

La biblioteca de la Universidad Complutense en el libro blanco: proyecto de encuesta para usuarios¹

1. INTRODUCCION

En enero de 1993 la U.C.M. inició la elaboración de su Libro Blanco, con tres objetivos fundamentales: en primer lugar, realizar un estudio lo más detallado posible, en una fase llamada de exploración, de la situación actual de la U.C.M. en todos sus ámbitos —docencia e investigación, servicios, instalaciones, personal, presupuestos, etc.—; en segundo lugar, realizar, en una segunda fase llamada de investigación, las investigaciones oportunas que permitan posteriormente aportar soluciones a las diferentes mejoras y transformaciones que se hayan de realizar en el futuro; y por último, la elaboración de un Plan Estratégico que contemple los resultados de las dos fases precedentes y un estudio detallado de los planes de mejora de la Universidad, con sus fases correspondientes, presupuestos necesarios, recursos físicos y humanos, etc.

¹El equipo que ha elaborado este trabajo está constituido por el Departamento de Análisis y Planificación y la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Las personas encargadas de su redacción han sido: Javier Gimeno Perelló, responsable del Área de Documentación del D.A.P., M^o Luisa García Ochoa y Manuela Crego Castaño, directora y subdirectora, respectivamente, de la Biblioteca de la Facultad de C.C. de la Información de la U.C.M. Han contribuido en el diseño de la encuesta y en su tratamiento estadístico, Jesús Montero, del Área de Investigación del D.A.P. y Martín Díaz, del Área Informática del D.A.P., respectivamente.

El equipo de trabajo quiere agradecer la participación de los bibliotecarios miembros de las subcomisiones del área de la B.U.C. para el Libro Blanco y la labor desinteresada del personal de la Biblioteca de C.C. de la Información en el reparto y recogida de cuestionarios.

La Biblioteca de la U.C.M. no podía figurar al margen de este ambicioso proyecto. A lo largo de la fase de exploración se han iniciado seis estudios: servicios bibliotecarios, fondo documental, organización y estructura, personal y recursos económicos, instalaciones y equipamiento y archivo universitario.

Entre los estudios mencionados destaca la encuesta piloto a todos los usuarios de la B.U.C. que se ha llevado a cabo en la biblioteca de la facultad de CC. de la Información, encuesta que se complementa con los resultados del estudio mencionado sobre los servicios bibliotecarios.

2. METODOLOGIA DE LA ENCUESTA²

Para el diseño técnico de la encuesta y el tratamiento informático y estadístico de toda la información contamos con el asesoramiento de las Areas de Investigación y de Informática del Departamento de Análisis y Planificación de la U.C.M., así como de los miembros de la Subcomisión de la B.U.C. para el Libro Blanco.

En este capítulo detallamos aspectos metodológicos sobre la recogida de la información, que a su vez servirá de modelo para una futura encuesta general de toda la biblioteca universitaria entre una muestra muy representativa de sus más de 130.000 usuarios, entre estudiantes, personal docente e investigador —P.D.I.— y personal de administración y servicios —P.A.S.—

Para el estudio global contamos con toda la Comunidad Universitaria de la Complutense como población de partida. La primera división de la misma en estratos se realizará mediante el factor Centro; dentro de cada uno de ellos dividimos por tipo de actor y, finalmente, por sexo. En el presente estudio nos planteamos encontrar el número de entrevistas a realizar en cada uno de estos estratos últimos.

Como avance podemos decir que el tipo de muestreo será el *Estratificado aleatorio simple con afijación proporcional*: una vez determinados los estratos, se realiza un muestreo aleatorio simple dentro de cada estrato último. La elección de las Unidades muestrales últimas, por razones de operatividad y económicas, se realizará por el método de las cuotas.

La encuesta se ha realizado siguiendo el denominado «muestreo aleatorio estratificado», consistente en dividir el total de la población objeto de la encuesta en estratos. Para ello se han seguido dos criterios independientes; dividiendo; primero, el total poblacional en tres «subpoblaciones» dependiendo del factor `Tipo de Actor', de modo que quedan separados los `estudiantes', el Personal Docente e investigador —`P.D.I.'— y el Per-

² La encuesta figura completa en el anexo, junto con la carta de presentación.

sonal de Administración y Servicios —`P.A.S.`—, y segundo, dividiendo estas tres subpoblaciones por el factor `sexo`, obteniendo de esta forma SEIS estratos finales.

