

ÍNDICE

I. Presentación	2
II. Metodología	3
II. 1. Preguntas y dimensiones de la encuesta	3
II. 2. Grado de participación	5
III. Comentarios a los resultados	7
III. 1. Resultados globales	7
III. 2. Resultados por tipos de usuarios	8
III. 2. 1. Estudiantes de grado (primer y segundo ciclo)	8
III. 2. 2. Estudiantes de postgrado (tercer ciclo)	9
III. 2. 3. Personal docente e investigador (PDI)	10
III. 2. 4. Personal de administración y servicios (PAS)	11
III. 2. 5. Externos	12
III. 3. Resultados por bibliotecas	13
III. 3. 1. Arquitectura	13
III. 3. 2. Ciencias Básicas	14
III. 3. 3. Biblioteca General	15
III. 3. 4. Ciencias Jurídicas	16
III. 3. 5. Ciencias Económicas y Empresariales	17
III. 3. 6. Formación del Profesorado	18
III. 3. 7. Enfermería (Lanzarote)	19
III. 3. 8. Educación Física	20
III. 3. 9. Humanidades	21
III. 3. 10. Informática y Matemáticas	22
III. 3. 11. Ingeniería	23
III. 3. 12. Ciencias de la Salud	24
III. 3. 13. Electrónica y Telecomunicación	25
III. 3. 14. Veterinaria	26
III. 3. 15. Teleformación	27
III. 4. Observaciones de los usuarios	28
IV. Conclusiones a los resultados	32
IV. 1. Conclusiones globales	32
IV. 2. Conclusiones por tipología de usuarios	33
V. Conclusión final	34
VI. Referencias	36
Anexo	37

I. PRESENTACIÓN

Durante los meses de junio y julio de 2007 y en cumplimiento de la Estrategia III.1.4 del Plan Estratégico 2005/2007 de la Biblioteca Universitaria, el Servicio de Biblioteca realizó una encuesta de satisfacción de usuarios dirigida, principalmente, a estudiantes, profesores e investigadores de la ULPGC.

El objetivo principal de esta encuesta era medir, de forma sencilla y rápida, la calidad de los servicios de la biblioteca a través de la percepción y expectativas de sus usuarios, permitiendo identificar acciones de mejora.

La encuesta se ha realizado vía web. Los resultados se han estudiado tanto de forma global, como por tipología de usuarios y bibliotecas temáticas con la intención de poder establecer acciones de mejoras que ayuden a corregir los puntos débiles detectados en cada una de las sucursales de la Biblioteca Universitaria (BU).

II. METODOLOGÍA

El modelo de encuesta utilizado está basado en LibQUAL+, encuesta desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) y muy extendida a nivel internacional.

Se basa en un esquema de evaluación centrado en el usuario, en sus percepciones y expectativas.

El modelo de encuesta propuesto por LibQUAL+ consta de 22 preguntas. Sin embargo, la BU las redujo a 16, eliminando aquéllas que pudieran parecer reiterativas y generar confusión en el usuario, cambiando la redacción de otras para facilitar su comprensión e incorporando un ítem de interés para la BU. Las preguntas, planteadas en estilo directo para facilitar la interpretación del usuario, se agrupan en 3 apartados:

- 1) **Valor afectivo del servicio (Af):** percepciones de los usuarios respecto al personal de la biblioteca.
- 2) **La Biblioteca como espacio (Es):** percepciones de los usuarios respecto a los espacios de la biblioteca.
- 3) **Control de la información (CI):** percepciones de los usuarios respecto a los recursos de información.

Además, el apartado **Observaciones** nos permite recoger las sugerencias y comentarios de texto libre de los usuarios.

La cumplimentación de la encuesta es sencilla, requiere de 5 a 10 minutos. El usuario responde a ella a través de un interfaz web, recogándose las respuestas de forma centralizada.

Mientras la encuesta original tiene una escala de puntuación para cada pregunta de 1 a 9 y el usuario contesta a tres cuestiones (nivel del servicio mínimo exigible, nivel de servicio deseado, nivel observado), la BU, con el fin de simplificar la recogida e interpretación de los datos, ha reducido la valoración a dos opciones: Sí o No, donde el usuario manifiesta su acuerdo o desacuerdo con cada una de las cuestiones planteadas.

II. 1. Preguntas y dimensiones de la encuesta

Valor afectivo del servicio

- Af. 1. El personal me ofrece atención personalizada
- Af. 2. El personal es siempre amable
- Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo
- Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo
- Af. 5. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios

La biblioteca como espacio

- Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual
- Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor
- Es. 3. El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio , el aprendizaje o la investigación

Control de la información

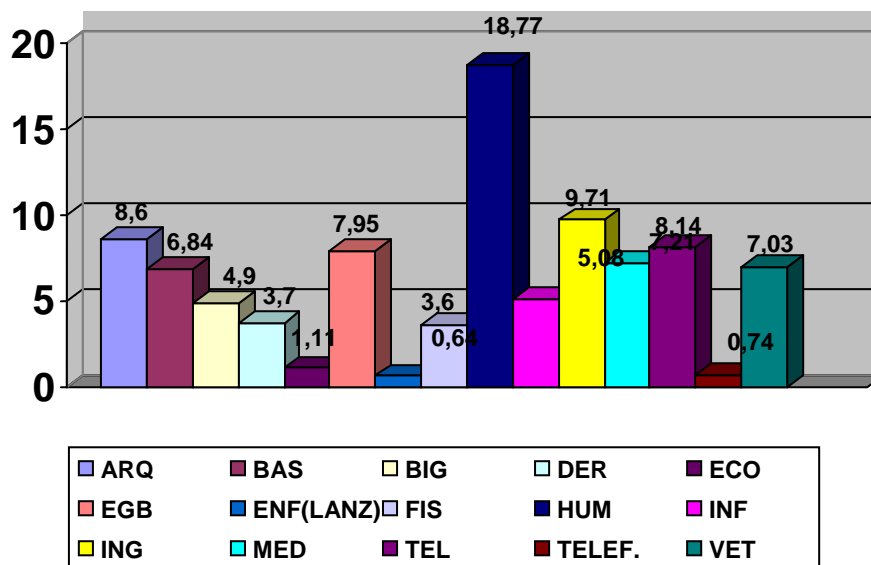
- Cl. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho
- Cl. 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo
- Cl. 3. Los materiales impresos (guías, carteles, etc.) y en línea (web) cubren las necesidades de información que tengo
- Cl. 4. Los recursos digitales (bases de datos, revistas y libros electrónicos, etc.) cubren las necesidades de información que tengo
- Cl. 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito
- Cl. 6. Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco
- Cl. 7. La colección de libros y obras de referencia impresas cubren mis necesidades de información
- Cl. 8. Es necesario que los PCs y portátiles de la biblioteca estén equipados con software específico para mis estudios

II. 2. Grado de participación

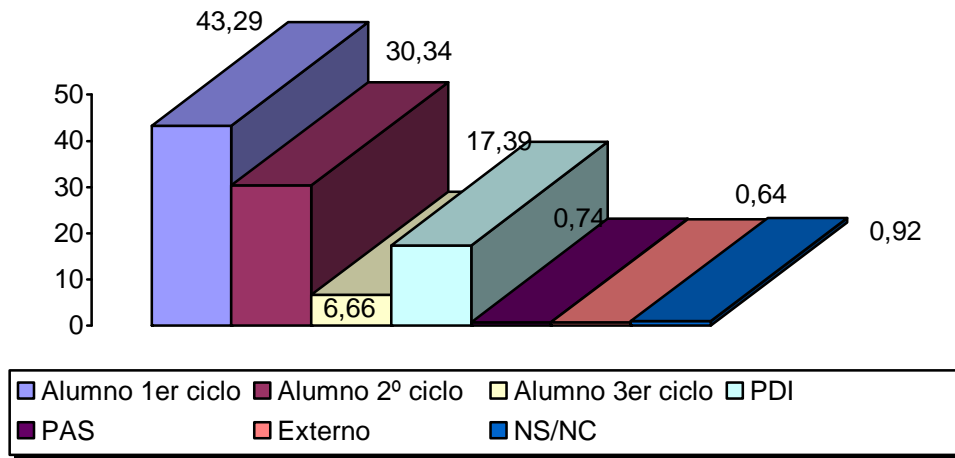
En cada biblioteca el nivel de respuesta de los usuarios ha sido diferente, tal y como se recoge en la siguiente tabla:

Biblioteca	Alum. 1er. ciclo	Alum. 2º ciclo	Alum. 3er. ciclo	PDI	PAS	Externo	NS/NC	Total	%
ARQ	26	60	4	3	0	0	0	93	8,6
BAS	12	16	20	19	1	6	0	74	6,84
BIG	29	17	4	2	4	0	0	56	4,9
DER	18	11	2	7	0	0	2	40	3,7
ECO	3	6	1	2	0	0	0	12	1,11
EGB	50	20	2	14	0	0	0	86	7,95
ENF(LANZ)	5	0	0	2	0	0	0	7	0,64
FIS	12	12	2	12	1	0	0	39	3,6
HUM	83	84	15	23	0	0	0	205	18,77
INF	28	16	4	7	0	0	0	55	5,08
ING	66	19	6	15	1	0	0	107	9,71
MED	40	12	2	23	1	0	0	78	7,21
TEL	38	21	2	27	0	0	0	88	8,14
TELEF.	5	1	0	1	0	0	1	8	0,74
VET	37	19	5	11	0	1	3	76	7,03
INDETERM.	22	15	3	20	0	0	4	64	5,92
TOTAL	474	329	72	188	8	7	10	1088	
%	43,29	30,34	6,66	17,39	0,74	0,64	0,92		

Porcentaje de encuestas respondidas por bibliotecas



Porcentaje de encuestas respondidas por tipo de usuario



El total de encuestas cumplimentadas ha sido de 1088. Las bibliotecas que han tenido un grado de respuesta mayor son: la Biblioteca del Campus del Obelisco (7,95 % y 18,77%, respectivamente para Formación del Profesorado y Humanidades), la Biblioteca de Ingeniería (9,71 %), la Biblioteca de Arquitectura (8,6 %) y la Biblioteca de Electrónica y Telecomunicación (8,14 %). En cambio, las titulaciones con un menor índice de participación son: Enfermería en Lanzarote (0,64 %), las pertenecientes a Teleformación (0,74 %) y Económicas y Empresariales (1,11 %).

Atendiendo a la tipología de los usuarios, son los estudiantes de grado con un 73,63 % los que han respondido un mayor número de encuestas, seguidos del PDI con un 17,39 % y de los estudiantes de postgrado con un 6,66 %.

III. COMENTARIOS A LOS RESULTADOS

III. 1. Resultados globales

La mayor aceptación de la Biblioteca de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria la tiene el *Valor Afectivo del Servicio*, con un porcentaje del 79,21 % de respuestas que lo valoran positivamente. El segundo servicio mejor valorado es el *Control de la Información*, con un 73,94 % y el servicio con un porcentaje más bajo de respuestas positivas es la *Biblioteca como Espacio*, que obtiene un 61,18 %.

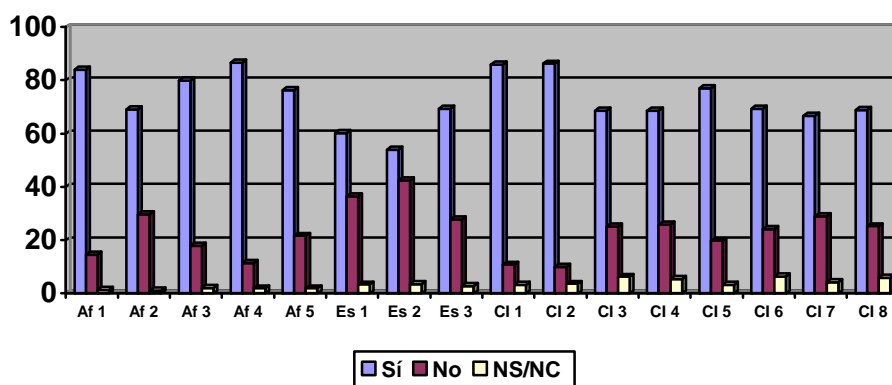
Los tres peores resultados, aunque positivos, se producen en:

- Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (53,95 %).
- Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (60,2 %).
- Cl. 7. La colección de libros y obras de referencia impresas cubren mis necesidades de información (66,73 %).

Los tres mejores en:

- Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (86,67 %).
- Cl. 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (86,3 %).
- Cl. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (85,94 %).

Resultados globales por pregunta



III. 2. Resultados por tipos de usuarios

III. 2. 1. Estudiantes de grado (primer y segundo ciclo)

La dimensión mejor valorada por los estudiantes de grado es el *Control de la Información*, con un 75,5 %, seguida muy de cerca por el *Valor Afectivo del Servicio*, con un porcentaje de 74,62. El servicio menos valorado es *la Biblioteca como Espacio*, con un 64,54 % de respuestas positivas.

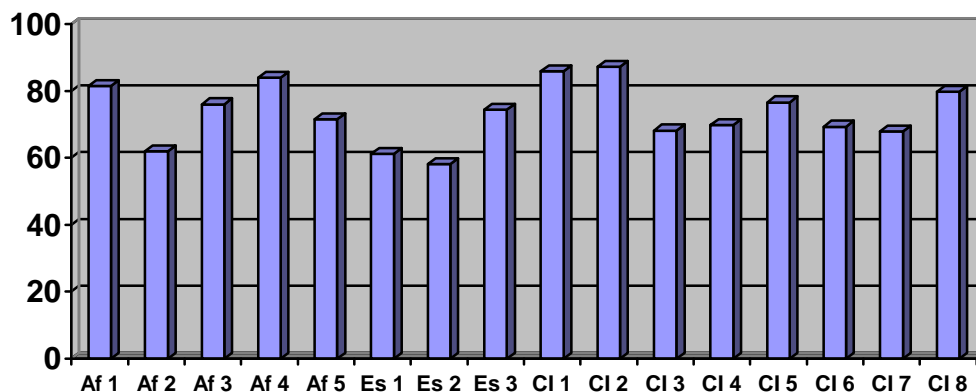
Los tres peores resultados se producen en:

- Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (58,05 %).
- Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (61,18%).
- Af. 2. El personal es siempre amable (62 %).

Los tres mejores en:

- Cl. 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (87,27 %).
- Cl. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (85,8 %).
- Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (83,96 %).

Resultados estudiantes de grado



III. 2. 2. Estudiantes de postgrado (tercer ciclo)

Los estudiantes de postgrado valoran como adecuado (80,97 %) el *Valor Afectivo del Servicio*. El segundo servicio mejor valorado es el *Control de la Información* (75,08 %), mientras que la *Biblioteca como Espacio* es el menos valorado, con un 65,89 % de respuestas positivas frente a un 32,17 % de respuestas negativas.

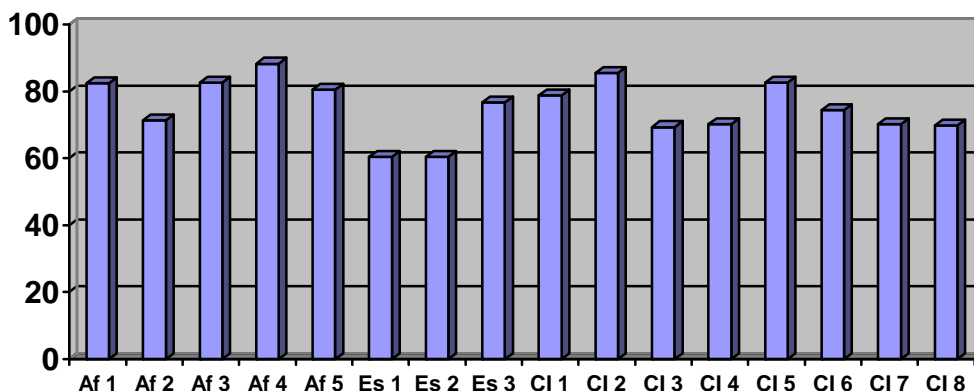
Los tres peores resultados son para:

- Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (60,47 %).
- Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (60,47%).
- Cl. 3. Los materiales impresos (guías, carteles, etc.) y en línea (web) cubren las necesidades de información que tengo (69,32 %).

Los cuatro mejores resultados se producen en:

- Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (88,24 %).
- Cl. 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (85,55 %).
- Cl. 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (82,56 %).
- Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (82,56 %).

Resultados estudiantes de postgrado



III. 2. 3. Personal docente e investigador (PDI)

El servicio mejor valorado por el PDI es el *Valor Afectivo del Servicio*, con un 89,79 % de respuestas positivas. El segundo servicio mejor valorado es el *Control de la Información* (69,98 %), mientras que la *Biblioteca como Espacio* es el que ha obtenido el porcentaje de respuestas positivas más bajo (57,1 %).

Las tres cuestiones que han obtenido un porcentaje de respuestas positivas más bajo son:

Cl. 8. Es necesario que los PCs y portátiles de la biblioteca estén equipados con software específico para mis estudios (30 %).

Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (51,87 %).

Es. 3. El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (57,75 %).

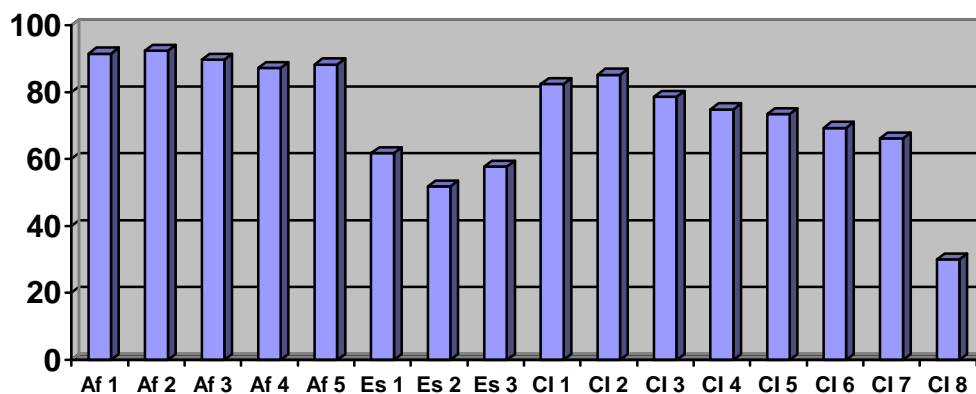
Las tres mejores son:

Af. 2. El personal es siempre amable (92,39 %)

Af. 1. El personal me ofrece atención personalizada (91,51 %).

Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (89,67 %).

Resultados PDI



III. 2. 4. Personal de administración y servicios (PAS)

El servicio mejor valorado por el PAS es el *Valor Afectivo del Servicio*, con un 100% de respuestas positivas. El segundo servicio mejor valorado es la *Biblioteca como Espacio* (62,5 %), mientras que el *Control de la Información* es el único que “ha suspendido” al obtener un porcentaje de respuestas positivas por debajo del 50 (43,12%).

Las tres cuestiones que han obtenido un porcentaje de respuestas positivas más bajo son:

Cl. 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (0%)

Cl. 6. Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco (0%).

Cl. 8. Es necesario que los PCs y portátiles de la biblioteca estén equipados con software específico para mis estudios (20%).

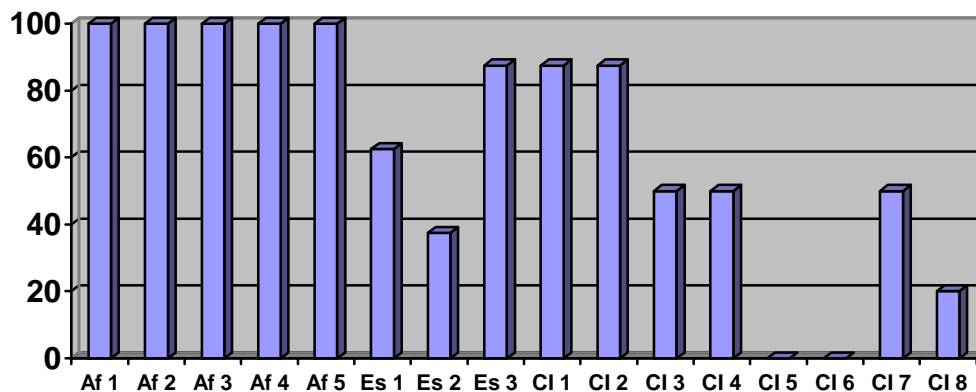
Las tres mejores son:

Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (100%).

Af. 5. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (100%).

Af. 2. El personal es siempre amable (100%)

Resultados PAS



III. 2. 5. Externos

El servicio mejor valorado por el PDI es el *Valor Afectivo del Servicio*, con un 96,36 % de respuestas positivas. El segundo servicio mejor valorado es la *Biblioteca como Espacio* (78,79 %), mientras que el *Control de la Información* es el que ha obtenido el porcentaje de respuestas positivas más bajo (65,91%).

Las tres cuestiones que han obtenido un porcentaje de respuestas positivas más bajo son:

Cl. 7. La colección de libros y obras de referencia impresas cubren mis necesidades de información (36,36%).

Cl. 8. Es necesario que los PCs y portátiles de la biblioteca estén equipados con software específico para mis estudios (45,45%).

Cl. 4. Los recursos digitales (bases de datos, revistas y libros electrónicos, etc.) cubren las necesidades de información que tengo (63,64%).

Las cuatro mejores son:

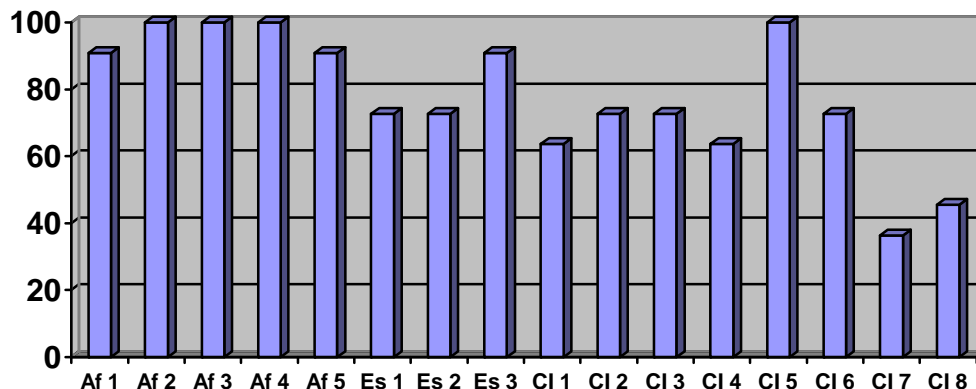
Af. 2. El personal es siempre amable (100 %)

Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (100 %).

Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (100%).

Cl. 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (100%)

Resultados Externos



III. 3. Resultados por bibliotecas

III. 3. 1. Arquitectura

El servicio mejor valorado por los usuarios de la Biblioteca de Arquitectura es el *Valor Afectivo del Servicio*, con un 97,63 % de respuestas positivas. Le sigue la *Biblioteca como Espacio*, con un porcentaje de 86,38 % y, en último lugar, el *Control de la Información* (83,6 %).

Las tres cuestiones con un porcentaje de respuestas positivas más bajo son:

Cl. 3. Los materiales impresos (guías, carteles, etc.) y en línea (web) cubren las necesidades de información que tengo (75,27 %).

Cl. 6. Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco (76,34 %).

Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (77,42 %).

Las cuatro mejor valoradas son:

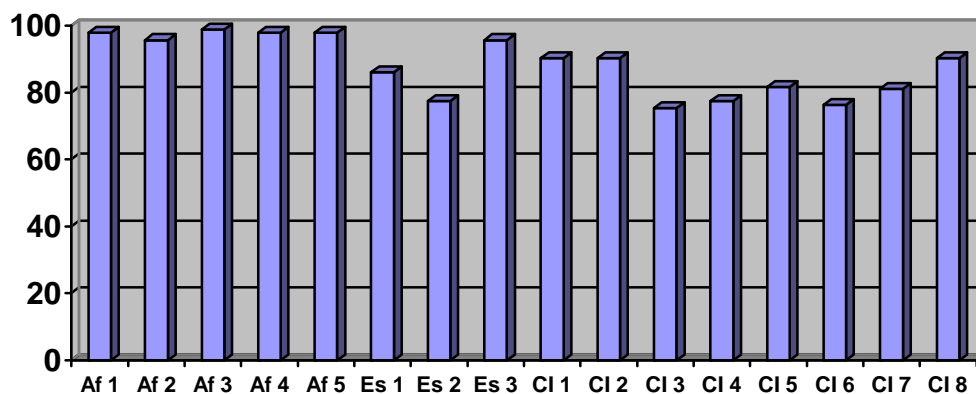
Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (98,92 %).

Af. 5. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (97,85 %).

Af. 1. El personal me ofrece atención personalizada (97,85 %).

Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (97,85 %).

