



2026

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



ULPGC
Universidad de
Las Palmas de
Gran Canaria

**Biblioteca
Universitaria**

Encuesta de satisfacción de la Biblioteca Universitaria de la ULPGC 2026: Informe de resultados.

Desarrollo organizativo
desarrolloorganizativo@ulpgc.es

TABLA DE CONTENIDOS

1. Introducción y metodología	4
1.1.- Estructura y volumen de preguntas	4
1.2.- Tipos de preguntas y escalas	4
1.3.- Público objetivo	4
2. Perfil del usuario/a	5
2.1.- Distribución de Género	5
2.2.- Distribución por Tipología de usuaria/o	6
2.3.- Biblioteca frecuentada	6
2.4.- Hábitos de Uso de la Biblioteca: Frecuencia y modalidad	7
3.- Valor afectivo del servicio	8
3.1.- Análisis por Tipología de Usuario	8
3.2.- Análisis por Biblioteca Frecuentada	9
4.- Calidad y disponibilidad de los recursos: físicos y digitales	9
4.1.- Colección Física	9
4.2.- Recursos Digitales	10
5.- Acceso a Servicios en Línea	11
6.- Espacios e instalaciones	13
6.1.- Evaluación de las Infraestructuras (Alumnado de Grado y Posgrado)	13
6.2.- Conocimiento y Uso de Espacios Especializados (PDI)	14
7.- Horarios de apertura	15
7.1.- Evaluación del Horario de apertura	15
7.2.- Actualización en la publicación de horarios	16
8.- Actividades Formativas y Apoyo a la Investigación	17
8.1.- Formación (Toda la comunidad)	17
8.2.- Apoyo a la Investigación (PDI y Posgrado)	18
9.- Conocimiento y Uso de Servicios y Herramientas	19
10.- Seguimiento de Redes Sociales y Blogs de la Biblioteca	21
11.- Valoración Global	22
12.- Preguntas Abiertas	24
12.1.- Aspectos a mejorar	24
12.2.- Propuestas de Nuevos Servicios	24
12.3.- Comentarios libres	25
Anexo 1: Encuesta tipo	27
Sección 0 – Datos personales	27
Sección 1 – Atención a las personas usuarias	28
Sección 2 – Calidad y Disponibilidad de Recursos	29

Sección 3 – Acceso a Servicios en Línea.....	30
Sección 4 – Espacios e Instalaciones.....	30
Sección 5 – Horarios de Apertura.....	32
Sección 6 – Actividades Formativas y Apoyo a la Investigación.....	32
Sección 7 – Conocimiento y Uso de Servicios y Herramientas.....	33
Sección 8 – Seguimiento de Redes Sociales y Blogs de la Biblioteca.....	34
Sección 9 – Valoración Global	35
Sección 10 – Preguntas Abiertas (Opcional).....	35

1. Introducción y metodología

Desde el año 2014, la Biblioteca de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria realiza cada dos años la encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias, al considerarla un instrumento de evaluación exhaustivo.

El presente informe recoge el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción 2026, que estuvo disponible en la web de la Biblioteca del 7 al 31 de mayo y que respondieron 404 personas de forma anónima.

Se trata de una encuesta de satisfacción con un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), que sigue modelos de evaluación de la calidad en bibliotecas, como el LibQUAL+. Su objetivo principal es identificar el nivel de satisfacción con los recursos disponibles y detectar áreas de mejora. La encuesta, que se responde a través de un formulario web, está diseñada para completarse en aproximadamente 8-10 minutos y garantiza la confidencialidad de los datos bajo el RGPD.

1.1.- Estructura y volumen de preguntas

La encuesta es amplia y está organizada en 11 bloques temáticos. La estructura se divide de la siguiente manera:

- Datos sociodemográficos: 5 preguntas de perfil (género, tipo de usuario, centro, frecuencia y modalidad).
- Dimensiones de satisfacción: bloques que evalúan la atención al usuario, calidad de recursos físicos y digitales, servicios en línea, infraestructuras, horarios, formación y una valoración global.
- Conocimiento y Uso: bloques específicos para medir el alcance de herramientas tecnológicas y redes sociales.
- Sección abierta: 3 preguntas de texto libre para sugerencias y comentarios.

1.2- Tipos de preguntas y escalas

El cuestionario emplea diversas métricas para recabar la opinión del usuario:

- Escala Likert de 5 puntos: es la métrica predominante en las secciones de satisfacción (donde 1 es "Muy insatisfecho/a" y 5 es "Muy satisfecho/a"). Se aplica a dimensiones como la amabilidad del personal, la limpieza de las salas o la facilidad de uso del catálogo.
- Variables ordinales de Conocimiento/Uso: utilizadas para servicios específicos y redes sociales. Emplean una escala de tres niveles:
 - 0: No lo conozco.
 - 1: Lo conozco (pero no lo uso/sigo).
 - 2: Lo conozco y lo utilizo (o lo sigo activamente).
- Preguntas de Selección única: para definir el perfil del usuario, como el género o la biblioteca que suele frecuentar entre las 14 opciones disponibles.
- Preguntas Abiertas (Cualitativas): destinadas a recoger "comentarios o experiencias relevantes" para la mejora del servicio.

1.3- Público objetivo.

Una característica técnica avanzada de esta encuesta es su lógica condicional, que segmenta preguntas según el perfil del usuario para asegurar la validez de los datos:

- Exclusivas para PDI y Alumnado de 3er Ciclo: preguntas sobre servicios de investigación específicos como accedaCRIS, el Servicio de Obtención de Documentos (SOD), el apoyo a la publicación en acceso abierto o la redacción de indicios de impacto (CNEAI).
- Espacios: esta sección se divide completamente. Mientras el alumnado valora aspectos físicos básicos como el número de puestos de estudio, la iluminación o los equipos informáticos, el PDI responde sobre el conocimiento y uso de espacios especializados como el MakerSpace, la Sala La Isleta o la Cabina de videoconferencias.

En resumen, la encuesta de 2026 es un instrumento que no solo busca una nota media de satisfacción, sino que pretende mapear el índice de penetración de cada servicio y las necesidades específicas de cada colectivo (estudiantes frente a personal investigador).

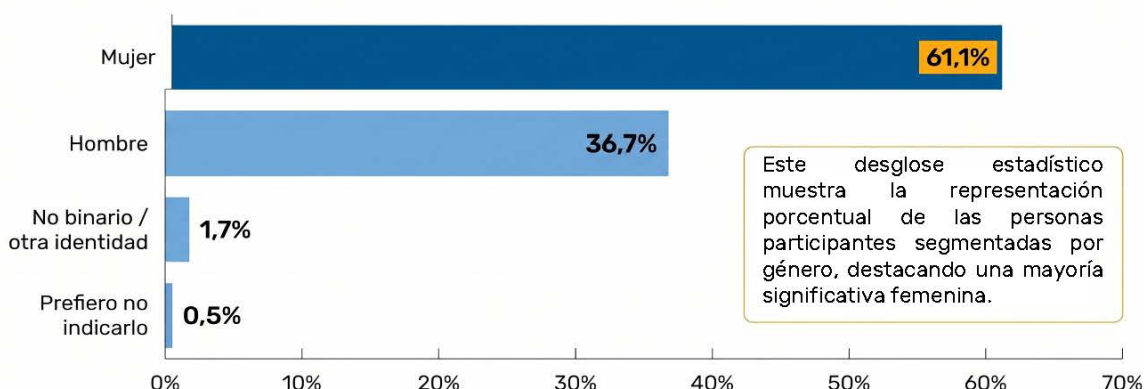
2. Perfil del usuario/a

Los resultados muestran una distribución amplia, con una participación mayoritaria de mujeres y presencia destacada de los perfiles *Personal docente e investigador* y *Estudiante de grado*.

2.1.- Distribución de Género:

Distribución de las personas participantes según género

Porcentaje relativo (%)



Fuente: Elaboración propia

NotbookLM

Se observa una participación mayoritariamente femenina, que representa más de seis de cada diez respuestas recibidas.

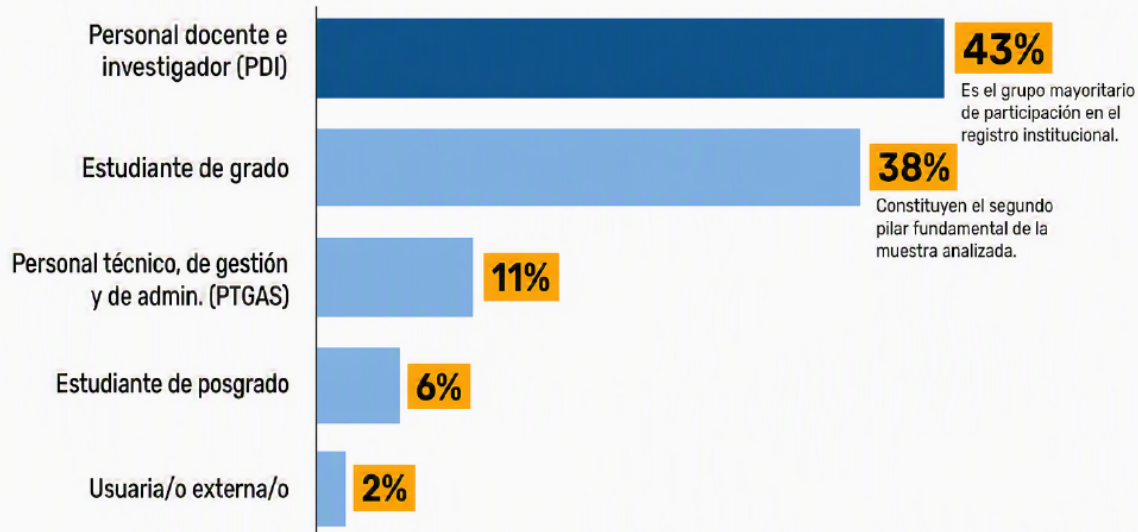
La inclusión de las opciones "No binario/otra identidad" y "Prefiero no indicarlo" garantiza la representatividad de toda la comunidad.

2.2.- Distribución por Tipología de usuaria/o:

Distribución y perfil de la comunidad universitaria

Este gráfico detalla la distribución de los y las participantes desglosando la comunidad por su rol

Distribución por Tipología de usuaria/o



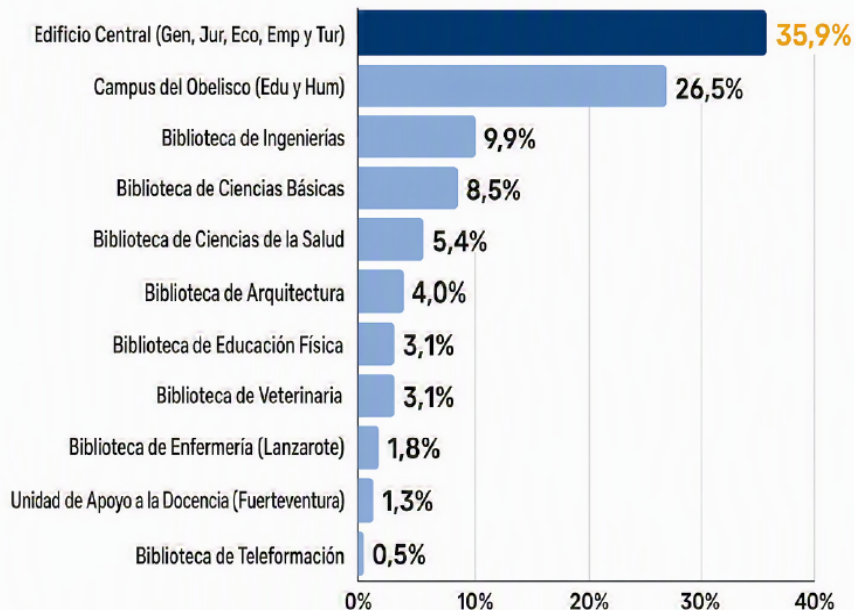
Fuente: Elaboración propia.

