



Universidad Rey Juan Carlos

Biblioteca General

*LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE
MOSTOLES DE LA UNIVERSIDAD
REY JUAN CARLOS*

por

*Francisco José Ronda Ronda
Lorenzo Matheu Ramos*

ENERO DE 2000

NUMERO 00/5

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Editado e impreso por la Univ. Rey Juan Carlos
Distribuido por la Bca. de la Univ. Rey Juan Carlos
C/ Tulipán, s/n. 28933 Móstoles (Madrid)
074320

Depósito legal: M-31.455-1999 ISSN 1575-5894

Rd. 22622

DT 00/5

Servicio de libros

LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE MOSTOLES DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

por

Francisco José Ronda Ronda
Lorenzo Matheu Ramos

Enero 2000



Abordar el grado de satisfacción del usuario en la Biblioteca del Campus de Móstoles de la Universidad Rey Juan Carlos, desde la perspectiva de los servicios que ésta le ofrece, es el propósito que anima el presente trabajo. Su metodología es bipartita, en función del objetivo que se pretende alcanzar. De un lado, recoger y describir los datos que sobre tal Centro había disponible; y de otro, extraer por medio de encuestas directas al lector los materiales necesarios para valorar correctamente la impresión que aquéllos tienen sobre el funcionamiento global del Servicio. Un contenido bien estructurado, una redacción amena y unos gráficos llamativos contribuyen, además, a reforzar la idea de minuciosidad con que ha sido realizado.

En otro orden de cosas, deseo manifestar mi agradecimiento de manera especial y entrañable a los autores –ambos estudiantes de la Licenciatura de Documentación en la Universidad de Alcalá- por haber enriquecido con su estudio un mejor conocimiento sobre este aspecto tan interesante. Y en esta nomina gratulatoria quiero incluir asimismo a las personas que prestan servicio en dicha Biblioteca por haberles facilitado con cortesía y comprensión cuanta ayuda e información necesitaban.

Ricardo González Castrillo
Director de la Biblioteca Universitaria

4.7. Futuros servicios de la biblioteca	60
4.8. Valoración general de la biblioteca.....	61
5. CONCLUSIONES.....	62
6. BIBLIOGRAFÍA.....	69

1. INTRODUCCIÓN

1.1. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO

La Universidad Rey Juan Carlos (en adelante U.R.J.C.) es una universidad pública de reciente creación y, por lo tanto, en continuo crecimiento.

Actualmente, la U.R.J.C. está formada por tres campus universitarios: el campus de Alcorcón (donde se imparten titulaciones relacionadas con Ciencias de la Salud), el campus de Móstoles (titulaciones de Ciencias Experimentales y Tecnología) y el campus de Vicálvaro (titulaciones de Ciencias Jurídicas y Sociales). Cada campus dispone de una biblioteca especializada para las titulaciones que se imparten en él. Según esto, la Biblioteca del campus de Móstoles es la biblioteca de Ciencias Experimentales y Tecnología.

La biblioteca de la Escuela Superior de Ciencias Experimentales y Tecnología se inauguraba al comienzo del curso académico 97/98 al tiempo que se empezaba a impartir docencia. Se instaló provisionalmente en los locales del Instituto Juan Gris de Móstoles (donde se impartieron las clases el primer año) y se trasladó luego, concretamente en septiembre de 1998, a la planta sótano del Edificio de Gestión del Campus de Móstoles, donde permanecerá mientras se construye el edificio que albergará la futura Biblioteca (cuya entrega está prevista para diciembre del año 2000). Es importante resaltar el carácter *provisional* de la actual biblioteca.

En el curso académico actual, en el campus de Móstoles se imparten cinco titulaciones, a las que da apoyo dicha biblioteca:

- I. T. Informática de Gestión
- I. T. Informática de Sistemas
- I. Químico
- I. T. Industrial (Química Industrial)
- CC. Ambientales

El local dispone de 386 m², 100 m lineales de estanterías y 42 puestos de lectura.

El número de alumnos a los que pretende dar servicio es de 923, además de Profesores y P.A.S.

La plantilla actual de la biblioteca se compone de:

- 1 Directora de Biblioteca

- 2 Auxiliares de Biblioteca (1 mañana, 1 tarde)

1.2. RELEVANCIA Y ACTUALIDAD DEL TEMA A TRATAR

Con este trabajo se pretende conocer el grado de satisfacción de los usuarios (principalmente alumnos) respecto del funcionamiento y de los servicios que ofrece la biblioteca, con el fin de mejorarlos y adaptarlos a sus necesidades y que sirvan de base para la futura biblioteca.

Por lo tanto, este informe servirá de ayuda a los órganos directivos de la biblioteca de la U.R.J.C. para mejorar la calidad de la actual biblioteca (teniendo en cuenta su carácter provisional) y para obtener conclusiones que permitan adecuar los servicios e instalaciones de la futura biblioteca a las necesidades reales de los usuarios.

Este trabajo también servirá de modelo para estudiar el funcionamiento de la biblioteca del campus de Alcorcón, campus en el que se imparten las titulaciones relacionadas con Ciencias de la Salud, biblioteca que también tiene un carácter provisional.

1.3. HIPÓTESIS DE TRABAJO

Debido al carácter provisional de la actual biblioteca, es muy probable que la valoración que de ella hagan sus usuarios sea mucho más baja de la deseada.

La escasa plantilla de que dispone hace suponer que los servicios de información y referencia y el préstamo domiciliario se vean afectados por la realización de tareas correspondientes al proceso técnico de los materiales que entran en la biblioteca; o al contrario, que por atender a los servicios de cara al usuario se vean afectadas las tareas del proceso técnico, ya que los dos auxiliares con que cuenta la biblioteca se encargan tanto de las tareas técnicas como de la atención al usuario. Esta situación no se producirá cuando esté completa la futura plantilla, ya que los servicios centrales de la biblioteca de la U.R.J.C. se encargarán (de forma centralizada) de las tareas técnicas, y las bibliotecas de campus sólo se dedicarán a los servicios de atención al usuario (préstamo, información y referencia, etc.).

La escasez de medios con que cuenta la biblioteca (tanto económicos, como materiales y de efectivos de plantilla) hacen que la comparación con bibliotecas

equivalentes de otras universidades no se pueda realizar, ya que esta biblioteca "acaba de nacer" y todavía está en fase de "crecimiento".

Actualmente, la biblioteca no dispone de sistema informático. En diciembre de 1998 todas las universidades públicas de la Comunidad de Madrid (excepto la Univ. Complutense) seleccionaron un sistema de automatización común para todas ellas, *UNICORN*, compuesto por varios módulos que integran todas las tareas necesarias para la gestión y control de la biblioteca, sus fondos y los servicios que ofrecen, pero dicho sistema se encuentra en fase de implantación. Esto implica que la recogida de información no se pueda hacer de forma automática, sino que se deben recoger los datos de forma manual.

1.4. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo principal es conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto de la actual biblioteca.

Para ello se analizará todo tipo de información disponible (memorias, informes y comunicados internos, páginas web, etc.), se realizarán entrevistas con el responsable de la biblioteca, con el personal y con los usuarios, y se realizará una encuesta entre usuarios de la biblioteca.

Lo que se pretende conocer es la tipología de usuarios de la biblioteca, la utilización que hacen de ella, su opinión sobre los servicios que actualmente se ofrecen (consulta en sala, servicio de información y referencia y préstamo domiciliario), la valoración que hacen de la colección, del personal y de las instalaciones, y la opinión que tienen de la biblioteca.

También se pretende detectar posibles problemas que puedan estar afectando a los servicios y funcionamiento de la biblioteca, para intentar solucionarlos en la medida de lo posible (se recuerda el carácter provisional de la biblioteca).

1.5. PLAN DE TRABAJO: FASES

El plan seguido para realizar esta trabajo se puede estructurar en nueve fases, que son las que se explican a continuación.

1.5.1. Fase 1: Entrevista con el Responsable de la Biblioteca.

Se realizó una entrevista con el Director de la Biblioteca Universitaria de la U.R.J.C., órgano del que dependen las bibliotecas de campus, para conocer los objetivos de la biblioteca, la situación actual, la posibilidad de consultar información disponible (memorias, informes, documentos internos, etc.), solicitar permiso para efectuar entrevistas con el personal de la biblioteca y con usuarios, y solicitar permiso para realizar encuestas a usuarios.

1.5.2. Fase 2: Análisis de la documentación disponible.

Se recogieron y analizaron toda clase de documentos que pudieran aportar información sobre la biblioteca, tanto de su situación actual como de sus objetivos para el futuro.

Entre los documentos analizados podemos destacar:

- Documentación disponible en la página web de la biblioteca
- Guía de la Biblioteca de la U.R.J.C.
- Borrador del organigrama de la Biblioteca de la U.R.J.C.
- Memoria anual de la biblioteca del campus de Móstoles (año 1998).
- Documentos internos de la biblioteca:
 - Objetivos para el curso académico 1998/1999.
 - Programa de necesidades de personal de la biblioteca para el curso académico 1998/1999.
 - Borrador de presupuesto de la Biblioteca de la U.R.J.C. para el año 2000.
 - Otros.

1.5.3. Fase 3: Entrevistas.

Para poder elaborar un cuestionario, creímos imprescindible conocer la situación actual "real" de la biblioteca mediante la realización de entrevistas, tanto con el personal de la biblioteca como con los usuarios que la visitan. De nada hubiera servido diseñar un cuestionario que no se ajustara a la realidad.

A) Entrevistas con el personal de la Biblioteca.

Se realizaron entrevistas con los dos auxiliares de que dispone la biblioteca, uno para la jornada de mañana y otro para la jornada de tarde.

Se les preguntó sobre los siguientes aspectos:

- Sobre su trabajo:
 - funciones que desempeñan
 - si existen cargas de trabajo puntuales
- Sobre los servicios de la biblioteca:
 - servicios más usados
 - demandas de usuarios sobre servicios que todavía no se han implantado
 - servicios menos usados
 - posibles mejoras de los servicios actuales
- Sobre las instalaciones:
 - deficiencias detectadas que afecten a los usuarios
 - quejas de usuarios
- Sobre su lugar/puesto de trabajo:
 - posibles mejoras
 - si dispone de material suficiente
 - uso de programas informáticos
 - si recibe apoyo técnico suficiente
- Sobre los usuarios:
 - problemas con usuarios
 - número y tipo de usuarios que visitan la biblioteca
 - frecuencia y horarios de visita
- Sobre la colección:
 - si es suficiente para las demandas de los usuarios
 - si está bien organizada
 - materiales más utilizados y materiales menos utilizados

B) Entrevistas con usuarios de la Biblioteca.

Realizamos cinco entrevistas personales con usuarios de la biblioteca. En principio se había planeado realizar una muestra mucho mayor (de 15 a 20 entrevistas), pero no se continuaron realizando debido a la gran similitud de las respuestas que obtuvimos en esas primeras cinco entrevistas (las respuestas eran prácticamente idénticas).

Se les preguntó sobre los siguientes aspectos:

- tipo de usuario: curso, titulación
- servicios de la biblioteca que conoce
- servicios que más utiliza
- grado de satisfacción de esos servicios
- servicios que echa en falta
- si usa la biblioteca como sala de estudio
- opinión de la biblioteca como edificio
- opinión del personal de la biblioteca
- opinión sobre la colección: organización, número de volúmenes, etc.
- frecuencia de visita a la biblioteca
- días y horas de visita
- si los profesores fomentan el uso de la biblioteca
- si ha detectado épocas críticas para el uso de la biblioteca y de sus servicios
- si solicita ayuda o información al personal de la biblioteca
- preguntas sobre el servicio de préstamo

1.5.4. Fase 4: Elaboración del cuestionario.

Una vez realizadas las entrevistas y después de haber analizado la documentación de que disponíamos, se pasó a la elaboración o diseño del cuestionario que tendrían que rellenar los usuarios.

Primero se elaboró un borrador del cuestionario y se pasó a un grupo de usuarios. Después se introdujeron un par de modificaciones al cuestionario inicial y se obtuvo el cuestionario definitivo, que es con el que se realizó la encuesta.

1.5.5. Fase 5: Trabajo de campo.

Durante una semana (de lunes a viernes, los días que abre la biblioteca) se estuvieron pasando encuestas a los usuarios. Además, para que el muestreo fuera representativo, se rellenaron encuestas en toda la franja horaria en que permanece abierta la biblioteca.

Debido a que no podíamos permanecer en la biblioteca todo el tiempo que hubiéramos querido, además de realizar la encuesta por medio de entrevista personal con los usuarios, el personal de la biblioteca nos ayudó a recoger

encuestas las horas en que nosotros no podíamos, es decir, se encargaron de entregarle una encuesta a todos los usuarios que en ese momento se encontraban en la biblioteca, pidiéndoles por favor que la rellenaran. También se dejó una batería de encuestas a la vista de los usuarios (en el mostrador de préstamo) para que la rellenara todo aquél que quisiera.

Cada día se revisaban las encuestas rellenas prestando especial atención a la hora en que se habían rellenas. Con esta información se sabía a qué horas se tenían que pasar las encuestas los días siguientes para tener cubierta toda la franja horaria de apertura al público (de 9 a 20:30 h.). Independientemente de las horas en que se pasaban las encuestas, los usuarios siempre tenían a su disposición el juego de encuestas que se habían dejado en el mostrador.

1.5.6. Fase 6: Procesamiento de la información.

Como el volumen de encuestas recogidas (105) era demasiado grande como para tratarlas de forma manual, se diseñó una hoja de cálculo utilizando el programa Microsoft EXCEL para recoger la información de cada encuesta y después calcular de forma automática (mediante el empleo de funciones) algunas medidas estadísticas correspondientes a cada pregunta (media, varianza, moda).

1.5.7. Fase 7: Análisis de los resultados.

Después de introducir las encuestas en la hoja de cálculo y calcular las medidas estadísticas, desde el programa Microsoft ACCESS se importó la hoja de cálculo a una Base de Datos. Esto permitió hacer toda clase de consultas (mediante el lenguaje SQL) sobre cada una de las preguntas de la encuesta. Este tipo de consultas sirvió para poder diferenciar (para cada pregunta de la encuesta) las respuestas obtenidas por cursos, por titulaciones y por turnos (usuarios de mañana y usuarios de tarde), además de calcular los porcentajes correspondientes. Aunque estas consultas se hicieron para todas las preguntas de la encuesta, sólo se encontraron diferencias significativas en algunas de ellas.

1.5.8. Fase 8: Exposición del trabajo.

Para la exposición del trabajo, se realizaron una serie de transparencias utilizando el programa Microsoft PowerPoint. En estas transparencias se trató de reflejar los objetivos del trabajo, la ficha técnica del muestreo realizado, las

respuestas obtenidas en la encuesta para cada pregunta, la situación actual de la biblioteca y su futura evolución.

En las transparencias también se reflejó, para cada pregunta, los resultados obtenidos en el análisis de las respuestas por grupos (es decir, por cursos y/o titulaciones).

Al final de la exposición se explicaron algunas de las conclusiones a las que habíamos llegado.

1.5.9. Fase 9: Redacción del informe.

Esta última fase consistió en la redacción del presente informe, en el que se ha intentado reflejar cada uno de los pasos que se han seguido en la realización de este trabajo, así como los resultados obtenidos y las conclusiones a las que hemos llegado.

En el anexo que aparece al final de este informe, se adjunta una copia de las transparencias preparadas para la exposición del trabajo.

2. MÉTODO DE EVALUACIÓN

2.1. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

2.1.1. Universo:

Aunque el universo lo forman tres tipos de usuarios (Alumnos, Docentes y P.A.S.), dado que los usuarios habituales de la Biblioteca son los Alumnos, en el muestreo realizado sólo han aparecido una encuesta perteneciente a P.A.S. y otra perteneciente a Docentes. Esto es lógico teniendo en cuenta que el P.A.S. no usa la Biblioteca (excepto algún empleado del Servicio Informático) y que los profesores la usan poco (hacen pocas visitas a la Biblioteca, y cuando lo hacen es para llevarse algún libro en préstamo, no para quedarse en la sala).