Resultados Biblioteca de Arquitectura



III. 3. 2. Ciencias Básicas

El servicio mejor valorado por los usuarios de la Biblioteca de Ciencias Básicas es el *Valor Afectivo del Servicio*, con un porcentaje de 94,59 % de respuestas positivas. El *Control de la Información* es el segundo servicio mejor valorado, con un 76,6 %, siendo la *Biblioteca como Espacio* el servicio con un porcentaje más bajo de respuestas positivas, con un 69,05 %.

Los tres resultados con un porcentaje más reducido de respuestas positivas son:

Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (56,76%).

Cl. 8. Es necesario que los PCs y portátiles de la biblioteca estén equipados con software específico para mis estudios (66,22 %).

Cl. 7. La colección de libros y obras de referencia impresas cubren mis necesidades de información (72,97 %).

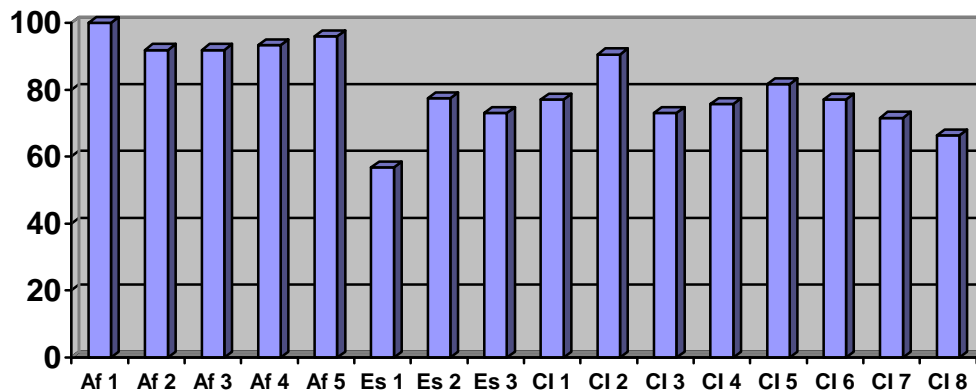
Las tres cuestiones mejor valoradas por los usuarios de la Biblioteca de Ciencias Básicas son:

Af. 1. El personal me ofrece atención personalizada (100%).

Af. 5. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (95,95 %).

Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (93,24 %).

Resultados Biblioteca de Ciencias Básicas



III. 3. 3. Biblioteca General

Los usuarios que frecuentan la Biblioteca General, principalmente provenientes de Ciencias Jurídicas y de Económicas y Empresariales, han valorado la *Biblioteca como Espacio* como mejor servicio con 84 % de respuestas positivas, por encima del *Valor Afectivo del Servicio* (74,8 %) y del *Control de la Información* (74,12 %), respectivamente.

Las cuatro cuestiones que menos respuestas positivas han obtenido son:

Af. 2. El personal es siempre amable (61 %).

Cl. 6. Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco (63 %).

Cl. 3. Los materiales impresos (guías, carteles, etc.) y en línea (web) cubren las necesidades de información que tengo (66 %).

Cl. 4. Los recursos digitales (bases de datos, revistas y libros electrónicos, etc.) cubren las necesidades de información que tengo (66 %).

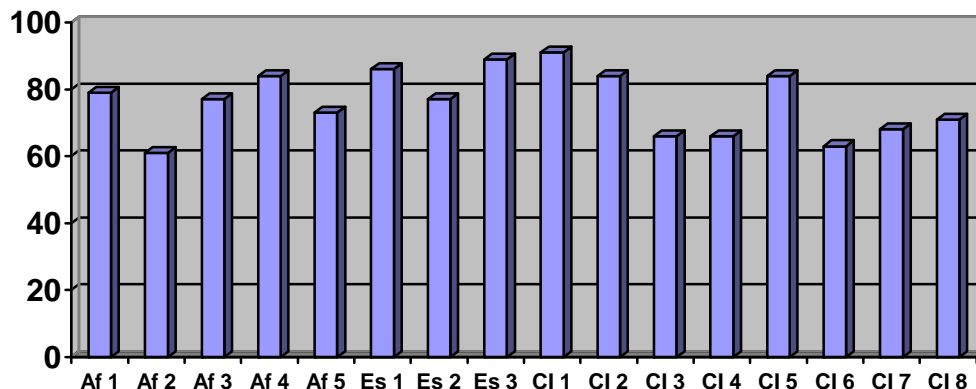
Las tres mejor valoradas son:

Cl. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (91 %).

Es. 3. El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (89 %).

Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (86 %).

Resultados Biblioteca General



III. 3. 4. Ciencias Jurídicas

El *Valor Afectivo del Servicio* de la Biblioteca de Ciencias Jurídicas, ubicada en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria, compartiendo espacio y personal con la Biblioteca General y la Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales, es el que cuenta con la mayor aceptación por parte de sus usuarios, con un 88 % de respuestas positivas. Le sigue el *Control de la Información* (73,43 %) y, por último, la *Biblioteca como Espacio* (68,33 %).

Las tres cuestiones que han obtenido un porcentaje de respuestas positivas más bajo son:

Cl. 8. Es necesario que los PCs y portátiles de la biblioteca estén equipados con software específico para mis estudios (57,5 %).

Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (60 %).

Cl. 6. Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco (67,5 %).

Las cinco, ya que las tres últimas han obtenido el mismo porcentaje, mejor valoradas son:

Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (90 %).

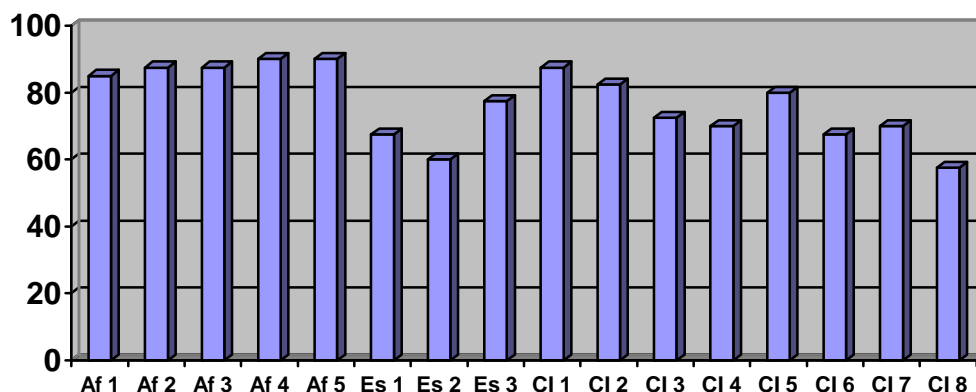
Af. 5. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (90 %).

Af. 2. El personal es siempre amable (87,5 %).

Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (87,5 %).

Cl. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (87,5 %).

Resultados Ciencias Jurídicas



III. 3. 5. Ciencias Económicas y Empresariales

La mayor aceptación de la Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales, ubicada en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria, donde comparte espacio y personal con la Biblioteca de Ciencias Jurídicas y la Biblioteca General, la tiene la *Biblioteca como Espacio*, con un 80,55 % de respuestas positivas. El segundo servicio mejor valorado es el *Control de la Información* (79,16 %), seguido muy de cerca por el *Valor Afectivo del Servicio* (78,33 %).

Las cuatro cuestiones que han obtenido una valoración positiva más baja son:

Af. 2. El personal es siempre amable (66,67 %).

Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (66,67%).

Cl. 7. La colección de libros y obras de referencia impresas cubren mis necesidades de información (66,67 %).

Cl. 8. Es necesario que los PCs y portátiles de la biblioteca estén equipados con software específico para mis estudios (66,67 %).

Las cuatro mejor valoradas son:

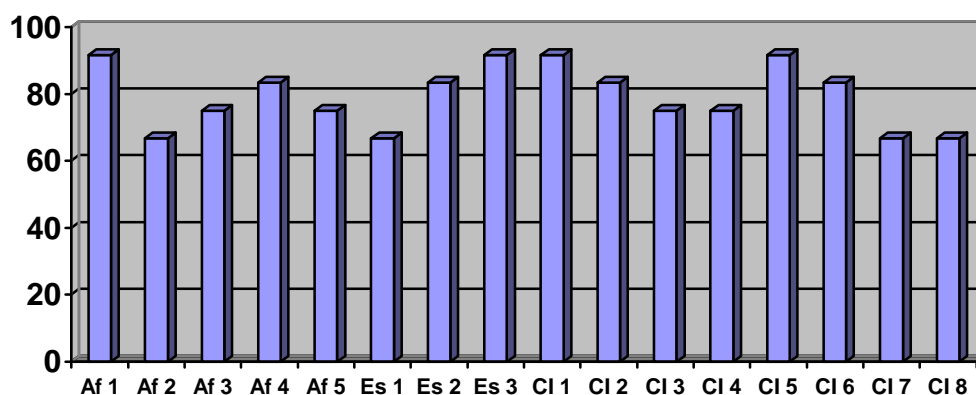
Af. 1. El personal me ofrece atención personalizada (91,67 %).

Es. 3. El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (91,67 %).

Cl. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (91,67 %).

Cl. 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (91,67 %).

Resultados Ciencias Económicas y Empresariales



III. 3. 6. Formación del Profesorado

El *Control de la Información* es el servicio que recibe la mayor aceptación de los usuarios de la Biblioteca de Formación del profesorado (72,12 %), ubicada en la Biblioteca del Campus del Obelisco, donde comparte espacio y personal con la Biblioteca de Humanidades. El *Valor Afectivo del Servicio* es el segundo mejor valorado, con un 60,8 % de respuestas positivas, mientras que la *Biblioteca como Espacio*, con un 59 %, es el servicio con una valoración más baja.

Las tres cuestiones que han obtenido una valoración positiva más baja son:

Af. 2. El personal es siempre amable (39 %).

Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (49 %).

Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (57 %).

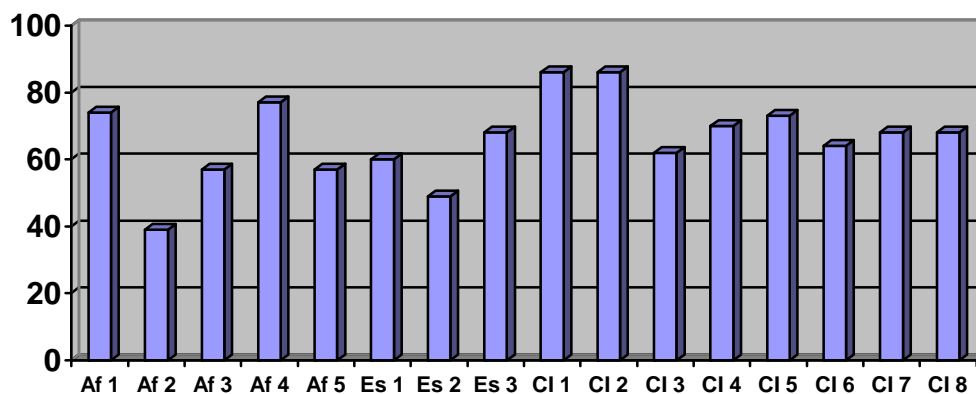
Las tres mejor valoradas son:

CI. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (86 %).

CI. 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (86 %).

Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (77 %).

Resultados de Formación del Profesorado



III. 3. 7. Enfermería (Lanzarote)

El único servicio que los usuarios de la Biblioteca de Enfermería en Lanzarote valoran de forma positiva es el *Valor Afectivo*, que obtiene un 65,51 % de respuestas positivas, mientras que el *Control de la Información* y la *Biblioteca como Espacio* suspenden con un 35,71 % y un 4,66 %, respectivamente.

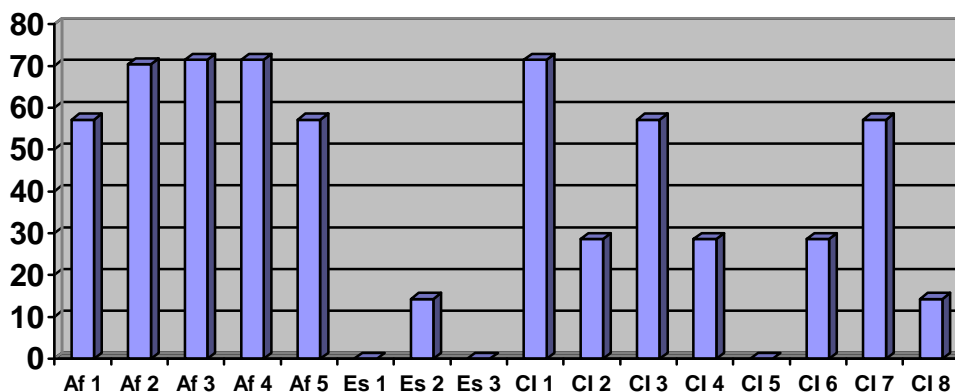
Las tres cuestiones peor valoradas por los usuarios de esta Biblioteca son las concernientes a la *Biblioteca como Espacio*:

- Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (0 %).
- Es. 3. El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (0 %).
- Cl. 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (0 %).

Las tres cuestiones mejor valoradas son:

- Cl. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (71,43 %).
- Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (71,43 %).
- Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (71,43 %).

Resultados de Enfermería (Lanzarote)



III. 3. 8. Educación Física

El *Valor Afectivo del Servicio* es el que mejor valoración obtiene por parte de los usuarios de esta Biblioteca, que le otorgan un 85,13 % de respuestas positivas. Le sigue el *Control de la Información* con un 75,64 %. La *Biblioteca como Espacio* sólo obtiene una valoración positiva por parte de un 47,86 % de los usuarios.

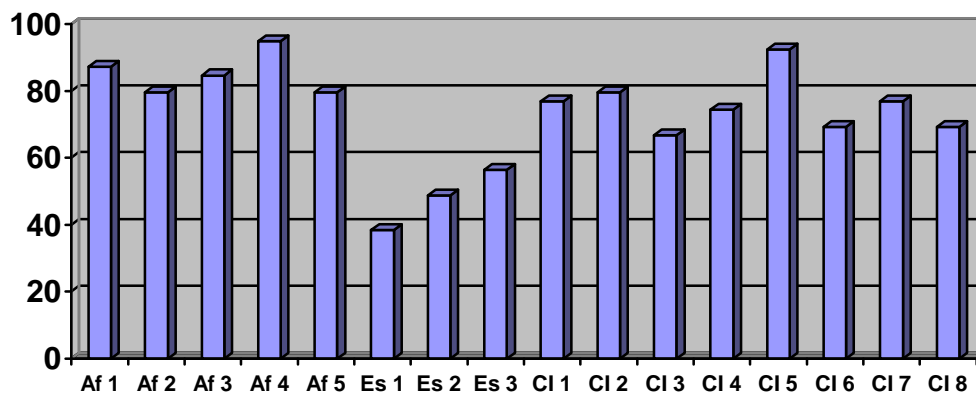
En relación con los porcentajes totales, las cuestiones peor valoradas son:

- Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (38,46%)
- Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (48,72 %)
- Es. 3. El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (56,41 %)

Los mejor valorados son:

- Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (94,87 %)
- Cl. 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (92,31 %)
- Af. 1. El personal me ofrece atención personalizada (87,18 %)

Resultados de Educación Física



III. 3. 9. Humanidades

El *Control de la Información* es el servicio que recibe la mayor aceptación de los usuarios de la Biblioteca de Humanidades (72,31 %), ubicada en la Biblioteca del Campus del Obelisco, donde comparte espacio y personal con la Biblioteca de Formación del Profesorado. El *Valor Afectivo del Servicio* es el segundo mejor valorado, con un 63,21 % de respuestas positivas, mientras que la *Biblioteca como Espacio*, con un 55,12 %, es el servicio con una valoración más baja.

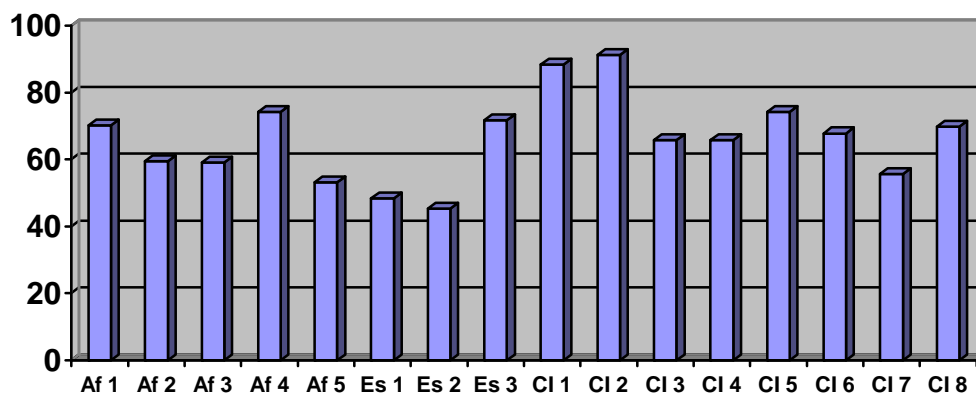
Las tres cuestiones que han obtenido una valoración positiva más baja son:

- Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (45,37 %)
- Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (48,3 %)
- Af. 5. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (53,17 %)

Las tres mejor valoradas son:

- Cl. 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (91,22 %)
- Cl. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (88,29 %)
- Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (74,15 %)

Resultados de Humanidades



III. 3. 10. Informática y Matemáticas

El *Valor Afectivo del Servicio* es el mejor valorado por los usuarios de la Biblioteca de Informática y Matemáticas con un 93,09 % de respuestas positivas. Le siguen el *Control de la Información* con un 72,95 % de respuestas positivas y la *Biblioteca como Espacio* con un 65,45 %.

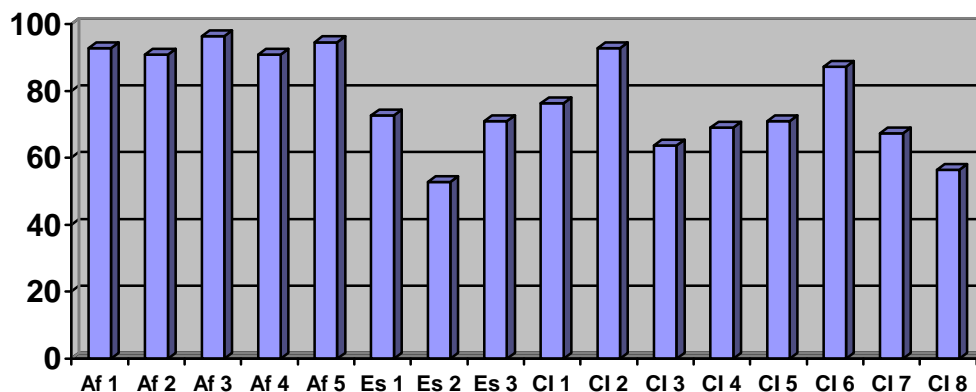
Las cuestiones con un porcentaje más bajo de respuestas positivas son:

- Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (52,73 %)
- Cl. 8. Es necesario que los PCs y portátiles de la biblioteca estén equipados con software específico para mis estudios (56,36 %)
- Cl. 3. Los materiales impresos (guías, carteles, etc.) y en línea (web) cubren las necesidades de información que tengo (63,64 %)

Las mejor valoradas son:

- Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (96,36 %)
- Af. 5. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (94,55 %)
- Cl. 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (92,73 %)

Resultados de Informática y Matemáticas



III. 3. 11. Ingeniería

El servicio mejor valorado por los usuarios de la Biblioteca de Ingeniería es el Control de la Información (71,47 %). El Valor Afectivo del Servicio obtiene un 62,5 % de respuestas positivas, mientras que la Biblioteca como Espacio obtiene un 47,37 %.

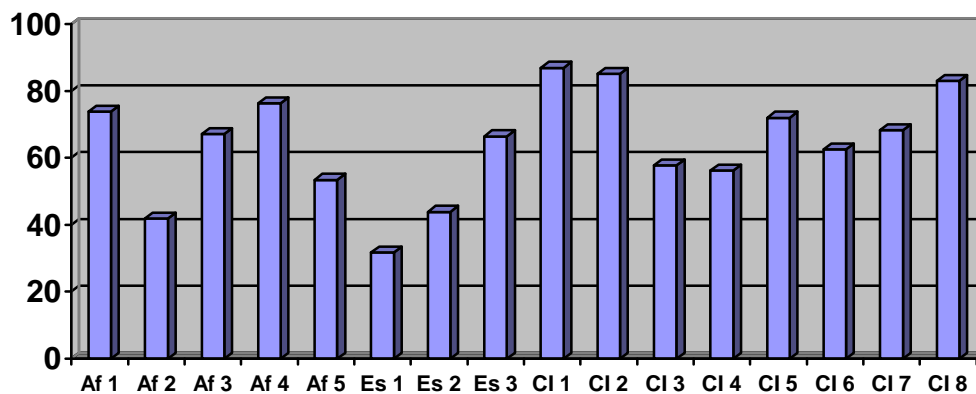
Las cuestiones con una peor valoración son:

- Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (31,78%)
- Af. 2. El personal es siempre amable (41,8 %)
- Af. 5. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (53,45 %)

Las mejor valoradas por los usuarios son:

- Cl. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (86,92 %)
- Cl. 2 El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo (85,05 %)
- Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (76,37 %)

Resultados de Ingeniería



III. 3. 12. Ciencias de la Salud

El *Valor Afectivo del Servicio* es el que mejor valoran los usuarios de la Biblioteca de Ciencias de la Salud con un 96,92 % de respuestas positivas. Le sigue el *Control de la Información* (72,43 %), siendo el servicio peor valorado la *Biblioteca como Espacio*, que obtiene únicamente un 48,71 % de respuestas positivas.

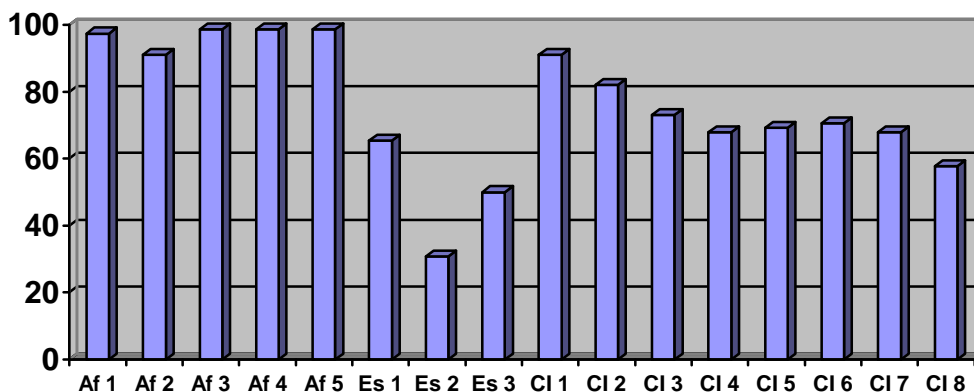
Las tres cuestiones peor valoradas son:

- Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (30,77 %)
- Es. 3. El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (50 %)
- Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual (65,38%)

Las mejor valoradas por los usuarios son:

- Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (98,72 %)
- Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (98,72 %)
- Af. 5. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (98,7 %)

Resultados de Ciencias de la Salud



III. 3. 13. Electrónica y Telecomunicación

El *Valor Afectivo del Servicio* es, también, el mejor valorado por los usuarios de esta Biblioteca con un 92,5 % de respuestas positivas. Le sigue el *Control de la Información* (77,55 %), obteniendo la peor valoración la *Biblioteca como Espacio* (49,62 %).

Las tres cuestiones que peor porcentaje de respuestas positivas han obtenido son:

Es. 3. El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación (30,68 %)

Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (54,55 %)

Cl. 8. Es necesario que los PCs y portátiles de la biblioteca estén equipados con software específico para mis estudios (60,23 %)

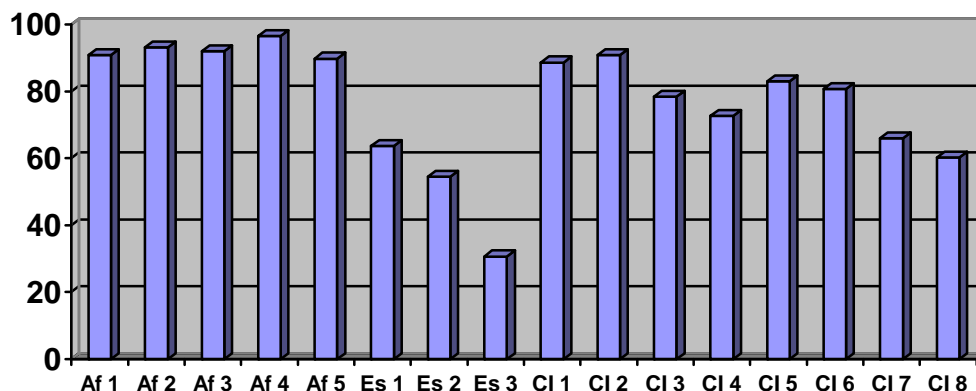
Las mejor valoradas son:

Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (96,59 %)

Af. 2. El personal es siempre amable (93,18 %)

Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (92,05 %)

Resultados de Electrónica y Telecomunicación



III. 3. 14. Veterinaria

El Valor Afectivo del Servicio (90,79 %) es el que mayor porcentaje de respuestas positivas obtiene por parte de los usuarios. La siguen la Biblioteca como Espacio y el Control de la Información, con 82,01 % y 73,84 %, respectivamente.

