



# **ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (2021-2022)**

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

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



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**

**Granada, marzo de 2022**

# Contenidos

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

5.29.-Análisis de los Usuarios Externos .....	68
5.30.-Análisis de los Hombres.....	70
5.31.-Análisis de las Mujeres .....	72
<b>6.-Comentarios obtenidos de cada biblioteca.....</b>	<b>74</b>
6.1-Comentarios de la Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones .....	74
6.2-Comentarios de la Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura .....	77
6.3-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes.....	80
6.4-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias.....	84
6.5-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.....	95
6.6-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación.....	98
6.7-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales .....	107
6.8-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología .....	112
6.9-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Derecho.....	116
6.10-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia .....	123
6.11-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....	125
6.12-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Psicología .....	138
6.13-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes .....	142
6.14-Comentarios de la Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	146
6.15-Comentarios de la Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta .....	151
6.16-Comentarios de la Biblioteca del Campus Universitario de Melilla.....	153
6.17-Comentarios de la Biblioteca del Centro de Documentación Científica .....	156
6.18-Comentarios de la Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología) .....	157
6.19-Comentarios de la Biblioteca del Edificio Politécnico .....	158
6.20-Comentarios Análisis de la Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social) .....	161
6.21-Comentarios de la Biblioteca del Hospital Real .....	163
<b>7.-Resultados de cada ítem .....</b>	<b>164</b>
7.1- Resultados de cada ítem Globales de la Universidad de Granada .....	165
7.2.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones..	166
7.3.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura .....	167
7.4.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes.....	168
7.5.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias.....	169
7.6.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	170

<b>7.7.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación</b>	172
<b>7.8.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	173
<b>7.9.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología</b>	174
<b>7.10.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Derecho</b>	175
<b>7.11.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia</b>	176
<b>7.12.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras</b>	177
<b>7.13.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Psicología</b>	179
<b>7.14.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes</b>	180
<b>7.15.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud</b>	181
<b>7.16.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta</b>	182
<b>7.17.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Campus Universitario de Melilla</b>	183
<b>7.18.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Centro de Documentación Científica</b>	184
<b>7.19.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Colegio Máximo (Documentación y Odontología)</b>	186
<b>7.20.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Edificio Politécnico</b>	187
<b>7.21.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Edificio San Jerónimo (E.U. de Relaciones Laborales y de Trabajo Social)</b>	188
<b>7.22.- Resultados de cada ítem de la Biblioteca del Hospital Real</b>	189
<b>7.23.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de grado y de primer ciclo</b>	190
<b>7.24.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de segundo ciclo</b>	191
<b>7.25.- Resultados de cada ítem de los Estudiantes de tercer ciclo</b>	193
<b>7.26.- Resultados de cada ítem del Personal de Administración y Servicios (PAS)</b>	194
<b>7.27.- Resultados de cada ítem del Personal Docente e Investigador (PDI)</b>	195
<b>7.28.- Resultados de cada ítem del Personal de la Biblioteca</b>	196
<b>7.29.- Resultados de cada ítem de los Usuarios Externos</b>	197
<b>7.30.- Resultados de cada ítem de los Hombres</b>	198
<b>7.31.- Resultados de cada ítem de las Mujeres</b>	200
<b>8.-Conclusiones</b>	202
<b>Referencias</b>	203

# 1.-Introducción

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

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

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

En el primer sentido, destacan comunicaciones en congresos como:

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.-Objetivo

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

Por esta razón, el objetivo de este estudio es conocer la opinión de sus usuarios y las expectativas que tienen de las diferentes bibliotecas pertenecientes a la Universidad de Granada para el curso 2022-2023, con el fin de mejorar sus servicios en el futuro. A su vez, permite conocer los puntos fuertes y los puntos que se tienen que mejorar, y consecuentemente, optimizar los recursos invertidos en las diferentes bibliotecas de la Universidad de Granada.

## 3.-Características de los encuestados

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

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

## 4.-Características de la encuesta

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

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

La primera parte, contiene cuatro preguntas, a saber:

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

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

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

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

Cada uno de los campos contiene las siguientes preguntas:

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

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

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

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

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

## **5.-Análisis de resultados**

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

### **5.1.-Análisis de los resultados generales**

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

<b>Tipos de Usuario</b>	<b>Número de encuestas</b>	<b>%</b>
Alumnos de grado y de primer ciclo	6296	62.92%
Alumnos de segundo ciclo	1169	11.68%
Alumnos de tercer ciclo	1244	12.43%
PDI	792	7.91%
PAS	309	3.09%
Personal de la biblioteca	16	0.16%
Usuarios externos	179	1.79%
No validos	4	0.04%
Total	10009	100.00%

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

<b>Biblioteca a evaluar</b>	<b>Encuestas</b>	<b>%</b>
Biblioteca de la Facultad de Ciencias	1494	14.93%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación	1006	10.05%
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras	1118	11.17%
Biblioteca de la Facultad de Derecho	733	7.32%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	750	7.49%
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	186	1.86%
Biblioteca de la Facultad de Farmacia	527	5.27%
Biblioteca de la Facultad de Psicología	475	4.75%
Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones	411	4.11%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	345	3.45%

Biblioteca de la Facultad de Traductores e Intérpretes	327	3.27%
Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes	268	2.68%
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	286	2.86%
Biblioteca de la E.T.S. de Arquitectura	308	3.08%
Biblioteca del Edificio Politécnico	225	2.25%
Biblioteca del Campus Universitario de Melilla	279	2.79%
Biblioteca del Campus Universitario de Ceuta	186	1.86%
Biblioteca del Edificio San Jerónimo	208	2.08%
Biblioteca del Hospital Real	207	2.07%
Biblioteca del Colegio Máximo	117	1.17%
Biblioteca del Centro de Documentación Científica	28	0.28%
No específica	523	5.23%
No válido	4	0.04%
Total	10009	100,00%

Finalmente, se realiza la distribución entre sexos:

<b>Sexo</b>	<b>Número de encuestas</b>	<b>%</b>
Hombre	3602	35.99%
Mujer	6402	63,96%
No específica	5	0.04%
Total	10009	100,00%

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

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

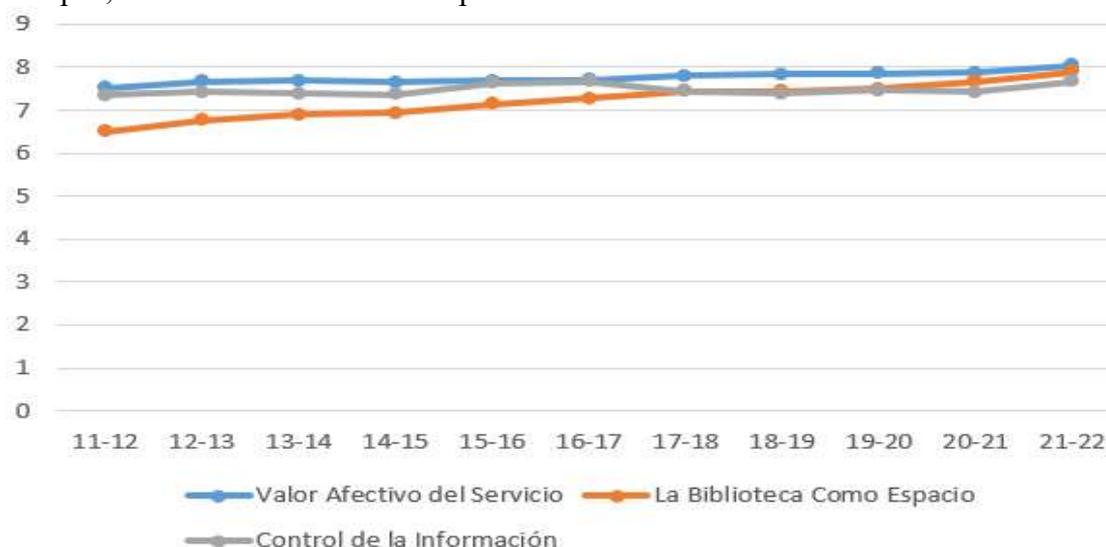
Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,04	1,35
La Biblioteca como Espacio	7,90	1,55
Control de la Información	7,66	1,66

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

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

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

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



### **Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Se aprecia la tendencia al alza de los campos relacionados con el valor del servicio y la biblioteca como espacio. Sin embargo, el control de la información vuelve a oscilar y presenta una tendencia a la baja desde el curso 16-17, curso que alcanzó el punto máximo. Es claro, que el trabajo realizado en el valor del servicio y la biblioteca como espacio funcionan de forma correcta, lo que se recomienda continuar con la labor que realizan y hay que revisar la estrategia seguida para el control de la información, para evitar que se continúe obteniendo valores decrecientes.

### **Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados muestran la continuación de la tendencia al alza marcando en los tres campos un máximo histórico. Esto no ocurría el año pasado pues en el campo “Control de la Información” no tenía ese máximo histórico. Además, se ha de añadir que en este mismo campo se iguala al obtenido en el curso 16-17. Consecuentemente, se han tomado medidas para corregir la tendencia decreciente que tenía este campo desde el curso mencionado con anterioridad.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	62
Casi todos los días	3120
De forma esporádica	2791
Solo en época de exámenes	1220
Una o dos veces al mes	2816

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

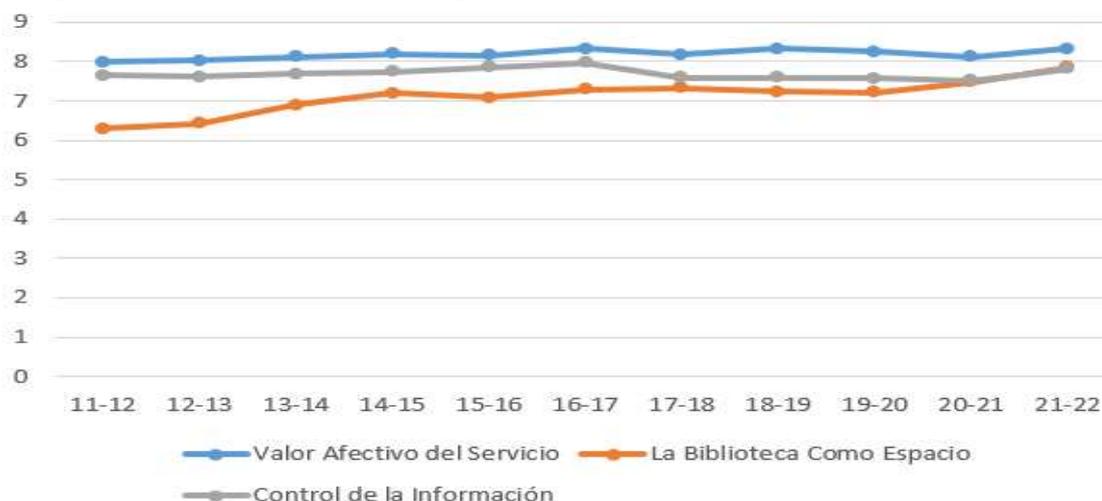
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,33	1,09
La Biblioteca como Espacio	7,85	1,49
Control de la Información	7,82	1,64

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

En este caso, únicamente la biblioteca como espacio tiene una subida notable, obteniendo su valor máximo hasta el momento. Con respecto al campo del valor afectivo, éste marca un resultado, aproximadamente, similar al del curso 12-13, haciendo evidente la tendencia a la baja de los resultados y mostrando un problema de estrategia en esta biblioteca, con respecto al campo. Otro problema, se muestra en el control de la información donde se marca el mínimo absoluto hasta la fecha. Implicando que este campo necesita una reestructuración para solucionar un posible problema que esté ocurriendo. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Se observa que continua al alza en los tres campos. Se recupera puntuación en el campo de Control de la Información acercándose al máximo histórico marcado en el 16-17. Con respecto a los otros dos campos, por un lado, se vuelve a marcar un máximo histórico, en el campo de Valor Afectivo del Servicio y, por otro lado, se establece el máximo histórico en la Biblioteca como Espacio.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	3
Casi todos los días	92
De forma esporádica	122
Solo en época de exámenes	65
Una o dos veces al mes	129

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

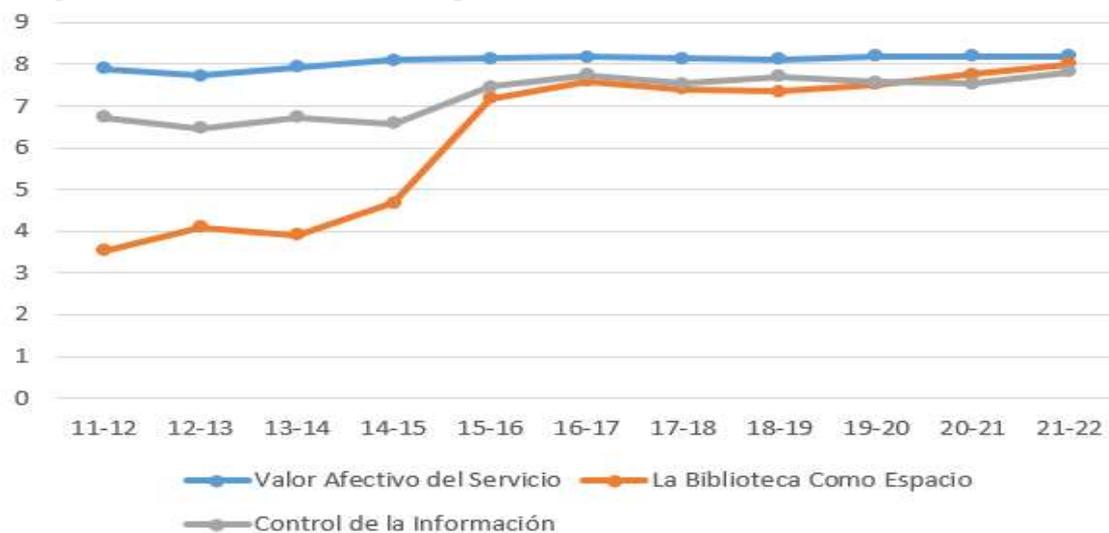
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,20	1,25
La Biblioteca como Espacio	8,00	1,41
Control de la Información	7,82	1,53