Mediante este tipo de muestreo nos acercamos mucho más a la realidad de la población, ya que obtendremos un volumen suficiente de datos de cada estrato relacionado directamente con el peso del mismo en la población. Este reparto de la muestra es lo que constituye el *MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO con AFIJACION PROPORCIONAL*, pues la muestra en cada subpoblación se repartirá para cada sexo según el peso que éste represente en su Subpoblación. Esta circunstancia determina la afijación proporcional.

2.1. Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra consideramos cada subpoblación (Estudiantes, P.D.I.'s y P.A.S.'s) por separado, a fin de evitar la influencia que aporta el alto número de estudiantes; si las tratásemos en una muestra de forma conjunta, el mayor peso de la muestra se concentraría en el sector Estudiantes. El trabajar con ellas de forma independiente nos permite obtener resultados para cada una de ellas por separado, pero se plantea el problema a la hora de obtenerlos para la población en conjunto. Posteriormente arbitraremos un mecanismo que permita solventar esta eventualidad y poder sacar conclusiones para la población de una forma global.

En el proceso de cálculo para determinar los tamaños muestrales necesitamos fijar dos parámetros: por un lado el *Nivel de confianza* mínimo y por otro el *error* máximo admitido. Realizamos el cálculo para las combinaciones surgidas a partir de los siguientes valores para los parámetros:

- Nivel de Confianza 68,26% / 95,44%
- Error 0,05 % / 0,1 %

Obtenemos de esta forma los siguientes tamaños muestrales para cada Subpoblación (*TABLA I*):

TABLA I

Nivel de confianza.....	68,26 %		95,44 %	
Error	0,05	0,1	0,05	0,1
Alumnos	99	24	387	99
P.D.I.'s	73	22	162	73
P.A.S.'s	52	20	85	52

Una vez realizado al anterior estudio y evaluadas cada una de las posibilidades, se adoptó la decisión de tomar los tamaños muestrales en el entorno de los siguientes valores para los parámetros:

Error del 5%

Nivel de C^a. del 95,44%

Dado el desconocimiento, a priori, de la variabilidad dentro de cada estrato, los resultados han sido obtenidos para el peor de los casos P=Q=50%; utilizando la siguiente fórmula³ (FORMULA I):

$$n_i^* = \frac{N_i * K^2 * P * Q}{(N_i - 1) * e^2 + K^2 * P * Q}$$

Donde:

n_i = Tamaño de la muestra obtenido para la subpoblación i.

N_i = Tamaño de la subpoblación i.

K = 1 para el nivel de confianza de 68,26%.

2 para el nivel de confianza de 95,44%.

e = Error máximo admitido.

Una vez que ya tenemos determinado el número de entrevistas que vamos a realizar en cada uno de los estratos en los que hemos dividido la población, sólo nos queda determinar quiénes serán los individuos a entrevistar en concreto. Debido a la imposibilidad de disponer del Censo y a lo costoso, tanto a nivel económico como de tiempo, que supondría realizar una selección de las unidades de muestreo últimas de forma totalmente aleatorizada, hemos optado por realizar esta selección mediante *cuotas*, de forma que manteniendo el diseño hallado para la muestra ahorraremos esfuerzos sin perder fiabilidad.

TABLA II

Subpoblación	Estrato	Tamaño
Estudiantes (n = 387).....	Mujeres (62,11%)	147
	Hombres (37,89%)	240
P.D.I.'s (n = 162).....	Mujeres (27,37%)	118
	Hombres (72,63%)	44
P.A.S.'s (n = 85).....	Mujeres (50,00%)	42
	Hombres (50,00%)	43

³ Formula para obtener el tamaño de una muestra bajo el muestreo aleatorio simple. En nuestro caso lo hemos aplicado para cada una de las tres subpoblaciones por separado.

2.2. Tratamiento de la Información

Con los tamaños muestrales hallados podemos obtener resultados de forma independiente para cada una de las subpoblaciones, puesto que aquéllos se basan en tres estudios que carecen de relación entre sí. El problema que se presenta a continuación es el de la obtención de resultados para toda la comunidad en conjunto, para lo cual se tratará de utilizar estos datos ya obtenidos, tabulados y analizados. Como el problema en esencia es que hemos 'premiado' a los sectores P.D.I. y P.A.S. por ser los menos poblados, se trata ahora de darles la importancia que en verdad tienen en el conjunto de toda la Población.

El método de la ponderación¹ consiste en conceder a cada dato la importancia que relativamente tiene dentro de la población total, de forma que podamos obtener conclusiones válidas para toda la comunidad (TABLA III).