2.3.- Biblioteca frecuentada:

Biblioteca frecuentada

Concentración Estratégica: Más del **62%** del tráfico físico se concentra exclusivamente en dos grandes nodos: Edificio Central y el Campus del Obelisco.

Implicación: Este dato es fundamental para contextualizar la futura asignación de recursos y el análisis de saturación de espacios durante los periodos de evaluación.



Fuente: Elaboración propia.

El **Edificio Central** y el **Campus del Obelisco** concentran conjuntamente el **62,4%** de la comunidad usuaria. Esta alta densidad de población en estos dos puntos explica por qué las demandas sobre la disponibilidad de puestos de estudio son más intensas en los comentarios cualitativos de estos centros.

Las bibliotecas del **Campus de Tafira** (Ingenierías y Ciencias Básicas...) representan casi el **20%** de la muestra total.

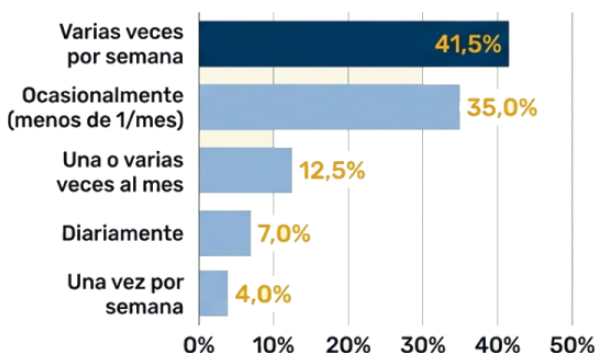
Las opiniones de usuarios y usuarias de Lanzarote (1,8%) y Fuerteventura (1,3%), aseguran que los índices de satisfacción global incluyan la perspectiva de los centros no capitalinos.

2. 4.- Hábitos de Uso de la Biblioteca: Frecuencia y modalidad

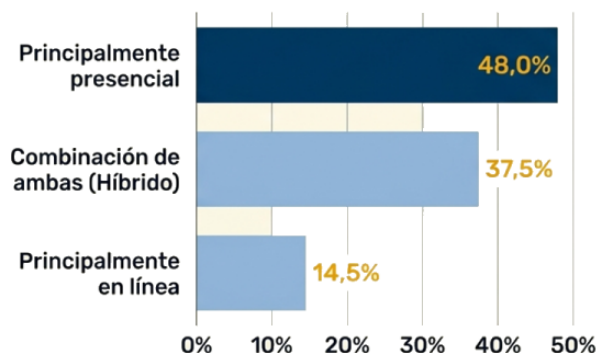
Un uso constante con fuerte tendencia presencial

La comunidad asiste regularmente y prefiere la presencialidad, consolidándose el formato híbrido

Frecuencia de uso



Modalidad



Fuente: Elaboración propia.

Los hábitos de interacción con la biblioteca reflejan una clara diferenciación entre el uso de infraestructuras físicas y el consumo de recursos digitales.

1. **Modalidad Presencial:** representa el **48%** de uso predominante. Esta modalidad es la más destacada en el estamento de **estudiantes de grado**, quienes registran frecuencias de asistencia "Diaria" o "Varias veces por semana".
2. **Modalidad en Línea:** supone el **14.5%**. Se detecta un uso intensivo por parte del **PDI y estudiantes de posgrado**, cuya frecuencia de acceso suele calificarse como "Ocasional" o "Una o varias veces al mes".
3. **Modalidad Híbrida** (Combinación de ambas): un **37.5%** de la muestra alterna de forma equilibrada ambos canales de acceso.

3.- Valor afectivo del servicio

La valoración del personal de la Biblioteca mantiene una tendencia claramente positiva. En la mayoría de los casos, las respuestas se concentran en las valoraciones más altas de la escala, lo que indica una percepción favorable de la competencia profesional, del trato recibido y la capacidad de respuesta del personal.

Esta valoración es especialmente consistente entre los perfiles con un uso más intensivo del servicio, lo que sugiere que la experiencia directa refuerza la percepción positiva.

Por tanto, el factor humano continúa siendo uno de los principales elementos de calidad del servicio bibliotecario, consolidándose como un punto fuerte estructural.

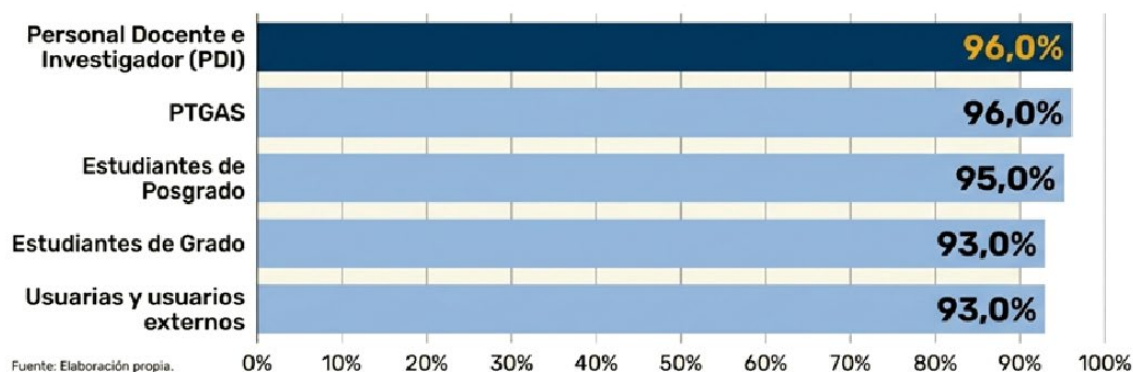
La **valoración media** de este bloque alcanzó un **4.7 sobre 5**, posicionándose como la dimensión mejor valorada de la biblioteca:

3.1.- Análisis por Tipología de Usuario

El Personal Docente e Investigador (PDI) y el PTGAS son los colectivos más satisfechos con el trato recibido.

Alta vinculación afectiva en todos los estamentos

El PDI y el PTGAS muestran mayores grados de satisfacción global



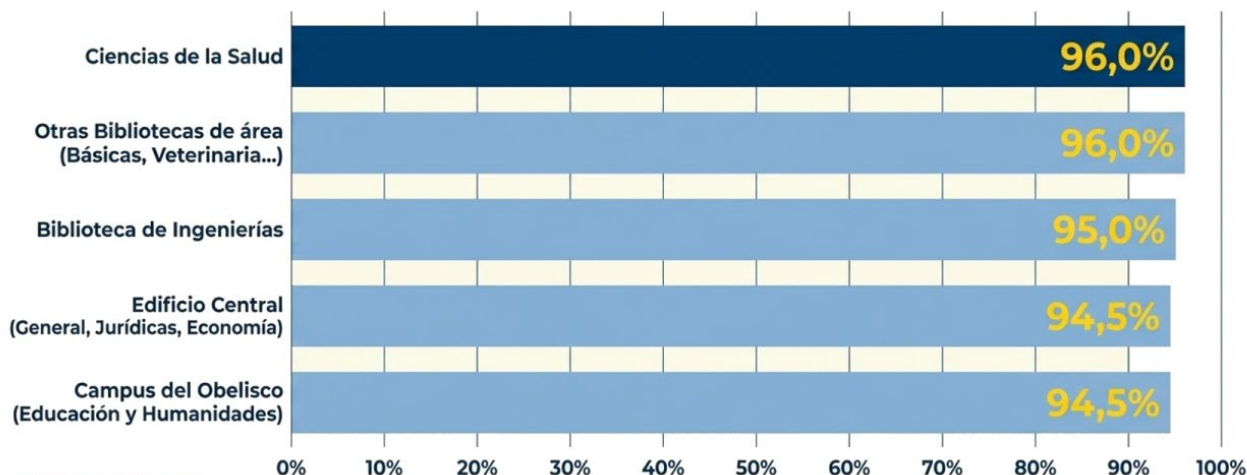
NotebookLM

3.2.- Análisis por Biblioteca Frecuentada

La satisfacción es muy homogénea en todos los centros, destacando ligeramente la percepción de amabilidad en las bibliotecas de área frente a los centros de gran volumen.

Satisfacción homogénea en toda la red de bibliotecas

La excelencia del servicio se mantiene unificada independientemente del espacio



Observaciones clave:

- Fortaleza en el trato: la "amabilidad y cortesía" es el ítem individual con más respuestas de "Muy satisfecho/a" en toda la encuesta.
- Consistencia: la calidad de la atención humana se percibe como excelente de forma transversal tanto en el Edificio Central como en los campus periféricos.
- Área de seguimiento: aunque el tiempo de espera se valora positivamente, es el ítem con mayor variabilidad en el Campus del Obelisco en horas punta, según los comentarios cualitativos recogidos.

4.- Calidad y disponibilidad de los recursos: físicos y digitales

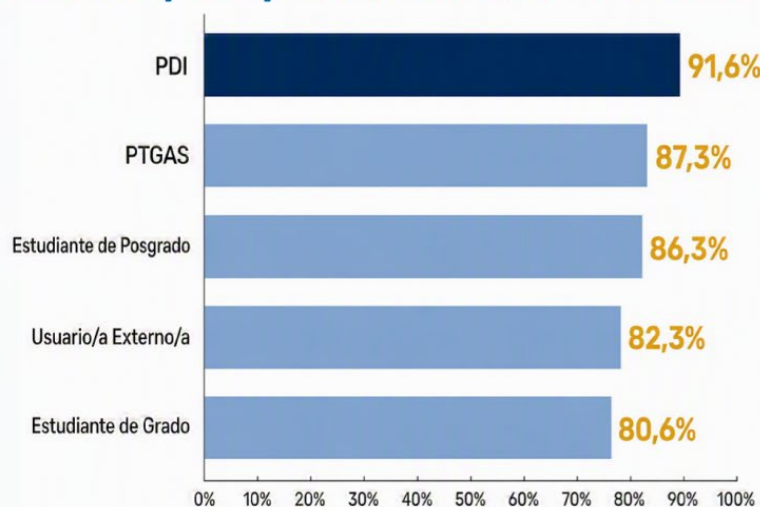
Los resultados de la encuesta muestran una valoración muy positiva, con una adecuación de la colección física que alcanza el 86,7% de satisfacción.