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

El primer campo vuelve a marcar el mismo resultado que el año anterior, que era el máximo absoluto. Esto puede significar que las estrategias seguidas han obtenido su máximo rendimiento o que existe el inicio a una futura tendencia a la baja. En cualquiera de los dos casos, se muestra una posible alerta y es necesario un reajuste en la estrategia. Con respecto al segundo campo, el resultado vuelve a marcar un máximo absoluto. Se recomienda continuar con la estrategia actual pues muestra resultados favorables. Finalmente, es necesario un cambio de estrategia en el tercer campo, pues por segundo año consecutivo vuelve a descender el valor obtenido, mostrando que existen deficiencias en el control de la información. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados mostrados en el primer campo de este documento, Valor Afectivo del Servicio, se muestran que, aunque existe una leve mejoría la curva se aplana obteniendo un resultado como años anteriores. Con respecto a los otros, se muestra un aumento significativo con respecto al año anterior.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	8
Casi todos los días	123
De forma esporádica	79
Solo en época de exámenes	30
Una o dos veces al mes	68

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

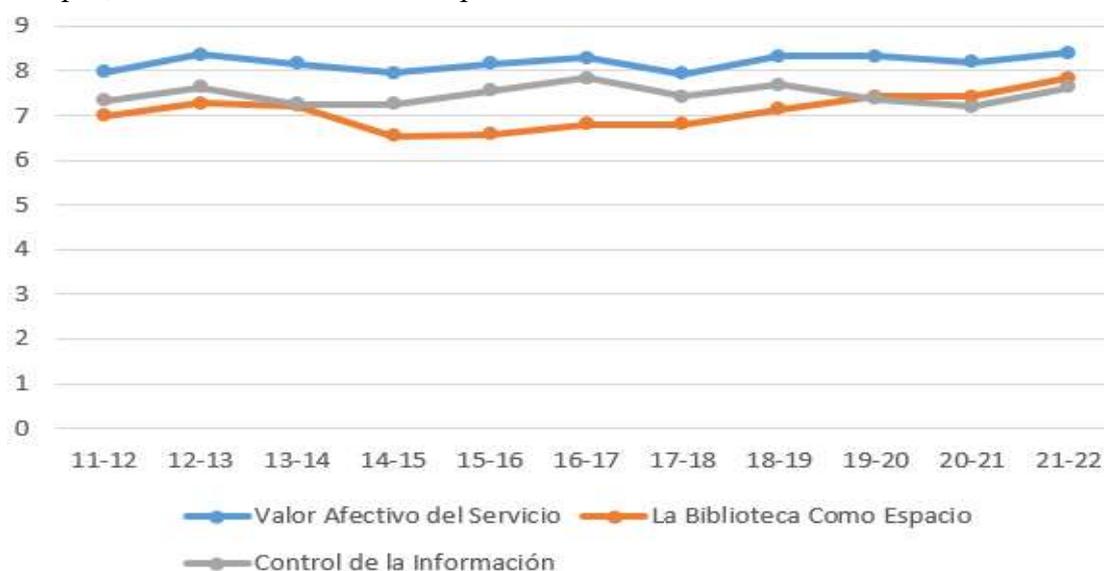
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,40	1,08
La Biblioteca como Espacio	7,83	1,61
Control de la Información	7,63	1,78

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

El segundo campo vuelve a mostrar el mismo valor que el año pasado, siendo este el máximo absoluto. Se recomienda revisar la estrategia de la biblioteca como espacio pues la estrategia que se está siguiendo está obteniendo su máximo rendimiento. Con respecto al control de la información, es recomendable revisar la estrategia a seguir pues, al igual que pasa con los resultados anteriores vuelve a descender. Finalmente, el valor afectivo ha descendido, al igual que pasó en el curso 17-18, es recomendable revisar que ha pasado y verificar si es un hecho aislado o el principio de una tendencia decreciente. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Este año se revierte las tendencias decrecientes que se llevan teniendo en dos de los campos. Se debe de esperar a años posteriores para verificar que la tendencia torna a una tendencia creciente y no que sea un punto de excepción. Con respecto al otro campo, se continúan la tendencia creciente mencionadas desde el curso 14-15.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	1
Casi todos los días	57
De forma esporádica	89
Solo en época de exámenes	12
Una o dos veces al mes	109

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

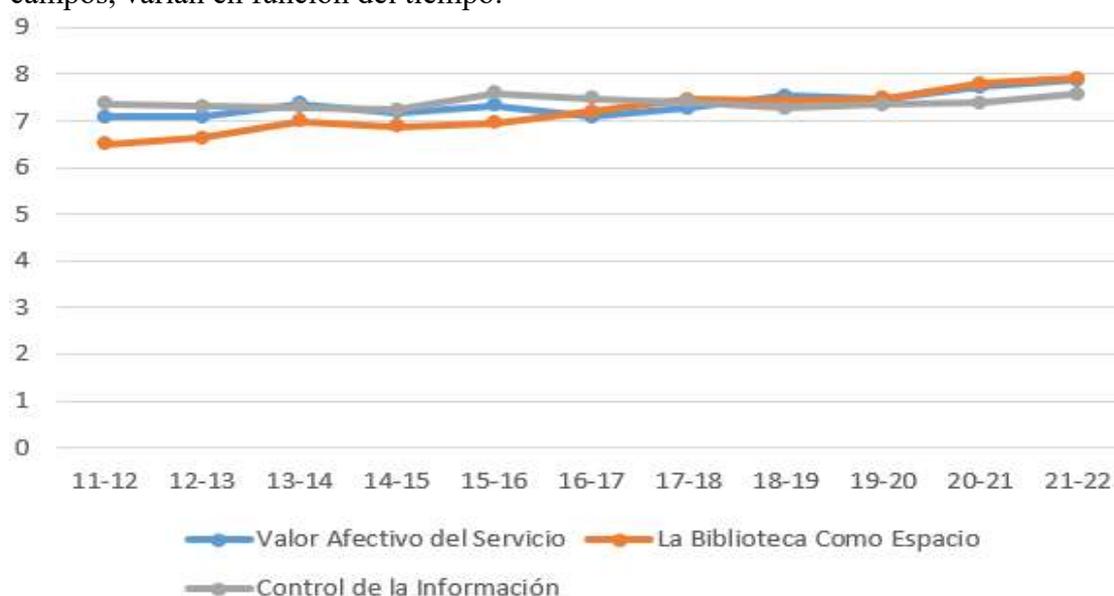
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,87	1,44
La Biblioteca como Espacio	7,92	1,43
Control de la Información	7,58	1,70

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Todos los resultados obtenidos muestran como las medidas, tomadas en el curso 18-19 y 19-20, funcionan. Se ha frenado la tendencia decreciente del control de la información y se obtiene por segundo año consecutivo una tendencia al alza. En los otros dos campos se marcan máximos absolutos. Se recomienda continuar con la estrategia planteada en los cursos 18-19 y 19-20 para continuar el crecimiento de los resultados. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados obtenidos mejoran a los del año pasado. En dos de los tres campos se establecen un máximo histórico, acercándose a la barrera de los 8 puntos de media. Con respecto al tercer campo, se establece una tendencia al alza y se queda a una centésima del máximo establecido en el curso 15-16.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	9
Casi todos los días	533
De forma esporádica	401
Solo en época de exámenes	180
Una o dos veces al mes	369

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

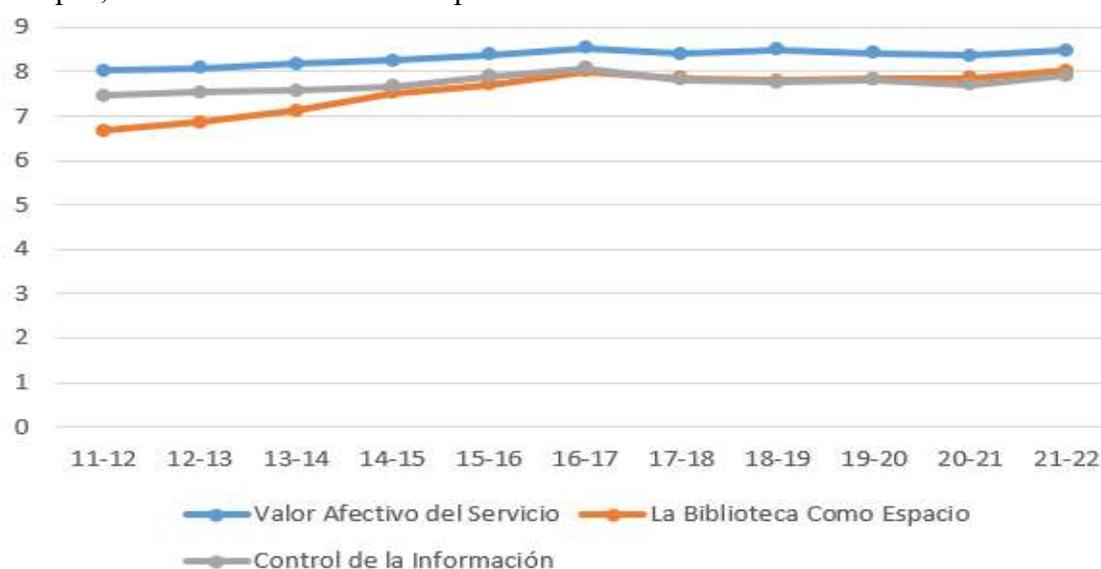
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,47	0,94
La Biblioteca como Espacio	8,03	1,31
Control de la Información	7,91	1,38

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

La biblioteca como espacio recupera los valores perdidos desde el curso 17-18 y se acerca al máximo, alcanzado en el año 16-17. Con respecto a los otros dos campos, se consolida por segundo año consecutivo la tendencia descendente. Se recomienda cambiar la estrategia a seguir para invertir el descenso continuado. En caso contrario, es posible alcanzar los resultados mínimos. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

La biblioteca como espacio recupera justifica su tendencia al alza. Con respecto a los otros dos campos, se justifica dos curvas planas, que comenzaron en el curso 16-17 con ligeras variaciones decrecientes. Sin embargo, en los tres campos se mejoran con respecto al año pasado.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	3
Casi todos los días	92
De forma esporádica	69
Solo en época de exámenes	29
Una o dos veces al mes	92

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

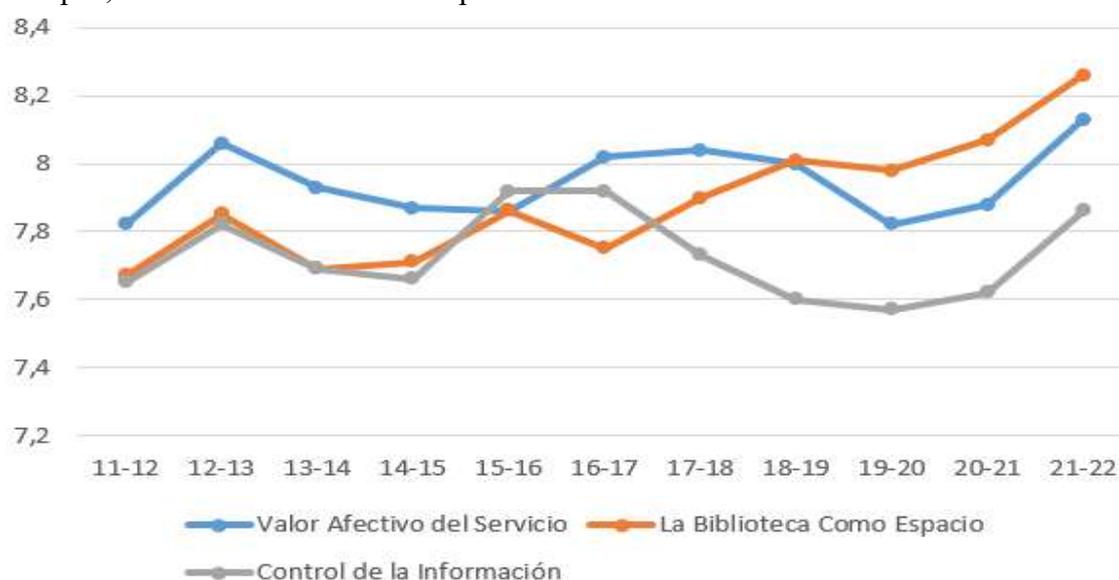
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,13	1,22
La Biblioteca como Espacio	8,26	1,20
Control de la Información	7,86	1,45

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Todos los campos obtienen valores superiores a los del año pasado. Las medidas tomadas para frenar la tendencia decreciente en el control de la información y para el valor afectivo tomada en el curso 19-20 están funcionando. Por otro lado, se demuestra que la tendencia a la baja del campo de la biblioteca como espacio generada en el curso 19-20 ha sido un caso aislado y este campo obtiene su valor máximo absoluto en este curso. Se recomienda continuar con la estrategia actual, en los tres campos, y analizar lo ocurrido en años anteriores. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Se muestra un aumento considerable con respecto a los dos últimos cursos. En el caso de la Biblioteca como espacio se tiene consolidada la tendencia al alza, iniciada en el año 16-17. Con respecto al Control de la información se recupera de la tendencia decreciente sufrida desde el curso 16-17 al 19-20 y aumentando significativamente con respecto al curso 20-21. Con respecto al último campo, se establece su máximo histórico.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	6
Casi todos los días	275
De forma esporádica	319
Solo en época de exámenes	92
Una o dos veces al mes	313