TABLA III

	% del total	% de la muestra	Coefficiente de ponderación
Estudiantes	96,89	61,04	1,587
P.D.I.'s	2,23	25,55	0,087
P.A.S.'s	0,88	13,41	0,066

Una vez que hemos realizado la transformación, vemos las características de la muestra obtenida, que se reparte de la siguiente forma:

— Estudiantes	614
— P.D.I.'s	14
— P.A.S.'s	6
— Total	634

Con estos datos y realizando el estudio inverso, podemos determinar los márgenes de error que obtenemos al utilizar esta nueva muestra 'ponderada'. Para los niveles de confianza con los que trabajamos, dichos márgenes son:

— 68,26% de C ^a	— ±1,93% de error
— 95,44% de C ^a	— ±3,87% de error

Podemos, por consiguiente, utilizar esta muestra, pues los niveles de error son bastante más bajos que los que teníamos para las Subpoblaciones por separado. Esta circunstancia es lógica, pues al ponderar y devolverle al sector

¹ Valor nuevo = Valor Antiguo * Coeficiente de ponderación de la Subpoblación

Estudiantes su peso, hemos doblado el tamaño de la muestra y, consecuentemente, al mantener los niveles de confianza, el error deberá bajar.

3. ELABORACION Y REPARTO DE LA ENCUESTA

La encuesta se realizó con un modelo de «cuestionario autoadministrado», único sistema que, dados los medios de que se disponía, ha permitido realizarla con un margen de error y un nivel de confianza muy aceptables.

Para la elaboración de los cuestionarios se contó con el Area de Investigación del Departamento de Análisis y Planificación de la U.C.M.

La encuesta contempla los siguientes aspectos, áreas y servicios de la biblioteca que nos parecían fundamentales para su evaluación:

1. Fuentes de conocimiento de la biblioteca (pregunta 1)
2. Frecuencia de uso de la biblioteca (preguntas 2 y 3)
3. Uso de bibliotecas de departamento, de otros centros u otro tipo de bibliotecas (preguntas 4, 6 y 7)
4. Formas de uso de la biblioteca (preguntas 8 y 19)
5. Conocimiento y evaluación de los servicios, secciones e instalaciones (p.9, 13, 16, 20, 21, 22, 23, 24, 25)
6. Calidad y cantidad y uso del fondo bibliográfico (p.10, 11 y 17))
7. Nivel de atención y grado de cualificación del personal (p.12, 14, y 15)
8. Modelo de biblioteca universitaria preferida (p.18)
9. Nivel de conocimiento de aspectos internos de la biblioteca, propuestas de mejoras y evaluación final (p.5, 26, 27, 28 y 29)

Los cuestionarios se repartieron en la facultad de CC. de la Información con un doble criterio: el primero, para evaluar a todos los miembros de la facultad, sean o no usuarios de la biblioteca, para lo cual se hizo un reparto aleatorio en la puerta del centro, sin discriminar el tipo de actor ni el sexo. El segundo, para evaluar a los propios usuarios de la biblioteca, de modo que se hizo otro reparto, igualmente aleatorio, dentro de la biblioteca —mostrador de préstamo, mesas de lectura y puerta de entrada—.

4. RESULTADOS FINALES

Siguiendo el mismo orden que los aspectos contemplados en la encuesta y enunciados anteriormente, podemos decir, en primer lugar, que los estudiantes conocen esta biblioteca principalmente por boca de los compañeros, aunque también tienen conocimiento de ella a la hora de hacer la matrícula, debido a que en el sobre se incluye información de la biblioteca.

Con respecto a su utilización, el mayor índice de frecuencia de uso es de 1 a 2 días por semana, entre las 11 y las 13 horas, si bien la utiliza 3 a 5 días un elevado porcentaje de alumnos, lo que indica una media de uso en

torno a los dos días semanales. Cabe destacar que la frecuencia en vísperas de exámenes es muy baja en relación con el resto de variables, dato que rompe el «mito» de la biblioteca universitaria como lugar de preparación de exámenes.