Por todo esto, se puede decir que el Universo real de usuarios de la Biblioteca son los alumnos: $N = 923$

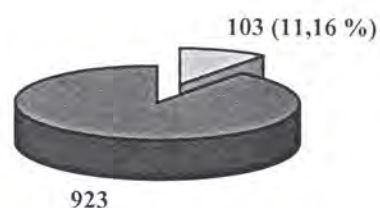
2.1.2. Muestra:

Total de la muestra: $n = 105$

- Alumnos: $n = 103$ (el 11,16 % sobre el total de alumnos)
- Docentes: $n = 1$
- P.A.S.: $n = 1$

Las encuestas de Docentes y del P.A.S. se pueden considerar como una “anécdota”, ya que no podemos sacar ningún dato fiable de ellas. En las entrevistas previas a la encuesta que se realizaron al personal de la Biblioteca ya se reflejó que el personal Docente usaba muy poco la Biblioteca, y que el P.A.S. no la usaba nunca (salvo alguna excepción del personal de Informática).

Tamaño de la muestra (alumnos)



□ Nº encuestas ■ Nº alumnos

2.1.3. Tipo de selección:

Muestreo simple, estratificado por días de la semana y por horas, es decir, sin seguir ningún criterio de selección, simplemente obteniendo las encuestas los cinco días de la semana y en todas las horas de apertura de la Biblioteca.

2.1.4. Modo de distribución de las encuestas:

Para evitar que el tipo de distribución de las encuestas pudiera afectar a la información recogida en las mismas, la distribución se ha hecho de tres formas distintas:

- a) **Autoadministrada:** se dejaron en el mostrador de la Biblioteca, en un lugar visible, para que los usuarios pudieran cogerla y rellenarla.
- b) **Repartida** entre los usuarios que había en la Biblioteca a unas horas determinadas.
- c) **Personal:** el encuestador iba preguntando al usuario cada una de las preguntas y rellenando la encuesta.

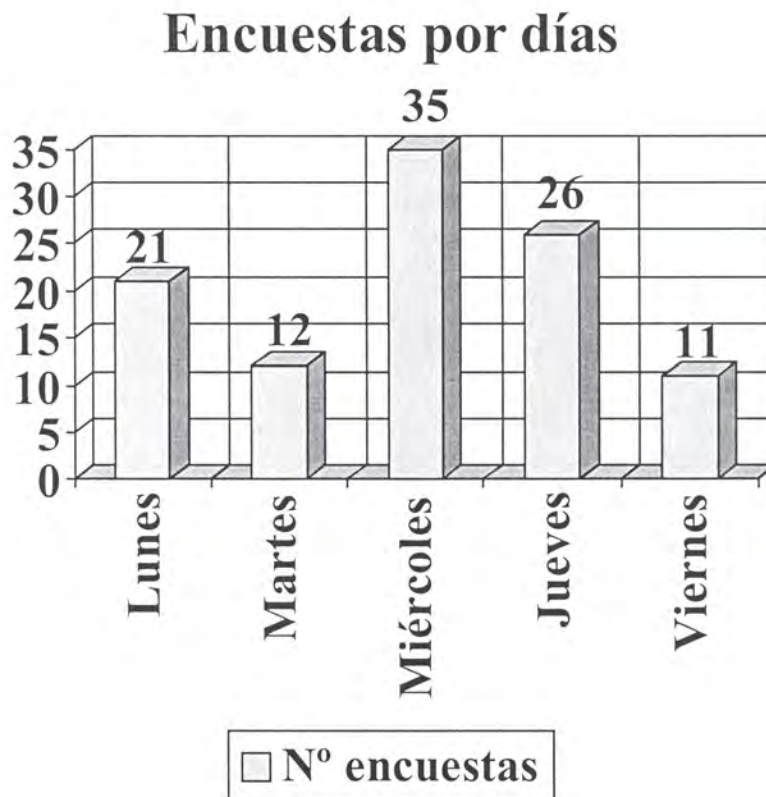
2.1.5. Período:

Las encuestas se han realizado durante una semana, todos los días e intentando cubrir con el muestreo todas las horas en las que permanece abierta la Biblioteca de cara al usuario.

Creemos que el muestreo que hemos realizado, además de ser lo suficientemente grande como para reflejar información válida y fiable (muestreo del 11'16 % sobre el universo de Alumnos), cubre todos los días de la semana y además representa todas las horas de apertura de la Biblioteca, como se puede comprobar en las siguientes tablas:

Encuestas por días:

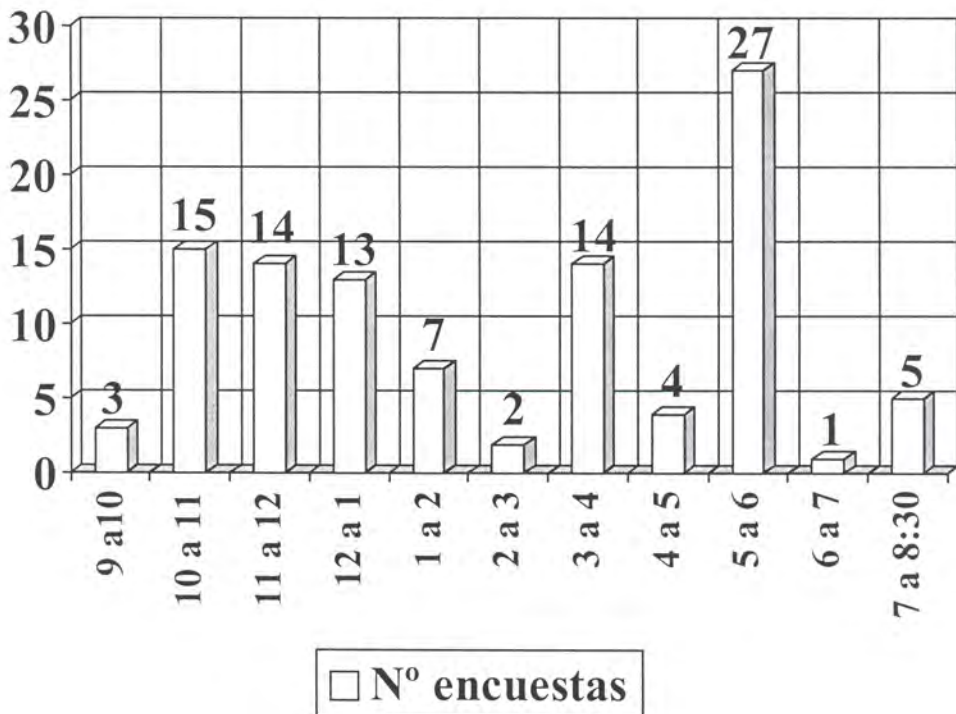
Día de la semana	Nº de encuestas realizadas
Lunes	21
Martes	12
Miércoles	35
Jueves	26
Viernes	11



Encuestas por horas:

Hora	Nº de encuestas realizadas
De 9 a 10	3
De 10 a 11	15
De 11 a 12	14
De 12 a 1	13
De 1 a 2	7
De 2 a 3	2
De 3 a 4	14
De 4 a 5	4
De 5 a 6	27
De 6 a 7	1
De 7 a 8:30	5

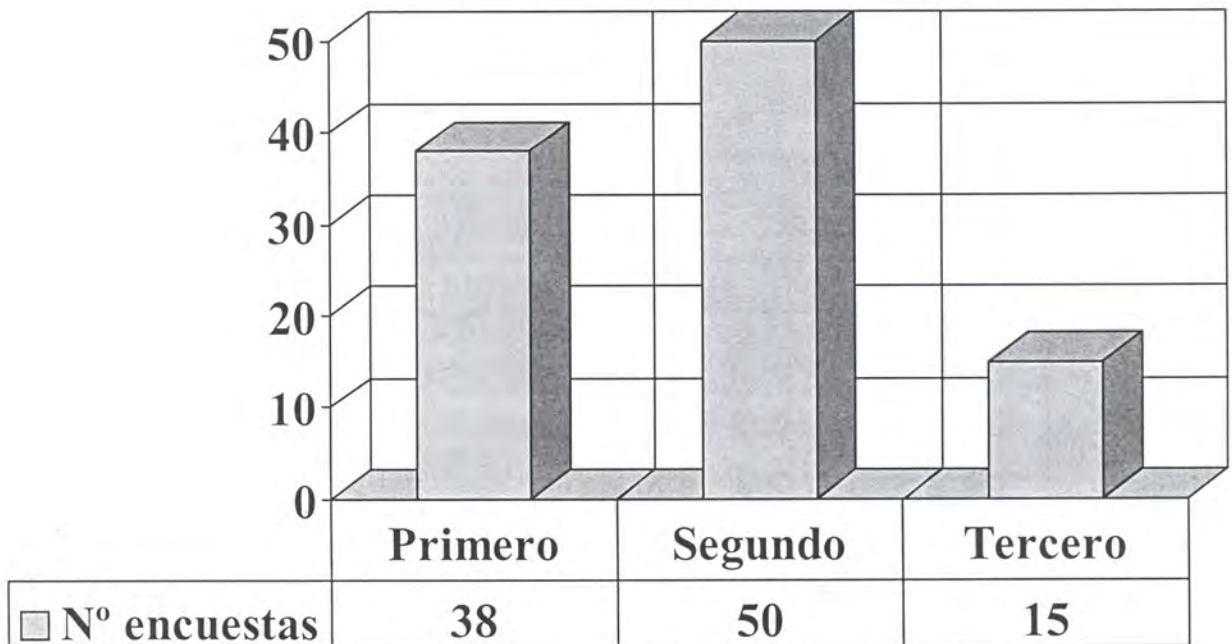
Encuestas por horas



Encuestas por cursos:

Curso	Nº de encuestas realizadas
Primero	38
Segundo	50
Tercero	15

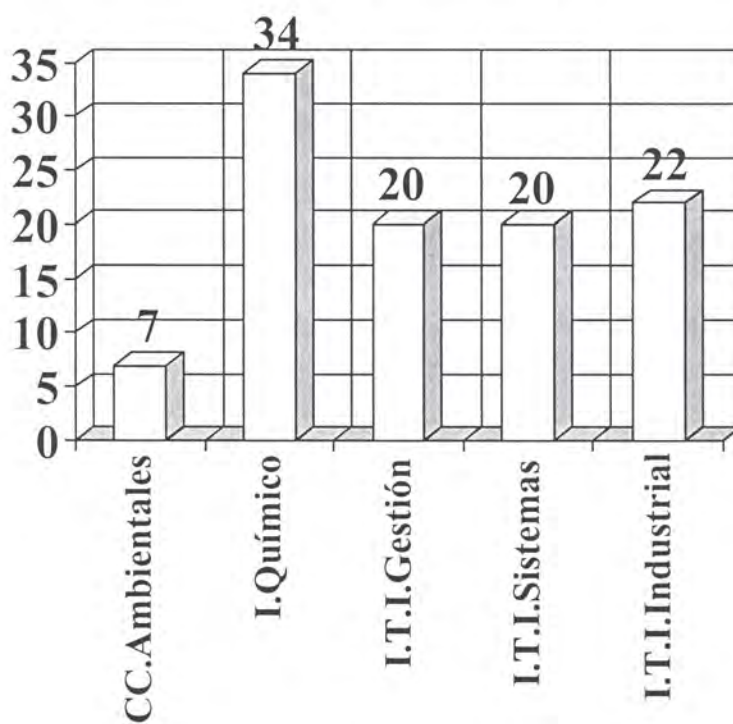
Encuestas por cursos



Encuestas por estudios:

Día de la semana	Nº de encuestas realizadas
CC. Ambientales	7
I. Químico	34
I.T.I. Gestión	20
I.T.I. Sistemas	20
I.T. Industrial	22

Encuestas por estudios



2.2. INDICADORES DE EVALUACIÓN

Este estudio tiene como objetivo evaluar la biblioteca en relación con los siguientes aspectos:

- ☛ La utilización de la biblioteca
- ☛ El servicio de consulta en sala
- ☛ El servicio de préstamo
- ☛ Los fondos de la biblioteca y su utilización
- ☛ El personal de la biblioteca
- ☛ Las instalaciones (provisionales)
- ☛ Los futuros servicios de la biblioteca
- ☛ La valoración general del usuario sobre la biblioteca

Para poder realizar esta evaluación se han elegido los siguientes indicadores:

ASPECTOS A VALORAR:	INDICADORES ELEGIDOS:
Utilización de la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de visita - Horas de visita - Tiempo de estancia - Uso en época de exámenes - Grado de conocimiento de las normas de uso de la biblioteca. - Uso como sala de estudio
Servicio de consulta en sala	<ul style="list-style-type: none"> - Solicita ayuda al personal - Organización de las estanterías - Disponibilidad del libro en las estanterías
Servicio de préstamo	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de uso del préstamo - Disponibilidad de los libros - Frecuencia de renovación de préstamos - Frecuencia de reserva de libros - Grado de satisfacción sobre el servicio de préstamo

Los fondos de la biblioteca y su utilización	<ul style="list-style-type: none"> - Suficiencia para cubrir la bibliografía básica - Tamaño adecuado al número de usuarios - Frecuencia de uso de los distintos materiales de la biblioteca
El personal de la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud del personal de cara al usuario
Las instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de las condiciones ambientales de la biblioteca
Futuros servicios de la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de importancia de los futuros servicios - Otros servicios que implantaría
Valoración general de la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - Opinión general de la biblioteca

2.3. CRITERIOS SEGUIDOS EN LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

Para la elaboración del cuestionario nos hemos basado en las entrevistas realizadas, tanto con el personal de la biblioteca como con los usuarios, y sin perder de vista el objetivo principal de este trabajo, que no es otro que evaluar los aspectos citados anteriormente.

Al principio del cuestionario se recogían una serie de datos para identificar al tipo usuario (curso, titulación) y fecha y la hora en la que se rellenaba el cuestionario (esta información nos serviría más tarde para controlar los días y las horas en las que se pasaba la encuesta).

Después venía una batería de 22 preguntas divididas en 8 bloques, que se correspondían con los aspectos que queríamos evaluar.

Aunque al principio se pensó que el número de preguntas era un poco elevado, hay que decir que, después de haber pasado las encuestas, ningún alumno se quejó del número de preguntas, ni encontramos encuestas sin completar. Esto se ha conseguido gracias a la claridad en las preguntas y a la sencillez y rapidez del método de respuesta: 21 preguntas eran de respuesta cerrada, sólo tenían que marcar una cruz la opción deseada y la escala de opciones era siempre la misma

(escala de Likert de 5 puntos) salvo dos preguntas que eran dicotómicas (opciones “SI” o “NO”); y sólo había una pregunta de respuesta abierta.

Primero se hizo un borrador de la encuesta y se puso a disposición de un grupo de usuarios para que lo rellenasen, con el fin de detectar preguntas mal formuladas, preguntas que pudieran plantear dudas y corregir términos que no entendiesen.

Después de ver las encuestas rellenas y comentarlas con los usuarios que las habían rellenas, se modificó una pregunta para dejar bien claro qué se estaba preguntando, y se tuvo que cambiar el término “monografías” en todas las preguntas en las que aparecía, porque era desconocido para los usuarios que realizaron la prueba (en su lugar se escogió el término “libros”, que aunque es más amplio que el término “monografías”, no plantea errores en esta biblioteca porque todos los libros con que cuenta su colección son “monografías”, excepto un diccionario y un atlas que nadie usa).

2.4. TRANSCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

En las siguientes páginas se muestra el cuestionario definitivo con el que se realizó la encuesta.

ESTUDIO PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Le rogamos que rellene este cuestionario con el objeto de mejorar los servicios ofrecidos por la Biblioteca y adecuarlos a las necesidades de los usuarios.

