UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Biblioteca Universitaria

Informe de la encuesta de satisfacción de la BULPGC: 2018

1. Introducción 3
2. Valoración general 4
   a. Valoración por tipología de usuario/a 5
   b. Frecuencia de uso de la Biblioteca de forma presencial 5
   c. Frecuencia de uso por bibliotecas 8
3. Valor afectivo del servicio 10
   a. Valoración global 10
   b. Valoración por tipología de usuario/a 11
   c. Valoración por biblioteca temática 13
4. Biblioteca como espacio 18
   a. Valoración global 18
   b. Valoración por tipología de usuario 18
   c. Valoración por biblioteca temática 22
5. Control de la información 28
   a. Valoración global 28
   b. Valoración por tipología de usuario 30
   c. Valoración por biblioteca temática 35
6. Servicios y herramientas 44
   a. Valoración global 44
   b. Valoración por tipología de usuario 46
   c. Valoración por biblioteca temática 48
7. Comparación con encuestas anteriores 55
8. Conclusiones 55
9. Anexo: encuesta 57

1. Introducción:

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 la persona usuaria, en sus percepciones y expectativas. El modelo de encuesta propuesto por LibQUAL+ consta de 22 preguntas. Sin embargo, la Biblioteca Universitaria (BU) las redujo a 10, eliminando aquéllas que pudieran parecer reiterativas y generar confusión, 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 y usuarias respecto al personal de la biblioteca.
2) **La Biblioteca como espacio (Es)**: percepciones de los usuarios y usuarias respecto a los espacios de la biblioteca.
3) **Control de la información (CI)**: percepciones de los usuarios y usuarias respecto a los recursos de información.

Se introdujo un apartado para **Observaciones** después de cada bloque de preguntas, lo cual ha permitido recoger las sugerencias y comentarios de texto libre de las personas encuestadas.

Mientras la encuesta original tiene una escala de puntuación para cada pregunta de 1 a 9 y se contesta a tres cuestiones (nivel del servicio mínimo exigible, nivel de servicio deseado, nivel observado), la BULPGC con el fin de simplificar la recogida e interpretación de los datos, ha reducido la valoración del 1 al 5 con la siguiente escala de valores: Totalmente en desacuerdo, Algo en desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, Totalmente de acuerdo.

En la última pregunta (Servicios y herramientas) la escala fue: no lo conozco, lo conozco, lo conozco y lo utilizo.

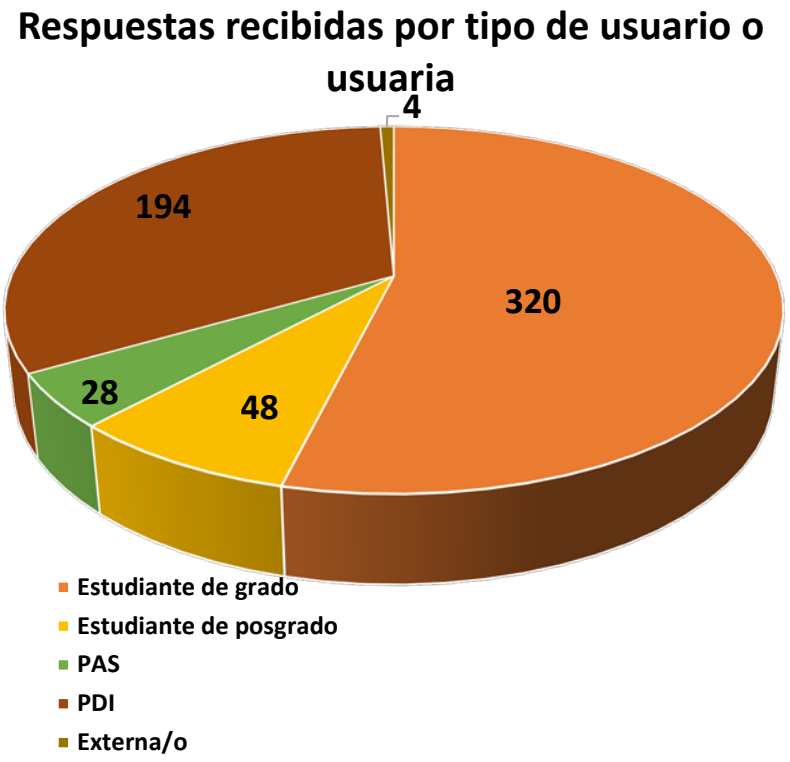
La cumplimentación de la encuesta es sencilla, requiere de 5 a 10 minutos y se responde través de un interfaz web, recogiéndose las respuestas de forma centralizada.

2. Valoración general:

La encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias se realizó a través de la web de la Biblioteca Universitaria entre el 7 de mayo y el 7 de junio de 2018 y la contestaron 594 personas. Se nota un incremento importante en el número de respuestas recibidas en relación con la encuesta de 2016, a la cual respondieron 318 personas.

a. Valoración por tipología de usuario/a:

En el gráfico se observa que del total de respuestas recibidas, las más numerosas han sido por parte de estudiantes (54%) y del profesorado (32%).

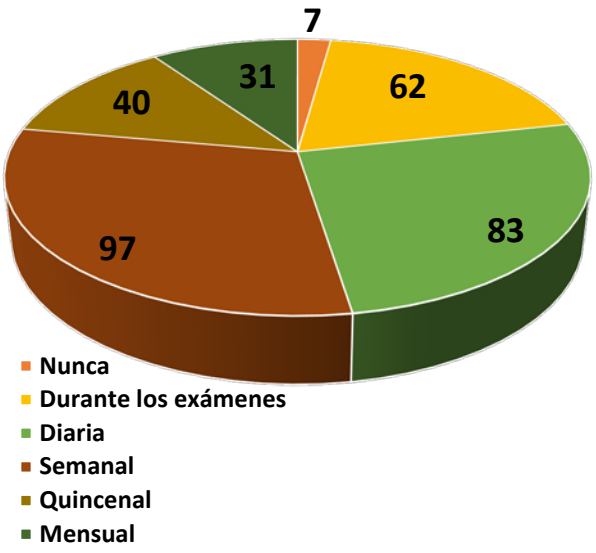


b. Frecuencia de uso de la Biblioteca de forma presencial:

Se observa que las frecuencias con las que acude la mayoría de estas personas a la biblioteca de forma presencial son la mensual y la semanal (26% ambas) seguida de la diaria (17%).

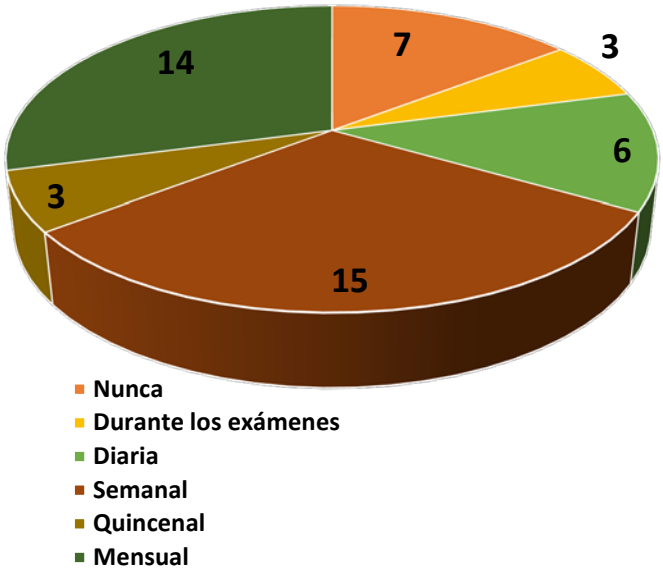
La mayor frecuencia con la que acuden el alumnado de Grado a la biblioteca es la semanal (30%), muy seguida de la frecuencia diaria (26%).

Frecuencia con la que acudo a la Biblioteca de forma presencial. Estudiantes de Grado.

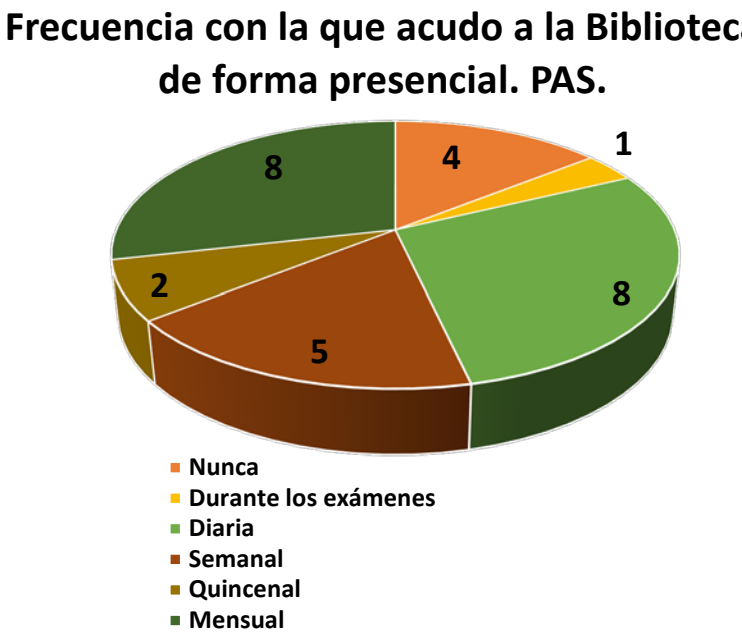


En cuanto al alumnado de Posgrado, un 31% dice acudir semanalmente a la biblioteca de forma presencial y mensualmente, un 29 %.

Frecuencia con la que acudo a la Biblioteca de forma presencial. Estudiantes de Posgrado.



Entre el PAS que ha respondido a la encuesta un 29% dice acudir a la biblioteca diariamente y el mismo porcentaje, dice acudir de forma mensual.



Más de la mitad del Personal Docente e Investigador (53%) manifiesta acudir a la biblioteca mensualmente seguido de un 36% que lo hace semanalmente.

Como se muestra a continuación, sólo contestaron a la encuesta 4 personas externas a la comunidad universitaria, por lo que no es posible realizar una valoración fiable con respecto a la frecuencia con la que acuden estas personas a la biblioteca de forma presencial. De aquí en adelante no se analizará este este tipo de usuarios y usuarias.

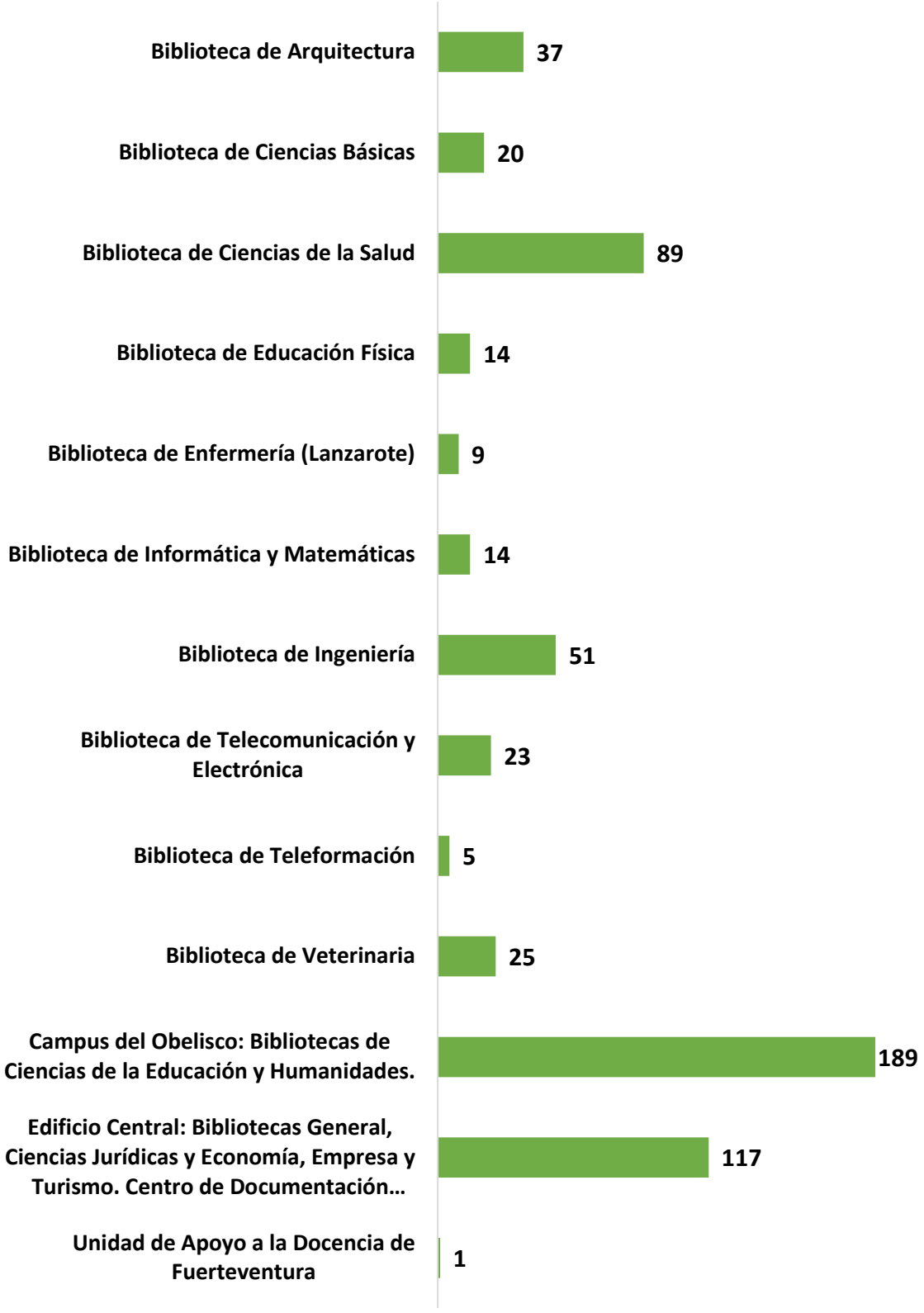
c. Frecuencia de uso por bibliotecas:

Las bibliotecas más frecuentadas son las bibliotecas de Ciencias de la Educación y Humanidades (32%), así como las bibliotecas ubicadas en el Edificio Central de la BU (General, Ciencias Jurídicas y Economía, Empresa y Turismo). A éstas le sigue la biblioteca de Ciencias de la Salud con un 15%, lo cual supone un incremento en esta biblioteca frente a los resultados obtenidos en 2016, donde sólo el 8% del total decía frecuentarla.

Respecto a la encuesta de satisfacción realizada en 2016, también se observan cambios en la frecuencia de uso de la biblioteca de Arquitectura (en 2016 un 27% frente al 6% de 2018).

La biblioteca de Teleformación y la Unidad de Apoyo en la Docencia de Fuerteventura, han recibido una respuesta muy baja, por lo que no se tomarán en cuenta en el análisis.

Biblioteca que suelo frecuentar



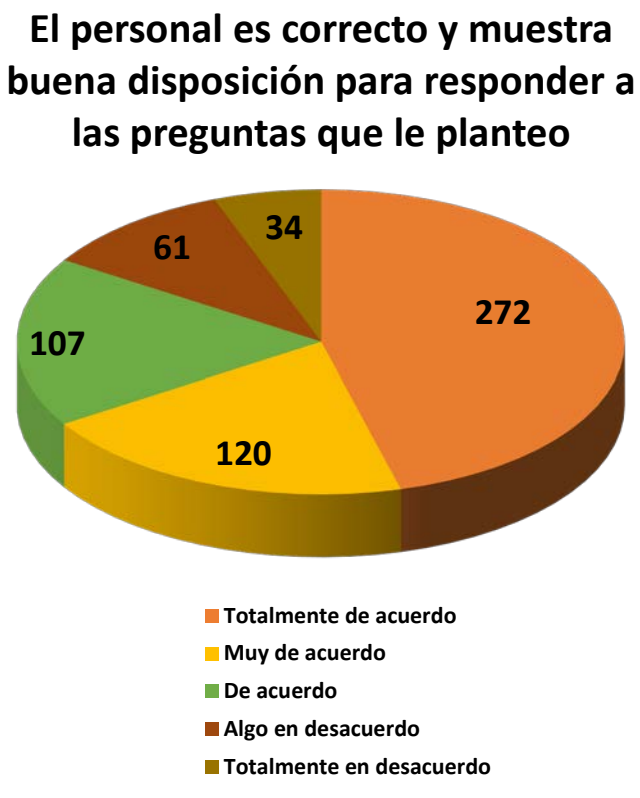
3. Valor afectivo del servicio

a. Valoración global:

Con el fin de conocer el valor afectivo del servicio, se plantearon dos preguntas relacionadas con el personal de la biblioteca:

- El personal es competente y es capaz de responder a las preguntas que le formulo
- El personal es correcto y muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo

En ambos casos, la mayoría contestó estar *Totalmente de acuerdo* (45% para la primera pregunta y 46% para la segunda) seguido de *Muy de acuerdo* (22% y 20% respectivamente), por lo que se puede afirmar que los resultados son positivos.

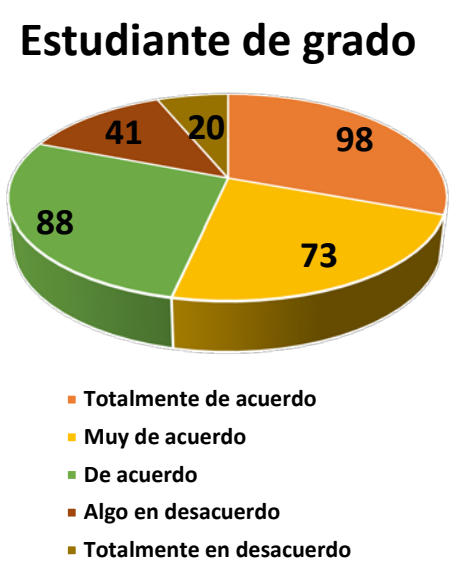


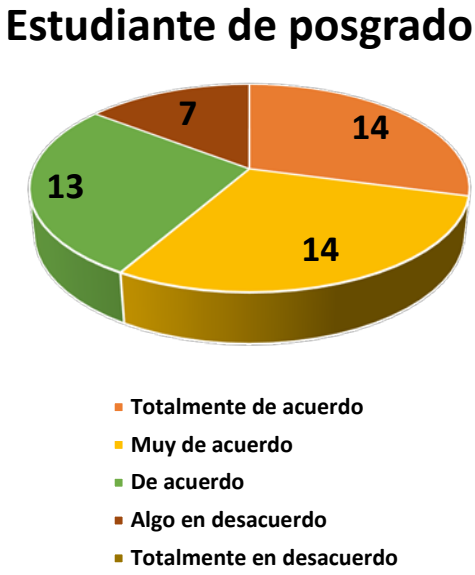
b. Valoración por tipología de usuario/a:

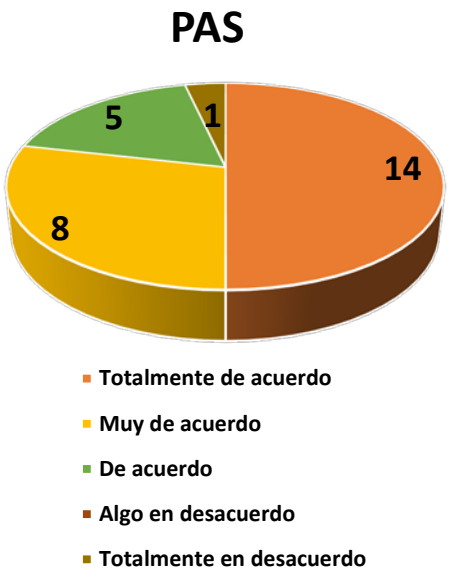
A continuación se muestran los gráficos con las respuestas recibidas por cada tipo de usuario o usuaria.