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

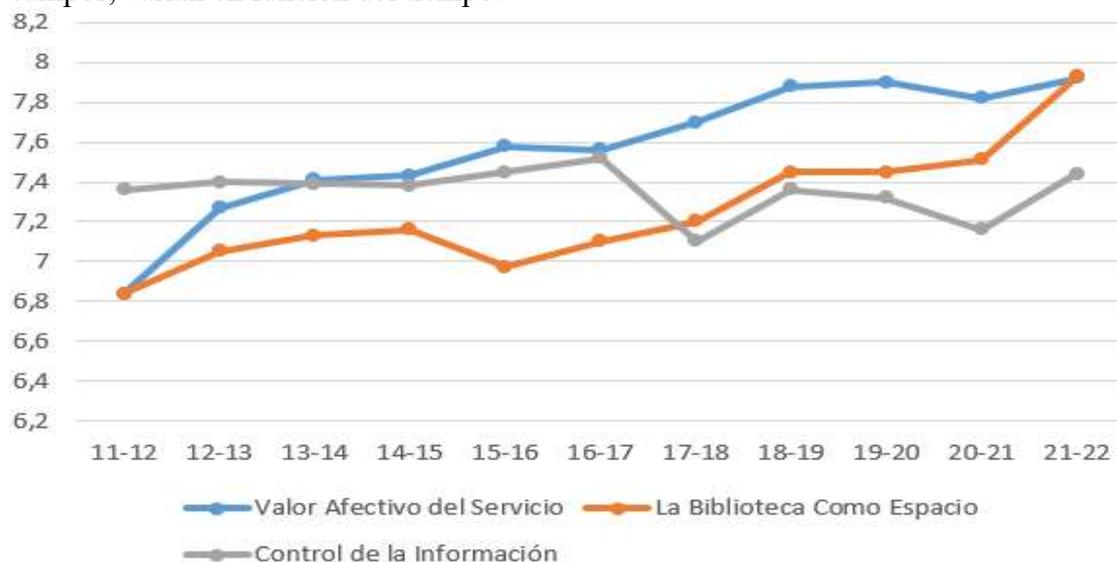
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,92	1,34
La Biblioteca como Espacio	7,93	1,38
Control de la Información	7,44	1,68

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

El campo valor afectivo del servicio es inferior al año anterior, frenando de esta manera un crecimiento de estos valores. Se recomienda analizar las medidas que se han tomado, ajustarlas y evitar de esta manera que se confirme la tendencia descendente. La biblioteca como espacio continúa en crecimiento, por tanto, las medidas llevadas a cabo funcionan, se recomienda mantenerlas. Finalmente, se necesita un cambio de estrategia en el control de la información porque es el segundo año que desciende. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Se confirma la tendencia al alza de dos campos, la biblioteca como espacio y el valor afectivo del servicio. Con respecto al tercer campo, empieza a remontar del descenso sufrido entre el curso 16-17 y 17-18. Consecuentemente, este último campo se encuentra a 8 centésimas de su máximo, mientras que los otros dos campos si alcanzan el máximo.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	2
Casi todos los días	217
De forma esporádica	198
Solo en época de exámenes	109
Una o dos veces al mes	223

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

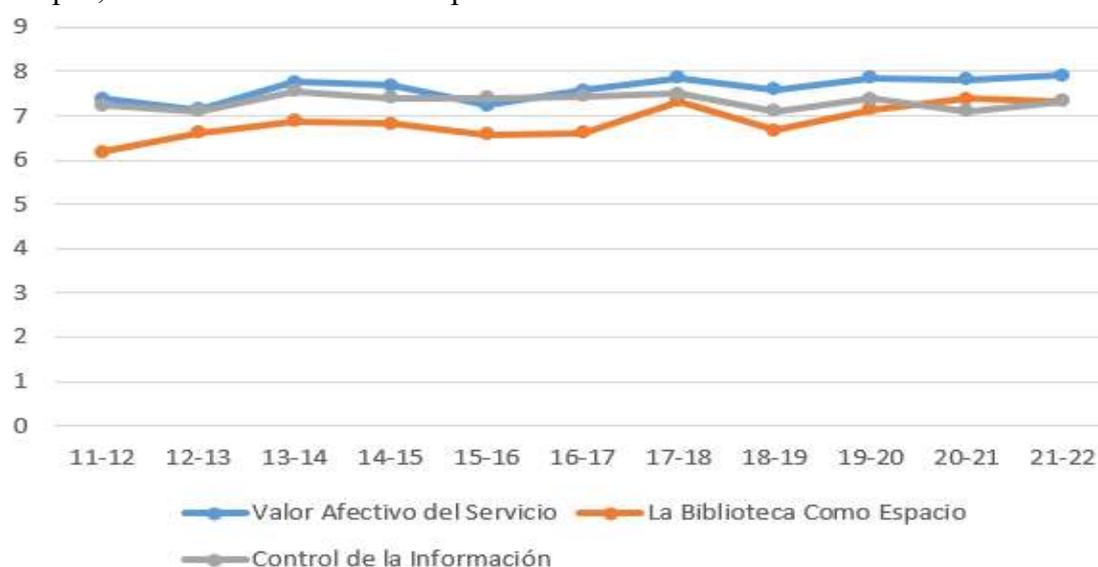
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,91	1,38
La Biblioteca como Espacio	7,32	1,84
Control de la Información	7,32	1,80

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

El segundo campo marca su máximo absoluto, mientras que el control de la información vuelve a oscilar en los resultados obtenidos. Se recomienda que se mantengan las medidas y estrategia del segundo campo y que se revise la estrategia que se realiza en el control de la información, ya que las medidas que están tomando para aumentar los resultados no terminan de funcionar correctamente. Finalmente, el valor afectivo del servicio ha disminuido. Consecuentemente, es necesario analizar porque se ha disminuido y si es un caso aislado o una tendencia a la baja. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

La biblioteca como espacio ha descendido en 6 centésimas con respecto al año pasado. Sin embargo, en los otros dos campos existe un aumento con respecto al año pasado, en 1 décima en un campo y en 2.1 décimas en el otro. No obstante, se ha de revisar las medidas tomadas pues se está estabilizando los resultados en dos de los campos entre el intervalo [7,8] de un máximo de 9.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	1
Casi todos los días	108
De forma esporádica	97
Solo en época de exámenes	38

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

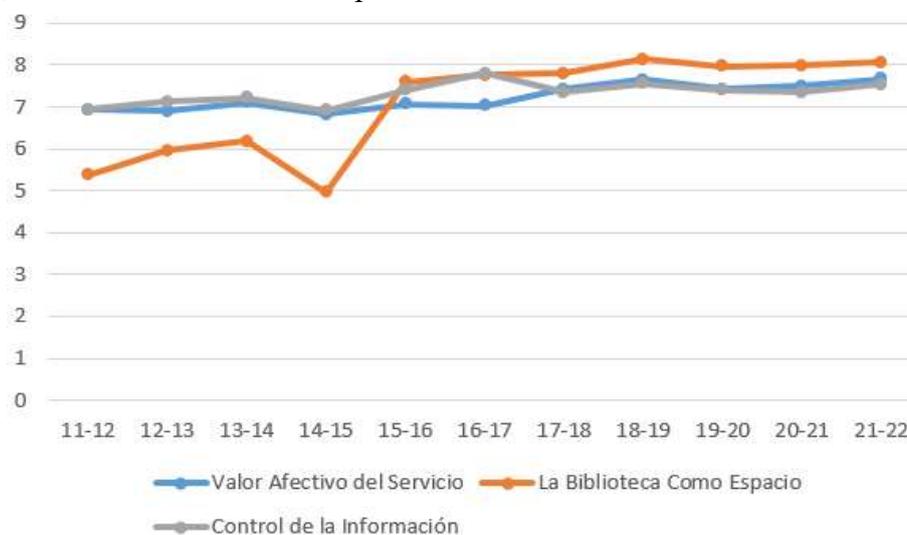
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,67	1,62
La Biblioteca como Espacio	8,06	1,37
Control de la Información	7,54	1,72

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

En todos los campos se confirma una ligera variación oscilatoria desde el curso 17-18, lo que implica que las medidas llevadas a cabo no terminan de funcionar. Este curso con respecto al curso anterior se mejora únicamente en el campo del valor afectivo. Con respecto a la desviación típica, los resultados indican que existe más homogeneidad en los datos con respecto a la biblioteca como espacio que al valor afectivo. Esto se debe principalmente a la nueva biblioteca de derecho construida en el curso 14-15.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados obtenidos han aumentado en los tres campos. Cabe destacar la escalada desde el 14-15 del campo Biblioteca como espacio desde el 4.96 obtenido en dicho año hasta la actualidad que está en 8.06. Con respecto al campo de control de la información se recupera de la caída sufrida entre el curso 16-17 y 17-18. Esta caída se ha frenado en este curso aunque es necesario esperar para ver si es un punto excepcional.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	3
Casi todos los días	262
De forma esporádica	178
Solo en época de exámenes	108
Una o dos veces al mes	182

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

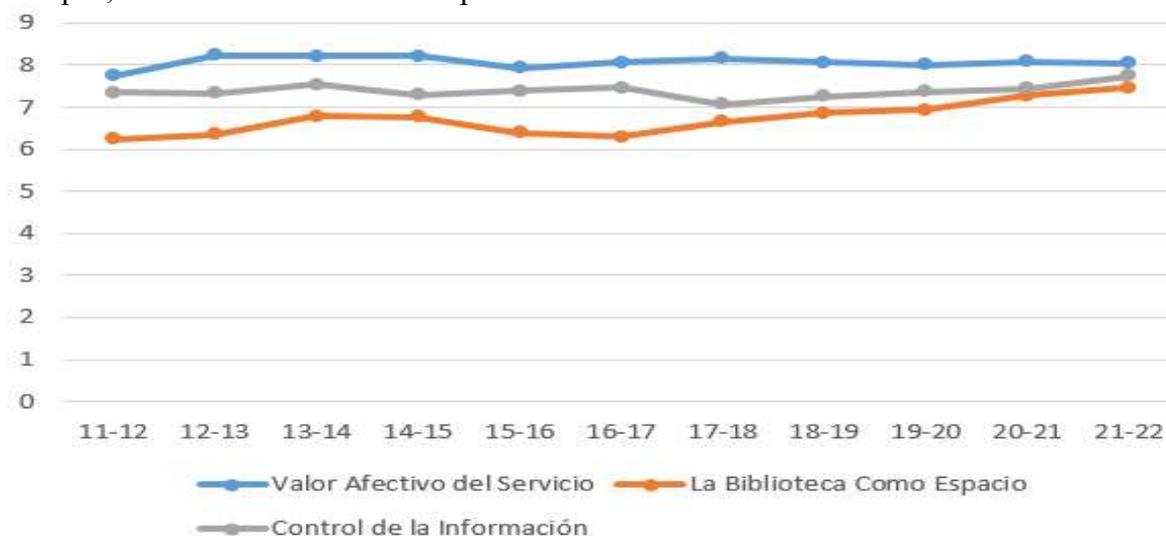
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,04	1,27
La Biblioteca como Espacio	7,46	1,84
Control de la Información	7,51	1,74

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Se confirma el crecimiento de los valores en pertenecientes al segundo y tercer campo. Con respecto, al valor afectivo del servicio, los resultados aumentan con respecto al año pasado obteniendo una oscilación que empezó en el curso 12-13. Se recomienda mantener las medidas y estrategia para el segundo y tercer campo y verificar la estrategia en el valor afectivo del servicio para evitar el continuo oscilamiento. Con respecto a la desviación típica, sucede lo mismo que en la biblioteca de la Facultad de Derecho, existe más homogeneidad en los datos en el segundo campo.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Este año los resultados obtenidos confirman el descenso moderado del campo del Valor afectivo del Servicio, un hecho que lleva desde el año 12-13. Por otro lado, los otros dos campos muestran su tendencia al alza marcando sus máximos desde el curso 11-12.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	111
De forma esporádica	180
Solo en época de exámenes	112
Una o dos veces al mes	123

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

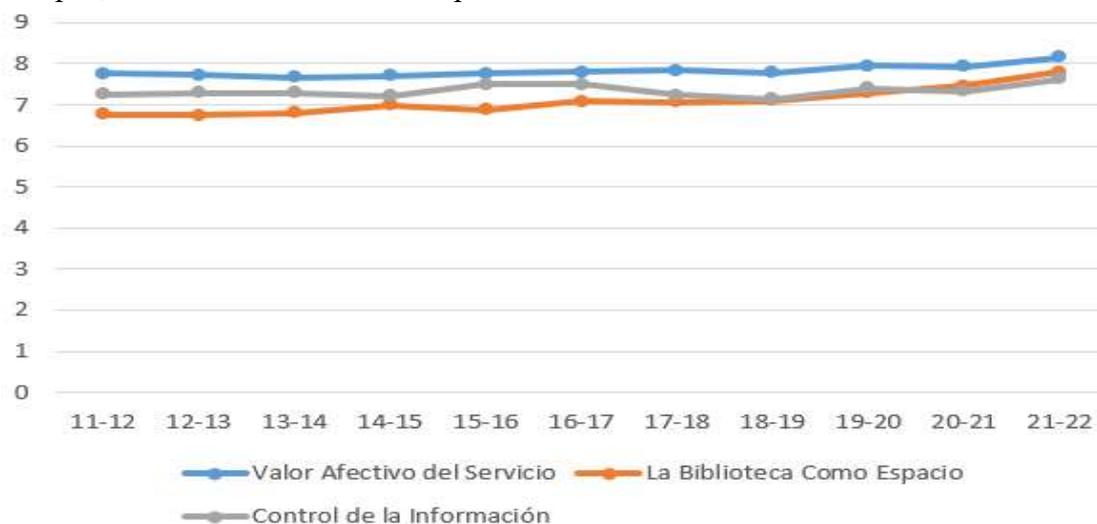
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,16	1,25
La Biblioteca como Espacio	7,79	1,60
Control de la Información	7,63	1,64

