

Este trabajo parte de una iniciativa conjunta de las Secciones de Usuarios y Proceso Técnico de la Biblioteca para conocer el uso y nivel de satisfacción de sus usuarios después de tres años de funcionamiento de las nuevas instalaciones.

La encuesta se realizó durante los días 14 al 30 de Abril de 1997, con un total de 13 días lectivos, en los cuales fue efectivamente accesible el cuestionario. Se escogieron estas fechas por considerar que, al ser cercanas a las segundas pruebas presenciales, la afluencia de todo tipo de usuarios iba a ser considerable.

Se pasaron 646 cuestionarios, repartidos en horario de mañana y tarde (15 diarios en cada turno) en la Biblioteca Central y en las Bibliotecas sectoriales de Psicología e Industriales. La selección de los encuestados se realizó aleatoriamente, sin prefijar el tipo de usuario, resultando el porcentaje del siguiente modo: Profesores (11,61%), Alumnos 1er ciclo (51,39%), Alumnos 2º ciclo (19,19%), Doctorandos (12,07%), PAS (4,80%), No identificados (0,93%).

El tipo de encuesta era autoadministrada, es decir, sin entrevistador, lo que dio lugar a que el 2,94% de los cuestionarios, que se depositaban en las mesas de las salas de lectura, quedaran sin cumplimentar por la parte posterior (preguntas 10 a 16) de la hoja, pese a las indicaciones escritas.

El cuestionario contemplaba los diversos aspectos que configuran el servicio global de la Biblioteca. Para ello se establecieron varios bloques: I. Utilización de la Biblioteca (preguntas 1 a 4); II. Instalaciones y recursos humanos (preguntas 5 a 7); III. Tipos y estrategias de búsquedas bibliográficas (preguntas 8 a 12); IV. Colecciones bibliográficas (pregunta 13); V. Acceso a la información sobre la Biblioteca (preguntas 14 a 16).

### EVALUACIÓN GLOBAL

#### P. 1. ¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA LA BIBLIOTECA?

La utilización es bastante alta, ya que más de la mitad la frecuentan diariamente (27,24%) o, al menos, una vez por semana (29,72%). Este porcentaje es incluso superior en la Biblioteca Central, donde un 38,93% acude todos los días, posiblemente debido a que tiene fondos de la mayoría de las titulaciones que se imparten en la UNED, además de servicios centrales, tales como Mediateca o Préstamo Interbibliotecario. En este mismo sentido, la Biblioteca con el porcentaje de utilización más bajo, 6,75%, es la de la Escuela de Ingeniería Industrial.

Por tipos de usuarios, diariamente, con un 34,68% los alumnos de 2º ciclo, seguidos por los de 1er ciclo con el

31,93%, son los que más la visitan. La diferencia no es muy apreciable, aunque los alumnos de 2º ciclo acuden en mayor porcentaje en cualquiera de los tramos propuestos en la encuesta.

El 50% de los profesores van a la biblioteca una vez por semana, de lo que podemos deducir que coincide con el sistema de guardias semanales establecido en la UNED.

#### P. 2. ¿EN QUÉ MOMENTO DEL DÍA SUELE IR A LA BIBLIOTECA?

Casi la mitad de los usuarios contestaron que acuden por la mañana, con un 49,85%. Esta diferencia se mantiene en todas las bibliotecas: en la Central 40,80%, en Psicología 47,22%. Respecto a la biblioteca de Ingeniería los datos obtenidos en esta pregunta no son del todo fiables, ya que en estas fechas no se abría en turno de tarde, y un 7,36% contestó que acudía por la tarde (?) o indistintamente, lo que evidencia un error de lectura o un desconocimiento del horario de la biblioteca.

Por tipos de usuarios también la mayor asistencia es por la mañana, destacando los profesores (58,57%) y PAS (70,77%) debido, seguramente, a la coincidencia con el horario laboral. A ello se añade que algunas Secciones de la biblioteca, como Adquisiciones o Préstamo Interbibliotecario, que visitan casi exclusivamente profesores, sólo están abiertas por la mañana.