Por tratarse de una biblioteca centralizada, son mayoría quienes hacen uso de ella, aunque, como ocurre en otros centros con una única biblioteca, existen colecciones de libros en departamentos adquiridos con dinero de la ayuda a la investigación, repartidas indiscriminadamente por departamentos, que son consultadas por determinados usuarios, especialmente profesores y alumnos escogidos. Es de señalar el enorme uso que los estudiantes de esta facultad hacen de las bibliotecas públicas, un 49.3% del total, mayor incluso que de bibliotecas de otras facultades próximas, lo que dice mucho en favor de aquéllas y sobre todo de la política de extensión bibliotecaria llevada a cabo en los últimos años en la Comunidad de Madrid. Del resto de facultades, la de Geografía e Historia es la biblioteca que más frecuentan estos usuarios, debido a su proximidad física y, sin duda, a que se trata de un centro de nueva creación, amplio, con instalaciones nuevas y un fondo bibliográfico que satisface en buena parte las necesidades de los estudiantes de CC. de la Información.

Con respecto al uso que se suele hacer de la biblioteca, más del 70% de encuestados manifiesta utilizarla para sus propios trabajos, si bien, en el momento de realizar la encuesta, la mayoría afirma estar sirviéndose del préstamo, sea para solicitar o para devolver libros.

Una serie de preguntas estaban encaminadas a evaluar el grado de conocimiento y valoración de los servicios, secciones e instalaciones por parte del usuario. De ellas se desprende que el servicio mejor valorado es el de préstamo de libros a domicilio, aunque no es el más conocido de todos. Las secciones de periódicos y referencia son también valoradas muy positivamente. El servicio más conocido es el de lectura en sala, aunque no se encuentra entre los mejor valorados, tampoco entre los peores. Los que han recibido puntuaciones más bajas son los servicios de fotocopias, siendo éste el segundo más conocido y el buzón de sugerencias. Con respecto a los horarios de sala y de préstamo, muchos usuarios sugieren la apertura de sábados por la tarde y días festivos —esta biblioteca permanece abierta de 9 a 21 horas de lunes a viernes y de 9 a 14 horas los sábados—. Más insistencia ponen en la ampliación del horario de préstamo, exigiendo que no se interrumpa al mediodía y que sea el mismo que el de sala. Las instalaciones son consideradas como buenas por el 60 por ciento y las sugerencias más extendidas tienen que ver con sus carencias: más luz y más silencio, más puestos individuales de lectura, un mejor servicio de fotocopias, con más y mejores máquinas, un mobiliario más funcional y más estético, salas de consulta, cabinas de estudio, etc.

En líneas generales se considera el fondo bibliográfico insuficientemente representativo de las materias que se imparten y se hacen sugerencias de

cuáles son aquéllas que deben dotarse de más bibliografía. Los libros recomendados por los profesores son, con diferencia, los que más se consultan en la biblioteca, aunque se percibe en esta encuesta un elevado número de usuarios que consultan obras no recomendadas, hecho que indica una cierta mejora en el uso de la biblioteca con respecto a sondeos anteriores.

La atención del personal se considera bastante correcta, pero sólo hace referencia al que atiende el préstamo, no al personal especializado que, como ocurre en la mayoría de las bibliotecas de la Complutense, no trabaja de cara al público y el usuario tiene que entrar en los despachos para hacer consultas especializadas. Este personal, de hecho, es muy poco consultado, como refleja la pregunta 14, en la cual se manifiesta que el 73 por ciento de los usuarios acude a las personas que están en el mostrador de préstamo para hacer sus consultas bibliográficas y sólo el 10 por ciento acude a los técnicos. Pero, en general, son muy pocos los usuarios que consultan al personal, sea auxiliar o técnico, y prefieren realizar por su cuenta las búsquedas, resultando bastante satisfactorias en un 54%, aunque un 31% ha respondido que no lo son tanto. A la pregunta de por qué no acude al personal de la biblioteca, la mayoría de las respuestas han sido por «buen conocimiento de la biblioteca» y por «insuficiente personal».