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

El valor afectivo disminuye levemente, es recomendable revisar que ha sucedido y evitar que el decrecimiento se intensifique. Por otro lado, se confirma la tendencia ascendente de la biblioteca como espacio, las medidas llevadas a cabo en curso 14-15 están funcionando correctamente. Finalmente, se verifica que el control de la información tiene una tendencia a la baja. En el segundo y tercer campo los datos son bastante heterogéneos entre sí.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados obtenidos muestran son los máximos obtenidos desde que hay registros. Además, muestra la tendencia al alza del campo de Biblioteca como espacio, la recuperación del campo de Control de la información y la subida moderada del campo de Valor afectivo del servicio.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	5
Casi todos los días	457
De forma esporádica	262
Solo en época de exámenes	70
Una o dos veces al mes	323

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

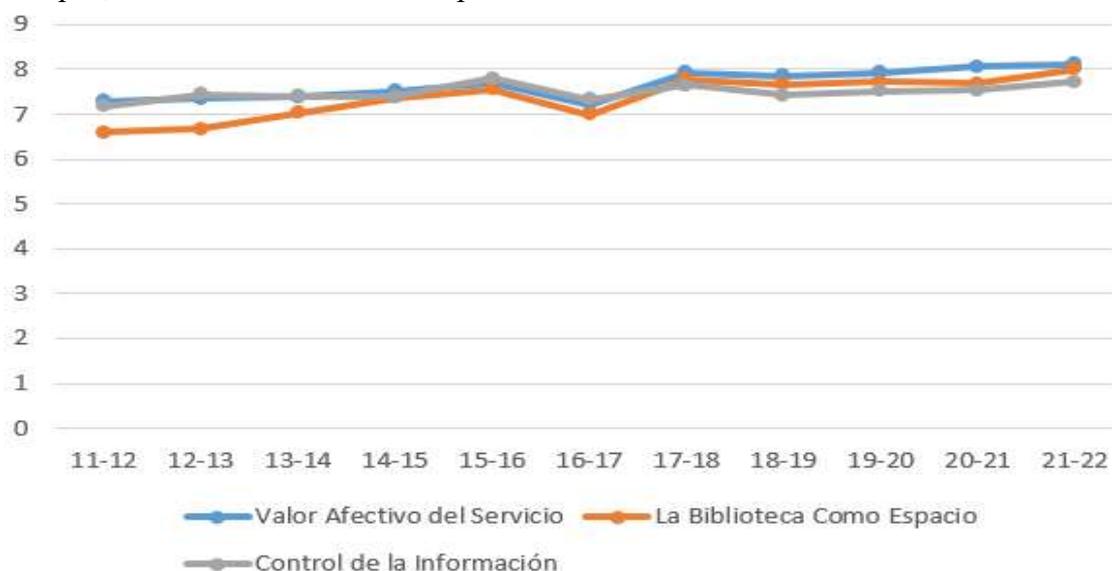
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,12	1,26
La Biblioteca como Espacio	8,00	1,42
Control de la Información	7,72	1,54

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

El valor afectivo del servicio obtiene su máximo absoluto mientras que la biblioteca como espacio vuelve a oscilar por cuarto año consecutivo. Se recomienda mantener las medidas del primer campo y revisar, las medidas y la estrategia, del segundo campo para tener evitar la tendencia oscilatoria. Finalmente, el control de la información aumenta ligeramente con respecto al año pasado. Con respecto a la desviación típica, el segundo campo es donde existe más disparidad en los resultados y el valor afectivo el que menos.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados obtenidos muestran son los máximos obtenidos desde que hay registros. Además, muestra la tendencia al alza del campo de Biblioteca como espacio, la recuperación del campo de Control de la información y la subida moderada del campo de Valor afectivo del servicio.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	1
Casi todos los días	115
De forma esporádica	137
Solo en época de exámenes	50
Una o dos veces al mes	172

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

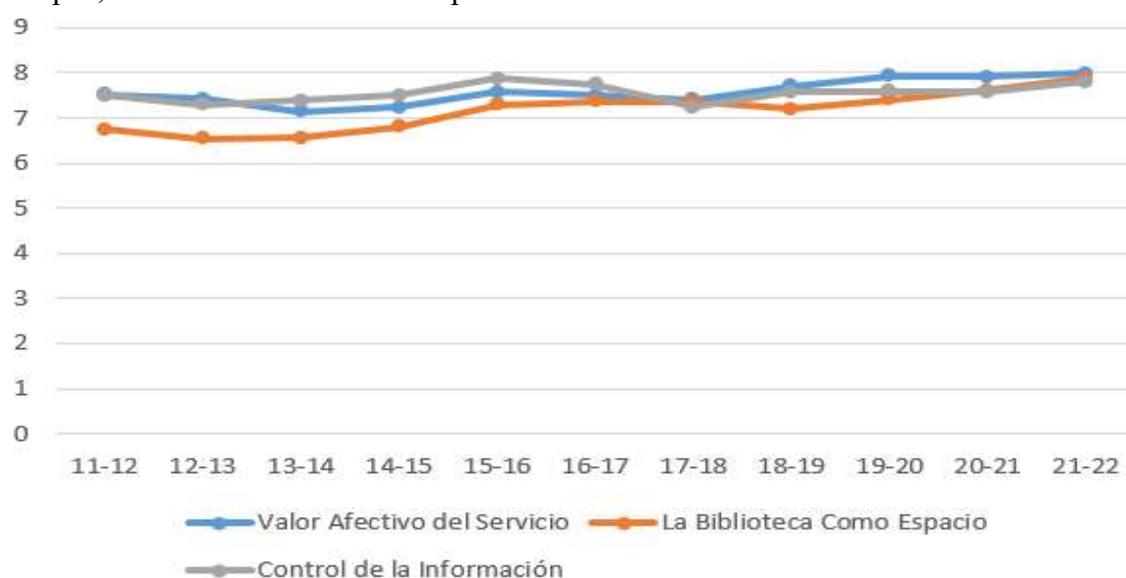
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,99	1,48
La Biblioteca como Espacio	7,88	1,51
Control de la Información	7,80	1,62

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Se confirma un leve descenso de los datos en el primer y tercer campo. No obstante, desde el curso 19-20 y el curso 18-19 respectivamente, se obtienen valores similares. Se recomienda que se ajuste las medidas del primer campo y se cambie las medidas con respecto al tercero. Finalmente, se confirma un aumento de los resultados con respecto a la biblioteca como espacio. Con respecto a la desviación típica el valor afectivo es el que obtiene valores más homogéneos.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados obtenidos muestran que dos de los obtienen sus máximos históricos. Por otro lado, se muestra que existe una recuperación de puntuación en el campo de Control de la información. Consecuentemente, se recomienda que se mantengan las medidas tomadas el año pasado para que el año que viene se obtengan en los tres campos una puntuación máxima.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	3
Casi todos los días	89
De forma esporádica	105
Solo en época de exámenes	28
Una o dos veces al mes	102

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

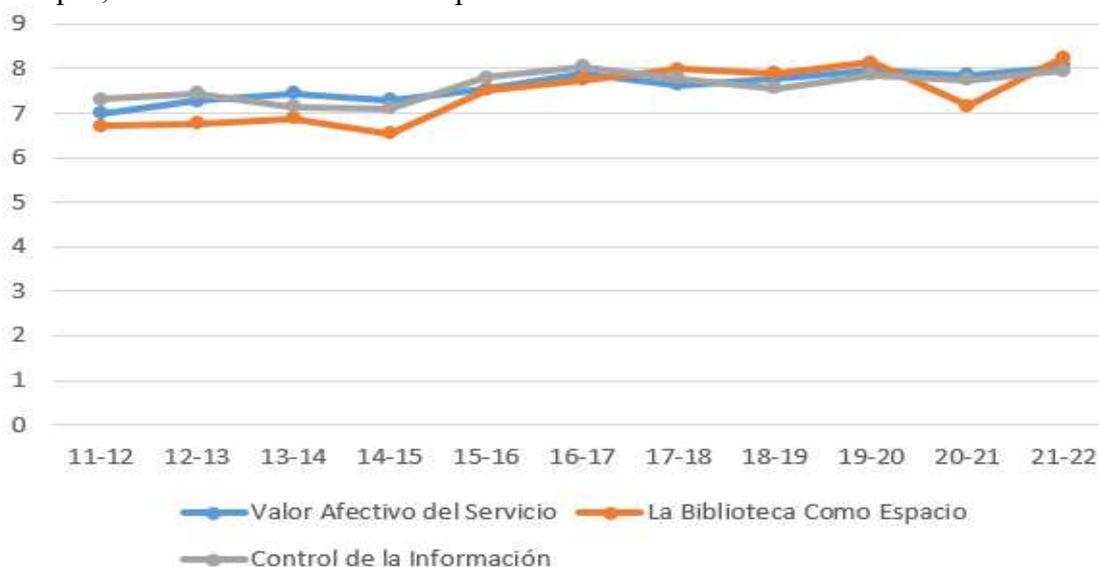
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,05	1,37
La Biblioteca como Espacio	8,26	1,25
Control de la Información	7,95	1,49

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Aunque los resultados del primer y tercer campo son ligeramente inferiores al año pasado. El descenso más notable ha sido el campo la biblioteca como espacio público que ha descendido un punto. Se recomienda revisar que ha ocurrido y verificar si ha sido por un caso ajeno a la situación de pandemia o una situación con respecto a las medidas tomadas. El descenso se hace más notable, pues los datos son más homogéneos en el segundo campo que en el resto.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados obtenidos muestran que el resultado obtenido el año pasado en el campo de biblioteca como espacio fue un descenso puntual, pues se han obtenido un resultado similar al curso 19-20. Además, marca un nuevo máximo en este campo. Con respecto al valor afectivo del servicio se obtiene un resultado máximo aumentando en casi 3 décimas con respecto al año anterior. Finalmente, en el último campo continua su recuperación de puntuación acercándose al máximo que se estableció en el curso 16-17.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	6
Casi todos los días	246
De forma esporádica	186
Solo en época de exámenes	106
Una o dos veces al mes	163

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

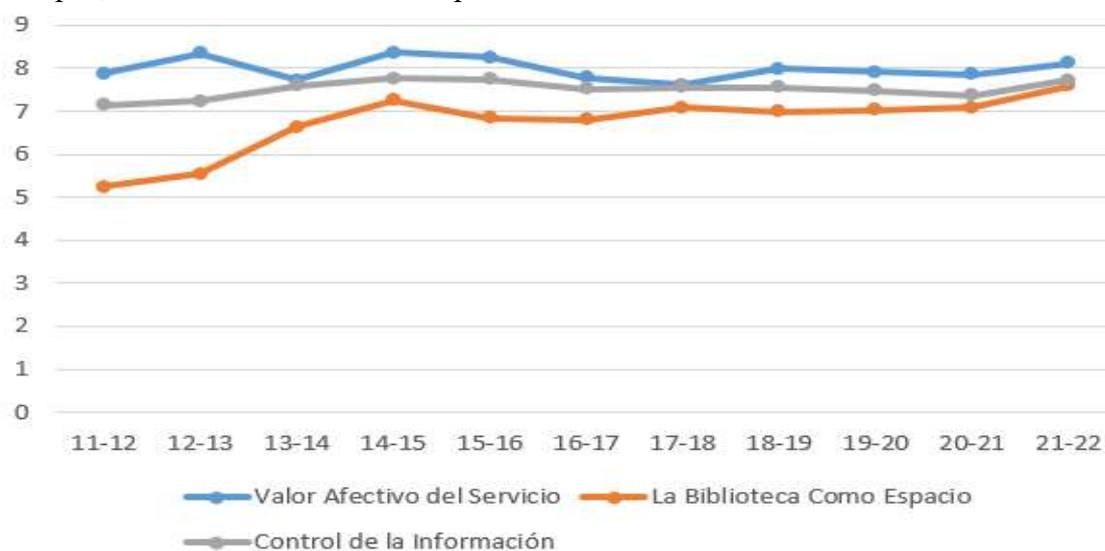
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,12	1,32
La Biblioteca como Espacio	7,59	1,73
Control de la Información	7,73	1,54

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

La biblioteca como espacio obtiene, por cuarto año consecutivo, un valor de meseta entorno al siete, aunque ha mejorado con respecto al año pasado en seis centésimas. También, se confirma la tendencia descendente en el control de la información y en el valor afecto. Por este motivo, cabe destacar una revisión completa de todas las medidas y estrategias llevadas a cabo para aumentar los resultados. Con respecto a la desviación típica, la heterogeneidad de los datos en el segundo y el tercer campo son de los más notables de las bibliotecas.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

La biblioteca como espacio obtiene su máxima puntuación obtenida hasta la fecha, con un aumento significativo con respecto al año anterior. Con el valor afectivo del servicio supera la barrera de los 8 puntos. Esto no se obtenía desde el curso 15-16. Finalmente, con respecto al último campo obtiene valores próximos al máximo establecido en el año 14-15.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	43
De forma esporádica	53
Solo en época de exámenes	32
Una o dos veces al mes	58

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

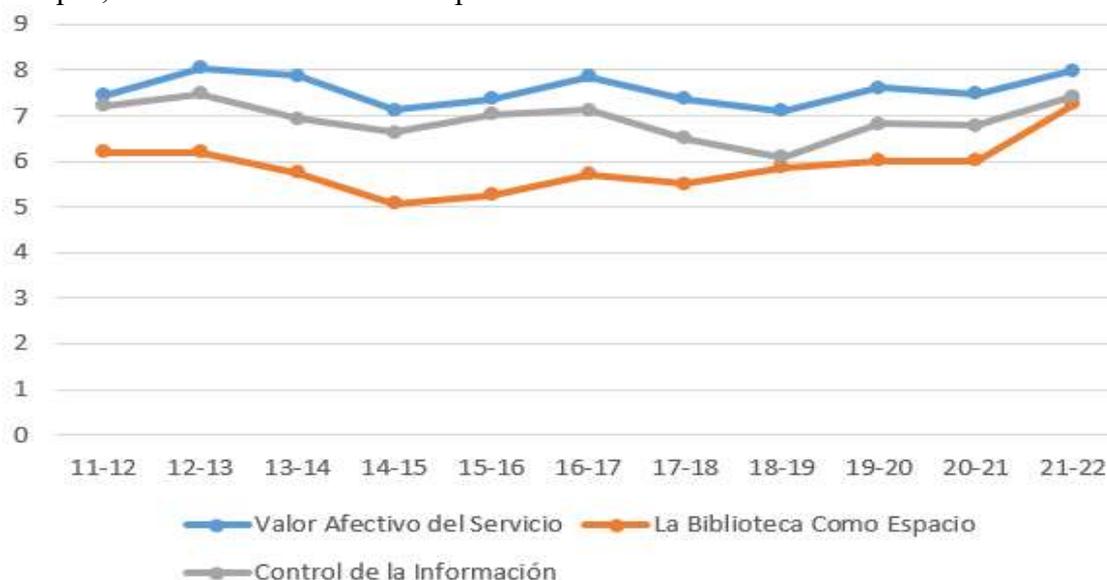
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,98	1,39
La Biblioteca como Espacio	7,25	2,01
Control de la Información	7,42	1,81