Las cuestiones peor valoradas son:

Cl. 7. La colección de libros y obras de referencia impresas cubren mis necesidades de información (61,84 %)

Cl. 6. Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco (64,47 %)

Cl. 4. Los recursos digitales (bases de datos, revistas y libros electrónicos, etc.) cubren las necesidades de información que tengo (65,79 %)

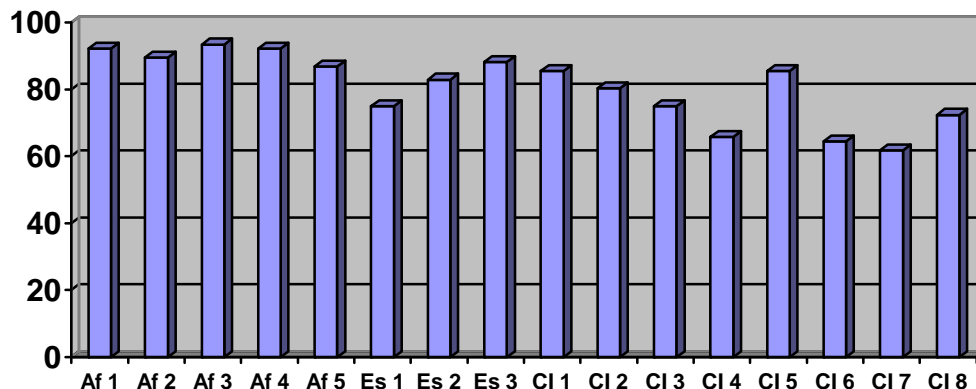
Las mejor valoradas por los usuarios de esta Biblioteca son:

Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (93,42 %)

Af. 1. El personal me ofrece atención personalizada (92,11 %)

Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo (92,11 %)

Resultados de Veterinaria



III. 3. 15. Teleformación

El *Valor Afectivo del Servicio* (82,5 %) es el mejor valorado por los usuarios de Teleformación que han respondido a esta encuesta. Le sigue el *Control de la Información* con un 67,18 % de respuestas positivas y la *Biblioteca como Espacio* con un 66,66 %.

Las cuestiones con una valoración positiva más baja son:

Cl. 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito (37,5 %)

Cl. 7. La colección de libros y obras de referencia impresas cubren mis necesidades de información (37,5 %)

Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor (50 %)

Las mejor valoradas son:

Af. 1. El personal me ofrece atención personalizada (100 %)

Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo (87,5 %)

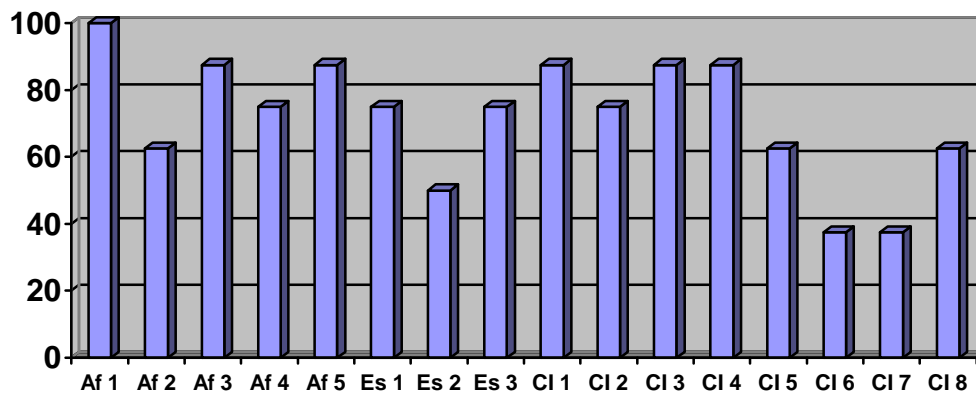
Af. 5. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios (87,5 %)

Cl. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho (87,5 %)

Cl. 3. Los materiales impresos (guías, carteles, etc.) y en línea (web) cubren las necesidades de información que tengo (87,5 %)

Cl. 4. Los recursos digitales (bases de datos, revistas y libros electrónicos, etc.) cubren las necesidades de información que tengo (87,5 %)

Resultados de Teleformación



III. 4. Observaciones de los usuarios

De los 1088 usuarios que contestaron a la encuesta de satisfacción, 324 hicieron también observaciones, lo que supone un 29,77% con respecto al total.

Observaciones por Biblioteca		
Biblioteca	Total	%
ARQ	23	7,09
BAS	18	5,55
BIG	16	4,93
DER	7	2,16
ECO	6	1,85
EGB	31	9,56
ENF(LANZ)	6	1,85
FIS	17	5,24
HUM	89	27,46
INF	8	2,46
ING	32	9,87
MED	24	7,4
TEL	17	5,24
TELEF.	6	1,85
VET	24	7,4
TOTAL	324	

Algunas de estas observaciones incluyen comentarios que hacen referencia a más de un aspecto. Éstos se han agrupado teniendo en cuenta la dimensión de la encuesta a la que se refieren (Afectividad del Servicio, la Biblioteca como Espacio y Control de la Información) y el valor positivo o negativo del comentario.

Biblioteca	Comentarios agrupados por dimensión						Total	%
	Af.		Es.		CI			
	Positiv.	Negativ.	Positiv.	Negativ.	Positiv.	Negativ.		
ARQ	10	2	2	5	5	7	31	7,52
BAS	3	0	0	6	2	10	21	5,09
BIG	2	1	0	5	1	8	17	4,12
DER	1	1	0	4	0	5	11	2,66
ECO	2	2	0	2	1	2	9	2,18
EGB	3	14	0	9	3	8	37	8,98
ENF(LANZ)	0	4	0	6	0	1	11	2,66
FIS	3	6	0	12	2	1	24	5,82
HUM	13	33	1	39	4	34	124	30,09
INF	0	1	0	4	1	4	10	2,42
ING	0	16	0	11	1	11	39	9,46
MED	3	1	0	11	2	9	26	6,31
TEL	2	2	1	1	2	12	20	4,85
TELEF.	0	1	0	0	0	5	6	1,45
VET	1	2	1	9	1	12	26	6,31
TOTAL	43 10,43%	86 20,87%	5 1,21%	124 30,09%	25 6,06%	129 31,31%	412	
	129		129		154			
% por dimensión	31,31		31,31		37,37			

Como vemos, el porcentaje más elevado de observaciones está relacionado con la dimensión *Control de la Información* (37,37 %), seguida de la *Biblioteca como Espacio* y del *Valor Afectivo del Servicio*, ambas con un 31,31 %.

El 82,28 % de los comentarios realizados por los usuarios son opiniones negativas sobre la biblioteca y referidas, sobre todo, al *Control de la Información* y la *Biblioteca como Espacio*, con un 31,31% y 30,09% de valoraciones negativas, respectivamente.

Las principales observaciones realizadas por los usuarios de la Biblioteca Universitaria, agrupados por dimensión son los siguientes:

Valor Afectivo del Servicio.

Dentro de esta dimensión, relacionada con el personal de la biblioteca, las principales valoraciones realizadas y las bibliotecas que frecuentan los usuarios que las han hecho son:

- Mejorar el trato al usuario. BIG, DER, ECO, EGB, FIS, HUM, ING.
- Mayor especialización. ARQ, BAS, EGB, FIS, HUM.
- Mejorar la rapidez en la atención a los usuarios. DER, ECO, EGB, FIS.
- Incremento de personal. EGB, ENF, HUM.
- Menos ruido. BIG, DER, ECO.

Es significativo que las bibliotecas que tienen un mayor volumen de usuarios y préstamos, salvo en el caso de la Biblioteca de Educación Física, sean en las que se sugiere que el personal tiene que mejorar el trato. En el caso de la Biblioteca del Campus del Obelisco, la mayor parte de estas observaciones las vinculan los usuarios a la sobrecarga de trabajo que sufre el personal destinado en la misma y, por lo tanto, a la necesidad de incrementar su número. En cambio, en la Biblioteca de Ingeniería estas observaciones están referidas al personal del turno de mañana, concretamente a uno de sus trabajadores, llegando a solicitarse el cambio de personal como única vía para solucionar el problema.

Que el personal posea conocimientos sobre las materias y los recursos de información específicos del área de conocimiento a la que atiende también es requerido por los usuarios de las bibliotecas de Arquitectura, Ciencias Básicas, Campus del Obelisco y Educación Física.

Por otro lado, los usuarios solicitan que el personal dedique menos tiempo a hablar por teléfono, con otros compañeros, etc. y les atienda con mayor rapidez.

Biblioteca como Espacio.

En esta opción, donde se valora la percepción de los usuarios respecto a los espacios de la biblioteca, las opiniones hacen referencia a horarios e instalaciones, y dentro de cada una de ellas a:

Horarios: Incrementarlos / Abrir los sábados. ARQ, BIG, DER, ECO, EGB, ENF, FIS, INF, ING, MED, TEL, VET

Instalaciones:

Más espacio (separar el estudio grupo del estudio en silencio). ARQ, BAS, FIS, HUM, VET

Mejorar la ventilación. BAS, EGB, HUM

Menos ruido. BAS, BIG, EGB, FIS, HUM, INF

Adaptar a discapacitados. EGB

Mejorar el mobiliario. EGB, HUM, INF, ING

Mejorar iluminación. EGB

La necesidad de ampliar el horario de la biblioteca abriendo, incluso, los sábados, es algo demandado por la mayor parte de los usuarios de la BU.

En relación al espacio, dos usuarios sugieren cómo solucionar esta cuestión en dos de las bibliotecas. En la Biblioteca de Ciencias Básicas se sugiere que la planta baja albergue el estudio en silencio, así como los equipos informáticos y la planta alta se destine a trabajo en equipo. Por su parte, un usuario de Veterinaria propone comunicar las dos plantas de la biblioteca y destinar toda la biblioteca al trabajo en equipo.

Control de la Información.

Dentro de esta dimensión, las observaciones hacen referencia a:

- Catálogo:

Desconocimiento de la búsqueda por materias. ARQ

Desconocimiento de la búsqueda de revistas. ARQ

Desconocimiento de la posibilidad de reservar libros por Internet. ARQ

Reservar a títulos, no a ejemplares. MED

Ampliar período de préstamo. HUM, MED

Exceso de ejemplares sometidos a préstamo restringido. INF

Reducir sanciones. BIG, ECO, EGB, HUM, TEL

Información sobre las sanciones en el catálogo. BIG, ING

- Colección:

Renovar y actualizar. BIG, HUM, ING, VET

Aumentar el número de ejemplares de los libros más demandados. BIG, DER, ENF, HUM, INF, ING, MED, TEL, VET

- Desorden en las estanterías. EGB, HUM, ING, VET
- Lentitud en la adquisición. HUM, VET
- Web: Compleja, necesidad de que la expliquen. ARQ, TEL
- Recursos electrónicos:
 - Dificultad de manejo. BAS, TELEF
 - Reducir las identificaciones para acceder a los recursos. DER, FIS, ING, TELEF, VET
- Equipamiento:
 - Controlar el uso de los equipos: chat, correo, ... BAS, HUM
 - PC's en toda la Biblioteca. INF
 - Portátiles: incrementar el período de préstamo. DER, EGB, HUM, ING, MED, TEL
 - Software específico. ARQ, BAS, ECO, HUM, TEL
- Formación:
 - Demanda de más actividades formativas. ARQ, BAS, DER

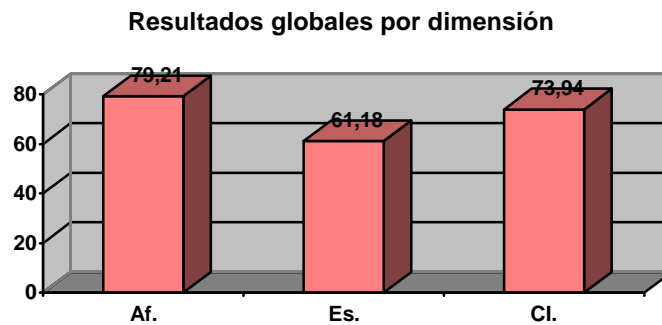
Otros.

- Más tarjetas de fotocopidora. ARQ

IV. CONCLUSIONES A LOS RESULTADOS

IV. 1. Conclusiones globales

A la vista de los resultados recogidos en la tabla siguiente, donde se observa la valoración que los usuarios de la Biblioteca Universitaria de Las Palmas de Gran Canaria hacen de la misma, se puede comprobar que todas las dimensiones son valoradas de forma positiva (más del 50% de valoraciones positivas así lo acreditan). Sin embargo, la dimensión con un porcentaje más bajo de respuestas positivas es la *Biblioteca como Espacio*, lo que va en consonancia con los comentarios de texto libre recogidos.



Si vemos los resultados por bibliotecas temáticas, vemos que en 12 de ellas esta dimensión es la peor valorada, obteniendo menos del 50% de valoraciones positivas las bibliotecas de Enfermería (Lanzarote) (4,66%), Ingeniería (47,37%), Educación Física (47,86%), Ciencias de la Salud (48,71%) y Electrónica y Telecomunicación (49,62%). Solamente tres de ellas, Arquitectura, Biblioteca General y Económicas y Empresariales, logran que sus usuarios consideren que el espacio es el adecuado. Teniendo en cuenta que las dos últimas comparten espacio y personal, realmente serían dos las bibliotecas que aprueban con nota.

Resultados globales por dimensiones y bibliotecas															
	ARQ	BAS	BIG	DER	ECO	EGB	ENF	FIS	HUM	INF	ING	MED	TEL	VET	TELEF
Af	97,63	94,59	74,8	88	78,33	60,8	65,51	85,13	63,21	93,09	62,5	96,92	92,5	90,79	82,5
Es	86,38	69,05	84	68,33	80,55	59	4,66	47,86	55,12	65,45	47,37	48,71	49,62	73,84	66,66
Cl	83,6	76,6	74,12	73,43	79,16	72,12	35,71	75,64	72,31	72,95	71,47	72,43	77,55	82,01	67,18

La dimensión *Control de la Información* es bastante bien valorada por los usuarios de la BULPG, ya que obtiene un 73,94% de respuestas positivas. Sin embargo, en la Biblioteca de Enfermería (Lanzarote) la puntuación obtenida está por debajo del mínimo deseable (35,71%), siendo la única biblioteca donde “suspende”.

El *Valor Afectivo del Servicio* es la dimensión mejor valorada por los usuarios de la Biblioteca Universitaria (79,21%), siendo también la mejor valorada en 10 de las bibliotecas temáticas.

IV. 2. Conclusiones por tipología de usuarios

La tabla siguiente recoge la valoración que de la BU hacen los estudiantes de grado, postgrado, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y usuarios externos.

Datos por tipología de usuarios					
	Estudiantes de Grado	Estudiantes de Postgrado	PDI	PAS	EXTERNOS
Valor afectivo	74,62%	80,97%	89,79%	100%	96,36%
Biblioteca como espacio	64,54%	65,89%	57,1%	62,5%	78,79%
Control de la información	75,5%	75,08%	69,98%	43,12%	65,91%

Los usuarios externos y los estudiantes de postgrado son los que mejor valoran la Biblioteca Universitaria en su conjunto con un 80,35% y un 73,98%, respectivamente.

La valoración más baja, aunque siempre positiva, la obtiene del PAS (68,54%) y de los usuarios que más la utilizan: los estudiantes de grado (71,55%), mientras que el PDI la valora con un 72,29% de respuestas positivas.

La dimensión peor valorada por los usuarios es la *Biblioteca como Espacio*, salvo para el PAS y para los usuarios externos que valoran peor el *Control de la Información*, aunque sólo para los primeros esta dimensión está por debajo del 50%. Esta valoración sorprende, sobre todo si tenemos en cuenta que la mayor parte de las respuestas proviene del PAS de la BU y que éstos son los responsables del *Control de la Información*, poniendo de manifiesto un desconocimiento de los recursos de información de la BU y de su funcionamiento.

El PAS es el sector que mejor valora el *Valor Afectivo del Servicio*, lo cual no sorprende por la procedencia de las respuestas. Le siguen los usuarios externos y el PDI. Sin embargo, estos últimos son los que peor valoran la *Biblioteca como Espacio*, a pesar de que no es el colectivo que más utiliza las instalaciones de la biblioteca.

V. CONCLUSIÓN FINAL

Mientras el análisis de las preguntas de la encuesta revela que la acción prioritaria de la Biblioteca Universitaria ha de ser la de **adecuar sus espacios** para satisfacer las necesidades de sus usuarios, el estudio de los comentarios de texto libre pone de manifiesto que la mayor preocupación de aquéllos está relacionada con el *Control de la Información*, lo cual es significativo, ya que demuestra que los usuarios de la ULPGC están cambiando. Comienzan a exigir un mayor *Control de la Información* como medio para poder ser autosuficientes, autónomos e independientes en la búsqueda de la información (Lincoln, 2002). A pesar de ello, la *Biblioteca como Espacio* y el *Valor Afectivo del Servicio*, que constituyen las dimensiones más tradicionales de los servicios bibliotecarios (Kyrillidou y Persson, 2006), siguen ocupando un primer plano para buena parte de los usuarios de la BU.

Poniendo en relación los resultados de la encuesta con las opiniones realizadas por los usuarios de la BU, podemos decir que éstos quieren que la Biblioteca Universitaria adecue sus servicios en los siguientes aspectos:

Valor Afectivo de la Biblioteca:

- Personal:* Incremento de la plantilla
- Mejora del trato a los usuarios
- Mayor especialización y dedicación del personal

Biblioteca como Espacio:

- Horarios:* Ampliación del horario de apertura y no reducirlo en los períodos vacacionales
- Abrir los sábados

Instalaciones:

- Incremento del espacio de la biblioteca
- Creación de zonas de estudio en silencio y trabajo en grupo
- Mejorar la ventilación, iluminación y mobiliario
- Adaptación a discapacitados

Control de la Información:

- Circulación:* Reservas a títulos, no a ejemplares
- Ampliación del período de préstamo
- Revisión de la política de préstamo de la colección

Reducción de las sanciones

Información sobre sanciones en el catálogo

Colección: Actualizarla y renovarla

Incrementar el número de ejemplares de las obras más demandadas

Revisar y mantener el orden en las estanterías

Recursos electrónicos:

Agilizar el acceso reduciendo las autenticaciones

Equipamiento:

Controlar el uso de los equipos: chat, correo

Instalación del software específico

Portátiles: más tiempo de préstamo

Portátiles: reducción de las sanciones

Formación:

Incrementar las actividades formativas

Aumentar el número de guías y tutoriales

IV. REFERENCIAS

KYRILLIDOU, M., PERSSON, A. C. "The new library user in Sweden: a LibQUAL+ study at Lund University". *Performance Measurement and Metrics*, 2006, v. 7, nº 1, p. 45-53.

LINCOLN, Y. S. "Insights into library services and users from qualitative research". *Library & Information Science Research*, 2002, v. 24, nº 1, p. 3-16.

ANEXO

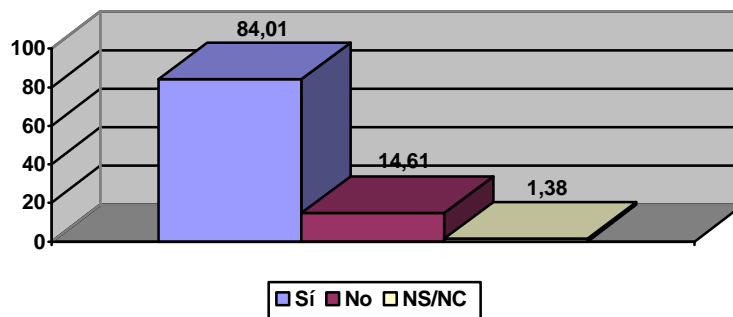
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Los resultados de la encuesta se muestran agrupados por ítem, presentándose los datos globales, por tipos de usuarios y por bibliotecas.

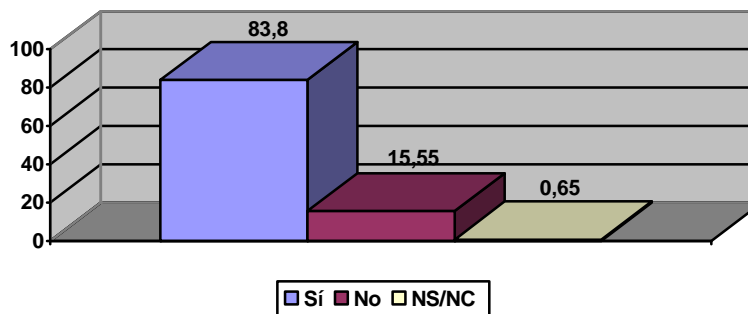
Valor afectivo del Servicio

Af. 1. El personal me ofrece atención personalizada

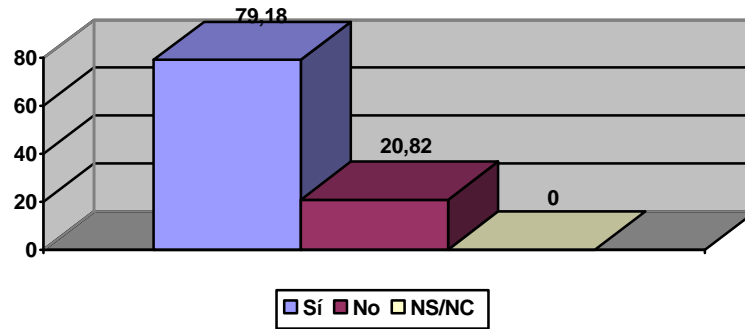
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	914	84,01
No	159	14,61
NS/NC	15	1,38
Total	1088	100



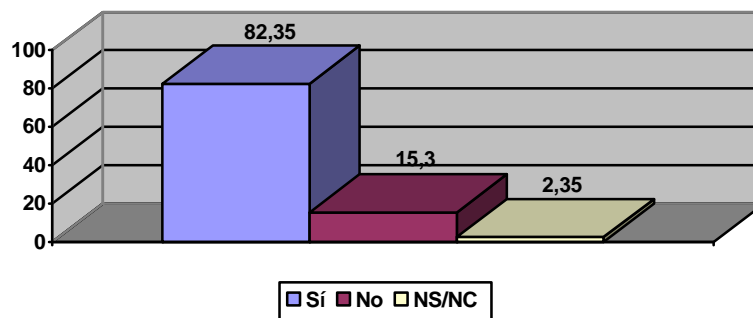
Alumnos de 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	83,8
No	15,55
NS/NC	0,65
Total	100



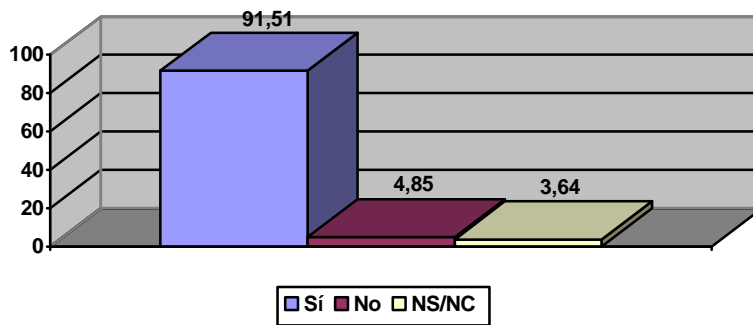
Alumnos de 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	79,18
No	20,82
NS/NC	0
Total	100



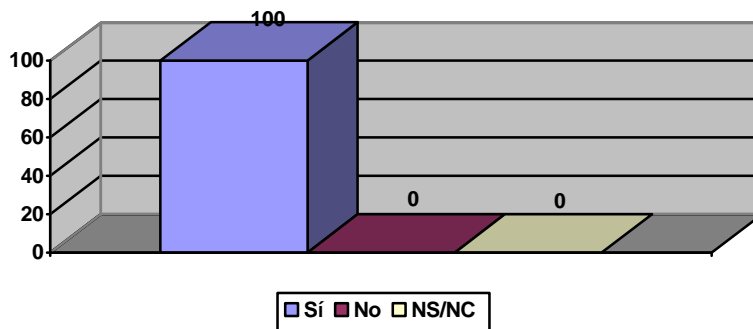
Alumnos de 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	82,35
No	15,3
NS/NC	2,35
Total	100