4.1.- Colección Física:

Esta sección evalúa el material en papel (libros y revistas), su actualización y el sistema de préstamo. El **proceso de préstamo destaca como el servicio más eficiente** dentro de este bloque.

Satisfacción por Tipología de usuario/o - Colección Física

Calidad y disponibilidad de los recursos físicos



Área de Mejora

Diagnóstico de Colección Física: Mientras que la satisfacción del investigador (PDI) con los recursos físicos es muy robusta, el Alumnado de Grado presenta el perfil más crítico.

Punto de Tensión: La Suficiencia de Ejemplares para Grado desciende al **72%**, revelando una **necesidad** directa de la ratio de manuales básicos.

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones clave (Recursos físicos):

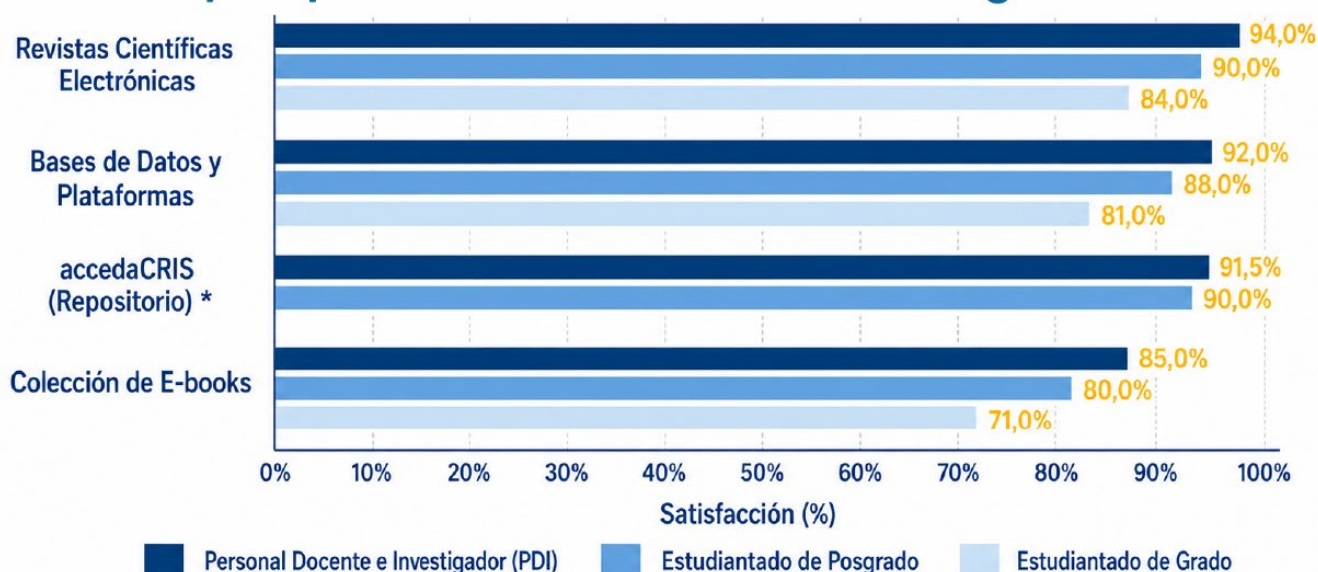
- **Fortaleza:** la gestión del préstamo (plazos, renovaciones y reservas) es percibida como "ágil y cómoda" de forma casi unánime.
- **Punto de mejora:** la cantidad de ejemplares disponibles es el ítem que recoge mayor número de respuestas "Neutrales", sugiriendo una demanda no cubierta totalmente en títulos de alta demanda para estudiantes de grado.

4.2.- Recursos Digitales:

Este bloque analiza las bases de datos, libros y revistas electrónicas. Es una sección crítica para el PDI y estudiantes de posgrado, quienes otorgan las puntuaciones más altas.

Satisfacción por Tipología de usuaria/o - Recursos Digitales

Calidad y disponibilidad de los recursos digitales



* accedaCRIS (Repositorio) es evaluado exclusivamente por el Personal Docente e Investigador (PDI) y el Estudiantado de Posgrado.

Observaciones clave (Recursos digitales):

- **Excelencia en Revistas:** las revistas científicas electrónicas son consideradas altamente pertinentes para las distintas disciplinas académicas de la ULPGC.
- **Éxito de accedaCRIS:** el repositorio institucional es una de las herramientas digitales mejor valoradas por los investigadores, facilitando el acceso a la producción científica de forma adecuada.
- **Ebooks:** aunque la valoración es positiva, existe una **demand**a cualitativa en los comentarios **para ampliar la colección** de libros electrónicos en lengua española para bibliografía básica.

En resumen, la calidad y disponibilidad de los recursos, físicos y digitales, se consolida como uno de los pilares de la satisfacción global de la biblioteca en 2026, con una percepción de calidad superior en los recursos digitales y una alta eficiencia operativa en los servicios relacionados con la colección física.

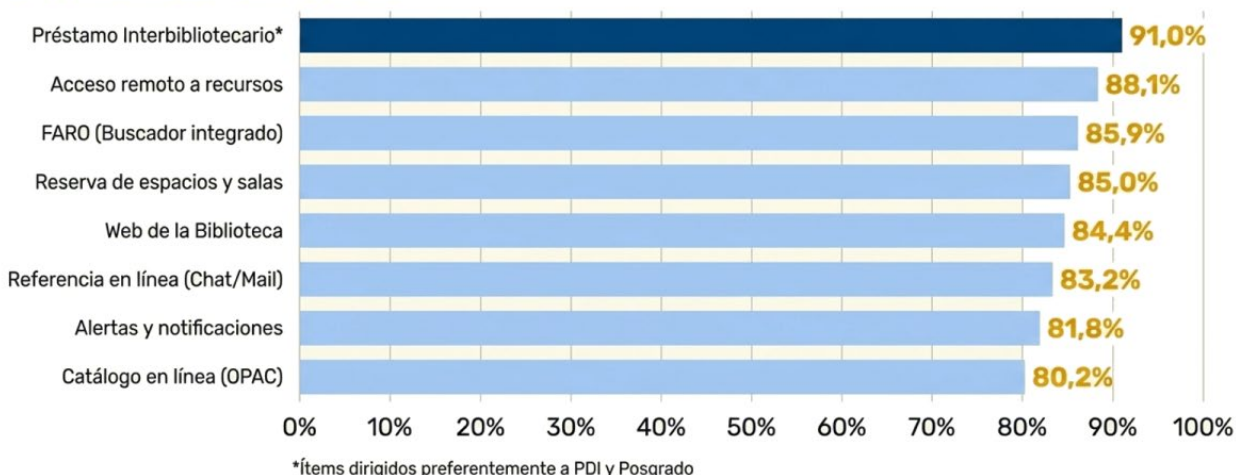
5.- Acceso a Servicios en Línea

En este apartado se evalúa la eficacia de las herramientas digitales que permiten la interacción con la biblioteca desde fuera de sus espacios físicos.

Este aspecto se consolida como una de las áreas mejor valoradas, encabezada por el buscador **Faro** con unos índices de conocimiento y uso superiores al 85%.

Faro y el acceso remoto vertebran los servicios en línea

El buscador Faro es la herramienta estrella, valorada transversalmente por toda la comunidad univesitaria



Fuente: Elaboración propia.

Satisfacción - Servicios en Línea

Esta visión de conjunto reafirma que la biblioteca virtual es una de las mayores fortalezas en 2026, con una **satisfacción media que supera el 85%** en sus servicios más importantes.

Observaciones clave:

- **El liderazgo de Faro:** se confirma como la herramienta digital de referencia para todos los estamentos, superando al catálogo tradicional (OPAC) en facilidad de uso y relevancia de resultados.
- **Acceso remoto como pilar de la investigación:** para el PDI y estudiantes de posgrado, el correcto funcionamiento de la conexión externa a recursos suscritos es el ítem con menor tasa de respuestas negativas de toda la sección.
- **Eficiencia en el Préstamo Interbibliotecario:** este servicio, evaluado exclusivamente por investigadores y estudiantes de posgrado, mantiene una valoración de **excelencia (91% S+MS)**, siendo percibido como "ágil y eficiente".
- **Referencia en línea:** aunque el chat y los formularios son muy bien valorados por quienes los usan (especialmente PTGAS con un 89%), los resultados cualitativos de 2026 sugieren que todavía existe un margen de difusión para el alumnado de grado, donde la valoración es más discreta debido a un menor uso relativo.

6.- Espacios e instalaciones

La evaluación de Espacios e Instalaciones es la que presenta mayores contrastes en la encuesta de 2026, siendo la disponibilidad de puestos de estudio el principal aspecto a mejorar.

El análisis se divide en dos bloques: la infraestructura física (evaluada por el alumnado) y el conocimiento de espacios especializados (evaluado por el PDI).

6.1.- Evaluación de las Infraestructuras (Alumnado de Grado y Posgrado)

Los datos de 2026 muestran una brecha significativa entre la calidad del mantenimiento y la cantidad de recursos disponibles.

Satisfacción con las infraestructuras (estudiantado)

Evaluación global del estudiantado de Grado y Posgrado



Fuente: Elaboración Propia

Valoración de la Infraestructura por Centro

Fortalezas y Áreas de Mejora por Centro

Campus / Edificio	Fortalezas ✓	Áreas de Mejora ⚠
Edificio Central (General, Jurídicas, Economía)	• Limpieza (82%) y eficiencia del sistema de reserva de salas.	• Déficit crítico de mesas individuales. Mejora necesaria en baños.
Campus del Obelisco (Educación y Humanidades)	• Alta valoración de la amplitud de las salas y luz natural.	• Confort térmico y acústico (quejas por ruido excesivo del aire acondicionado).
Ciencias de la Salud	• Ambiente acogedor (la mejor valorada en confortabilidad).	• Inclusividad (demanda de mejor adaptación para diversidad funcional).
Ingenierías	• Conocimiento y uso del equipamiento tecnológico (MakerSpace).	• Mantenimiento técnico (12,5% de quejas en tomas de corriente y equipos).
Básicas y Veterinaria	• Zonas de descanso altamente valoradas por su tranquilidad y silencio.	• Funcionalidad (falta de cabinas para videollamadas académicas).

Fuente: Elaboración propia.