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Al igual que sucede en Ceuta, existe dos campos, el primero y el tercero, con tendencia descendente. Sin embargo, aunque se ha mantenido el valor de la biblioteca como espacio. Estos niveles están bajos con respecto a la media total. Se recomienda revisar las estrategias y medidas de todos los campos. Con respecto a la desviación típica, sucede lo mismo que en la ciudad de Ceuta y tiene unos niveles de heterogeneidad altos.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Las medidas tomadas durante el curso han obtenido los resultados ya que se establecen tres máximos, con aumentos significativos con respecto al año pasado en todos ellos. Por esta razón, se recomienda continuar con las medidas tomadas ya que han demostrado que son efectivas.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	78
De forma esporádica	72
Solo en época de exámenes	60
Una o dos veces al mes	69

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

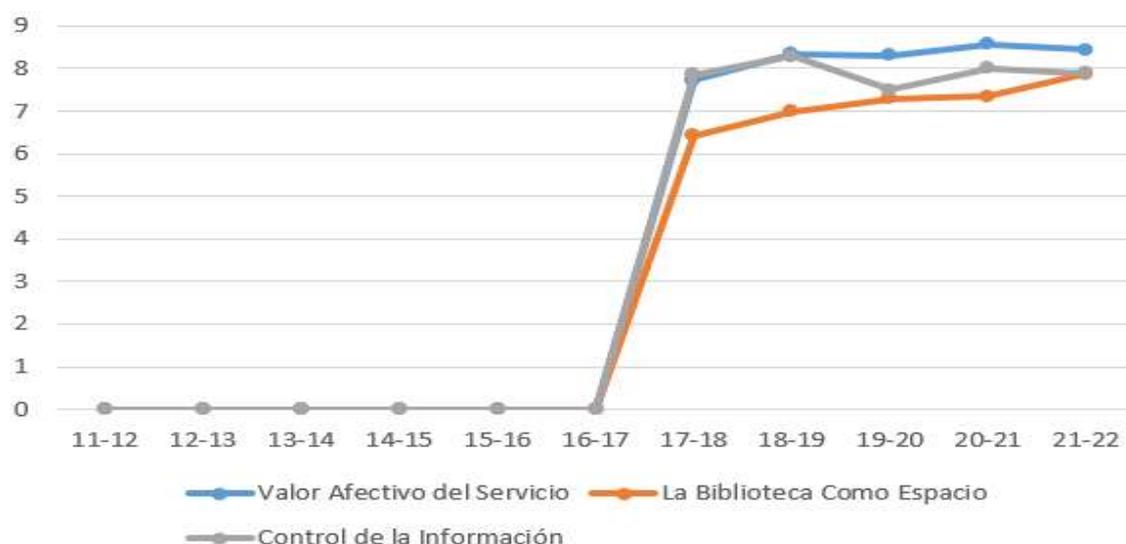
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,43	1,03
La Biblioteca como Espacio	7,87	1,92
Control de la Información	7,89	1,45

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

El primer y segundo campo obtiene sus valores máximos. Además, se recupera el resultado del control de la información, con respecto a la bajada del año pasado. Se recomienda mantener las medidas y las estrategias actuales, para mantener la tendencia. Con respecto a la desviación típica, a excepción del segundo campo que tiene una heterogeneidad alta, los otros dos obtienen datos bastantes homogéneos con respecto al total.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

La biblioteca ha mejorado en la dimensión del espacio, pasando de 7,35 a 7.87, y ha empeorado los resultados en el valor afectivo del servicio y el control de la información, pasando de 8.57 a 8.43 y de 8.00 a 7.89 respectivamente.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	5
De forma esporádica	7
Solo en época de exámenes	4
Una o dos veces al mes	10

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

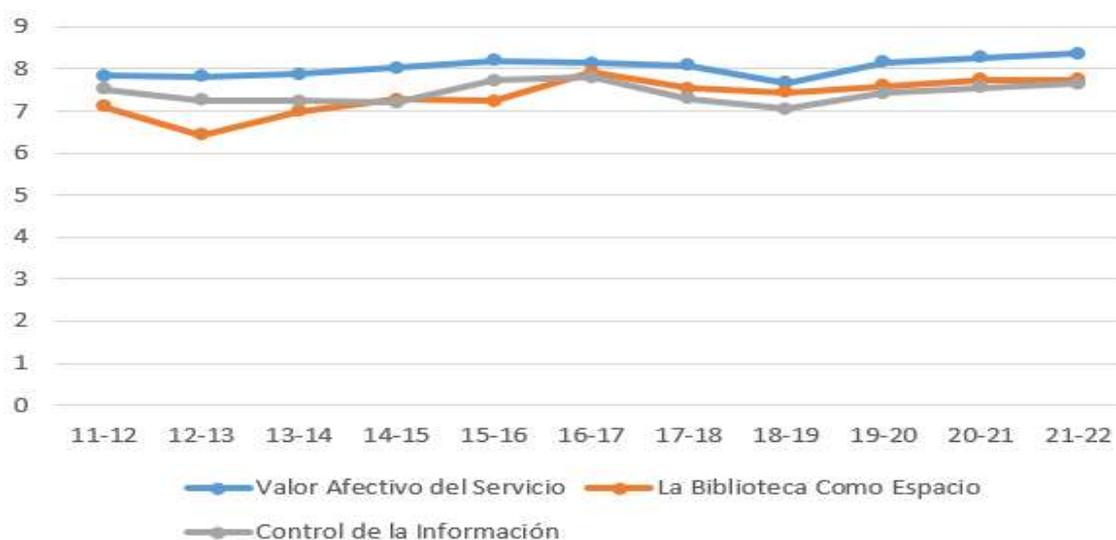
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,37	1,05
La Biblioteca como Espacio	7,74	1,75
Control de la Información	7,64	1,58

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Por segundo año consecutivo, se mantiene una trayectoria ascendente. Esto implica que las medidas que se están tomando en todos los campos funcionan correctamente. Por tanto, se recomienda seguir con las medidas que tienen actualmente, para continuar con la trayectoria ascendente. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

El resultado obtenido en el campo de la Biblioteca como espacio es el mismo que el año pasado. Con respecto al campo del Valor afectivo, se establece un máximo desde el inicio de los registros. Finalmente, con respecto al último campo, se confirma la tendencia al alza iniciada en el año 18-19, aunque se ha moderado el crecimiento.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	27
De forma esporádica	42
Solo en época de exámenes	3
Una o dos veces al mes	44

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

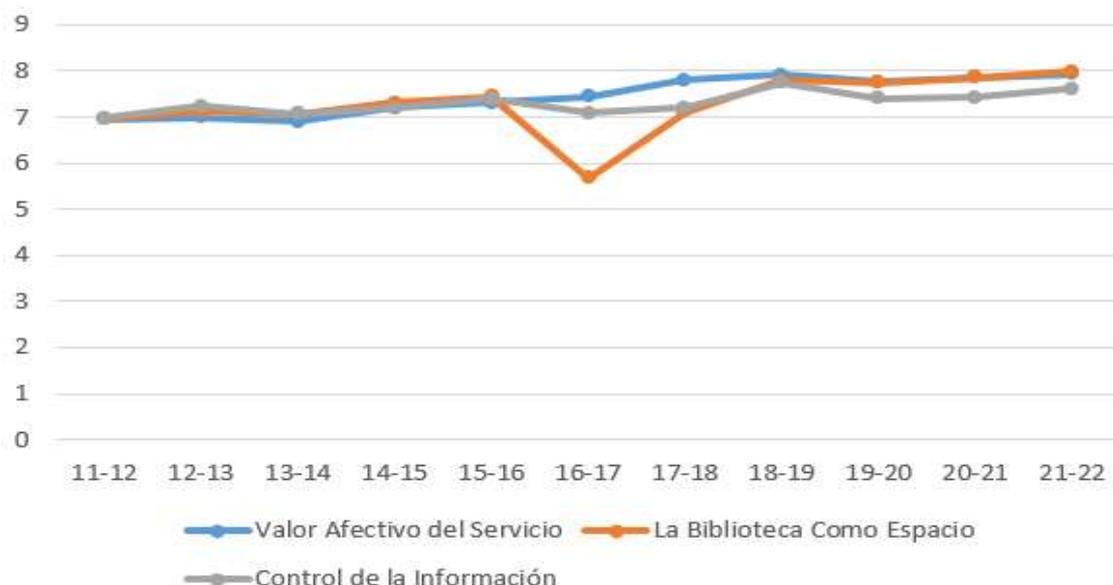
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,94	1,45
La Biblioteca como Espacio	7,98	1,40
Control de la Información	7,62	1,73

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Aunque los resultados obtenidos, en los tres campos, son mejores que el año pasado. Cabe destacar que el control de la información tiene una trayectoria descendente, aunque del año pasado a este se puede considerar un tramo de meseta. Se recomienda mantener las medidas y estrategia del segundo campo, la biblioteca como espacio, ya que desde el curso 16-17 está aumentando, revisar las medidas para frenar la caída del control de la información y también verificar si el ligero aumento sufrido por el campo del valor afectivo del servicio es un hecho aislado o sigue la tendencia a la baja. Con respecto a la desviación típica la biblioteca como espacio tiene los valores más homogéneos.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados de esta biblioteca aumentan en las 3 dimensiones: en la del valor afectivo se pasa de 7.85 a 7.94; en la del espacio, de 7.86 a 7.98, y en la del control de la información, de 7.42 a 7.62.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	2
Casi todos los días	94
De forma esporádica	54
Solo en época de exámenes	20
Una o dos veces al mes	55

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

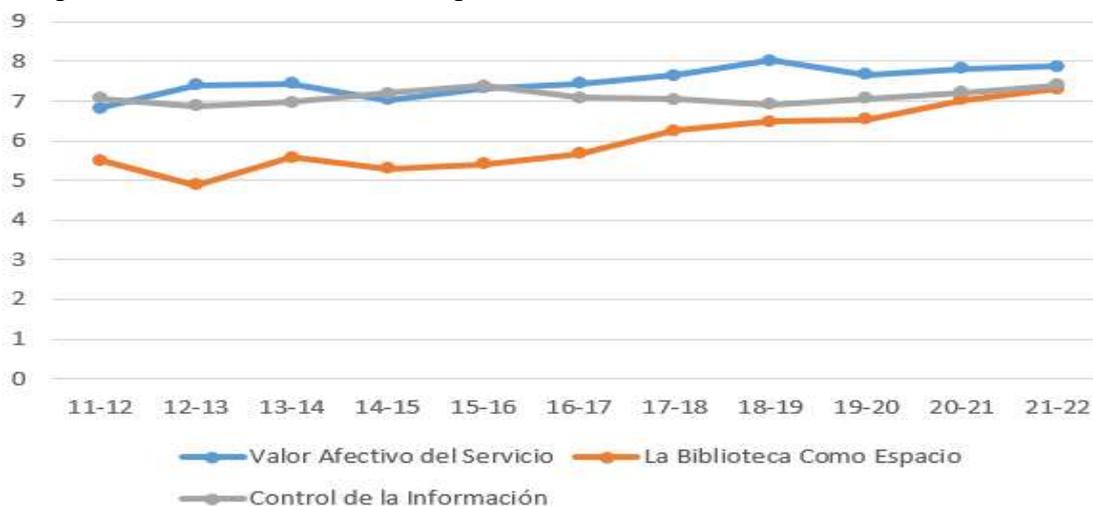
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,87	1,39
La Biblioteca como Espacio	7,31	2,05
Control de la Información	7,41	1,62

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Las medidas aplicadas en el curso 13-14 en el campo de la biblioteca como espacio siguen funcionando correctamente, ya que vuelve a obtener otro año de crecida y empieza a obtener valores aproximados al valor medio global. Por otro lado, se empieza a verse un ligero aumento en el campo del control de la información, aunque aún se encuentra distante del valor obtenido en el 14-15. Lo mismo sucede con el primer campo que se acerca a su valor máximo, obtenido en el curso 18-19. Se recomienda en los 3 campos mantener las medidas de actuación para mejorar la puntuación. Con respecto a la desviación típica, existe una heterogeneidad entre los participantes.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados obtenidos muestran como en el valor afectivo, aumenta por tercer año consecutivo si acerca a resultados similares del curso 18-19, cuando se ha establecido el máximo. Con respecto a la biblioteca como espacio se mantiene la tendencia al alza que comenzó en el curso 14-15. Finalmente, en el último campo, se tiene una mejora de los resultados, aunque la curva de crecimiento no es significativamente pronunciada.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	1
Casi todos los días	35
De forma esporádica	72
Solo en época de exámenes	37
Una o dos veces al mes	63