Muchas gracias por su colaboración.

Fecha:

Hora:

Curso que estudia:

Titulación:

➤ Utilización de la Biblioteca:

1. ¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca?

- Alguna vez, excepcionalmente
 Mensualmente
 Semanalmente
 2 ó 3 días a la semana
 más de 3 días a la semana

2. ¿A qué hora suele venir a la Biblioteca? (puede indicar más de una)

- 9 10 11 12 1 2 3 4 5 6 7 8

3. ¿Cuánto tiempo suele estar en la Biblioteca normalmente?

- Menos de ½ hora
 Entre ½ hora y 1 hora
 Entre 1 y 2 horas
 Más de 2 horas

4. ¿Usa la Biblioteca en época de exámenes?

- Si No

5. ¿Qué grado de conocimiento tiene de las normas de uso de la Biblioteca?

(horario, petición de libros, normas del préstamo: período, número de libros, sanciones, prórroga, reserva de libros, etc.)

- Muy bajo* *Muy alto*
 1 2 3 4 5

6. ¿Ha usado la Biblioteca como lugar de estudio con sus propios apuntes, materiales, etc. sin utilizar los fondos de la Biblioteca?

- Nunca* *Siempre*
 1 2 3 4 5

➤ Consulta en sala:

7. ¿Pide consulta al personal de la Biblioteca para buscar libros en las estanterías?

Nunca 1 2 3 4 *Siempre* 5

8. ¿Cree que están bien organizados los libros en las estanterías?

Si No

9. ¿Estaba en las estanterías el libro que buscaba?

Nunca 1 2 3 4 *Siempre* 5

➤ Servicio de préstamo:

10. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Préstamo?

Nunca 1 2 3 4 *Mucho* 5

11. ¿Estaba disponible el libro que buscaba?

Nunca 1 2 3 4 *Siempre* 5

12. ¿Cuántas veces ha necesitado renovar el préstamo?

Nunca 1 2 3 4 *Siempre* 5

13. ¿Cuántas veces ha reservado un libro?

Nunca 1 2 3 4 *Siempre* 5

14. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al funcionamiento del servicio de Préstamo?

Muy malo 1 2 3 4 *Muy bueno* 5

➤ Fondos de la Biblioteca:

15. ¿Cree que la colección de libros es suficiente para cubrir la bibliografía básica de las materias que conoce?

Si No

16. ¿Le parece adecuado el tamaño de la colección para el número de usuarios?

Nada adecuado 1 2 3 4 *Muy adecuado* 5

17. ¿Con qué frecuencia consulta o solicita los siguientes materiales de que dispone la Biblioteca?:

	<i>Nunca</i>		...	<i>Muchas veces</i>	
1. Libros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
2. Revistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
3. Vídeos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
4. CD's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

➤ Personal de la Biblioteca:

18. ¿Cómo cree que es la actitud del personal de la Biblioteca de cara al usuario?

Muy mala *Muy buena*
 1 2 3 4 5

Si ha contestado '1' ó '2', explique por qué:

➤ Instalaciones de la Biblioteca:

19. ¿Cómo valora las siguientes condiciones ambientales de la Biblioteca?

	<i>Muy mal</i>		...	<i>Muy bien</i>	
1. Climatización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
2. Nivel de ruido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
3. Puestos de lectura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
4. Iluminación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

➤ Futuros servicios de la Biblioteca:

20. ¿Qué importancia tendrían para vd. los siguientes servicios?

	<i>Ninguna</i>	...			<i>Mucha</i>
1. Consulta del catálogo por ordenador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
2. Servicio de fotocopias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
3. Formación de usuarios (*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
4. Prensa diaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5
5. Apertura los fines de semana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5

(*) Información sobre los servicios de la Biblioteca, normas de consulta y préstamo, explicaciones sobre el manejo de catálogos, búsqueda en obras de referencia, cómo hacer informes, trabajos, tesis, uso de Bases de Datos, etc.

21. ¿Qué otros servicios implantaría?

- 1.
- 2.
- 3.

➤ Valoración de la Biblioteca:

22. ¿Cuál es su opinión general de la Biblioteca?

Muy mala *Muy buena*
 1 2 3 4 5

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En los análisis de resultados referidos por estudios y, en concreto, referentes a “CC. Ambientales”, el tamaño de la muestra es sólo de 7 encuestas. Este número es tan bajo porque es una titulación de nueva creación que se ha implantado este curso y sólo hay 75 alumnos en primero. Aún así, la proporción de alumnos encuestados de esta titulación es suficiente para considerar los datos obtenidos en esas encuestas como fiables: son casi un 10 % del total de alumnos.

A continuación se muestran los resultados obtenidos en cada una de las preguntas de la encuesta, y al final de este apartado, el perfil de usuario de la biblioteca obtenido.

3.1. UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA:

Preg. 1: ¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca?

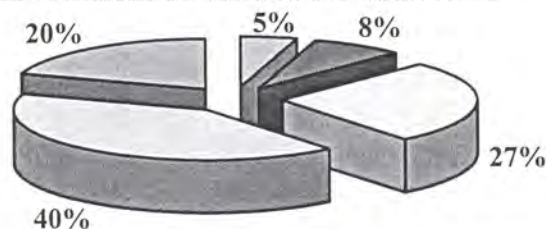
Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Alguna vez, excepcionalmente	1	5	4'8
Mensualmente	2	8	7'6
Semanalmente	3	28	26'7
2 ó 3 días a la semana	4	43	40'9
Más de 3 días a la semana	5	21	20

Media obtenida: 3'63 → más de un día por semana

Caso más frecuente: “2 ó 3 días a la semana”

Frecuencia de visita a la Biblioteca



- Alguna vez, excepcionalmente
- Mensualmente
- Semanalmente
- 2 ó 3 días a la semana
- más de 3 días a la semana

Por cursos (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

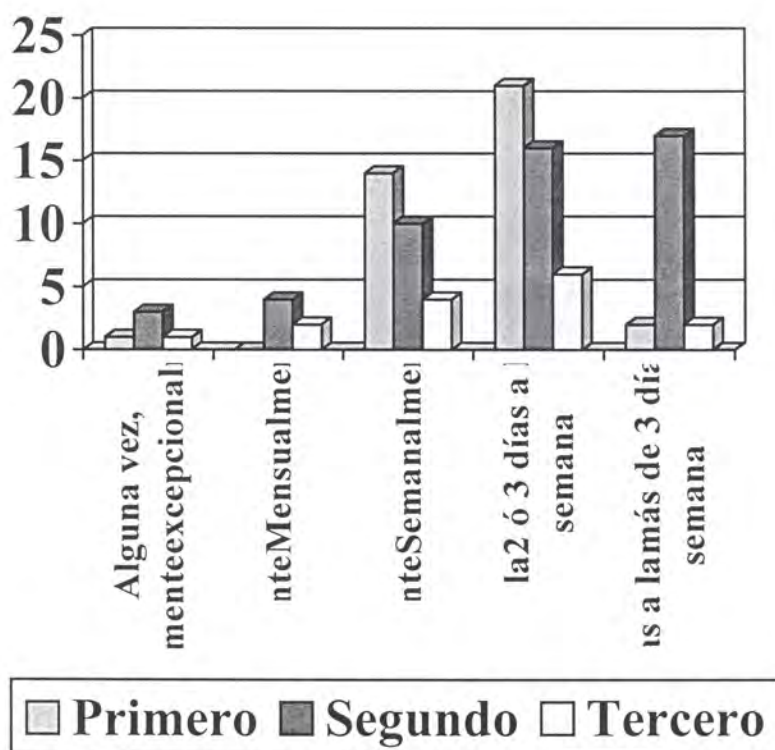
Curso	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en ese curso
Primero	38	3'6	4 (21 veces)	55'3
Segundo	50	3'8	5 (17 veces)	34
Tercero	15	3'4	4 (6 veces)	40

No se aprecian diferencias significativas entre los distintos cursos.

Caso más frecuente: alumnos de primer curso que visitan la Biblioteca 2 ó 3 veces por semana.

Media más alta: alumnos de segundo curso que visitan la Biblioteca más de tres veces por semana.

Frecuencia de visita por cursos



Por estudios (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

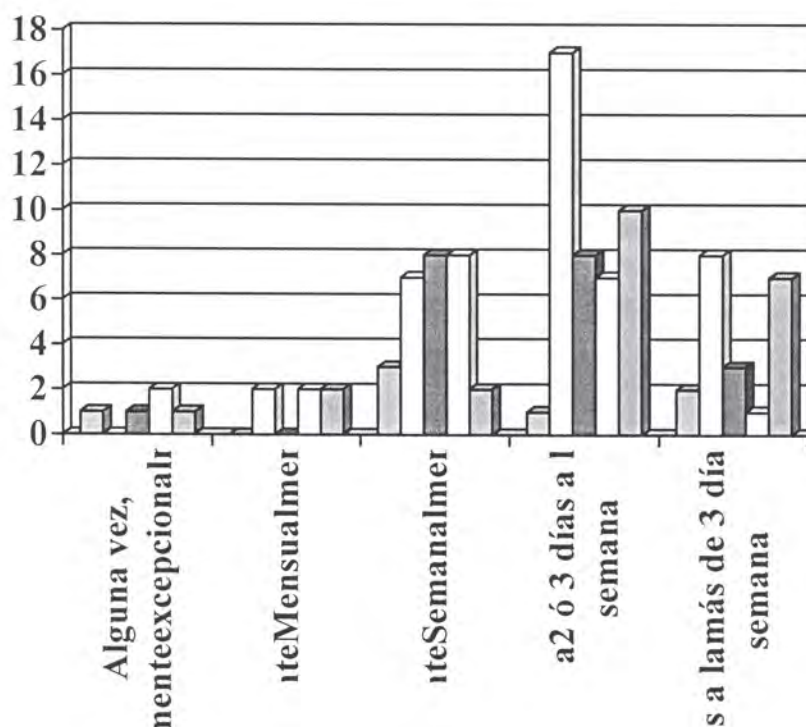
Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Estudios	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en esa titulación
CC. Ambientales	7	3'42	3 (3 veces)	42'5
I. Químico	34	3'91	4 (17 veces)	50
I.T.I. Gestión	20	3'6	3 (8 veces) 4 (8 veces)	40 40
I.T.I. Sistemas	20	3'15	3 (8 veces)	40
I.T. Industrial	22	3'9	4 (10 veces)	45'5

No se aprecian diferencias significativas entre los distintos estudios.

Caso más frecuente: alumnos de Ingeniería Química que visitan la Biblioteca 2 ó 3 veces por semana.

Frecuencia de visita por estudios



■ CC.Ambientales □ I.Químico ■ I.T.I.Gestión □ I.T.I.Sistemas ■ I.T.Industrial

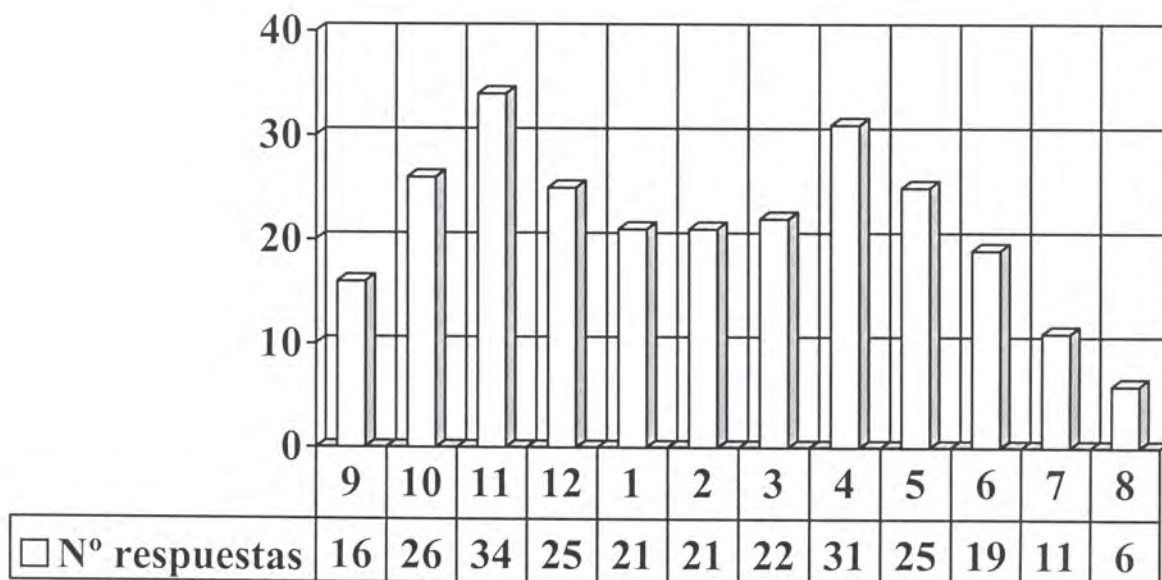
Preg. 2: ¿A qué hora suele venir a la Biblioteca? (puede indicar más de una)

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 257

Opciones	Distribución	Porcentaje
9	16	6'2
10	26	10'1
11	34	13'2
12	25	9'7
1	21	8'2
2	21	8'2
3	22	8'6
4	31	12'1
5	25	9'7
6	19	7'4
7	11	4'3
8	6	2'3

Caso más frecuente: "A las 11 de la mañana".

Frecuencia de visita por horas



Por turnos:

Turno	Distribución	Porcentaje
Mañana (9 a 3)	143	55'64
Tarde (de 3 a 8:30)	114	44'36

Caso más frecuente: "Por la mañana".

Por cursos (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 249

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Curso	Nº encuestas	Moda	Porcentaje en ese curso
Primero	79 (31'7 %)	A las 11 (16 veces)	20'3
Segundo	131 (52'6 %)	A las 10 (18 veces)	13'7
Tercero	39 (15'7 %)	A las 4 (9 veces)	23'1

Caso más frecuente: alumnos de segundo curso de 10 a 12 de la mañana:

- a las 10: 18 (13'7 %)

- a las 11: 16 (12'2 %)

- a las 12: 15 (11'5 %)

Entre los alumnos de primero también hay un alto índice de visitas a las 11 de la mañana: 16 (20'3 %)

Por turnos y por cursos (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 249

Curso	Turno de mañana (< 15:00 h.)	Turno de tarde (>= 15:00 h.)
Primero	48 (60'8 %)	31 (39'2 %)
Segundo	78 (59'5 %)	53 (40'5 %)
Tercero	14 (35'9 %)	25 (64'1 %)

Caso más frecuente: alumnos de segundo curso en el turno de mañana:

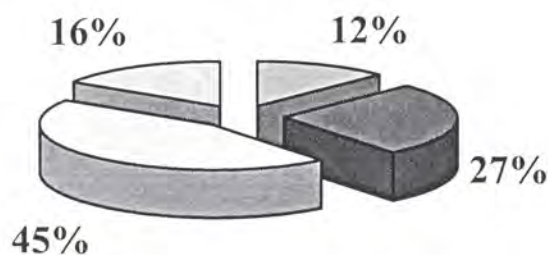
Preg. 3: ¿Cuánto tiempo suele estar en la Biblioteca normalmente?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Menos de ½ hora	1	13	12'4
Entre ½ hora y 1 hora	2	28	26'7
Entre 1 y 2 horas	3	47	44'7
Más de 2 horas	4	17	16'2

Media obtenida: 2'6 → en torno a una hora

Caso más frecuente: "Entre 1 y 2 horas"

Tiempo de estancia en la Biblioteca

□	Menos de 1/2 hora
■	Entre 1/2 y 1 hora
□	Entre 1 y 2 horas
□	Más de 2 horas

Por estudios (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Estudios	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en esa titulación
CC. Ambientales	7	3'14	3 (4 veces)	57'1
I. Químico	34	2'85	3 (16 veces)	47'1
I.T.I. Gestión	20	2'3	3 (8 veces)	40
I.T.I. Sistemas	20	2'3	2 (7 veces)	35
I.T. Industrial	22	2'9	3 (14 veces)	63'7

Medía más alta: los alumnos de CC. Ambientales que visitan la Biblioteca son los que pasan más tiempo en la sala.