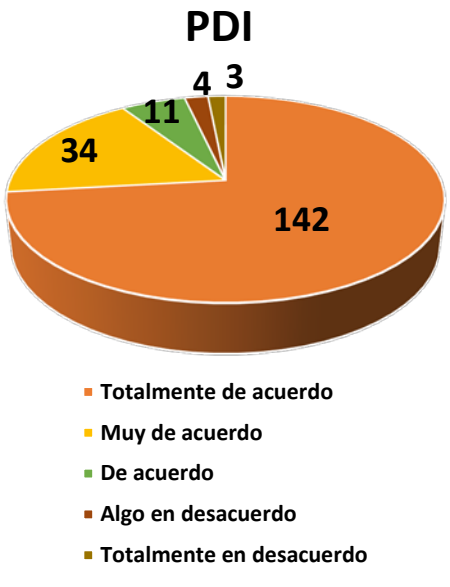
A la pregunta *El personal es competente y es capaz de responder a las preguntas que le formulo.*

Como se observa, en cada caso la mayoría ha contestado estar *Totalmente de acuerdo,* destacando la respuesta del PDI frente al resto.

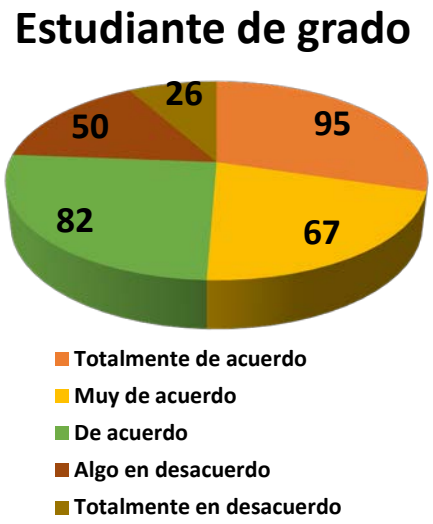


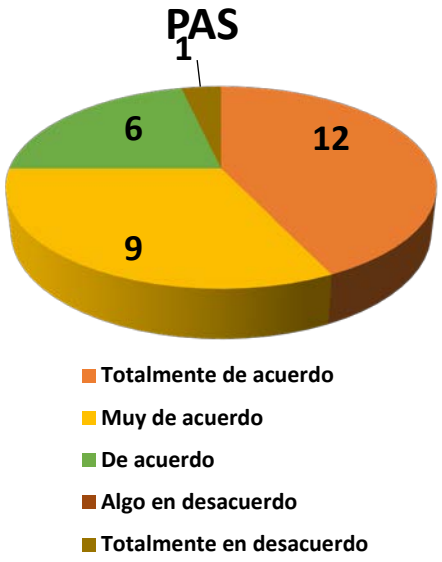


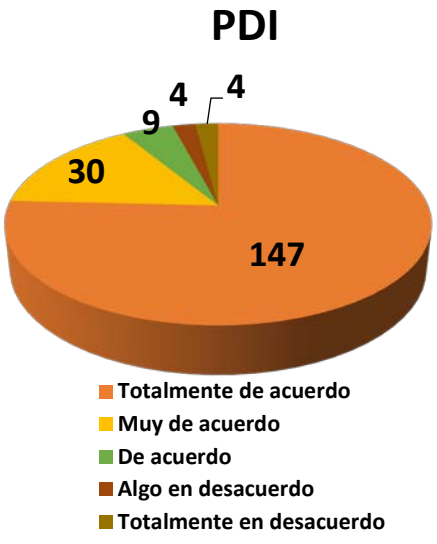




La pregunta *El personal es correcto y muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo*, ha recibido en la mayoría de los casos, la respuesta *Totalmente de acuerdo* seguido de *Muy de acuerdo*. El PDI ha respondido en un 76% para el ítem *Totalmente de acuerdo*.

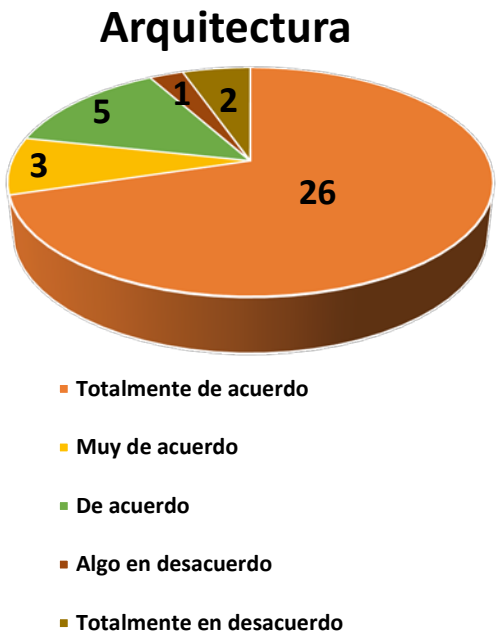


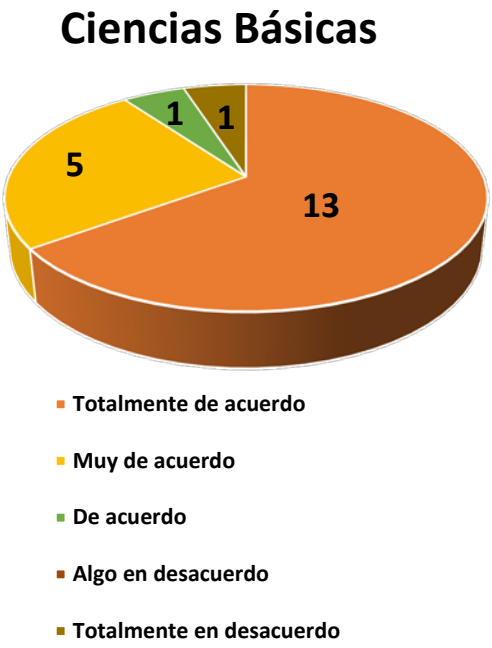


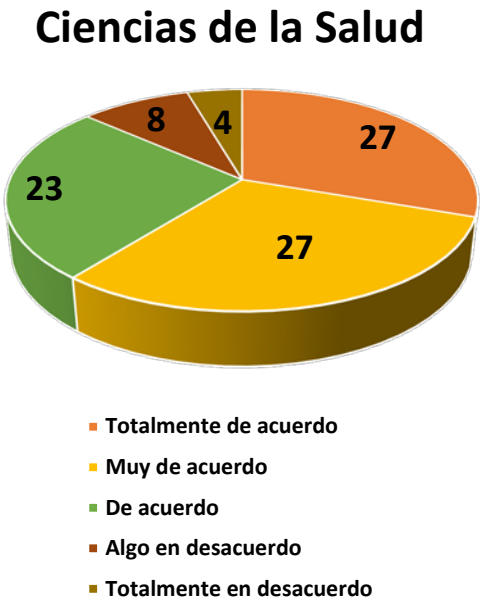


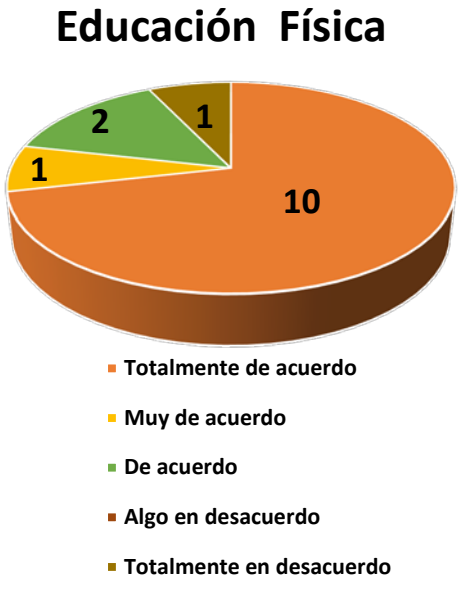
c. Valoración por biblioteca temática:

La valoración a la pregunta *El personal es competente y es capaz de responder a las preguntas que le formulo*, ha sido muy positiva en todas las bibliotecas. En la mayoría de ellas, el ítem que ha recibido más respuestas ha sido *Totalmente de acuerdo*, muy seguido de *Muy de acuerdo*.

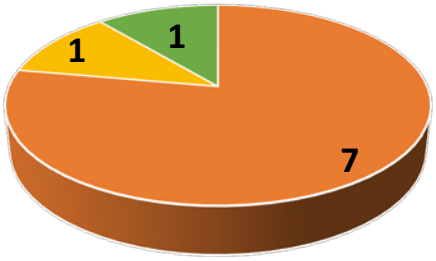






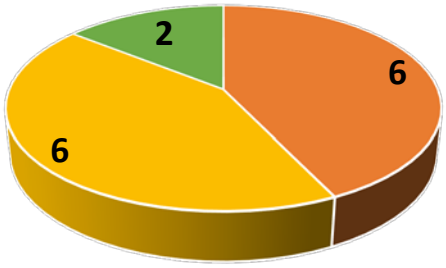


Enfermería (Lanzarote)



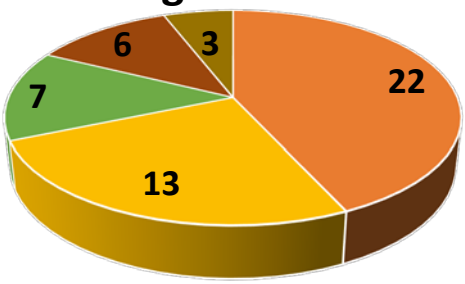
- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Informática y Matemáticas



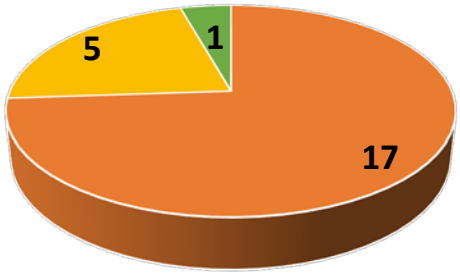
- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Ingeniería



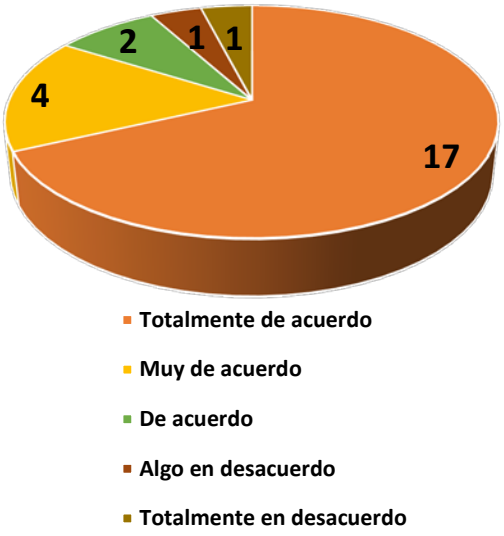
- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Telecomunicación y Electrónica

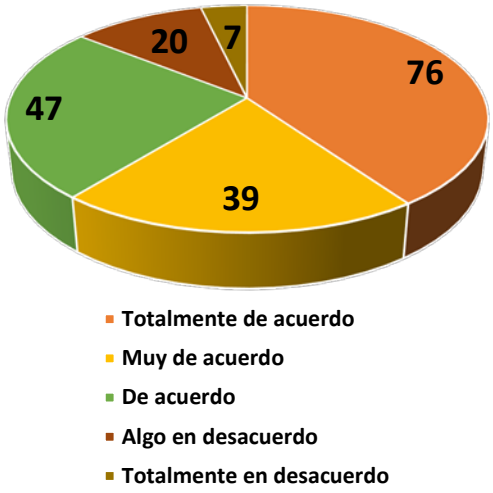


- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

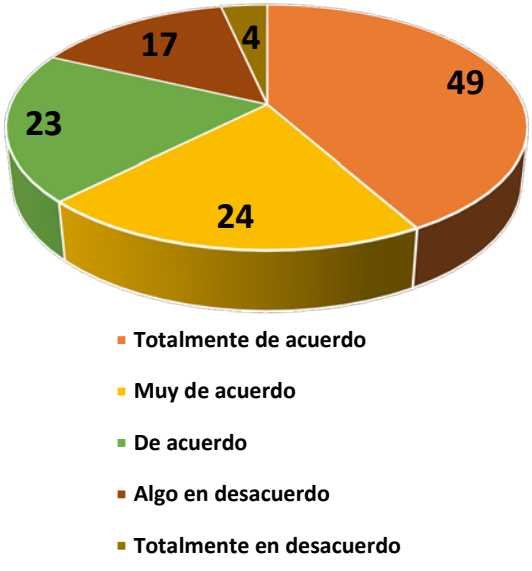
Veterinaria



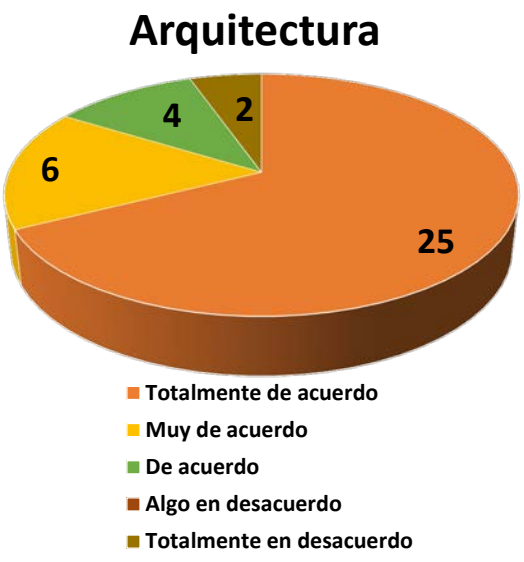
Campus del Obelisco: Bibliotecas de Ciencias de la Educación y Humanidades

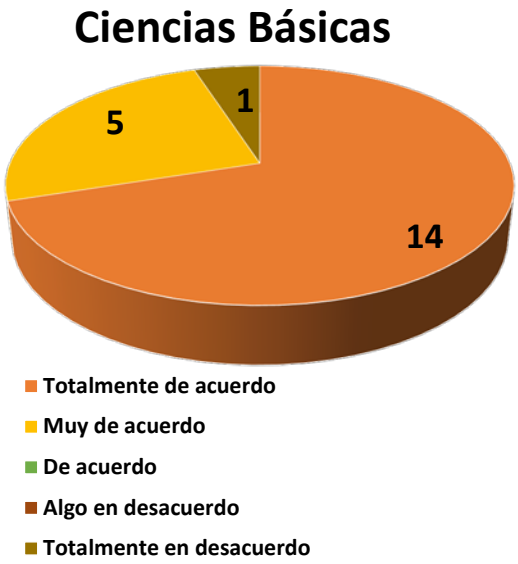


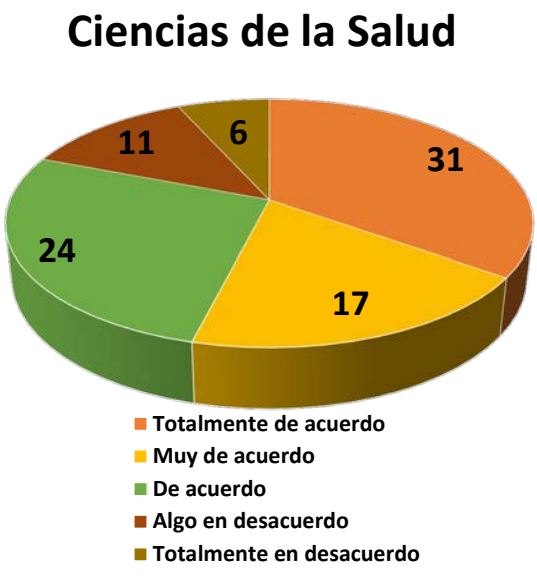
Edificio Central: Bibliotecas General, Ciencias Jurídicas y Economía, Empresa y Turismo, Centro de Documentación Europea



A la segunda pregunta *El personal es correcto y muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo*, en todas las bibliotecas han respondido de forma mayoritaria, estar *Totalmente de acuerdo.*





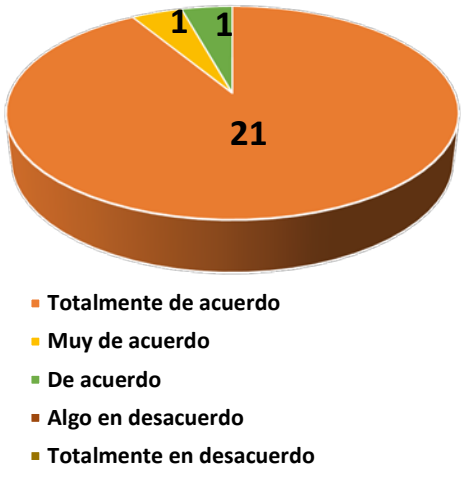


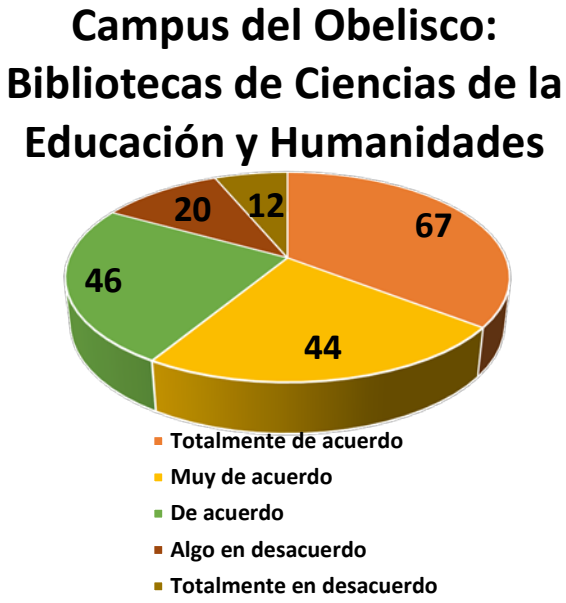
Enfermería (Lanzarote)

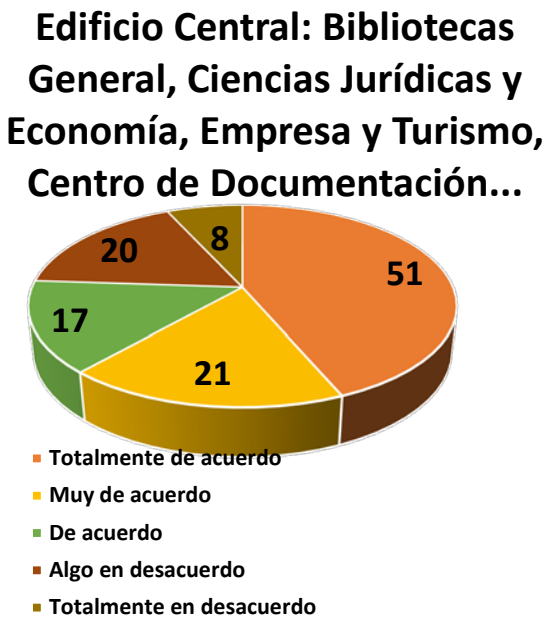
Informática y Matemáticas

Ingeniería

Telecomunicación y Electrónica







4. La Biblioteca como espacio:

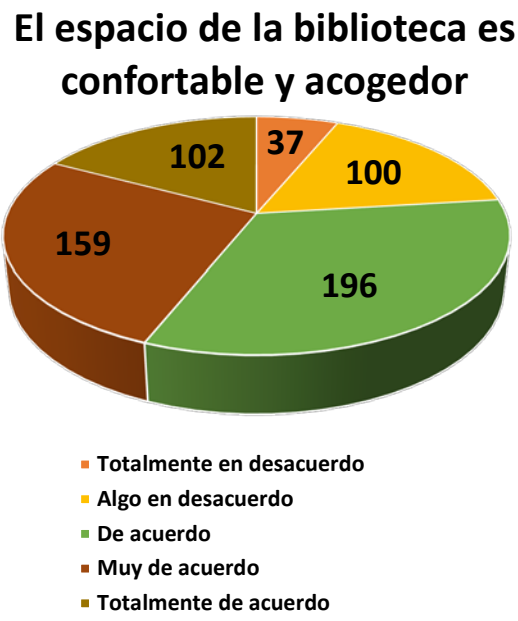
a. Valoración global:

