



CELEBRAR PARA EVALUAR: UNA EXPERIENCIA PARA INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN EN LA EVALUACIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

CELEBRATING TO EVALUATE: AN EXPERIENCE TO INCREASE PARTICIPATION IN THE EVALUATION OF LIBRARY SERVICES ASSESSMENT

Óliver Martín Martín

Universidad Complutense de Madrid, España

omartinm@ucm.es

<https://orcid.org/0000-0001-6047-3764>

Laura Sánchez Villa

Universidad Complutense de Madrid, España

lausan31@ucm.es

<https://orcid.org/0009-0005-9743-5784>

Pablo Casallo Barreira

Universidad Complutense de Madrid, España

pcasallo@ucm.es

<https://orcid.org/0009-0000-9625-3472>

autor de correspondencia; omartinm@ucm.es

Recibido: 27 de octubre 2025

Revisado: 11 diciembre de 2025

Aprobado: 27 de enero de 2025

Cómo citar: Martín Martín, O., Sánchez Villa, L. y Casallo Barreira, P. (2026). Celebrar para evaluar: una experiencia para incrementar la participación en la evaluación de servicios bibliotecarios. *Bibliotecas. Anales de Investigación*;22(2), 1-11

RESUMEN

Objetivo: Analizar como la integración de una acción evaluativa en una actividad lúdico-conmemorativa incrementa la participación de las personas usuarias en comparación con las encuestas tradicionales de satisfacción enviadas por correo electrónico. **Metodología:** Estudio descriptivo basado en una metodología presencial. Se diseñó un cuestionario anónimo de 12 preguntas, aplicado durante una actividad celebrativa organizada en la biblioteca con motivo del Día de las Bibliotecas. Se recogieron 175 respuestas y se compararon los niveles de participación con los obtenidos en las encuestas de satisfacción de los tres cursos académicos anteriores. **Resultados / Discusión:** La participación aumentó entre un 35 % y un 157 % respecto a las encuestas tradicionales, superando ampliamente los niveles históricos de respuesta. Se observó un alto grado de conocimiento de los espacios físicos y de las colecciones académicas, frente a un uso limitado de los recursos electrónicos y una baja visibilidad de las actividades culturales. Las preguntas abiertas revelaron una

percepción de la biblioteca como espacio social flexible y una demanda de servicios básicos relacionados con comida, bebida y descanso. **Conclusiones:** La evaluación integrada en un contexto festivo se muestra como una estrategia eficaz para incrementar la participación y obtener información operativa sobre el conocimiento y uso de los servicios bibliotecarios, complementando las encuestas institucionales. **Originalidad / Valor:** El estudio aporta una experiencia replicable de evaluación participativa que combina celebración y recogida de datos, ofreciendo un enfoque innovador para mejorar la comunicación y la implicación de la comunidad universitaria.

PALABRAS CLAVE: Evaluación de servicios bibliotecarios; Participación de las personas usuarias; Bibliotecas universitarias; Comunicación y difusión.

ABSTRACT

Objective: To assess whether integrating an evaluative component within a gamified and commemorative activity increases user participation compared to traditional satisfaction surveys distributed via email. **Methodology:** This descriptive study employs an on-site methodological framework. An anonymous 12-question survey was developed and administered during a library celebration held on the occasion of the Day of Libraries. A sample of 175 responses was obtained, and participation metrics were benchmarked against satisfaction survey data from the preceding three academic cycles. **Results / Discussion:** Participation rates exhibited a significant increase, ranging from 35% to 157% in relation to traditional survey methods. A high level of awareness of physical spaces and academic collections was identified, while the use of electronic resources and the visibility of cultural activities were limited. Qualitative analysis of open responses characterized the library as a versatile social hub and highlighted a demand for ancillary services, specifically regarding food facilities and relaxation zones. **Conclusions:** Embedding evaluation within a celebratory framework proves to be an effective strategy for increasing participation and obtaining operational information on the knowledge and use of library services, complementing institutional surveys. **Originality / Value:** This research offers a replicable example of participatory assessment that combines celebration and evaluation, offering an innovative approach to strengthening user engagement and communication in academic libraries.

