**Este documento es el enviado para su revisión y
publicación en el “IX Congreso Nacional de Bibliotecas
Públicas - Bibliotecas públicas: profesionales para todos los
públicos” organizado por el Ministerio de Cultura y Deporte
de España que se celebró en Logroño, España, los días 28, 29
y 30 de noviembre de 2018.**

Título: El espacio como prioridad en los modelos de gestión de las bibliotecas públicas

Autores: Pedro Lázaro Rodríguez, Javier López Gijón y Enrique Herrera Viedma

- Lázaro-Rodríguez, Pedro. Contratado predoctoral. Universidad de Granada, Departamento de Información y Comunicación, Campus Cartuja, Edificio Máximo. 18071 Granada, España, pedrolr@ugr.es
- López-Gijón, Javier. Profesor titular de universidad. Universidad de Granada, Departamento de Información y Comunicación, Campus Cartuja, Edificio Máximo. 18071 Granada, España, jgijon@ugr.es
- Herrera-Viedma, Enrique. Catedrático de universidad. Universidad de Granada, Departamento de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n. 18071 Granada, España, viedma@decsai.ugr.es

Resumen: Una de las principales virtudes de los estudios de satisfacción de personas usuarias en bibliotecas es que sitúan el foco de las acciones de evaluación para la mejora precisamente en lo que dichas personas creen y estiman que es necesario mejorar. Si se acepta que la persona usuaria es lo más valioso de una biblioteca, dichos estudios adquieren definitivamente un valor incuestionable a tener en cuenta en los modelos de gestión de las bibliotecas. Con todo, en esta comunicación se presentan los resultados e implicaciones de estudios de satisfacción de personas usuarias llevados a cabo por el laboratorio de investigación Secaba-Lab. Se parte de las conclusiones alcanzadas en estudios a bibliotecas universitarias y, desde ahí, se presentan los resultados del estudio llevado a cabo a la biblioteca pública de Jovellanos (Gijón) en 2017. Las conclusiones son claras: de acuerdo a la valoración de las personas usuarias, la dimensión sobre la que más se desea mejora es la de la biblioteca como espacio frente a las del valor afectivo del servicio y el control de la información. Desde ahí, se plantea y se reflexiona en torno a la necesidad de incluir las implicaciones de dichas conclusiones en los modelos de gestión en bibliotecas públicas, situando a la dimensión de a biblioteca como espacio como eje vertebral prioritario en los futuros modelos de gestión.

Abstract: The main characteristic of the studies about libraries and user's satisfaction is that the focus for the evaluation is placed on what the users believe it is needed to improve. If it is accepted that the user is the essence of libraries, user's satisfaction studies acquire an unquestionable value to be taken into account for the library management models. In this communication are shown both the results and implications of user's satisfaction studies carried out by the Secaba-Lab research laboratory. All is based in the conclusions reached in several studies carried out in university libraries and the results of the study carried out in the public library of Jovellanos (Gijón). According to the users, libraries need to improve the dimension of the library as place rather than the affect of service and the information control. Thus, it is needed to include the implications of those conclusions in the management models for public libraries, placing the dimension of the library as place as the priority to improve the quality of libraries.

Palabras clave: Biblioteca como espacio, modelos de gestión, satisfacción de personas usuarias, Secaba-Lab, bibliotecas públicas.

Keywords: Library as place, library management models, user satisfaction, Secaba-Lab, public libraries

CV de los autores:

- **Pedro Lázaro-Rodríguez** es licenciado en Documentación y máster en Información y Comunicación Científica por la Universidad de Granada. Realiza su tesis doctoral sobre bibliotecas contratado dentro del programa de Formación de Profesorado Universitario del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España. Es el webmaster y desarrollador principal de la herramienta digital abierta Secaba-Rank.
- **Javier López-Gijón** es doctor en documentación por la Universidad de Granada (UGR) y profesor de la Facultad de Comunicación y Documentación de la misma. Miembro del laboratorio de investigación Secaba-Lab, donde ha sido investigador principal de varios proyectos y coordinador de estudios de evaluación de calidad de bibliotecas.