La Biblioteca como espacio se valoró mediante dos preguntas:

- El espacio de la biblioteca es confortable y acogedor

- Existen suficientes espacios colectivos para el trabajo en grupo

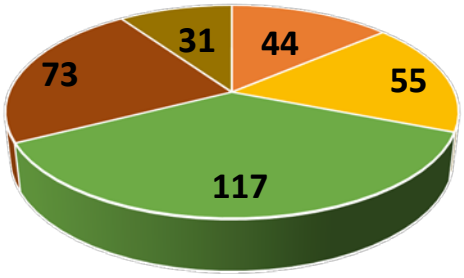
En la primera pregunta podemos afirmar que los resultados son positivos, ya que la mayoría contestó estar *De acuerdo* (33%), muy seguido de *Muy de acuerdo* (27%). Sin embargo, en la segunda pregunta, las respuestas no son tan positivas, ya que en las respuestas negativas suman un 62%, un 32% contestó estar *Algo en desacuerdo* y un 30% *De acuerdo*.



b. Valoración por tipología de usuario/a:

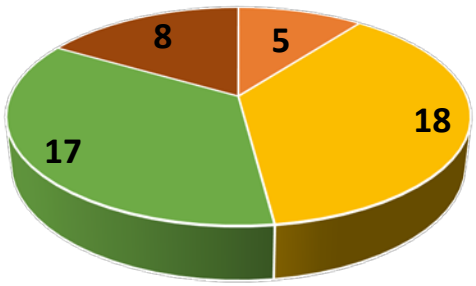
La primera pregunta realizada en torno a la Biblioteca como espacio*, El espacio de la biblioteca es confortable y acogedor* recibió mayoritariamente estar *De acuerdo* por parte de estudiantes de grado y PAS. En el caso de estudiantes de posgrado, el ítem *De acuerdo* fue casi tan votado como *Muy de acuerdo*. Éste último, fue el más elegido entre el PDI. Los resultados se muestran en los siguientes gráficos:

Estudiante de grado



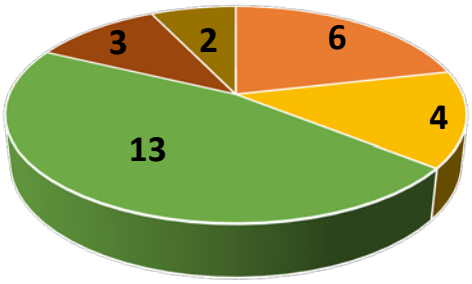
- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Estudiante de posgrado



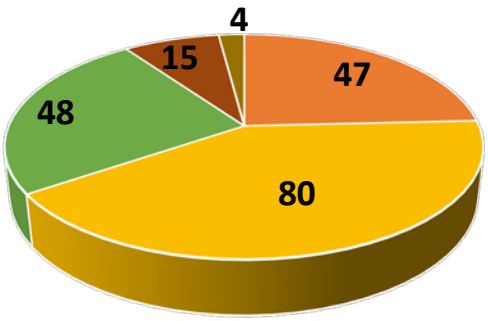
- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

PAS



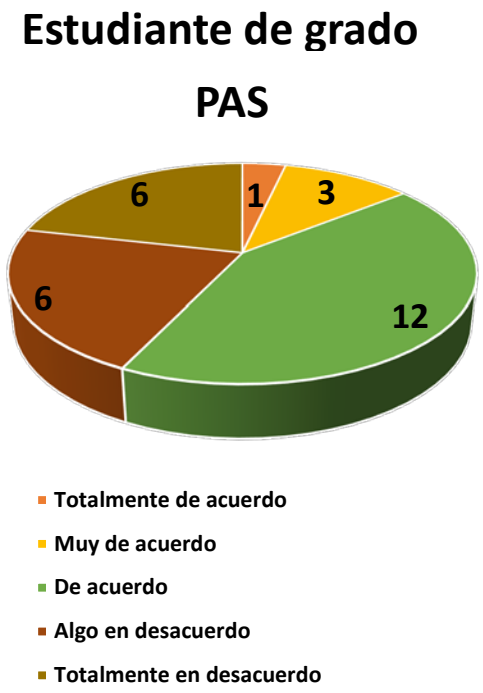
- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

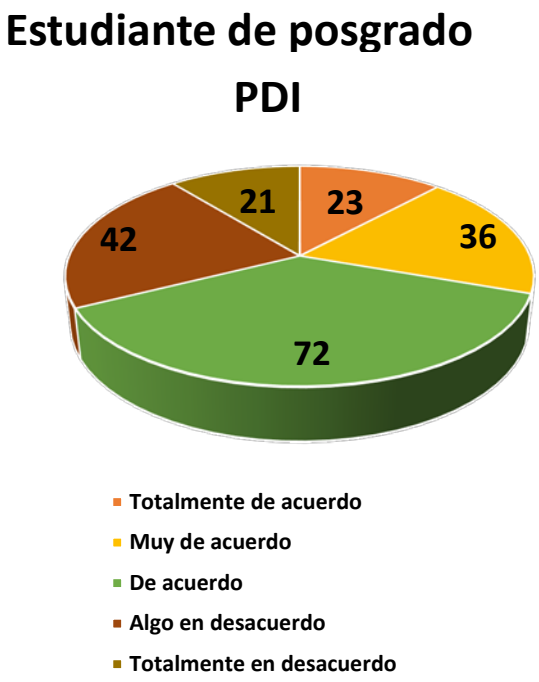
PDI



- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

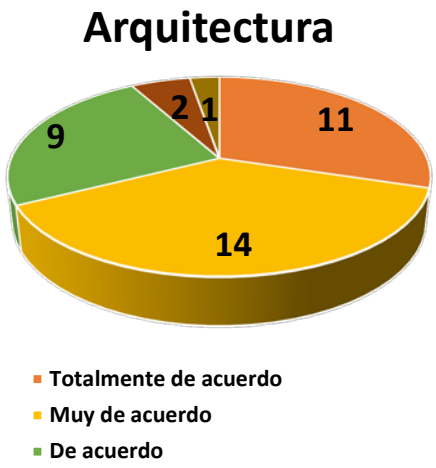
La valoración obtenida por la pregunta *Existen suficientes espacios colectivos para el trabajo en grupo*, difiere de la primera de forma sustancial, ya que de forma mayoritaria, el alumnado de grado han afirmado estar *Algo en desacuerdo* muy seguido de *Totalmente en desacuerdo*. En el caso de las personas que cursan posgrado, sus respuestas han sido *De acuerdo* muy seguido de *Algo en desacuerdo.* La mayor parte del PAS y del PDI que contestaron a la encuesta, afirman estar *De acuerd*o con la pregunta realizada. Esta respuesta puede estar motivada porque estos colectivos no necesitan este tipo de espacios.

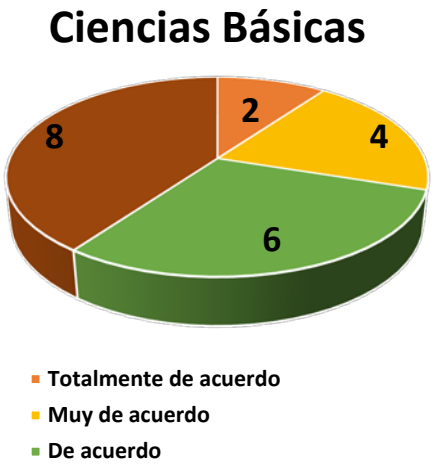


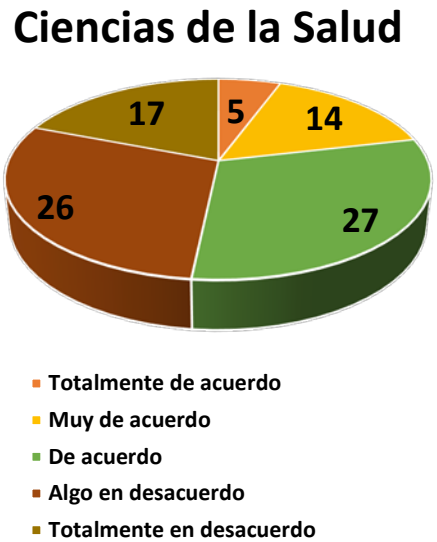


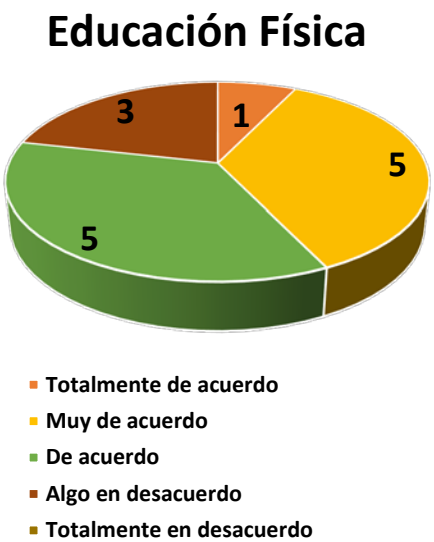
c. Valoración por biblioteca temática:

Las preguntas para valorar la Biblioteca como espacio, han recibido respuestas dispares en función de las preguntas y de las bibliotecas que frecuentan las personas que respondieron la encuesta. La pregunta *El espacio de la biblioteca es confortable y acogedor* recibió en la mayor parte de los casos, una respuesta de *Muy de acuerdo* o *De acuerdo,* salvo en las bibliotecas de Ciencias Básicas y de Ciencias de la Salud, donde los ítems Algo en *desacuerdo* y *De acuerdo*, recibieron un número de respuestas similares. En los siguientes gráficos, se muestran las respuestas a la pregunta El espacio de la biblioteca es confortable y acogedor:





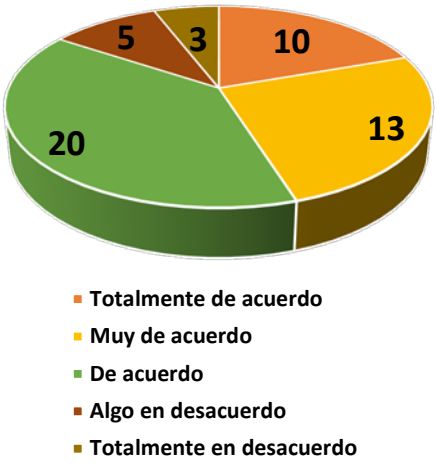




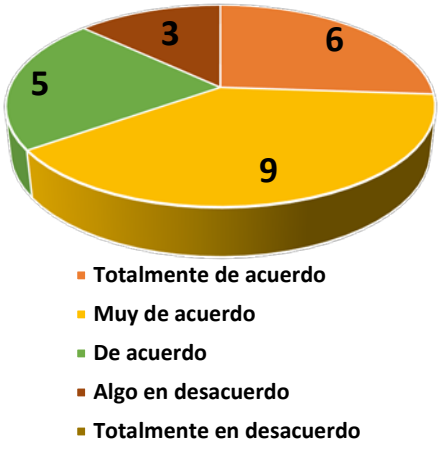
Enfermería (Lanzarote)

Informática y Matemáticas

Ingeniería

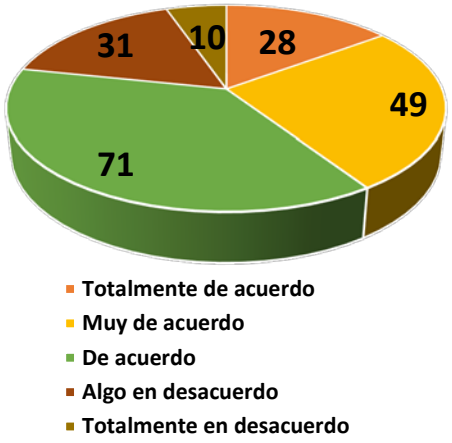


Telecomunicación y Electrónica

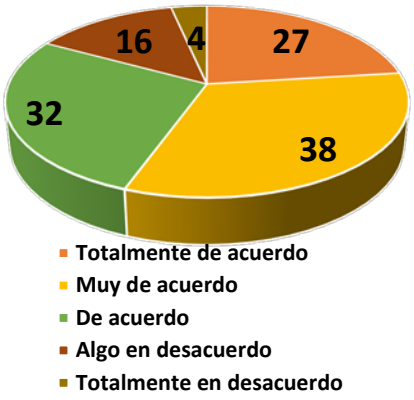


Veterinaria

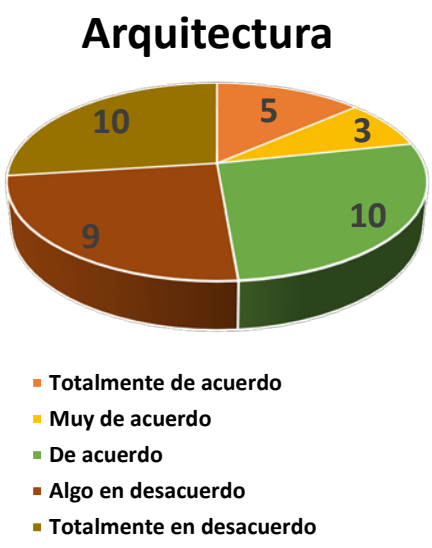
Campus del Obelisco: Bibliotecas de Ciencias de la Educación y Humanidades

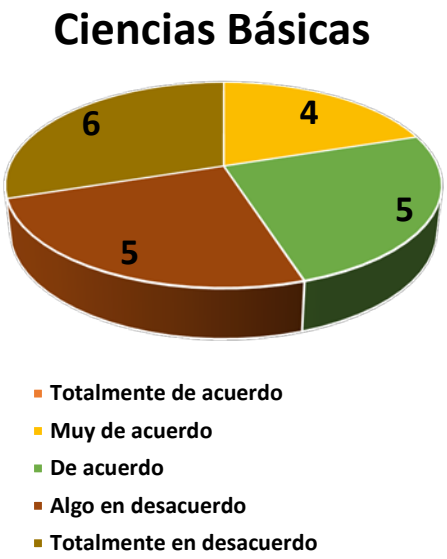


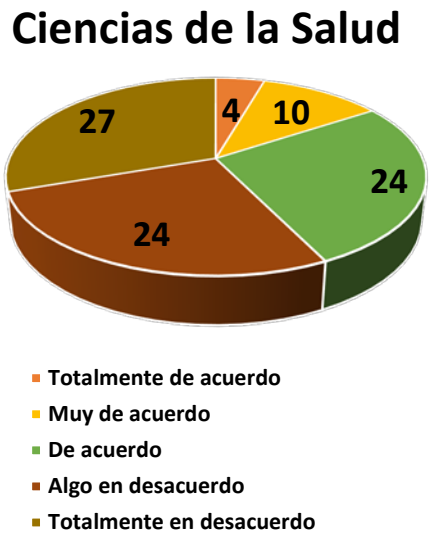
Edificio Central: Bibliotecas General, Ciencias Jurídicas y Economía, Empresa y Turismo, Centro de Documentación...

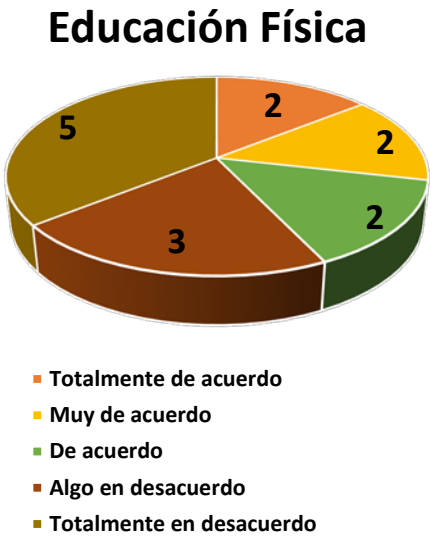


Las respuestas a la pregunta *Existen suficientes espacios colectivos para el trabajo en grupo* fueron en la mayoría de los casos negativas, ya que los ítems Totalmente en desacuerdo y Algo en desacuerdo recibieron muchas respuestas, tal y como se muestra a continuación:

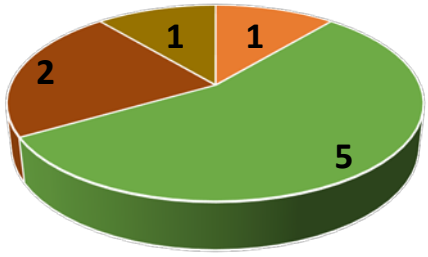






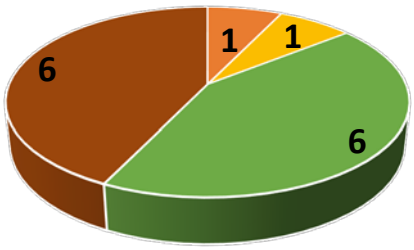


Enfermería (Lanzarote)



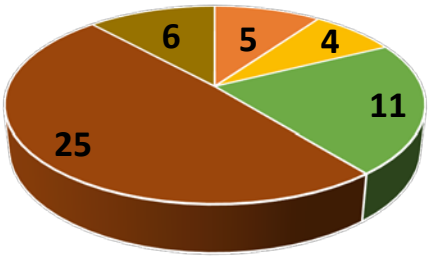
- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Informática y Matemáticas



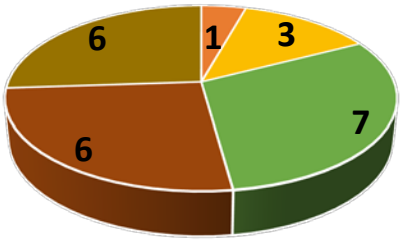
- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Ingeniería



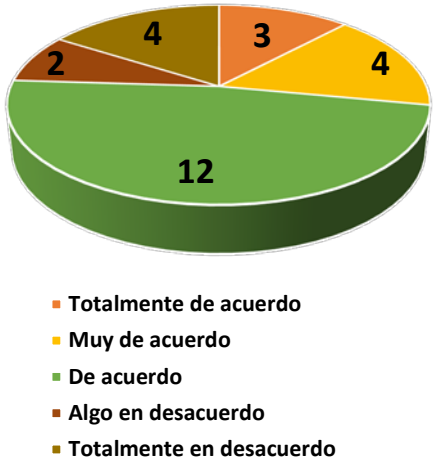
- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Telecomunicación y Electrónica

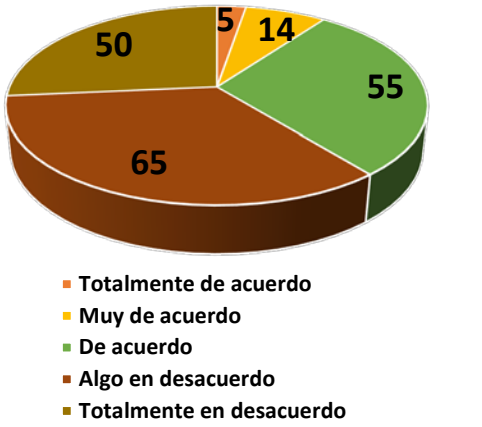


- Totalmente de acuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Algo en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

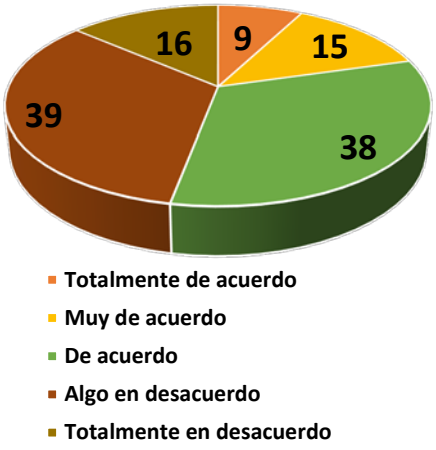
Veterinaria



Campus del Obelisco: Bibliotecas de Ciencias de la Educación y Humanidades



Edificio Central: Bibliotecas General, Ciencias Jurídicas y Economía, Empresa y Turismo, Centro de Documentación...