NotebookLM

6.2.- Conocimiento y Uso de Espacios Especializados (PDI)

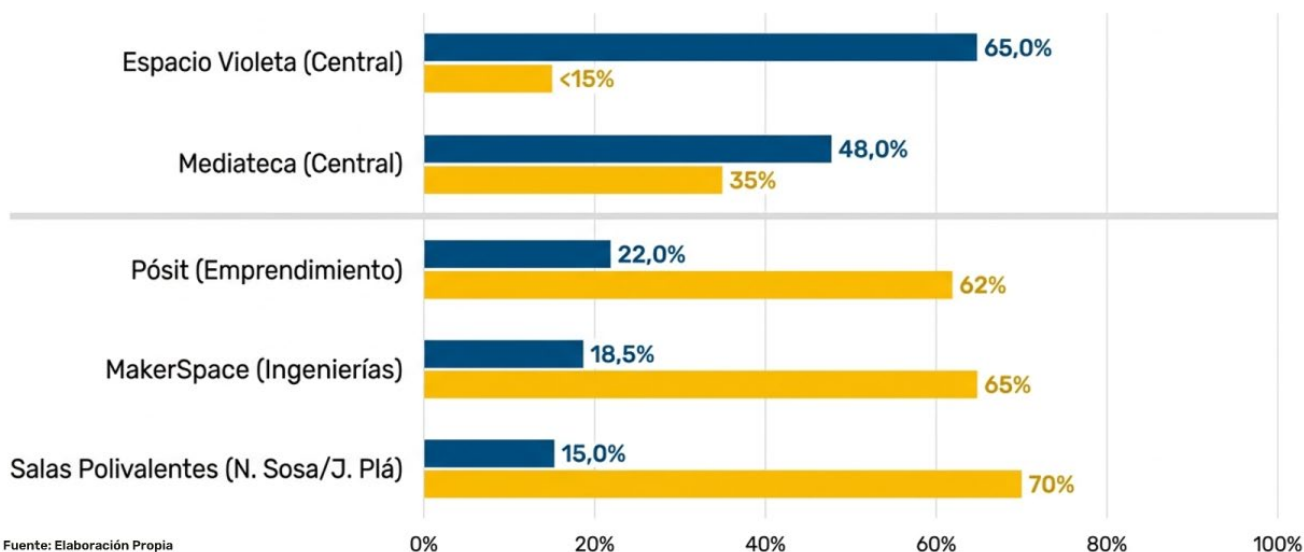
Para el Personal Docente e Investigador, el análisis no se centra en la satisfacción de las salas de estudio, sino en el grado de conocimiento y de aprovechamiento de los nuevos espacios del Edificio Central y las bibliotecas de área.

Contraste en el uso de espacios



Alta consolidación en sedes centrales frente al crítico desconocimiento en áreas especializadas

■ % Lo conoce y lo usa ■ % No lo conoce



Fuente: Elaboración Propia

Observaciones clave de **Espacios e instalaciones**

- **Puestos de estudio:** es el ítem **peor valorado** de toda la encuesta 2026. El 50% del estudiantado expresa insatisfacción, lo que se traduce en una demanda recurrente en los comentarios cualitativos para ampliar el número de mesas y sillas.
- Confort vs. Equipamiento: aunque el 75% está satisfecho con la iluminación y temperatura, persiste un 12,5% de quejas directas sobre el **funcionamiento de ordenadores e impresoras**, indicando que el mantenimiento técnico no sigue el ritmo del mantenimiento de limpieza.
- Brecha de conocimiento en espacios PDI: existe un alto índice de **desconocimiento (superior al 60%)** en salas de alto valor añadido como el Pósit o el MakerSpace. En contraste, **el Espacio Violeta se consolida como el centro de referencia más conocido** fuera de las salas de estudio tradicionales.
- **Eficiencia en el Sistema de Reserva:** el sistema para reservar estas salas es bien valorado (**satisfacción del 88,5% para PDI y 78% para estudiantes**), lo que sugiere que el problema no es el acceso digital al espacio.

En conclusión, la Biblioteca Universitaria es percibida como un lugar limpio y confortable, pero insuficiente en capacidad para el estudio individual intensivo y con servicios avanzados (MakerSpace, Pósit) que aún no han calado en la mayoría del personal investigador.

7.- Horarios de apertura

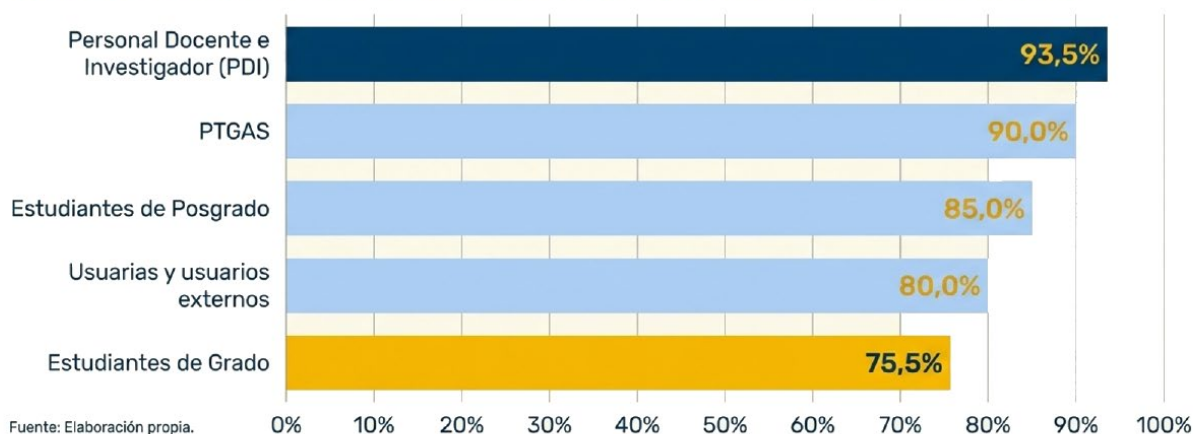
Esta sección evalúa dos dimensiones: la adaptación del horario de apertura en días lectivos a las necesidades de las personas usuarias y la claridad y la pertinente actualización de los horarios publicados. La encuesta de 2026 muestra una valoración mayoritariamente positiva, aunque con matices importantes.

7.1.- Evaluación del Horario de apertura

Esta dimensión mide si los horarios actuales satisfacen las demandas académicas de la comunidad. Los datos reflejan una **satisfacción global del 81,5%**, siendo el estamento estudiantil el más crítico.

Brecha de percepción en los horarios de apertura

Mientras el PDI está satisfecho, la comunidad estudiantil de Grado muestra una clara necesidad de ampliación horaria



Observaciones sobre el horario:

- El alumnado de grado presenta el mayor índice de respuestas de "Insatisfecho/a" o "Muy insatisfecho/a". En los comentarios cualitativos, se repite de forma transversal la **demanda de ampliar el horario en época de exámenes y la apertura de salas de estudio 24 horas**.
- Diferencias por Campus: mientras que en el Edificio Central la satisfacción es más estable, en campus como el Obelisco o Ingenierías se recogen sugerencias para **evitar cierres aleatorios y mejorar la comunicación de incidencias horarias**.

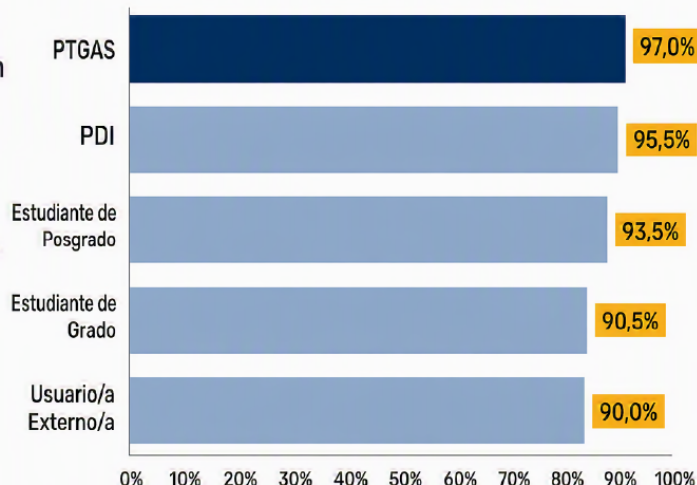
7.2.- Actualización en la publicación de horarios

Se evalúa la eficacia de la comunicación respecto a los horarios en la web, redes sociales y señalización física. Es uno de los puntos mejor valorados de la sección, con una satisfacción neta que ronda el 90%.

Actualización en la publicación de horarios

Eficacia Comunicativa: La transparencia y actualización de la información es sobresaliente.

Incluso los colectivos más críticos con la amplitud de los horarios reales (Grado) se muestran sumamente satisfechos (90,5 %) con la forma en que estos son comunicados.



Fuente: Elaboración propia.

Observaciones sobre la Comunicación de horarios

- Comunicación digital: la comunidad universitaria valora muy positivamente que los horarios estén siempre actualizados en la web institucional y se difundan con antelación en redes sociales ante cambios puntuales.
- Señalética: el único punto de mejora mencionado es la necesidad de una señalización física más visible en las puertas de acceso a las bibliotecas de área para evitar desplazamientos innecesarios en días no lectivos.

8.- Actividades Formativas y Apoyo a la Investigación

El análisis de las Actividades formativas y Apoyo a la Investigación de la encuesta de 2026 refleja **uno de los niveles de satisfacción más elevados y especializados** de la Biblioteca Universitaria.

Esta sección se divide en dos bloques: la formación en competencias informacionales para toda la comunidad y el apoyo específico a la carrera científica, dirigido exclusivamente al PDI y estudiantes de posgrado.

En 2026, la valoración de este bloque se mantiene en niveles de excelencia, con una tendencia de mejora respecto al 86,57% de satisfacción global registrado en 2024. A continuación, se detalla el análisis por dimensiones y estamentos:

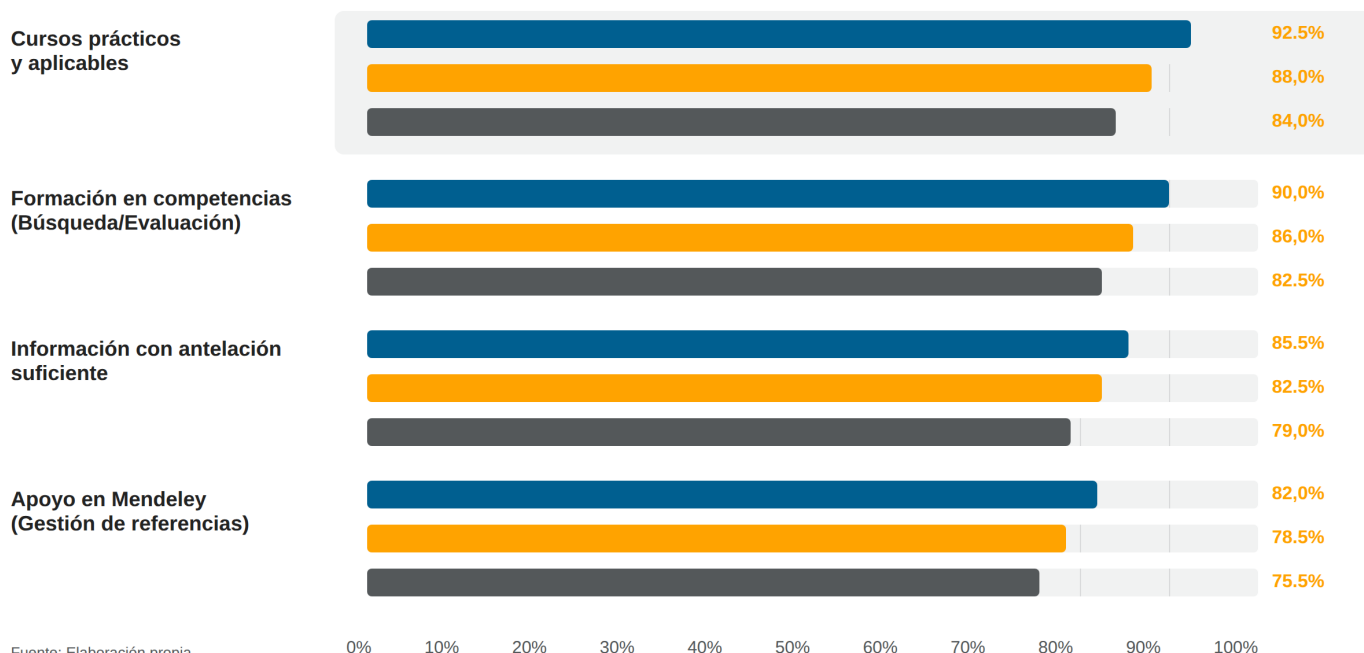
8.1.- Formación (Toda la comunidad)

Este bloque evalúa la utilidad de los cursos ofertados por la biblioteca, la formación en búsqueda de información y el apoyo en gestores bibliográficos como Mendeley.