Caso más frecuente: alumnos de I. Químico que pasan en la Biblioteca entre 1 y 2 horas.

Porcentaje más alto: los alumnos de I.T. Industrial, que pasan entre 1 y 2 horas en cada visita.

Por cursos (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Curso	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en ese curso
Primero	38	2'42	2 y 3 (14 veces)	36'8
Segundo	50	2'96	3 (18 veces)	54
Tercero	15	2'33	3 (9 veces)	40

Caso más frecuente: alumnos de segundo curso que pasan entre 1 y 2 horas.



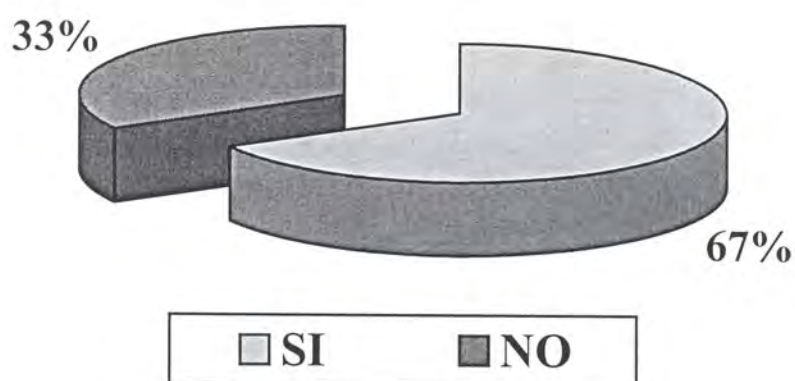
Preg. 4: ¿Usa la Biblioteca en época de exámenes?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 104

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Si	1	68	65'3
No	0	34	32'7

Vemos que la mayoría de alumnos utiliza la Biblioteca en época de exámenes (el doble de los que no la usan).

Uso de la Biblioteca en época de exámenes



Preg. 5: ¿Qué grado de conocimiento tiene de las normas de uso de la Biblioteca?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Muy bajo	1	6	5'7
	2	20	19'1
	3	38	36'2
	4	29	27'6
Muy alto	5	12	11'4

Media obtenida: 3'2 → buen conocimiento de las normas.

Por cursos (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Curso	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en ese curso
Primero	38	2'92	3 (18 veces)	47'4
Segundo	50	3'34	3 (17 veces)	34
Tercero	15	3'47	4 (9 veces)	46'7

Caso más frecuente: alumnos de primer curso con un conocimiento aceptable de las normas.

Se aprecia que cuanto más alto es el curso → mayor es el conocimiento que tienen de las normas. Esto es lógico porque llevan más años visitando la Biblioteca.

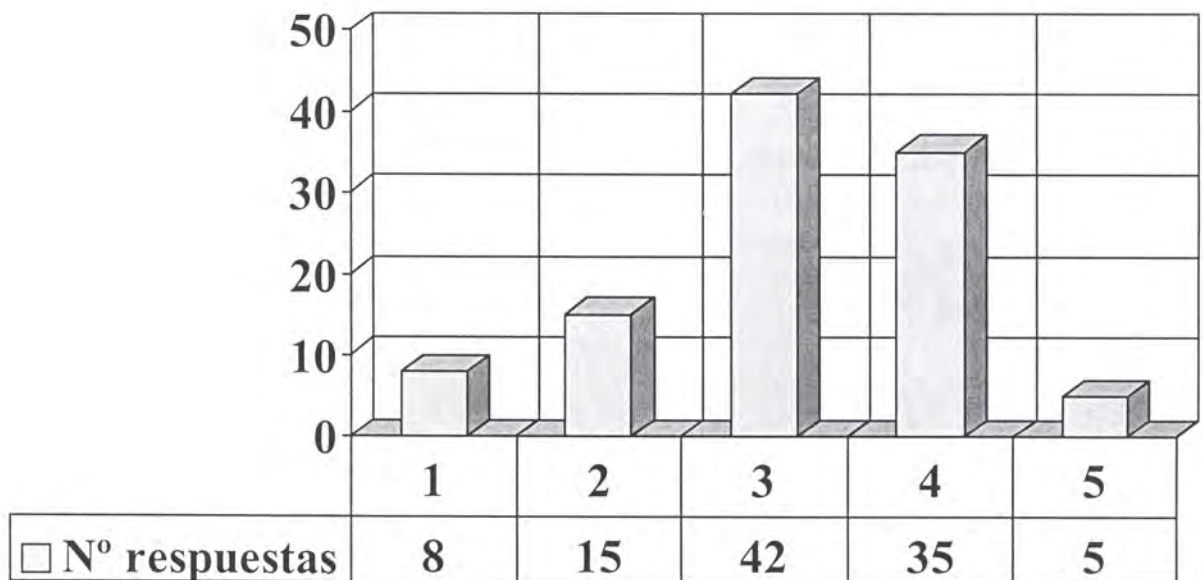
Preg. 6: ¿Ha usado la Biblioteca como lugar de estudio con sus propios apuntes, materiales, etc. sin utilizar los fondos de la Biblioteca?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nunca	1	8	7'6
	2	15	14'3
	3	42	40
	4	35	33'3
Siempre	5	5	4'8

Media obtenida: 3'13 → la mayoría de las veces los alumnos usan la Biblioteca para estudiar con sus apuntes.

Frecuencia de uso de la Biblioteca como sala de estudio



Por cursos (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Curso	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en ese curso
Primero	38	2'87	3 (19 veces)	50
Segundo	50	3'54	4 (22 veces)	44
Tercero	15	2'73	3 (5 veces)	33'3

Caso más frecuente: alumnos de segundo curso que usan la Biblioteca para estudiar con sus propios apuntes la mayoría de las veces.

Por turnos:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Turno	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en ese turno
Mañana (de 9 a 3)	54	3'13	3 (22 veces)	40'7
Tarde (de 3 a 8:30)	51	3'13	3 (20 veces)	39'2

Vemos que en los dos turnos los alumnos suelen usar la Biblioteca para estudiar con sus propios apuntes.

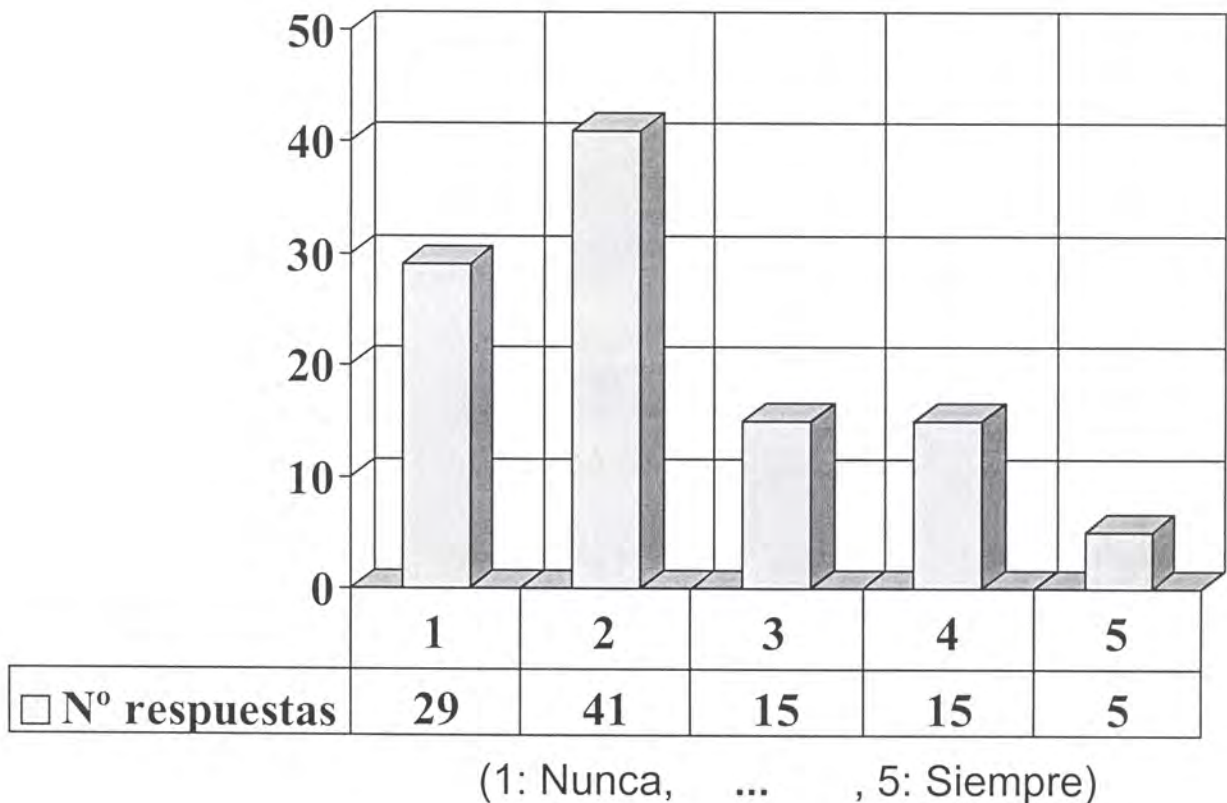
3.2. CONSULTA EN SALA:

Preg. 7: ¿Pide consulta al personal de la Biblioteca para buscar libros en las estanterías?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nunca	1	29	27'6
	2	41	39
	3	15	14'3
	4	15	14'3
Siempre	5	5	4'8

Media obtenida: 2'3 → No se suele pedir ayuda al personal de Biblioteca.

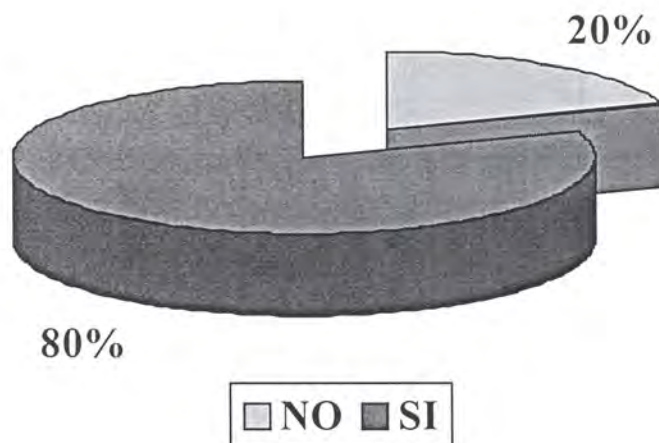


Preg. 8: ¿Cree que están bien organizados los libros en las estanterías?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 102

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Si	1	82	80'4
No	0	20	19'6

Vemos que la mayoría de alumnos cree que las estanterías están bien organizadas. Este resultado es coherente con la pregunta anterior, ya que si no solicitan ayuda al personal de la biblioteca para buscar un determinado libro en las estanterías es, en buena parte, porque la distribución y la señalización son correctas.

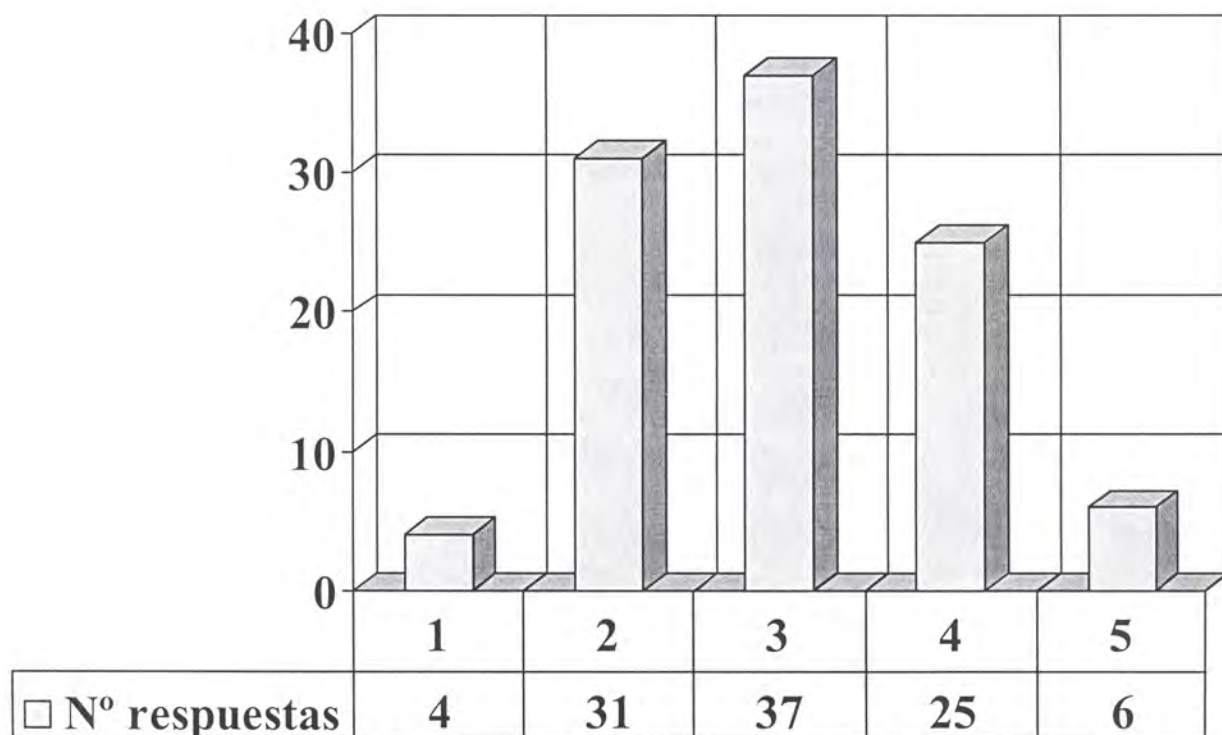


Preg. 9: ¿Estaba en las estanterías el libro que buscaba?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nunca	1	4	3'9
	2	31	30'1
	3	37	35'9
	4	25	24'3
Siempre	5	6	5'8

Media obtenida: 3 → Normalmente el libro que se busca está disponible en la estantería.



(1: Nunca, ... , 5: Siempre)

3.3. SERVICIO DE PRÉSTAMO:

Preg. 10: ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de Préstamo?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 104

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nunca	1	5	4'8
	2	18	17'3
	3	36	34'6
	4	26	25
Siempre	5	19	18'3

Media obtenida: 3'3 → la mayoría de los alumnos usan el servicio de préstamo domiciliario.

Por cursos (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Curso	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en ese curso
Primero	38	3'5	3 (14 veces)	36'8
Segundo	50	3'1	3 (16 veces)	32
Tercero	15	3'5	3 (6 veces)	40

Los resultados obtenidos no son significativos.

Preg. 11: ¿Estaba disponible el libro que buscaba?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 102

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nunca	1	3	2'9
	2	31	30'4
	3	40	39'2
	4	22	21'6
Siempre	5	6	5'9

Media obtenida: 2'97 → Normalmente el libro que se busca está disponible para el préstamo.

Preg. 12: ¿Cuántas veces ha necesitado renovar el préstamo?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 101

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nunca	1	34	33'7
	2	18	17'8
	3	21	20'8
	4	24	23'8
Siempre	5	4	3'9

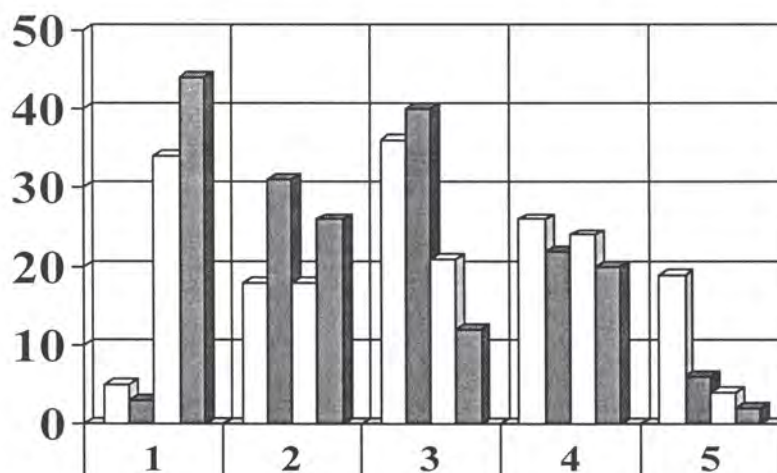
Media obtenida: 2'46 → Normalmente no es necesario renovar el préstamo.