5. Control de la información:

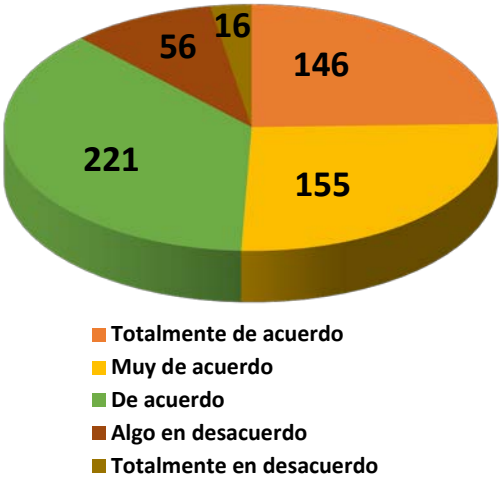
a. Valoración global:

Con el fin de conocer la valoración acerca del Control de la información, se realizaron cinco preguntas:

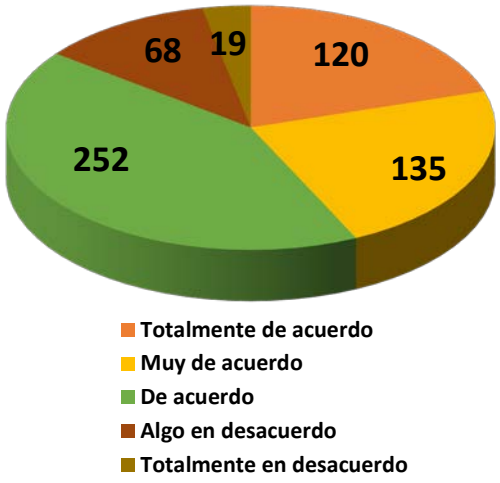
- *El sitio web de la biblioteca dispone de los instrumentos para la recuperación de la información que me permiten encontrar de forma autónoma lo que busco*
- *La propuesta formativa de la biblioteca (biblioguías y cursos del campus virtual) es amplia y se ajusta a mis necesidades*
- *La biblioteca dispone del equipamiento informático suficiente y actualizado (PC, portátiles, máquinas multifunción (fotocopiadora+impresora+escáner), softaware que necesito para mi formación académica*
- *El tiempo que puedo tener un libro en préstamo es suficiente*
- *Localizar un libro en la estantería es fácil*

En todas las preguntas, excepto en *El tiempo que puedo tener un libro en préstamo es suficiente,* el ítem que más puntuación ha alcanzado ha sido *De acuerdo (37%, 42%*, 39% y 34% respectivamente) seguido de *Muy de acuerdo* (26%, 23%, 22% y 24% respectivamente). La pregunta *El tiempo que puedo tener un libro en préstamo es suficiente,* alcanza un 30% de respuestas en *Totalmente de acuerdo* y un 25% en *De acuerdo.*

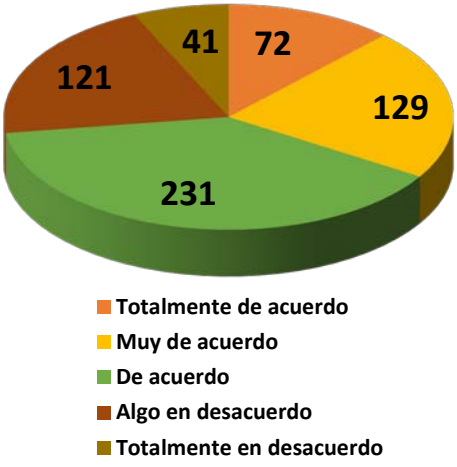
El sitio web de la biblioteca dispone de los instrumentos para la recuperación de la información que me permiten encontrar de forma autónoma lo que busco



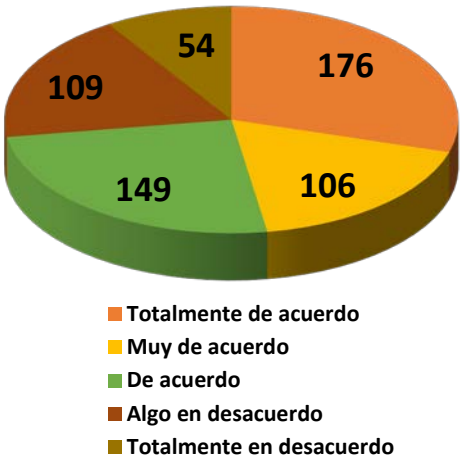
La propuesta formativa de la biblioteca (biblioguías y cursos del campus virtual) es amplia y se ajusta a mis necesidades

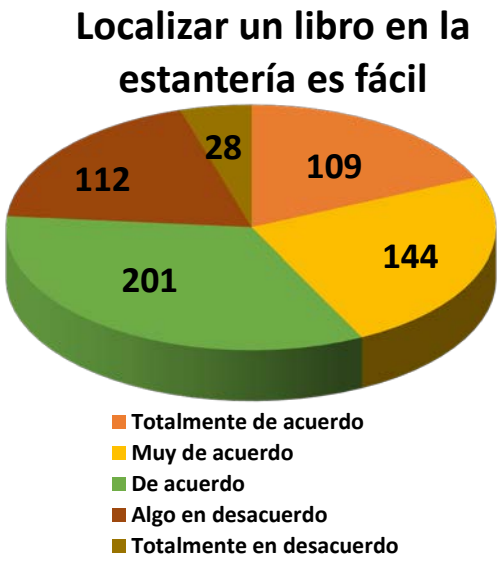


La biblioteca dispone del equipamiento informático suficiente y actualizado



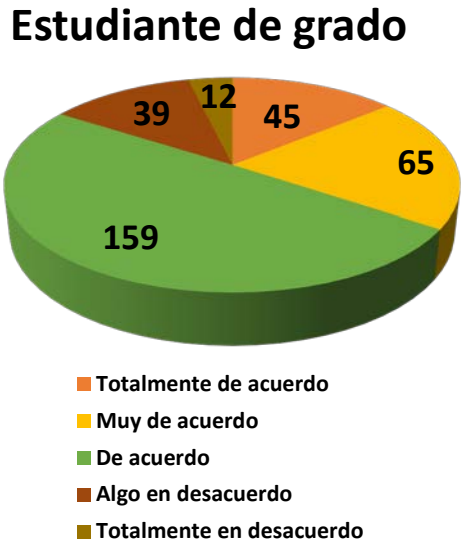
El tiempo que puedo tener un libro en préstamo es suficiente

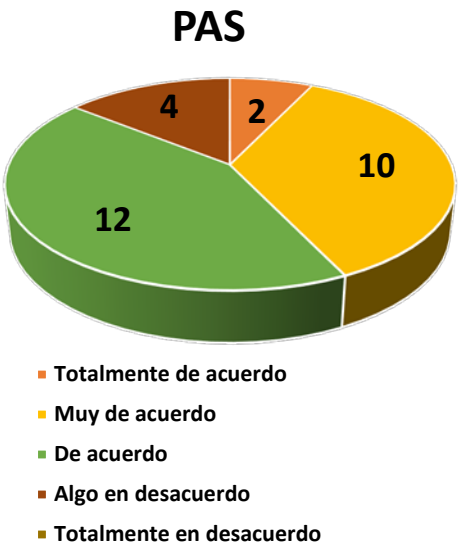


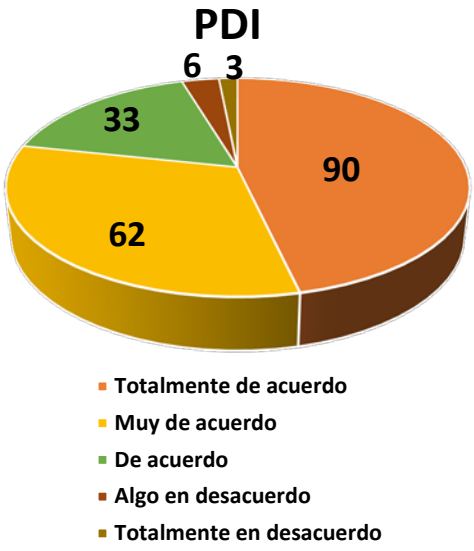


b. Valoración por tipología de usuario/a:

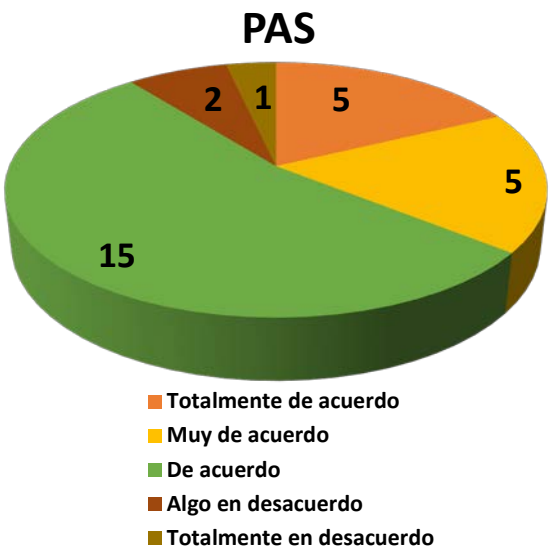
La primera pregunta que se realizó para valorar el Control de la información fue *El sitio web de la biblioteca dispone de los instrumentos para la recuperación de la información que me permiten encontrar de forma autónoma lo que busco* y recibió una respuesta bastante positiva por todos los colectivos, especialmente por parte del PDI. A continuación se muestra en los gráficos:

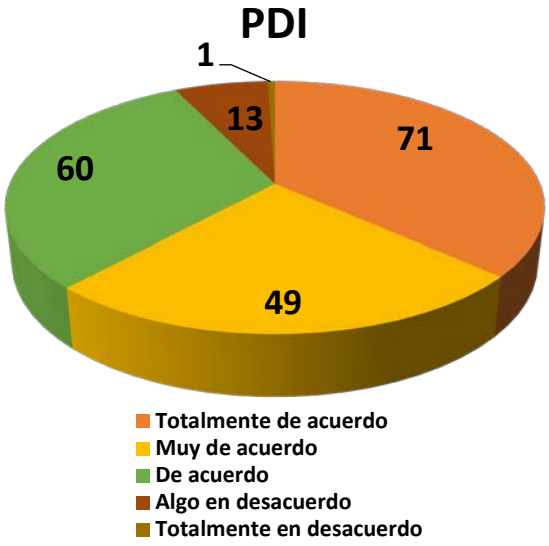




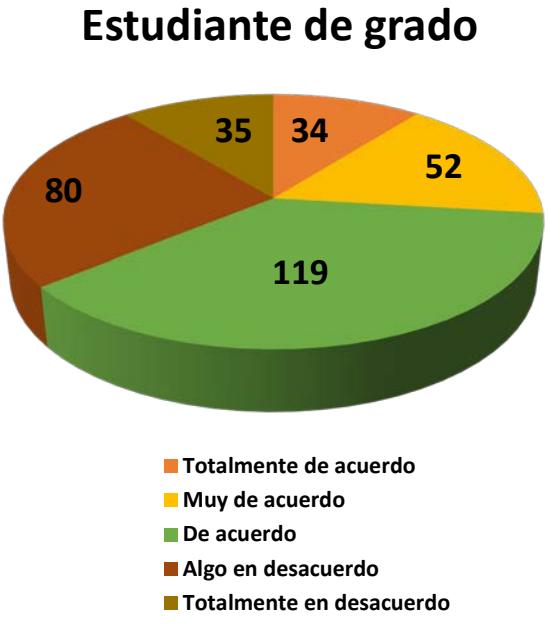


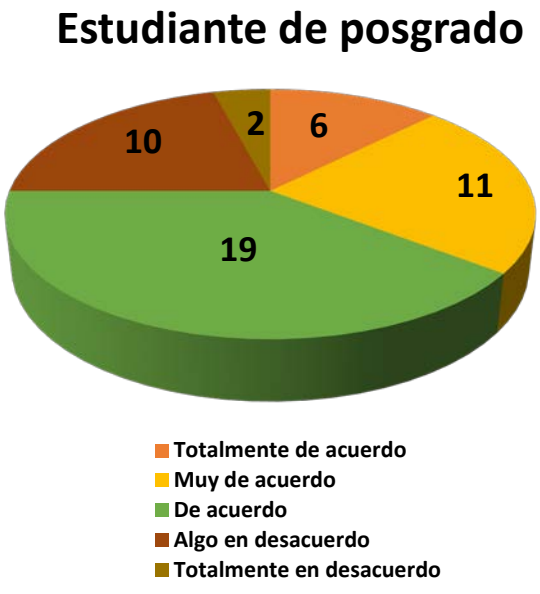
La segunda pregunta de este bloque *La propuesta formativa de la biblioteca (biblioguías y cursos del campus virtual) es amplia y se ajusta a mis necesidades* recibió de forma mayoritaria la respuesta *De acuerdo* por parte de todos los tipos de usuarios y usuarias. Hay que tener en cuenta que todas las respuestas fueron positivas en su mayoría, ya que los ítems Totalmente de acuerdo y Muy de acuerdo fueron los siguientes más valorados.

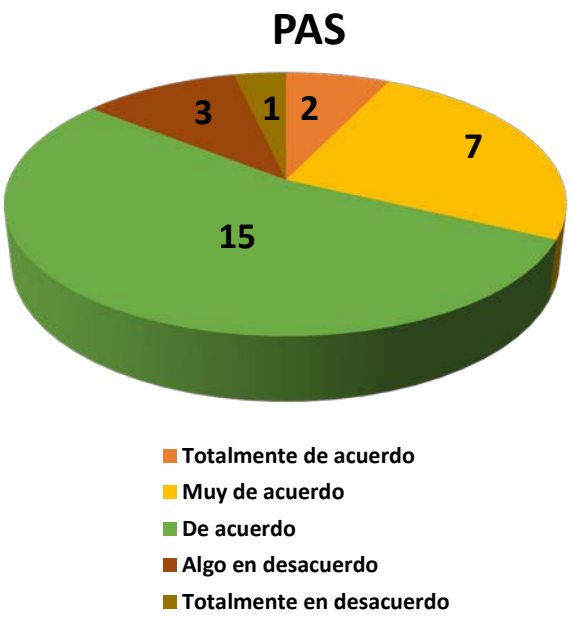


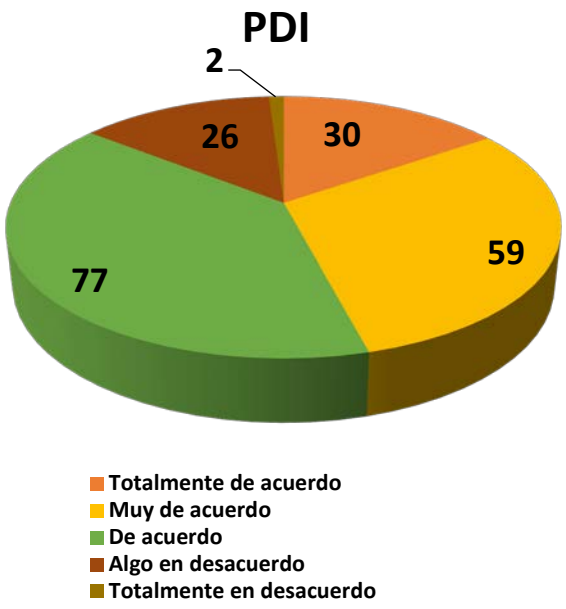


Con la siguiente pregunta se quería averiguar la satisfacción respecto al equipamiento informático de la BU: *La biblioteca dispone del equipamiento informático suficiente y actualizado (PC, portátiles, máquinas multifunción (fotocopiadora+impresora+escáner), software que necesito para mi formación académica*. En todos los casos el ítem más valorado ha sido *De acuerdo*, por lo que se concluye que la valoración ha sido positiva, máxime si se tiene en cuenta que la suma de respuestas positivas la conforman las valoraciones a los ítems *Totalmente de acuerdo, Muy de acuerdo* y *De acuerdo*.

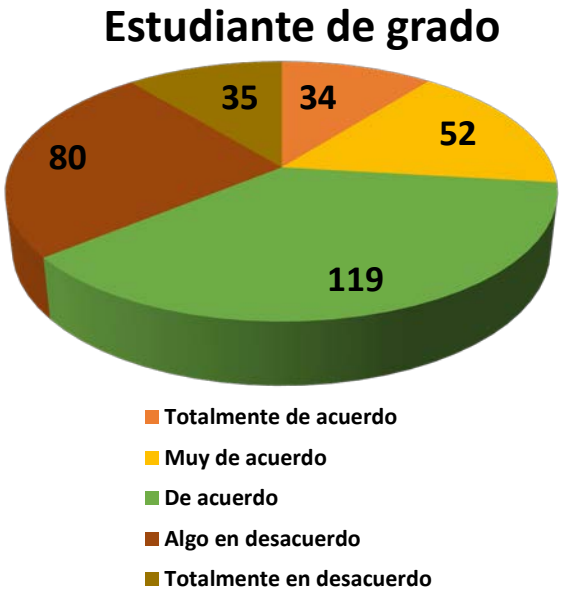


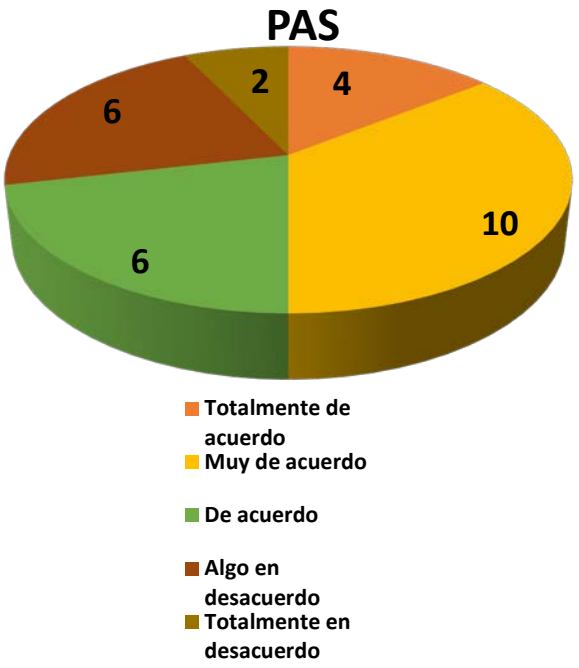




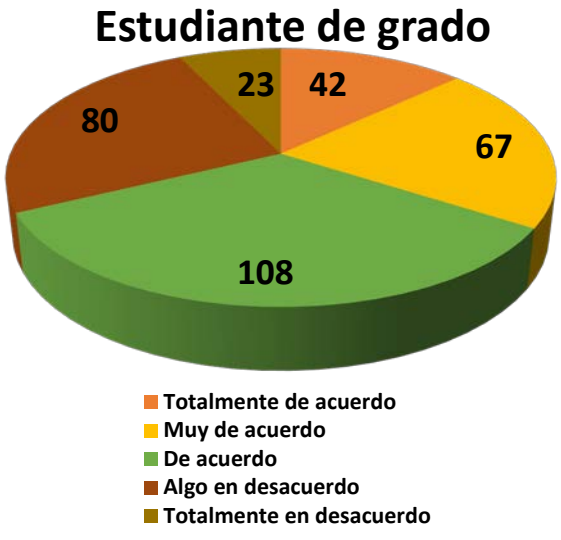


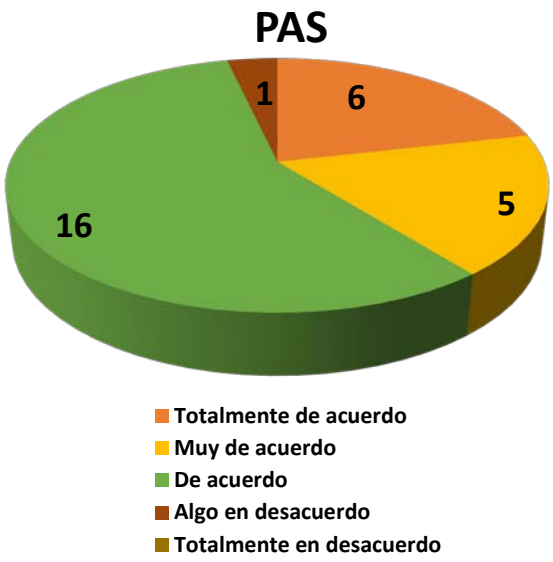
El tiempo que puedo tener un libro en préstamo es suficiente recibió diferentes respuestas. Las personas que cursan estudios de grado contestaron en su mayoría estar *De acuerdo* y quienes cursan estudios de posgrado, contestaron *De acuerdo* muy seguido del ítem *Muy de acuerdo*. En cambio, el PAS afirmó estar *Muy de acuerdo* frente al PDI donde la gran mayoría afirmó estar *Totalmente de acuerdo*.

