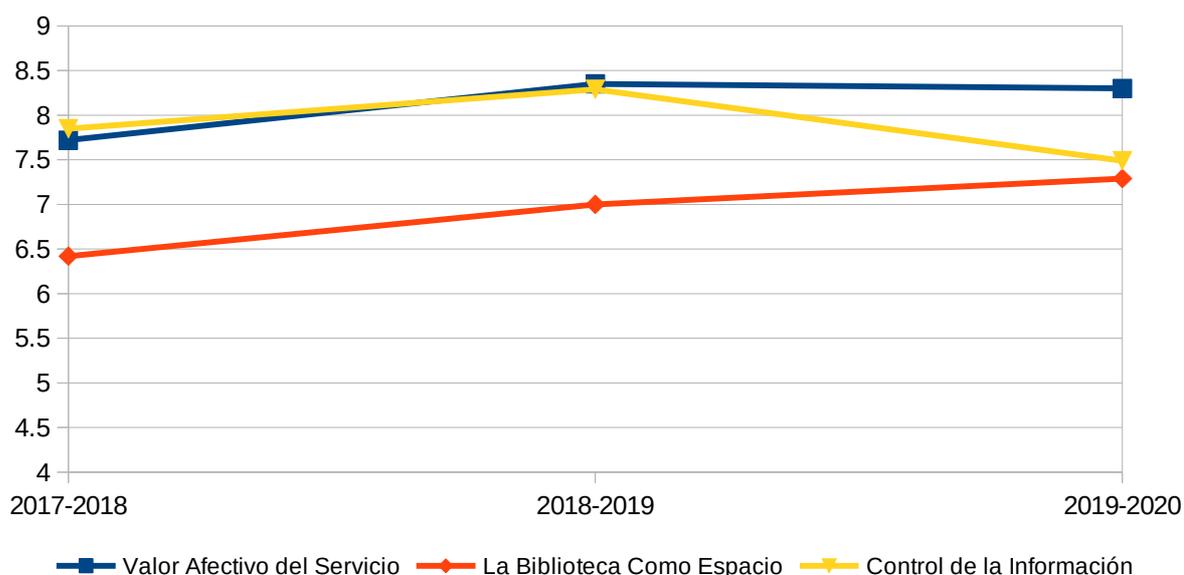
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.3	1.17
La Biblioteca como Espacio	7.29	1.91
Control de la Información	7.49	1.9

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.3), seguida de la del control de la información (7.49), y la de la biblioteca como espacio (7.29).

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

BIBLIOTECA DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA			
Dimensión	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.72	8.35	8.3
La Biblioteca Como Espacio	6.42	7	7.29
Control de la Información	7.85	8.29	7.49

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca ha mejorado en la dimensión del espacio, pasando de 7 a 7.29, y ha empeorado los resultados en el valor afectivo del servicio y el control de la información, pasando de 8.35 a 8.3 y de 8.29 a 7.49 respectivamente.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 3ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 14ª posición y por debajo de la media.
- En el control de la información, ocupa la 8ª posición y está por encima de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	19
Casi todos los días	10
De forma esporádica	9
Una o dos veces al mes	19

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

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

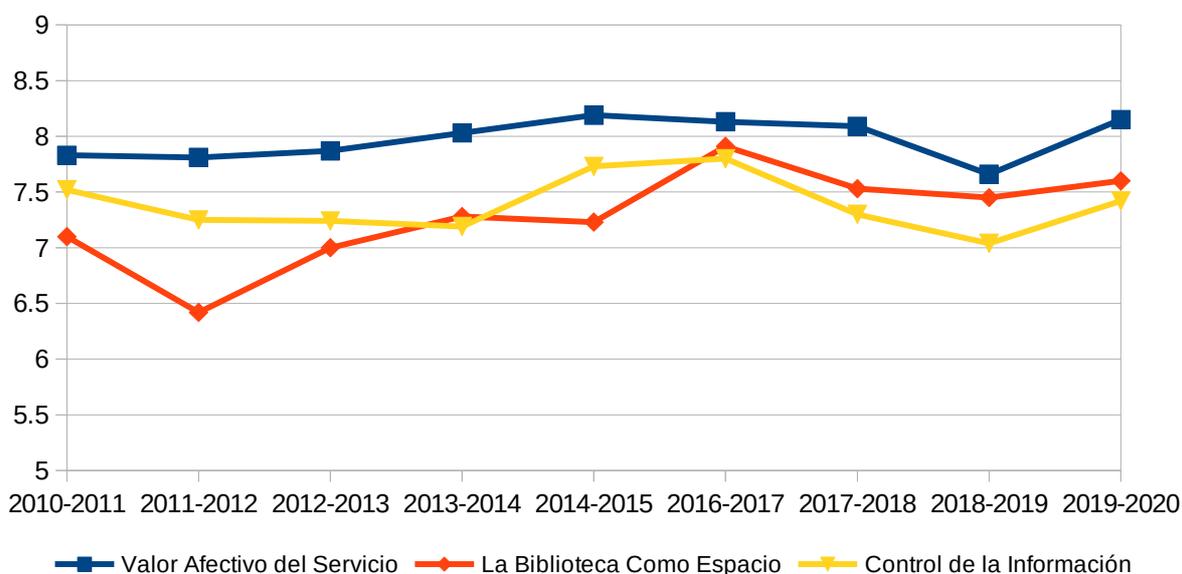
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.15	1.43
La Biblioteca como Espacio	7.6	1.69
Control de la Información	7.42	1.65

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.15), frente a la biblioteca como espacio (7.6) y el control de la información (7.42).