Preg. 13: ¿Cuántas veces ha reservado un libro?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 104

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nunca	1	44	42'3
	2	26	25
	3	12	11'6
	4	20	19'2
Siempre	5	2	1'9

Media obtenida: 2'13 → La mayoría de las veces no es necesario reservar un libro.



Medias:

□ Frecuencia de uso	5	18	36	26	19	3,3
■ Disponibilidad de libros	3	31	40	22	6	2,97
□ Renovaciones	34	18	21	24	4	2,46
■ Reservas	44	26	12	20	2	2,13

Valores: (1: Nunca, ... , 5: Siempre)

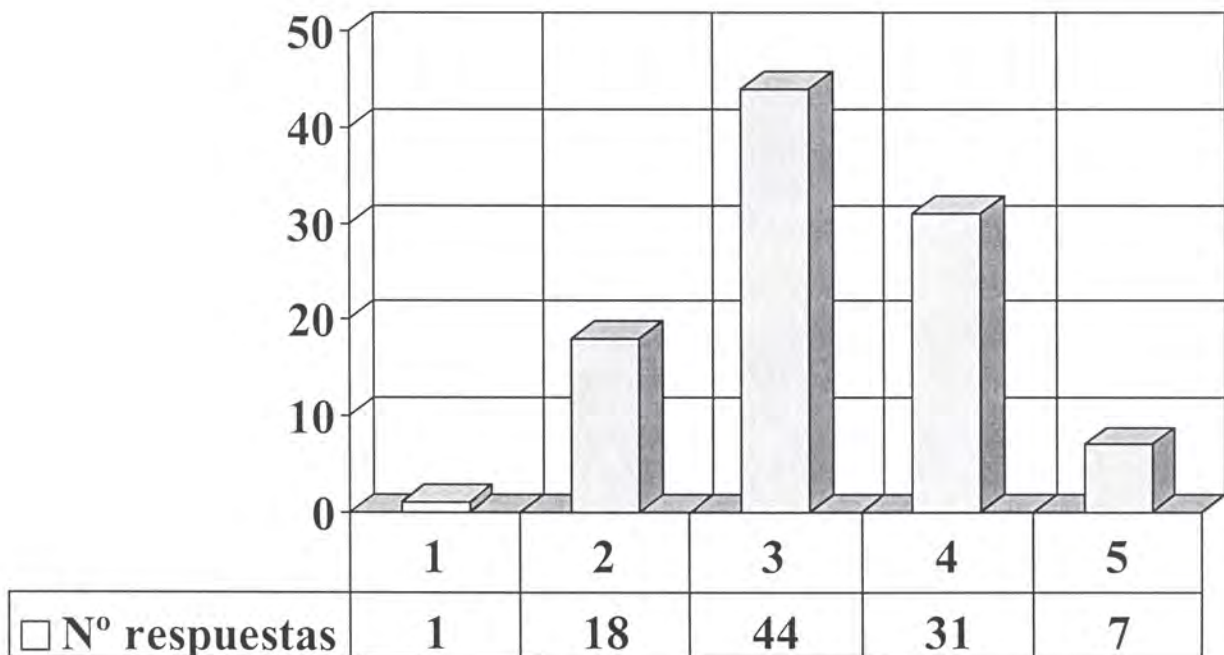
Preg. 14: ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al funcionamiento del servicio de Préstamo?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 101

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Muy malo	1	1	1
	2	18	17'8
	3	44	43'6
	4	31	30'7
Muy bueno	5	7	6'9

Media obtenida: 3'24 → La mayoría de los alumnos está contento con el servicio de préstamo.

Grado de satisfacción respecto al servicio de Préstamo



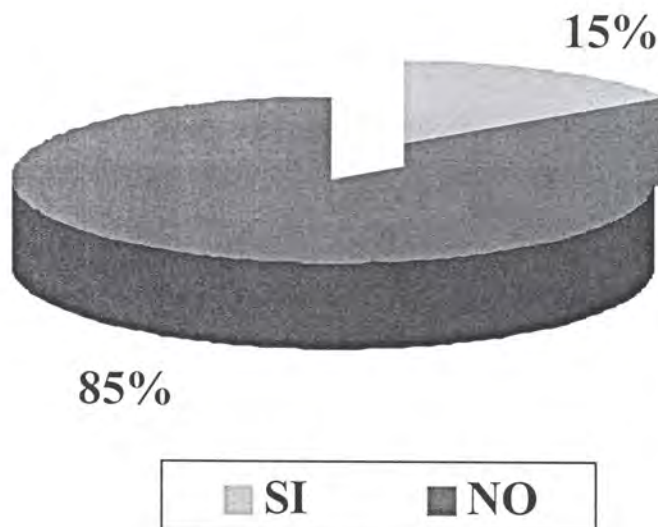
3.4. FONDOS DE LA BIBLIOTECA:

Preg. 15: ¿Cree que la colección de libros es suficiente para cubrir la bibliografía básica de las materias que conoce?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 104

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Si	1	16	15'4
No	0	88	84'6

Media obtenida: 0'15 → se aprecia que la gran mayoría de los alumnos cree que la colección no cubre la bibliografía básica de cada materia.



Por cursos (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Curso	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en ese curso
Primero	38	0'16	0 (32 veces)	84'2
Segundo	50	0'16	0 (42 veces)	84
Tercero	15	0'13	0 (13 veces)	86'7

Los resultados obtenidos no son significativos: no existen diferencias de opinión entre cursos, todos coinciden.

Por estudios (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Estudios	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en esa titulación
CC. Ambientales	7	0	0 (7 veces)	100
I. Químico	34	0'15	0 (29 veces)	85'3
I.T.I. Gestión	20	0'1	0 (18 veces)	90
I.T.I. Sistemas	20	0'3	0 (14 veces)	70
I.T. Industrial	22	0'14	0 (19 veces)	86'4

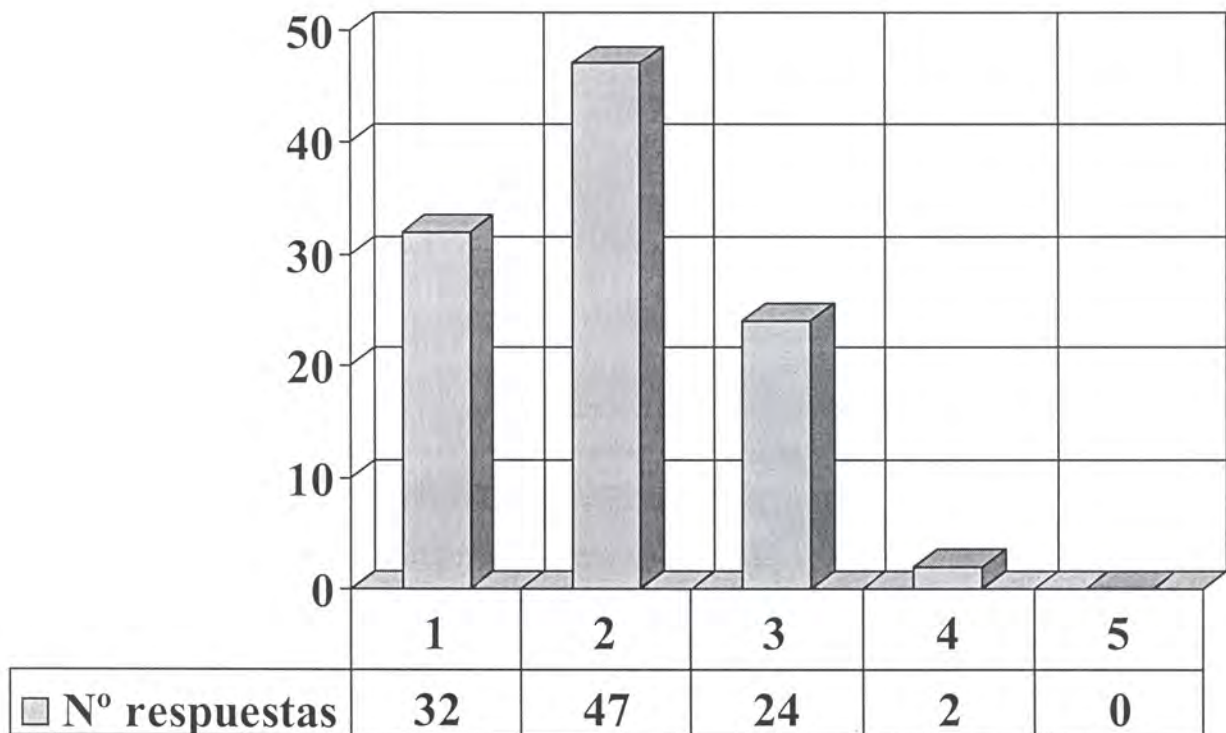
Tampoco por estudios se aprecian diferencias significativas, aunque parece ser que las mayores deficiencias en cuanto a la bibliografía básica se dan en CC. Ambientales (titulación implantada este curso).

Preg. 16: ¿Le parece adecuado el tamaño de la colección para el número de usuarios?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nada adecuado	1	32	30'5
	2	47	44'8
	3	24	22'8
	4	2	1'9
Muy adecuado	5	0	0

Media obtenida: 1'96 → La mayoría de los alumnos cree que la colección es insuficiente para el número de usuarios de la Biblioteca.



Valores: (1: Nada adecuado, ... , 5: Muy adecuado)

Preg. 17: ¿Con qué frecuencia consulta o solicita los siguientes materiales de que dispone la Biblioteca?

17.1) Libros:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 104

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nunca	1	21	20'2
	2	18	17'3
	3	19	18'3
	4	25	24
Muchas veces	5	21	20'2

Media obtenida: 3'06 → La mayoría de los alumnos utiliza los libros de la Biblioteca, pero también se refleja que el porcentaje de alumnos que nunca usa los libros es bastante alto.

17.2) Revistas:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 102

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nunca	1	46	45'1
	2	24	23'5
	3	18	17'7
	4	8	7'8
Muchas veces	5	6	5'9

Media obtenida: 2 → Las revistas se usan muy poco. Por medio de las entrevistas se descubrió que afectaba mucho que la mayoría de las revistas estuvieran en Inglés → dificultad con el idioma.

17.3) Videos:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 102

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nunca	1	88	86'3
	2	10	9'8
	3	3	2'9
	4	0	0
Muchas veces	5	1	1

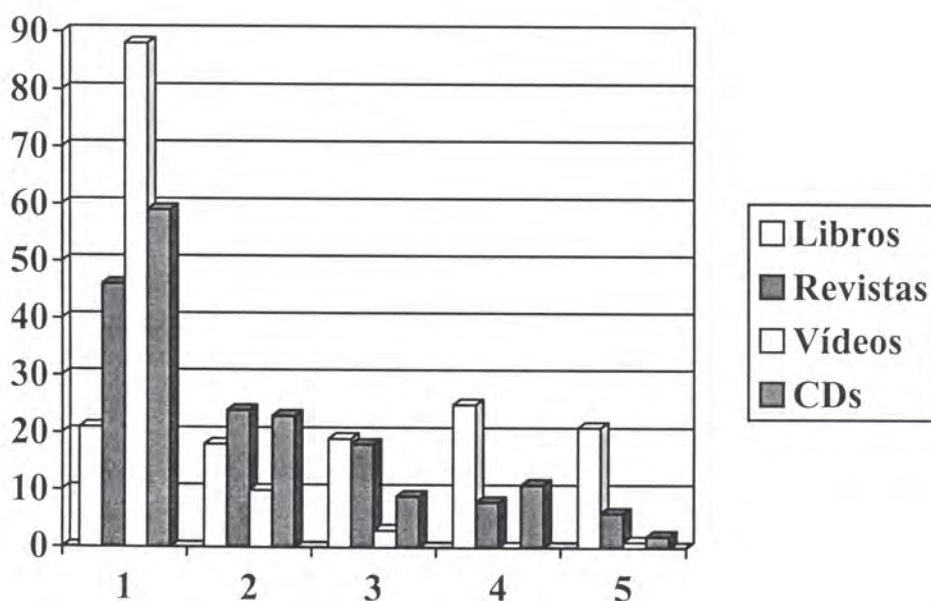
Media obtenida: 1'19 → El porcentaje de uso de los vídeos es casi nulo.

17.4) CD's:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 104

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Nunca	1	59	56'7
	2	23	22'1
	3	9	8'7
	4	11	10'6
Muchas veces	5	2	1'9

Media obtenida: 1'79 → El porcentaje de uso de los D's es bastante bajo. La gran mayoría de alumnos no los usa nunca.



3.5. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA:

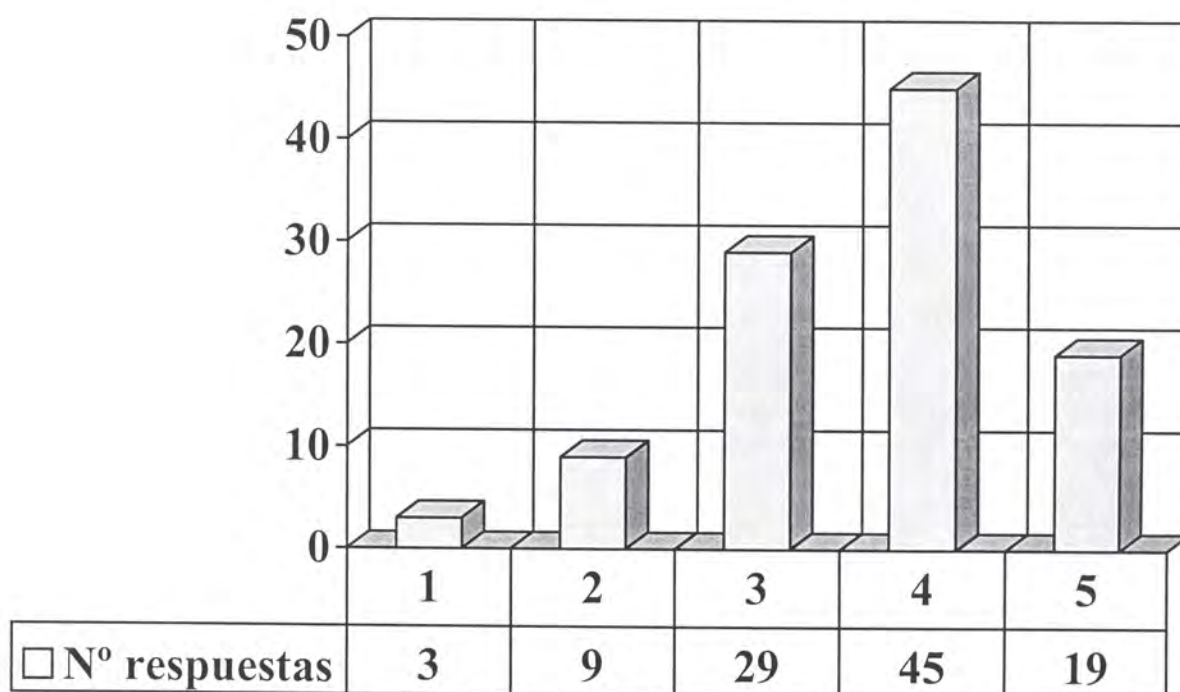
Preg. 18: ¿Cómo cree que es la actitud del personal de la Biblioteca de cara al usuario?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Muy mala	1	3	2'8
	2	9	8'6
	3	29	27'6
	4	45	42'9
Muy buena	5	19	18'1

Media obtenida: 3'65 → La mayoría de alumnos tiene una buena opinión del personal de la Biblioteca.