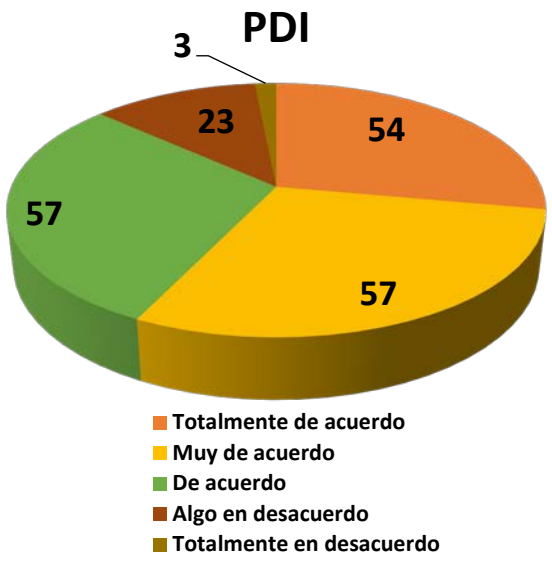




La respuesta más extendida en la pregunta *Localizar un libro en la estantería es fácil*, ha sido *De acuerdo* y en el caso del PDI este ítem ha obtenido el mismo número de respuestas que *Muy de acue*rdo.





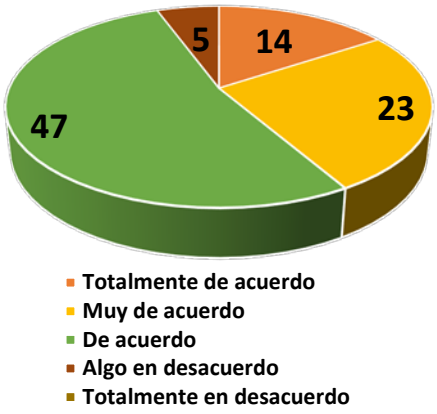


c. Valoración por biblioteca temática:

La valoración del Control de la información en cada biblioteca temática ha recibido diferentes rangos de respuestas positivas, tal y como se muestra a continuación.

La primera pregunta, *El sitio web de la biblioteca dispone de los instrumentos para la recuperación de la información que me permiten encontrar de forma autónoma lo que busco*, fue valorada con los ítems *De acuerdo*, *Muy de acuerdo* y *Totalmente de acuerdo.*

Ciencias de la Salud

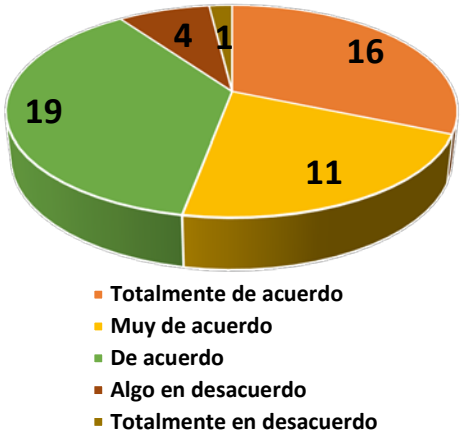


Educación Física

Enfermería (Lanzarote)

Informática y Matemáticas

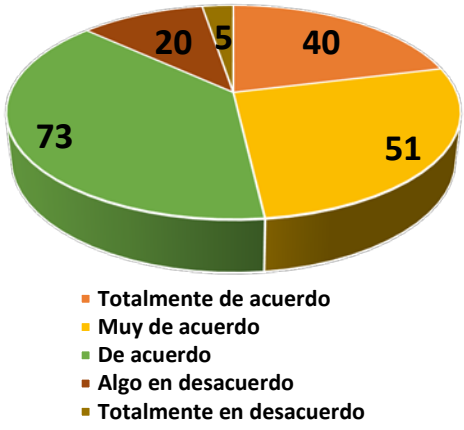
Ingeniería

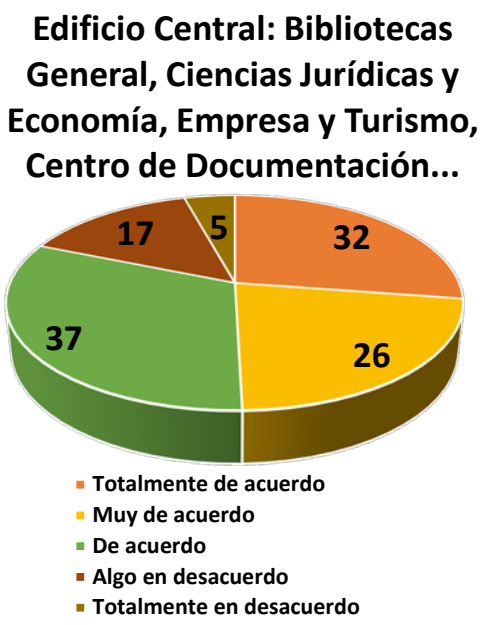


Telecomunicación y Electrónica

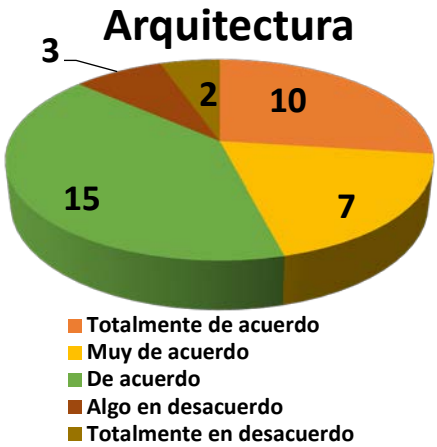
Veterinaria

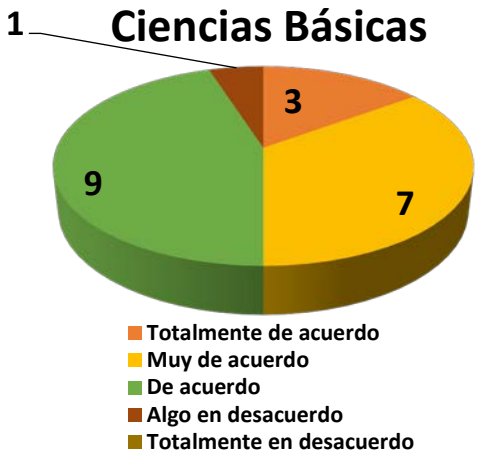
Campus del Obelisco: Bibliotecas de Ciencias de la Educación y Humanidades



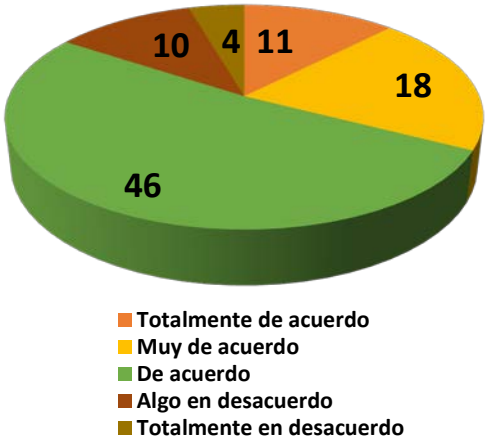


La pregunta *La propuesta formativa de la biblioteca (biblioguías y cursos del campus virtual) es amplia y se ajusta a mis necesidades* recibió de forma mayoritaria como respuesta *De acuerdo* en todas las bibliotecas.

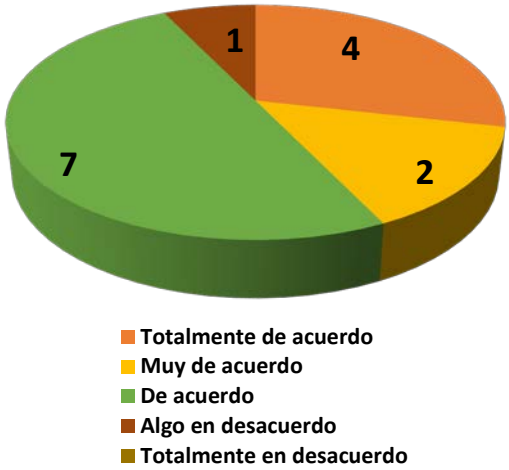




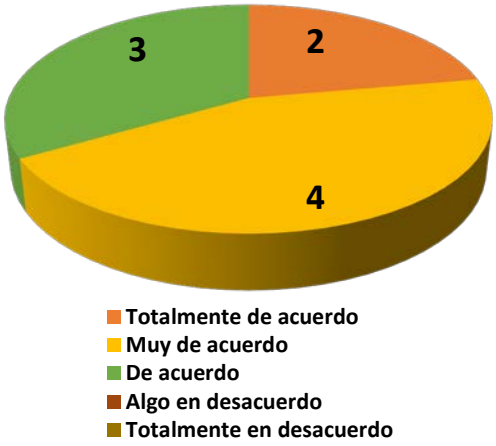
CIencias de la Salud



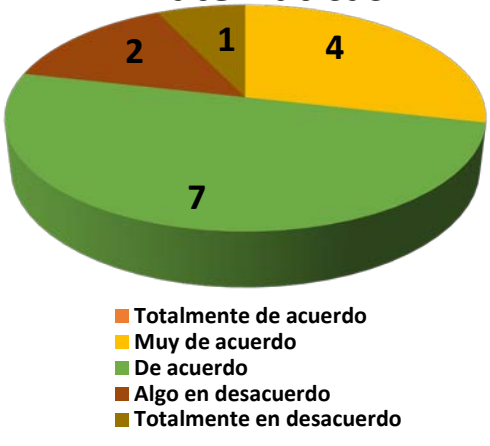
Educación Física



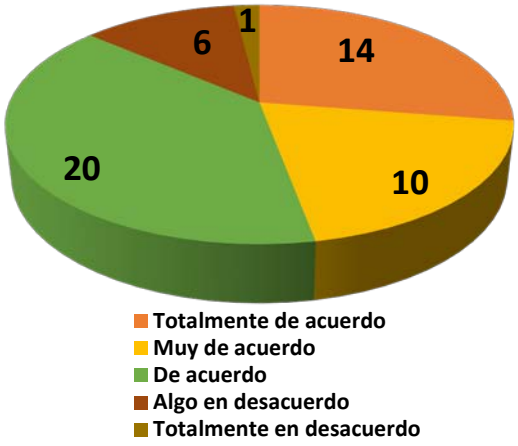
Enfermería (Lanzarote)



Informática y Matemáticas

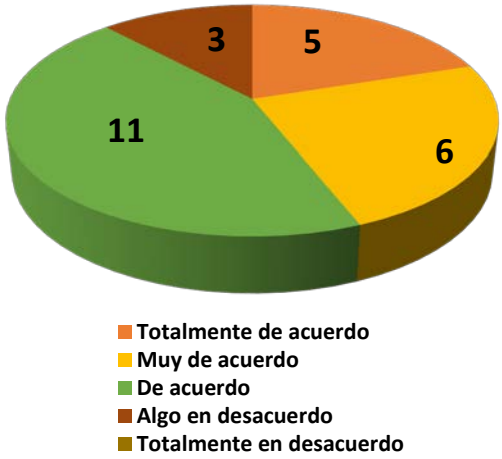


Ingeniería

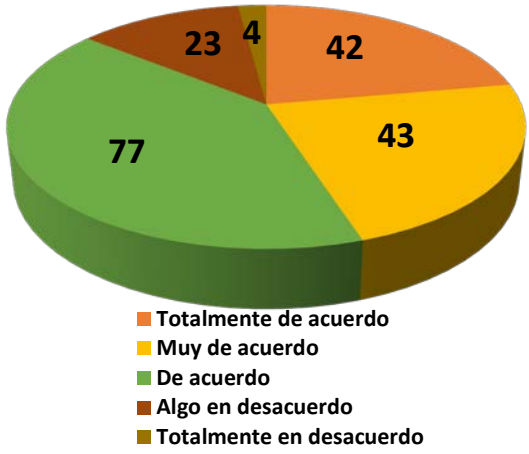


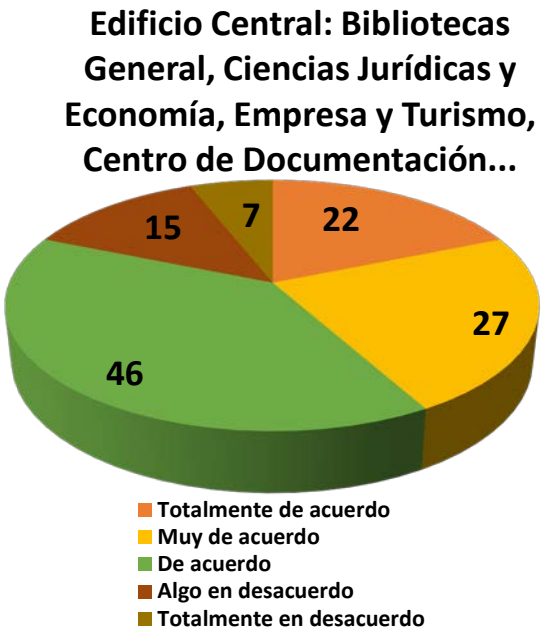
Telecomunicación y Electrónica

Veterinaria



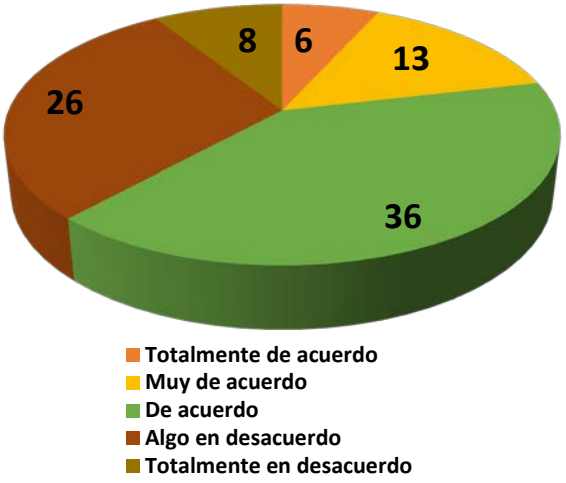
Campus del Obelisco: Bibliotecas de Ciencias de la Educación y Humanidades



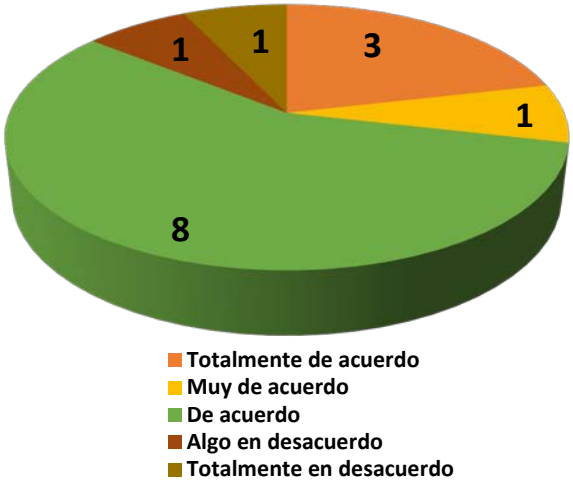


En cuanto si *La biblioteca dispone del equipamiento informático suficiente y actualizado (PC, portátiles, máquinas multifunción (fotocopiadora+impresora+escáner), softaware que necesito para mi formación académica,* la mayoría de las personas encuestadas han contestado estar *De acuerdo* excepto en la Biblioteca de Arquitectura donde la mayoría afirma estar *Algo en desacuerdo*.