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

BIBLIOTECA DEL COLEGIO MÁXIMO									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.83	7.81	7.87	8.03	8.19	8.13	8.09	7.66	8.15
La Biblioteca Como Espacio	7.1	6.42	7	7.28	7.23	7.91	7.53	7.45	7.6
Control de la Información	7.52	7.25	7.24	7.19	7.73	7.8	7.3	7.04	7.42

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca ha mejorado en las 3 dimensiones: en el valor afectivo pasa de 7.66 a 8.15; en la biblioteca como espacio de 7.45 a 7.6, y en el control de la información, de 7.04 a 7.42.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 6ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 8ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 10ª posición de un total, y está por debajo de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	44
De forma esporádica	44
Solo en época de exámenes	12
Una o dos veces al mes	66

E. 19. Biblioteca del Edificio Politécnico

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

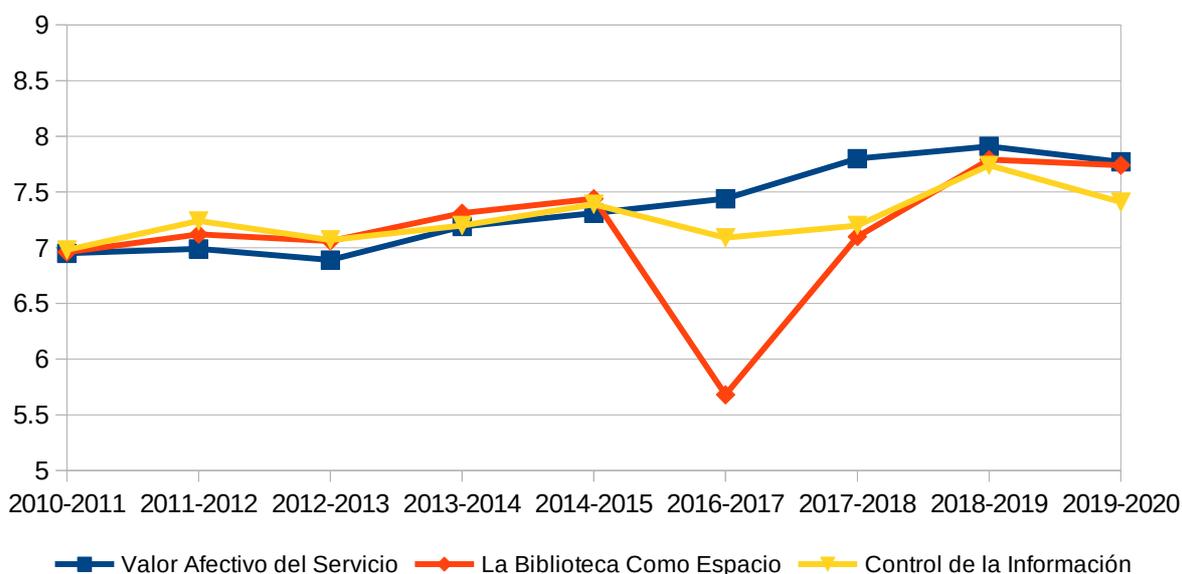
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.77	1.54
La Biblioteca como Espacio	7.74	1.53
Control de la Información	7.41	1.83

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.77), frente a la biblioteca como espacio (7.74) y el control de la información (7.41).

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

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO POLITÉCNICO									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	6.95	6.99	6.89	7.19	7.31	7.44	7.8	7.91	7.77
La Biblioteca Como Espacio	6.96	7.12	7.06	7.31	7.44	5.68	7.1	7.79	7.74
Control de la Información	6.98	7.24	7.07	7.2	7.39	7.09	7.2	7.74	7.41

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

Los resultados de esta biblioteca decrecen en las 3 dimensiones: en la del valor afectivo se pasa de 7.91 a 7.77; en la del espacio, de 7.79 a 7.74, y en la del control de la información, de 7.74 a 7.41.

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 16ª posición y está por debajo de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 5ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 11ª posición y está por debajo de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	3
Casi todos los días	124
De forma esporádica	76
Solo en época de exámenes	45
Una o dos veces al mes	74