En la encuesta se proponen cuatro modelos de biblioteca universitaria para elegir: la biblioteca de departamento, de centro, de área y la biblioteca única de la Universidad. Salvo ésta última, que tuvo muy bajo porcentaje de preferencias —tan sólo el 3.4%—, las respuestas han sido casi iguales para los tres modelos restantes: la biblioteca departamental tuvo un 29.3% de preferencias, la de centro un 29.9% y la de área un 28.2. Este tipo de contestación nos lleva a realizar la siguiente reflexión: el desconocimiento de lo que es y significa una biblioteca de área, lo que se explica por su inexistencia en esta Universidad, lleva a los usuarios a pensar que la biblioteca departamental puede ser una alternativa, ya que la única biblioteca que conocen, la de su centro, que responde al modelo centralizado, presenta inconvenientes que acaso los departamentos podrían solventar: inaccesibilidad de muchas publicaciones, instalaciones incómodas, falta de espacio, de luminosidad, exceso de ruidos, etc. Lo que no saben estos usuarios es que estas bibliotecas carecen de personal cualificado, no suelen tener un horario fijo, el acceso es muy restringido, su fondo está a merced de las necesidades de los docentes, no de los alumnos, nadie suele responder por los libros no devueltos o desaparecidos, etc. Por otra parte, algunos usuarios, acaso porque sí tienen la experiencia de las bibliotecas en los departamentos, acaso porque se imaginan que una biblioteca más centralizada, de área, puede ofrecer mejores servicios, se inclinan por esta opción. Aquí cabe pensar que, aún no siendo específicamente de área, la biblioteca de Geografía e Historia, bastante utilizada por estudiantes de CC. de la Información, sí responde en cierta medida a lo que se puede entender como biblioteca de área.

Un 26,4% de encuestados van a consultar libros en el momento de rellenar el cuestionario, siendo éste el uso mayor de la biblioteca, seguido de la devolución o solicitud de préstamo y a corta distancia, el estudio de apuntes o material propio, dato que demuestra que, aún siendo frecuente, no es esta última la forma más asidua de utilizar la biblioteca.

Con respecto a los horarios, el de la sala de lectura se considera, por lo general, aceptable —un 69,6% adecuado frente a un 28,5% no adecuado—, aunque se demanda un horario más amplio (esta biblioteca permanece abierta de 9 a 21 horas de lunes a viernes y los sábados de 9 a 14 h.), por ejemplo, de 8 a 22 horas, e incluso los festivos. Sí se reclama un horario de préstamo más extenso, sobre todo, que sea continuo, sin cerrar al mediodía.

Aunque un 60 por ciento considera buenas las instalaciones, se pide más silencio y mejor iluminación, entre otras demandas. La comisión de biblioteca a penas la conoce un 5% y consideran que una buena forma de participación de los usuarios para el mejor funcionamiento de la biblioteca son las «sugerencias» y «desideratas».

Finalmente, se solicitó una puntuación global, de 1 a 5: el 46,9% puntuó 3 y el 37,2% 4, siendo las puntuaciones extremas las menos frecuentes. Se puede concluir que la puntuación global equivale a siete, es decir, notable.

5. CONCLUSIONES

Como conclusiones, cabría mencionar las siguientes:

1. Dar mayor publicidad a la biblioteca dentro de la facultad fomentando, sobre todo, los cursos de formación de usuarios, visitas a la bea., charlas, etc. y extendiendo la guía entre los usuarios incluyéndola en el sobre de matrícula.

2. Difundir servicios poco conocidos, como el préstamo interbibliotecario, acceso a bases de datos, información bibliográfica y referencia, las publicaciones de la bea., etc.

3. Tratar de instalar más fotocopiadoras.

4. Intentar establecer turnos de información en la sala con personal técnico.

5. Intentar una ampliación de las instalaciones y, sobre todo, una mejora en la iluminación, evitar ruidos, etc.

6. Tratar de poner más puestos individuales de lectura y, si fuera posible, habilitar una pequeña sala de estudio en grupo, cabinas individuales de estudio, etc.

7. Procurar una mayor adecuación del fondo bibliográfico a las distintas especialidades, incrementar la colección de publicaciones en inglés y otras lenguas, ampliar la sección de referencia, etc.

8. Intentar ampliar el horario de la sala y, si fuera posible, abrir los sábados.

9. Dar a conocer mejor los distintos servicios y secciones de la biblioteca, haciendo especial hincapié en lo más desconocido por los usuarios —acceso a bases de datos, préstamo interbibliotecario, información bibliográfica, etc.

10. Fomentar la participación de los alumnos y profesores, creando, por ejemplo, una asociación o club de amigos de la biblioteca, como ya existe en algunas bibliotecas públicas —ej. Guadalajara, alguna biblioteca de Madrid, etc.— e incentivar la participación de los estudiantes en la comisión de la biblioteca.

11. Informar detalladamente de los inconvenientes que presentan las bibliotecas departamentales: restricción de uso, falta de control de los fondos, irregularidad de los servicios, ausencia de profesionales, horarios arbitrarios, etc.