- **Enrique Herrera-Viedma** es catedrático de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial en la Universidad de Granada y vicerrector de Investigación y Transferencia. Ha publicado más de 200 artículos en revistas JCR y coordinado más de 20 proyectos de investigación. Su índice h es de 62 y figura en los listados de investigadores altamente citados de Clarivate Analytics.

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas públicas se caracterizan por ser esencialmente un servicio para la comunidad y el entorno en el que se hallan. En ese sentido, pueden ser valoradas por los beneficios que dichas comunidades obtienen del uso de sus servicios. Así, cuanto mayor sea el uso, mayor será el capital cultural, social y humano de las sociedades. Por esas razones, entre muchas otras, se justifica y defiende su existencia (Herrera-Viedma y López-Gijón, 2013).

A pesar de que ese valor pueda parecer algo intrínseco a las bibliotecas públicas, podemos plantearnos qué sabemos del uso de las mismas en nuestro país para conocer la situación real y las posibilidades de mejora. Es lo que se conoce como evaluación de los servicios (Lázaro-Rodríguez et al., 2018). Siguiendo a los autores anteriores pero desde otro de sus trabajos (Lázaro-Rodríguez, López-Gijón y Herrera-Viedma, 2018), puede verse que los resultados del Barómetro de junio de 2016 del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) apuntan a una dirección negativa sobre el uso de las bibliotecas por parte de la población, pues según el mencionado barómetro el 74.7% de la población no ha acudido a la biblioteca en el último año y el 39.4 % no ha leído un libro en los últimos 12 meses (CIS, 2016). Y aún más, los resultados en cuanto a asistencia a bibliotecas son incluso peores que los del Barómetro de diciembre de 2014, donde resultó que el 70.2% de las personas encuestadas no habían asistido a una biblioteca en los últimos 12 meses (CIS, 2014).

En el mismo sentido, los autores dan un paso más y ofrecen una información valiosa presentando en forma de tabla los resultados para los préstamos y las visitas a bibliotecas públicas por habitante en 17 países europeos. Los resultados para España son, cuanto menos, inquietantes: con datos de 2012-2013, España ocupa la posición 11 en visitas por habitante con 2.39 y por debajo de la media europea (3.04); y la posición 16 con 1.30 en préstamos por habitante, penúltima, muy lejos de la media europea (4.11) y solo por encima de Portugal (Lázaro-Rodríguez, López-Gijón y Herrera-Viedma, 2018).

Desde ahí, surge la necesidad de mejora de las bibliotecas públicas españolas, entendiendo la evaluación como un ejercicio de comparación entre lo que es y lo que podría llegar a ser. En ese sentido, cabe resaltar la actividad del laboratorio de

investigación Secaba-Lab de la Universidad de Granada (Secaba-Lab, 2019), con el reciente desarrollo e implementación de la herramienta digital abierta Secaba-Rank para analizar y evaluar tanto las bibliotecas universitarias como las redes de lectura pública españolas (Lázaro-Rodríguez et al., 2018) y diversos trabajos y estudios a partir de dicha herramienta (Lázaro-Rodríguez, 2018; Herrera-Viedma, López-Gijón y Lázaro-Rodríguez, 2017)

Centrando el tema de esta comunicación en el bloque temático sobre modelos de gestión del IX Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, desde Secaba-Lab hemos llevado a cabo numerosos estudios sobre evaluación de bibliotecas de diversa tipología y en base a metodologías objetivas y subjetivas (Fushimi, 2011), siempre considerando la evaluación como forma para conocer y mejorar la calidad de las bibliotecas (Gimeno-Perelló, 2009). Dentro del segundo grupo destacan los estudios sobre satisfacción de usuarios. Estos estudios parten de la opinión y experiencia de las personas usuarias con respecto a los servicios como eje para la evaluación y la mejora de las bibliotecas. Un ejemplo de metodología basada en encuestas de estudios sobre satisfacción de personas usuarias es la conocida como metodología o estándar Libqual. Según esta metodología se estudian 3 dimensiones de la biblioteca, a saber, el valor afectivo, la biblioteca como espacio, y el control de la información. Todo para la evaluación y mejora de los servicios desde el punto de vista de las personas usuarias (LibQUAL, 2019).