Satisfacción con el programa de formación

Porcentaje de respuestas "Satisfecho/a" y "Muy satisfecho/a" en toda la comunidad universitaria

Personal Docente e Investigador (PDI) Valoración Global Estudiantado



Observaciones clave:

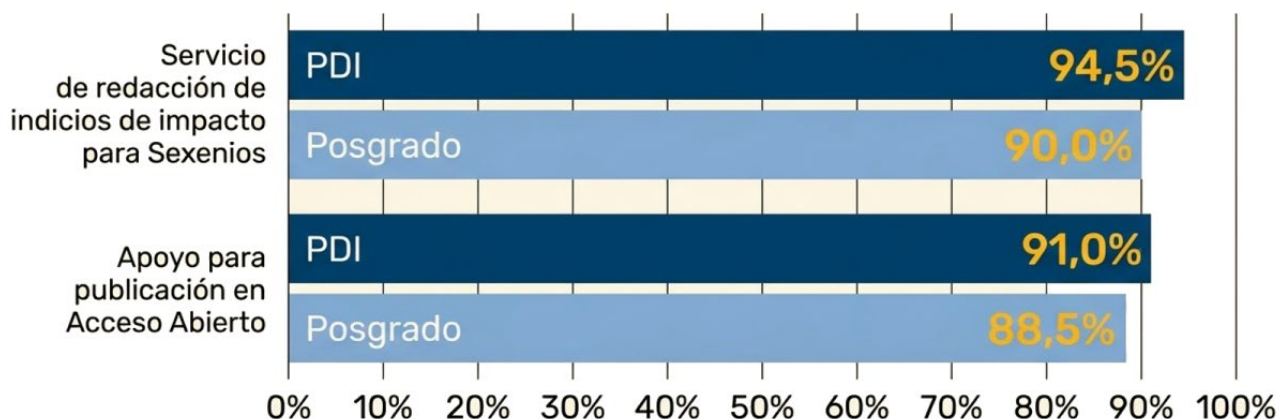
- El punto "Cursos prácticos y aplicables" es el mejor valorado del bloque formativo, lo que indica que el diseño pedagógico de la biblioteca está alineado con las necesidades reales de estudio y docencia.
- Margen de mejora en Mendeley: aunque la valoración es positiva, el apoyo en gestores bibliográficos recoge un mayor número de respuestas "Neutrales" entre el alumnado de grado, sugiriendo una oportunidad para reforzar la formación básica en este estamento.

8.2.- Apoyo a la Investigación (PDI y Posgrado)

Este bloque evalúa servicios críticos para la evaluación de la actividad investigadora y la difusión científica.

Apoyo clave y estratégico a la labor investigadora

Los **servicios especializados** (*acceso abierto e indicios para sexenios*) son fundamentales para el personal investigador, rozando la excelencia



Fuente: Elaboración propia.

Observaciones clave:

- El **asesoramiento para la redacción de indicios de impacto** y relevancia para las evaluaciones de la actividad investigadora es, junto con la atención al usuario, el **servicio con mayor índice de "Muy satisfecho/a"** de toda la encuesta.
- Acceso Abierto: la comunidad investigadora valora muy positivamente el apoyo eficaz de la biblioteca para desenvolverse en los modelos de publicación en abierto, un área de creciente complejidad normativa.

9.- Conocimiento y Uso de Servicios y Herramientas

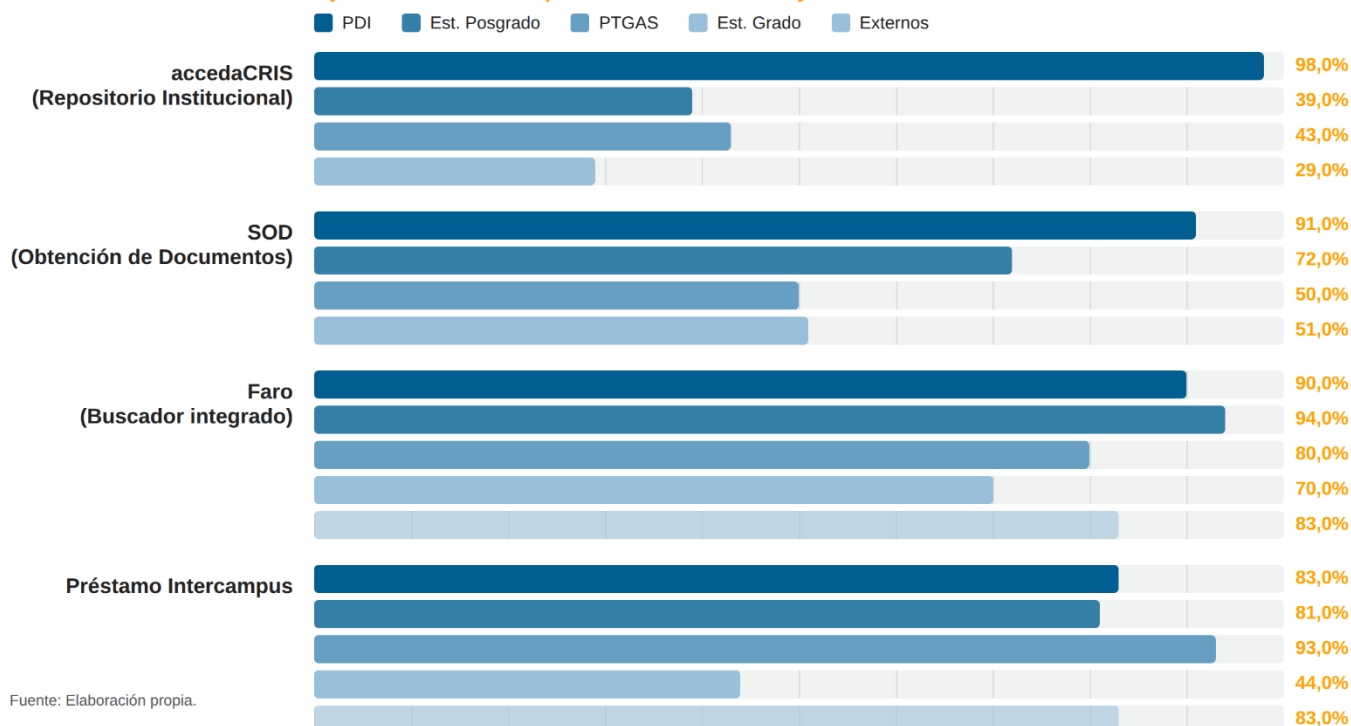
En términos generales, el 50% de las personas encuestadas admite no conocer la totalidad de los servicios ofertados, lo que señala un reto importante de difusión para la biblioteca.

Las herramientas de búsqueda y gestión física son pilares fundamentales y masivamente conocidos, pero existe una diferencia significativa en los servicios digitales, sobre todo en aquellos que son más especializados.

Los datos muestran que herramientas troncales como **Faro** y **accedaCRIS** han alcanzado una **altísima tasa de adopción**, mientras que algunos **servicios multimedia** presentan una **brecha de conocimiento significativa**.

Penetración de servicios principales por perfil

Porcentaje de la comunidad que declara: lo conozco y lo uso



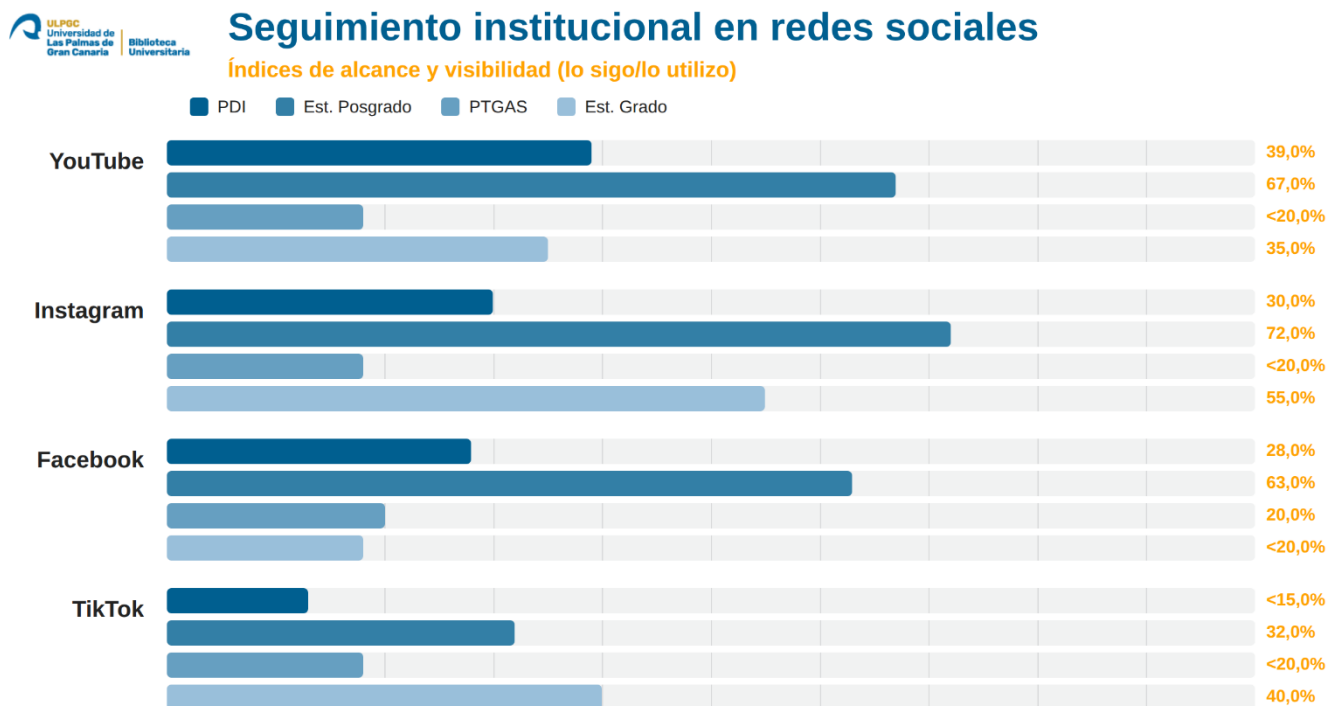
Principales conclusiones

1. Herramientas de Investigación: el **PDI** y el Estudiantado de Posgrado muestran la mayor consolidación en herramientas técnicas. **accedaCRIS (98%)** y el **SOD (91%)** son recursos casi universales para el personal investigador, lo que valida la utilidad de estos servicios para la carrera científica.
2. Servicios Operativos: el **PTGAS** destaca por su alto uso del **Préstamo Intercampus (93%)** y las **Máquinas Multifunción (83%)**, reflejando un perfil de usuario/a muy vinculado a la gestión de materiales físicos y servicios presenciales.
3. Puntos Críticos de Difusión: **BUstreaming** es la **herramienta menos conocida** por el alumnado de grado (solo un 19% de adopción), a pesar de ser una plataforma propia de contenidos. De igual forma, el Chat de la web presenta una baja penetración en los estamentos más jóvenes (25%), quienes prefieren el autoservicio a través del buscador Faro.
4. Patrimonio Digital: recursos como Jable o la Memoria Digital de Canarias gozan de una buena visibilidad (entorno al 50-60%), pero el análisis sugiere que muchos usuarios/as "los conocen" por el nombre sin llegar a integrarlos en sus flujos de trabajo o estudio habituales.