Ciencias de la Salud

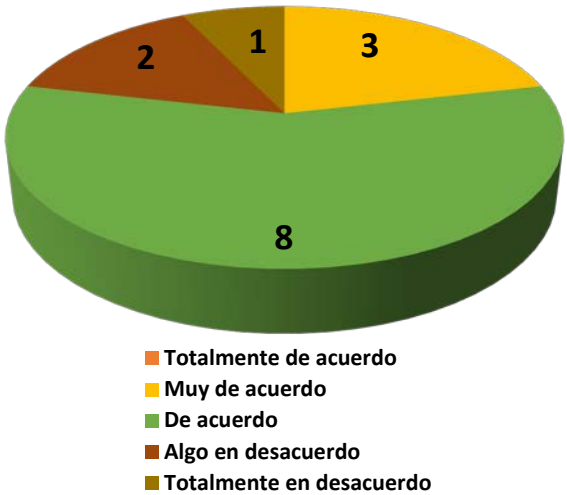


Educación Física



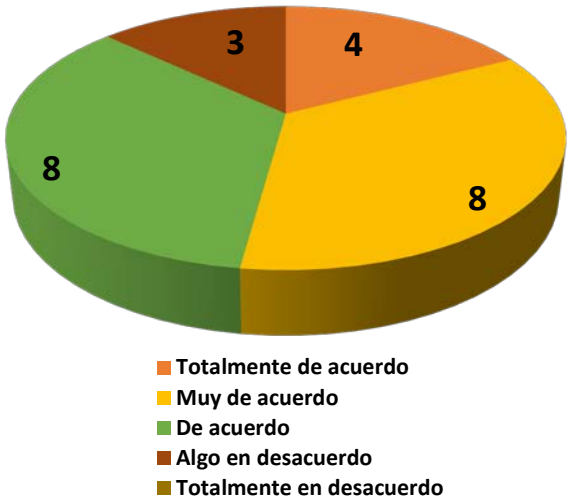
Enfermería (Lanzarote)

Informática y Matemáticas



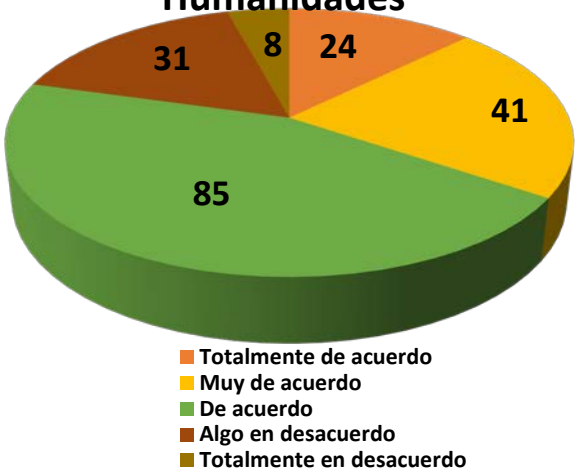
Ingeniería

Telecomunicación y Electrónica



Veterinaria

Campus del Obelisco: Bibliotecas de Ciencias de la Educación y Humanidades



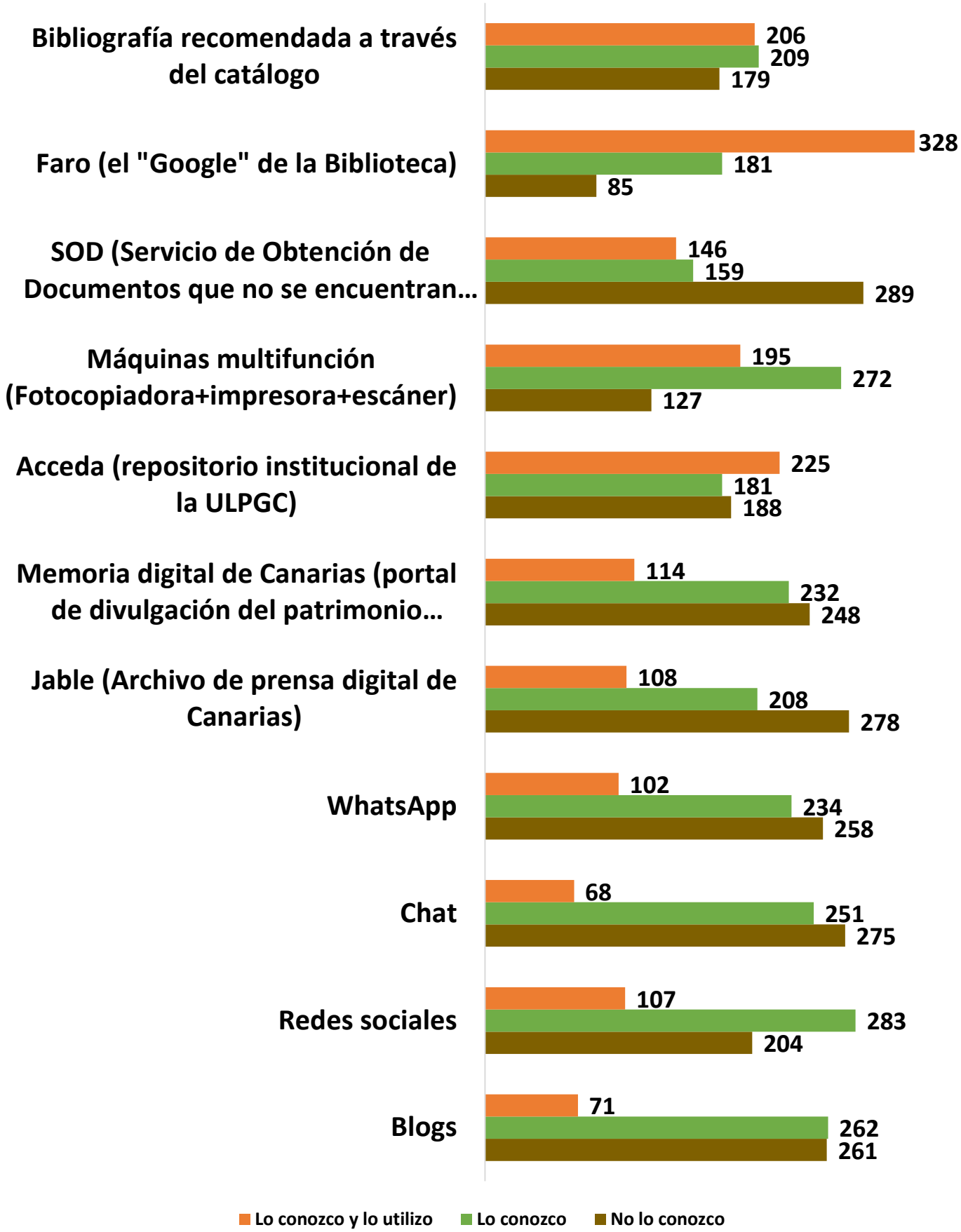
6. Servicios y herramientas:

a. Valoración global:

Con la última pregunta, se pretendía averiguar qué Servicios y herramientas no se conocen, cuáles se conocen y además, si se utilizan. El gráfico con los datos globales arroja resultados dispares. Las herramientas que alcanzan mayor resultado en el ítem *Lo conozco y lo utilizo* son Faro (55,22%) y Acceda (37,98%). Las redes sociales (47,64%) y los blogs (44,11%) son las herramientas que más resultados obtiene *Lo conozco*, así como el servicio de máquinas multifunción (45,79%). Hay que destacar que los blogs reciben casi el mismo número de respuestas para el ítem *Lo conozco* que para *No lo conozco.* Por último, los servicios que reciben un mayor número de respuestas *No lo conozco* son el chat (46,30%), el SOD (Servicio de Obtención de Documentos) (48,65%) y el WhatsApp (43,43%), así como las herramientas Jable (46,80%) y mdC (41,75%).

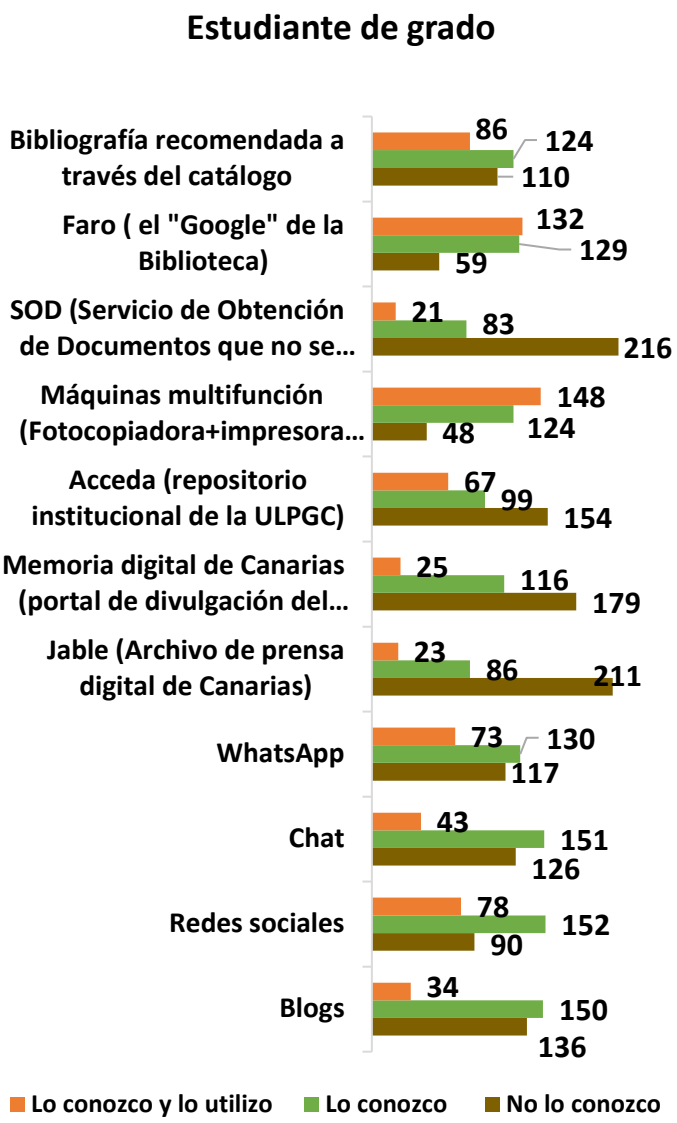
UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Biblioteca Universitaria

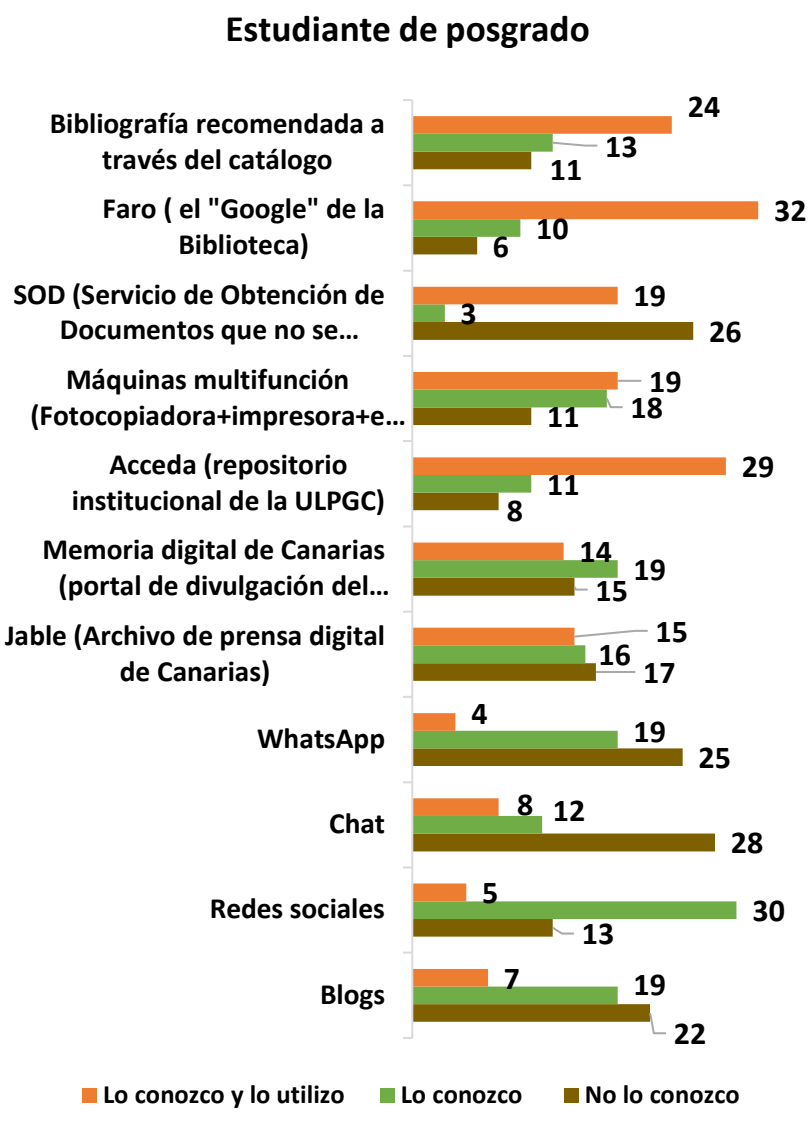
Servicios y herramientas



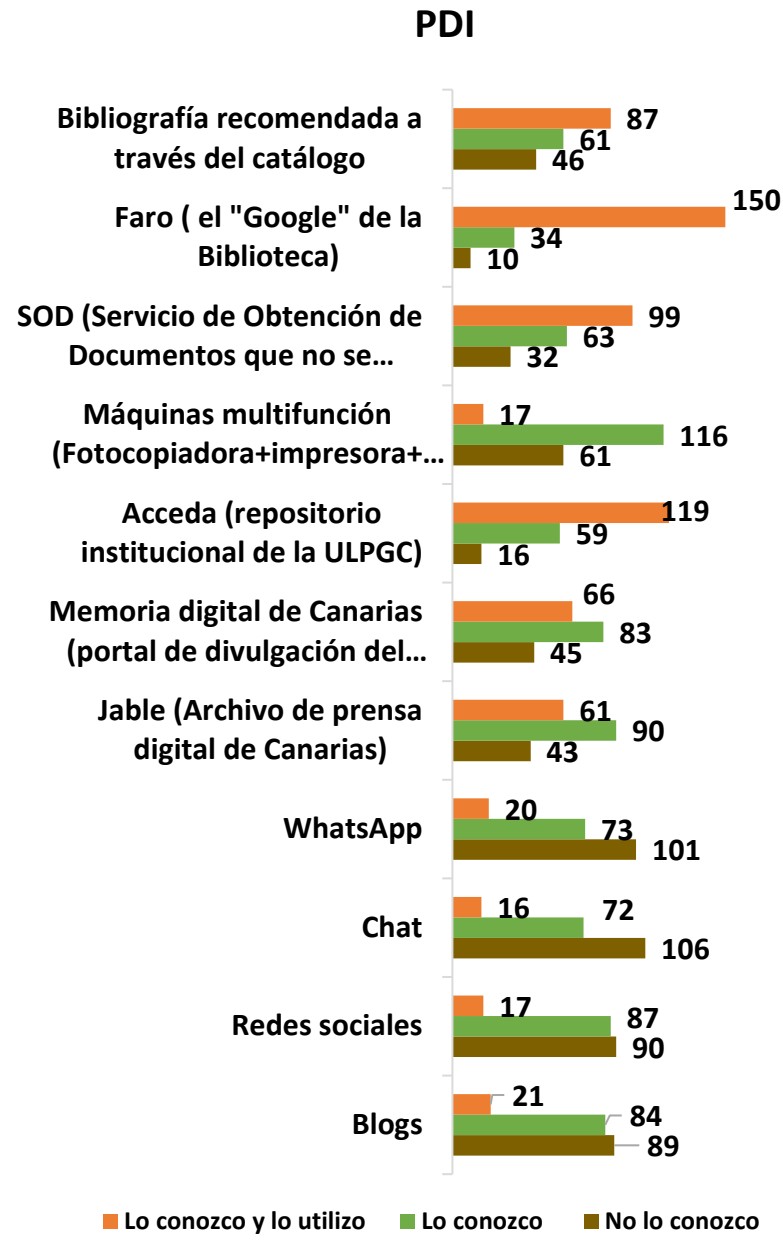
b. Valoración por tipología de usuario/a:

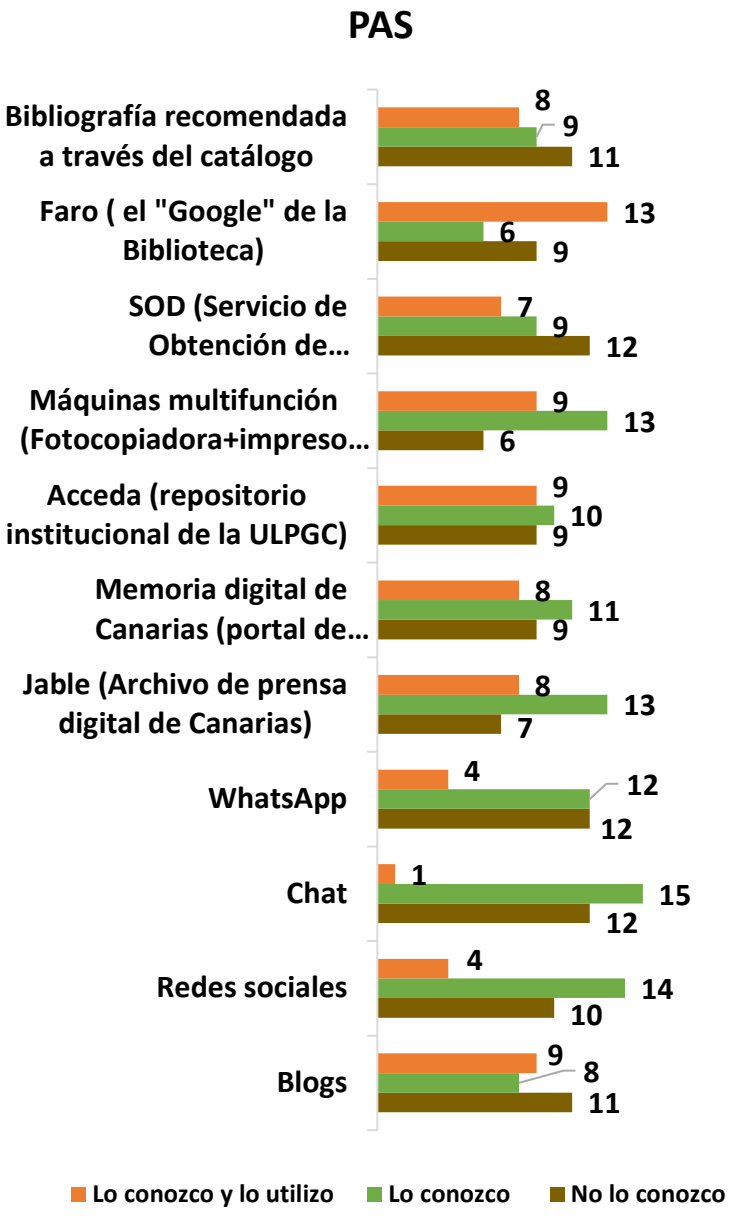
Los resultados atendiendo al tipo de usuario o usuaria, arrojan resultados completamente diferentes. Se observa que entre las personas que cursan estudios de grado, la herramienta más conocen y utilizan es Faro y el servicio de máquinas multifunción. Es más desconocido es el SOD y las herramientas Jable, mdC y Acceda. Las personas que realizan estudios de posgrado dicen conocer y utilizar en mayor medida la bibliografía recomendada, Faro y Acceda y entre los más desconocidos están el SOD, el WhatsApp, los blogs y el chat.





El profesorado afirma que los servicios y herramientas que más conocen y utilizan son el SOD, Faro, Acceda y la bibliografía recomendada. Los más desconocidos entre el PDI son el chat, WhatsApp, redes sociales y blogs. El PAS contesta que la herramienta que más conoce y utiliza es Faro y las más desconocidas son, los blogs y la bibliografía recomendada.





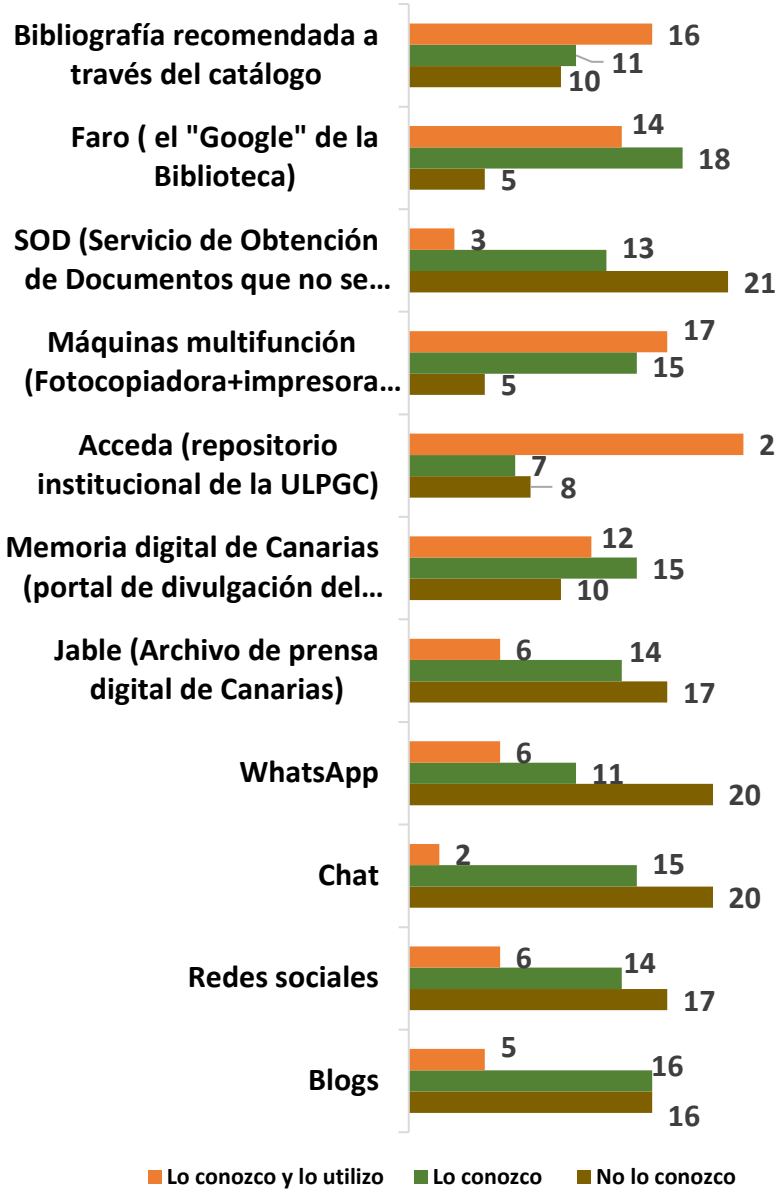
c. Valoración por biblioteca temática:

En las bibliotecas temáticas, se observa que las herramientas que más se conocen y se utilizan, son Faro (salvo en el caso de la biblioteca de Arquitectura, Educación Física e Informática y Matemáticas) y Acceda, excepto en Informática y Matemáticas y Veterinaria. En el Edificio Central sólo obtiene una respuesta más en el ítem Lo conozco y en Ciencias de la Salud el mismo número en ambos ítems, por lo que se puede considerar como más conocida y utilizada.