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

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

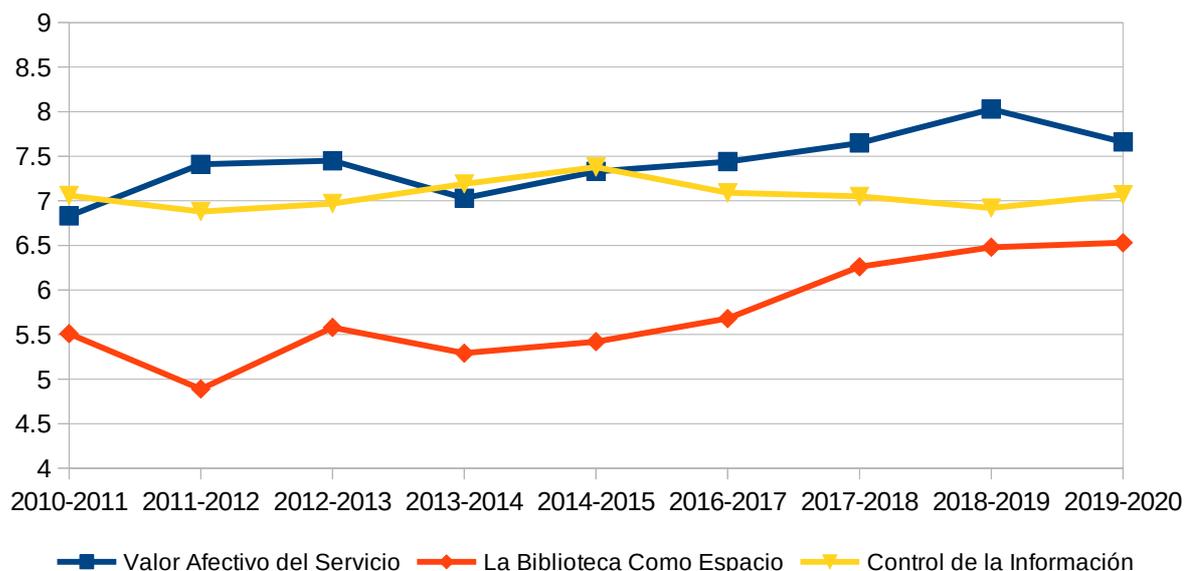
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7.66	1.56
La Biblioteca como Espacio	6.53	2.2
Control de la Información	7.07	1.78

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (7.66), frente al control de la información (7.07) y la biblioteca como espacio (6.53).

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

BIBLIOTECA DEL EDIFICIO SAN JERÓNIMO									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	6.83	7.41	7.45	7.03	7.33	7.44	7.65	8.03	7.66
La Biblioteca Como Espacio	5.51	4.89	5.58	5.29	5.42	5.68	6.26	6.48	6.53
Control de la Información	7.06	6.88	6.97	7.19	7.38	7.09	7.05	6.92	7.07

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

La biblioteca mejora sus resultados en las dimensiones de la biblioteca como espacio y el control de la información (pasa de 6.48 a 6.53 y de 6.92 a 7.07 respectivamente). En cambio, los resultados son menores en el valor afectivo del servicio (se pasa de 8.03 a 7.66).

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

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

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	2
Casi todos los días	46
De forma esporádica	85
Solo en época de exámenes	48
Una o dos veces al mes	80

E. 21. Biblioteca del Hospital Real

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

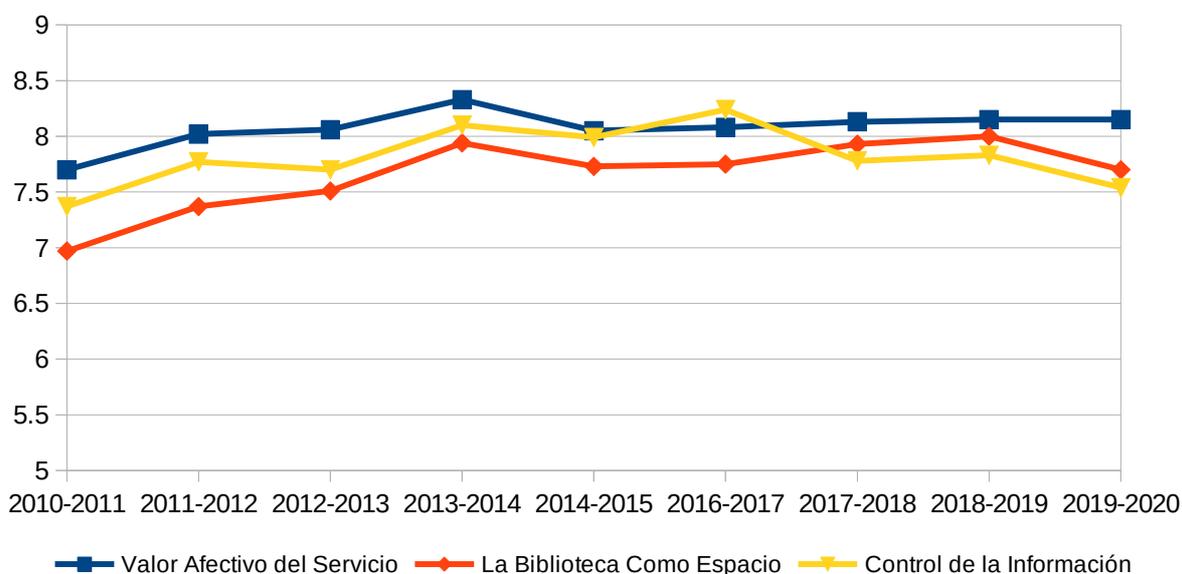
Dimensión	Evaluación media	Desv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8.15	1.32
La Biblioteca como Espacio	7.7	1.59
Control de la Información	7.54	2.08

Como se puede ver, la dimensión mejor valorada es la referida al valor afectivo del servicio (8.15), frente a la biblioteca como espacio (7.7) y el control de la información (7.54).