KEYWORDS: Library service evaluation; User participation; Academic libraries; Communication and outreach.

INTRODUCCIÓN

La evaluación continua de los servicios bibliotecarios mediante encuestas es una práctica habitual en las bibliotecas (REBIUN, 2009; Salvador-Oliván et al., 2021), ya que permite conocer las necesidades, opiniones y expectativas de sus usuarios y usuarias y orientar las decisiones de mejora de manera informada. Las encuestas de satisfacción constituyen una herramienta clave para medir la calidad del servicio desde la perspectiva de las personas usuarias e identificar áreas de mejora en colecciones, instalaciones y servicios profesionales, contribuyendo a alinear la oferta bibliotecaria con las demandas de aprendizaje, investigación y docencia propias del ámbito universitario.

La Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (BUC) realiza tradicionalmente encuestas anuales con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción respecto a las colecciones y servicios bibliotecarios (Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, 2025b). Se trata de una herramienta de gran utilidad para obtener una visión global de la opinión de las personas participantes e identificar carencias y tendencias a lo largo del tiempo.

Dichas encuestas se distribuyen por correo electrónico a la totalidad del estudiantado y del personal docente e investigador (PDI) de la universidad. No obstante, en términos globales, la participación resulta limitada si se pone en relación con el tamaño de la comunidad universitaria, integrada aproximadamente por 60.000 estudiantes y cerca de 7.000 miembros del PDI (Universidad Complutense de Madrid, 2025a, 2025c). En los tres últimos cursos académicos, el número total de cuestionarios recogidos se sitúa entre 1.634 y 1.991 respuestas (tabla 1), lo que supone unos niveles de participación global que oscilan entre el 2,4 % y el 3 %.

Este bajo grado de respuesta condiciona el alcance representativo de los resultados y refuerza la necesidad de explorar fórmulas complementarias de recogida de información.

Tabla 1. Participación en las encuestas de satisfacción por facultades y curso académico (2022–2025)

	2024-2025			2023-2024			2022-2023		
	Est.	PDI	Total	Est.	PDI	Total	Est.	PDI	Total
F. Geografía e Historia	137	50	187	140	47	187	140	45	185
F. Derecho	61	25	86	107	25	132	104	15	119
F. Filología	87	70	157	92	68	160	92	52	144
F. Educación	48	29	77	68	37	105	66	22	88
F. Ciencias de la Información	41	31	72	63	31	94	56	28	84
F. Ciencias Políticas y Sociología	53	35	88	79	45	124	51	34	85
F. Ciencias Químicas	48	25	73	62	27	89	50	16	66
F. Ciencias Económicas y Empresariales	37	30	67	61	37	98	48	23	71
F. Veterinaria	22	17	39	23	32	55	47	26	73
F. Medicina	39	31	70	46	37	83	46	13	59
F. Psicología	45	17	62	62	26	88	42	17	59
F. Enfermería, Fisioterapia y Podología	96	34	130	58	55	113	42	26	68
F. Ciencias Matemáticas	29	18	47	38	13	51	41	13	54
F. Ciencias Físicas	53	12	65	38	21	59	38	10	48
F. Ciencias Biológicas	52	21	73	50	22	72	38	23	61
F. Farmacia	66	28	94	62	25	87	37	8	45
F. Bellas Artes	41	37	78	44	22	66	32	24	56
F. informática	25	7	32	41	15	56	28	6	34
F. Filosofía	44	24	68	27	16	43	25	15	40
F. Trabajo Social	30	27	57	19	25	44	25	18	43
F. Ciencias de la Documentación	23	6	29	15	12	27	22	8	30
F. Ciencias Geológicas	17	16	33	13	22	35	20	17	37
F. Comercio y Turismo	12	4	16	21	12	33	18	6	24
F. Odontología	6	6	12	14	9	23	16	9	25
F. Óptica y Optometría	18	6	24	18	8	26	11	2	13
F. Estudios Estadísticos	15	7	22	22	8	30	11	6	17
Otro	11	2	13	10	1	11	6	0	6