Con todo, con esta comunicación queremos plantear la necesidad de reflexionar en torno a los modelos de gestión de acuerdo a los resultados de los estudios de satisfacción de personas usuarias siguiendo el modelo Libqual y otras encuestas ad hoc llevados a cabo por Secaba-Lab en base a los siguientes objetivos:

- Dar a conocer qué dimensión o dimensiones de entre las del valor afectivo, la biblioteca como espacio y el control de la información son más importantes para las personas usuarias en base a los valores observados dados por las mismas y el nivel de adecuación.
- Plantear la necesidad de un cambio o ajuste en los modelos de gestión de las bibliotecas públicas en base a la valoración de las personas usuarias dando prioridad a la biblioteca como espacio sobre las otras dimensiones del valor

afectivo y el control de la información fundamentado en los resultados de nuestros estudios.

SECABA-LAB Y LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS EN BIBLIOTECAS

El laboratorio de investigación Secaba-Lab se formó en 2004 en la Universidad de Granada para trabajar en evaluación y calidad en el sector de las bibliotecas realizando numerosos estudios año tras año. Muestra de ello es que en los dos últimos años hemos realizado estudios para mejorar la calidad en base a la satisfacción de personas usuarias a cinco bibliotecas universitarias y a una biblioteca pública, tanto en España como en países como Chile y Argentina. Muchos de estos estudios se llevaron a cabo en base a la metodología o estándar Libqual y otros consistieron en encuestas ad hoc cuyo contenido se adaptó a las necesidades y deseos concretos de las bibliotecas, pero siempre basando la estructura en el modelo Libqual.

Las encuestas pasadas a las personas usuarias de las bibliotecas constaron, pues, de un número de preguntas variables pero siempre agrupadas al menos en 3 dimensiones, a saber: el valor afectivo del servicio, la biblioteca como espacio, y el control de la información o los servicios prestados. Desde ahí, si se basaban en la metodología Libqual, se calcularon los indicadores de la adecuación (diferencia entre el valor observado y el mínimo), la superioridad (diferencia entre el valor deseado y el observado) y el DM-Score (nos permite saber, sobre el cien por cien de lo que desea la persona usuaria, qué porcentaje del mismo lleva conseguido la biblioteca). Al respecto, el valor mínimo consiste en aquel por debajo del cual se piensa que el servicio no podría considerarse tal; el observado, el valor que se percibe u observa en la biblioteca durante el uso del servicio, y el deseado, el que se da en referencia a lo que nos gustaría recibir del servicio. Por el contrario, si se trataba de encuestas ad hoc, se obtenían previo proceso de los resultados de las encuestas los valores promedio dados por las personas usuarias para cada dimensión estudiada. Cabe señalar que tanto en las valoraciones en uno y otro modelo el valor dado por las personas usuarias para cada caso se movía siempre entre el 1 (más bajo) y el 9 (más alto).

Las bibliotecas incluidas en este trabajo son las de la Universidad de Alcalá (UAH), Universidad de Salamanca (USAL), Universidad de Granada (UGR), y la

biblioteca pública de Jovellanos de Gijón, Universidad Católica de Argentina (Argentina) y Universidad Técnica Federico Santa María de Chile (Chile). En los paréntesis anteriores se muestra la forma en que se nombrarán de aquí en adelante.

Con todo, quisiéramos ir desde los resultados obtenidos en los estudios en bibliotecas universitarias a los obtenidos en el caso de la biblioteca pública de Jovellanos de Gijón. Sabiendo que los valores observados de la metodología Libqual pueden ser equiparados por su mismo significado con los valores promedio dados en las encuestas ad hoc, en la Tabla 1 se presentan dichos resultados por biblioteca universitaria y dimensión.