#### P. 3. UTILIZA LA BIBLIOTECA PARA:

Esta pregunta presentaba 4 respuestas no excluyentes, por lo que la suma de los resultados es superior al 100%.

El préstamo es el más utilizado globalmente, con el 71,36%. El porcentaje más elevado se da en las bibliotecas sectoriales de Ingeniería Industrial (76,79%) y Psicología (71,30%). En la Biblioteca Central la diferencia entre préstamo (69,07%) y estudio (62,13%) es poco apreciable, lo que nos hace suponer que sus instalaciones resultan más agradables y amplias a los usuarios.

Entre los distintos tipos de usuarios también el préstamo es el servicio más usado, con diferencias mínimas entre sí, destacando el PAS (77,42%) y los alumnos de 2º ciclo (74,19%). Los alumnos de 1er ciclo son los que más utilizan la biblioteca para estudio, con un 65,66%, porcentaje cercano al de préstamo, que es del 69,88%. Por su parte, los profesores hacen uso de la biblioteca para préstamo (68,57%) y consulta (64,59%) principalmente.

#### P. 4. ¿QUÉ TIPO DE MATERIALES UTILIZA?

En conjunto, los materiales más utilizados son las monografías, con un 68,42%, y esto mismo se puede observar en todas las bibliotecas: Biblioteca Central 69,87%, Psicología

## Los Usuarios de la Biblioteca

Respuesta	SÍ		NO		N.S./N.C.	
Estudio	326	50,46%	319	49,38%	1	0,15%
Préstamo	461	71,36%	184	28,48%	1	0,15%
Consulta	292	45,20%	353	54,64%	1	0,15%
Investigación	114	17,65%	531	82,20%	1	0,15%

62,04% e Industriales 69,33%. El segundo lugar lo ocupan las unidades didácticas de la UNED, con el 38,08% global., pero con la excepción de la biblioteca de Industriales, donde el segundo lugar está representado por las obras de referencia. Algunos datos reseñables son el elevado porcentaje de uso de bases de datos en Psicología (25%) y de apuntes en la Biblioteca Central (29,60%).

En cuanto a los usuarios, los profesores y doctorandos coinciden en la mayor utilización de monografías y revistas, y estos últimos también destacan en el uso de bases de datos (39,74%). Respectos a los alumnos podemos observar una modificación en sus hábitos de uso de la biblioteca cuando acceden a cursos superiores: en el 1er ciclo se iguala la utilización de monografías (59,94%) y unidades didácticas (51,20%); en el 2º ciclo se pasa a un mayor uso de monografías (70,97%) y obras de referencia (32,26%) y baja el uso de apuntes del 30,42% al 26,61%.

la biblioteca es **suficiente** en el 88,29%, superando incluso esta cifra las bibliotecas de Psicología (94,44%) e Industriales (93,25%), cuya estructura más reducida permite un contacto más directo con el personal.

Respuesta		
N.S./N.C.	16	2,48%
Suficiente	570	88,24%
Escasa	58	8,98%
Nula	2	0,31%

Frente a los resultados de la pregunta anterior, donde el 58,06% del PAS opinaba que no había bastante personal, en este caso, el 100% opina que la información que proporció-

Respuesta	SÍ		NO		N.S./N.C.	
Unidades Didácticas	246	38,08%	392	60,68%	8	1,24%
Apuntes	142	21,98%	496	76,78%	8	1,24%
Monografías	442	68,42%	196	30,34%	8	1,24%
Revistas	153	23,68%	485	75,08%	8	1,24%
Bases de Datos	81	12,54%	557	86,22%	8	1,24%
Obras de Referencia	210	32,51%	428	66,25%	8	1,24%

### P. 5. ¿CREE QUE HAY PERSONAL SUFICIENTE PARA ATENDER SUS DEMANDAS?

El servicio que los usuarios consideran que está mejor atendido es el de préstamo, con una aceptación del 81,73%, y esta misma apreciación se da en todas las bibliotecas, destacando especialmente la de Psicología, con el 88,89%. Los alumnos de 2º ciclo son los que se muestran más satisfechos respecto a la atención en el préstamo (87,90%); mientras que entre los profesores este índice desciende al 64,29%, e incluso es menor entre el PAS, 58,06%, si bien estos últimos no responden a esta cuestión en el 19,35% de los casos.