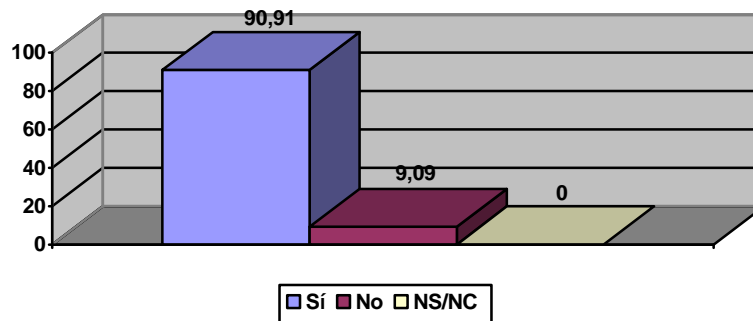
PDI	
	Porcentaje
Sí	91,51
No	4,85
NS/NC	3,64
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	100
No	0
NS/NC	0
Total	100

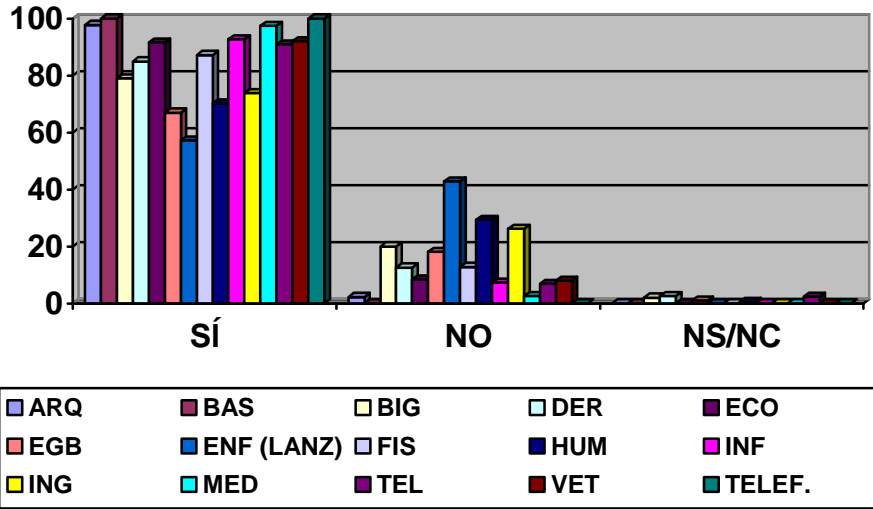


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	90,91
No	9,09
NS/NC	0
Total	100



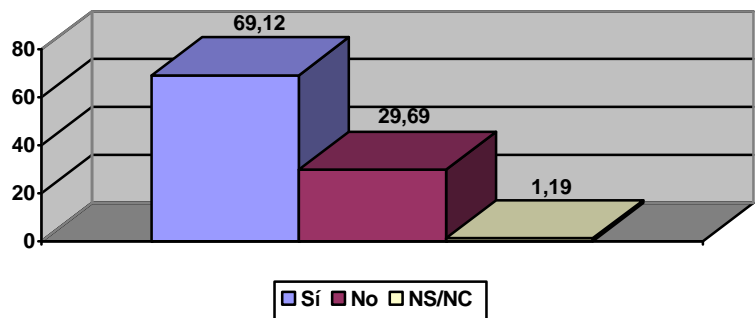
Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	97,85	2,15	0	100
BAS	100	0	0	100
BIG	79	20	1	100
DER	85	12,5	2,5	100
ECO	91,67	8,33	0	100
EGB	74	25	1	100
ENF (LANZ)	57,14	42,86	0	100
FIS	87,18	12,82	0	100
HUM	70,24	29,27	0,49	100
INF	92,73	7,27	0	100
ING	73,83	26,17	0	100
MED	97,44	2,56	0	100
TEL	90,91	6,82	2,27	100
VET	92,11	7,89	0	100
TELEF.	100	0	0	100

Por bibliotecas

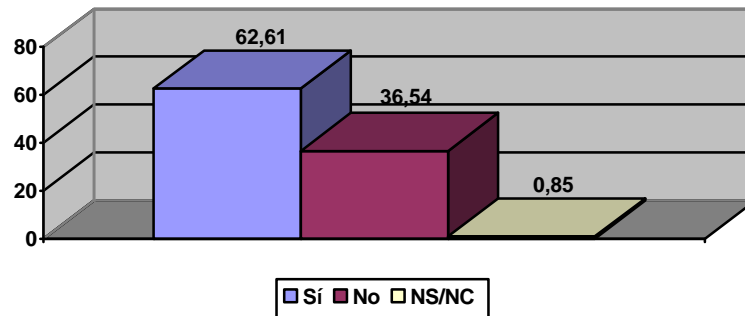


Af. 2. El personal es siempre amable

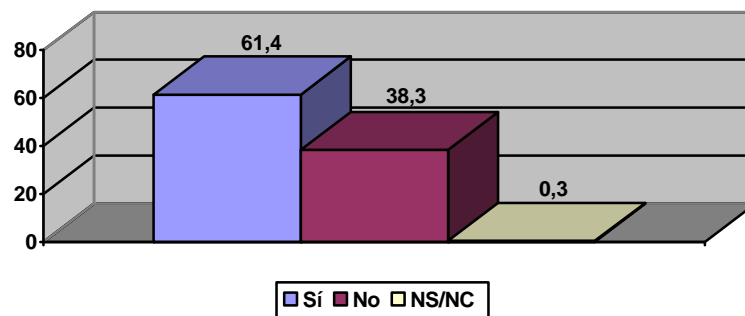
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	752	69,12
No	323	29,69
NS/NC	13	1,19
Total	1088	100



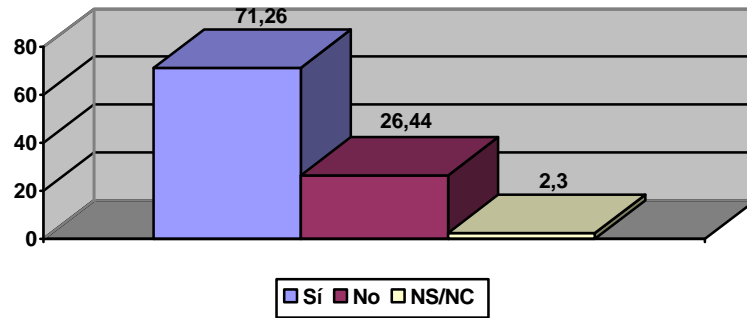
Alumnos de 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	62,61
No	36,54
NS/NC	0,85
Total	100



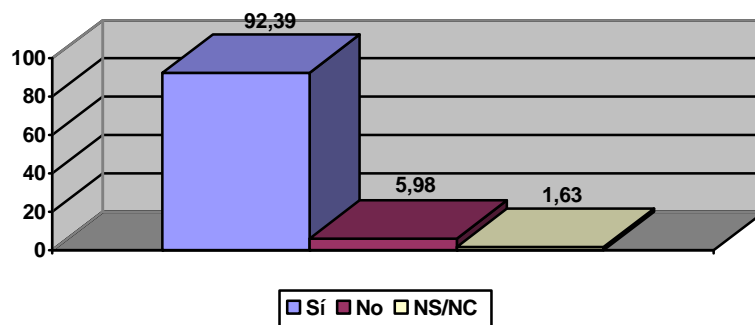
Alumnos de 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	61,40
No	38,30
NS/NC	0,30
Total	100



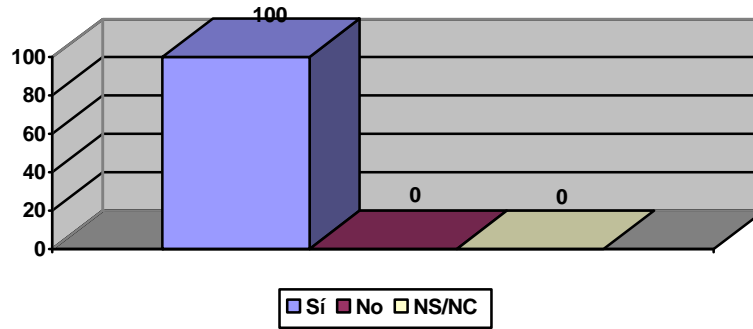
Alumnos de 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	71,26
No	26,44
NS/NC	2,30
Total	100



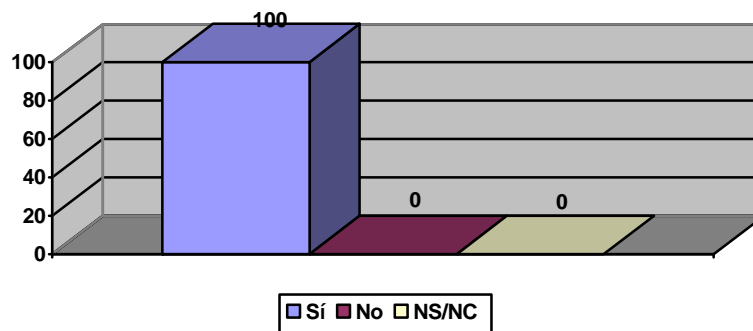
PDI	
	Porcentaje
Sí	92,39
No	5,98
NS/NC	1,63
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	100
No	0
NS/NC	0
Total	100

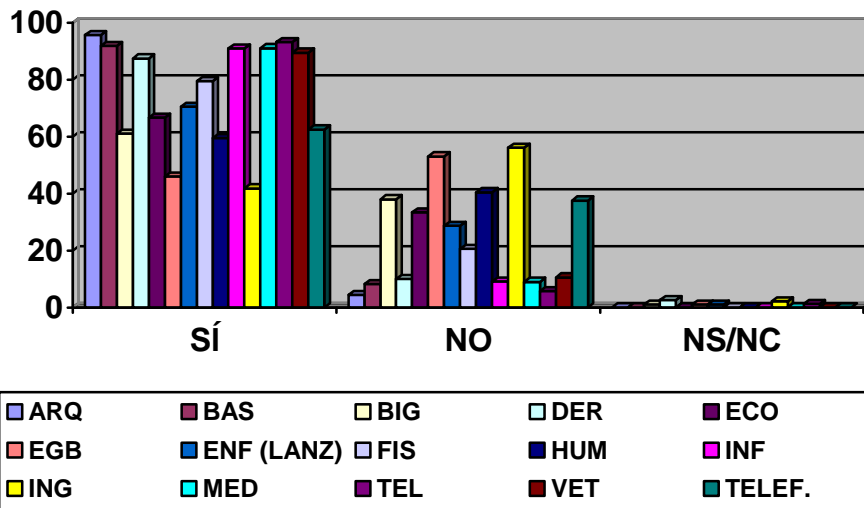


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	100
No	0
NS/NC	0
Total	100



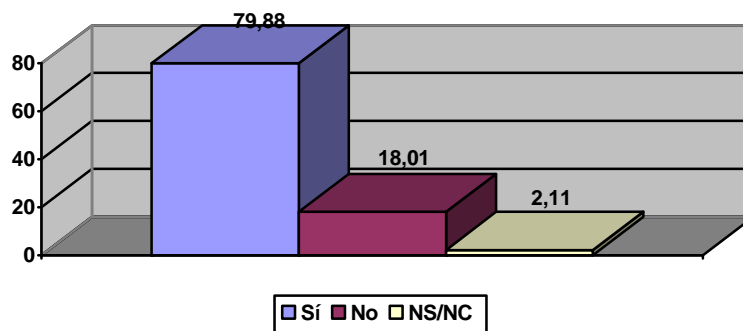
Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	95,7	4,3	0	100
BAS	91,89	8,11	0	100
BIG	61	38	1	100
DER	87,5	10	2,5	100
ECO	66,67	33,33	0	100
EGB	39	60	1	100
ENF (LANZ)	70,43	28,57	1	100
FIS	79,49	20,51	0	100
HUM	59,51	40,49	0	100
INF	90,91	9,09	0	100
ING	41,80	56,07	2,13	100
MED	91,03	8,97	0	100
TEL	93,18	5,68	1,14	100
VET	89,47	10,53	0	100
TELEF.	62,5	37,5	0	100

Por bibliotecas

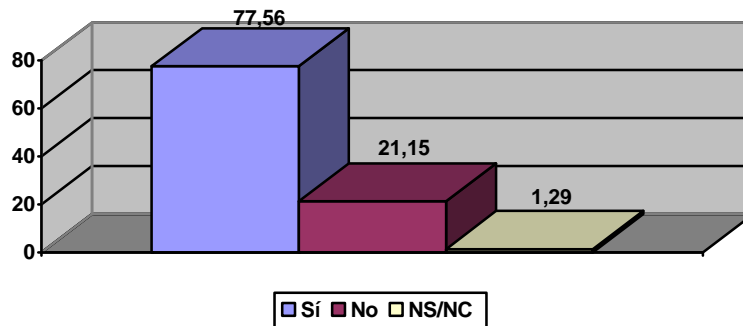


Af. 3. El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo

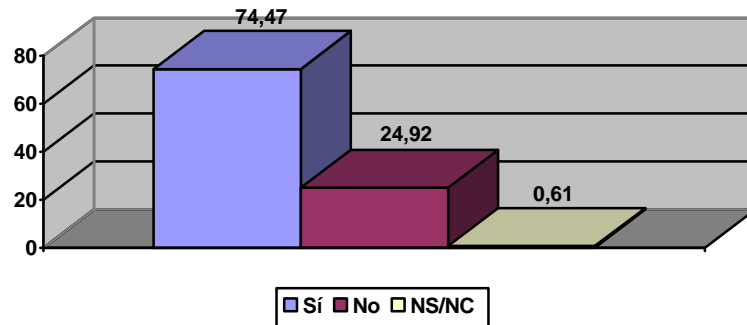
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	869	79,88
No	196	18,01
NS/NC	23	2,11
Total	1088	100



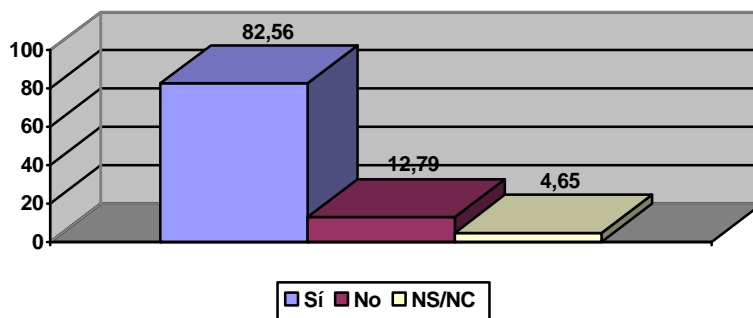
Alumnos de 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	77,56
No	21,15
NS/NC	1,29
Total	100



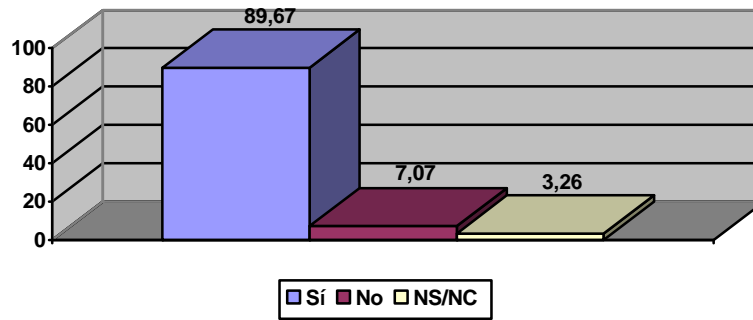
Alumnos de 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	74,47
No	24,92
NS/NC	0,61
Total	100



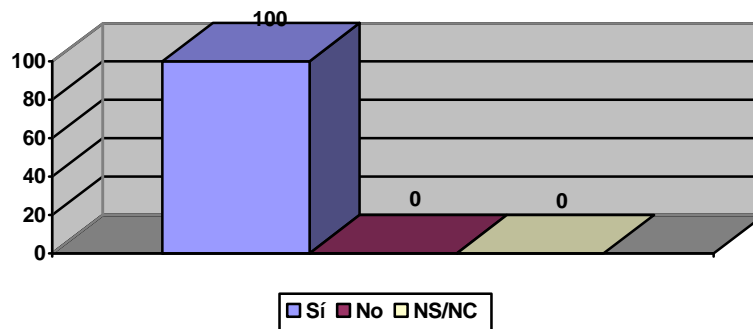
Alumnos de 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	82,56
No	12,79
NS/NC	4,65
Total	100



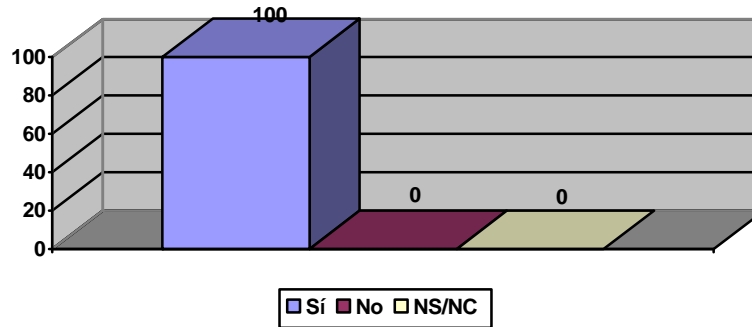
PDI	
	Porcentaje
Sí	89,67
No	7,07
NS/NC	3,26
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	100
No	0
NS/NC	0
Total	100

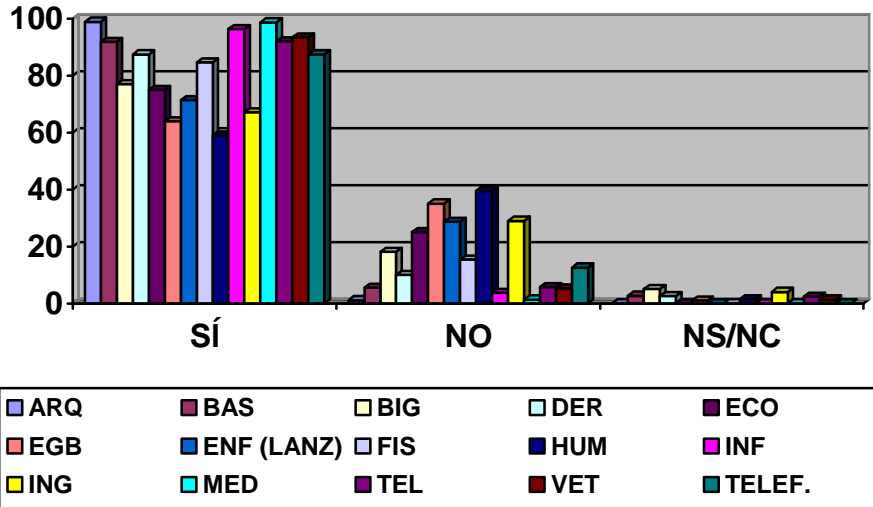


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	100
No	0
NS/NC	0
Total	100



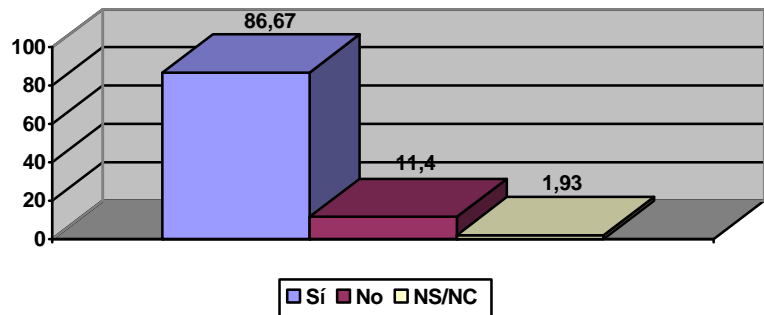
Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	98,92	1,08	0	100
BAS	91,89	5,41	2,7	100
BIG	77	18	5	100
DER	87,5	10	2,5	100
ECO	75	25	0	100
EGB	57	42	1	100
ENF (LANZ)	71,43	28,57	0	100
FIS	84,62	15,38	0	100
HUM	59,02	39,51	1,47	100
INF	96,36	3,64	0	100
ING	67,08	28,97	3,95	100
MED	98,72	1,28	0	100
TEL	92,05	5,68	2,27	100
VET	93,42	5,26	1,32	100
TELEF.	87,5	12,5	0	100

Por bibliotecas

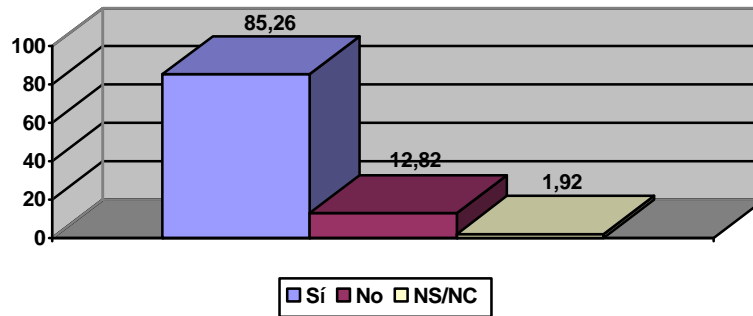


Af. 4. El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que le formulo

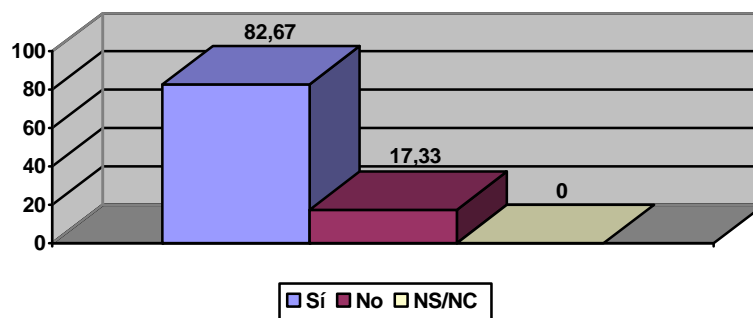
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	943	86,67
No	124	11,40
NS/NC	21	1,93
Total	1088	100



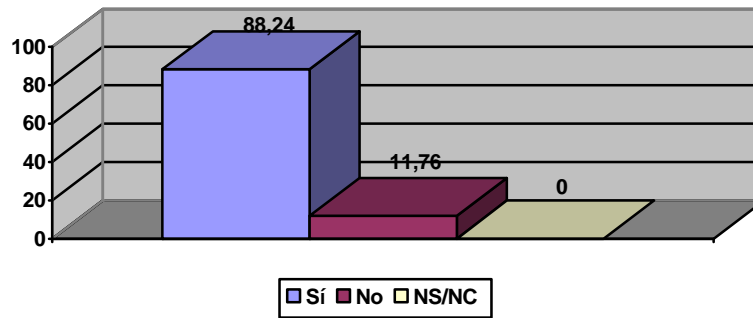
Alumnos de 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	85,26
No	12,82
NS/NC	1,92
Total	100



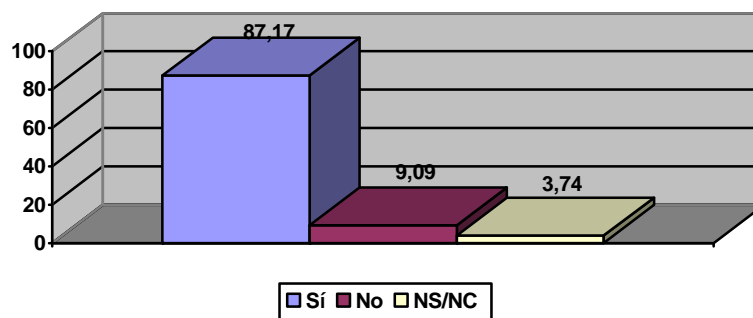
Alumnos de 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	82,67
No	17,33
NS/NC	0
Total	100



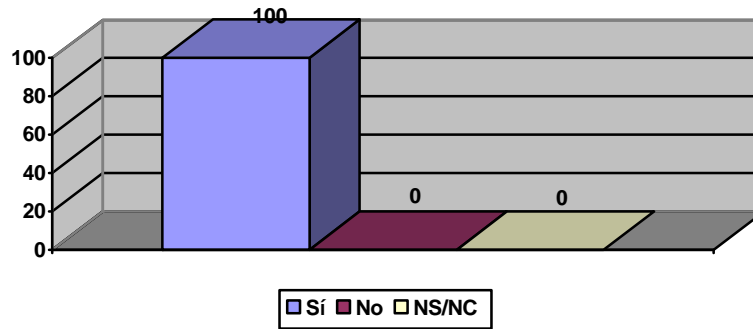
Alumnos de 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	88,24
No	11,76
NS/NC	0
Total	100



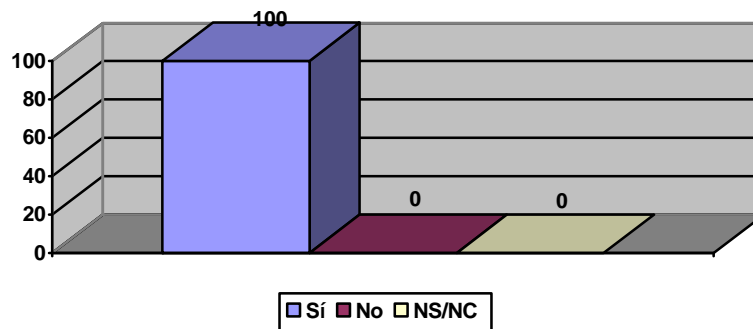
PDI	
	Porcentaje
Sí	87,17
No	9,09
NS/NC	3,74
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	100
No	0
NS/NC	0
Total	100