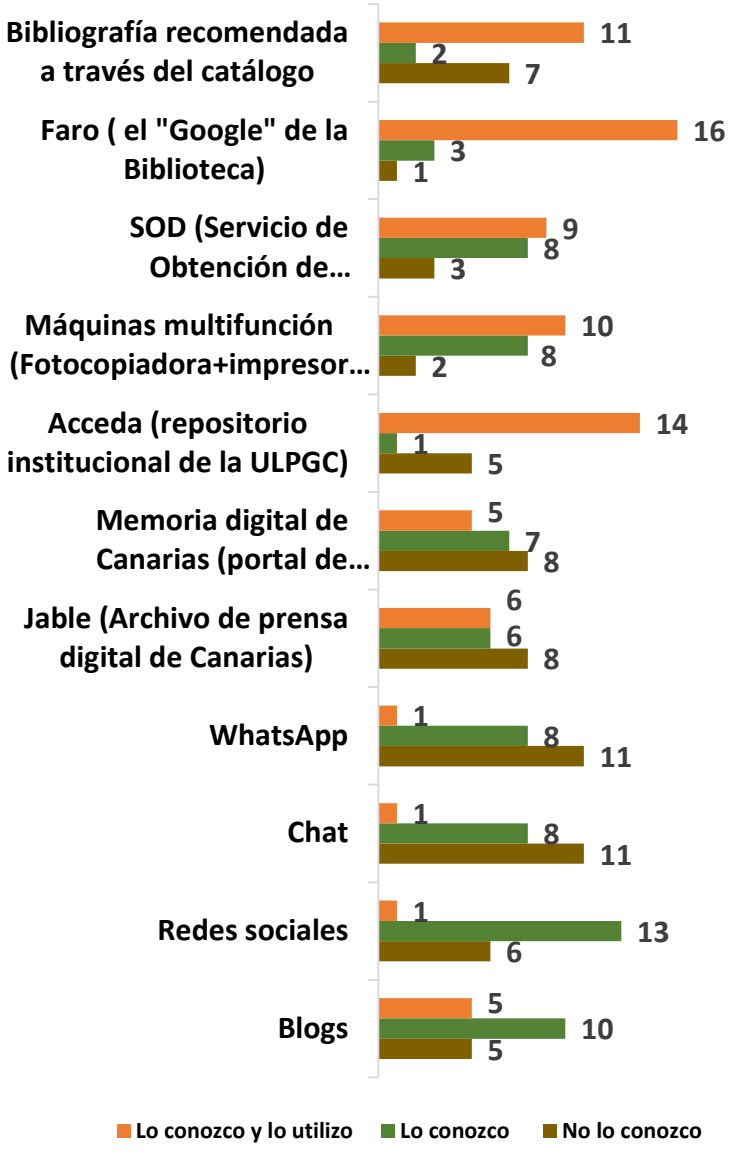
El Servicio de Obtención al Documento (SOD) aparece como el más desconocido salvo en Ciencias Básicas y Veterinaria.

Los demás servicios y herramientas reciben respuestas dispares en función de cada biblioteca. A continuación se muestran los gráficos por cada biblioteca:

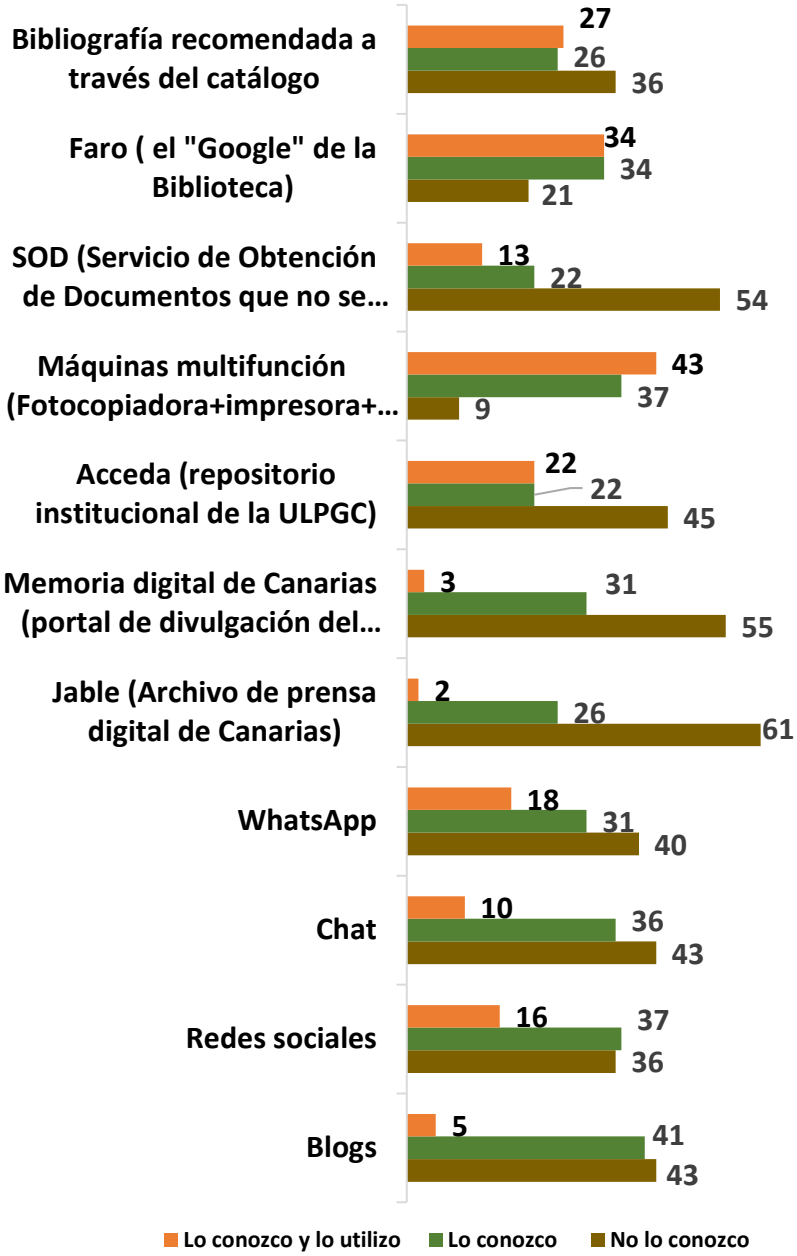
Biblioteca de Arquitectura



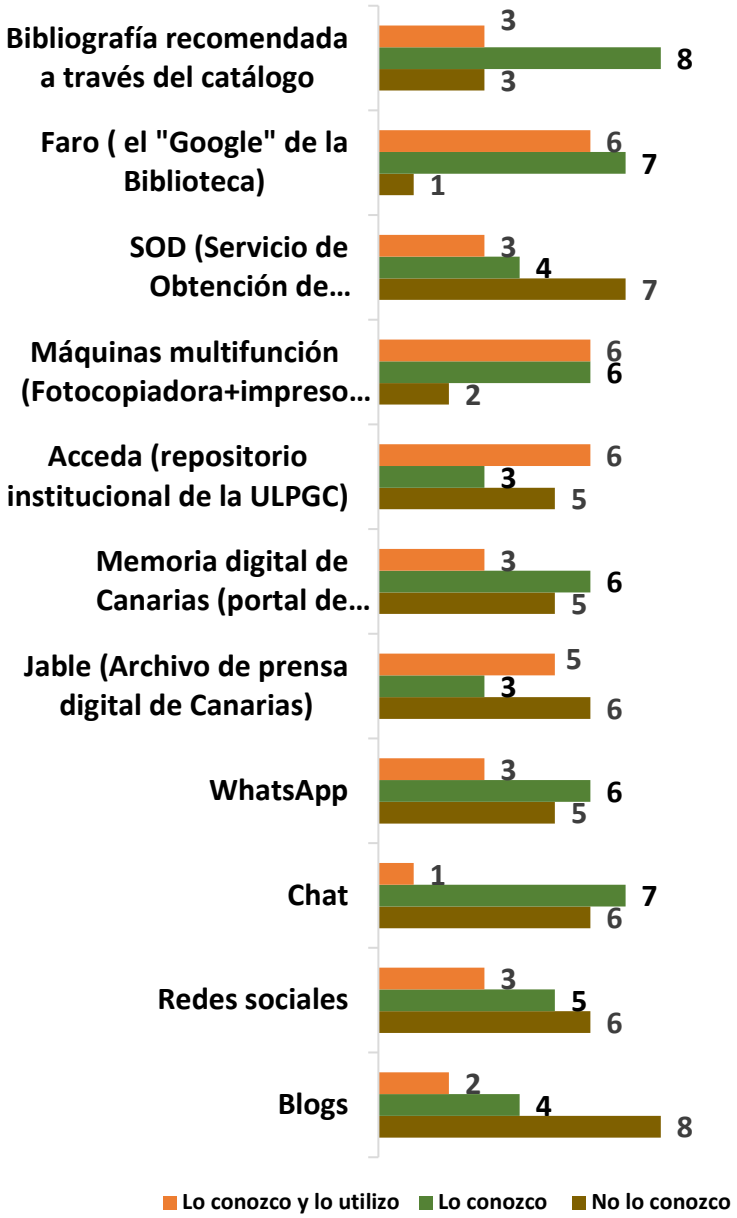
Biblioteca de Ciencias Básicas



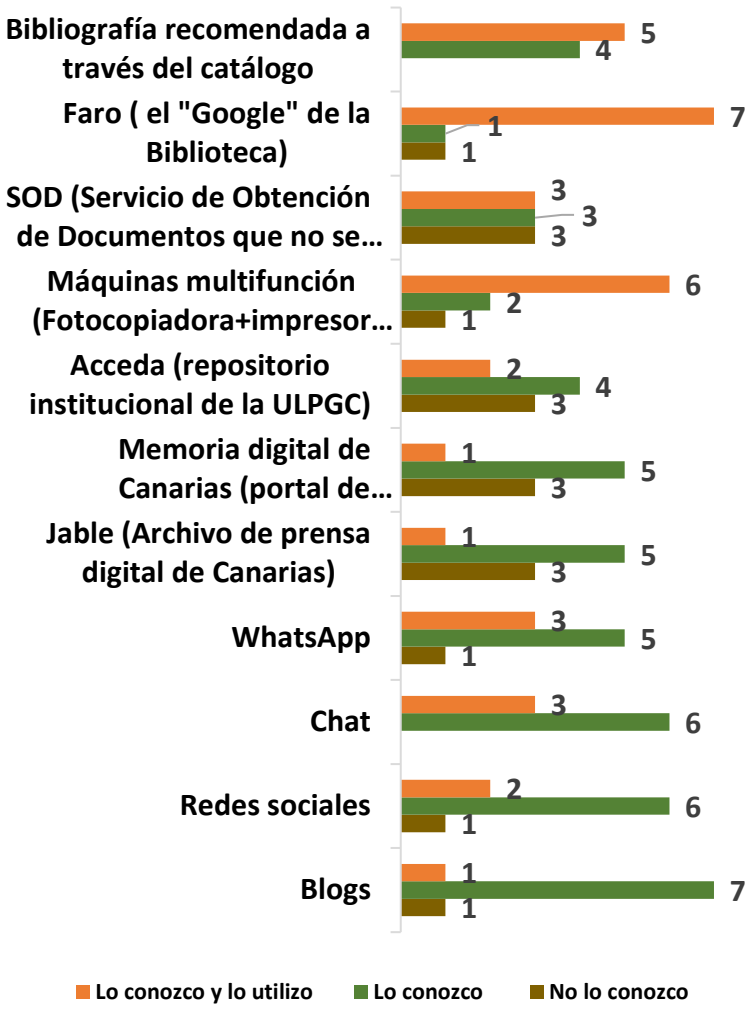
Biblioteca de Ciencias de la Salud



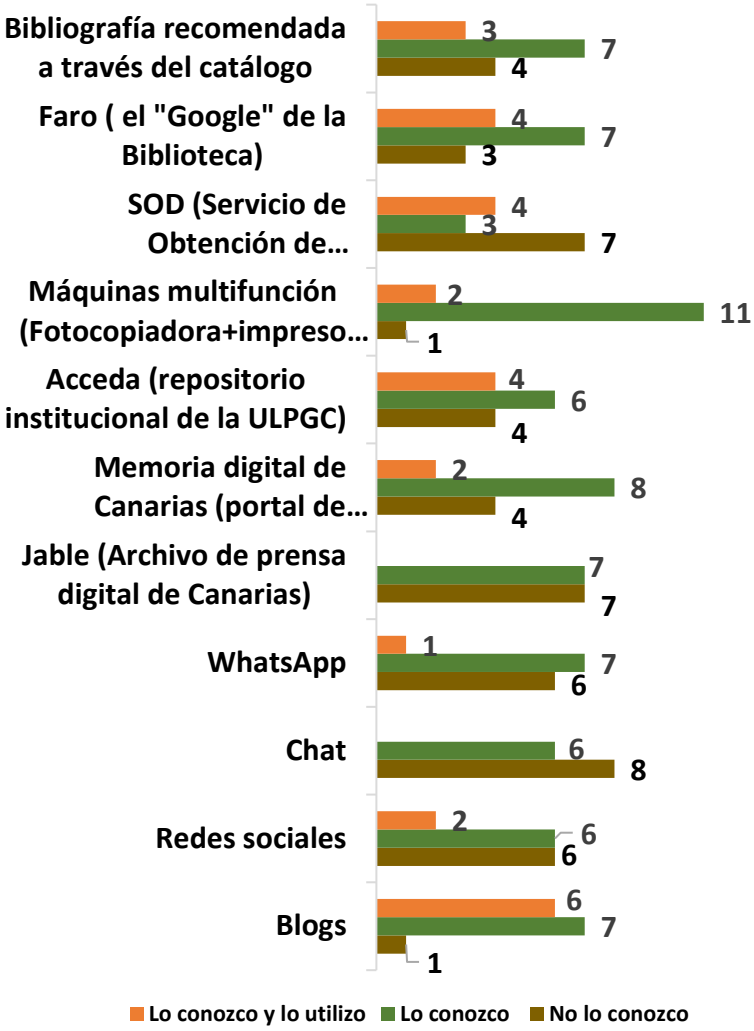
Biblioteca de Educación Física



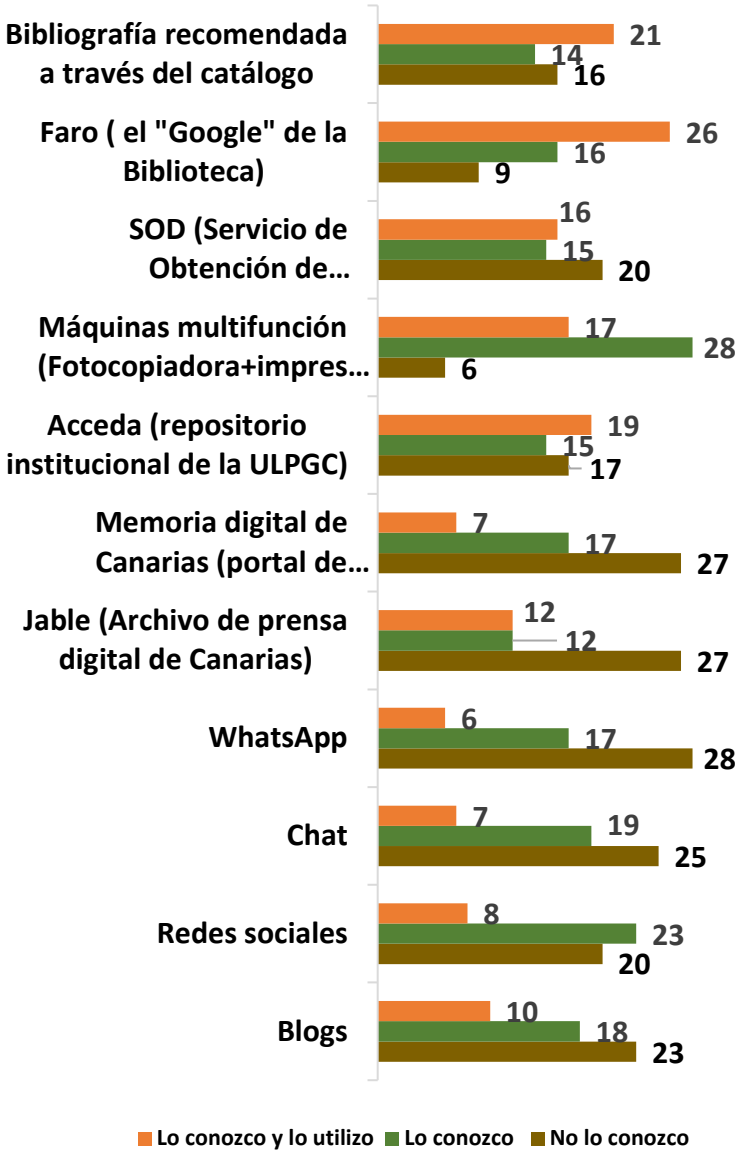
Biblioteca de Enfermería (Lanzarote)