Dimensión	UAH	USAL	UGR	Argentina	Chile
Valor afectivo del servicio	8.21	7.22	7.8	7.78	7.11
La biblioteca como espacio	7.43	6.56	7.44	7.83	6.31
Control de la información	7.46	6.69	7.44	6.93	6.18

Tabla 1. Resultados para los valores promedio u observados en Bibliotecas Universitarias

Como se puede ver, para los casos de la UAH, USAL, UGR y Chile, la dimensión con un mayor valor promedio u observado es la del valor afectivo del servicio (8.21, 7.22, 7.8 y 7.11 respectivamente), mientras que para la de Argentina lo es la referida al espacio (7.83). Por su lado, en los casos de la UAH, USAL y UGR, la dimensión con los resultados más bajos es precisamente la de la biblioteca como espacio (7.43, 6.56 y 7.44 respectivamente, aunque en el caso de la UGR las dimensiones referidas al espacio y el control de la información aparecen con el mismo resultado), mientras que para la de Argentina y Chile lo es la del control de la información (6.93 y 6.18 respectivamente). De todo ello se puede extraer que en la mayoría de bibliotecas universitarias estudiadas por Secaba-Lab la dimensión mejor valorada es, por lo general, la del valor afectivo del servicio, y la peor, la de la biblioteca como espacio. A su vez y en base a los resultados, es importante destacar que puede apreciarse una diferencia entre las universidades españolas y las de países como Argentina y Chile, pues concretamente en la de Argentina la dimensión con un valor observado más alto es la del espacio. En ese sentido y marcando una posible dinámica por países o zonas, se podría defender la idea de que en España las personas usuarias desean mejoras en lo que a espacio se refiere, pero en países latinoamericanos la necesidad de mejora desde el punto de vista de las

personas usuarias se enfoca más a la dimensión del control de la información que a la del espacio y la del valor afectivo del servicio (Lázaro-Rodríguez et al., In-press).

Dando un paso más, para los casos en que el estudio consistió en la metodología Libqual, podemos extraer los resultados del indicador de la adecuación entendida como la diferencia entre el valor observado y el mínimo dado por las personas usuarias (Tabla 2).

Dimensión	USAL	Argentina	Chile
Valor afectivo del servicio	1.20	1.18	1.09
La biblioteca como espacio	0.63	1.09	0.31
Control de la información	0.78	0.69	0.47

Tabla 2. Resultados para la adecuación en bibliotecas universitarias con estudio Libqual

Tal y como se observa, la adecuación es en los 3 casos siempre mayor para la dimensión del valor afectivo del servicio (1.20 para la USAL, 1.18 en Argentina y 1.09 en Chile), y menor en lo referido a la biblioteca como espacio en los casos de la USAL y la universidad de Chile (0.63 y 0.31 respectivamente). Por su lado, en el caso de Argentina lo es para la dimensión del control de la información (0.69). De todo ello y apoyando la idea planteada anteriormente, se observa de nuevo que la dimensión con mejores resultados es la referida al valor afectivo del servicio, y la dimensión peor valorada la de la biblioteca con espacio, con la excepción del caso de la biblioteca de Argentina, donde dicha dimensión fue mejor valorada que la referida al control de la información.

Desde aquí en adelante, queremos presentar los resultados del estudio de satisfacción de personas usuarias llevado a cabo por Secaba-Lab a la biblioteca pública de Jovellanos de Gijón, para ver si estas mismas conclusiones acerca de las dimensiones mejor y peor valoradas en bibliotecas universitarias coinciden en estudios a la tipología de bibliotecas públicas, todo en base a la satisfacción y opinión de las personas usuarias. Conocer eso mismo permitirá plantear y enfocar los modelos de gestión en el sentido de lo que las personas usuarias creen que más precisa de mejora en los servicios que esperan obtener de las bibliotecas públicas.