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

BIBLIOTECA DEL HOSPITAL REAL									
Dimensión	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20
Valor Afectivo del Servicio	7.7	8.02	8.06	8.33	8.05	8.08	8.13	8.15	8.15
La Biblioteca Como Espacio	6.97	7.37	7.51	7.94	7.73	7.75	7.93	8	7.7
Control de la Información	7.37	7.77	7.7	8.1	7.99	8.24	7.78	7.83	7.54

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



- **Comentario realizado en el estudio de 2018-2019:**

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

- **Comentarios que se añaden en el presente informe sobre los resultados del estudio del año 2019-2020 con respecto a los de 2018-2019:**

En el actual estudio, esta biblioteca mantiene el resultado en valor afectivo del servicio (8.15), y decrecen los referidos al espacio y el control de la información (de 8 a 7.7 y de 7.83 a 7.54 respectivamente).

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

- En el valor afectivo del servicio, ocupa la 6ª posición y está por encima de la media.
- En la biblioteca como espacio, resulta en la 7ª posición y por encima de la media.
- En el control de la información, ocupa la 6ª posición y está por encima de la media.

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

F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?	Total
Sin rellenar	1
Casi todos los días	79
De forma esporádica	69
Solo en época de exámenes	63
Una o dos veces al mes	43

F. Conclusiones

En este estudio se han presentado los resultados generales para la biblioteca de la Universidad de Granada exponiendo los resultados por tipo de usuario y por biblioteca. Los resultados para el año 2019-2020 se han puesto en relación con los del estudio llevado a cabo en el año 2018-2019. Tal y como se ha presentado, los resultados globales para la biblioteca de la Universidad de Granada han mejorado en las tres dimensiones analizadas. El valor afectivo del servicio es la mejor valorada, seguida de la biblioteca como espacio y el control de la información.

Al respecto, cabe señalar que en la mayoría de estudios llevados a cabo por Secaba-Lab, la dimensión con peores resultados es la referida al espacio, algo que en el estudio actual no sucede, resultando la del control de la información la dimensión con valoración más baja. No obstante, la biblioteca como espacio y el control de la información presentan una valoración muy cercana (de 7.5 y 7.46 respectivamente).

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

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

En un ejercicio de comparación y evaluación con respecto a los ítems peor valorados en el actual estudio y en el de 2017-2018, cabe señalar que se repiten exactamente los mismos ítems. Es decir, que en los 2 últimos estudios llevados a cabo en la biblioteca de la Universidad de Granada, los 5 ítems anteriores aparecen dentro del grupo de los peor valorados. En ese sentido, la biblioteca debería centrar sus esfuerzos por mejorar los 5 ítems que en los 2 últimos años aparecen entre los peores valorados, para que así también mejore la satisfacción de las personas usuarias en lo relacionado a dichos ítems. Con todo, a partir de la enumeración anterior se constata que los usuarios de la biblioteca están requiriendo mejoras en aspectos relacionados con el control de la información y con el espacio en general pero con los espacios colectivos en particular. Con todo, a partir del Anexo 1 se pueden sacar las mismas conclusiones para cada biblioteca.

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

- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (8.42).
- Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes (8.33).
- Biblioteca del Centro de Documentación Científica (8.3).

- Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones (8.26).
- Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura (8.19).

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

- Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (8.13).
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación (7.98).
- Biblioteca de la Facultad de Derecho (7.96).
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (7.83).
- Biblioteca del Edificio Politécnico (7.74).

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

- Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (7.86).
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (7.82).
- Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes (7.59).
- Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura (7.58).
- Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones (7.57).
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación (7.57).

En otro sentido, se pueden concretar también las bibliotecas que más necesitan mejorar en cada dimensión por aparecer con la valoración más baja. Para el valor afectivo del servicio, las 5 bibliotecas con los resultados más bajos son:

- Biblioteca de la Facultad de Derecho (7.42).
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias (7.47).
- Biblioteca del Campus Universitario de Melilla (7.62).
- Biblioteca del Edificio San Jerónimo (7.66).
- Biblioteca del Edificio Politécnico (7.77).

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

- Biblioteca del Campus Universitario de Melilla (6.02).
- Biblioteca del Edificio San Jerónimo (6.53).
- Biblioteca de la Facultad de Farmacia (6.93).
- Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta (7.02).
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (7.15).

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

- Biblioteca del Campus Universitario de Melilla (6.83).
- Biblioteca del Edificio San Jerónimo (7.07).

- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (7.32).
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias (7.35).
- Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes (7.37).
- Biblioteca de la Facultad de Farmacia (7.37).

A su vez, cabe recordar que en el presente estudio se han añadido 2 anexos. El Anexo 1 contiene las tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta para el global, por tipo de usuario y por biblioteca, con columnas para la evaluación media, la desviación típica y el número de respuestas (n). Además, se han ordenado las tablas de mayor a menor evaluación media para la mejor percepción de los resultados. De esta forma se aprecian mejor los ítems mejor y peor valorados. Por su lado, el Anexo 2, incluye los resultados para el campo opcional Observaciones/Comentarios por biblioteca.