Total	1156	615	1771	1293	698	1991	1152	482	1634
-------	------	-----	------	------	-----	------	------	-----	------

Nota: Elaboración propia a partir de los datos de participación en las encuestas de la Universidad Complutense de Madrid

Por otro lado, la BUC se organiza como un sistema descentralizado y coordinado, compuesto, entre otras unidades, por 26 bibliotecas de centro (Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, 2025a). Esta estructura, caracterizada por una notable heterogeneidad, implica que la encuesta anual tenga un enfoque necesariamente global, sin margen suficiente para evaluar aspectos específicos de cada centro. Además, la encuesta se dirige únicamente a estudiantes y PDI, dejando fuera un colectivo relevante para la biblioteca, como es el personal técnico de administración y servicios (PTGAS), formado por más de 3.300 personas (Universidad Complutense de Madrid, 2025b).

Por estos motivos, se planteó aprovechar alguna de las actividades conmemorativas organizadas por la biblioteca (Día de las Bibliotecas, Día del Libro, campaña de Navidad, entre otras) no solo como espacios de celebración, sino también como oportunidades alternativas de recogida de información que permitiera conocer mejor a la comunidad usuaria más próxima y complementar los resultados de la encuesta global anual.

Este artículo describe una experiencia llevada a cabo en la Biblioteca de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología en torno al Día de las Bibliotecas (24 de octubre), extendida a una semana completa, con el doble objetivo de celebrar esta fecha y recabar información mediante un cuestionario breve diseñado por el personal bibliotecario.

El objetivo principal de la actividad fue analizar si la realización de una acción evaluativa integrada en una actividad temática y celebrativa podía incrementar la participación en comparación con las encuestas anuales de satisfacción realizadas habitualmente en la BUC.

Como objetivos secundarios, se planteó evaluar el grado de conocimiento de las personas usuarias sobre las colecciones, los servicios de préstamo, las instalaciones y las actividades culturales de la Biblioteca de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología, así como recoger percepciones y sugerencias de mejora a través de preguntas abiertas.

De forma complementaria, la actividad pretendía dar a conocer, mediante la propia dinámica de participación, los recursos, servicios y espacios disponibles en la biblioteca, y favorecer la atracción presencial a sus instalaciones.

METODOLOGÍA

Se diseñó la actividad ¿Hasta qué punto conoces tu biblioteca?, desarrollada entre el 20 y el 24 de octubre, coincidiendo con la celebración del Día Internacional de las Bibliotecas. La iniciativa invitaba a la comunidad universitaria a demostrar sus conocimientos a través de un breve cuestionario, facilitando la evaluación de la visibilidad de sus colecciones, espacios y servicios.

Posteriormente, se compararon los datos de participación obtenidos durante la actividad con los resultados de las encuestas anuales de satisfacción de la Biblioteca de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología correspondientes a los cursos 2022-2023, 2023-2024 y 2024-2025. Asimismo, estos datos se contextualizaron en relación con la participación registrada en el conjunto de bibliotecas de la Universidad Complutense, a partir de los resultados globales por facultades en cada curso académico.

Cuestionario

Para el desarrollo de la actividad se elaboró una breve encuesta anónima compuesta por 12 preguntas, disponible de forma presencial en la biblioteca durante la semana de celebración. Se optó por el formato papel, ya que requería la presencia física de las personas participantes, lo que permitió evaluar el

conocimiento de los espacios, especialmente entre aquellas personas que visitaban la biblioteca por primera vez. Una vez cumplimentado, el cuestionario se introducía en una gaveta, a modo de urna, situada en el propio mostrador de préstamo (figura 1).