EL CASO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE JOVELLANOS DE GIJÓN

El estudio a la biblioteca pública de Jovellanos se llevó a cabo a finales del año 2017 y consistió en una adaptación del modelo Libqual. La encuesta pasada a las personas usuarias de la biblioteca constaba de 25 preguntas agrupadas en las dimensiones de valor afectivo del servicio (AF), la biblioteca como lugar (ES), y los servicios prestados (SP). Además, se añadió un ítem para la valoración global de la biblioteca y un campo en formato de texto libre y opcional para añadir observaciones y comentarios sobre la misma. Los ítems para cada dimensión se enumeran a continuación:

- Valor afectivo del servicio:

- AF1. El personal me inspira confianza
- AF2. El personal me ofrece atención personalizada
- AF3. El personal es siempre amable
- AF4. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le formulo
- AF5. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo
- AF6. El personal comprende y atiende mis necesidades o sugerencias
- AF7. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios
- AF8. El personal intenta resolver adecuadamente los problemas del servicio planteados 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, la investigación y el ocio

- ES5. Los espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo son adecuados

- Servicios Prestados:

- SP1. La página web de la biblioteca me resulta de utilidad para encontrar información y realizar gestiones

- SP2. Los recursos (libros y otros materiales) disponibles en la biblioteca cubren mis necesidades de información y ocio

- SP3. Los recursos digitales a los que me da acceso la biblioteca (por ej, ebiblio Asturias) cubren mis necesidades

- SP4. El equipamiento general e informático es moderno y me permite un acceso fácil a los recursos que necesito

- SP5. Los catálogos son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco

- SP6. Accedo fácilmente a los recursos de información y ocio que la biblioteca me ofrece

- SP7. Las revistas y periódicos existentes cubren mis necesidades de información y de ocio

- SP8. El servicio de préstamo se adecua a mis necesidades (plazos, número de documentos, realización de reservas y renovaciones)

- SP9. Los servicios de préstamo interbibliotecario, desideratas e información bibliográfica me resultan de utilidad

- SP10. Los servicios que se pueden hacer a través de Internet (consulta del catálogo, renovaciones y reservas), me resultan de utilidad
- SP11. Las redes sociales en las que tiene presencia la biblioteca (Facebook y Pinterest) son útiles e interesantes

En total se recogieron 265 encuestas que fueron procesadas para el cálculo de los indicadores y la obtención e interpretación de los resultados. Desde ahí, se procedió a la elaboración de las conclusiones y la elaboración del informe final entregado a la biblioteca. Los resultados para de los valores mínimo (Min.), observado (Obs.) y deseado (Des.), y los de los indicadores de la adecuación (Ade.), superioridad (Sup.) y DM-Score de las 3 dimensiones pueden verse en la Tabla 3.

Dimensión	Min.	Obs.	Des.	Ade.	Sup.	DM-Score
Valor afectivo del servicio	6.03	6.66	8.17	0.63	-1.52	29.4%
La biblioteca como espacio	6.08	6.45	8.24	0.37	-1.79	17.0%
Servicios prestados	6.04	6.43	8.14	0.39	-1.71	18.5%

Tabla 3. Resultados del estudio a la biblioteca pública de Jovellanos

Como se puede ver, los resultados para los valores observados fueron más altos en el caso del valor afectivo del servicio (6.66), y más bajos en la dimensión referida a los servicios prestados (6.43) y la biblioteca como espacio (6.45). Por su lado, la adecuación resultó positiva en todo los casos, esto es, el valor observado siempre quedó por encima del mínimo exigido por las personas usuarias. No obstante, la adecuación fue mayor en la dimensión del valor afectivo del servicio (0.63) y más baja en la referida al espacio (0.37). En cuanto a la superioridad, en ningún caso resultó positiva por no ser el valor observado en ningún caso mayor que el deseado. Eso mismo se refleja en los resultados del DM-Score, según los cuales resultó que la biblioteca de Jovellanos lleva conseguido respecto a los deseos de las personas usuarias el 29.4% de lo referido al valor afectivo, el 18.5% de lo referido a los servicios prestados y el 17% de lo referido a la biblioteca como espacio.