ANEXO 1

ENCUESTA USUARIOS BIBLIOTECA CC. DE LA INFORMACION

PRESENTACION

Buenos días/Buenas tardes

Un equipo de investigación educativa está realizando un estudio sobre la biblioteca de la facultad de CC. de la Información de la Universidad Complutense.

El presente cuestionario es autoadministrado, es decir, se contesta sin que medie un entrevistador.

Salvo las preguntas de «texto libre», para exponer sugerencias y opiniones, la mayoría son de tipo «test», en las que hay que marcar con una *X* la casilla correspondiente, o numerar según grado de calidad, frecuencia de uso, etc., entre varias opciones. No hay que rellenar las zonas sombreadas e ignorar los números entre paréntesis, que son signos de codificación.

Es muy importante contestar los datos de clasificación de las dos últimas páginas, que se refieren a datos personales (y, por supuesto, absolutamente confidenciales).

Para cualquier duda o aclaración que se precise, consulten, por favor, al personal de la biblioteca. Una vez terminado el cuestionario, entréguenlo también a este personal en el mostrador del préstamo.

Finalmente, queremos resaltar la importancia que tiene contestar esta encuesta, cuyos datos son de gran valor para evaluar este servicio y contribuir a mejorarlo en todo lo posible. *Participar* también es *DECIDIR*.

Muchas gracias por colaborar y participar

P.1. ¿A través de QUIEN ha conocido PRINCIPALMENTE la existencia de la biblioteca?. Por favor, marque con una X la casilla correspondiente de la columna de la derecha (Una sola respuesta)(20)

1	Profesores	
2	Otros estudiantes	
3	Al hacer la matrícula	
4	Guía de la Biblioteca	
5	Guía del estudiante	
6	Charlas de información para usuarios	
7	Otros medios	
8	No sabe/No contesta	

P.2. ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca?. Marque también con una cruz la casilla correspondiente (Una sola respuesta)(21)

1	3 a 5 días por semana	
2	1 a 2 días por semana	
3	2 a 3 veces al mes	
4	1 vez al mes	
5	Sólo vísperas de exámenes	
6	Nunca	

P.3. En la siguiente tabla horaria, indique, por favor, la/s hora/s en que utiliza habitualmente la biblioteca (22—33)

9-10	10-11	11-12-	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	X	Y

P.4. Si en su facultad/escuela, además de la biblioteca central, hay bibliotecas de departamento, ¿cuál consulta con mayor frecuencia? (Una sola respuesta)(34)

1	Bibliotecas departamentales	
2	Biblioteca central	

P.5. ¿Sabía usted que con un carnet de una biblioteca de la U.C.M puede utilizar el servicio de préstamo del resto? (Una sola respuesta)(35)

1	Sí	
2	No	

P.6. Ordene la siguiente lista de bibliotecas de 1 a 7 según el grado de utilización, siendo 1 la que más utiliza y 7 la que menos. (Por favor, no numere la/s biblioteca/s que no utilice) (36)

1	Bibliotecas de mi centro	
2	Bibliotecas de otras facultades o escuelas	
3	Bibliotecas de departamento	
4	Biblioteca Marqués de Valdecilla	
5	Bibliotecas de otras universidades	
6	Bibliotecas públicas	
7	Bibliotecas especializadas/centros de documentación	

P.7. En caso de que utilice también otras bibliotecas de la U.C.M. distintas de las de su centro, ¿puede indicar cuáles? (37—39)

.....

.....

.....

P.8. ¿Utiliza la biblioteca de su centro como lugar de trabajo, es decir, para trabajar con sus propios apuntes, libros, etc. al margen de los servicios que en ella se prestan? (Una sola respuesta)(40)

1	Sí	
2	No	

P.9. En la página siguiente, presentamos una relación de servicios y secciones que puede haber en esta biblioteca. Le rogamos que en la primera columna de la derecha marque con una X aquellos servicios/secciones que conoce, y en la segunda, que los puntúe de 1 a 10 según su calidad,

siendo 1 los de peor calidad y 10 los servicios y secciones que considera de mejor calidad

		Conoce	Puntuación
(41)(42)	Servicio de lectura en sala		
(43)(44)	Servicio de préstamo a domicilio		
(45)(46)	Servicio de información bibliográfica (en las oficinas)		
(47)(48)	Atención y orientación al usuario		
(49)(50)	Servicio de fotocopias de la biblioteca		
(51)(52)	Servicio de lectura y reproducción de microfilm o microfichas		
(53)(54)	Servicio de préstamo interbibliotecario ^o		
(55)(56)	Servicio de formación de usuarios ^o		
(57)(58)	Buzón de sugerencias, peticiones y desideratas		
(59)(60)	Servicio de acceso a bases de datos		
(61)(62)	Sección de revistas		
(63)(64)	Sección de periódicos		
(65)(66)	Catálogos/ficheros		
(67)(68)	Boletín de adquisiciones de libros		
(69)(70)	Boletín de sumarios de revistas		
(71)(72)	Catálogo impreso de revistas		
(73)(74)	Guía de la biblioteca		
(75)(76)	Otras publicaciones de la biblioteca		
(77)(78)	Sección de referencia (diccionarios, obras de consulta...)		