Actitud del personal de la Biblioteca



3.6. INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA:

Preg. 19: ¿Cómo valora las siguientes condiciones ambientales de la Biblioteca?

19.1) Climatización:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Muy mal	1	10	9'5
	2	14	13'3
	3	28	26'7
	4	34	32'4
Muy bien	5	19	18'1

Media obtenida: 3'36 → La mayoría de alumnos tiene una buena opinión sobre la climatización de la Biblioteca.

19.2) Nivel de ruido:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Muy mal	1	15	14'3
	2	16	15'2
	3	34	32'4
	4	25	23'8
Muy bien	5	15	14'3

Media obtenida: 3'08 → La mayoría de alumnos cree que el nivel de ruido es aceptable.

19.3) Puestos de lectura:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Muy mal	1	18	17'1
	2	32	30'5
	3	24	22'9
	4	23	21'9
Muy bien	5	8	7'6

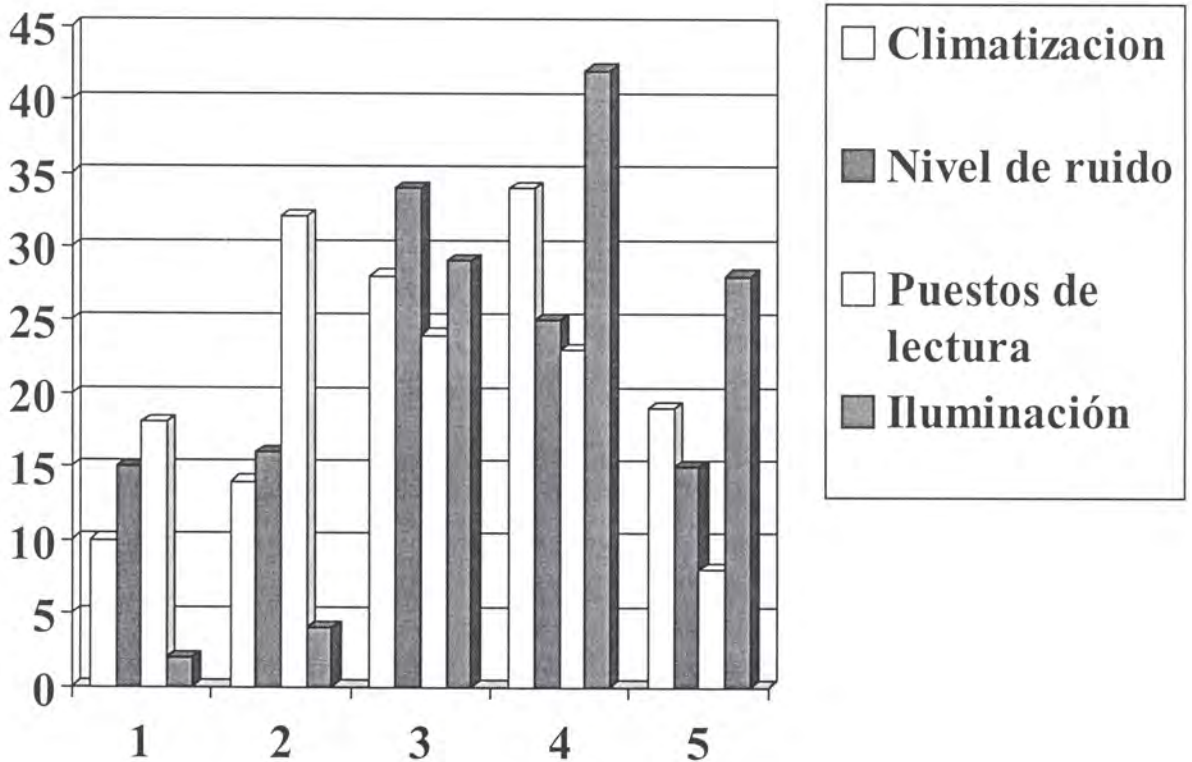
Media obtenida: 2'72 → La mayoría de alumnos cree que habría que mejorar los puestos de lectura.

19.4) Iluminación:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Muy mal	1	2	1'9
	2	4	3'8
	3	29	27'6
	4	42	40
Muy bien	5	28	26'7

Media obtenida: 3'86 → La mayoría de alumnos cree que la iluminación en la sala es buena.

**Medias obtenidas:**

- Climatización: 3,36
- N. Ruido: 3,08
- Puestos: 2,72
- Iluminación: 3,86

3.7. FUTUROS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA:

Preg. 20: ¿Qué importancia tendrían para vd. los siguientes servicios?

20.1) Consulta del catálogo por ordenador:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Ninguna	1	1	0'9
	2	5	4'8
	3	20	19'1
	4	16	15'2
Mucha	5	63	60

Media obtenida: 4'28 → La mayoría de los alumnos consideran muy necesario la consulta del catálogo por ordenador.

20.2) Servicio de fotocopias:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Ninguna	1	1	0'9
	2	0	0
	3	5	4'8
	4	14	13'1
Mucha	5	85	81

Media obtenida: 4'73 → Este servicio es el que recoge la media más alta, es decir, es el más demandado por los alumnos.

20.3) Formación de usuarios:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Ninguna	1	0	0
	2	8	7'6
	3	34	32'4
	4	30	28'6
Mucha	5	33	31'4

Media obtenida: 3'84 → Este servicio, aunque es demandado por la mayoría de alumnos, no despierta tanto interés como los otros.

20.4) Prensa diaria:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Ninguna	1	7	6'7
	2	6	5'7
	3	24	22'9
	4	29	27'6
Mucha	5	39	37'1

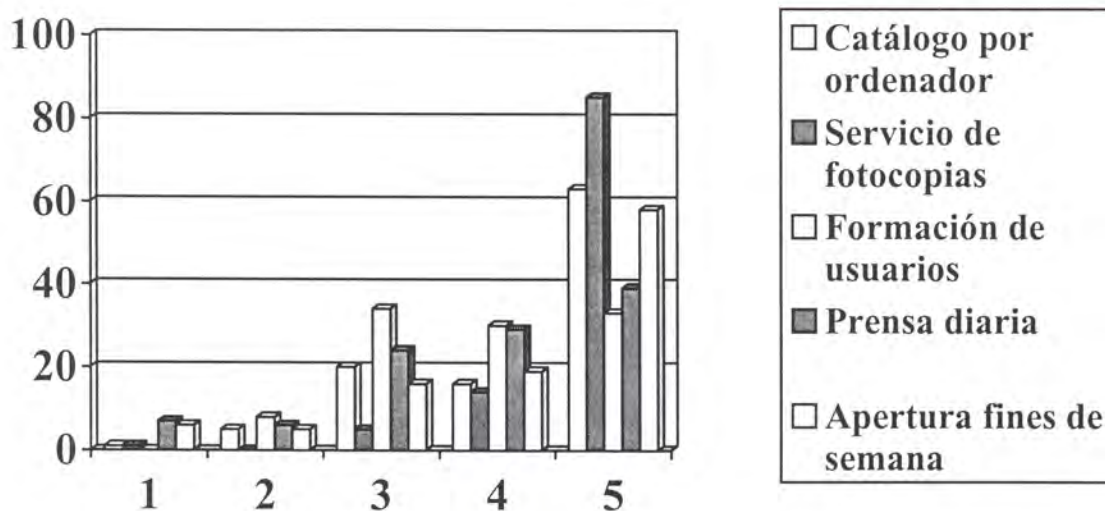
Media obtenida: 3'83 → Aunque la media no es muy alta (en comparación con otros servicios) es también un servicio muy demandado.

20.5) Apertura los fines de semana:

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 104

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Ninguna	1	6	5'7
	2	5	4'8
	3	16	15'4
	4	19	18'3
Mucha	5	58	55'8

Media obtenida: 4'13 → La media de solicitud de este servicio también es muy alta.



Medias obtenidas:

- Cat. ordenador: 4,28

- Fotocopias: 4,73

- Form. usuarios: 3,84

- Prensa diaria: 3,83

- Fines semana: 4,13

Preg. 21: ¿Qué otros servicios implantaría?

En esta pregunta de contestación libre, eliminando las respuestas improcedentes (nos hemos quedado con una muestra de 60 respuestas), hemos obtenido los siguientes resultados:

Servicio solicitado	Número de veces
Salas de estudio para realizar trabajos en grupo	14
Carnets electrónicos para el préstamo	11
Sala de ordenadores	8
Internet	7
Sala de música, fonoteca y hemeroteca	7
Máquinas expendedoras: café, bebidas, comida	6
Apertura por la noche	5
Préstamo de exámenes de años anteriores	1
Poner un reloj grande en la sala a la vista de todos	1

Vemos que los servicios más solicitados son tres: la sala de estudio para grupos (14 peticiones), los carnets electrónicos para agilizar el préstamo (11 peticiones), una sala de ordenadores (8) con acceso a Internet (7) (total 15 peticiones).

3.8. VALORACIÓN DE LA BIBLIOTECA:

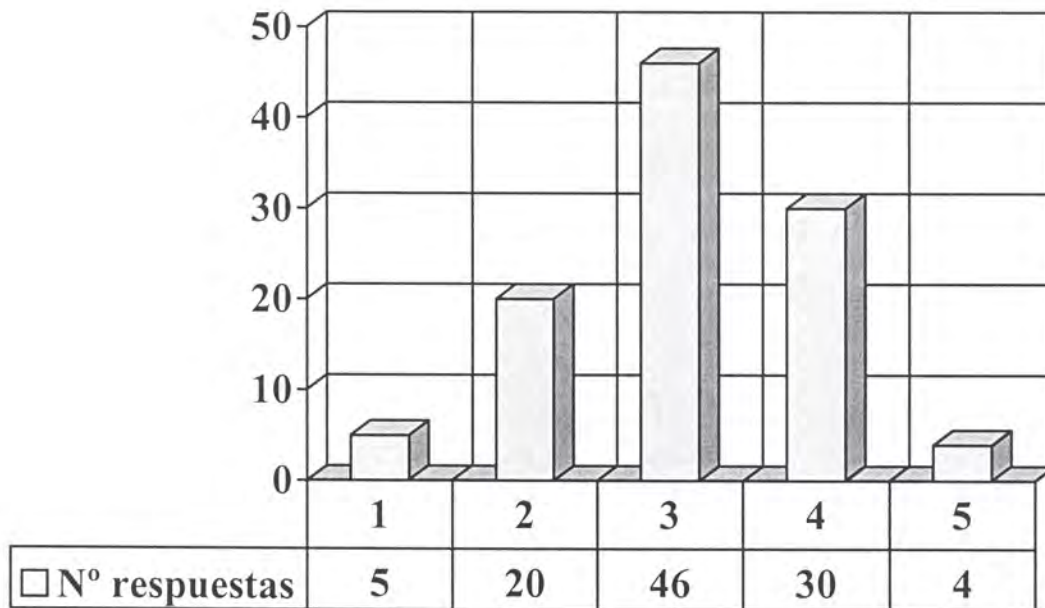
Preg. 22: ¿Cuál es su opinión general de la Biblioteca?

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 105

Opciones	Valor asociado	Distribución	Porcentaje
Muy mala	1	5	4'8
	2	20	19
	3	46	43'8
	4	30	28'6
Muy buena	5	4	3'8

Media obtenida: 3'07 → La mayoría de los alumnos consideran que la Biblioteca es aceptable. Esto es una valoración bastante buena teniendo en cuenta el carácter provisional de la actual ubicación de la Biblioteca.

Opinión general de la Biblioteca



Por cursos (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Curso	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en ese curso
Primero	38	3'24	3 (23 veces)	60'5
Segundo	50	2'84	3 (17 veces)	34
Tercero	15	3'27	4 (7 veces)	46'6

Los alumnos que mejor opinión tienen de la Biblioteca son los de primero y los de tercero.

Por estudios (excepto DOC y PAS):

Tamaño de la muestra (respuestas contestadas): n = 103

Las medias obtenidas han sido las siguientes:

Estudios	Nº encuestas	Media	Moda	Porcentaje en esa titulación
CC. Ambientales	7	3'29	3 (5 veces)	71'4
I. Químico	34	3'12	3 (12 veces)	35'3
I.T.I. Gestión	20	3'15	4 (8 veces)	40
I.T.I. Sistemas	20	3'2	3 (12 veces)	60
I.T. Industrial	22	2'64	3 (11 veces)	50

La media más baja es la correspondiente a los alumnos de I.T. Industrial, y es la única media que está por debajo del 3 (valoración "aceptable"), aunque se acerca bastante.

3.9. PERFIL DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA

A continuación se muestra el perfil típico del usuario de la Biblioteca, obtenido a partir del análisis de los datos obtenidos en las encuestas:

➤ **Tipo de alumno:**

- alumno de segundo curso

➤ **Utilización de la Biblioteca:**

- visita la Biblioteca dos o tres veces por semana
- suele venir en torno a las 11 de la mañana
- pasa entre una y dos horas en la Biblioteca
- usa la Biblioteca en época de exámenes
- tiene un buen conocimiento de las normas
- suele usar la Biblioteca para estudiar con sus propios apuntes
- consulta en sala:
- no suele pedir ayuda al personal de la Biblioteca para buscar libros en las estanterías
- cree que las estanterías están bien organizadas
- normalmente el libro que busca está disponible en las estanterías

➤ **Servicio de préstamo:**

- usa bastante el servicio de préstamo domiciliario
- normalmente el libro que busca está disponible para el préstamo
- no necesita renovar el préstamo
- tampoco necesita reservar los libros
- en general, está contento con el servicio de préstamo

➤ **Fondos de la Biblioteca:**

- opina que la colección de libros no es suficiente para cubrir la bibliografía básica de las materias que conoce
- cree que el tamaño de la colección es poco adecuado al número de usuarios
- el tipo de material que más utiliza son los libros
- no usa revistas, CD's ni vídeos

➤ **Personal de la Biblioteca:**

Tiene una buena opinión del personal de la Biblioteca

➤ **Instalaciones de la Biblioteca:**

Opina que la Biblioteca dispone de una buena climatización, que el nivel de ruido es aceptable, que habría que mejorar los puestos de lectura y que la iluminación en la sala es buena.

➤ **Futuros servicios de la Biblioteca:**

Considera muy necesaria la consulta del catálogo por ordenador, tiene mucho interés en que la Biblioteca disponga de un servicio de fotocopias y que pueda abrir los fines de semana.

También demanda los servicios de formación de usuarios y prensa diaria, pero los considera de menor importancia que los otros.

Propone además, otorgándole mucha importancia, que exista una sala de estudio para grupos, que se agilice el préstamo mediante el uso de carnets electrónicos, que exista en la Biblioteca una sala de ordenadores (desde la cual se tenga acceso a Internet).

➤ **Valoración de la Biblioteca:**

Tiene una buena opinión de la Biblioteca.



4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se intentará responder a los interrogantes planteados en los objetivos de la investigación, es decir, evaluar la biblioteca en relación con los siguientes aspectos:

- ✓ La utilización de la biblioteca
- ✓ El servicio de consulta en sala
- ✓ El servicio de préstamo
- ✓ Los fondos de la biblioteca y su utilización
- ✓ El personal de la biblioteca
- ✓ Las instalaciones (provisionales)
- ✓ Los futuros servicios de la biblioteca
- ✓ La valoración general del usuario sobre la biblioteca

4.1. UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

En cuanto a la *frecuencia de visita*, casi la mitad de los usuarios que vienen a la biblioteca (el 40 %) lo hacen dos o tres veces por semana.

Las *horas de visita* más frecuentes son en torno a las 11 de la mañana y a primera hora de la tarde (a las 4).