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

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

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

Posición	Biblioteca	VA
1	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	8.42
2	Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	8.33
3	Biblioteca del Centro de Documentación Científica	8.3
4	Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	8.26
5	Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	8.19
6	Biblioteca del Colegio Máximo	8.15
6	Biblioteca del Hospital Real	8.15
7	Biblioteca de la Facultad de Farmacia	8.01
8	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7.96
9	Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	7.95
10	Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	7.94
11	Biblioteca de la Facultad de Psicología	7.93
12	Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	7.91
13	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	7.9
-	Total media	7.86
14	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	7.85
15	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	7.82
16	Biblioteca del Edificio Politécnico	7.77
17	Biblioteca del Edificio San Jerónimo	7.66
18	Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	7.62
19	Biblioteca de la Facultad de Ciencias	7.47
20	Biblioteca de la Facultad de Derecho	7.42

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

Posición	Biblioteca	ES
1	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	8.13
2	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	7.98
3	Biblioteca de la Facultad de Derecho	7.96
4	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	7.83
5	Biblioteca del Edificio Politécnico	7.74
6	Biblioteca de la Facultad de Psicología	7.72
7	Biblioteca del Hospital Real	7.7
8	Biblioteca del Colegio Máximo	7.6
9	Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	7.52
-	Total media	7.5
10	Biblioteca de la Facultad de Ciencias	7.48
11	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	7.45
12	Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	7.43
13	Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	7.41
14	Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	7.29
14	Biblioteca del Centro de Documentación Científica	7.29
15	Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	7.22
16	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	7.15
17	Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	7.02
18	Biblioteca de la Facultad de Farmacia	6.93
19	Biblioteca del Edificio San Jerónimo	6.53
20	Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	6.02

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

Posición	Biblioteca	CI
1	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7.86
2	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	7.82
3	Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	7.59
4	Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	7.58
5	Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	7.57
5	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	7.57
6	Biblioteca del Hospital Real	7.54
7	Biblioteca de la Facultad de Psicología	7.52
8	Biblioteca del Centro de Documentación Científica	7.49
9	Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	7.48
-	Total media	7.46
10	Biblioteca del Colegio Máximo	7.42
11	Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	7.41
11	Biblioteca del Edificio Politécnico	7.41
12	Biblioteca de la Facultad de Derecho	7.4
13	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	7.38
14	Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	7.37
14	Biblioteca de la Facultad de Farmacia	7.37
15	Biblioteca de la Facultad de Ciencias	7.35
16	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	7.32
17	Biblioteca del Edificio San Jerónimo	7.07
18	Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	6.83

G. Anexos

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

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.07	1.32	12297
Af1	El personal le inspira confianza	8	1.35	12363
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.98	1.41	12344
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.93	1.45	12319
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.87	1.49	12301
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.78	1.5	12289
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.74	1.63	12345
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.73	1.55	12310
Af3	El personal es siempre amable	7.7	1.64	12298
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.7	1.91	12306
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.66	1.59	12329
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.65	1.65	12302
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.64	1.63	12308
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.64	1.66	12324
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.6	1.8	12342
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.59	1.69	12314
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.5	1.78	12288

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.46	1.7	12308
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.41	1.61	12285
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.31	1.85	12300
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.02	2.56	12322
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.89	1.95	12252

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.07	1.31	7515
Af1	El personal le inspira confianza	7.96	1.36	7545
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.95	1.42	7537
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.9	1.44	7526
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.84	1.49	7512
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.76	1.95	7509
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.75	1.48	7501
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.75	1.54	7517
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.69	1.65	7536
Af3	El personal es siempre amable	7.66	1.64	7513
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.64	1.59	7525
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.63	1.63	7512
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.63	1.7	7514

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.6	1.7	7526
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.58	1.65	7506
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.54	1.84	7532
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.5	1.81	7502
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.43	1.71	7509
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.37	1.66	7504
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.29	1.9	7513
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.02	2.55	7525
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.81	1.99	7493

An. 1.3. Resultados Alumnos de segundo ciclo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.98	1.39	1286
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.88	1.51	1293
Af1	El personal le inspira confianza	7.82	1.48	1293
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.75	1.62	1289
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.69	1.64	1283
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.69	1.57	1284
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.69	1.94	1285
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.63	1.62	1283

Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.62	1.7	1289
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.62	1.71	1292
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.61	1.63	1287
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.58	1.83	1293
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.56	1.76	1288
Af3	El personal es siempre amable	7.55	1.78	1288
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.54	1.74	1290
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.5	1.73	1284
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.48	1.76	1287
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.37	1.73	1284
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.34	1.56	1282
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.26	1.83	1285
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.84	1.96	1283
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.82	2.57	1287

An. 1.4. Resultados Alumnos de tercer ciclo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8	1.4	1452
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.97	1.4	1442
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.89	1.45	1448
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a	7.86	1.52	1443

	las preguntas planteadas			
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.81	1.59	1444
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.73	1.52	1444
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.69	1.65	1450
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.62	1.67	1446
Af3	El personal es siempre amable	7.6	1.73	1442
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.57	1.66	1439
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.55	1.68	1443
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.48	1.69	1450
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.48	1.79	1445
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.47	1.7	1445
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.43	1.8	1448
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.41	1.99	1444
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.34	1.84	1443
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.34	1.63	1438
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.32	1.81	1448
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.19	1.88	1440
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.88	2.61	1445
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.79	1.99	1430

An. 1.5. Resultados PAS por ítems

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

		media	Típica	
Af1	El personal le inspira confianza	8.32	1.17	365
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.3	1.08	364
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.28	1.15	360
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.28	1.13	364
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.23	1.27	364
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.22	1.19	364
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.2	1.18	363
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.19	1.27	364
Af3	El personal es siempre amable	8.14	1.27	362
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.14	1.59	365
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.99	1.49	366
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.96	1.29	366
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.95	1.31	366
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.91	1.32	365
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.86	1.43	364
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.85	1.53	363
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.84	1.42	365
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.75	1.4	366
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.72	1.53	366
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.69	1.57	364
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.53	2.37	365