Figura 1. *Espacio de la Biblioteca de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología durante la actividad de Día de las Bibliotecas*



Nota: Fotografía de los autores.

El cuestionario se estructuró en cinco categorías principales, diseñadas para explorar aspectos concretos de la biblioteca y, al mismo tiempo, informar sobre su oferta:

1. Información general de las personas usuarias: se recogieron datos sobre facultad de origen y perfil del participante (estudiante de grado o posgrado, PDI, PTGAS u otros), con el fin de contextualizar las respuestas.
2. Colecciones disponibles: se exploró el conocimiento sobre los distintos tipos de materiales que se pueden consultar o llevar en préstamo, incluyendo, además de manuales y bibliografías recomendadas, novelas de actualidad y la colección de cómics de Medicina Gráfica (Martín Martín & Pozo Sánchez, 2023).
3. Préstamo de dispositivos: se valoró el conocimiento sobre la disponibilidad de equipos electrónicos y accesorios para préstamo, como portátiles, cargadores, cámara de vídeo, punteros para presentaciones, ratones o auriculares.
4. Instalaciones y espacios de trabajo: se evaluó el conocimiento sobre salas de trabajo en grupo, el Rincón de Lectura y otros espacios para actividades colaborativas.
5. Actividades de extensión cultural: se incluyeron preguntas sobre exposiciones temporales (Biblioteca de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología, 2025b) y sobre el videopodcast Charlas en la Biblioteca (Biblioteca de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología, 2025a), con el objetivo de valorar la visibilidad y el interés por estas iniciativas. Se consultó sobre el conocimiento de exposiciones temporales, como “Álbum ilustrado y salud mental”, ubicada en el pasillo de acceso a la biblioteca.

Además de las preguntas cerradas, el cuestionario incluía dos preguntas abiertas opcionales, orientadas a recoger comentarios, sugerencias y percepciones personales. Estas preguntas permitieron explorar usos poco frecuentes de la biblioteca (“¿Qué es lo más raro que has hecho en una biblioteca?”) o necesidades no cubiertas y propuestas de mejora (“Imagina qué otras cosas te gustaría encontrar en tu biblioteca. ¿Qué más podemos ofrecerte?”). Estas preguntas permitieron recoger percepciones más libres y espontáneas, así como introducir un tono distendido que favoreciera la participación y la cercanía con las personas usuarias.

Incentivos para la participación: regalos

Con el fin de incentivar la participación en el cuestionario (Trigo Vilaseca & Tomás Martínez, 2022), se ofreció a las personas participantes un obsequio artesanal elaborado por el propio personal de la biblioteca, que incluía libretas, marcapáginas y chapas. Las libretas se diseñaron específicamente con imágenes de la biblioteca y un breve texto explicativo sobre el motivo de la celebración del Día Internacional de las Bibliotecas, de modo que además de su función de recuerdo, contribuyeran a informar sobre la actividad y la institución.

Estos objetos cumplían una doble función: por un lado, actuaban como reclamo para incrementar la participación, incentivando a las personas a completar el cuestionario; por otro, funcionaban como instrumentos de marketing, ya que incorporaban el logotipo y la imagen corporativa de la biblioteca, reforzando su identidad visual y la visibilidad de los servicios ofrecidos.

Para maximizar su impacto, los objetos se exponían en el mostrador de préstamo, el espacio más visible y de obligado paso para el acceso a la biblioteca. Esta ubicación estratégica facilitó que los y las visitantes descubrieran los obsequios y, al mismo tiempo, se informaran de los servicios disponibles y de la actividad programada.

Difusión

La actividad se difundió de manera amplia y multicanal, combinando estrategias presenciales y digitales. Además de los espacios físicos de la biblioteca, se utilizaron la página web institucional, las pantallas informativas internas, las redes sociales, los grupos de WhatsApp de la Facultad, los avisos en seminarios del Campus Virtual y las listas de distribución de correo electrónico institucionales.