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

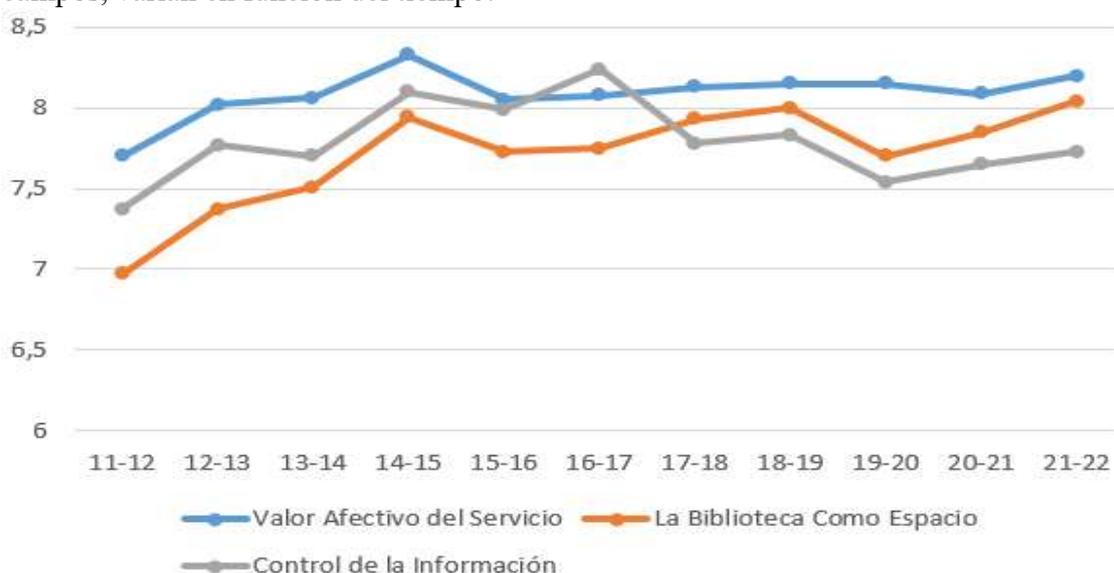
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,20	1,21
La Biblioteca como Espacio	8,04	1,47
Control de la Información	7,73	1,93

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Se confirma una tendencia a la baja en el campo del control de la información, ya que, aunque descienda en forma de “*sierra*” los descensos son más pronunciados que los ascensos. Se recomienda actuar para solventar el descenso. El primer campo empieza a obtener resultados inferiores que los tres años anteriores, se ha de revisar si esto que ha sucedido es un hecho aislado o el inicio de una tendencia. Finalmente, el segundo campo recupera parte de la puntuación perdida el año pasado, se ha de esperar para conocer si este aumento, en función del año pasado es esporádico o se mantiene la tendencia. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados obtenidos muestran una mejora con respecto al curso anterior, estableciendo un máximo en la biblioteca como espacio. Con respecto, a los dos campos la curva de crecimiento es sutil, aunque en el campo de control de la información parece consolidarse.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	3
Casi todos los días	56
De forma esporádica	69
Solo en época de exámenes	34
Una o dos veces al mes	45

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

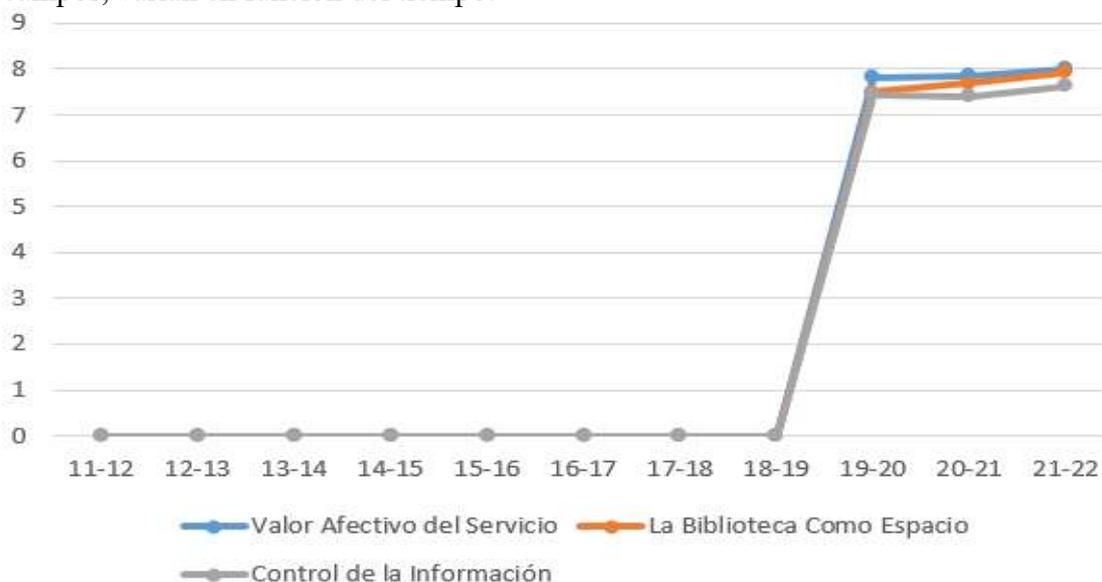
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,00	1,36
La Biblioteca como Espacio	7,93	1,51
Control de la Información	7,63	1,68

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Al tener solamente valores del año pasado y este año, no se puede saber si hay una tendencia al ascenso o al descenso. Por lo tanto, solamente se puede afirmar que en los dos primeros campos la tendencia es superior a la del año anterior, mientras que el control de la información desciende cuatro centésimas. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados obtenidos muestran un máximo para este grupo de participantes. Sin embargo, cabe destacar que solamente se llevan medidos tres cursos y por tanto se puede empezar a intuir una consolidación en el aumento de satisfacción en este colectivo.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	37
Casi todos los días	2090
De forma esporádica	1591
Solo en época de exámenes	903
Una o dos veces al mes	1673

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

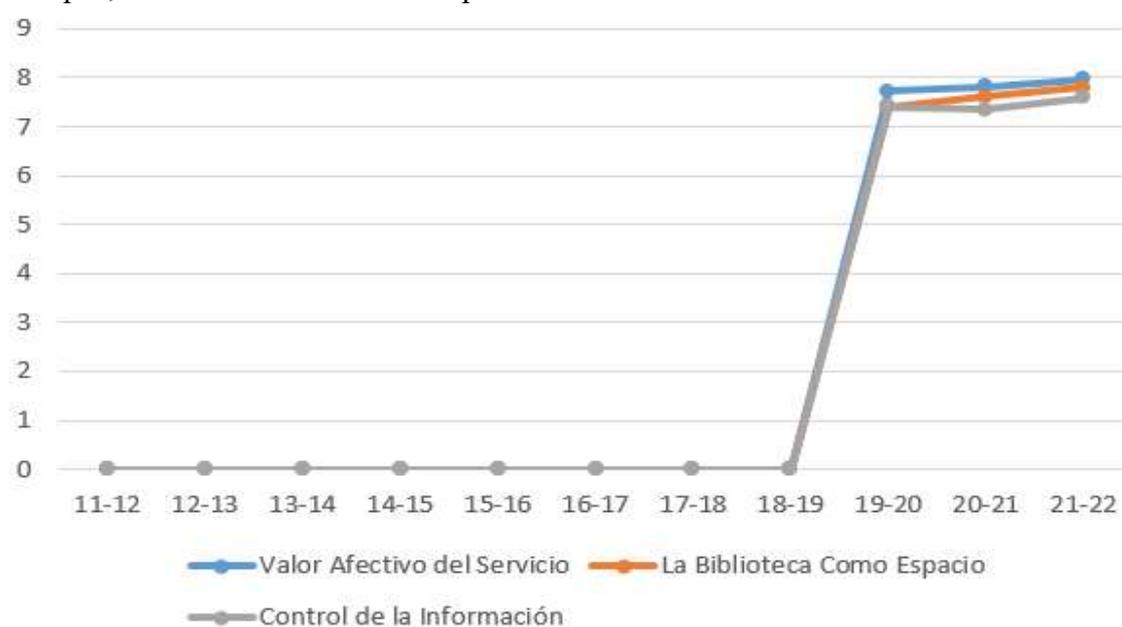
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	7,96	1,39
La Biblioteca como Espacio	7,79	1,61
Control de la Información	7,59	1,68

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Al tener solamente valores del año pasado y este año, no se puede saber si hay una tendencia al ascenso o al descenso. Por lo tanto, solamente se puede afirmar que en los dos primeros campos la tendencia es superior a la del año anterior, mientras que el control de la información desciende siete centésimas. Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Al igual que ocurre con el colectivo anterior, se alcanza un máximo en los tres campos. Sin embargo, como ocurre en el anterior, solamente se han realizado tres medidas y, por lo tanto, solamente se puede intuir una curva de crecimiento para el Valor afectivo y la Biblioteca como espacio.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	7
Casi todos los días	374
De forma esporádica	321
Solo en época de exámenes	137
Una o dos veces al mes	327

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

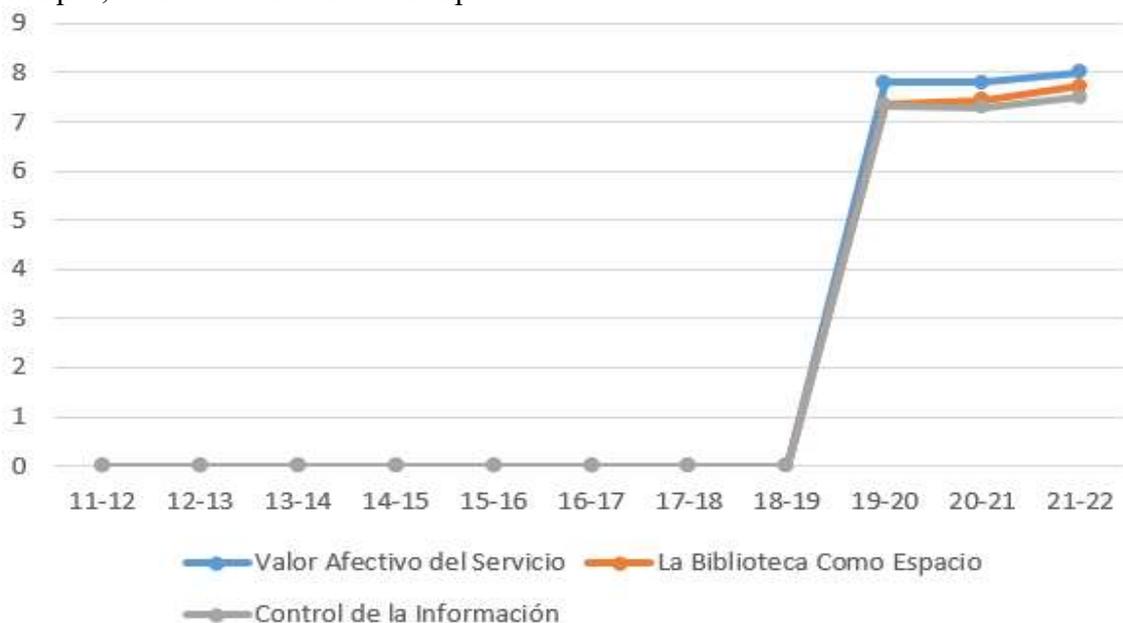
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,00	1,36
La Biblioteca como Espacio	7,73	1,68
Control de la Información	7,50	1,69

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Al tener solamente valores del año pasado y este año, no se puede saber si hay una tendencia al ascenso o al descenso. Por lo tanto, solamente se puede afirmar que en el primer y tercer campo la tendencia es inferior a la del año anterior, mientras que la biblioteca como espacio hay un aumento de una décima. Con respecto a la desviación típica, los datos de los dos últimos campos son más heterogéneos que los del primer campo.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Al igual que ocurre con los colectivos anteriores, se alcanza un máximo en los tres campos. Sin embargo, como ocurre en el anterior, solamente se han realizado tres medidas y, por lo tanto, solamente se puede intuir una curva de crecimiento para la Biblioteca como espacio

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	7
Casi todos los días	365
De forma esporádica	355
Solo en época de exámenes	146
Una o dos veces al mes	366

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

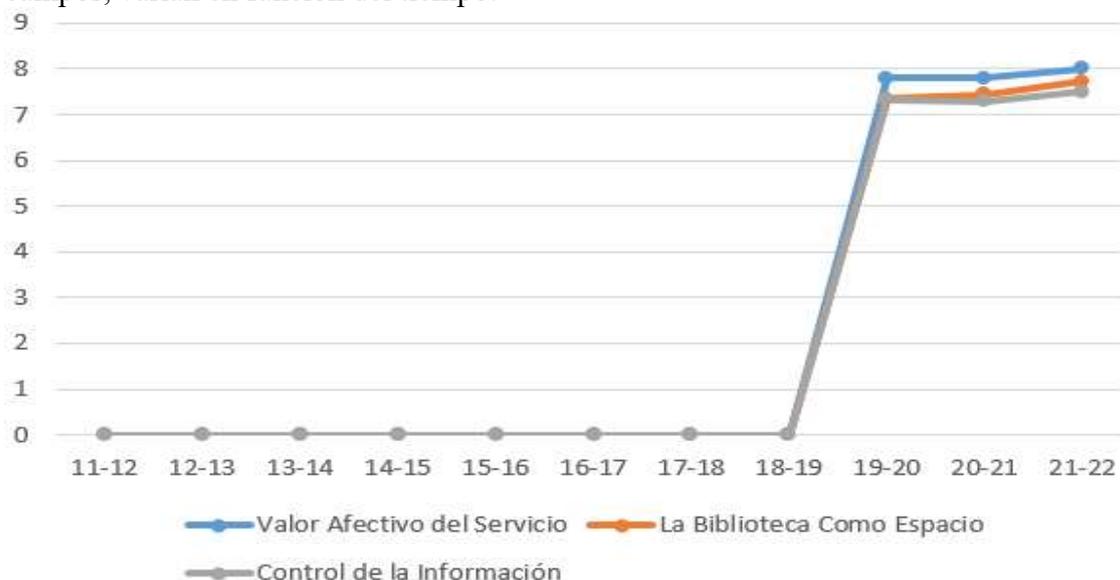
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,43	0,90
La Biblioteca como Espacio	8,04	1,42
Control de la Información	8,08	1,29