El *tiempo que pasan en la biblioteca* suele ser entre una y dos horas (el 44'7 % de los encuestados). Esto es lógico si lo comparamos con la frecuencia de uso de la biblioteca para estudiar con sus propios apuntes, en el que se vio que la mayoría de los usuarios la utilizaban bastante como sala de estudio. De las entrevistas realizadas con los usuarios también podemos afirmar que, como muchos alumnos tienen prácticas/clases tanto por la mañana como por la tarde, aprovechan esas horas intermedias para venir a la biblioteca a estudiar. Igual ocurre con las horas libres entre clases.

En *época de exámenes*, los usuarios demandan más tiempo de apertura de la biblioteca para usarla como sala de estudio. Aproximadamente el 66 % de los encuestados la utiliza en época de exámenes. Sobre este aspecto hay que destacar lo siguiente: durante la época de exámenes del mes de junio del presente año, la biblioteca abrió los sábados de 9:00 a 14:00 horas. La estadística de ocupación de la sala de lectura y el número de préstamos efectuados durante ese período reflejó que

el nivel de ocupación en las salas fue menos del 50 %, y que el porcentaje de préstamos efectuados fue casi nulo. Con estos datos parece lógico pensar que, si bien es cierto que los alumnos necesitan salas de estudio en épocas de exámenes, no sería necesario que abriera la biblioteca (con los gastos de personal que acarrea), ya que en esos días sólo acuden para estudiar, no para solicitar información o utilizar el préstamo, sino que deberían abrirse aulas para estudiar, con lo que sólo sería necesario que un vigilante o un conserje se ocupara de abrir y cerrar esas aulas.

En cuanto al *conocimiento que tienen de las normas de la biblioteca*, se refleja que cuanto más alto es el curso en el que están matriculados mejor conocimiento tienen de las normas. Esto es lógico, ya que llevan más tiempo usando la biblioteca.

4.2. SERVICIO DE CONSULTA EN SALA

El servicio de consulta en sala se puede decir que funciona bastante bien, ya que, respecto a la *organización de los libros en las estanterías*, más del 80 % de los encuestados consideran que están bien organizados. Esta es la causa por la que la gran mayoría de los usuarios no solicita nunca (o muy pocas veces) ayuda al personal de la biblioteca (nunca: 27'6 %; pocas veces: 39 %).

El único aspecto a mejorar sería el tamaño de la colección de libre acceso, ya que el 35'9 % considera que la mitad de las veces el libro que buscaba no estaba disponible en la estantería, y el 30'1 % considera que pocas veces está disponible el libro que busca.

4.3. SERVICIO DE PRÉSTAMO

Con el servicio de préstamo ocurre lo mismo que con la consulta en sala, aunque el *grado de satisfacción respecto al servicio de préstamo* es aceptable (Normal: 43'6 %; Bueno: 30'7 %) teniendo en cuenta los escasos medios de que se dispone, el tamaño de la colección para préstamo se considera escaso, ya que en cuanto a la *disponibilidad de los libros para el préstamo*, el 30'4 % de los encuestados consideran que pocas veces está disponible el libro que buscan y el 39'2 % que la mitad de las veces.

En relación con lo anterior, el 42'3 % de los usuarios nunca ha necesitado reservar un libro. Esto parece contradictorio teniendo en cuenta que la colección es

algo escasa. Da a entender que los usuarios, aunque la mitad de las veces no encuentran disponible el libro que solicitan, no utilizan la reserva de libros (sabiendo que existe esa posibilidad, como han reflejado en el grado de conocimiento de las normas y en las entrevistas personales que se realizaron con usuarios). Sería bueno averiguar porqué.

Lo que sí parece adecuado es el *período del préstamo* por alumnos (7 días), ya que el 33'7 % nunca ha necesitado renovar el préstamo.

La *frecuencia de utilización del servicio de préstamo* es alta, el 34'6 % la mitad de las veces que viene a la biblioteca es para pedir un libro en préstamo, el 25 % usa bastante el préstamo y el 18'3 % lo usa siempre que viene.

4.4. FONDOS DE LA BIBLIOTECA Y SU UTILIZACIÓN

En cuanto a los fondos de la biblioteca, la gran mayoría de usuarios (el 84'6 %) considera que la colección de libros no es suficiente para cubrir la *bibliografía básica de cada materia*. Esto era de esperar si se tiene en cuenta que el libro que buscan (ya sea para consulta en sala o para préstamo) no se encuentra disponible la mitad de las veces. Por cursos no se aprecian diferencias significativas, pero por titulaciones sí, ya que los alumnos de CC. Ambientales son los que más se quejan de la colección básica. Esto se puede deber a que, al tratarse de una titulación de reciente creación (se ha empezado a impartir este curso), todavía no existen libros suficientes para cubrir la bibliografía básica de las materias correspondientes a esta titulación.

En cuanto a la *adecuación del tamaño de la colección respecto al número de usuarios*, también hay que decir que la mayoría de alumnos cree que es poco adecuada (un 44'8 %) o nada adecuada (un 30'5 %).

Respecto a la *frecuencia de consulta de los distintos materiales de que dispone la biblioteca*, hay que reseñar que el material menos utilizado son los vídeos (un 86'3 % no los ha usado nunca). Independientemente de si es un material que les parezca interesante o no, de las entrevistas realizadas con usuarios podemos decir que la mayoría de ellos desconocía su existencia. Un 56'7 % nunca ha usado los CD's, y un 45'1 % nunca ha usado las revistas. Tratándose de usuarios de carreras de CC. Experimentales y Tecnologías, en las que el período de vida de las monografías suele ser muy corto, este bajísimo índice de uso de las publicaciones

periódicas a las que está suscrita la biblioteca y tratándose de la fuente de información más actualizada de que dispone este tipo de usuarios, hace pensar que se debería hacer un seguimiento más riguroso del uso de este material y sería conveniente averiguar porqué no se están usando más. En las entrevistas celebradas con usuarios se reflejaron dos causas como culpables de este bajo índice de uso: que las revistas eran demasiado especializadas para ellos (quizá la colección de publicaciones periódicas esté más dirigida al personal docente e investigador que a los alumnos), y sobre todo, que la gran mayoría de estas publicaciones estaban en inglés, lo que añadido al alto nivel de especialización que tienen las hace más difíciles de entender para los alumnos.

4.5 PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

En lo referente a la *actitud del personal de la biblioteca*, las encuestas han reflejado un nivel de satisfacción bastante bueno: sólo un 2'8 % considera la actitud del personal "muy mala", y un 8'6 % un poco mala; el resto la consideran aceptable (un 27'6 %), buena (el 42'9 %) y muy buena (el 18'1 %). Hay que decir que esta valoración es muy positiva teniendo en cuenta las deficiencias que hay en la biblioteca en cuanto al personal: sólo hay un auxiliar de biblioteca en cada turno (ayudado sólo algunas horas por un becario) que se ocupa de todas las tareas técnicas, de atender el teléfono, atender las consultas de usuarios, se encarga del servicio de préstamo, de la vigilancia en sala, etc.

En las entrevistas realizadas con los usuarios y con el personal de la biblioteca, se reflejó que las quejas que tenían algunos alumnos respecto al personal venían originadas por las deficiencias de las instalaciones y de los medios disponibles, ya que afectan al funcionamiento normal de la biblioteca en momentos determinados. Por ejemplo, se quejaban de que el personal "hacía ruido" cuando atendía el teléfono y eso les molestaba, pero entendían que la causa era que los empleados no tenían un despacho cerrado donde poder trabajar sin afectar a la sala. Algo parecido ocurre con el servicio de préstamo que califican de muy lento, aunque consideran que la culpa no es del personal, y que iría mucho más rápido si los alumnos tuvieran algún tipo de carnet electrónico o con código de barras.

4.6. INSTALACIONES (PROVISIONALES)

Las medias obtenidas en las preguntas referentes a las instalaciones de la Biblioteca han sido las siguientes: *climatización* 3'36, *nivel de ruido* 3'08, *puestos de lectura* 2'72 y *iluminación* 3'86. Vemos que la media más baja corresponde a los puestos de lectura. Se recuerda que la escala era de 1 a 5.

Tanto en las entrevistas como en las encuestas, se ha podido comprobar que todo lo referente a las instalaciones es mejorable. Sin ser unas puntuaciones muy bajas, queda patente la provisionalidad de las instalaciones actuales. Todos los entrevistados tenían muy clara la provisionalidad de la biblioteca actual, y eso es lo que les hace "aceptar" (en mayor o menor medida) las condiciones actuales. De no tratarse de una situación provisional las medias hubieran sido mucho peores. Todos los entrevistados deseaban que la inauguración del nuevo edificio que albergará la biblioteca se produjera lo antes posible.

4.7. FUTUROS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Las medias obtenidas en las preguntas referentes a la importancia de los futuros servicios de la biblioteca han sido las siguientes: *consulta del catálogo por ordenador* 4'28, *formación de usuarios* 3'84, *apertura los fines de semana* 4'13, *servicio de fotocopias* 4'73 y *prensa diaria* 3'83. Se recuerda que la escala era de 1 a 5.

Se aprecia claramente que el servicio más demandado por los usuarios es el servicio de fotocopias (4'73 sobre 5). A continuación le sigue la consulta del catálogo por ordenador (4'28). Actualmente no existe ningún ordenador accesible para los usuarios en el que poder consultar el catálogo de la biblioteca. Tampoco se dispone de listados en los que realizar dichas consultas. La única opción que tiene el usuario en cuanto a las consultas del catálogo es preguntar al personal de la biblioteca.

En general, los usuarios han considerado todos estos servicios bastante importantes.

Aparte de estos servicios, los usuarios tenían la posibilidad de reflejar en la encuesta algún otro servicio que consideran que debería implantarse. Los servicios más solicitados han sido las salas de estudio para realizar trabajos en grupo y el uso de carnets electrónicos para el servicio de préstamo. También queda patente la demanda de salas de ordenadores (para realizar trabajos y realizar consultas a

través de Internet). Aunque este servicio estará disponible en la futura biblioteca, actualmente no es el más necesario, porque los alumnos ya disponen de salas de ordenadores en otro edificio.

Los usuarios también han demandado que se pongan máquinas expendedoras de café, bebidas y comida en el mismo edificio. Esto es lógico que se solicite, ya que el edificio de cafetería queda bastante lejos del edificio que alberga la biblioteca, y los usuarios que pasan bastante tiempo en la biblioteca (se recuerda que el 44'7 % pasa entre una y dos horas en la biblioteca) agradecerían poder tomarse un descanso de vez en cuando y tomarse algo en el mismo edificio (lo que les llevaría unos cinco minutos) y no tener que perder más de media hora (como ocurre en la actualidad) si tienen que desplazarse a la cafetería.

Se merecen mención aparte los dos servicios siguientes: algo tan básico como poner un reloj grande a la vista de todos en la sala de lectura (las ventajas que aportaría son evidentes, tanto para los usuarios como para el personal), y otro servicio muy interesante y tremendamente útil para los alumnos, que la colección de libre acceso contara con los exámenes que se han realizado en cursos anteriores. Seguramente sería el material más consultado de toda la colección.

4.8. VALORACIÓN GENERAL DE LA BIBLIOTECA

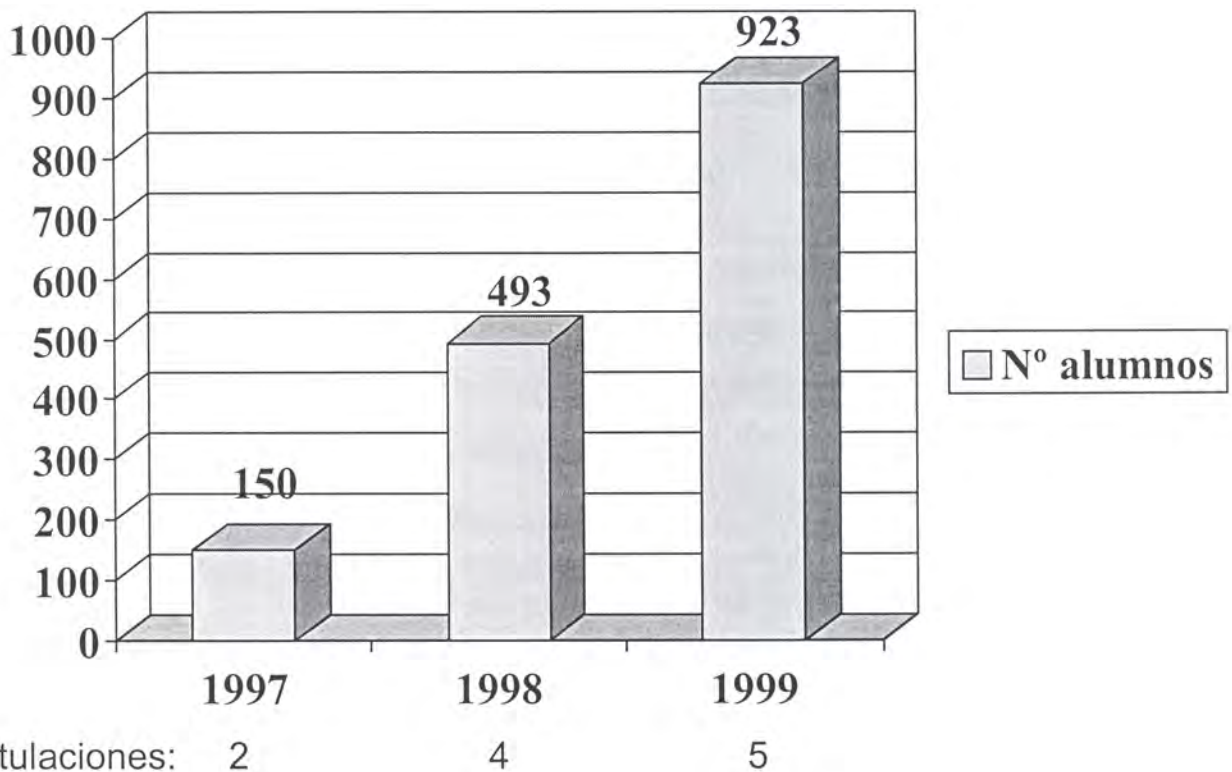
En general, la *opinión que tienen los usuarios sobre la biblioteca* es "aceptable" (el 43'8 %). Por estudios, la media más baja corresponde a alumnos de segundo curso, y por titulaciones, la media más baja corresponde a alumnos de I. T. Industrial. En ambos casos la media se ha situado por debajo del 3 (valoración "aceptable"; escala de 1 a 5).

Dado el carácter provisional de la actual biblioteca, los resultados podían haber salido mucho peores. Esto no ha sucedido porque los usuarios tenían en cuenta que la situación actual es provisional, pero esperan disfrutar de la nueva biblioteca cuanto antes.

5. CONCLUSIONES

La biblioteca actual, aunque con algunas mejoras puede ser suficiente durante el presente curso, no podrá atender de la misma manera a todos los usuarios que tendrá el campus el siguiente curso.

A continuación se muestra un gráfico que refleja la evolución anual de alumnos y titulaciones.



Los datos hacen referencia a los meses de septiembre de cada año, es decir, coincidiendo con el inicio del nuevo curso.

Se puede apreciar el ritmo con el que ha ido aumentando el número de alumnos en el campus. En el presente curso (1999/2000) hay 923 alumnos y la biblioteca empieza a tener problemas con el número de usuarios y con el tamaño de la colección.

El siguiente curso (2000/2001), aún suponiendo que el número de titulaciones no aumentase, el número de alumnos aumentará considerablemente ya que hay titulaciones que acaban de implantarse, por lo que ahora sólo tienen alumnos en los primeros cursos. Debido a esto, las instalaciones se quedarán pequeñas.