Además, se contó con la colaboración del Vicedecanato de Estudiantes, que promovió la actividad entre los delegados de curso, quienes a su vez la difundieron entre los distintos grupos de estudiantes, asegurando así

un alcance más cercano y directo. Esta estrategia permitió alcanzar tanto a las personas usuarias habituales de la biblioteca como a aquellos que la visitan de forma esporádica.

RESULTADOS

Se recogieron un total de 175 cuestionarios, correspondientes mayoritariamente a estudiantes de la Facultad de Enfermería, que representa el 85,71 % de las respuestas. Atendiendo al perfil, la participación fue fundamentalmente de estudiantes de Grado (90,29 %), con una presencia testimonial de estudiantes de Máster (1,14 %), personal docente e investigador (6,86 %) y PTGAS (1,14 %). De manera agregada, el 91,43 % de las respuestas procedía de estudiantes de Grado y Máster, lo que confirma que el cuestionario alcanzó principalmente al colectivo estudiantil.

Conocimiento del préstamo de dispositivos

Los resultados muestran un alto grado de conocimiento del préstamo de portátiles (74,29 %). Sin embargo, el conocimiento del resto de dispositivos es notablemente menor, con porcentajes progresivamente descendentes en cargadores (50,86 %), regletas (40,00 %), ratones (34,86 %), auriculares (27,43 %), punteros (23,43 %) y cámaras de vídeo (19,43 %). Estos datos evidencian un conocimiento desigual del servicio de préstamo tecnológico.

Conocimiento de los espacios

El grado de conocimiento de los espacios físicos de la biblioteca es elevado. La sala de trabajo en grupo es conocida por el 83,43 % de las personas encuestadas, el Rincón de Lectura por el 88,00 %, y el espacio de trabajo por el 76,57 %. Estos resultados indican una buena visibilidad de los espacios, especialmente aquellos asociados a usos diferenciados de la biblioteca más allá del estudio individual tradicional.

Conocimiento de las colecciones

Se observa un alto nivel de conocimiento de los manuales y bibliografías recomendadas (84,00 %), seguido de las novelas de actualidad (73,71 %) y de la colección de cómics de Medicina Gráfica (67,43 %). La diferencia entre las colecciones académicas y las de carácter más cultural sugiere margen de mejora en la difusión de estas últimas.

Actividades de extensión cultural

El conocimiento de las exposiciones temporales es significativamente menor: el 41,14 % de las personas encuestadas afirmaron haberse fijado en la exposición ubicada en el pasillo de acceso a la biblioteca. En el caso del videopodcast Charlas en la Biblioteca, solo el 27,43 % manifestó conocerlo, aunque el 86,29 % de quienes no lo conocían expresó interés en verlo, lo que indica un alto potencial de este tipo de contenidos.

Recursos electrónicos

El 64,00 % del total de personas encuestadas declaró conocer la existencia de los recursos electrónicos accesibles desde fuera de la biblioteca; sin embargo, solo el 33,71 % afirmó haberlos utilizado. Estos porcentajes se reducen ligeramente al centrarse exclusivamente en el colectivo de estudiantes, donde el 62,50 % conoce estos recursos, pero únicamente el 31,88 % declara haberlos utilizado.

Resultados de las preguntas abiertas

El cuestionario incluía dos preguntas abiertas y opcionales, concebidas como complemento cualitativo a las preguntas cerradas.

La primera de ellas, “¿Qué es lo más raro que has hecho en la biblioteca?”, obtuvo 22 respuestas, muchas de ellas de carácter anecdótico o humorístico. Las respuestas reflejan una apropiación del espacio bibliotecario

más allá de los usos tradicionales, incluyendo acciones como dormir, comer, cantar, ver series, hacer videollamadas, jugar a cartas o pasar la noche entera estudiando, así como situaciones vinculadas a la vida académica (realizar exámenes en línea, reuniones virtuales o estudiar con profesorado).