### P. 6. CUANDO SOLICITA INFORMACIÓN AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA, ÉSTA SUELE SER:

El resultado de esta pregunta es muy positivo, ya que los usuarios consideran que la atención que reciben por parte de

na este escaso personal es suficiente. El mayor descontento viene representado por los alumnos de 1er ciclo que en un 11,14% considera que la información es **escasa**, quizá debido a su menor experiencia como usuarios.

### P. 7. ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECEN LAS INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA?

En términos globales hay una buena aceptación de las instalaciones. La valoración más baja corresponde al mobiliario, con el 33,13%, repitiéndose este hecho en la Biblioteca Central (29,60%) y en la de Industriales (47,85%). En la biblioteca de Psicología la instalación más apreciada es la luz (82,41%), y en la Central la señalización (78,67%).

### P. 8. ¿CÓMO LOCALIZA EL MATERIAL QUE PRECISA?

Esta pregunta presentaba varias opciones no excluyentes, ya que los usuarios utilizan diversos métodos de consulta. La

## Los Usuarios de la Biblioteca

búsqueda a través de los terminales de ordenador es la preferida en un 65,79%, superándose incluso esta cifra en la Biblioteca Central (73,87%). Curiosamente en la biblioteca de Ingeniería Industrial es donde se utiliza menos este tipo de búsqueda automatizada, con sólo un 52,15%. Esto puede

Las búsquedas por materias no son muy elevadas, ya que sólo la utilizan en el 32,51% de los casos, aunque en la biblioteca de Industriales se supera esta cifra (37,42%). Los alumnos de 1er ciclo son los que menos consultan este fichero (25,30%), aunque el porcentaje se va elevando en los

Respuesta	SÍ		NO		N.S./N.C.	
Autores	323	50,00%	270	41,80%	53	8,20%
Títulos	317	49,07%	276	42,72%	53	8,20%
Materias	210	32,51%	383	59,29%	53	8,20%
Combinadas	159	24,61%	434	67,18%	53	8,20%

ser debido a que, aunque todas nuestras bibliotecas son de libre acceso, la de Industriales es la de menores dimensiones y donde los usuarios tienen más accesibles los documentos.

Por tipos de usuarios, los doctorandos (80,77%) y los alumnos de 2º ciclo (73,39%) son los que utilizan más los OPACs. La cuota más baja está representada por los alumnos de 1er ciclo (60,54%), lo que coincide con otros hábitos de uso de la biblioteca comentados más arriba. La siguiente opción es la búsqueda directa en las estanterías, que en Industriales, como ya hemos señalado, es la preferida (56,44%). Respecto a la consulta a través del personal de la biblioteca, el 28,48% de los usuarios se decanta por esta opción, siendo los profesores (55,71%) los que más recurren a ella.

### P. 9. ¿SABE UTILIZAR EL ORDENADOR DE CONSULTA?

Los usuarios responden mayoritariamente (73,99%) que utilizan el ordenador de forma autónoma. Como se ha observado en preguntas anteriores relacionadas con las búsquedas, los usuarios de la biblioteca de Ingeniería Industrial son los que menos saben utilizarlo (60,74%). En la biblioteca de Psicología se recurre en el 13,89% de los casos a la ayuda del personal, si bien el porcentaje de consultas independiente es elevado (76,85%).