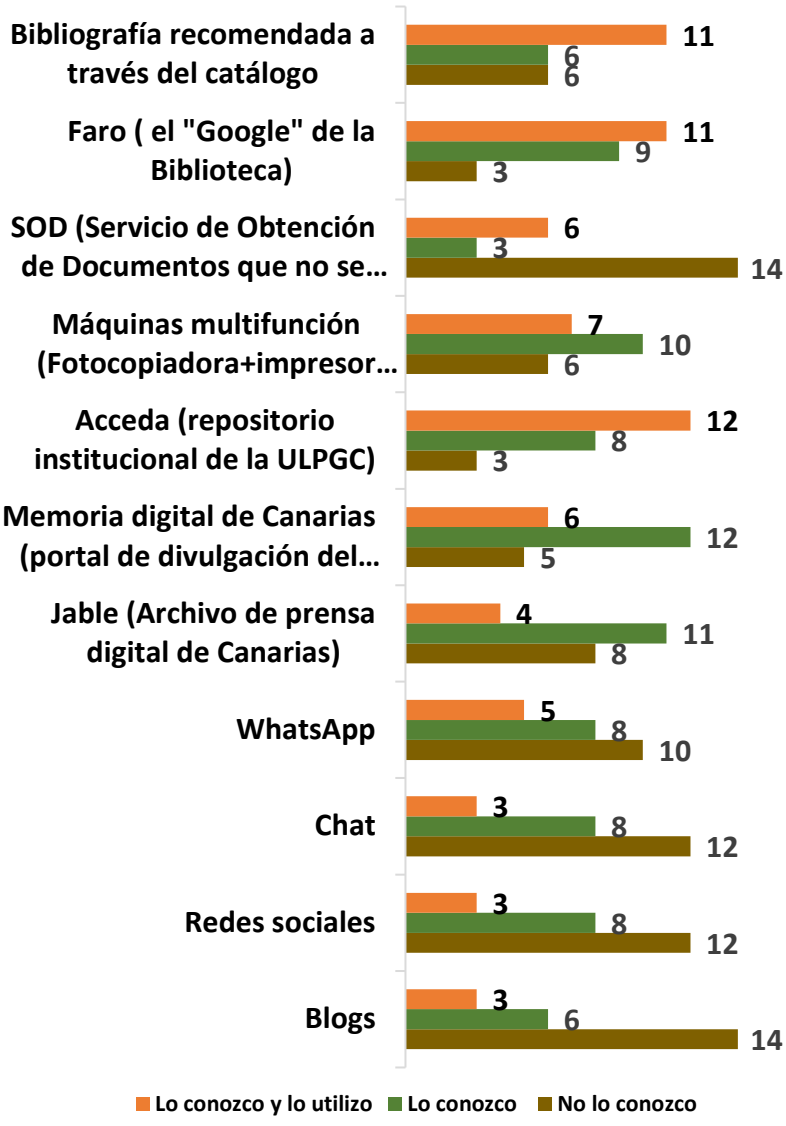
Biblioteca de Informática y Matemáticas



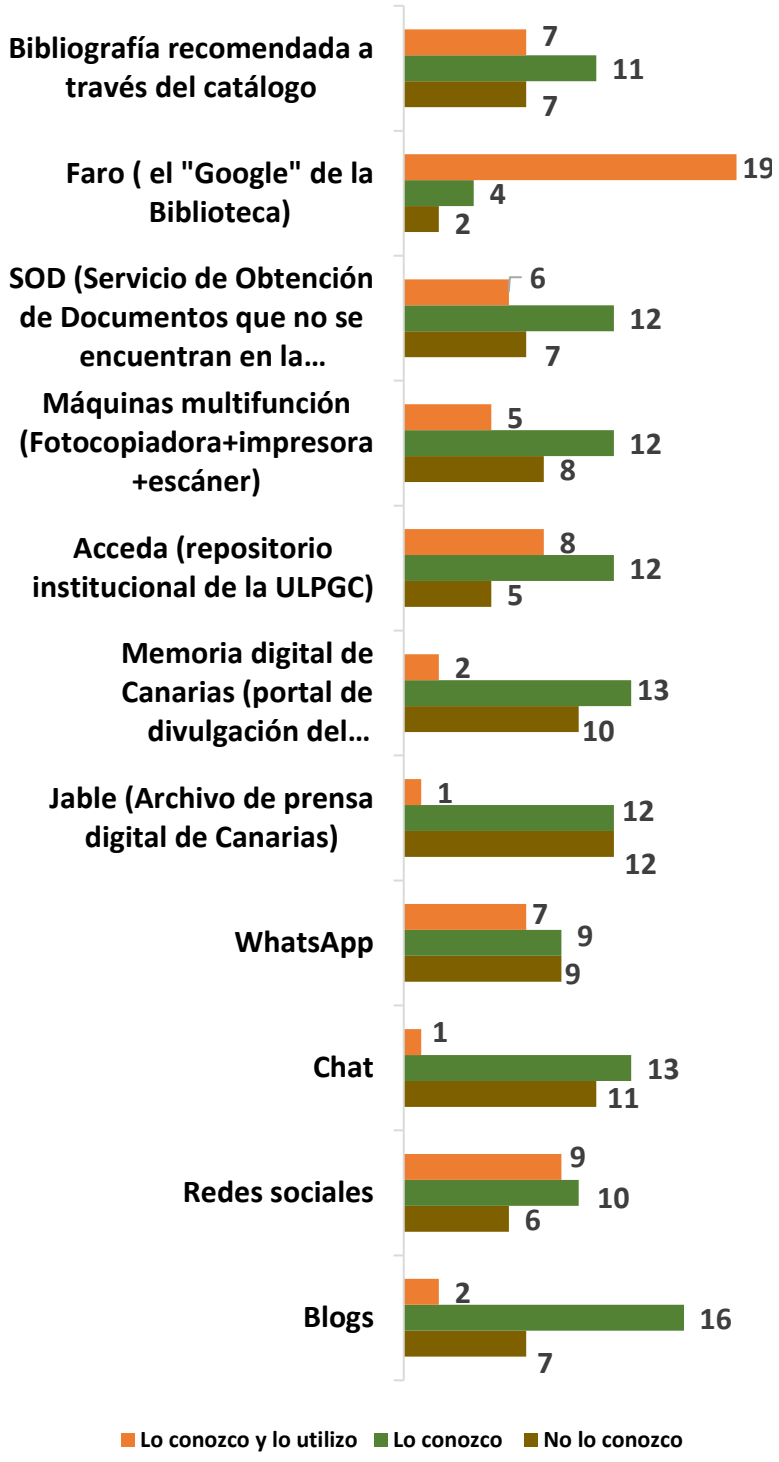
Biblioteca de Ingeniería



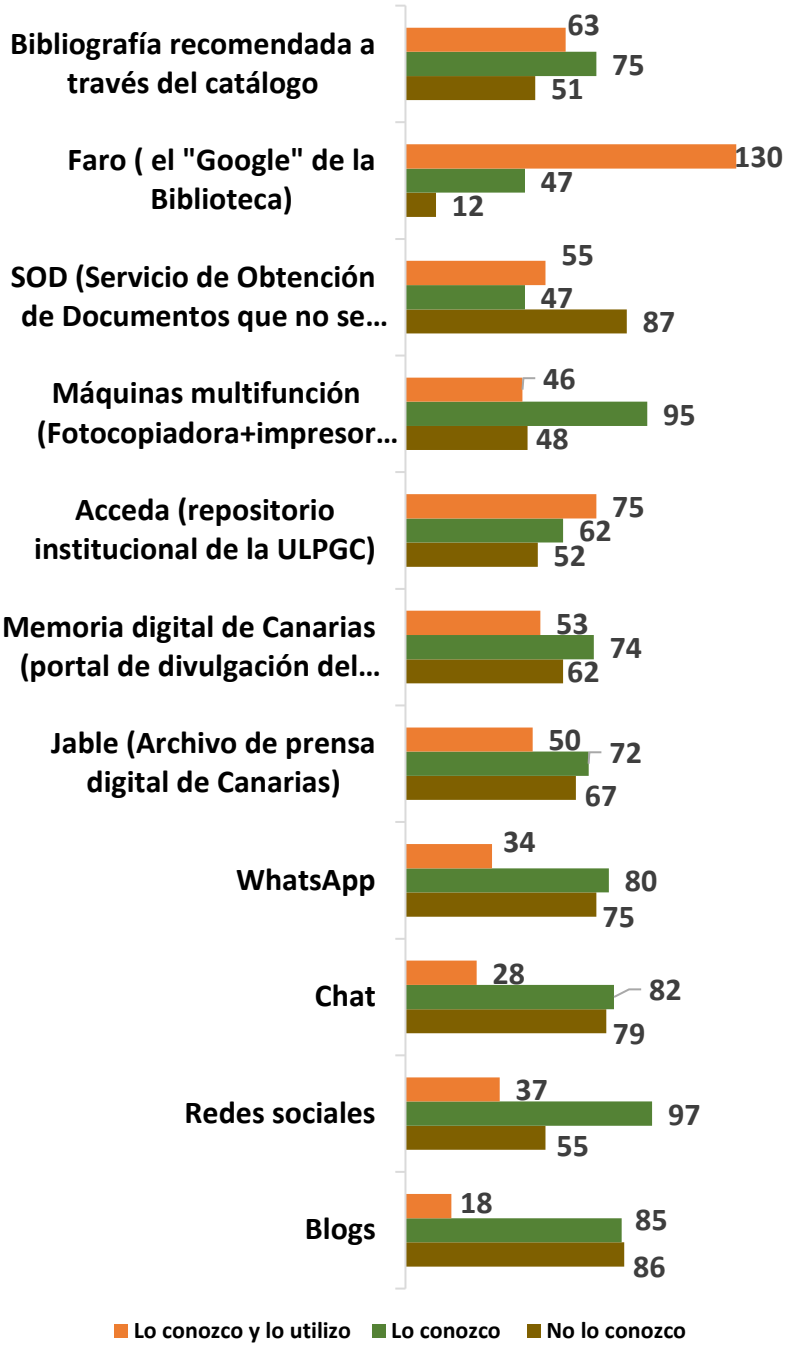
Biblioteca de Telecomunicación y Electrónica

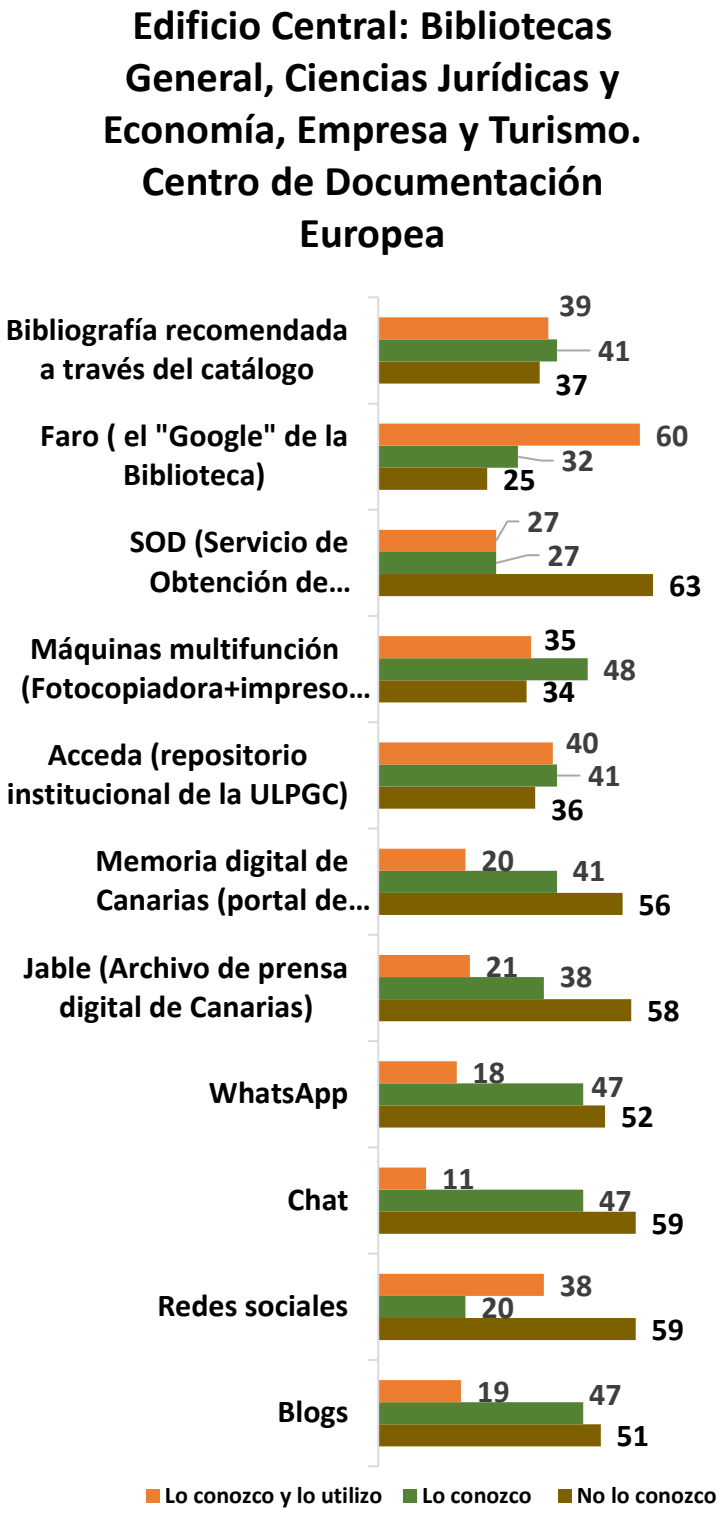


Biblioteca de Veterinaria



Campus del Obelisco: Biblioteca de Ciencias de la Educación y Humanidades




Edificio Central: Bibliotecas General, Ciencias Jurídicas y Economía, Empresa y Turismo. Centro de Documentación Europea
Bibliografía recomendada a través del catálogo
39
41
37
Faro (el "Google" de la Biblioteca)
60
32
25
SOD (Servicio de Obtención de...
27
27
63
Máquinas multifunción (Fotocopiadora+impreso...
35
48
34
Acceda (repositorio institucional de la ULPGC)
40
41
36
Memoria digital de Canarias (portal de...
20
41
56
Jable (Archivo de prensa digital de Canarias)
21
38
58
WhatsApp
18
47
52
Chat
11
47
59
Redes sociales
38
20
59
Blogs
19
47
51
Lo conozco y lo utilizo
Lo conozco
No lo conozco

7. Comparación con encuestas anteriores:

Los resultados de esta encuesta no difieren demasiado de los obtenidos en las encuestas anteriores, ya que el Valor afectivo sigue siendo la dimensión mejor valorada seguida del Control de la Información. El análisis refleja que la Biblioteca como espacio es el punto débil de la Biblioteca, ya que carece de salas de trabajo en grupo y de otros espacios que respondan a las necesidades actuales para la formación académica.

En la última encuesta (2016), las personas que acudían a la biblioteca de forma presencial decían hacerlo semanalmente seguido de la frecuencia mensual, justo el resultado contrario al de este año.

La Valoración afectiva que en la última encuesta recibió una puntuación baja en las bibliotecas de Ingeniería y de Veterinaria, este año han recibido una puntuación alta.

La Biblioteca como espacio sigue obteniendo respuestas negativas en cuanto a la falta de espacio para el trabajo en grupo.

La valoración para las preguntas relacionadas con el Control de la información han vuelto a ser positivas.

En cuanto a los Servicios y herramientas ofertados por la Biblioteca Universitaria, se observa que Faro ahora es la herramienta más utilizada, mientras que en la anterior encuesta resultó ser una de las más desconocidas.

8. Conclusiones:

El número de respuestas recibidas ha aumentado casi un 100% frente a la última encuesta, ya que de 318 personas que contestaron en 2016 hemos pasado a 594 en 2018.

El escaso número de respuestas por parte de las personas externas, ha hecho inviable el análisis de esta tipología de usuarios y usuarias. Lo mismo ha ocurrido con la biblioteca de Teleformación y la Unidad de apoyo de Fuerteventura.

Se observa que la frecuencia con la que más se acude a la Biblioteca es la mensual, muy seguida de la semanal. Las bibliotecas más frecuentadas son las Bibliotecas de Ciencias de la Educación y Humanidades, así como las ubicadas en el Edificio Central de la BU (Bibliotecas General, Ciencias Jurídicas y Economía, Empresa y

Turismo). En la biblioteca de Ciencias de la Salud se ha incrementado el uso frente a los resultados obtenidos en 2016, donde sólo el 8% del total decía frecuentarla y ahora un 15% ha contestado acudir a ella.

Respecto a la encuesta de satisfacción realizada en 2016, también se observan cambios en la frecuencia de uso de la biblioteca de Arquitectura (en 2016 un 27% frente al 6% de 2018).

La Valoración afectiva recibe la puntuación más alta en todas las bibliotecas sin excepción.

En cuanto a la Biblioteca como espacio, el punto débil sigue siendo la falta de espacios para trabajo en grupo como se observa en los resultados.

El Control de la información recibe una valoración positiva en todos sus apartados, aunque en opinión del alumnado la web o la formación son correctos pero siempre mejorables.

Entre los Servicios y herramientas que ofrece la Biblioteca Universitaria, la más utilizada es Faro seguido de Acceda y de la bibliografía recomendada a través del catálogo. Y las más desconocidas o menos utilizadas han vuelto a ser Jable, el chat, WhatsApp, blogs y las redes sociales, en ese orden.

El servicio más desconocido sigue siendo el SOD entre el alumnado, posgrado y PAS, ya que para el profesorado es uno de los servicios más utilizados.

A modo de conclusión, decir que la existe una gran satisfacción con el personal y con la información que ofrece la Biblioteca, aunque se desprende que aún existe una falta de conocimiento de algunos Servicios y de ciertas herramientas que ofrece la Biblioteca Universitaria.

Anexo:

Encuesta de satisfacción de la Biblioteca Universitaria de Las Palmas de Gran Canaria, 2018

Tipo

Estudiante de grado

Estudiante de posgrado

PAS

PDI

Frecuencia con la que acudo a la Biblioteca de forma presencial

Nunca

Durante los exámenes

Diaria

Semanal

Quincenal

Mensual

Biblioteca que suelo frecuentar

Edificio Central: Bibliotecas General, Ciencias Jurídicas y Economía, Empresa y Turismo. Centro de Documentación Europea. Servicios centralizados.

Campus del Obelisco: Bibliotecas de Ciencias de la Educación y Humanidades. Biblioteca de Arquitectura

Biblioteca de Ciencias Básicas
Biblioteca de Ciencias de la Salud
Biblioteca de Educación Física

Biblioteca de Enfermería
(Lanzarote) Biblioteca de
Informática y Matemáticas
Biblioteca de Ingeniería

Biblioteca de Telecomunicación y
Electrónica Biblioteca de
Teleformación

Biblioteca de Veterinaria

Unidad de Apoyo a la Docencia de Fuerteventura

El personal es correcto y muestra buena disposición para responder a las preguntas que le planteo

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

Totalmente de acuerdo

El personal es competente y es capaz de responder a las preguntas que le formulo

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

Totalmente de acuerdo

Observaciones

Existen suficientes espacios colectivos para el trabajo en grupo

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

Totalmente de acuerdo

El espacio de la biblioteca es confortable y acogedor. (En caso de que contestes negativamente explícalo en observaciones sobre el espacio de la biblioteca)

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

Totalmente de acuerdo

Observaciones sobre el espacio de la biblioteca

El sitio web de la biblioteca dispone de los instrumentos para la recuperación de la información que me permiten encontrar de forma autónoma lo que busco.

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

Totalmente de acuerdo

La propuesta formativa de la biblioteca (biblioguías y cursos del campus virtual) es amplia y se ajusta a mis necesidades

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

Totalmente de acuerdo

La biblioteca dispone del equipamiento informático suficiente y actualizado (PC, portátiles, máquinas multifunción (fotocopiadora+impresora+escáner), softaware) que necesito para mi formación académica

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

Totalmente de acuerdo

El tiempo que puedo tener un libro en préstamo es suficiente

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

Totalmente de acuerdo

Localizar un libro en la estantería es fácil

Totalmente en desacuerdo

Algo en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

Totalmente de acuerdo

Observaciones

Servicios y herramientas

	No lo conozco	Lo conozco	Lo conozco y lo utilizo
Bibliografía recomendada a través del catálogo			
Faro (el "Google" de la Biblioteca)			
SOD (Servicio de Obtención de Documentos que no se encuentran en la Biblioteca)			
Máquinas multifunción (Fotocopiadora+impresora+escáner)			
Acceda (repositorio institucional de la ULPGC)			
Memoria digital de Canarias (portal de divulgación del patrimonio documental canario)			
Jable (Archivo de prensa digital de Canarias)			
WhatsApp			
Chat			
Redes sociales			
Blogs			

¿Qué otros servicios te gustaría que ofreciera la biblioteca?