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.37	1.74	361
-----	---	------	------	-----

An. 1.6. Resultados PDI por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8.47	1.06	783
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.45	1.14	781
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.41	1.21	777
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.4	1.14	778
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.36	1.27	781
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.34	1.27	782
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.34	1.19	778
Af3	El personal es siempre amable	8.32	1.21	777
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.31	1.23	778
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.31	1.28	783
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.08	1.33	782
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.97	1.51	779
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.9	1.55	776
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.83	1.31	781
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.77	1.59	780
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.77	1.63	779
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.7	1.49	778
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de	7.67	1.49	777

	información que tengo			
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.59	1.6	782
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.58	1.63	780
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.55	1.64	775
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.31	2.66	780

An. 1.7. Resultados Personal de la biblioteca por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.5	1.01	18
Af1	El personal le inspira confianza	8.39	0.76	18
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.33	0.75	18
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.28	1.33	18
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.24	0.81	17
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.22	0.97	18
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	8.18	1.1	17
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.12	0.76	17
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	8.12	0.96	17
Af3	El personal es siempre amable	8.11	0.74	18
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.11	0.87	18
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.11	1.24	18
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	8.11	1.05	18
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.11	1.2	18

Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.06	0.91	18
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.06	1.43	18
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	8.06	1.13	18
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8	1.11	18
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.94	1.03	18
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.94	1.08	18
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.53	1.42	17
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.17	3.42	18

An. 1.8. Resultados Usuarios externos por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8.09	1.24	904
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.09	1.25	896
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.95	1.34	901
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.87	1.42	900
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.85	1.4	901
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.82	1.47	898
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.82	1.42	901
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.75	1.59	903
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.69	1.52	900
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.68	1.59	898

Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.68	1.5	900
Af3	El personal es siempre amable	7.66	1.61	895
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.65	1.54	899
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.61	1.69	894
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.6	1.72	902
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.55	1.77	902
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.49	1.57	901
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.49	1.49	894
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.44	1.69	895
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.3	1.71	900
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.16	2.36	899
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.99	1.78	890

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.42	1.08	528
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.38	1.12	530
Af3	El personal es siempre amable	8.34	1.13	527
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.34	1.19	529
Af1	El personal le inspira confianza	8.32	1.05	530
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.3	1.23	528

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.08	1.35	528
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.08	1.3	529
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.07	1.44	529
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.06	1.98	529
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.74	1.69	529
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.72	1.8	530
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.7	1.59	529
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.67	1.77	529
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.64	1.85	529
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.61	1.63	529
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.58	1.62	528
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.5	1.68	527
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.42	1.89	527
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.16	1.73	529
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.85	2.03	525
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.05	2.89	529

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8.28	1.18	360
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.26	1.18	358

Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.26	1.19	360
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.25	1.12	360
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.23	1.14	359
Af3	El personal es siempre amable	8.15	1.24	359
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.14	1.45	359
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.07	1.27	360
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.07	1.32	356
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.03	1.37	360
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.98	1.31	360
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.83	1.41	360
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.76	1.85	357
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.74	1.6	359
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.67	1.61	358
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.65	1.69	359
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.65	1.59	356
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.59	1.57	357
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.45	1.75	359
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.44	1.62	357
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.43	1.74	357
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.04	2.9	358

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8.51	1	383
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.47	0.95	382
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.4	1.06	381
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.4	1.1	383
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.37	1.11	382
Af3	El personal es siempre amable	8.28	1.17	381
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.25	1.14	383
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.19	1.34	383
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.09	1.41	382
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.84	1.55	382
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.76	1.45	382
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.7	1.52	382
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.64	1.63	380
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.62	1.71	382
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.6	2.11	382
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.57	1.59	381
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.48	1.58	383
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.41	1.6	382
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.32	1.86	380
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.23	1.84	381
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en	6.63	2.61	382

	grupo			
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.29	2.17	380

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.85	1.52	1695
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.74	1.75	1694
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.72	1.94	1695
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.71	1.65	1696
Af1	El personal le inspira confianza	7.69	1.56	1696
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.55	1.59	1691
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.54	1.72	1697
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.51	1.6	1694
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.48	1.64	1688
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.47	1.79	1689
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.46	1.84	1698
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.44	1.73	1697
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.42	1.83	1696
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.42	1.8	1692
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.41	1.76	1688
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.35	1.88	1688
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los	7.25	1.91	1694

	usuarios			
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.25	1.67	1688
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.24	1.9	1696
Af3	El personal es siempre amable	7.14	1.99	1693
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.12	1.76	1693
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.76	1.93	1691

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.54	0.92	368
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.52	0.99	365
Af1	El personal le inspira confianza	8.51	0.99	367
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.47	1.01	367
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.42	0.99	366
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.4	1.25	368
Af3	El personal es siempre amable	8.37	1.06	366
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.28	1.13	367
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.27	1.05	368
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.08	1.5	367
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	8.06	1.4	367
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.04	1.57	367
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.96	1.37	365

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.93	1.47	366
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.92	1.42	366
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.84	1.38	366
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.78	1.44	366
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.77	1.45	364
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.76	1.48	367
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.75	1.52	366
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.66	1.56	366
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.18	1.87	364