P.10. ¿Cree que su biblioteca dispone de una colección bibliográfica adecuada a todas las materias que se imparten en su centro? (una sola respuesta)(79)

1	Sí	
2	No	

^o Mediante el préstamo interbibliotecario el usuario, a través de su biblioteca, puede solicitar libros en préstamo a otras bibliotecas.

^o Charlas, conferencias, visitas guiadas a la biblioteca, etc. para el mejor conocimiento de la misma por parte de los usuarios

P.11. En caso negativo, ¿podría indicar la/s materia/s que, a su juicio, carecen de bibliografía suficiente en la biblioteca? (80—81)

.....

.....

.....

P.12. La atención del personal de la biblioteca le parece que es: muy poco, poco, bastante o muy correcta (Ponga, por favor, una X en la casilla correspondiente de la columna derecha y marque una sola respuesta)(82)

1	Muy poco correcta	
2	Poco correcta	
3	Bastante correcta	
4	Muy correcta	
5	ns/nc	

P.13. Cuando realiza búsquedas bibliográficas por su cuenta en la biblioteca, en general, el resultado es: muy poco, poco, bastante o muy satisfactorio (Ponga, por favor, una X en la casilla correspondiente de la columna derecha y marque una sola respuesta)(83)

1	Muy satisfactorio	
2	Bastante satisfactorio	
3	Poco satisfactorio	
4	Muy poco satisfactorio	
5	ns/nc	

P.14. ¿A qué personal de la biblioteca acude cuando precisa información bibliográfica? (Una sola respuesta)(84)

1	Al personal de préstamo	
2	Al personal técnico de las oficinas de la biblioteca	
3	ns/nc	

P.15. ¿Con qué frecuencia acude al personal de la biblioteca? (Por favor, marque también una sola respuesta)(85)

1	Con mucha frecuencia	
2	Con bastante frecuencia	
3	Con poca frecuencia	
4	Nunca	
5	ns/nc	

P.16. Si no acude al personal de la biblioteca, marque, por favor, dos motivos principales por los que no lo hace(86—87)

1	Porque desconocía que el personal de la biblioteca puede hacer este servicio	
2	Porque considero que el personal de la biblioteca no está suficientemente capacitado	
3	Porque es un servicio muy lento	
4	Porque la atención del personal es deficiente	
5	Porque conozco bien la literatura de mi especialidad	
6	Porque conozco bien la biblioteca	
7	Porque no hay suficiente personal	
8	Otras razones	
9	ns/nc	

P.17. A continuación, nos gustaría saber si el fondo bibliográfico lo consulta muy poco, poco, bastante o mucho

		1	2	3	4	9
		Muy poco consultado	Poco consultado	Bastante	Muy consultado	Ns/nc
(88)	<u>Libros recomendados por los profesores</u>					
(89)	Libros diferentes a los recomendados					
(90)	Obras de consulta					
(91)	Libros en español					
(92)	Libros en otras lenguas					
(93)	Revistas					
(94)	Tesis/tesinas					
(95)	<u>Fondo antiguo</u>					
(96)	Otras colecciones					

P.18. De los siguientes modelos generales de Biblioteca Universitaria, ¿cuál de ellos considera que sería el más adecuado para su implantación en la U.C.M.? (Por favor, marque sólo una respuesta)(97)

1	Bibliotecas descentralizada de facultad/escuela ⁷	
2	Biblioteca centralizada de facultad/escuela ⁸	
3	Bibliotecas generales por área de conocimiento ⁹	
4	Biblioteca General de la U.C.M. ¹⁰	
5	Otro modelo	
6	ns/nc	

⁷ Una sistema formado por la biblioteca de facultad o escuela y las bibliotecas departamentales

⁸ Biblioteca de facultad o escuela, sin bibliotecas departamentales

⁹ Un sistema formado por cuatro o cinco grandes bibliotecas especializadas (una por cada Área de Conocimiento) que abarque facultades y escuelas afines (Biblioteca de Área de Humanidades, de Área de CC. Sociales, etc). En cada centro puede haber también salas de estudio con las obras de consulta, manuales, etc. propios de cada especialidad.