Puede decirse, pues, que la dimensión mejor valorada fue la del valor afectivo del servicio y la peor valorada la de la biblioteca como espacio, o dicho de otra forma, que las personas usuarias son más exigentes con la dimensión de la biblioteca como espacio que con las referidas al valor afectivo del servicio y los servicios prestados. A su vez y en el mismo sentido, a la biblioteca le queda más por hacer respecto de la primera

dimensión que respecto de las dos últimas. Así pues, estos resultados concuerdan con la mayoría de estudios Libqual llevados a cabo por Secaba-Lab y más concretamente con los expuestos anteriormente y referidos a bibliotecas universitarias de España y otros países.

Dando un paso más, en el Gráfico 1 pueden verse representados los resultados según los valores mínimos, observados y deseados, y los de los indicadores de la adecuación, superioridad y DM-Score para cada ítem de la encuesta.

Gráfico 1: Resultados por ítem de cada dimensión

Tal y como se observa, los valores observados en los ítems referidos al espacio (ES) y los servicios prestados (SP), quedan más cerca del valor mínimo dado por las personas usuarias, de ahí que la zona azul para la adecuación sea más ajustada y pequeña. Especialmente resalta el ítem “ES5. Los espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo son adecuados”, donde la situación de adecuación

negativa es clara siendo el valor observado más bajo que el mínimo exigido por las personas usuarias (zona en color naranja). En un sentido similar aunque de una forma menos clara en el gráfico, destacan también el ítem “SP4. El equipamiento general e informático es moderno y me permite un acceso fácil a los recursos que necesito”, y el “SP2. Los recursos (libros y otros materiales) disponibles en la biblioteca cubren mis necesidades de información y ocio”. En el ítem SP4 también se da adecuación negativa, mientras que en el SP2 el valor observado coincide con el valor mínimo, sin llegar a producirse adecuación negativa. A su vez, los valores observados siempre quedan lejos del valor deseado. Por ello la superioridad no se alcanza en ningún ítem del estudio, marcando el margen de mejora de la biblioteca.

Con todo, los resultados del estudio de satisfacción de personas usuarias llevado a cabo a la biblioteca pública de Jovellanos de Gijón apuntan a que la dimensión que más requiere de mejora de acuerdo a la opinión de las personas usuarias es la de la biblioteca como espacio, hecho que coincide con la mayoría de los estudios elaborados por Secaba-Lab a bibliotecas universitarias. Desde ahí, pensamos que los modelos de gestión futuros en bibliotecas públicas han de tomar en consideración dichas conclusiones y situar como protagonista al espacio de las bibliotecas de acuerdo a la valoración del agente más importante en las mismas: la persona usuaria.

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS DE FUTURO

En esta comunicación al IX Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas se han presentado los resultados del estudio de satisfacción a las personas usuarias de la biblioteca pública de Jovellanos de Gijón llevado a cabo en 2017 por el laboratorio de investigación Secaba-Lab. Los resultados de dicho estudio se han presentado previa introducción de los estudios llevados a cabo por el laboratorio a diferentes bibliotecas universitarias de distintos países. Como se ha visto, la dimensión sobre la que más concuerda la necesidad de mejora por parte de las personas usuarias es la de la biblioteca como espacio, algo que sucede también en el caso de la biblioteca pública estudiada.

Desde el laboratorio de investigación Secaba-Lab pensamos que los modelos de gestión en bibliotecas públicas pueden y deben basarse en lo que las personas usuarias de las bibliotecas opinan y valoran de los servicios que ofrecen y reciben. Por ello, la

biblioteca entendida desde la dimensión del espacio merece ser uno de los principales focos de atención para dichos futuros planes de gestión, y no tanto desde las del valor afectivo del servicio y el control de la información, aunque también.

En ese sentido y como posible limitación a nuestras conclusiones, cabe mencionar que la mayoría de los estudios llevados a cabo por Secaba-Lab han sido a bibliotecas universitarias. Además, puede plantearse como real la escasa existencia de estudios de este tipo. Por ello, como perspectivas de futuro pueden marcarse el desarrollo de más estudios de satisfacción a personas usuarias en bibliotecas públicas y, por ejemplo, el desglose de los resultados en base a la variable de género, algo en lo que Secaba-Lab ya está trabajando.