La segunda pregunta abierta, “¿Qué otras cosas te gustaría encontrar en tu biblioteca? ¿Qué más podríamos ofrecerte?”, fue respondida por 23 personas. Las propuestas se concentran principalmente en tres grandes líneas:

- Mejora de servicios básicos, especialmente la instalación de máquinas de café, fuentes de agua, microondas o zonas de descanso más confortables.
- Ampliación de espacios y recursos, como más salas de trabajo en grupo, pizarras, mesas, dispositivos electrónicos o una sección de ocio más amplia (novelas actuales, películas o videojuegos).
- Incremento de actividades culturales y participativas, con menciones a clubes de lectura, cineforos, talleres, gymkanas y otras actividades de dinamización similares a la realizada durante la Semana de las Bibliotecas.

Junto a estas sugerencias, al menos 8 respuestas expresan de manera explícita una valoración muy positiva de la biblioteca, con afirmaciones como “está todo perfecto”, “me encanta todo lo nuevo de la biblio”, “hay más de lo que pensaba que había” o “no se me ocurre cómo mejorarla”.

DISCUSIÓN

Los resultados de la actividad “¿Hasta qué punto conoces tu biblioteca?” ofrecen una visión orientadora sobre la percepción, conocimiento y uso de los servicios, colecciones y espacios de la Biblioteca de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología. La elevada participación —175 cuestionarios recogidos frente a las 68, 113 y 130 respuestas de las encuestas anuales realizadas en la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología en los cursos 2022-2023, 2023-2024 y 2024-2025, respectivamente— sugiere que enmarcar la evaluación en un contexto festivo y temático puede incrementar significativamente la implicación de las personas usuarias.

En términos relativos, la actividad incrementó la participación aproximadamente un 157 % respecto a 2022-2023, un 55 % respecto a 2023-2024 y un 35 % respecto a 2024-2025, lo que la sitúa entre los niveles más altos de participación en comparación con otras facultades del sistema bibliotecario complutense. Únicamente una biblioteca de las 26 que componen la biblioteca universitaria, ha superado, en los últimos tres cursos analizados, la cifra de 175 participantes en las encuestas de satisfacción anuales.

Los resultados de la encuesta muestran un conocimiento desigual de los distintos servicios, colecciones y actividades de la biblioteca. En cuanto a los espacios físicos, recientemente mejorados, como el Rincón de Lectura, la sala de trabajo en grupo o el espacio de trabajo colectivo, presentan un alto grado de visibilidad y son ampliamente conocidos por los participantes, lo que refleja el impacto de las inversiones realizadas en los últimos cinco años en la mejora de los espacios.

Sin embargo, el conocimiento y uso de los recursos electrónicos especializados que representan más del 80 % del presupuesto total de la biblioteca y constituyen una de las funciones tradicionales más relevantes de las bibliotecas universitarias, es relativamente bajo, lo que sugiere que la difusión y el acceso a estos recursos debería reforzarse de manera conjunta con el personal docente.

Resulta significativo que, frente a elementos como los espacios o las colecciones académicas, que requieren inversiones elevadas, algunos servicios de bajo coste (por ejemplo, cargadores de dispositivos móviles) presenten mayores niveles de conocimiento entre las personas usuarias, por lo que cubrir algunas de las necesidades habituales del público no siempre requiere una gran financiación.

En cuanto a los elementos menos académicos, resulta llamativo el bajo conocimiento de ciertas ofertas culturales —como las exposiciones temporales— pese a su visibilidad física, como en el caso de la exposición Álbum ilustrado y salud mental, situada en el propio pasillo de acceso a la biblioteca. Esto subraya la necesidad de estrategias de difusión más efectivas y sugiere que la mera ubicación no garantiza el

conocimiento de los usuarios. En contraste, aunque pocas personas conocían el videopodcast Charlas en la Biblioteca (27,43 %), el interés en visionar episodios fue muy alto (86,29 %), indicando que este tipo de contenido es atractivo para un colectivo amplio, aunque no siempre tengan acceso o conocimiento previo de su existencia. Este hallazgo se conecta con las sugerencias recibidas en las preguntas abiertas sobre la creación de clubes de lectura, cinefóruns y otras actividades culturales, mostrando una demanda latente de iniciativas participativas y de ocio educativo.