En cuanto a los distintos tipos de usuarios, los doctorandos (83,33%) y los alumnos de 2º ciclo (82,26%) son los que mejor saben manejar el ordenador de consulta. Por su parte, los alumnos de 1er ciclo manifiestan en un 10,24% que utilizan el manual de uso situado junto a los OPACs, lo que muestra un cierto interés en aprender a hacer solos las búsquedas. En el caso de los profesores ocurre lo contrario, ya que prefieren en el 15,71% solicitar ayuda del personal de la biblioteca, y sólo el 1,43% intenta guiarse por el manual de consulta.

### P. 10. ¿QUÉ TIPO DE BÚSQUEDAS SUELE HACER?

Globalmente el tipo de búsqueda más utilizada es por autor (50%); este porcentaje se eleva en la Biblioteca Central (53,07%), mientras que en las bibliotecas de Psicología e Industriales se recurre más al fichero de títulos (54,63% y 44,79% respectivamente).

niveles superiores de estudios, hasta llegar al 48,57% en el caso de los profesores.

### P. 11. ¿CONSIDERA ADECUADOS LOS TÉRMINOS EN EL FICHERO DE MATERIAS?

Los resultados de esta pregunta no ofrecen dudas: la respuesta es positiva en el 76,78% de los casos. Por bibliotecas, los usuarios de Psicología son los más satisfechos, con un 84,26%. Los profesores, que como hemos señalado anteriormente, son los que más usan este fichero, lo consideran adecuado en un 82,86%, superados incluso por el PAS (87,10%).

### P. 11 BIS. SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA, ESPECIFIQUE POR QUÉ

A grandes rasgos, y teniendo en cuenta que la respuesta era libre, el 67,56% señala que los términos utilizados son poco precisos, y el 10,81% desconoce el criterio de asignación de materias y el 8,10% opina que el sistema no está bien estructurado.

### P. 12. CUANDO REALIZA BÚSQUEDAS BIBLIOGRÁFICAS POR SU CUENTA, EN GENERAL, EL RESULTADO ES:

La respuesta a esta pregunta es satisfactoria en un 71,36% de los casos, por tanto, podemos concluir que la aceptación de los catálogos es buena. De nuevo, y como consecuencia de la respuesta a la anterior pregunta, son los usuarios de la biblioteca de Psicología los que obtienen mejores resultados al hacer búsquedas bibliográficas (75,93%). Por tipos de usuarios, los profesores, en un 18,57% lo consideran muy satisfactorio y en un 71,43% satisfactorio. La respuesta negativa a esta cuestión viene representada por el PAS (19,35%) y los alumnos de 1er ciclo (14,76%), que manifiestan que es poco satisfactorio.

### P. 13. ¿CONSIDERA SUFICIENTE EL NÚMERO DE OBRAS DE SU INTERÉS EN LA BIBLIOTECA?

Con una mínima diferencia, pero que hay que tener en cuenta, la valoración es negativa en el 46,44% de los casos,

## Los Usuarios de la Biblioteca

destacando, sectorialmente, la biblioteca de Ingeniería Industrial con el 50,31%. Sin embargo, en la Biblioteca Central los encuestados consideran que la colección es adecuada en un 48,53%.

Los doctorandos y profesores son los que tienen una opinión más desfavorable, con un 57,69% y un 52,86% respectivamente. Esta respuesta resulta sorprendente, teniendo en cuenta que en la selección de las obras en adquisición la mayor aportación corresponde, precisamente, a estos dos grupos.

**P. 13 BIS. SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA, INDIQUE QUÉ MATERIAS, A SU JUICIO, CARECEN DE BIBLIOGRAFÍA SUFICIENTE EN LA BIBLIOTECA**

Las sugerencias fueron muy variadas, pasando de materias generales como Arte, Derecho Civil o Teoría Económica, hasta temas muy específicos como Literatura Védica, Ondas armónicas o Historia de Irlanda. En general, la bibliografía más solicitada fue sobre Informática (5,15%), Literatura (4,29%), Psicología (4,29%), Ingeniería Industrial (3%), Programación (2,57%) y Filosofía (2,57%). Además, el 9,44% señaló que hay poca bibliografía recomendada de los programas de las distintas titulaciones; el 3,86% especificó que existen pocos ejemplares de dicha bibliografía; y el 1,71% solicitó más bibliografía en español.