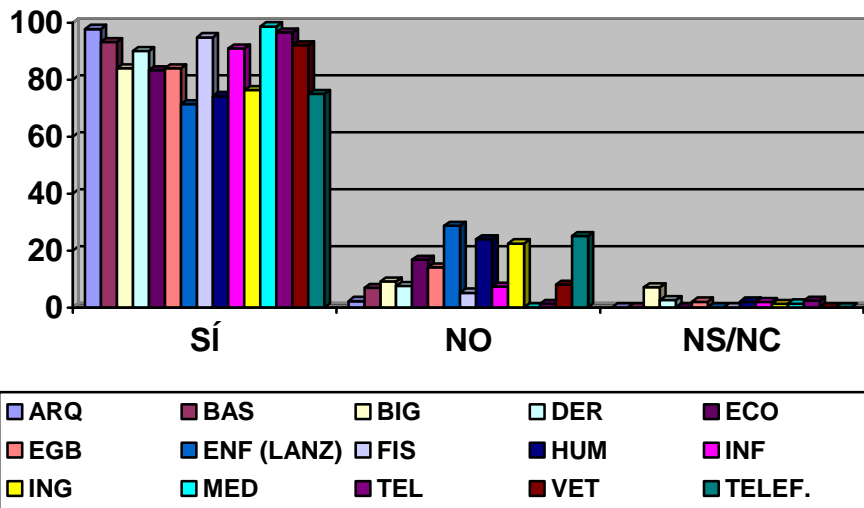


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	100
No	0
NS/NC	0
Total	100



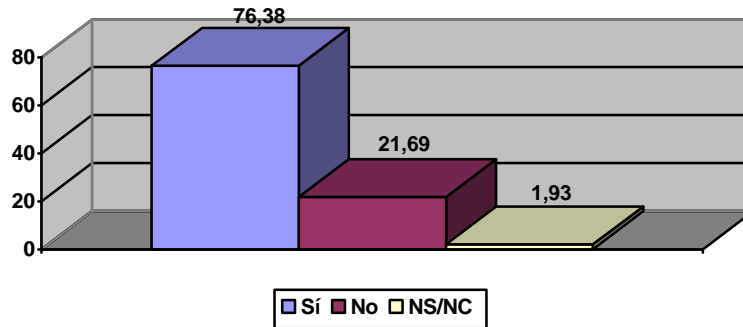
Por bibliotecas				
	SÍ	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	97,85	2,15	0	100
BAS	93,24	6,76	0	100
BIG	84	9	7	100
DER	90	7,5	2,5	100
ECO	83,33	16,67	0	100
EGB	77	21	2	100
ENF (LANZ)	71,43	28,57	0	100
FIS	94,87	5,13	0	100
HUM	74,15	23,9	1,95	100
INF	90,91	7,27	1,82	100
ING	76,37	22,43	1,20	100
MED	98,72	0	1,28	100
TEL	96,59	1,14	2,27	100
VET	92,11	7,89	0	100
TELEF.	75	25	0	100

Por bibliotecas

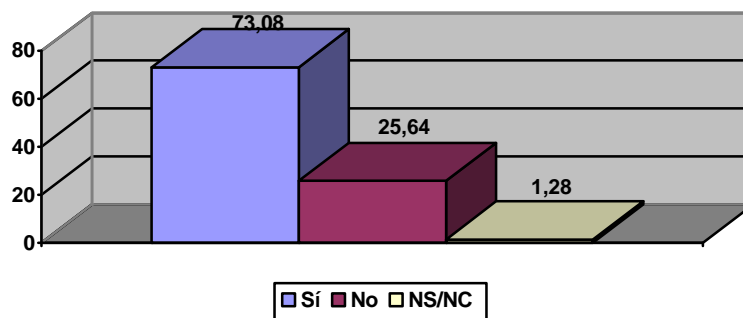


Af. 5. El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios

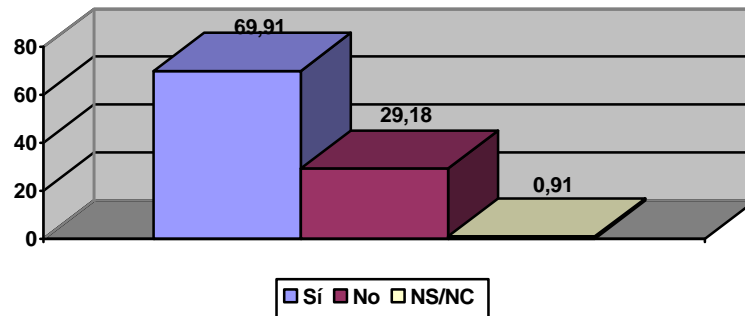
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	831	76,38
No	236	21,69
NS/NC	21	1,93
Total	1088	100



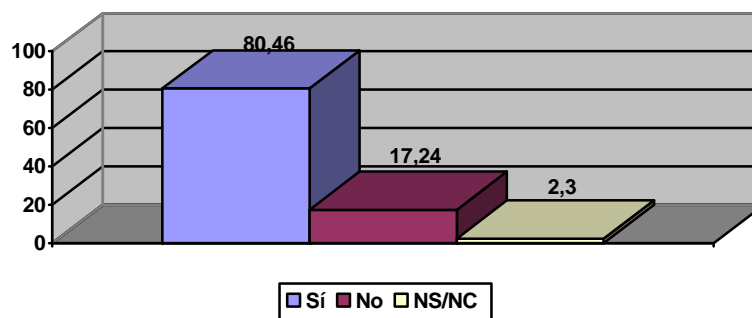
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	73,08
No	25,64
NS/NC	1,28
Total	100



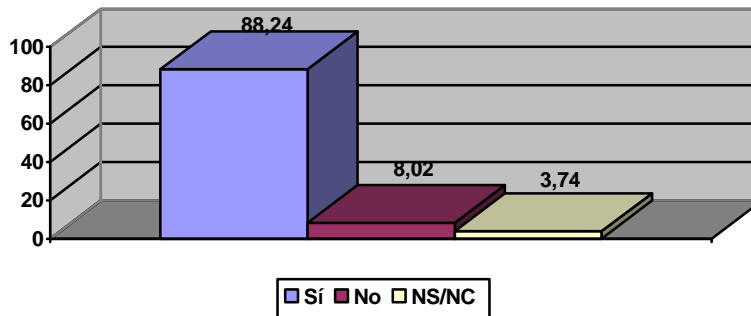
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	69,91
No	29,18
NS/NC	0,91
Total	100



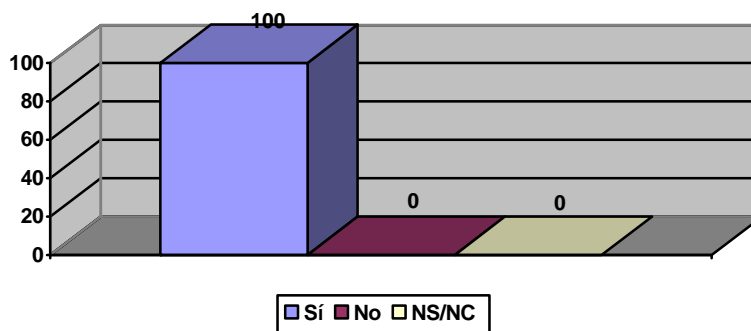
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	80,46
No	17,24
NS/NC	2,30
Total	100



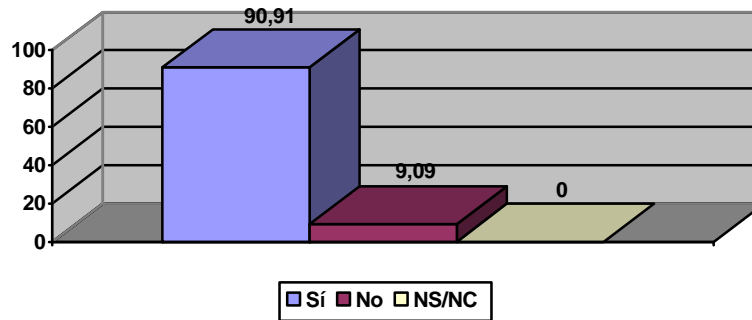
PDI	
	Porcentaje
Sí	88,24
No	8,02
NS/NC	3,74
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	100
No	0
NS/NC	0
Total	100

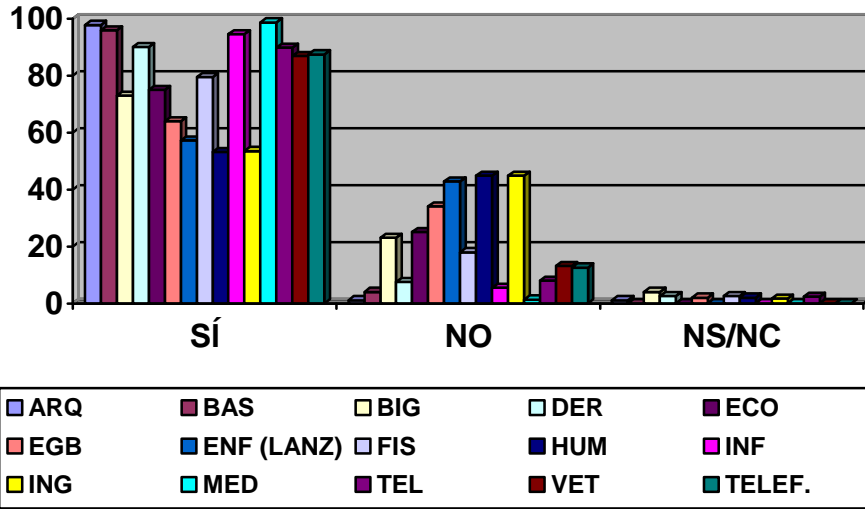


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	90,91
No	9,09
NS/NC	0
Total	100



Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	97,85	1,08	1,07	100
BAS	95,95	4,05	0	100
BIG	73	23	4	100
DER	90	7,5	2,5	100
ECO	75	25	0	100
EGB	57	41	2	100
ENF (LANZ)	57,14	42,86	0	100
FIS	79,49	17,95	2,56	100
HUM	53,17	44,88	1,95	100
INF	94,55	5,45	0	100
ING	53,45	44,86	1,69	100
MED	98,7	1,3	0	100
TEL	89,77	7,95	2,28	100
VET	86,84	13,16	0	100
TELEF.	87,5	12,5	0	100

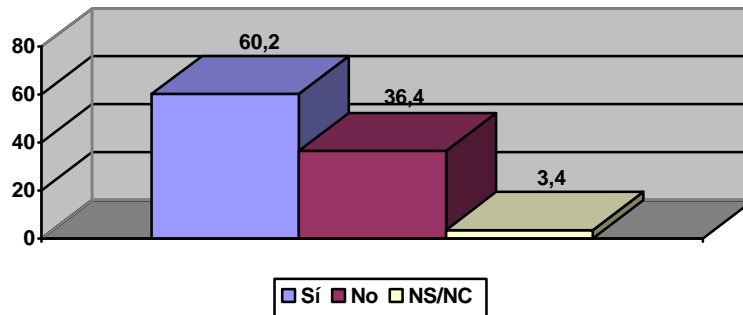
Por bibliotecas



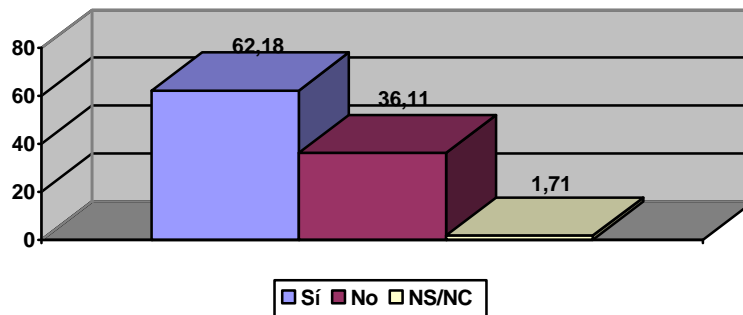
La Biblioteca como espacio

Es. 1. El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual

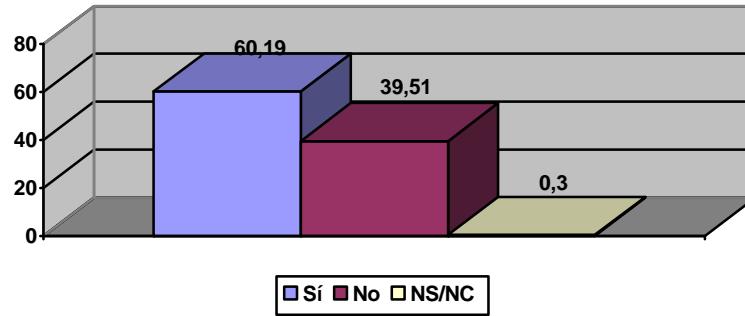
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	655	60,20
No	396	36,40
NS/NC	37	3,40
Total	1088	100



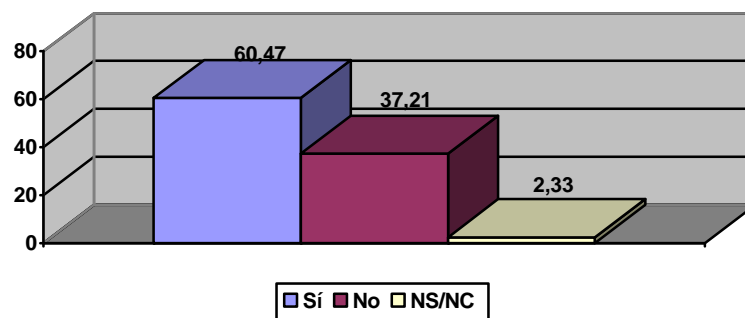
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	62,18
No	36,11
NS/NC	1,71
Total	100



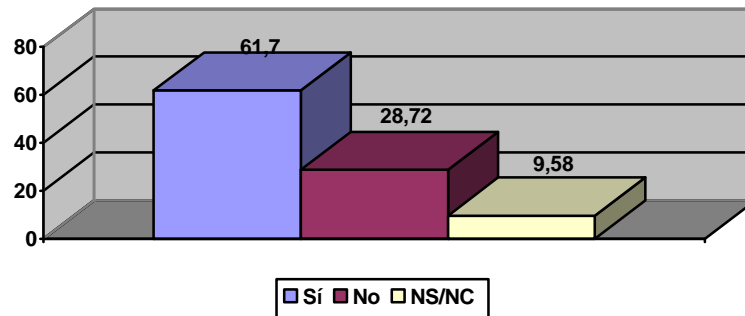
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	60,19
No	39,51
NS/NC	0,30
Total	100



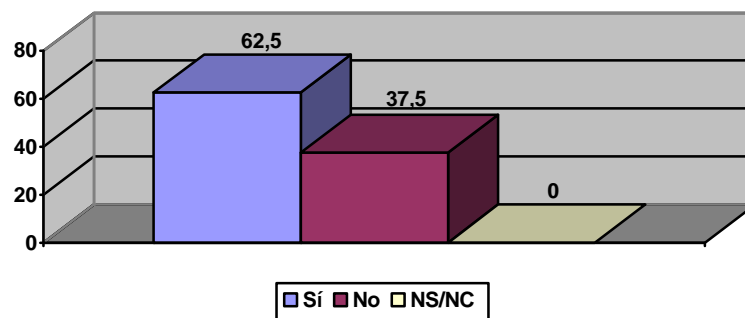
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	60,47
No	37,21
NS/NC	2,33
Total	100,01



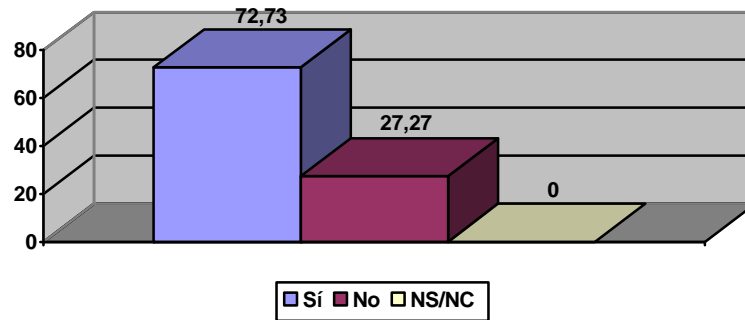
PDI	
	Porcentaje
Sí	61,70
No	28,72
NS/NC	9,58
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	62,5
No	37,5
NS/NC	0
Total	100

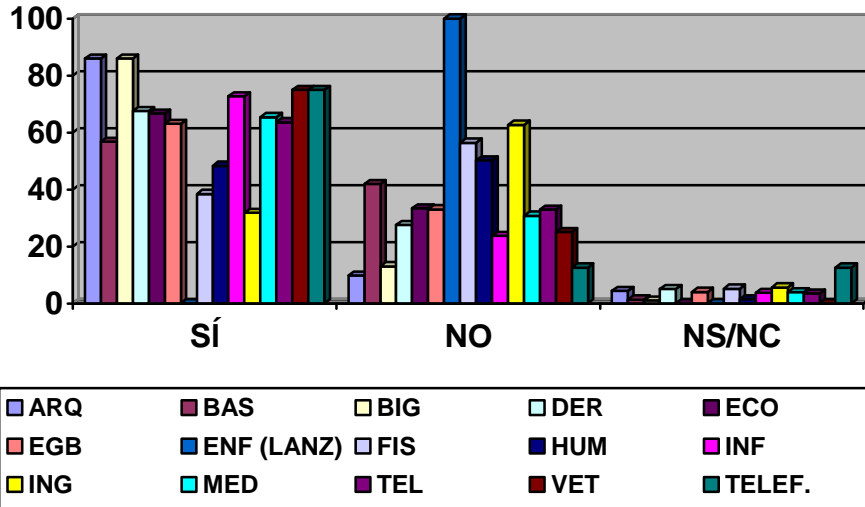


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	72,73
No	27,27
NS/NC	0
Total	100



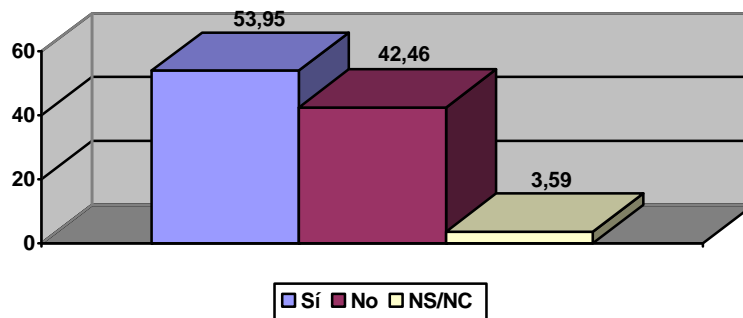
Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	86,02	9,68	4,3	100
BAS	56,76	41,89	1,35	100
BIG	86	13	1	100
DER	67,5	27,5	5	100
ECO	66,67	33,33	0	100
EGB	60	36	4	100
ENF (LANZ)	0	100	0	100
FIS	38,46	56,41	5,13	100
HUM	48,30	50,24	1,46	100
INF	72,73	23,63	3,64	100
ING	31,78	62,66	5,56	100
MED	65,38	30,77	3,85	100
TEL	63,64	32,95	3,41	100
VET	75	25	0	100
TELEF.	75	12,5	12,5	100

Por bibliotecas

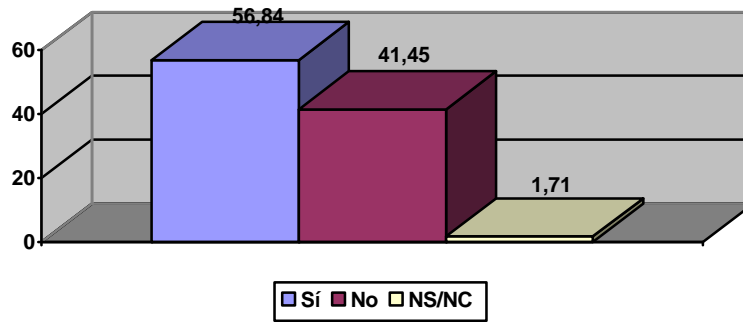


Es. 2. El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor

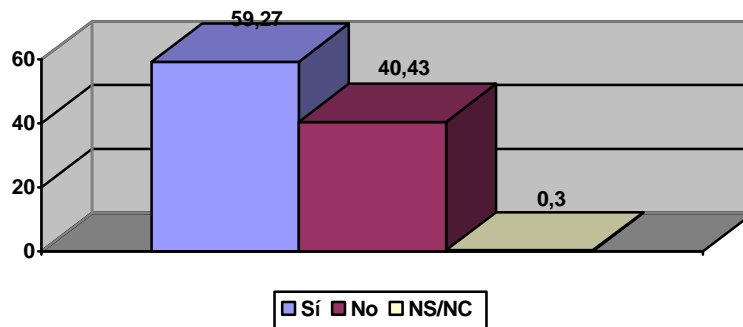
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	587	53,95
No	462	42,46
NS/NC	39	3,59
Total	1088	100



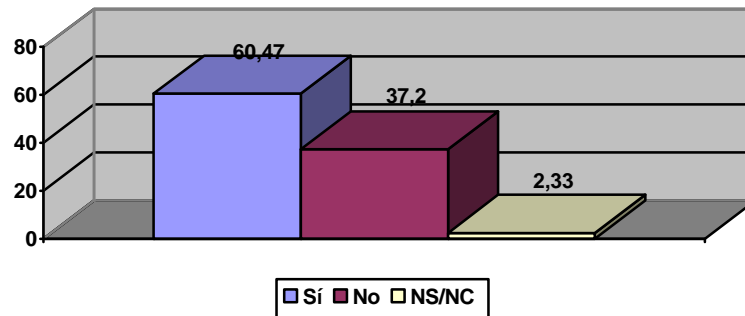
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	56,84
No	41,45
NS/NC	1,71
Total	100



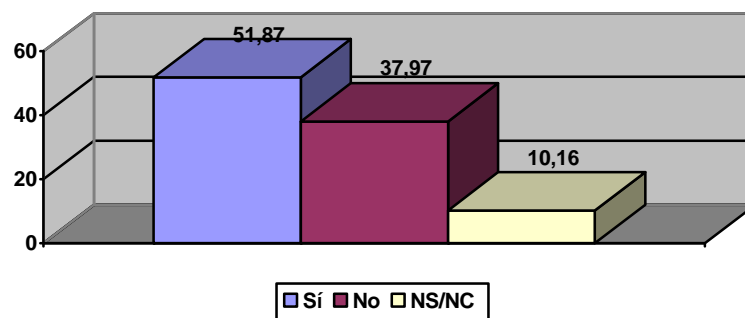
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	59,27
No	40,43
NS/NC	0,30
Total	100



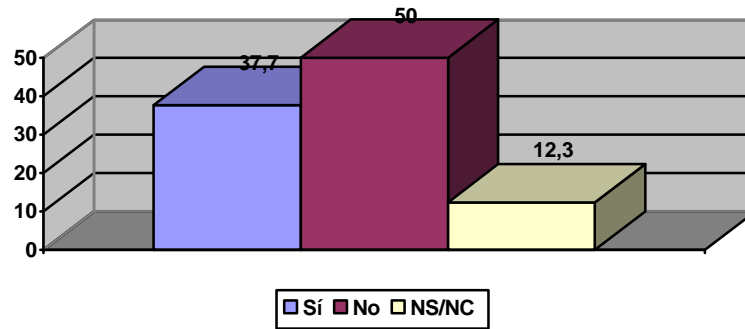
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	60,47
No	37,2
NS/NC	2,33
Total	100



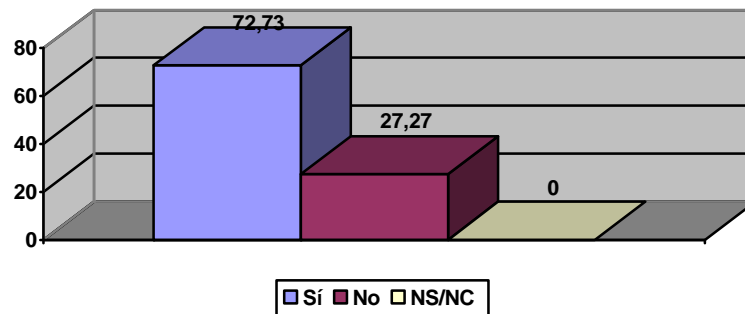
PDI	
	Porcentaje
Sí	51,87
No	37,97
NS/NC	10,16
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	37,7
No	50
NS/NC	12,3
Total	100