La participación por colectivos también revela aspectos relevantes: el PDI muestra una baja participación, mientras que la del PTGAS es prácticamente inexistente, a pesar de ser un colectivo numeroso y con necesidades de información que podrían ser atendidas mediante recursos como novelas, cómics, dispositivos o espacios de trabajo. Este dato subraya la importancia de diseñar estrategias de difusión específicas para estos colectivos, que no están incluidos en los circuitos habituales de encuestas generales y comunicación formal. En este sentido, metodologías presenciales y de carácter más participativo o lúdico podrían constituir una vía complementaria para favorecer su acercamiento a la biblioteca y promover una mayor implicación en sus servicios y colecciones.

Las preguntas abiertas aportaron un contrapunto cualitativo muy valioso, mostrando que el colectivo participante percibe la biblioteca como un espacio flexible más allá del estereotipo tradicional. Este conjunto de respuestas, en algunos casos claramente lúdicas, pone de relieve la percepción de la biblioteca como un espacio vivido, flexible y social, capaz de acoger usos diversos y adaptarse a las necesidades reales de su comunidad. Las sugerencias se centran en la mejora de servicios básicos (comida, bebida y zonas de descanso), la ampliación de espacios y recursos (más salas de trabajo en grupo, pizarras, dispositivos electrónicos y secciones de ocio) y la creación de actividades culturales y participativas. Además, un número significativo de respuestas expresa una valoración muy positiva de la biblioteca, lo que resulta especialmente relevante si se tiene en cuenta el carácter abierto de la pregunta, ya que muestra que las personas que respondieron optaron por destacar el buen funcionamiento y la calidad percibida de los servicios existentes.

En conjunto, las respuestas a las preguntas abiertas aportan un contrapunto cualitativo a los resultados cuantitativos del cuestionario y permiten comprender mejor cómo se vive y se imagina la biblioteca por parte de las personas participantes, confirmando su papel como espacio académico, pero también como referente cultural y social dentro de la Facultad.

Un hallazgo interesante derivado de las preguntas abiertas es que, a pesar de que el edificio cuenta con una cafetería perfectamente acondicionada y existen máquinas de café o vending, varias personas sugirieron mejorar los servicios básicos relacionados con comida y bebida dentro de la propia biblioteca. En concreto, de las 23 respuestas a la pregunta “¿Qué otras cosas te gustaría encontrar en tu biblioteca?”, al menos 6 mencionaron de manera explícita la instalación de fuentes de agua, máquinas de café, microondas o zonas de descanso donde poder comer y beber. Esto sugiere que habilitar áreas de descanso equipadas con agua, café y comida podría satisfacer necesidades percibidas por las personas usuarias, facilitando que pasen más tiempo en la biblioteca y mejorando la experiencia general de uso. Más allá de la mera provisión de servicios, esta demanda refleja una necesidad percibida de comodidad y autonomía dentro del propio espacio bibliotecario, incluso cuando estos recursos ya existen en el edificio, y apunta a la expectativa de que estos servicios estén plenamente integrados en el entorno.

Finalmente, los obsequios entregados como incentivo fueron bien recibidos, contribuyendo positivamente a la experiencia y reforzando la identidad de la biblioteca, al tiempo que actuaron como un mecanismo de marketing discreto y eficaz. Se entregaron aproximadamente 104 libretas, 33 marcapáginas y 38 chapas, elaboradas por el personal de la biblioteca, lo que añadió un valor adicional a la actividad y favoreció la implicación y el interés de las personas participantes.