Otro componente importante de la biblioteca que se verá afectado por el aumento del número de alumnos es la plantilla: el personal de la biblioteca. Según el aumento esperado de alumnos en el campus, si no se amplían los efectivos de plantilla de la biblioteca el personal no podrá atender a las demandas de los usuarios tal como lo hace en la actualidad, y verá mermada su eficiencia en cuanto a las tareas técnicas que realizan. Si a esto se añade que para el siguiente curso (2000/2001) se quieren implantar nuevos servicios (algunos de los cuales ya estaban previstos para el presente curso pero que no se pudieron implantar por falta de medios), queda evidente la necesidad imperiosa de aumentar la plantilla actual de la biblioteca.

En la siguiente tabla se muestra la evolución anual de la plantilla y los servicios ofrecidos por la biblioteca.

Año	Plantilla	Servicios ofrecidos
1998	1 Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> - Lectura en sala - Préstamo domiciliario - Servicio de Información y Referencia
1999	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Director de Btca. - 2 Auxiliares (1 mañana, 1 tarde) 	<ul style="list-style-type: none"> - Lectura en sala - Préstamo domiciliario - Préstamo interbibliotecario (sólo docentes) - Servicio de Información y Referencia
2000	¿?	Además de los anteriores: <ul style="list-style-type: none"> - Formación de usuarios - Hemeroteca
Previsión: 2004-2005	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Director de Btca. - 2 Ayudantes (1m, 1t) - 12 Auxiliares (6m, 6t) 	Además de los anteriores: <ul style="list-style-type: none"> - OPAC's - Reproducción de fondos - Mediateca - Sala de estudios

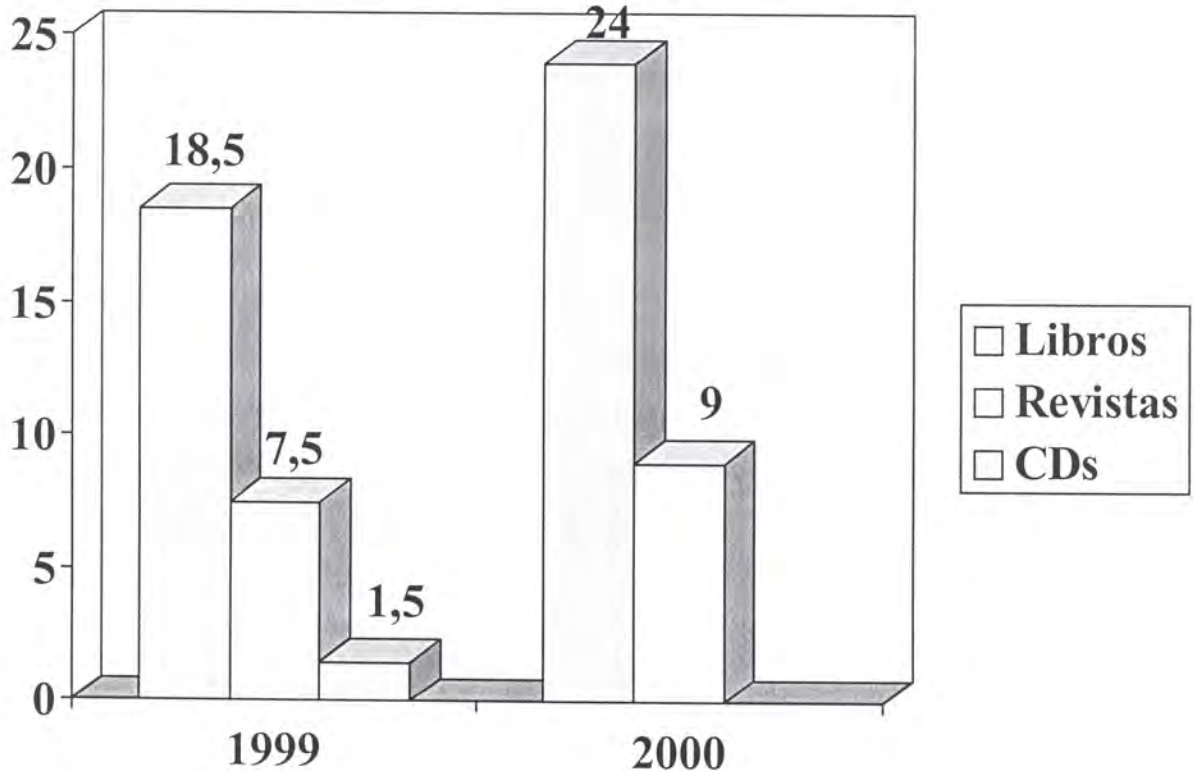
Otro aspecto muy importante es que se debería ampliar la colección actual de la biblioteca en dos sentidos: aumentando el número de copias de los manuales considerados como bibliografía básica en cada materia, y aumentando la colección en aquellas materias relacionadas con las nuevas titulaciones que se han implantado y que se vayan a implantar.

Las encuestas han reflejado que, en la situación actual (4.500 volúmenes para 923 alumnos), el 84'6 % de los usuarios consideran que la colección es insuficiente para cubrir la bibliografía básica de cada materia.

El siguiente gráfico demuestra que se está haciendo un gran esfuerzo en aumentar el presupuesto para adquisición de fondos para la biblioteca. A pesar de ello, en los siguientes años se tendrá que seguir aumentando dicho presupuesto para poder hacer frente al número de usuarios que tendrá la biblioteca y a las nuevas titulaciones que se implanten en el campus.

Evolución anual del Presupuesto para adquisiciones

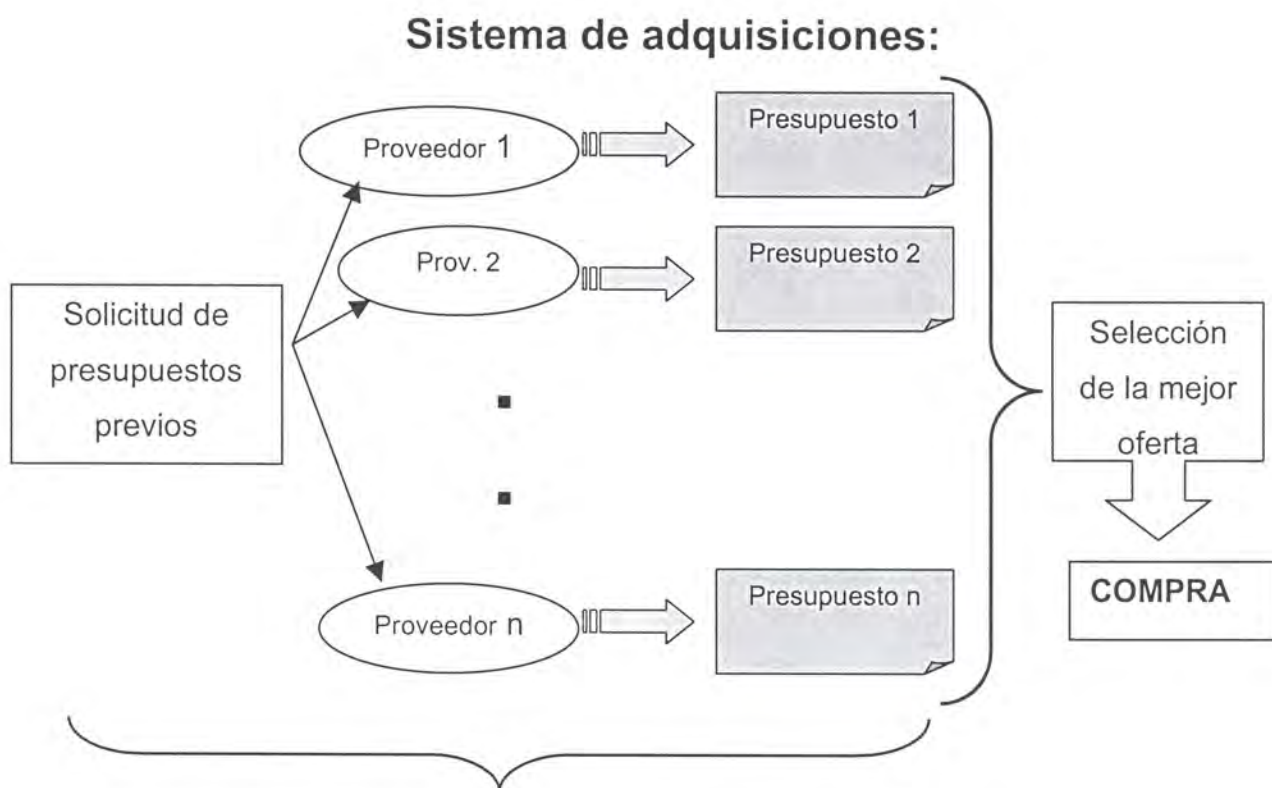
(en millones de pesetas)



- Crecimiento para libros: **30 %**

- Crecimiento para revistas: **20 %**

Para poder emplear este dinero de la manera más efectiva posible, se ha implantado un sistema de adquisiciones que se basa en la comparación de propuestas de presupuestos solicitadas a los distribuidores, con el fin de efectuar la compra de cada título con el distribuidor que lo oferte más barato.



Ahorro: 4% (1,6 millones sobre el presupuesto total de 40 millones)

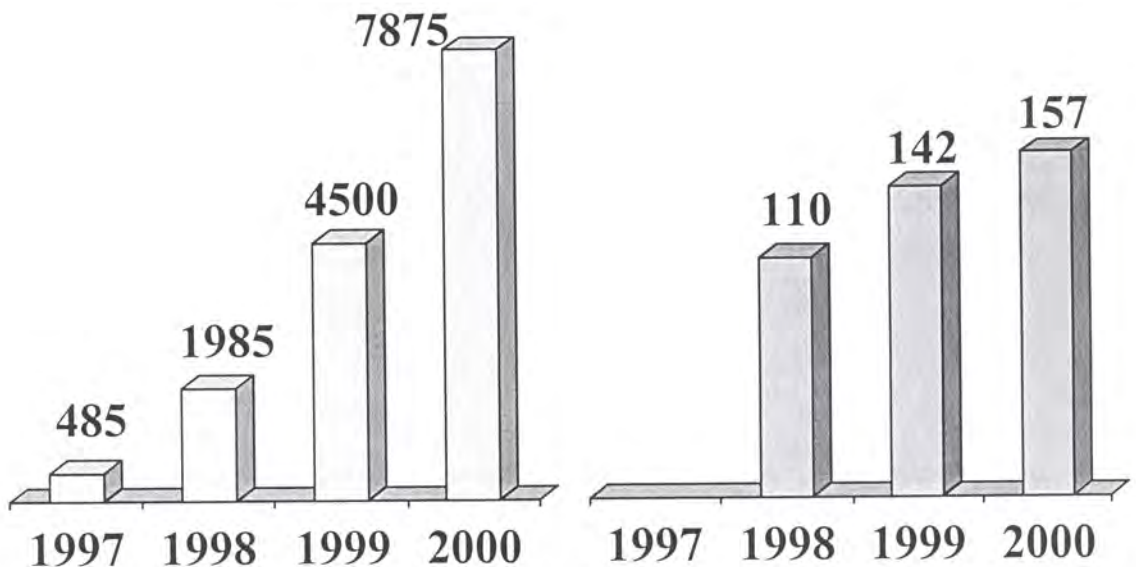
Retardo: sólo 2 días

Vemos que con este sistema, para comprar libros o cualquier otro material, lo que se hace es solicitar a los proveedores un presupuesto detallado por cada título solicitado. Como esta comunicación es rápida, en sólo dos días se reciben los presupuestos, se comparan las ofertas y se realiza la compra de cada título al proveedor que más barato lo ha ofertado.

En el poco tiempo que lleva implantado este sistema de adquisiciones se ha conseguido un ahorro del 4 % sobre el presupuesto (1'6 millones sobre un presupuesto total para todas las bibliotecas de 40 millones).

El servicio de adquisiciones es centralizado: desde los servicios centrales de la biblioteca se realizan las adquisiciones solicitadas por todas las bibliotecas de campus.

En el siguiente gráfico se muestra la **evolución anual de los fondos de la biblioteca**.



Incremento:	1500	2500	3375			32	15
Tasa de crecimiento (%):	309	125	75			29	11

La previsión del número de volúmenes que alcanzará la colección de la biblioteca en el futuro edificio es de 188.000 volúmenes, cuando ya se estén impartiendo todas las titulaciones y hay aproximadamente unos 6.000 alumnos en el campus. Estos 188.000 volúmenes se distribuirán de la siguiente forma:

- Colección de depósito: 140.000 volúmenes
- Colección de libre acceso: 40.000 volúmenes
- Hemeroteca: 8.000 volúmenes

Para terminar, a modo de conclusiones generales, como se seguirá utilizando la provisional biblioteca actual por lo menos durante un año más, creemos que se deberían realizar las siguientes mejoras para poder hacer frente al aumento del número de usuarios y corregir las deficiencias detectadas:

- ✓ se tendrá que **aumentar considerablemente la colección de la biblioteca**, sobre todo en lo referente a la bibliografía básica de cada materia
- ✓ se deberá **aumentar la plantilla**, un auxiliar de biblioteca por turno, aunque esté ayudado por algún becario, no solamente no podrá realizar con la misma

eficiencia las tareas que actualmente realiza, sino que no podrá encargarse de los nuevos servicios que se quieren implantar

- ✓ se deberían **mejorar las condiciones ambientales de la biblioteca**, por ejemplo: cerrando la zona de trabajo del personal de la biblioteca con alguna mampara para que no se moleste a los usuarios cuando se atiende el teléfono, cuando se recibe alguna visita, etc. Eso sí, el cerramiento debe tener una parte acristalada para permitir la vigilancia de la sala de lectura desde dicho despacho. También se debería poner, a la vista de todo el mundo (tanto usuarios como personal de la biblioteca) un reloj grande en la sala de lectura.
- ✓ se deberá **adoptar algún sistema que agilice el préstamo**, como carnets electrónicos o con código de barras.
- ✓ se deberían **instalar máquinas expendedoras de bebidas, comidas**, etc, en el mismo edificio donde está la biblioteca. Esto permitiría, tanto a los usuarios como al personal de la biblioteca, ahorrarse mucho tiempo cada vez que necesiten tomarse un descanso, ya que ahora emplean más de media hora debido a la distancia existente entre el edificio donde está ubicada la biblioteca y el edificio de cafetería del campus.
- ✓ se deberá **informar a los usuarios de todos los materiales de que dispone la biblioteca**, y hacer un mejor seguimiento del uso de estos materiales.
- ✓ y sobre todo, aunque no esté todavía implantado el sistema informático que gestionará todas las tareas y servicios de la biblioteca, se deberá dar la **posibilidad** a los usuarios **de consultar el catálogo por ordenador**, es decir, sería suficiente con preparar un ordenador en la sala de lectura para que los usuarios puedan consultar el catálogo en una base de datos, aunque sea muy sencilla. Esto no supondría mucho esfuerzo teniendo en cuenta que actualmente los empleados de la biblioteca utilizan un ordenador en el que tienen una sencilla base de datos donde están introducidos la mayor parte de los títulos de la colección. También se debería dejar a disposición de los usuarios un listado del catálogo (podría imprimirse semanal, quincenal o mensualmente, dependiendo del aumento que haya sufrido la colección desde que se imprimió el listado la última vez).

Creemos que el año próximo será un año clave para mejorar las condiciones de la actual biblioteca y para preparar la infraestructura necesaria (tanto de medios como de personal) que sirva de base para hacer frente a los nuevos servicios que se

quieren implantar y permita gestionar la nueva biblioteca el año siguiente (que es cuando se espera que estará terminada).



6. BIBLIOGRAFÍA

- **GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A.**
"Biblioteconomía general y aplicada: conceptos básicos para la gestión de bibliotecas"
ICE Universidad de Murcia, 1997

- **LANCASTER, F. W.**
"Evaluación de la Biblioteca"
Madrid; ANABAD, 1996

- **POOL, R.**
"Medición de la calidad. Directrices internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias"
Madrid; ANABAD, 1998

Universidad Rey Juan Carlos

Biblioteca General

Edificio de Gestión

C/ Tulipán, s/n

28933 Móstoles (Madrid)