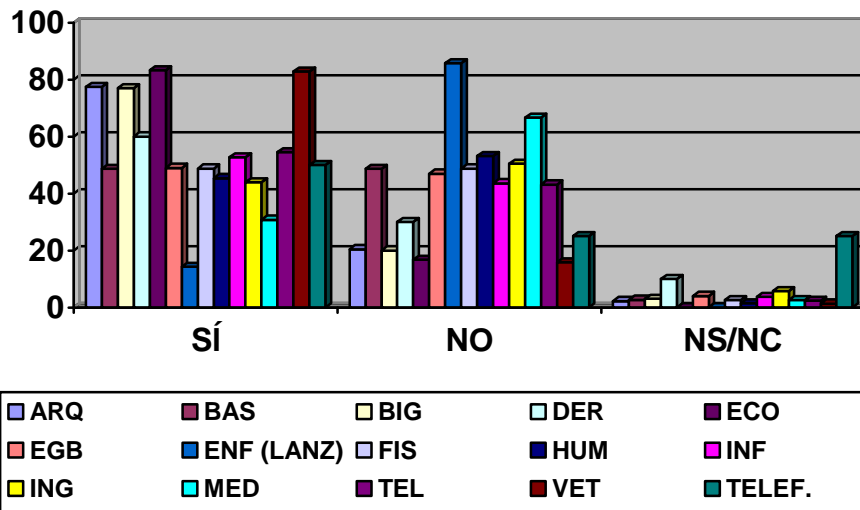


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	72,73
No	27,27
NS/NC	0
Total	100



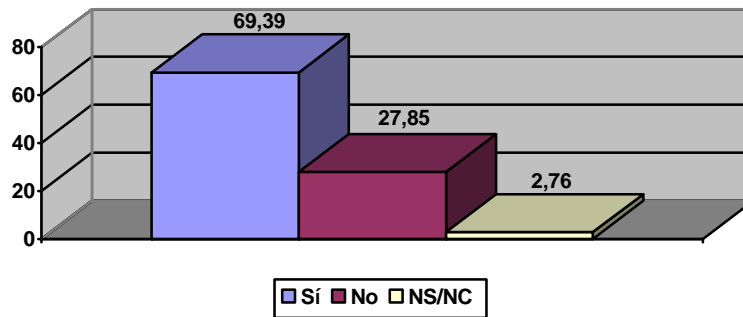
Por bibliotecas				
	SÍ	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	77,42	20,43	2,15	100
BAS	48,65	48,65	2,7	100
BIG	77	20	3	100
DER	60	30	10	100
ECO	83,33	16,67	0	100
EGB	49	47	4	100
ENF (LANZ)	14,29	85,71	0	100
FIS	48,72	48,72	2,56	100
HUM	45,37	53,17	1,46	100
INF	52,73	43,64	3,63	100
ING	43,87	50,47	5,66	100
MED	30,77	66,67	2,56	100
TEL	54,55	43,18	2,27	100
VET	82,89	15,79	1,32	100
TELEF.	50	25	25	100

Por bibliotecas

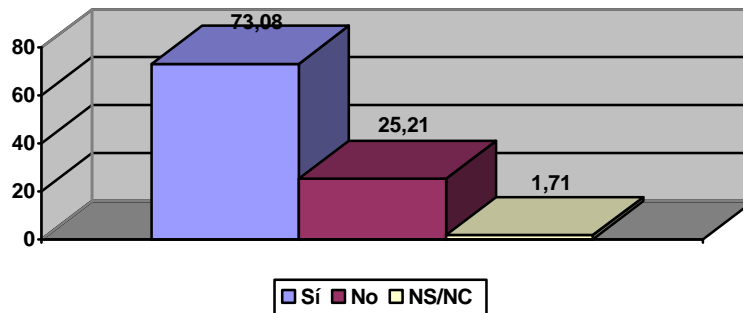


Es. 3. El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación

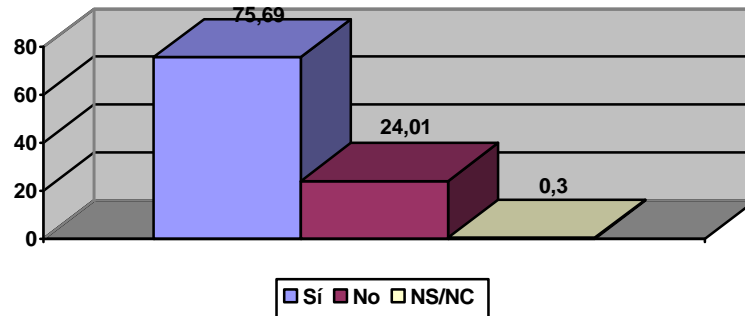
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	755	69,39
No	303	27,85
NS/NC	30	2,76
Total	1088	100



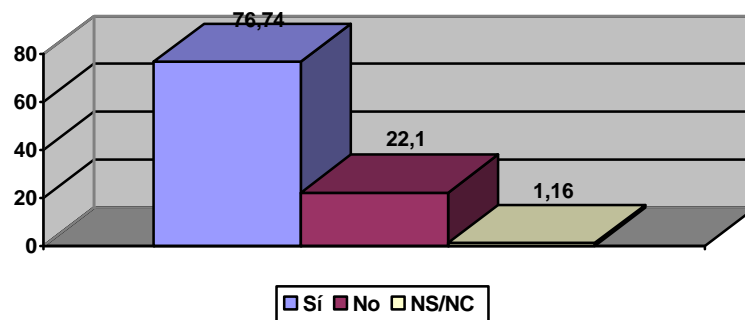
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	73,08
No	25,21
NS/NC	1,71
Total	100



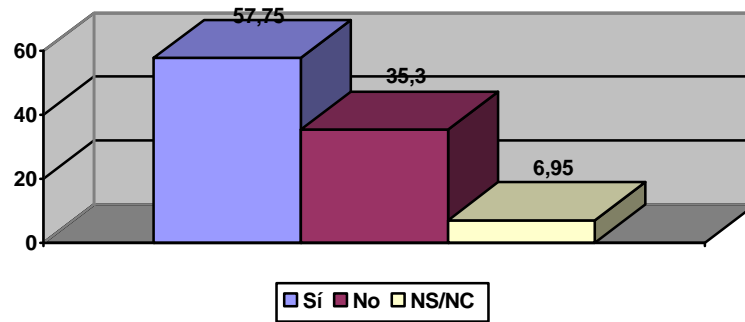
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	75,69
No	24,01
NS/NC	0,30
Total	100



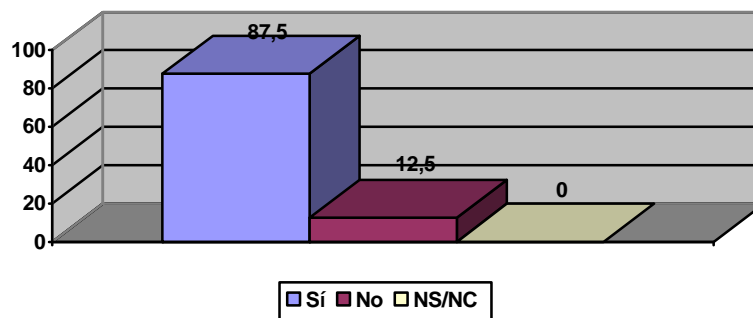
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	76,74
No	22,1
NS/NC	1,16
Total	100



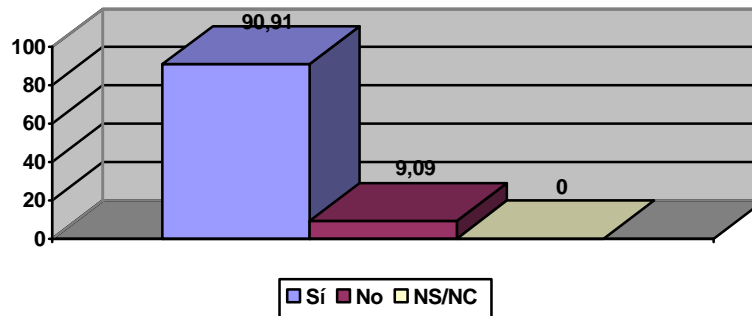
PDI	
	Porcentaje
Sí	57,75
No	35,3
NS/NC	6,95
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	87,5
No	12,5
NS/NC	0
Total	100

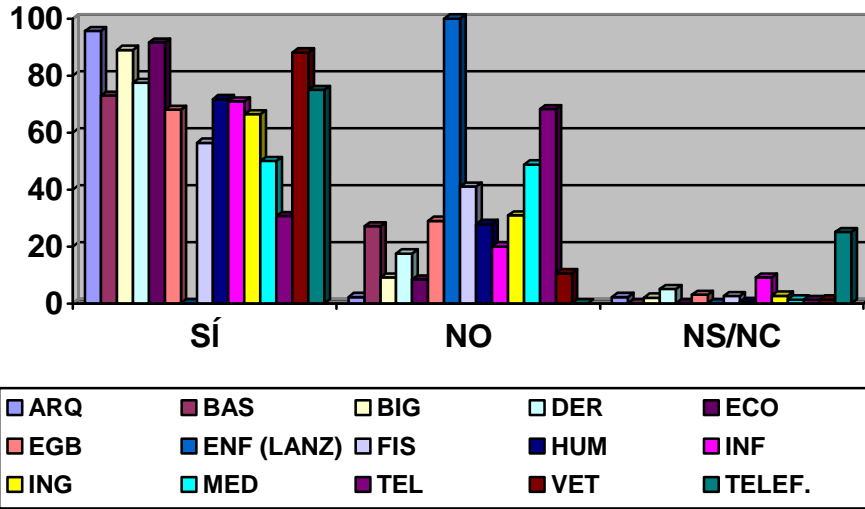


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	90,91
No	9,09
NS/NC	0
Total	100



Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	95,7	2,15	2,15	100
BAS	72,97	27,03	0	100
BIG	89	9	2	100
DER	77,5	17,5	5	100
ECO	91,67	8,33	0	100
EGB	68	29	3	100
ENF (LANZ)	0	100	0	100
FIS	56,41	41,03	2,56	100
HUM	71,71	27,8	0,49	100
INF	70,91	20	9,09	100
ING	66,46	30,84	2,7	100
MED	50	48,72	1,28	100
TEL	30,68	68,18	1,14	100
VET	88,16	10,52	1,32	100
TELEF.	75	0	25	100

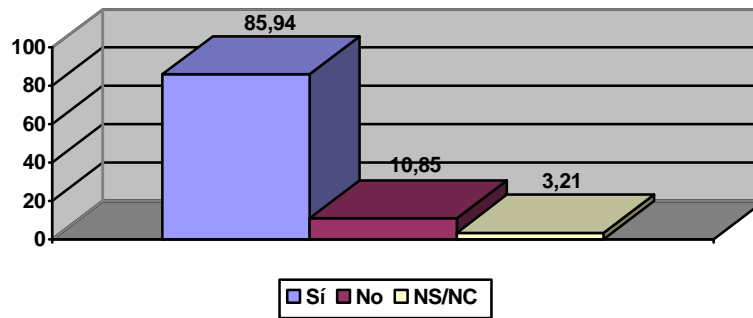
Por bibliotecas



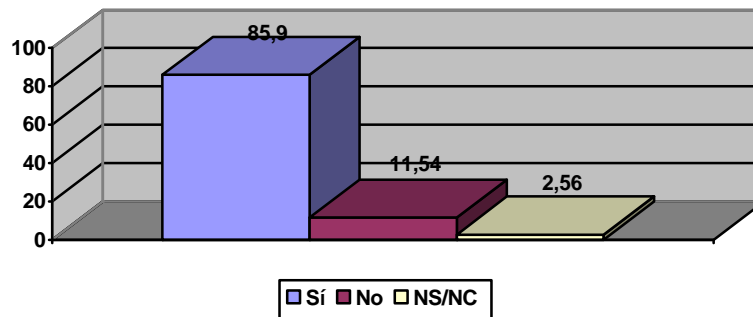
Control de la información

Cl. 1. El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho

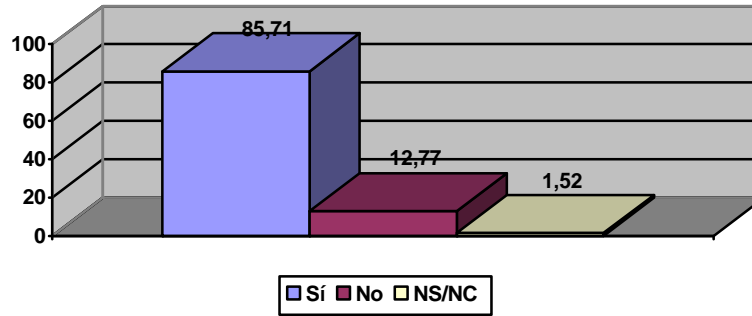
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	935	85,94
No	118	10,85
NS/NC	35	3,21
Total	1088	100



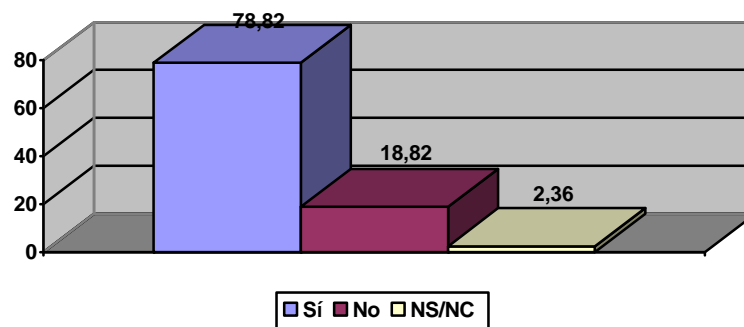
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	85,90
No	11,54
NS/NC	2,56
Total	100



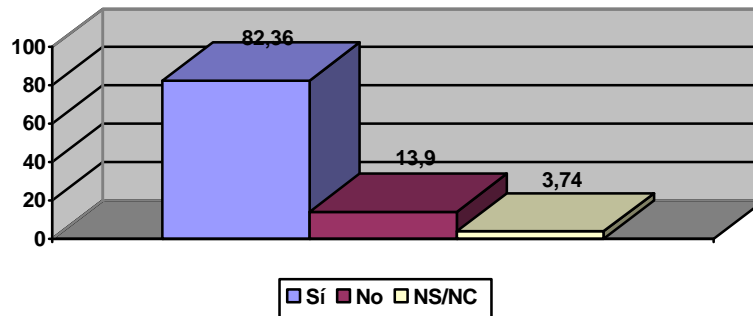
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	85,71
No	12,77
NS/NC	1,52
Total	100



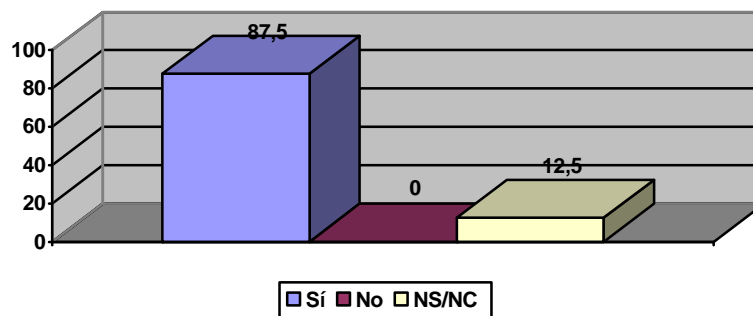
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	78,82
No	18,82
NS/NC	2,36
Total	100



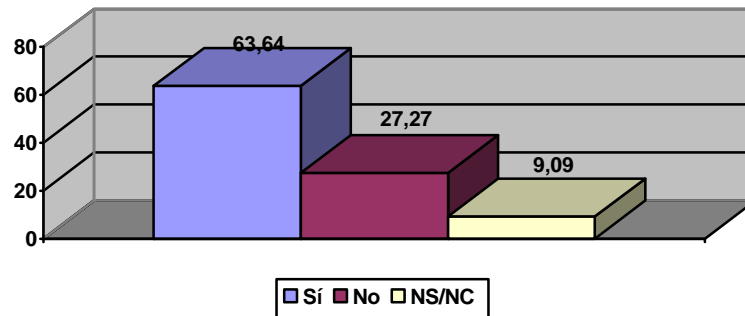
PDI	
	Porcentaje
Sí	82,36
No	13,90
NS/NC	3,74
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	87,5
No	0
NS/NC	12,5
Total	100

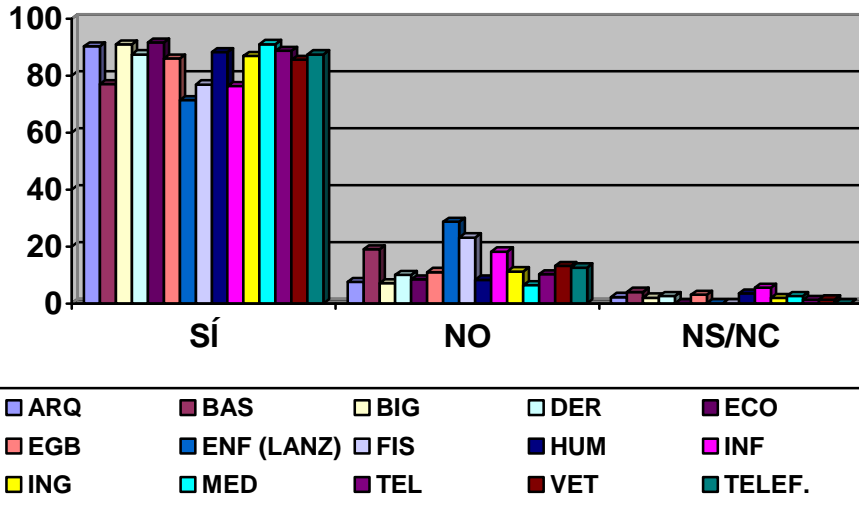


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	63,64
No	27,27
NS/NC	9,09
Total	100



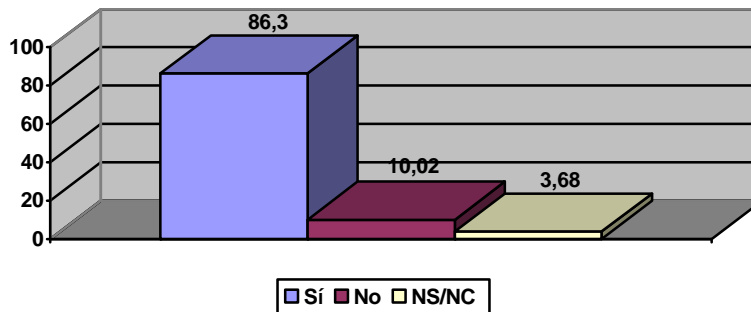
Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	90,32	7,53	2,15	100
BAS	77,03	18,92	4,05	100
BIG	91	7	2	100
DER	87,5	10	2,5	100
ECO	91,67	8,33	0	100
EGB	86	11	3	100
ENF (LANZ)	71,43	28,57	0	100
FIS	76,92	23,08	0	100
HUM	88,29	8,29	3,42	100
INF	76,36	18,18	5,46	100
ING	86,92	11,21	1,87	100
MED	91,03	6,41	2,56	100
TEL	88,64	10,23	1,13	100
VET	85,53	13,16	1,31	100
TELEF.	87,5	12,5	0	100

Por bibliotecas

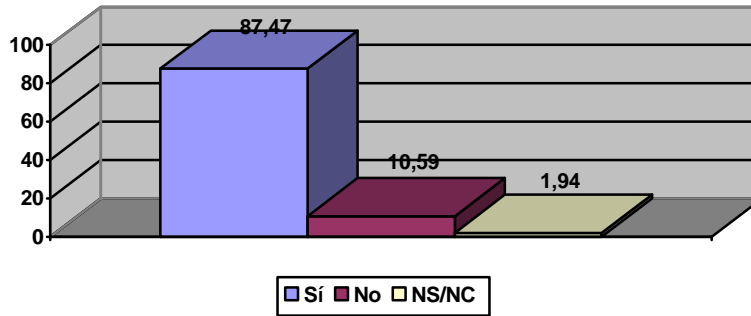


Cl. 2. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo

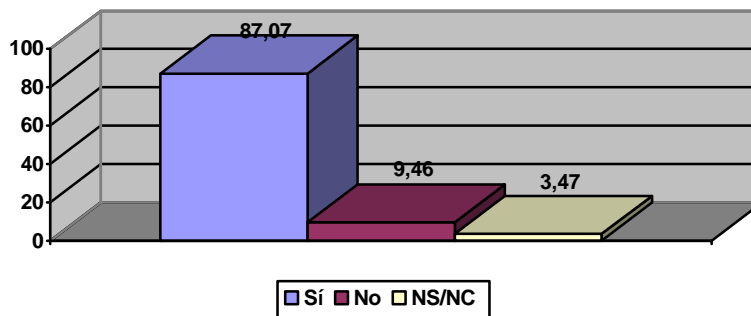
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	939	86,3
No	109	10,02
NS/NC	40	3,68
Total	1088	100



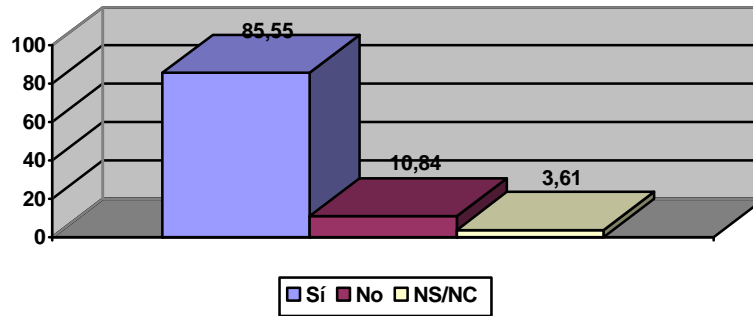
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	87,47
No	10,59
NS/NC	1,94
Total	100



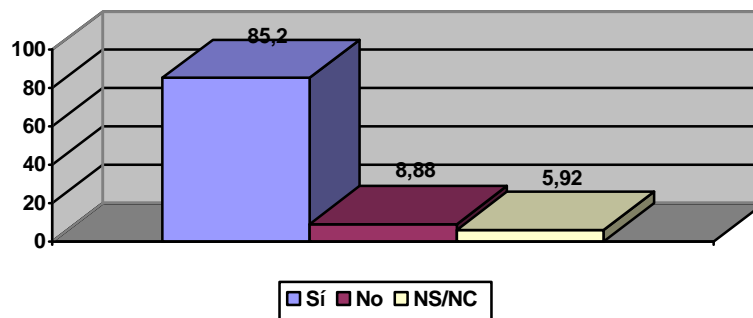
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	87,07
No	9,46
NS/NC	3,47
Total	100



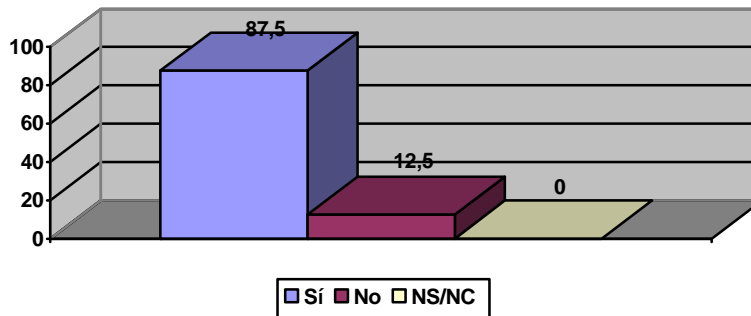
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	85,55
No	10,84
NS/NC	3,61
Total	100



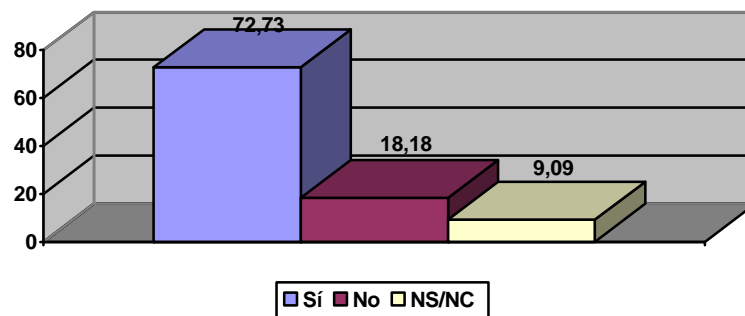
PDI	
	Porcentaje
Sí	85,2
No	8,88
NS/NC	5,92
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	87,5
No	12,5
NS/NC	0
Total	100