**P. 14. ¿CONOCE LOS CURSOS DE FORMACIÓN DE USUARIOS QUE SE IMPARTEN EN LA BIBLIOTECA?**

Durante el año académico 1996/97 estos cursos tuvieron lugar durante los meses de noviembre y diciembre, fechas un tanto alejadas de las de la realización de la encuesta, y quizá sea este el motivo de que el 84,98% manifieste no conocerlos.

Del análisis por bibliotecas resulta que los más informados son los usuarios de la biblioteca de Ingeniería Industrial, con el 12,27%. Los profesores los desconocen en un 90%; y donde se aprecia un mayor conocimiento es en los alumnos de 1er ciclo (10,32%).

**P. 14 BIS. SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA, ¿LE HAN AYUDADO ÉSTOS EN CUANTO AL USO DE LA BIBLIOTECA?**

En la valoración de los cursos está igualado el porcentaje de usuarios que manifiestan que sí les han ayudado o sólo en algunos aspectos (27,40% en ambos casos). Por bibliotecas, el resultado más favorable se obtiene en la Central (30,23%) y en Ingeniería Industrial (25%).

Los doctorandos (30%) y profesores (28,57%) son los que más valoran el resultado de los cursos.

**P. 15. ¿HA HECHO USO EN ALGUNA OCASIÓN DE NUESTROS BUZONES DE SUGERENCIAS Y PETICIONES?**

En general no se hace mucho uso de este servicio, ya que el 73,07% no contesta a esta cuestión. En la biblioteca de Psicología es donde se ha hecho un mayor uso de los buzones de sugerencias (13,89%) y de peticiones (19,44%). Por tipos de usuarios, son los doctorandos los que más han realizado sugerencias (15,38%), y peticiones los alumnos de 2º ciclo (16,94%).

**P. 15. BIS. SI LOS HA UTILIZADO, ¿CONSIDERA QUE HA SIDO ATENDIDO?**

La respuesta es negativa en un alto porcentaje, ya que sólo el 17,86% considera que han sido aceptadas sus sugerencias, y el 20% las peticiones.

En las bibliotecas sectoriales coinciden las cifras más elevadas en cuanto a peticiones (23,81%), mientras que en la Biblioteca Central son las sugerencias las más atendidas (20%). Entre los distintos tipos de usuarios, los profesores responden que sus sugerencias son tenidas en cuenta en el 44,44%, y los doctorandos sus peticiones en el 46,15%.

**P. 16. ¿CONSIGUE CON FACILIDAD LA INFORMACIÓN ESCRITA SOBRE SERVICIOS, NORMAS, ETC. DE LA BIBLIOTECA?**

En conjunto, el 67,96% obtiene fácilmente esta información. Por bibliotecas, en Psicología este porcentaje se eleva de forma apreciable hasta el 85,19%, en cambio en Industriales la cifra desciende al 60,64%, por debajo de la media. Los usuarios que acceden a la información con menos dificultad son el PAS (83,87%) y los alumnos de 2º ciclo (70,16%).

**P. 16. BIS. EN CASO NEGATIVO ¿EN QUÉ LUGAR CONSIDERA QUE DEBERÍAN ESTAR DISPONIBLES?**

En general, y sistematizando las respuestas abiertas de los usuarios, el 50,81% sugirió que debía haber más información en la planta baja, el 29,50% en la sala de lectura de las distintas plantas, y el 8,19% en la biblioteca en general.

Isabel Calzas, M<sup>a</sup> Teresa Lavado  
y Carmen Rodríguez -Avello

Queremos expresar nuestro agradecimiento a José Antonio Rueda por su valiosa colaboración.