Estos datos confirman que la Biblioteca Universitaria tiene que trabajar para dar visibilidad a sus servicios de comunicación directa y sus plataformas de contenido multimedia.

10.- Seguimiento de Redes Sociales y Blogs de la Biblioteca

Se observa que la comunicación institucional tiene un impacto muy diferenciado según la edad y la tipología de usuario/a, con un claro liderazgo de Instagram entre el alumnado y el PTGAS, mientras que el PDI y posgrado se decantan por canales más informativos como YouTube.



Fuente: Elaboración propia.

Principales conclusiones

1. **Dominio de Instagram y YouTube:** son las dos plataformas con **mayor notoriedad** transversal. Mientras que Instagram es el canal de referencia para el contacto diario y avisos rápidos (especialmente para el alumnado de grado con un 55%), YouTube se utiliza mayoritariamente para el consumo de tutoriales y contenido formativo por parte de investigadores/as (39%) y posgrado (47%).
2. El **PTGAS** es el colectivo que presenta los **índices más altos de seguimiento** en casi todas las plataformas, destacando en Instagram (72%) y Facebook (63%). También es el principal lector de los Blogs, utilizándolos para el seguimiento de la actualidad institucional.
3. **Brecha de conocimiento:** plataformas como Spotify, Pinterest o Ivoox presentan niveles de visibilidad muy bajos (inferiores al 20%), siendo desconocidas para la gran mayoría de la comunidad universitaria.
4. **Usuario/as Externo/as:** presentan un desconocimiento masivo de la presencia social de la biblioteca, con **tasas de "No lo conozco" superiores al 80%** de forma constante.

5. **Blogs:** los Blogs institucionales mantienen un **seguimiento modesto (~15-25%)**, lo que sugiere que la comunidad prefiere recibir la información filtrada a través de redes sociales visuales antes que acudir a la fuente de lectura directa.

11.- Valoración Global

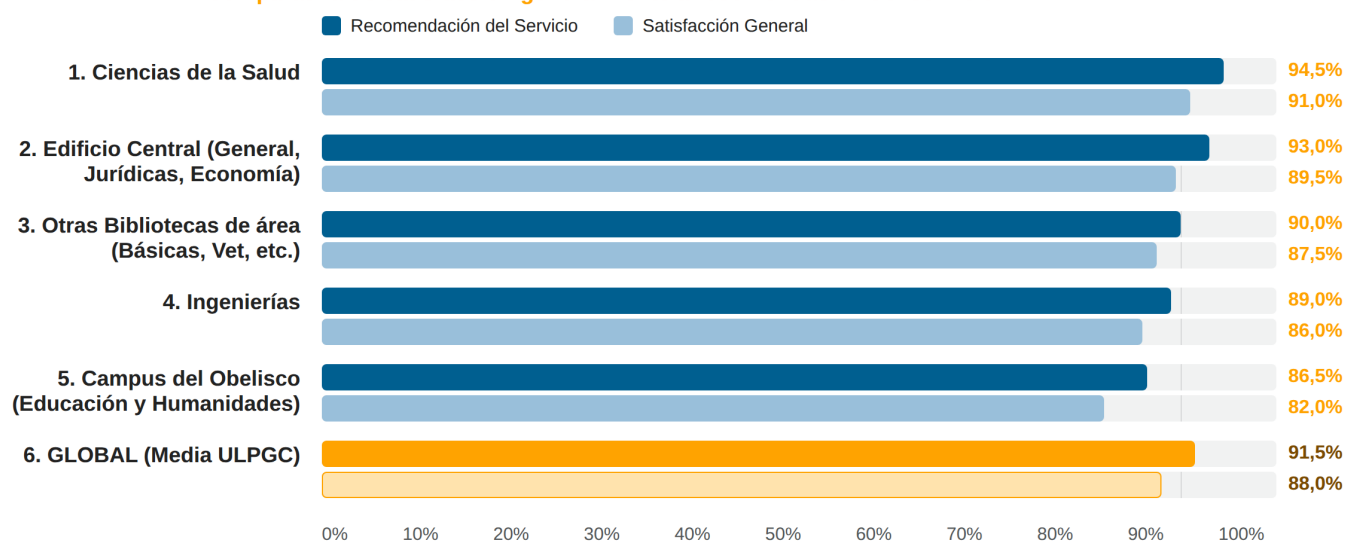
Los resultados de la encuesta de 2026 consolidan a la Biblioteca Universitaria como uno de los servicios mejor valorados de la ULPGC. En esta sección de Valoración global se resume el impacto de todas las dimensiones anteriores (atención, recursos, espacios y servicios), midiendo la opinión final de la comunidad usuaria a través de la satisfacción general y su disposición a recomendar el servicio.

La valoración global alcanza un **nivel de satisfacción neta del 88,0%**.

Según la biblioteca frecuentada, se observa que la percepción de excelencia es sólida en todas las bibliotecas, aunque con picos significativos en Ciencias de la Salud y el Edificio Central. El alto índice de **recomendación (91,5% global)** actúa como un indicador de la fuerte conexión de la comunidad usuaria con el servicio.

Valoración institucional por Campus y Biblioteca

Comparativa de satisfacción general frente a recomendación del servicio



Fuente: Elaboración propia.

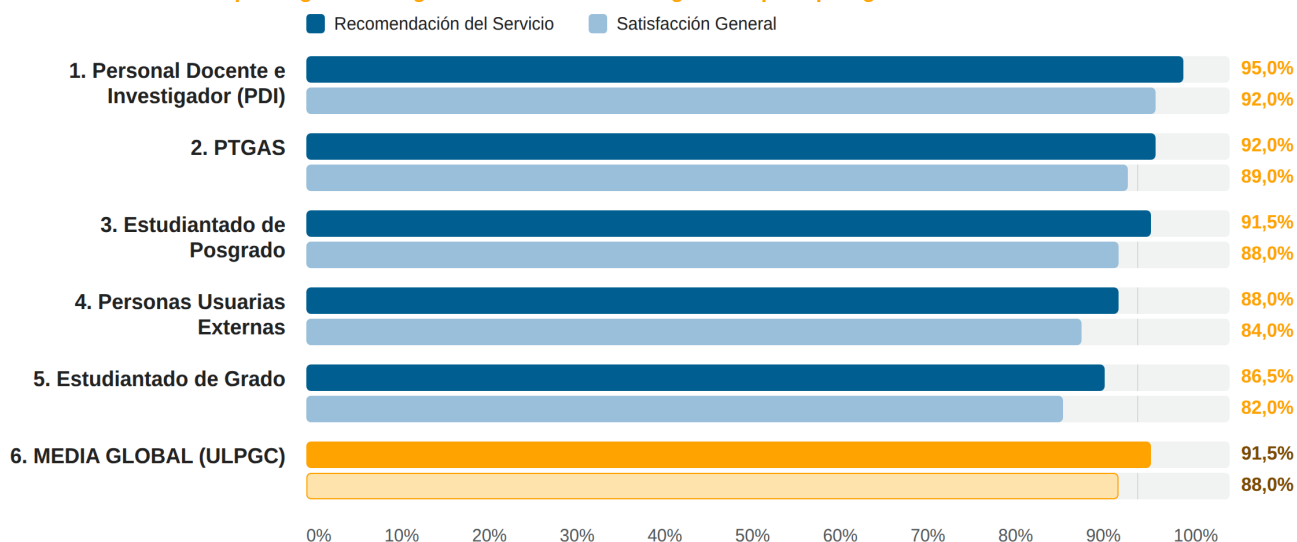
Análisis de la Valoración por Centros

1. **Ciencias de la Salud:** es el centro con los **índices más altos** de toda la sección. Su usuarios/as no solo están satisfechos/as (91%), sino que presentan una disposición casi universal a recomendar la biblioteca (94,5%). Esto coincide con la alta valoración de su personal y la confortabilidad de sus espacios.

2. Edificio Central: mantiene una valoración de excelencia (89,5%) a pesar de ser el centro con mayor presión de aforo. El éxito de herramientas como Faro y accedaCRIS, junto con la modernización de salas (Espacio Violeta, Mediateca), compensa las quejas puntuales sobre la falta de puestos de estudio.
3. Ingenierías y Bibliotecas de Área: presentan niveles de satisfacción muy cercanos a la media global (~87%). En Ingenierías, el uso intensivo de recursos tecnológicos y el servicio de préstamo intercampus son los principales motores de la valoración positiva, a pesar de las demandas de mejora en el mantenimiento técnico de las mesas.
4. Campus del Obelisco: aunque la valoración es mayoritariamente positiva, se sitúa como el campus con los índices más discretos (82% en satisfacción general). Esta diferencia de 6 puntos respecto a la media global está directamente vinculada a las críticas recurrentes sobre el ruido del aire acondicionado y la necesidad de renovar el mobiliario para hacerlo más confortable.

Valoración institucional por estamento universitario

Respaldo global a la gestión bibliotecaria desglosado por tipología de usuario/a



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de los resultados por Tipología de usuario/a

1. **Liderazgo del PDI:** el Personal Docente e Investigador es el colectivo más entusiasta. Su valoración del 92% en satisfacción y 95% en recomendación está impulsada por la alta calidad percibida en los servicios de apoyo a la investigación y el correcto funcionamiento del acceso remoto a los recursos digitales.
2. **Consistencia en Posgrado y PTGAS:** ambos colectivos mantienen valoraciones muy similares a la media global. Para el estudiantado de posgrado, la biblioteca es una herramienta básica para su tesis, valorando positivamente recursos como accedaCRIS. El PTGAS destaca principalmente la amabilidad y eficacia del trato recibido por sus compañeros de la biblioteca.