CONCLUSIONES

La experiencia analizada sugiere que la integración de acciones evaluativas en actividades lúdicas o conmemorativas constituye una estrategia eficaz para incrementar la participación de las personas usuarias en

la evaluación de los servicios bibliotecarios, superando ampliamente los niveles de respuesta obtenidos mediante encuestas de satisfacción tradicionales.

Este enfoque permite, además, obtener información operativa sobre el grado de conocimiento y uso de servicios, colecciones y espacios, identificando fortalezas —como la alta visibilidad de los espacios físicos— y debilidades —como el bajo uso de recursos electrónicos o la limitada difusión de actividades culturales— que pueden orientar la toma de decisiones y la planificación estratégica.

La incorporación de preguntas abiertas se revela como un complemento valioso a los datos cuantitativos, al facilitar la identificación de necesidades, percepciones y expectativas que no siempre emergen en cuestionarios cerrados. Estas aportaciones refuerzan la idea de la biblioteca como un espacio académico, pero también social y cultural, adaptado a usos diversos.

Como limitación, debe considerarse que, al tratarse de una actividad presencial vinculada a un contexto lúdico y con entrega de obsequios, la muestra puede estar sesgada hacia personas con mayor vinculación o predisposición positiva hacia la biblioteca, por lo que los resultados no son plenamente representativos del conjunto de la comunidad universitaria. En futuras aplicaciones, esta estrategia podría replicarse en otras bibliotecas del sistema para contrastar resultados y adaptarse a colectivos específicos, como el PTGAS, mediante acciones o consultas diseñadas específicamente para sus necesidades

En términos metodológicos, esta experiencia demuestra que combinar celebración y evaluación favorece una relación más cercana con la comunidad universitaria y puede actuar como una herramienta complementaria a las encuestas institucionales globales. Aunque los resultados responden a un contexto específico y no son directamente generalizables, el modelo descrito constituye un ejemplo útil de cómo estrategias creativas y experienciales pueden contribuir a incrementar la participación y la relevancia de la información recogida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Biblioteca de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología. (2025a). *Charlas en la Biblioteca*. 2025. <https://biblioteca.ucm.es/enf/charlas>
- Biblioteca de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología. (2025b). *Exposiciones y actividades*. 2025. <https://biblioteca.ucm.es/enf/exposiciones>
- Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. (2025a). *Estructura*. <https://biblioteca.ucm.es/estructura>
- Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. (2025b). *Organización y evaluación: Encuestas de satisfacción de usuarios*. <https://biblioguias.ucm.es/organizacion-evaluacion/encuestas-satisfaccion-usuarios>
- Martín Martín, Ó., & Pozo Sánchez, P. (2023). Medicina gráfica: una colección de novela gráfica en la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología de la Universidad Complutense de Madrid. *Mi biblioteca: La revista del mundo bibliotecario*, 74, 56-59. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/88482>
- REBIUN. (2009). *Informe de la encuesta realizada a las bibliotecas REBIUN sobre las encuestas de satisfacción de usuarios*. REBIUN. <https://repositorio.rebiun.org/handle/20.500.11967/323>
- Salvador-Oliván, J. A., Marco-Cuenca, G., & Arquero-Avilés, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), e295-e295. <https://doi.org/10.3989/REDC.2021.2.1774>
- Trigo Vilaseca, M., & Tomás Martínez, C. (2022). Libretas y piruletas: una campaña de animación de encuestas que se convierte en la carta de presentación de las bibliotecas de la Universitat de València.

XIX Workshop REBIUN de proyectos digitales.

<https://repositorio.rebiun.org/handle/20.500.11967/1092>

Universidad Complutense de Madrid. (2025a). *Estudiantes 2024-2025*. <https://www.ucm.es/estudiantes-2024-2025>

Universidad Complutense de Madrid. (2025b). *Personal de Administración y Servicios 2025*. <https://www.ucm.es/personal-de-administracion-y-servicios-2025-1>

Universidad Complutense de Madrid. (2025c). *Personal Docente e Investigador 2025*. <https://www.ucm.es/personal-docente-e-investigador-2025>