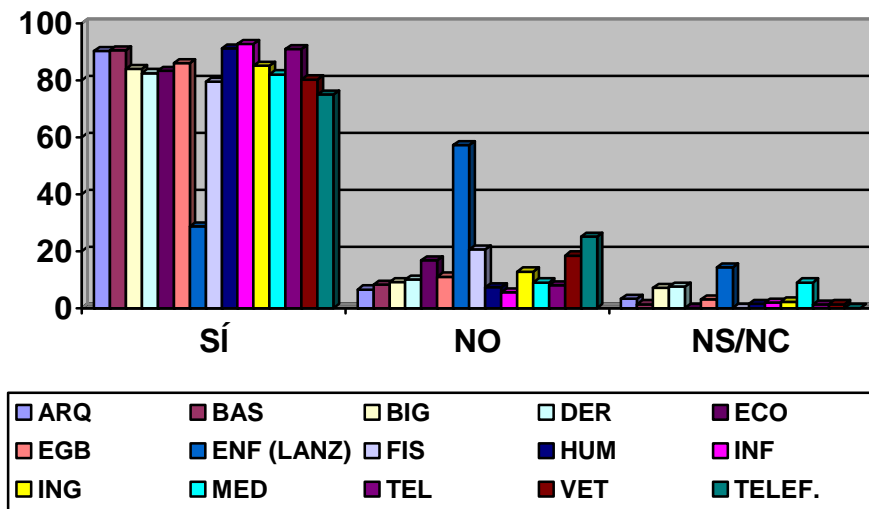


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	72,73
No	18,18
NS/NC	9,09
Total	100



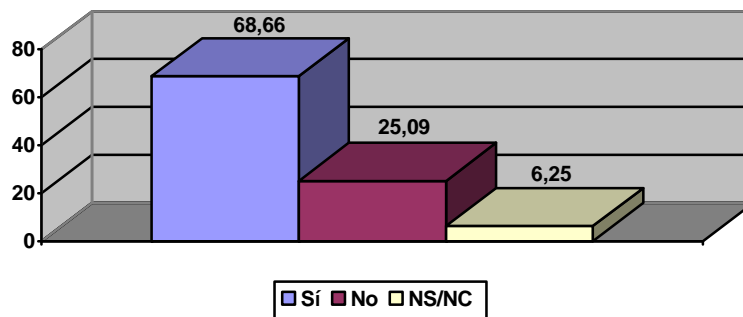
Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	90,32	6,45	3,23	100
BAS	90,54	8,11	1,35	100
BIG	84	9	7	100
DER	82,5	10	7,5	100
ECO	83,33	16,67	0	100
EGB	86	11	3	100
ENF (LANZ)	28,57	57,14	14,29	100
FIS	79,49	20,51	0	100
HUM	91,22	7,32	1,46	100
INF	92,73	5,45	1,82	100
ING	85,05	12,8	2,15	100
MED	82,05	8,98	8,97	100
TEL	90,91	7,95	1,14	100
VET	80,26	18,42	1,32	100
TELEF.	75	25	0	100

Por bibliotecas

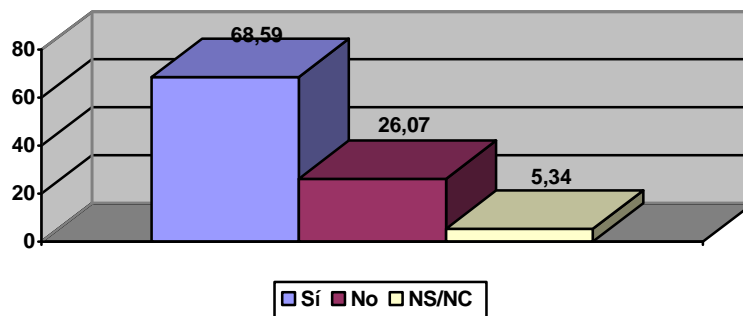


Cl. 3. Los materiales impresos (guías, carteles, etc.) y en línea (web) cubren las necesidades de información que tengo

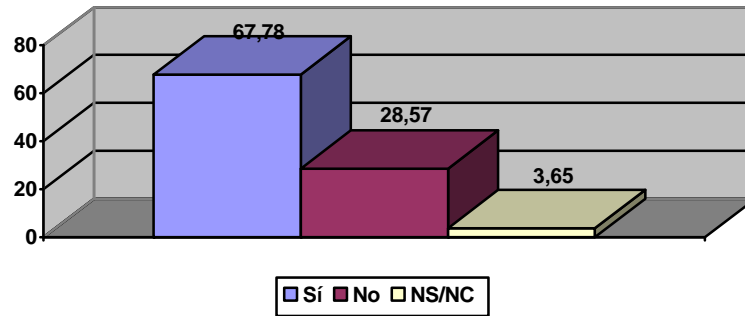
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	747	68,66
No	273	25,09
NS/NC	68	6,25
Total	1088	100



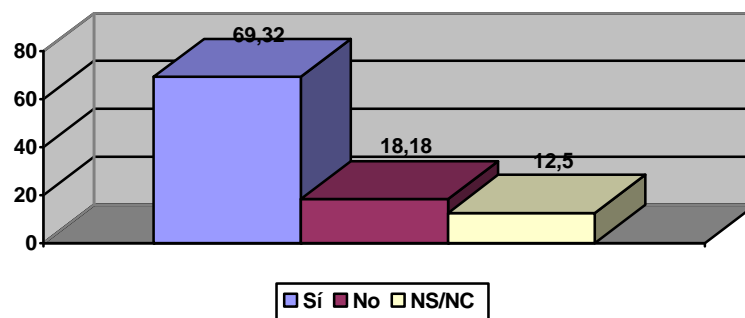
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	68,59
No	26,07
NS/NC	5,34
Total	100



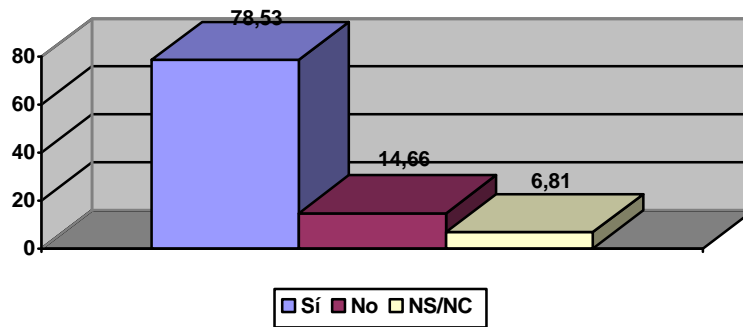
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	67,78
No	28,57
NS/NC	3,65
Total	100



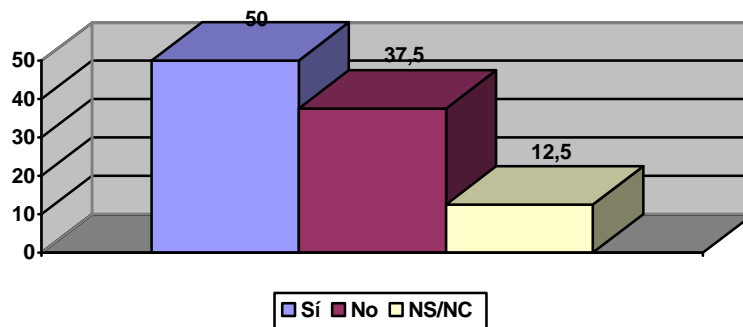
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	69,32
No	18,18
NS/NC	12,50
Total	100



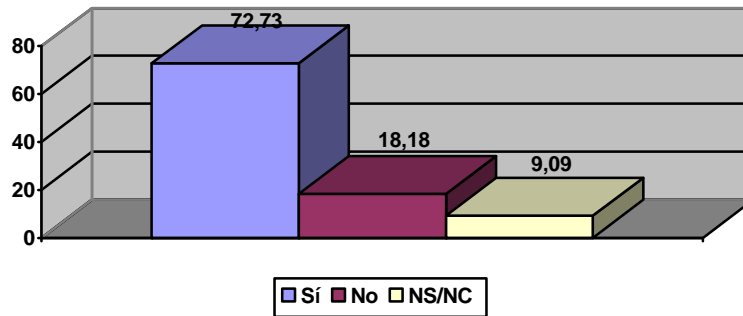
PDI	
	Porcentaje
Sí	78,53
No	14,66
NS/NC	6,81
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	50
No	37,5
NS/NC	12,5
Total	100

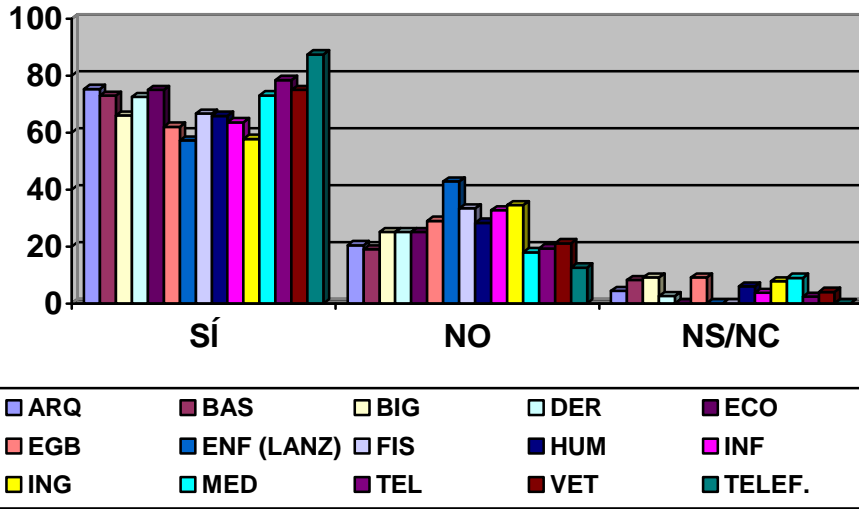


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	72,73
No	18,18
NS/NC	9,09
Total	100



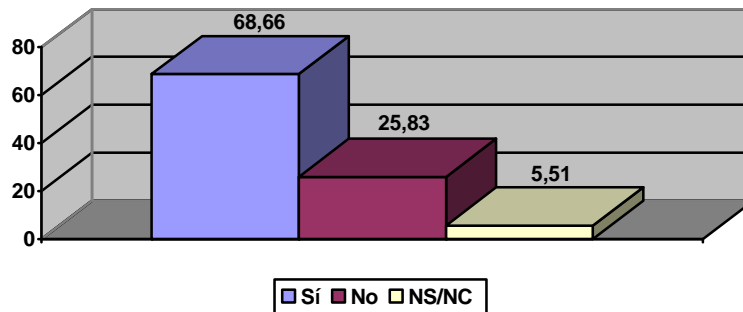
Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	75,27	20,43	4,3	100
BAS	72,97	18,92	8,11	100
BIG	66	25	9	100
DER	72,5	25	2,5	100
ECO	75	25	0	100
EGB	62	29	9	100
ENF (LANZ)	57,14	42,86	0	100
FIS	66,67	33,33	0	100
HUM	65,85	28,29	5,86	100
INF	63,64	32,73	3,63	100
ING	57,8	34,5	7,7	100
MED	73,08	17,95	8,97	100
TEL	78,41	19,32	2,27	100
VET	75	21,05	3,95	100
TELEF.	87,5	12,5	0	100

Por bibliotecas

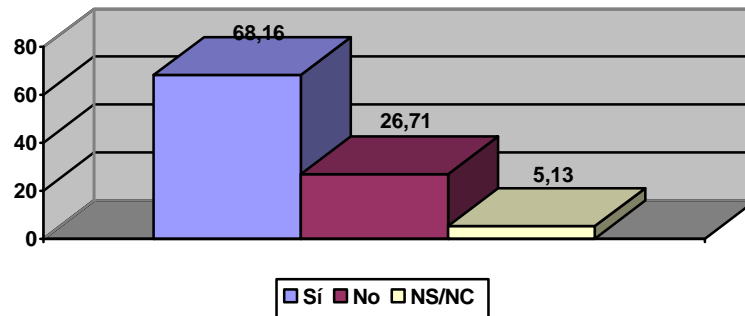


Cl. 4. Los recursos digitales (bases de datos, revistas y libros electrónicos, etc.) cubren las necesidades de información que tengo

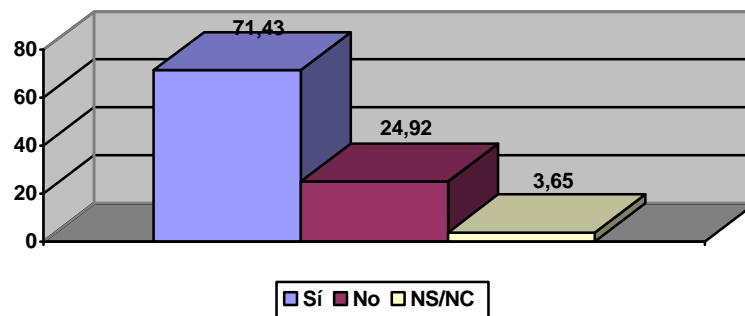
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	747	68,66
No	281	25,83
NS/NC	60	5,51
Total	1088	100



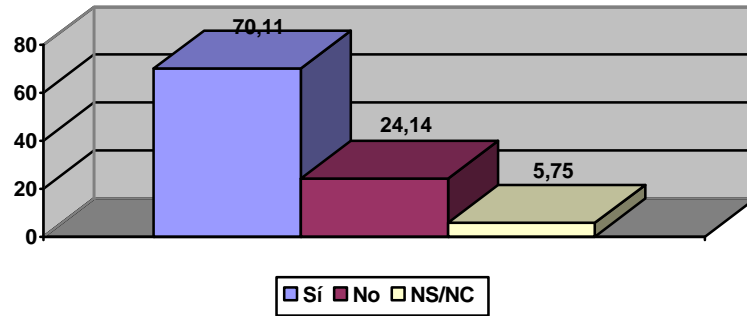
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	68,16
No	26,71
NS/NC	5,13
Total	100



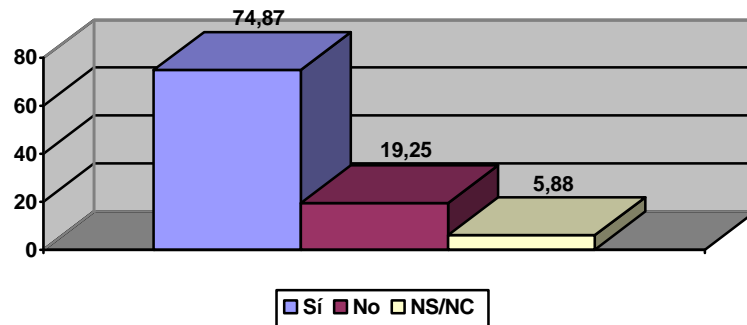
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	71,43
No	24,92
NS/NC	3,65
Total	100



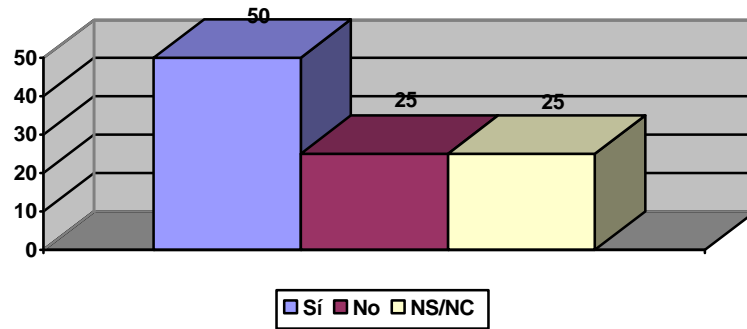
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	70,11
No	24,14
NS/NC	5,75
Total	100



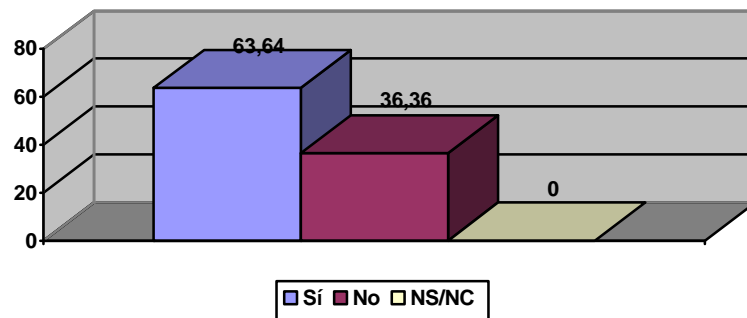
PDI	
	Porcentaje
Sí	74,87
No	19,25
NS/NC	5,88
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	50
No	25
NS/NC	25
Total	100

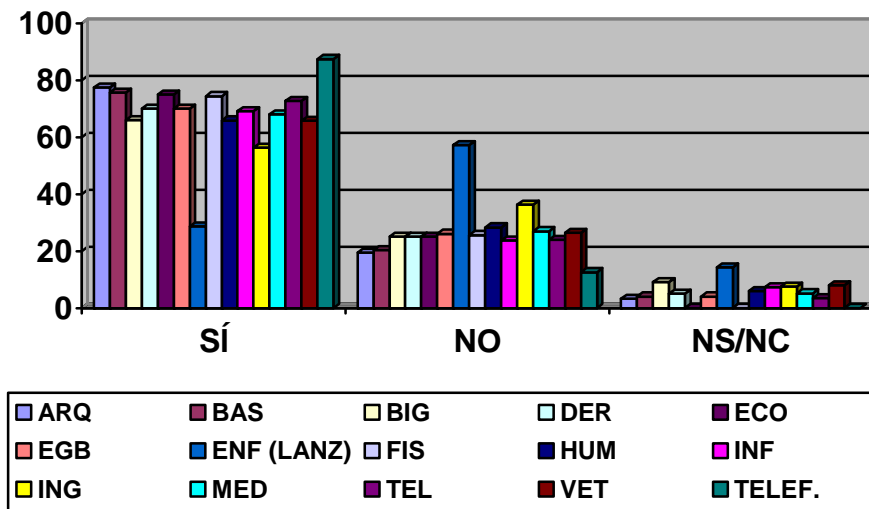


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	63,64
No	36,36
NS/NC	0
Total	100



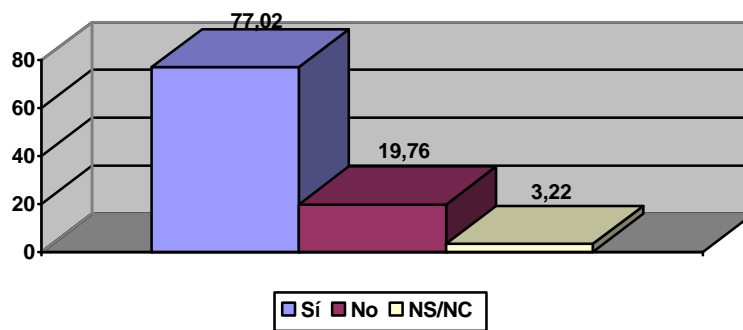
Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	77,42	19,35	3,23	100
BAS	75,68	20,27	4,05	100
BIG	66	25	9	100
DER	70	25	5	100
ECO	75	25	0	100
EGB	70	26	4	100
ENF (LANZ)	28,57	57,14	14,29	100
FIS	74,36	25,64	0	100
HUM	65,85	28,29	5,86	100
INF	69,09	23,64	7,27	100
ING	56,24	36,30	7,46	100
MED	67,95	26,92	5,13	100
TEL	72,73	23,86	3,41	100
VET	65,79	26,32	7,89	100
TELEF.	87,5	12,5	0	100

Por bibliotecas

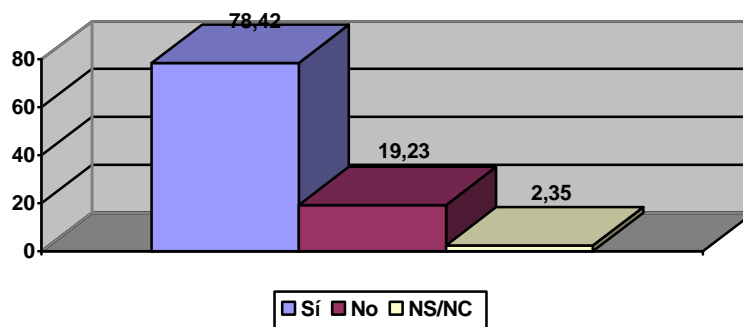


Cl. 5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito

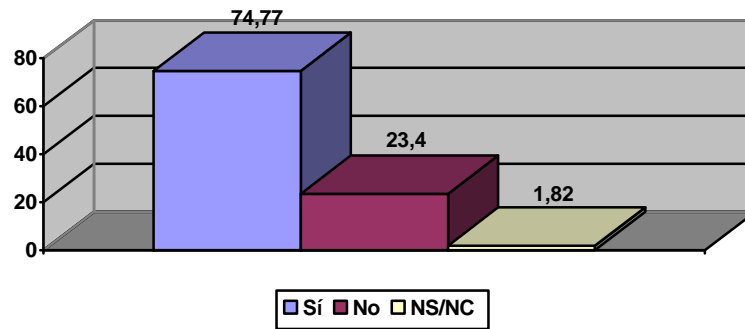
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	838	77,02
No	215	19,76
NS/NC	35	3,22
Total	1088	100



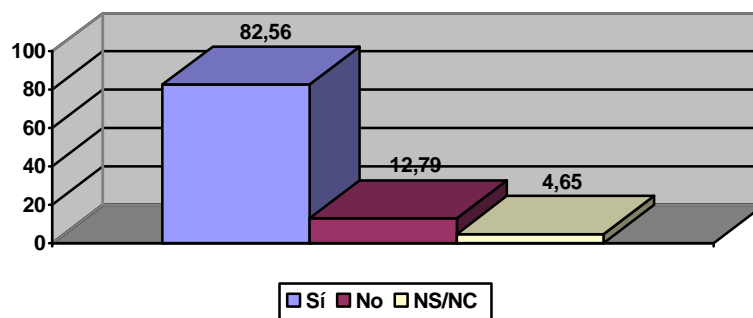
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	78,42
No	19,23
NS/NC	2,35
Total	100



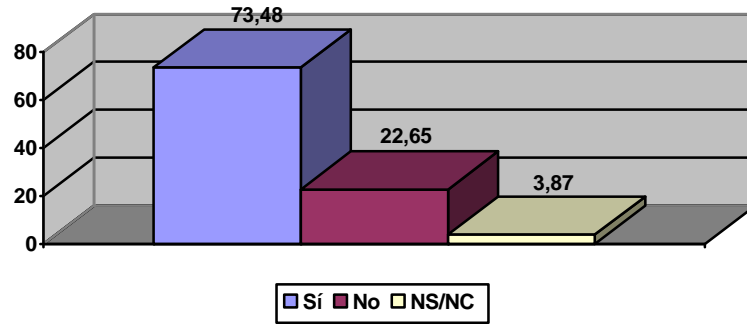
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	74,77
No	23,40
NS/NC	1,82
Total	100



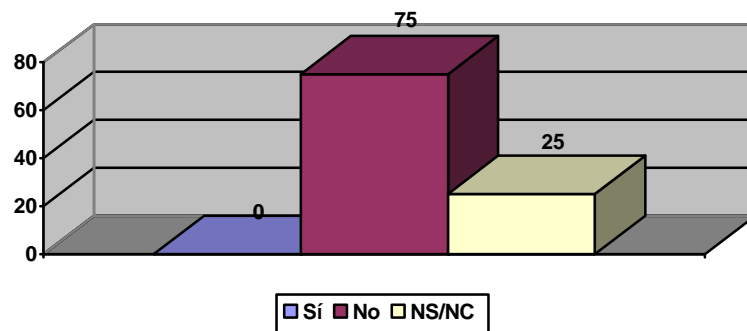
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	82,56
No	12,79
NS/NC	4,65
Total	100



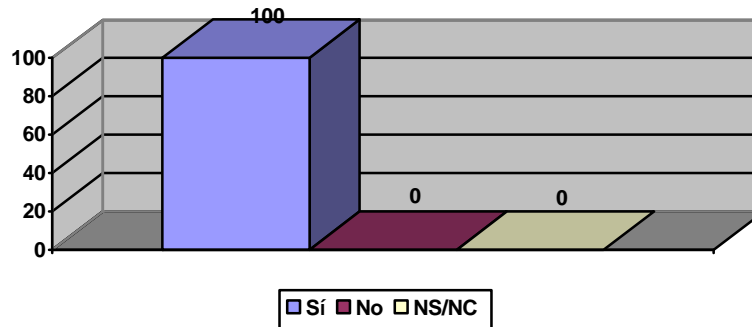
PDI	
	Porcentaje
Sí	73,48
No	22,65
NS/NC	3,87
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	0
No	75
NS/NC	25
Total	100