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.08	1.22	1307
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.05	1.53	1314
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.04	1.31	1314
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.03	1.27	1313
Af1	El personal le inspira confianza	7.98	1.22	1317
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.96	1.31	1312
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.93	1.31	1310
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.88	1.38	1312

Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.84	1.46	1309
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.81	1.41	1307
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.75	1.43	1310
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.74	1.38	1307
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.73	1.53	1314
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.73	1.5	1308
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.71	1.66	1312
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.66	1.65	1314
Af3	El personal es siempre amable	7.62	1.55	1309
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.62	1.54	1305
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.59	1.56	1312
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.54	1.44	1309
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.36	1.66	1305
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.15	1.75	1299

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.09	1.19	891
Af1	El personal le inspira confianza	8.07	1.17	898
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.04	1.29	891
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.03	1.28	892

Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.93	1.3	896
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.9	1.54	894
Af3	El personal es siempre amable	7.86	1.47	894
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.84	1.39	891
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.66	1.54	894
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.59	1.59	890
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.56	1.76	892
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.55	1.76	896
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.53	2.17	893
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.52	1.67	894
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.48	1.61	895
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.47	1.63	895
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.38	1.91	892
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.31	1.81	891
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.25	1.66	889
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.16	1.97	890
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.08	1.82	893
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.58	2.05	887

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
--------	----------	------------------	--------------	---

Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.11	1.3	485
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.99	1.41	484
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.93	1.36	486
Af1	El personal le inspira confianza	7.91	1.45	485
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.88	1.35	483
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.76	1.43	483
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.73	1.59	483
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.73	1.51	483
Af3	El personal es siempre amable	7.71	1.48	480
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.6	1.64	479
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.6	1.91	483
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.59	1.56	483
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.56	1.61	484
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.53	1.58	483
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.51	1.49	482
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.44	1.92	485
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.41	1.75	481
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.38	1.53	482
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.28	1.62	483
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.24	1.78	484
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.71	1.87	479
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.84	2.88	479

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.24	1.41	1004
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.98	1.39	1003
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.91	1.46	1005
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.9	1.39	1002
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.79	1.49	1005
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.76	1.54	1002
Af1	El personal le inspira confianza	7.66	1.59	1009
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.63	2.01	999
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.59	1.68	1004
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.53	1.72	1002
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.48	1.83	1005
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.44	1.9	1005
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.42	1.79	1004
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.37	1.74	996
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.33	1.84	996
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.33	1.73	997
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.31	1.89	1006
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.31	1.74	1004
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.28	1.87	996

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.22	1.96	997
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.18	1.94	999
Af3	El personal es siempre amable	7.11	1.99	1006

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8.16	1.19	627
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.11	1.21	625
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.09	1.27	625
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.08	1.27	627
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.03	1.21	625
Af3	El personal es siempre amable	7.96	1.37	623
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.92	1.39	625
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.89	1.48	626
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.87	1.37	625
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.69	1.99	623
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.63	1.71	627
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.51	1.77	622
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.49	1.8	627
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.49	1.81	624
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.43	1.68	620
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.37	1.71	620

CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.33	1.65	623
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.27	1.87	625
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.19	1.67	622
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7	1.92	620
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.58	2.02	622
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.67	3.09	622

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.19	1.26	1207
Af1	El personal le inspira confianza	8.06	1.33	1214
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.06	1.37	1213
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8	1.35	1210
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.96	1.4	1208
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.93	1.38	1208
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.89	1.46	1208
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.87	1.5	1214
Af3	El personal es siempre amable	7.79	1.57	1210
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.76	1.47	1209
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.75	1.65	1208
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.71	1.6	1209

Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.65	1.58	1210
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.61	1.84	1210
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.57	1.68	1210
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.57	1.94	1209
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.54	1.65	1207
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.45	1.57	1204
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.33	1.83	1208
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.28	1.89	1212
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.73	1.93	1204
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.58	3.17	1208

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.18	1.13	555
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.15	1.16	561
Af1	El personal le inspira confianza	8.06	1.17	560
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.04	1.24	561
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.97	1.29	558
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.97	1.4	560
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.94	1.28	559

Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.93	1.26	561
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.85	1.35	561
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.85	1.31	558
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.8	1.5	560
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.78	1.61	560
Af3	El personal es siempre amable	7.75	1.43	558
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.71	1.63	558
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.68	1.44	558
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.67	1.56	556
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.66	1.52	558
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.65	1.53	558
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.46	1.47	558
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.24	1.71	559
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.06	2.24	559
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.77	1.95	555

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8.04	1.45	449
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.92	1.48	448
Af3	El personal es siempre amable	7.6	1.75	445
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.92	1.52	448

Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.24	1.19	447
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.84	1.5	445
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.97	1.32	445
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.82	1.56	449
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.14	1.3	449
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.37	1.69	449
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.76	1.62	449
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.16	1.88	449
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.74	1.48	449
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.01	2.28	448
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.94	1.62	446
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.81	1.67	448
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.65	1.66	448
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.7	1.71	445
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.74	1.98	447
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.44	1.8	448
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.46	1.55	445
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.99	1.82	448