Con todo, creemos que conocer lo que la persona usuaria considera digno de mejora ha de ser el eje vertebral de los futuros planes de gestión en las bibliotecas públicas, y eso, en base al estudio que se ha presentado, es la dimensión de la biblioteca como espacio.

Bibliografía

- CIS. Centro de Investigaciones Sociológicas. Barómetro de diciembre 2014. Estudio n.º 3047. 2014. [Consulta: 01/07/2019]. Disponible en: http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3040_3059/3047/es3047mar.html
- CIS. Centro de Investigaciones Sociológicas. Barómetro de junio 2016. Estudio n.º 3142. 2016. [Consulta: 01/07/2019]. Disponible en: http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3140_3159/3142/Es3142mar.pdf
- FUSHIMI, Marcela. *Evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama, 2011. ISBN: 9789871305629
- GIMENO-PERELLÓ, Javier. *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama, 2009. ISBN: 9789871305452

- HERRERA-VIDEOMA, Enrique; LÓPEZ-GIJÓN, Javier; LÁZARO-RODRÍGUEZ, Pedro. La importancia de Secaba-Rank como herramienta digital en la investigación sobre bibliotecas públicas y universitarias. En: *I Congreso Internacional Territorios Digitales – Construyendo unas Ciencias Sociales y Humanidades Digitales*. Medialab UGR, Granada. 2017. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28099.09766/1>.
- HERRERA-VIDEOMA, Enrique; LÓPEZ-GIJÓN, Javier. “Libraries’ social role in the information age”. *Science*. 2013, v. 339, n. 6126, p. 1382. <http://dx.doi.org/10.1126/science.339.6126.1382-a>
- LÁZARO-RODRÍGUEZ, Pedro; LÓPEZ-GIJÓN, Javier; ALONSO, Sergio; MARTÍNEZ-SÁNCHEZ, María-Ángeles; HERRERA-VIDEOMA, Enrique. “Secaba-Rank, herramienta online para analizar y evaluar bibliotecas”. *El profesional de la información*. 2018, v.27, n. 2, pp. 278-288. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.mar.06>
- LÁZARO-RODRÍGUEZ, Pedro; LÓPEZ-GIJÓN, Javier; ALONSO, Sergio; HERRERA-VIDEOMA, Enrique. “Actualidad en estudios LibQUAL+®: paradigmas de la biblioteca informativa y social-creadora y cuestión de género como reflejos de la realidad social”. *Revista española de documentación científica*. In-press.
- LÁZARO-RODRÍGUEZ, Pedro; LÓPEZ-GIJÓN, Javier; HERRERA-VIDEOMA, Enrique. “Visibilidad de las bibliotecas públicas y la lectura en medios de comunicación españoles frente a otros hechos de la cultura y relación con su uso: medidas para su mayor promoción y difusión”. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*. 2018, n. 40 (junio). <https://dx.doi.org/10.1344/BiD2018.40.7>
- LÁZARO-RODRÍGUEZ, Pedro. “Las redes de lectura pública y las bibliotecas universitarias de Andalucía: un análisis de la eficiencia a partir de la herramienta digital abierta Secaba-Rank”. En: *I Congreso Nacional / III Jornadas de Investigadores en Formación JIFFI – Fomentando la interdisciplinariedad*. Universidad de Granada. 2018. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28585.08802>.

- LÁZARO-RODRÍGUEZ, Pedro. “Un enfoque interdisciplinar para las bibliotecas: biología, estadística, comunicación y política”. En: *II Jornadas de Investigadores en Formación: fomentando la interdisciplinariedad. Universidad de Granada*. 2017. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21807.64161>
- LibQUAL. 2019. [Consulta: 01/07/2019]. Disponible en: <https://www.libqual.org/home>
- Secaba-Lab. 2019 [Consulta: 01/07/2019]. Disponible en: <http://secaba.ugr.es/>