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

El valor afectivo vuelve a obtener la misma puntuación que el año pasado. Sin embargo, mientras que la biblioteca como espacio aumenta los valores obtenidos, el control de la información disminuye. Con respecto a la desviación típica, los resultados son más homogéneos en el valor afectivo que en el resto de los campos del análisis.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados muestran que el valor afectivo del servicio ha aumentado después de que el año pasado, se quedara con un resultado igual. Con respecto a los otros dos campos, al igual que el año pasado ha aumentado. Consecuentemente, se establece, en este colectivo, un nuevo máximo en los tres campos.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	3
Casi todos los días	39
De forma esporádica	189
Solo en época de exámenes	13
Una o dos veces al mes	65

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

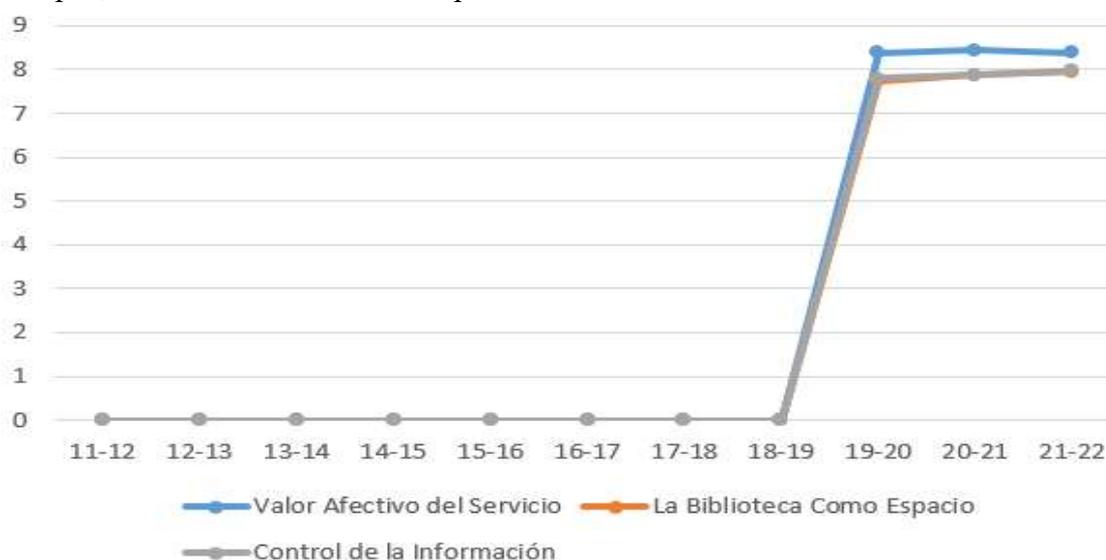
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,39	1,19
La Biblioteca como Espacio	7,95	1,67
Control de la Información	7,97	1,43

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

En este caso, los resultados obtenidos, en los tres campos, son mayores a los del año pasado. Además, la desviación típica confirma que, a excepción de los valores obtenidos en el campo la biblioteca como espacio, son homogéneos.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Los resultados muestran un descenso en el valor afectivo de 4 centésimas. Sin embargo, se muestra un aumento de 7 centésimas en la Biblioteca como espacio y 9 centésimas en el control de la información. Cabe destacar que los resultados están valorados sobre 9 y el campo donde se desciende está por encima de 8 puntos.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	3
Casi todos los días	199
De forma esporádica	248
Solo en época de exámenes	7
Una o dos veces al mes	335

## 5.28.-Análisis del Personal de la Biblioteca

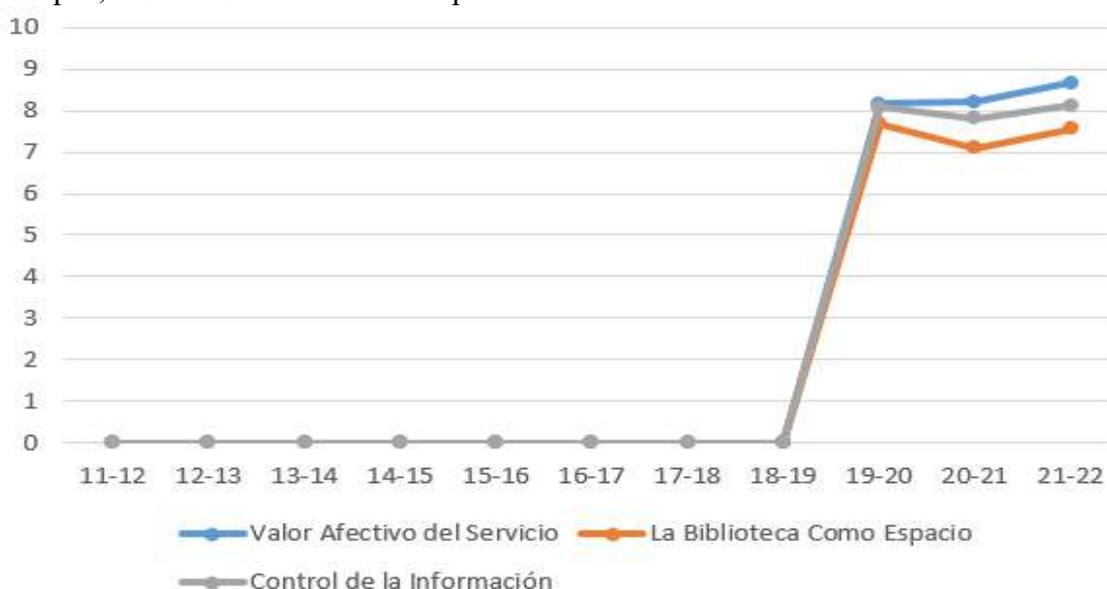
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,66	0,60
La Biblioteca como Espacio	7,55	1,65
Control de la Información	8,12	1,00

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Al tener solamente valores del año pasado y este año, no se puede saber si hay una tendencia al ascenso o al descenso. Por lo tanto, solamente se puede afirmar que en el segundo y tercer campo la tendencia es inferior a la del año anterior, mientras que el valor afectivo del servicio hay un aumento de cuatro centésimas. Se ha de investigar el gran descenso del segundo campo entre el personal de la biblioteca. Con respecto a la desviación típica, los datos de los dos últimos campos son más heterogéneos que los del primer campo.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Después del descenso significativo del año pasado en los campos de la Biblioteca como Espacio y Control de la información. Este año se ha visto incrementado marcando un máximo en cada uno de ellos. Con respecto al otro campo, continua la tendencia creciente, marcando también el máximo.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	1
Casi todos los días	9
De forma esporádica	5
Solo en época de exámenes	0
Una o dos veces al mes	1

## 5.29.-Análisis de los Usuarios Externos

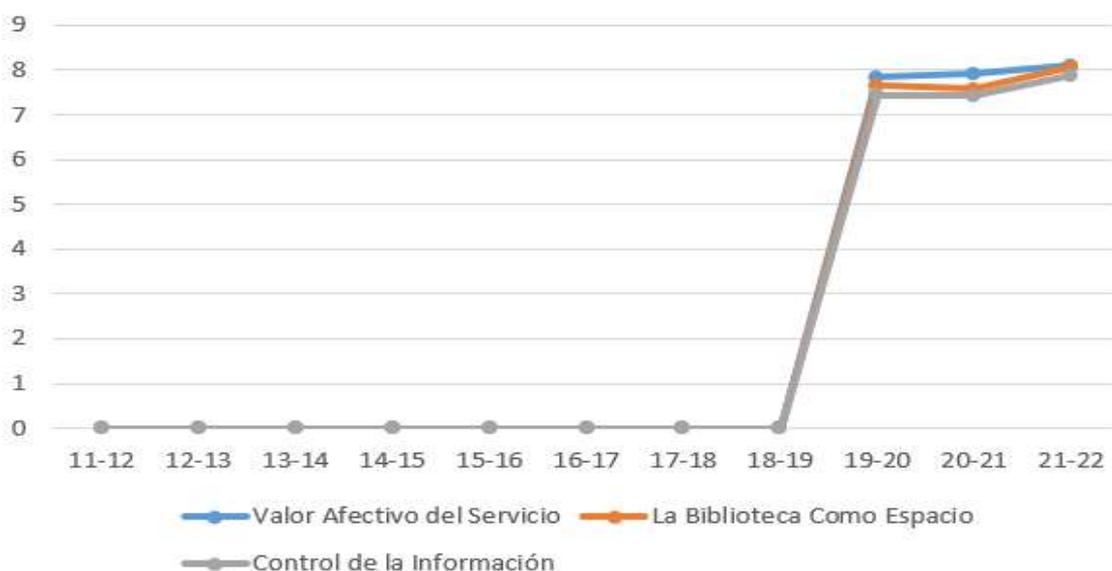
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,10	1,25
La Biblioteca como Espacio	8,06	1,30
Control de la Información	7,87	1,36

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

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

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



**Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Al tener solamente valores del año pasado y este año, no se puede saber si hay una tendencia al ascenso o al descenso. Por lo tanto, solamente se puede afirmar que en el segundo y tercer campo la tendencia es inferior a la del año anterior, mientras que el valor afectivo hay un aumento de siete centésimas. Con respecto a la desviación típica, los datos de los dos últimos campos son más heterogéneos que los del primer campo.

**Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Después del descenso significativo del año pasado en los campos de la Biblioteca como Espacio y Control de la información. Este año se ha visto incrementado marcando un máximo en cada uno de ellos. Con respecto al otro campo, continua la tendencia creciente, marcando también el máximo.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	0
Casi todos los días	39
De forma esporádica	80
Solo en época de exámenes	14
Una o dos veces al mes	45

## 5.30.-Análisis de los Hombres

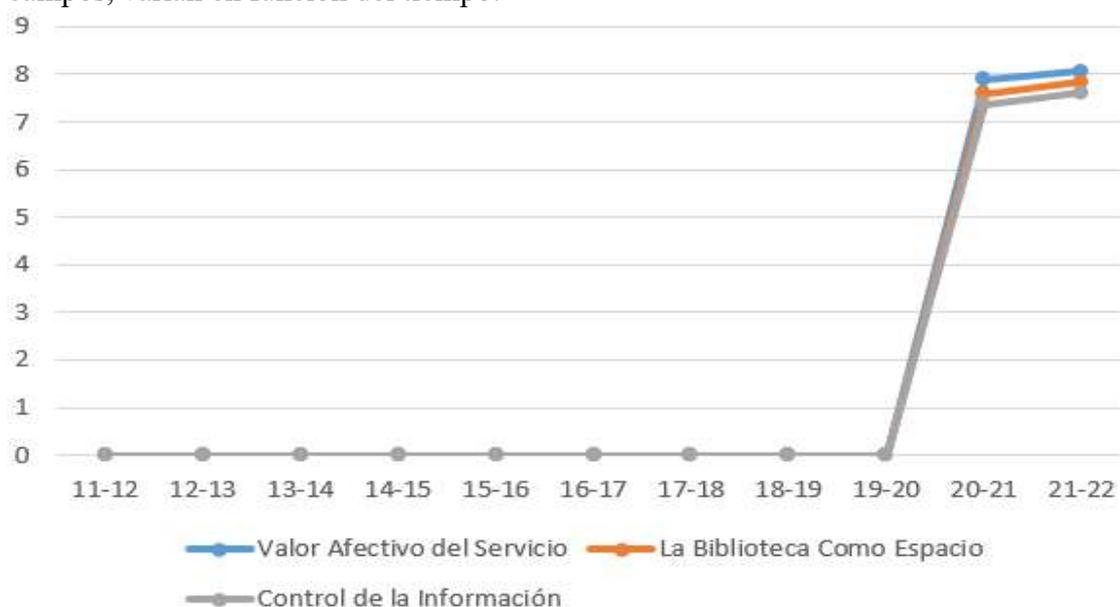
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,06	1,33
La Biblioteca como Espacio	7,83	1,57
Control de la Información	7,61	1,68

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,90	8,06
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,60	7,83
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,37	7,61

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



### **Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Al tener solamente valor de este año, ya que es una nueva categoría, no se puede saber si hay una tendencia al ascenso o al descenso. La dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7,90), seguida de la referida al espacio (7,60) y el control de la información (7,37). Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

### **Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Esta medida, comenzó en el curso anterior y este año se obtiene en los tres campos un valor superior a los obtenidos el año anterior. Consecuentemente, se establecen en los tres campos tres máximos.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	28
Casi todos los días	1052
De forma esporádica	1061
Solo en época de exámenes	396
Una o dos veces al mes	1060

## 5.31.-Análisis de las Mujeres

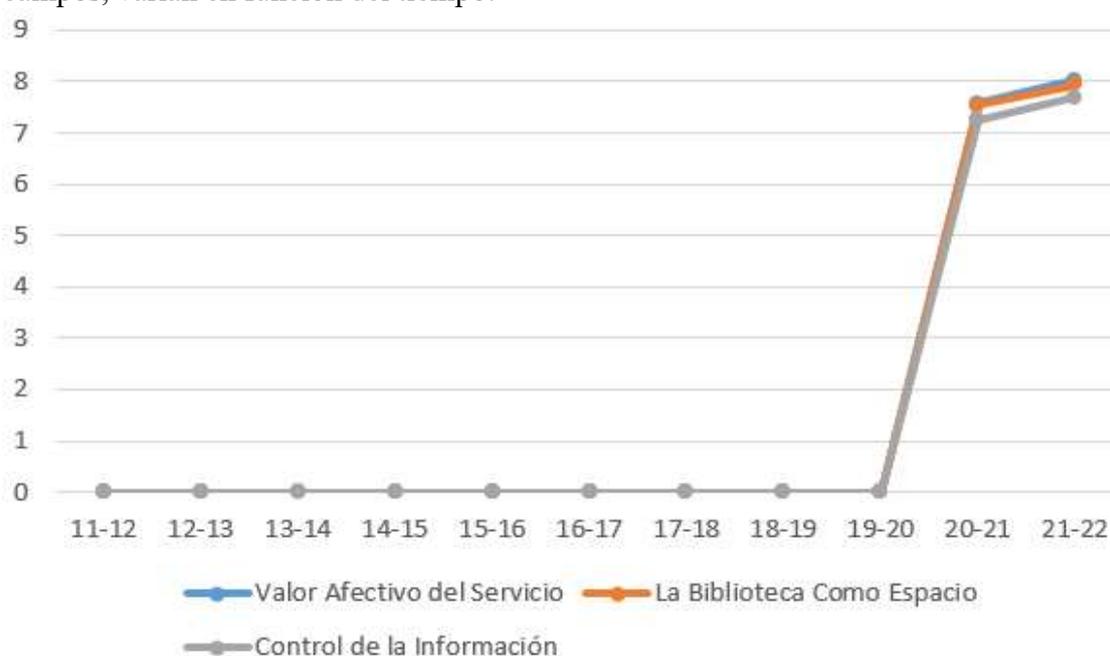
Inicialmente, se realiza la media aritmética de los resultados pertenecientes a esta categoría, con el fin de obtener un valor medio para cada campo que se desea analizar. Además, se realiza a desviación típica, también en todas las dimensiones, para ver si los resultados son más o menos heterogéneos:

Dimensión	Media Aritmética	Dsv. Típica
Valor Afectivo del Servicio	8,03	1,35
La Biblioteca como Espacio	7,94	1,55
Control de la Información	7,68	1,64

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

Dimensión	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22
Valor Afectivo del Servicio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,57	8,03
La Biblioteca Como Espacio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,54	7,94
Control de la Información	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,26	7,68

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



### **Comentario realizado en el estudio de 2020-2021:**

Al tener solamente valor de este año, ya que es una nueva categoría, no se puede saber si hay una tendencia al ascenso o al descenso. La dimensión mejor valorada es la del valor afectivo del servicio (7,57), seguida de la referida al espacio (7.54) y el control de la información (7.26). Con respecto a la desviación típica, ocurre lo mismo que los resultados globales.