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

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

		media	Típica	
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.29	1.12	796
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.21	1.16	792
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.16	1.09	789
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	8.15	1.57	798
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.11	1.17	796
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.08	1.19	797
Af1	El personal le inspira confianza	8.07	1.26	797
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	8.04	1.63	794
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.01	1.36	795
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.97	1.27	786
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.97	1.34	794
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.92	1.31	786
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.92	1.58	796
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.87	1.5	794
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.87	1.39	793
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.85	1.54	797
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.84	1.38	794
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.8	1.54	798
Af3	El personal es siempre amable	7.78	1.45	792
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.78	1.6	798
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.77	1.5	791

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.74	1.75	798
-----	--	------	------	-----

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af1	El personal le inspira confianza	8.07	1.31	286
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.03	1.36	285
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.01	1.3	284
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8	1.43	286
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.91	1.39	286
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.88	1.4	286
Af3	El personal es siempre amable	7.86	1.55	283
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.78	1.55	286
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.66	1.62	284
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.6	1.69	286
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.6	1.87	285
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.6	1.97	285
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.59	1.66	286
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.56	1.84	284
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.5	1.65	285
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.45	1.79	284
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.44	1.59	284
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.42	1.66	286

Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.42	1.68	283
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.3	1.86	283
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.28	1.91	285
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.16	3.06	286

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.79	1.51	316
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.71	1.58	319
Af1	El personal le inspira confianza	7.7	1.59	321
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.66	1.65	316
Af3	El personal es siempre amable	7.61	1.72	318
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.59	1.75	321
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.55	1.82	316
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.5	1.93	319
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.48	1.88	320
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.21	1.98	321
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.19	2.15	321
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.19	2.17	320
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.03	2.16	321
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	6.93	1.93	317
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me	6.83	2.03	319

	permiten encontrar por uno mismo lo que busco			
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	6.6	2.15	321
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	6.28	2.49	319
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.13	2.58	319
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	5.98	2.49	321
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	5.95	2.47	320
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.75	2.95	319
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	5.63	2.42	318

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.51	0.9	57
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.46	0.97	57
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.39	1.44	57
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.37	1.05	57
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.37	1.13	57
Af1	El personal le inspira confianza	8.33	1.23	57
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.29	1.1	56
Af3	El personal es siempre amable	8.19	1.13	57
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.09	1.73	57
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.84	1.6	57
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.84	1.5	57

Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.81	1.64	57
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.67	1.64	57
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.63	1.55	57
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.61	1.85	57
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.6	1.46	57
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.58	2.09	57
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.47	1.97	57
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.42	2.15	57
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.4	1.87	57
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.47	2.25	57
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.81	3.08	57

An. 1.26. Resultados Biblioteca del Colegio Máximo por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.31	1.26	164
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.25	1.28	166
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.24	1.41	166
Af3	El personal es siempre amable	8.18	1.36	166
Af1	El personal le inspira confianza	8.17	1.44	166
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.17	1.41	166
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	8.1	1.54	166

Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.02	1.48	164
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.94	1.48	165
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.92	1.73	165
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.87	1.52	165
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.85	1.6	163
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.84	1.33	165
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.84	1.53	166
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.75	1.46	165
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.62	1.6	165
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.62	1.57	165
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.56	1.62	166
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.44	1.51	165
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.21	1.78	164
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	6.59	2.66	165
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.22	2.04	160

An. 1.27. Resultados Biblioteca del Edificio Politécnico por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.01	1.38	320
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.96	1.35	321

Af1	El personal le inspira confianza	7.95	1.39	322
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.88	1.49	320
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.79	1.46	322
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.79	1.4	322
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.74	1.68	321
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.74	1.48	321
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.69	2.17	321
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.68	1.56	322
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.64	1.85	322
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.63	1.55	322
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.62	1.47	320
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.6	1.68	321
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.58	1.59	321
Af3	El personal es siempre amable	7.55	1.71	315
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.52	1.91	322
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.51	1.75	321
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.4	1.93	321
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.33	1.6	321
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.32	1.89	321
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.95	1.82	320

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

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.82	1.48	257
Af1	El personal le inspira confianza	7.8	1.45	261
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.74	1.53	256
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.73	1.41	259
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.71	1.59	260
Af3	El personal es siempre amable	7.64	1.65	260
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.58	1.55	257
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.5	1.67	260
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.48	1.62	257
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.42	1.73	261
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.32	1.83	260
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.29	1.74	256
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.24	1.81	257
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.18	1.73	258
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.05	1.9	260
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	6.88	1.63	260
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	6.87	1.98	255
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	6.81	1.89	256
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	6.62	2.01	260
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y	6.42	2.1	260

	acogedor			
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.39	2.03	257
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.68	2.99	261

An. 1.29. Resultados Biblioteca del Hospital Real por ítems

Código	Pregunta	Evaluación media	Desv. Típica	n
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	8.39	1.01	254
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	8.37	1.11	254
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	8.37	1.09	254
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.35	1.28	253
Af1	El personal le inspira confianza	8.27	1.13	255
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.27	1.18	254
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.26	1.31	252
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.21	1.2	254
Af3	El personal es siempre amable	8.13	1.32	253
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	8.12	1.26	255
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	8.07	1.37	255
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	8.01	1.38	253
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.83	1.66	254
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.76	2.18	253
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.7	2.01	254
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.67	2.12	252

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.61	2.11	251
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.61	1.92	252
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.59	2.11	253
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.5	2.02	253
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	6.84	2.2	254
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	5.14	3.56	253

Bibliografía

- 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.
- 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>