3. El Estudiantado de Grado: aunque otorga una nota notable (82%), es el estamento más exigente. Su valoración global se ve ligeramente penalizada por la insuficiencia de puestos de estudio en periodos de exámenes y las demandas de mejora en el mantenimiento técnico de equipos, aunque compensan esta crítica con un uso intensivo y satisfactorio del buscador Faro.
4. Usuarios/as Externos/as: valoran el servicio por encima de la media del alumnado de grado, destacando la amabilidad del personal y la facilidad de acceso a la colección física en comparación con otros centros no universitarios.

Principales conclusiones

- El "Efecto Recomendación": en todos los campus, el porcentaje de personas que recomendaría la biblioteca es entre 3 y 4 puntos superior al de satisfacción general. Esto sugiere que las personas usuarias valoran la institución por encima de los problemas operativos diarios.
- Uniformidad: la escasa brecha entre la mayoría de los centros y perfiles indica que la Biblioteca Universitaria ha logrado proyectar una imagen de servicio homogénea y de alta calidad en todos los campus de la ULPGC.

12.- Preguntas Abiertas

Esta sección se estructura en tres ejes: mejoras necesarias, propuestas de nuevos servicios y comentarios generales.

Los comentarios cualitativos permiten entender por qué ciertas áreas, como los espacios físicos, presentan valoraciones críticas a pesar de la alta satisfacción general.

12.1.- Aspectos a mejorar

De forma transversal a todos los campus, las demandas de mejora en 2026 se han concentrado en cinco categorías principales:

- **Horarios y Disponibilidad:** es la petición más recurrente. La comunidad solicita **ampliar el horario de apertura habitual, abrir los fines de semana (especialmente en época de exámenes) y habilitar salas de estudio 24 horas.**
- **Infraestructura y Confort:** los usuarios y usuarias demandan **sillas más cómodas y ergonómicas**, así como una **reducción del ruido ambiental** (tanto del tránsito de personas como de la maquinaria de aire acondicionado).
- **Equipamiento Tecnológico:** aunque la biblioteca es valorada tecnológicamente, existe una demanda de **aumentar el número de ordenadores y, sobre todo, de tomas de corriente (enchufes) en las mesas de estudio individual.**
- **Búsqueda de Información:** se sugiere **integrar el acceso al catálogo de forma más prominente en la página principal y simplificar el sistema de búsqueda** para hacerlo más intuitivo.
- **Espacios de Trabajo en Grupo:** a pesar de la existencia de salas específicas para este fin, el alumnado de grado solicita **aumentar su número y flexibilizar las normas de uso** (por ejemplo, permitir grupos de menos de 3 personas).

12.2.- Propuestas de Nuevos Servicios

Las sugerencias recogidas en las preguntas abiertas muestran una comunidad que desea una biblioteca más interactiva y multimedia:

- **Espacios de Creación:** petición de áreas digitales donde estudiantes y PDI puedan publicar y difundir sus propios contenidos.
- **Cultura y Ocio:** propuestas como la creación de un video-fórum mensual o la diversificación de los clubes de lectura actuales.
- **Inclusividad:** demanda de materiales específicos para diversidad funcional, como libros en lengua de signos.



Mejora y Evolución de la Biblioteca ULPGC: Escuchamos tu Voz

Este documento sintetiza los resultados de las consultas abiertas realizadas a la comunidad universitaria. Se presentan las soluciones a las demandas de mejora en infraestructura y la hoja de ruta para nuevos servicios multimedia e inclusivos.

Aspectos a Mejorar (Compromiso de Calidad)



Ampliación de Horarios y Disponibilidad

Prioridad en la apertura de fines de semana y habilitación de salas de estudio 24h. Máxima disponibilidad en exámenes.



Renovación de Infraestructura y Confort

Incorporación de sillas ergonómicas, reducción de ruido ambiental y más enchufes en mesas. Mejor autonomía tecnológica.



Optimización de Espacios y Búsqueda

Catálogo más intuitivo y flexibilización de las normas en salas de trabajo grupal. Fomento del trabajo colaborativo.

Propuestas de Nuevos Servicios



Espacios de Creación Digital

Áreas equipadas para que estudiantes y PDI publiquen y difundan contenidos propios.



Dinamización Cultural y Ocio

Implementación de video-fórum mensuales y diversificación de los actuales clubes de lectura.



Biblioteca Inclusiva y Accesible

Incorporación de materiales específicos como libros en lengua de signos para diversidad funcional.

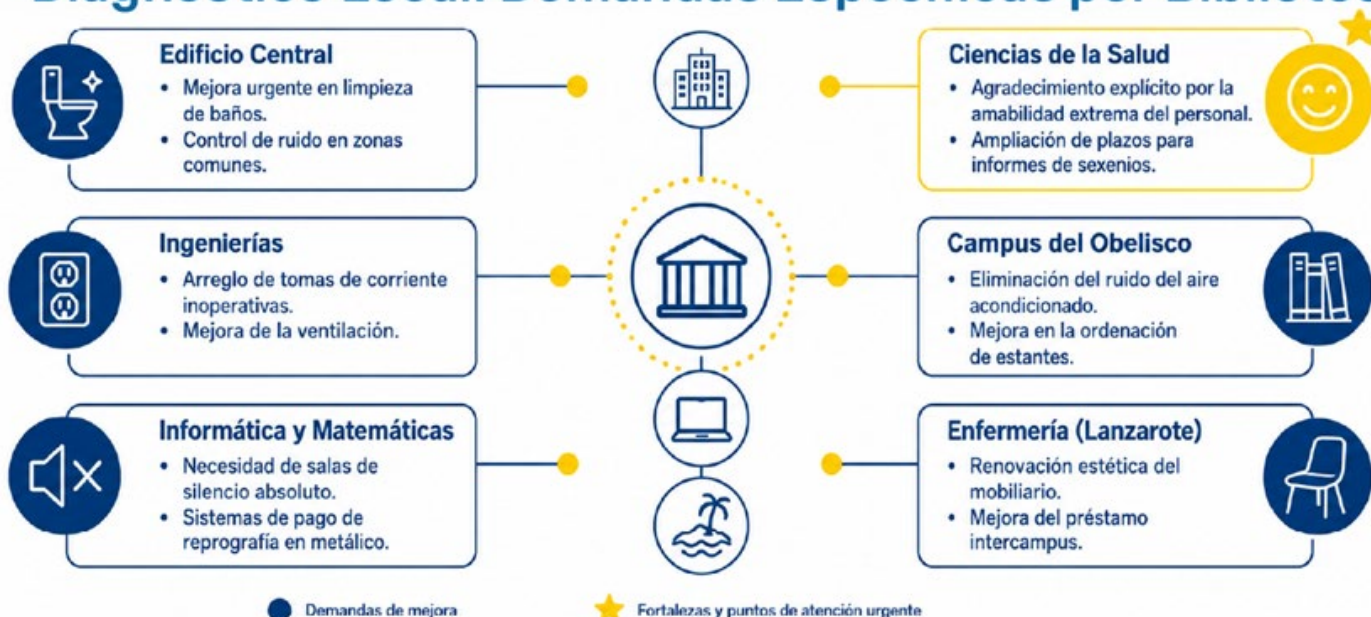
Fuente: Elaboración propia.

NotebookLM

12.3.- Comentarios libres

Los comentarios libres han permitido detectar realidades muy precisas que requieren intervenciones locales:

Diagnóstico Local: Demandas Específicas por Biblioteca



Fuente: Elaboración Propia

Principales conclusiones

Los comentarios de 2026 demuestran que la valoración negativa de los puestos de estudio (que genera un 50% de insatisfacción cuantitativa) tiene un trasfondo cualitativo complejo: no es solo falta de mesas, sino falta de mesas con enchufes, sillas cómodas y en entornos silenciosos.

Como nota positiva, las respuestas abiertas suelen utilizarse para reforzar el valor del personal, donde abundan términos como "profesionalidad", "sonrisa" y "eficacia", lo que explica por qué la atención al usuario sigue siendo el pilar de la institución con un 4.7 de media.

Este análisis cualitativo es la herramienta principal que utiliza la Biblioteca para su plan de mejora continua, transformando las quejas en objetivos operativos.

Anexo 1: Encuesta tipo

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Encuesta de Satisfacción

Estimada/o usuaria/o:

Agradecemos tu participación en esta encuesta, cuyo objetivo es conocer tu nivel de satisfacción con los servicios y recursos que ofrece nuestra Biblioteca Universitaria. Tus respuestas son confidenciales y serán utilizadas exclusivamente para mejorar la calidad de nuestras prestaciones.

La encuesta tiene una duración aproximada de 8-10 minutos. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es tu opinión sincera.

SECCIÓN 0 – Datos personales

D1. Género:

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre
- ☐ No binario / otra identidad
- ☐ Prefiero no indicarlo

D2. Tipología de usuaria/o:

- ☐ Estudiante de grado
- ☐ Estudiante de posgrado
- ☐ Personal docente e investigador (PDI)
- ☐ Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)
- ☐ Usuario/a externo/a

D3. Biblioteca que sueles frecuentar:

- ☐ Edificio Central: Biblioteca General, Biblioteca de Ciencias Jurídicas, Biblioteca de Economía, Empresa y Turismo y Servicios Centralizados.
- ☐ Centro de Documentación Europea.
- ☐ Campus del Obelisco: Biblioteca de Ciencias de la Educación y Biblioteca de 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 Ingenierías
- Biblioteca de Electrónica y Telecomunicación
- Biblioteca de Teleformación
- Biblioteca de Veterinaria
- Unidad de Apoyo a la Docencia de Fuerteventura

D4. Frecuencia con la que utilizas la biblioteca (presencial o virtual):

- Diariamente
- Una vez por semana
- Ocasionalmente (menos de una vez al mes)
- Varias veces por semana
- Una o varias veces al mes

D5. Modalidad de uso predominante:

- Principalmente presencial
- Principalmente en línea
- Combinación de ambas

INSTRUCCIÓN PARA LAS SECCIONES 1 A 6

Valora cada afirmación marcando el número que mejor represente tu nivel de satisfacción: 1 = Muy insatisfecho/a • 2 = Insatisfecho/a • 3 = Neutral • 4 = Satisfecho/a • 5 = Muy satisfecho/a

SECCIÓN 1 – Atención a las personas usuarias

Pregunta	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Neutral	4 Satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a
1.1 El personal de la biblioteca muestra amabilidad y cortesía en el trato.	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 El personal resuelve mis consultas con rapidez y eficacia.	☐	☐	☐	☐	☐

Pregunta	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Neutral	4 Satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a
1.3 El personal posee los conocimientos necesarios para orientarme adecuadamente.	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 Los canales de comunicación disponibles (correo, chat, teléfono, WhatsApp, Telegram) son accesibles y funcionales.	☐	☐	☐	☐	☐
1.5 El tiempo de espera para recibir atención es razonable.	☐	☐	☐	☐	☐

SECCIÓN 2 – Calidad y Disponibilidad de Recursos

2A. Colección física

Pregunta	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Neutral	4 Satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a
2A.1 La colección de libros y revistas en papel responde a mis necesidades académicas.	☐	☐	☐	☐	☐
2A.2 El número de ejemplares disponibles es suficiente para satisfacer la demanda.	☐	☐	☐	☐	☐
2A.3 Los fondos bibliográficos están actualizados.	☐	☐	☐	☐	☐
2A.4 El proceso de préstamo (plazos, renovaciones, reservas) es ágil y cómodo.	☐	☐	☐	☐	☐