### **Comentario realizado en el estudio de 2021-2022:**

Esta medida, comenzó en el curso anterior y este año se obtiene en los tres campos un valor superior a los obtenidos el año anterior. Consecuentemente, se establecen en los tres campos tres máximos.

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

<b>F1: ¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?</b>	<b>Total</b>
Sin rellenar	29
Casi todos los días	2063
De forma esporádica	1728
Solo en época de exámenes	824
Una o dos veces al mes	1751

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,16
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,90
AF3	El personal es siempre amable.	7,89
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,10
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,22
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,06
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,96
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,91
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,16
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,06
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,09
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,86
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,11
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,37
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,75
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,74
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,77
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,62
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,18
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,49
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,61

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,77
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,98

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,43
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8,12
AF3	El personal es siempre amable.	8,36
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,35
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,39
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,45
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,19
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,21
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,48
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,24
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,22
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,89
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,22
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,67
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,90
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,75
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8,03
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,79

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,16
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,58
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,73
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8,22
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,21

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,30
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,98
AF3	El personal es siempre amable.	8,22
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,25
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,25
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,34
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,17
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,04
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,26
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,29
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,31
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8,30
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,39
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,70
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,82

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,80
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,96
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,67
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,68
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,74
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,82
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,86
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,01

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,49
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8,35
AF3	El personal es siempre amable.	8,31
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,46
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,40
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,48
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,29
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,30
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,49
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,91
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,20
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,89

ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,15
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,01
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,75
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,86
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,86
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,48
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,69
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,51
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,56
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,73
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,21

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,03
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,71
AF3	El personal es siempre amable.	7,65
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	7,92
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,12
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	7,83
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,83
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,74

AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,05
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,94
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,02
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,71
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,01
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,93
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,62
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,60
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,73
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,55
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,04
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,41
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,48
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,82
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,95

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,55
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8,35
AF3	El personal es siempre amable.	8,44

AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,51
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,47
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,55
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,38
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,38
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,58
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,01
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7,96
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,94
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,07
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8,17
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,99
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8,01
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8,01
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,95
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,25
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,78
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,94
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8,05
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,23

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,23
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8,02
AF3	El personal es siempre amable.	7,99
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,19
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,27
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,17
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,08
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,01
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,20
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,27
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,17
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8,21
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,31
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8,35
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,89
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,93
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,99
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,88
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,57
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,69
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,82

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,89
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,12

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,09
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,71
AF3	El personal es siempre amable.	7,85
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,05
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,98
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	7,99
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,81
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,78
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,03
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,00
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7,99
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,66
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,98
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	8,03
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,56
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,47
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,63
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,41

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,90
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,30
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,39
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,58
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,72

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,06
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,78
AF3	El personal es siempre amable.	7,74
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	7,99
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,13
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	7,91
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,83
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,75
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	7,98
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,63
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7,93
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,34
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,73
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	5,96

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,42
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,60
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,46
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,33
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,66
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,20
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,24
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,28
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,69

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

AF1	El personal le inspira confianza.	7,89
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,53
AF3	El personal es siempre amable.	7,30
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	7,75
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,03
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	7,55
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,60
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,45
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	7,90
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,23

ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,05
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,99
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,21
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,80
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,65
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,50
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,70
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,38
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,35
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,32
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,41
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,67
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,87

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,19
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,87
AF3	El personal es siempre amable.	7,91
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,05
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,21
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,11

AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,94
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,96
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,14
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,71
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7,88
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,51
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,78
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,41
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,46
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,62
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,68
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,61
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,91
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,34
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,47
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,69
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,79

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,26
-----	-----------------------------------	------

AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8,09
AF3	El personal es siempre amable.	8,00
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,19
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,35
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,18
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,07
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,99
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,28
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,16
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,16
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,95
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,26
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,41
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,78
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,87
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,71
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,44
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,06
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,49
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,64
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,66
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,05

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,17
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,97
AF3	El personal es siempre amable.	8,00
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,22
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,27
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,18
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,08
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,00
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,18
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,17
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,22
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,98
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,17
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,44
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,96
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,85
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,81
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,81
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,21
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,45

CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,65
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,73
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,05

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,11
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,97
AF3	El personal es siempre amable.	7,54
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,04
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,38
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	7,82
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,94
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,89
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,21
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,84
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,22
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,69
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,10
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,55
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,91
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8,01
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,84
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,78

CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,17
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,63
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,69
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8,01
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,17

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,17
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,89
AF3	El personal es siempre amable.	7,85
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,14
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,25
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,07
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,01
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,91
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,20
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,45
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,26
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8,17
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,44
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,99
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,96

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,81
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8,07
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,95
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,91
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,79
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,89
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8,07
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,10

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,11
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,94
AF3	El personal es siempre amable.	8,14
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,16
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,23
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,22
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,10
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,02
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,15
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,85
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,09
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,77

ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,94
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,29
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,81
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,97
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,65
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,77
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,45
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,56
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,71
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,68
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,94

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,04
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,80
AF3	El personal es siempre amable.	8,09
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,08
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,06
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,15
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,71
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,93

AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,00
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,38
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7,49
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,32
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,42
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,67
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,58
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,66
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,32
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,43
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,99
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,32
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,50
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,39
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,63

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,88
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8,15
AF3	El personal es siempre amable.	8,23
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,48

AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,73
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,35
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,12
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,29
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,64
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,15
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,42
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,73
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,20
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,85
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,96
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8,04
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,85
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8,04
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,15
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,85
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,81
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,92
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,42

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,88
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8,15
AF3	El personal es siempre amable.	8,23
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,48
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,73
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,35
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,12
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,29
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,64
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,15
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,42
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,73
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,20
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,85
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,96
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8,04
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,85
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8,04
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,15
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,85
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,81

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,92
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,42

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,07
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8,09
AF3	El personal es siempre amable.	7,56
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,13
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,22
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	7,80
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,73
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,91
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	7,97
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,13
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,14
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,87
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,19
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,57
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,88
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,80
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,66
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,47
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,07

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,49
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,65
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,66
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,90

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

AF1	El personal le inspira confianza.	7,96
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,65
AF3	El personal es siempre amable.	7,81
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	7,90
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,03
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	7,98
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,78
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,71
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	7,99
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,45
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7,79
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,24
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,38
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,69

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,62
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,52
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,52
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,57
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	6,72
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,18
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,32
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,51
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,75

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,30
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,93
AF3	El personal es siempre amable.	8,12
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,35
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,42
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,24
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,08
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,09

AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,29
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,51
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,50
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8,38
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,44
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6,35
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,88
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,69
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,65
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,65
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,30
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,71
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,86
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,81
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,04

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,12
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,83
AF3	El personal es siempre amable.	7,84
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,07

AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,20
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,03
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,92
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,84
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,13
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,11
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,14
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,89
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,17
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,36
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,67
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,68
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,81
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,61
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,12
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,45
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,58
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,80
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,96

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,09
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,83
AF3	El personal es siempre amable.	7,78
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,02
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,15
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	7,97
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,88
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,82
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,12
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,95
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,03
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,77
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,03
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,19
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,69
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,71
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,69
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,59
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,13
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,43
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,51
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,65
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,87

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,14
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,90
AF3	El personal es siempre amable.	7,85
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,06
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,16
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,00
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,89
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,89
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,10
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7,84
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7,88
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,70
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7,89
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,32
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,61
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,61
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,60
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,46
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,03

CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,38
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,46
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,56
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,81

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,53
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8,42
AF3	El personal es siempre amable.	8,33
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,49
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,47
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,38
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,35
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,42
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,47
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,15
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,13
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8,00
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,15
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,77
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8,34
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8,18

CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,98
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8,09
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,64
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,93
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8,03
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8,25
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,29

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8,55
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8,38
AF3	El personal es siempre amable.	8,27
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,42
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,39
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,37
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8,30
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8,33
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,46
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,12
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,11
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,94
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,05

ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,55
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8,35
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8,20
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,76
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,77
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,72
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,82
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,93
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,78
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8,38

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.75
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	8.81
AF3	El personal es siempre amable.	8.63
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.63
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.50
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.67
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.38
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.88

AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.75
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	7.88
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	7.94
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.69
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	7.81
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	6.44
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	8.44
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	8.13
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	8.13
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	8.19
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.94
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.81
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	8.00
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	8.06
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.38

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

AF1	El personal le inspira confianza.	8.22
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7.90
AF3	El personal es siempre amable.	8.01
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.17

AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.24
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.11
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	8.07
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	8.05
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.17
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.22
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.15
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	8.08
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.16
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.70
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.90
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.91
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.85
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.84
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.60
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.77
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.94
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.94
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	8.05

### 7.30.- Resultados de cada ítem de los Hombres

AF1	El personal le inspira confianza.	8,19
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7,92
AF3	El personal es siempre amable.	7,97
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8,12
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8,20
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8,10
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7,91
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7,91
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8,17
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8,01
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8,01
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7,80
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8,00
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7,31
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,71
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7,69
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7,71
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7,57
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7,13
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7,46
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7,56
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7,73
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7,96

### 7.31.- Resultados de cada ítem de las Mujeres

AF1	El personal le inspira confianza.	8.15
AF2	El personal le ofrece atención personalizada.	7.89
AF3	El personal es siempre amable.	7.84
AF4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	8.10
AF5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	8.23
AF6	El personal es atento con las necesidades del usuario.	8.04
AF7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios.	7.98
AF8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.	7.91
AF9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.	8.15
ES1	El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.	8.09
ES2	El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.	8.14
ES3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	7.90
ES4	El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	8.17
ES5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.	7.40
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7.77
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	7.76
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.	7.81
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.	7.64
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.	7.21
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	7.51
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	7.64

CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.	7.79
CI9	La formación recibida en la biblioteca es aplicable en mis tareas de estudio, docencia y/o investigación.	7.99

## 8.-Conclusiones

En este informe se han mostrado los resultados obtenidos por la encuesta realizada en el curso 21-22. La encuesta realizada muestra los resultados relativos a lo que se piensan los usuarios de las distintas bibliotecas pertenecientes a la Universidad de Granada. Además, no solamente se hace a nivel de biblioteca, sino que se hace un estudio en función de los diferentes usuarios que conforman la Universidad y sexos. Este último análisis que comenzó en el curso 20-21.

Los resultados obtenidos en este curso verifican una tendencia al alza en los tres campos, tanto a nivel general como a nivel de biblioteca. Esto implica que el trabajo realizado por los responsables se sigue perfeccionando y mejorando cada año, evitando un estancamiento y un conformismo de los resultados.

Las valoraciones realizadas están comprendidas entre 1 y 9, tal y como se ha dicho anteriormente. Esto es relevante mencionarlo pues, los resultados en uno de los campos supera los 8 puntos de media, a nivel general, y los otros dos campos superan los 7.5. Extrapolando a un criterio sobre 10. El campo que supera los 8 puntos estaría obteniendo casi 9 puntos sobre 10 y los otros dos campos superarían los 8 puntos ampliamente.

Finalmente, hay que destacar que las bibliotecas deben de analizar los campos en los que han subido, con respecto al año anterior, para continuar con la labor realizada y los campos en los que han bajado, para solucionar y solventar los posibles problemas ya generados o los problemas que se podrían derivar, con el fin de evitar una bajada en los campos en el próximo curso.

## Referencias

- Cabrerizo, F. J., López-Gijón, J., Martínez, M. A., Morente-Molinera, J. A., & Herrera-Viedma, E. (2017). A Fuzzy Linguistic Extended LibQUAL+ Model to Assess Service Quality in Academic Libraries. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 16(01), 225–244. <https://doi.org/10.1142/S0219622015500406>
- Cabrerizo, F. J., López-Gijón, J., Ruiz, A. A., & Herrera-Viedma, E. (2010). A model based on fuzzy linguistic information to evaluate the quality of digital libraries. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 9(03), 455–472. <https://doi.org/10.1142/S0219622010003907>
- Cabrerizo, F. J., Martínez, M. A., López-Gijón, J., Chiclana, F., & Herrera-Viedma, E. (2015). A Web Information System to Improve the Digital Library Service Quality. *New Trends on System Science and Engineering: Proceedings of ICSSSE 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., Vílchez, 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., Vílchez 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>