¹⁰ Una única Biblioteca para toda la U.C.M. que abarque todas las carreras que se estudian en esta Universidad. En los centros, habría salas de estudio con las principales obras de consulta de cada especialidad.

P.19. En el momento de realizar este cuestionario, principalmente ¿qué uso hace o va a hacer de la biblioteca? (Marcar una sola respuesta) (98)

1	Consultar libros de la biblioteca	
2	Consultar revistas de la biblioteca	
3	Consultar fondo antiguo	
4	Consultar colecciones específicas (periódicos, estadísticas, etc.)	
5	Estudiar con apuntes y/o libros propios	
6	Devolver/solicitar libros en préstamo	
7	Otros usos	
8	No voy a hacer uso de la biblioteca	
9	ns/nc	

P.20. ¿Le parece adecuado el horario de apertura y cierre de la biblioteca? (Una sola respuesta)(99)

1	Sí	
2	No	
3	ns/nc	

P.21. En caso negativo, agradeceríamos todas las sugerencias que pueda hacernos (100—101)

.....

.....

.....

P.22. ¿Le parece adecuado el horario de préstamo? (Una sola respuesta)(102)

1	Sí	
2	No	
3	ns/nc	

P.23. En caso negativo, le agradecemos también sus sugerencias (103-104)

.....

.....

.....

P.24. Las instalaciones de su biblioteca, son, en su opinión: muy malas, malas, buenas o muy buenas (105)

1	Muy malas	
2	Malas	
3	Buenas	
4	Muy buenas	
5	ns/nc	

P.25. Exponga, por favor, las posibles mejoras que, a su juicio, podrían realizarse en las instalaciones de las bibliotecas de la U.C.M. (106-107)

.....

.....

.....

P.26. ¿Conoce la comisión de biblioteca de su centro? (Sólo una única respuesta, por favor)(108)

1	Sí	
2	No	

P.27. ¿Cree que la comisión de biblioteca es un medio adecuado para decidir las compras de las publicaciones y otras cuestiones relacionadas con la biblioteca? (Una sola respuesta)(109)

1	Sí	
2	No	
3	ns/nc	

P.28. ¿Qué otras formas de participación cree que deberían establecerse para el mejor funcionamiento de la biblioteca? (110-111)

.....

.....

.....

P.29. Para finalizar, y considerándola globalmente, le pedimos que puntúe la biblioteca de 1 a 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta (Ponga una X en la casilla correspondiente a la puntuación dada)(112)

1	2	3	4	5	ns/nc
1	2	3	4	5	6-7

DATOS DE CLASIFICACION

D.1. Centro al que pertenece (6-7)

1	
---	--

D.2. (Para ALUMNOS) Curso que realiza (Marque con una cruz en la columna de la derecha la casilla correspondiente al curso. Si realiza más de un curso a la vez, indique sólo uno)(8)

1	Primero	
2	Segundo	
3	Tercero	
4	Cuarto	
5	Quinto	
6	Doctorado	
7	Otro/s	

D.3. (Para PROFESORES) Indique el grupo al que pertenece y el centro (9)

		Facultad	Escuela
1	Catedrático		
2	Titular		
3	Ayudante		
4	Asociado		
5	Emérito		
6	Visitante		
7	Otro		

D.4. Sexo (10)

1	Hombre	
2	Mujer	

D.5. Edad (11-12)

1		
---	--	--

D.6. Lugar de residencia durante el curso (13)

1	Madrid municipio	
2	Resto Comunidad Autónoma de Madrid	
2	Otras comunidades	

D.7. Nivel de estudios de los padres (14-15)

		Padre	Madre
1	Sin estudios		
2	Estudios primarios		
3	Bachillerato/COU		
4	Formación Profesional		
5	Universitario		

D.8. Nivel autonomía económica (16)

1	Independiente	
2	Economía familiar	

D.9. ¿Tiene carnet de biblioteca? (Por favor, marque una sola respuesta)(17)

1	Sí, tengo carnet hecho por 1.ª vez	
2	Sí, tengo carnet renovado del/los curso/s anterior/es	
3	Sí, tengo carnet sin renovar	
4	No tengo carnet	