2B. Recursos digitales (bases de datos, revistas y libros electrónicos)

Pregunta	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Neutral	4 Satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a
2B.1 Las bases de datos y plataformas de recursos digitales suscritas cubren mis necesidades de investigación.	☐	☐	☐	☐	☐

Pregunta	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Neutral	4 Satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a
2B.2 La colección de libros electrónicos es amplia y relevante.	☐	☐	☐	☐	☐
2B.3 Las revistas científicas electrónicas disponibles son pertinentes para mi disciplina.	☐	☐	☐	☐	☐
2B.4 accedaCRIS facilita el acceso a la producción científica de la ULP GC de manera adecuada. SOLO PDI y 3 ^{ER} CICLO.	☐	☐	☐	☐	☐

SECCIÓN 3 – Acceso a Servicios en Línea

Pregunta	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Neutral	4 Satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a
3.1 El catálogo en línea (OPAC) es fácil de usar y ofrece resultados relevantes.	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 FARO, el buscador integrado de la biblioteca, es fácil de usar y recupera resultados relevantes.	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 El acceso remoto a los recursos digitales funciona correctamente.	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 La web de la biblioteca es intuitiva y permite encontrar información fácilmente.	☐	☐	☐	☐	☐
3.5 El Servicio de préstamo interbibliotecario es eficiente. SOLO PDI y 3 ^{ER} CICLO.	☐	☐	☐	☐	☐
3.6 Las alertas y notificaciones sobre novedades o vencimientos de préstamo son útiles.	☐	☐	☐	☐	☐
3.7 El servicio de referencia en línea (chat, formularios, correo) resuelve mis dudas.	☐	☐	☐	☐	☐
3.8 El sistema de reserva de espacios y salas es sencillo y eficiente. AQUÍ, SOLO PDI y 3 ^{ER} CICLO.	☐	☐	☐	☐	☐

SECCIÓN 4 – Espacios e Instalaciones

SOLO PARA EL ALUMNADO

Pregunta	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Neutral	4 Satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a
4.1 Las instalaciones están en buen estado de conservación y limpieza.	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 La iluminación y temperatura de las salas son adecuadas para el estudio.	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 Existe suficiente número de puestos de lectura y trabajo individual.	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 Los espacios de trabajo colaborativo son adecuados en número y dotación.	☐	☐	☐	☐	☐
4.5 Los equipos informáticos (ordenadores, impresoras, escáneres) funcionan correctamente.	☐	☐	☐	☐	☐
4.7 Los espacios de descanso son cómodos y suficientes.	☐	☐	☐	☐	☐
4.8 El sistema de reserva de espacios y salas es sencillo y eficiente.	☐	☐	☐	☐	☐

SECCIÓN 4 – Espacios e Instalaciones

SOLO PARA EL PDI Y TERCER CICLO

Pregunta	No conozco	Lo conozco	Lo conozco y lo utilizo
4.1 Pósit. Espacio creativo y de emprendimiento (Edificio Central de la Biblioteca Universitaria).	☐	☐	☐
4.2 Sala Pino Ojeda (Biblioteca del Campus del Obelisco).	☐	☐	☐
4.3 Espacio Violeta (Edificio Central de la Biblioteca Universitaria).	☐	☐	☐
4.4 Sala Natalia Sosa Ayala (Edificio Central de la Biblioteca Universitaria).	☐	☐	☐

Pregunta	No conozco	Lo conozco	Lo conozco y lo utilizo
4.5 Sala Josefina Plá (Edificio Central de la Biblioteca Universitaria).	☐	☐	☐
4.7 MakerSpace (Biblioteca de Ingenierías).	☐	☐	☐
4.8 Cabina para videoconferencias.	☐	☐	☐
4.9 Mediateca	☐	☐	☐
4.10 Sala La Isleta	☐	☐	☐

SECCIÓN 5 – Horarios de Apertura

Pregunta	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Neutral	4 Satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a
5.1 El horario de apertura en días lectivos se adapta a mis necesidades.	☐	☐	☐	☐	☐
5.2 Los horarios publicados (web, redes, señalización) son claros y actualizados.	☐	☐	☐	☐	☐

SECCIÓN 6 – Actividades Formativas y Apoyo a la Investigación

Pregunta	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Neutral	4 Satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a
6.1 La biblioteca ofrece formación en competencias informacionales (búsqueda y evaluación de información).	☐	☐	☐	☐	☐
6.2 Los talleres o cursos impartidos son prácticos y aplicables a mis estudios, docencia o investigación.	☐	☐	☐	☐	☐
6.3 La información sobre las actividades formativas se comunica con suficiente antelación.	☐	☐	☐	☐	☐

Pregunta	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Neutral	4 Satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a
6.4 El apoyo en la gestión de referencias bibliográficas (Mendeley) es adecuado.	☐	☐	☐	☐	☐
6.5 La biblioteca ofrece apoyo eficaz para la publicación en acceso abierto. SOLO PDI y 3 ^{ER} CICLO.	☐	☐	☐	☐	☐
6.6 El Servicio de redacción de los indicios de impacto y relevancia para la evaluación de la actividad investigadora (CNEAI) resulta útil y de calidad. SOLO PDI y 3 ^{ER} CICLO.	☐	☐	☐	☐	☐

SECCIÓN 7 – Conocimiento y Uso de Servicios y Herramientas

Para cada servicio o herramienta, marca la opción que mejor describa tu situación. Tus respuestas permitirán identificar qué recursos necesitan mayor difusión y cuáles tienen mayor adopción.

Servicio / Herramienta	Descripción breve
Faro	<i>Buscador integrado de recursos de la Biblioteca (libros, artículos, bases de datos...)</i>
accedaCRIS	<i>Repositorio institucional de la producción científica de la ULPGC</i>
Memoria Digital de Canarias	<i>Portal de divulgación del patrimonio documental canario</i>
Jable	<i>Archivo de prensa digital histórica de Canarias</i>
Bustreaming	<i>Plataforma de autopublicación de contenidos de audio y vídeo</i>
CRAAL	<i>Centro de Recursos para el Aprendizaje Autónomo de Lenguas</i>
eBULibros	<i>Servicio de préstamo de libros electrónicos</i>
Préstamo intercampus	<i>Servicio por el que la biblioteca envía el libro solicitado al campus del usuario</i>
Espacio Violeta de radio ULPGC	<i>Espacio radiofónico de la Biblioteca en Radio ULPGC con contenidos sobre cultura, igualdad y ciencia</i>
SOD – Servicio de Obtención de Documentos SOLO PDI y 3 ^{ER} CICLO.	<i>Solicitud de documentos no disponibles en la biblioteca</i>

Servicio / Herramienta	Descripción breve
Toponimia de las Islas Canarias SOLO PDI y 3ER CICLO.	<i>Portal que recoge el corpus toponímico de las Islas Canarias</i>
Biblioteca musicológica Lothar Siemens SOLO PDI y 3ER CICLO.	<i>Portal que permite visualizar y escuchar estudios y partituras de la colección musicológica de la biblioteca.</i>
PAMEV. Paleontología de la Macaronesia SOLO PDI y 3ER CICLO.	<i>Espacio virtual que presenta modelos en tres dimensiones de ejemplares fósiles de los archipiélagos de Azores, Madeira, Canarias y Cabo Verde</i>
Los Guanchismos. Diccionario de Toponimia de Canarias SOLO PDI y 3ER CICLO.	<i>Portal que da acceso a la sección de guanchismos del Diccionario de Toponimia de Canarias, de Maximiano Trapero</i>
Máquinas multifunción	<i>Equipos de fotocopidora, impresora y escáner en las instalaciones</i>
WhatsApp de la Biblioteca	<i>Canal de consulta y atención al usuario a través de WhatsApp</i>
Telegram	<i>Canal de consulta y atención al usuario a través de Telegram</i>
Chat	<i>Servicio de atención en tiempo real a través del chat de la web de la biblioteca</i>

Nota para el análisis: cada fila equivale a una variable ordinal con valores 0 (No lo conozco), 1 (Lo conozco) y 2 (Lo conozco y lo utilizo). Esto permite calcular frecuencias, tasas de adopción e índices de penetración por servicio.

SECCIÓN 8 – Seguimiento de Redes Sociales y Blogs de la Biblioteca

Indica tu relación con cada canal de comunicación de la Biblioteca marcando la opción que mejor describa.

Canal	Descripción	No conozco	Lo conozco, pero no lo sigo	Lo sigo / lo utilizo
Blogs de la Biblioteca	<i>Artículos y noticias publicados en los blogs de la biblioteca</i>	☐	☐	☐
Facebook	<i>Página oficial de la Biblioteca en Facebook</i>	☐	☐	☐
Instagram	<i>Perfil oficial de la Biblioteca en Instagram</i>	☐	☐	☐

Canal	Descripción	No lo conozco	Lo conozco, pero no lo sigo	Lo sigo / lo utilizo
BlueSky	<i>Página oficial de la Biblioteca en BlueSky</i>	☐	☐	☐
YouTube	<i>Canal oficial de la Biblioteca en YouTube</i>	☐	☐	☐
TikTok	<i>Perfil oficial de la Biblioteca en TikTok</i>	☐	☐	☐
Spotify	<i>Perfil oficial de la Biblioteca en Spotify</i>	☐	☐	☐
Ivoox	<i>Espacio oficial del Espacio Violeta de la Biblioteca en Radio ULPGC</i>	☐	☐	☐
Pinterest	<i>Tableros de la Biblioteca en Pinterest</i>	☐	☐	☐

Nota para el análisis: cada fila es una variable ordinal con valores 0 (No lo conozco), 1 (Lo conozco, pero no lo sigo) y 2 (Lo sigo / lo utilizo), lo que permite calcular tasas de alcance, seguimiento activo e índices de visibilidad por canal.

SECCIÓN 9 – Valoración Global

Pregunta	1 Muy insatisfecho/a	2 Insatisfecho/a	3 Neutral	4 Satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a
7.1 En términos generales, estoy satisfecho/a con los servicios de la biblioteca.	☐	☐	☐	☐	☐
7.2 Recomendaría los servicios de la biblioteca a otras personas de la comunidad universitaria.	☐	☐	☐	☐	☐

SECCIÓN 10 – Preguntas Abiertas (Opcional)

Esta sección es completamente voluntaria. Tus comentarios son muy valiosos para la mejora continua del servicio.

10.1 ¿Qué aspectos del servicio de la biblioteca consideras necesario mejorar? ¿Por qué?

10.2 ¿Qué otro/s servicio/s consideras que podría ofrecer la biblioteca?

10.3 ¿Deseas compartir cualquier sugerencia, comentario o experiencia relevante sobre la biblioteca?

Muchas gracias por tu colaboración. Tus respuestas contribuyen directamente a la mejora continua de los servicios bibliotecarios.

Datos recogidos con carácter confidencial – Tratamiento de datos conforme a la normativa vigente (RGPD)