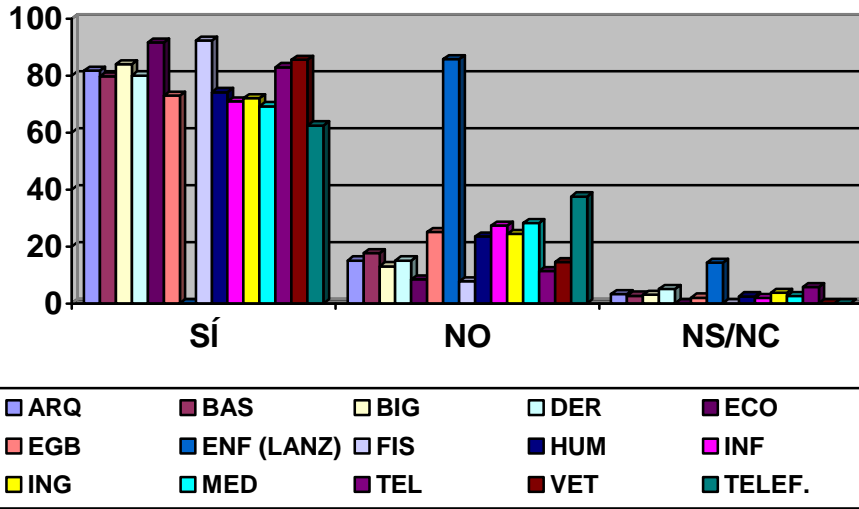


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	100
No	0
NS/NC	0
Total	100



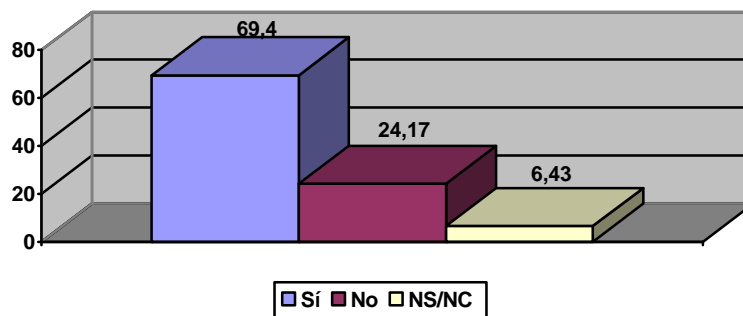
Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	81,72	15,05	3,23	100
BAS	79,73	17,57	2,7	100
BIG	84	13	3	100
DER	80	15	5	100
ECO	91,67	8,33	0	100
EGB	73	25	2	100
ENF (LANZ)	0	85,71	14,29	100
FIS	92,31	7,69	0	100
HUM	74,15	23,41	2,44	100
INF	70,91	27,27	1,82	100
ING	72	24,3	3,7	100
MED	69,23	28,21	2,56	100
TEL	82,95	11,37	5,68	100
VET	85,53	14,47	0	100
TELEF.	62,5	37,5	0	100

Por bibliotecas

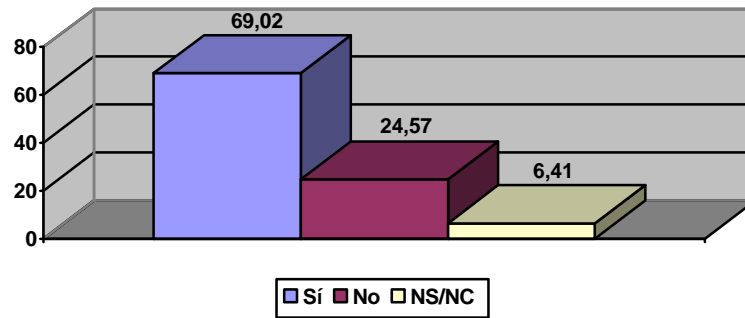


Cl. 6. Los instrumentos para la recuperación de la información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco

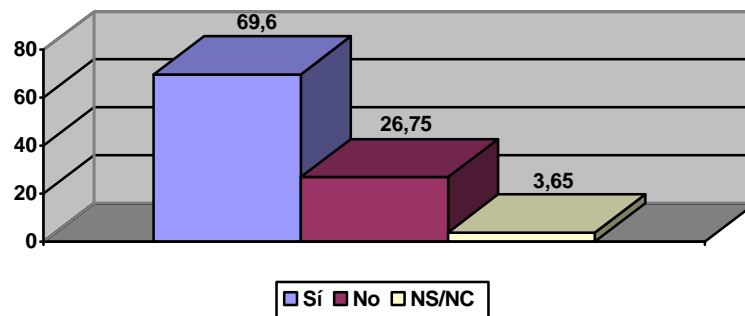
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	755	69,4
No	263	24,17
NS/NC	70	6,43
Total	1088	100



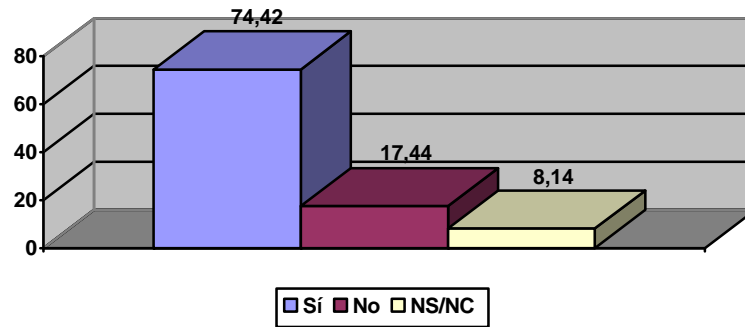
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	69,02
No	24,57
NS/NC	6,41
Total	100



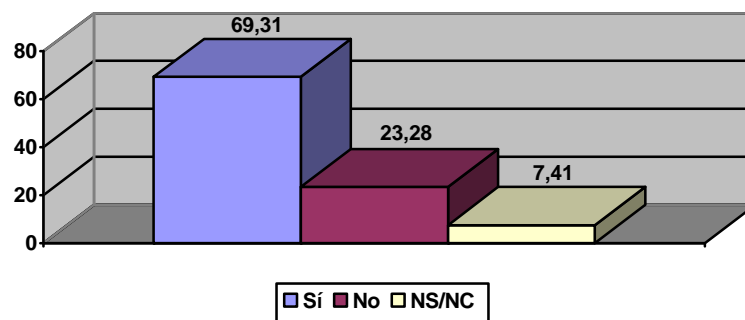
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	69,60
No	26,75
NS/NC	3,65
Total	100



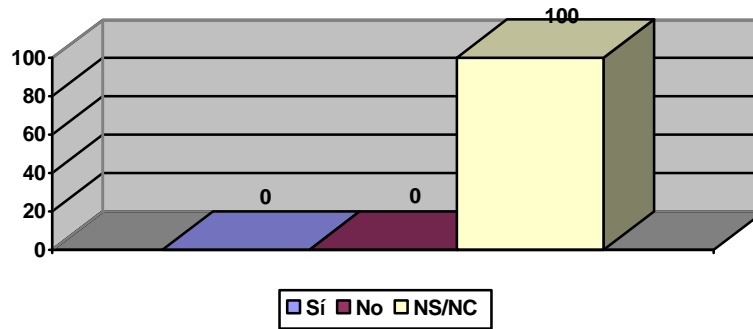
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	74,42
No	17,44
NS/NC	8,14
Total	100



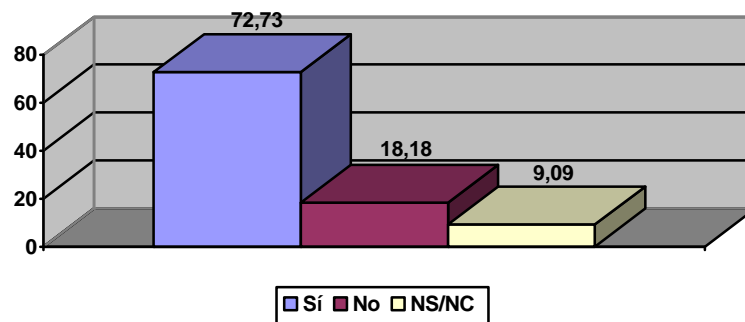
PDI	
	Porcentaje
Sí	69,31
No	23,28
NS/NC	7,41
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	0
No	0
NS/NC	100
Total	100

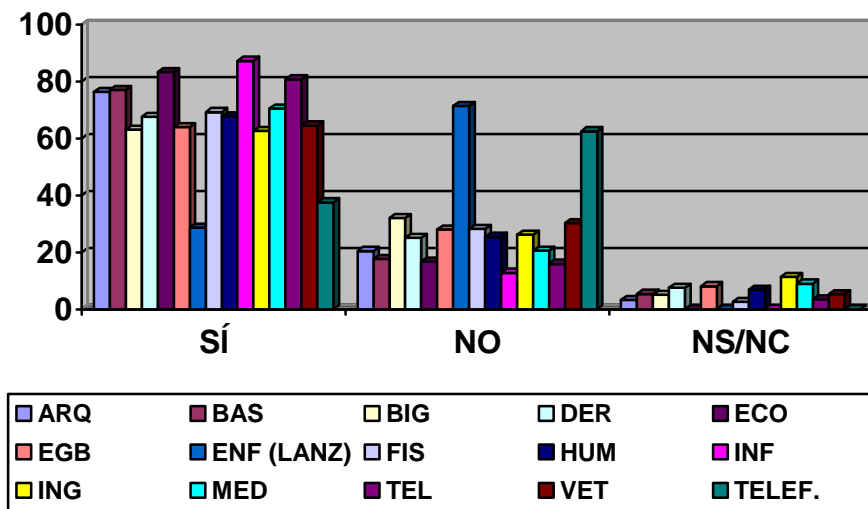


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	72,73
No	18,18
NS/NC	9,09
Total	100



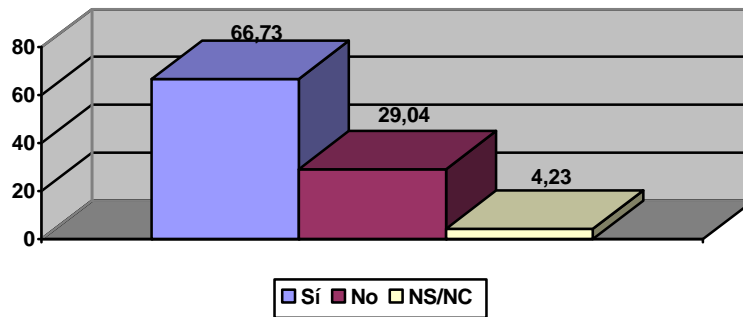
Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	76,34	20,43	3,23	100
BAS	77,03	17,57	5,4	100
BIG	63	32	5	100
DER	67,5	25	7,5	100
ECO	83,33	16,67	0	100
EGB	64	28	8	100
ENF (LANZ)	28,57	71,43	0	100
FIS	69,23	28,21	2,56	100
HUM	67,8	25,37	6,83	100
INF	87,27	12,73	0	100
ING	62,55	26,1	11,35	100
MED	70,51	20,51	8,98	100
TEL	80,68	15,91	3,41	100
VET	64,47	30,26	5,27	100
TELEF.	37,5	62,5	0	100

Por bibliotecas

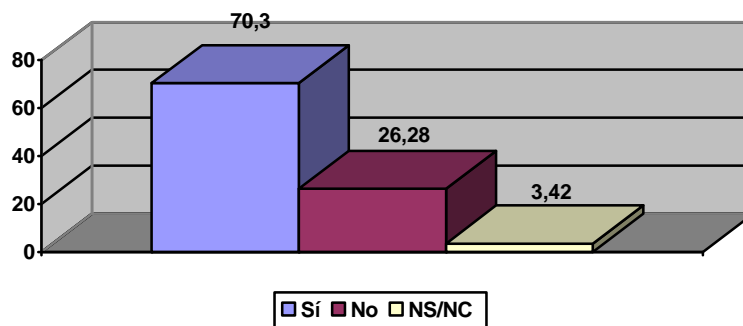


Cl. 7. La colección de libros y obras de referencia impresas cubren mis necesidades de información

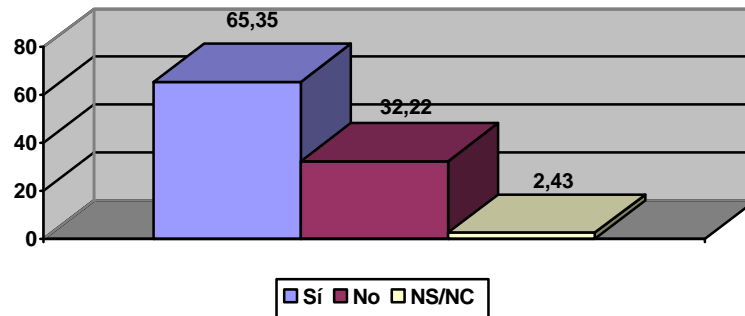
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	726	66,73
No	316	29,04
NS/NC	46	4,23
Total	1088	100



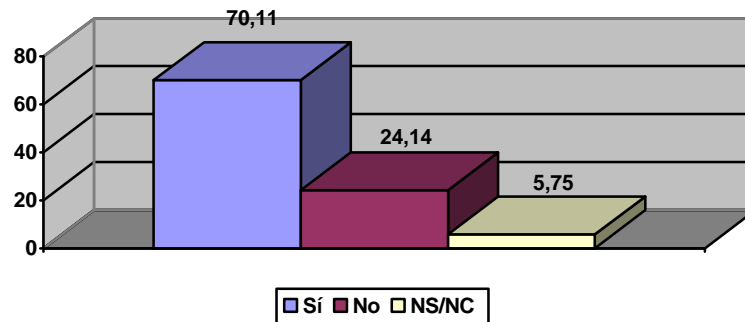
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	70,3
No	26,28
NS/NC	3,42
Total	100



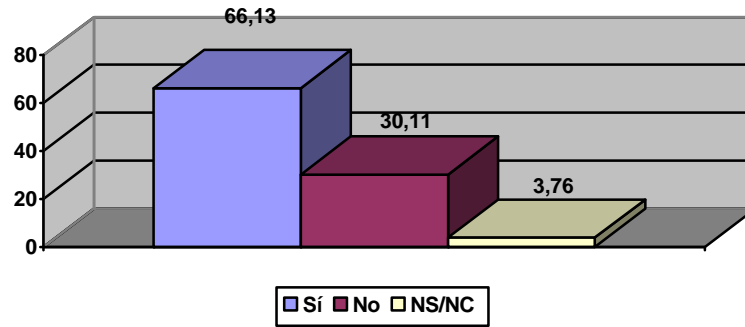
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	65,35
No	32,22
NS/NC	2,43
Total	100



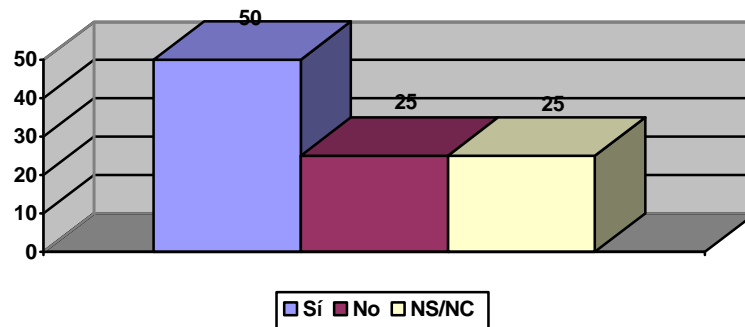
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	70,11
No	24,14
NS/NC	5,75
Total	100



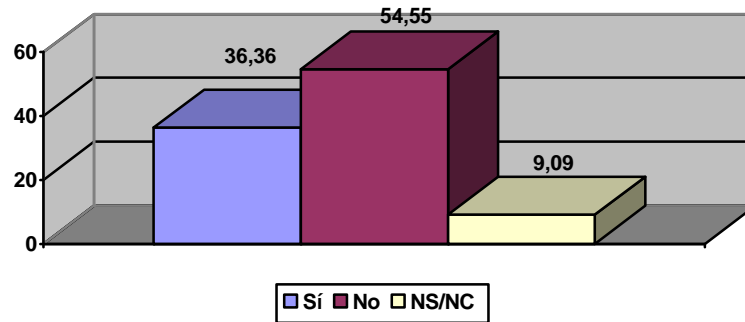
PDI	
	Porcentaje
Sí	66,13
No	30,11
NS/NC	3,76
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	50
No	25
NS/NC	25
Total	100

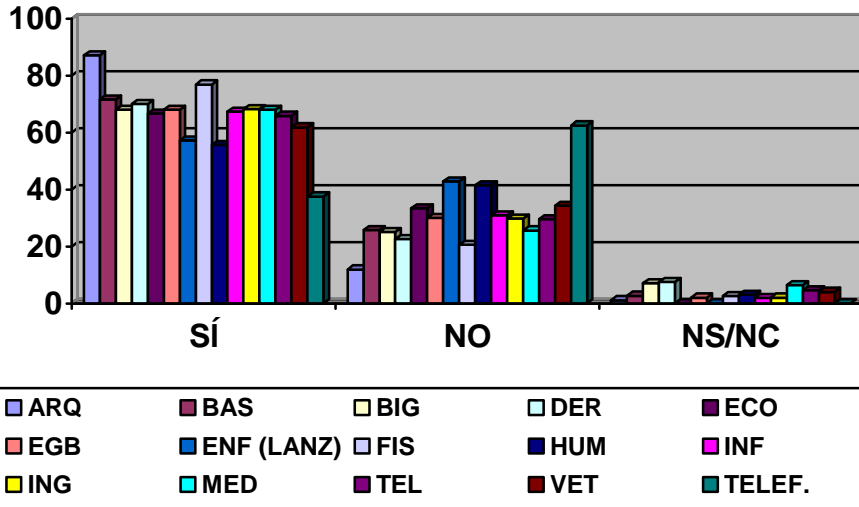


EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	36,36
No	54,55
NS/NC	9,09
Total	100



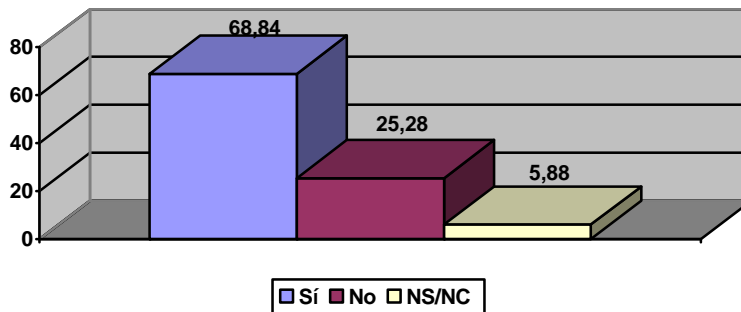
Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	87,1	11,83	1,07	100
BAS	71,62	25,68	2,7	100
BIG	68	25	7	100
DER	70	22,5	7,5	100
ECO	66,67	33,33	0	100
EGB	68	30	2	100
ENF (LANZ)	57,14	42,86	0	100
FIS	76,92	20,51	2,57	100
HUM	55,61	41,46	2,93	100
INF	67,27	30,91	1,82	100
ING	68,22	29,78	2	100
MED	67,95	25,64	6,41	100
TEL	65,91	29,55	4,54	100
VET	61,84	34,21	3,95	100
TELEF.	37,5	62,5	0	100

Por bibliotecas

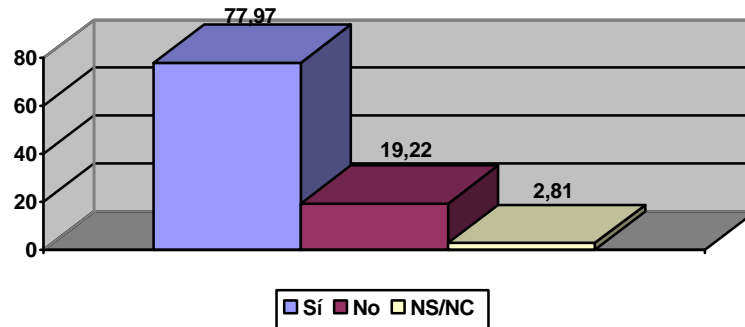


Cl. 8. Es necesario que los PCs y portátiles de la biblioteca estén equipados con software específico para mis estudios

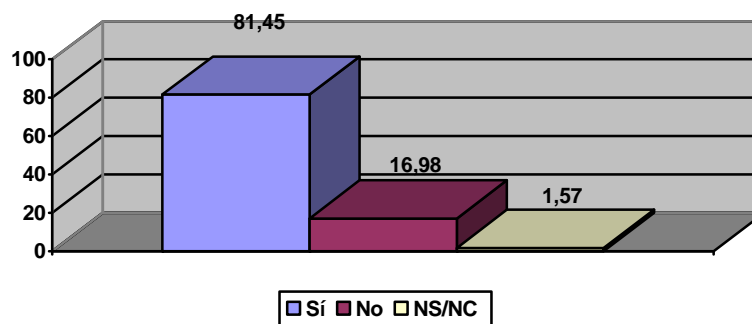
Datos globales		
	Respuestas	Porcentaje
Sí	749	68,84
No	275	25,28
NS/NC	64	5,88
Total	1088	100



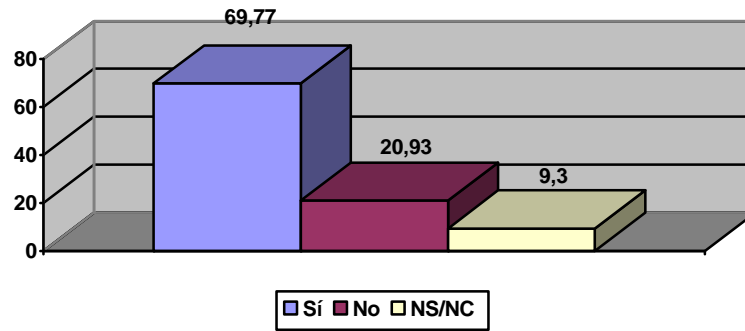
Alumnos 1er ciclo	
	Porcentaje
Sí	77,97
No	19,22
NS/NC	2,81
Total	100



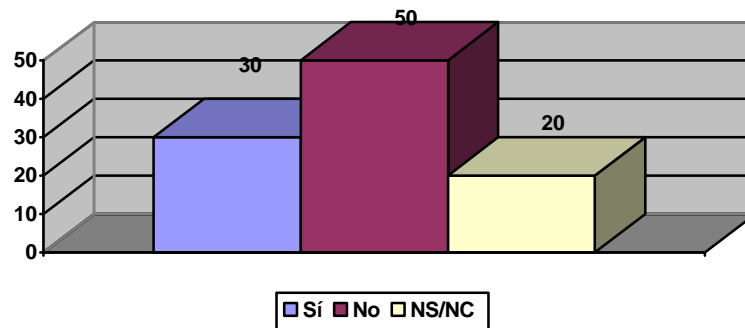
Alumnos 2º ciclo	
	Porcentaje
Sí	81,45
No	16,98
NS/NC	1,57
Total	100



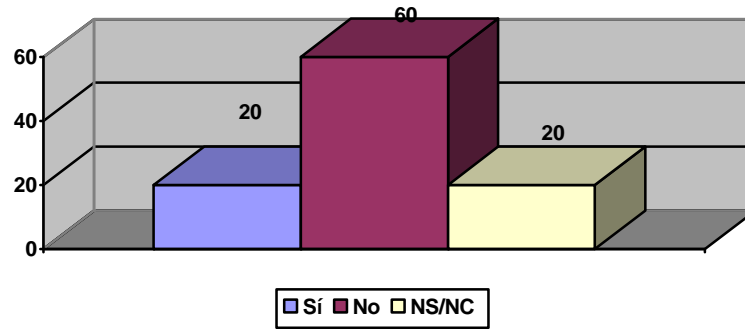
Alumnos 3er ciclo	
	Porcentaje
Sí	69,77
No	20,93
NS/NC	9,3
Total	100



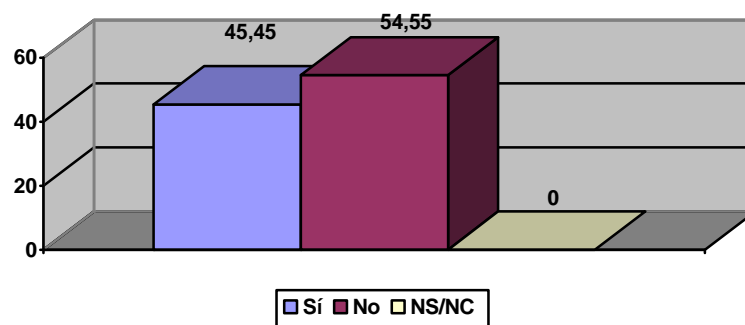
PDI	
	Porcentaje
Sí	30
No	50
NS/NC	20
Total	100



PAS	
	Porcentaje
Sí	20
No	60
NS/NC	20
Total	100



EXTERNOS	
	Porcentaje
Sí	45,45
No	54,55
NS/NC	0
Total	100



Por bibliotecas				
	Sí	No	NS/NC	TOTAL
ARQ	90,32	7,53	2,15	100
BAS	66,22	29,73	4,05	100
BIG	71	25	4	100
DER	57,5	32,5	10	100
ECO	66,67	33,33	0	100
EGB	68	25	7	100
ENF (LANZ)	14,29	42,86	42,85	100
FIS	69,23	28,21	2,56	100
HUM	69,76	24,39	5,85	100
INF	56,36	36,36	7,28	100
ING	83	14	3	100
MED	57,69	34,62	7,69	100
TEL	60,23	38,64	1,13	100
VET	72,37	26,32	1,31	100
TELEF.	62,5	25	12,5	100

Por bibliotecas

