

# LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDADE DA CORUÑA. ESTUDIO CON LOS ALUMNOS

Gustavo Perea Vega\*

**Resumen:** Los tiempos cambian y con ellos el uso que se está haciendo de la biblioteca universitaria, que ha pasado de ser centro de consulta bibliográfica a emplearse principalmente como sala de estudio. Se hace necesario conocer los hábitos de uso de los usuarios para llevar a cabo una adecuada atención de sus demandas y contribuir a facilitar la gestión de los diferentes implicados en las políticas bibliotecarias. En esta línea se encamina este trabajo que presentamos.

**Palabras clave:** bibliotecas, evaluación.

**Summary:** The times change and with them the use that is made of the university library that has passed of being center of bibliographical consultation to be used mainly like study room. It becomes necessary to know the habits of the users' use to carry out an appropriate attention of their demands and to contribute to facilitate the administration of the different ones implied in the library policy. In this line it heads this work that we present.

**Keywords:** library, evaluation.

## 1 Introducción

La función de las bibliotecas ha ido evolucionando con los tiempos. Cuando se comenzaron a construir en la antigua Mesopotamia, funcionaban como almacén de información administrativa; durante la Edad Media se utilizaban para copiar y resguardar la cultura del momento; y es a finales del siglo XIX cuando comienzan a funcionar como instituciones que ofrecen su saber a la población como si se tratase de un servicio más a la comunidad.

A partir de este momento es cuando también se empezarán a configurar las bibliotecas universitarias como un servicio necesario y esencial para el estudio, la enseñanza y la investigación, sin las cuales no se puede regir una vida académica.

Este motor que es la biblioteca universitaria también ha ido evolucionando durante todo el siglo XX, observándose como aumentaba su uso, el número de usuarios, la documentación que guarda en su seno, los cambios tecnológicos que se implantaban para facilitar su gestión, y sobre todo, la enorme cantidad de gastos que todo esto conlleva.

Es este último elemento el que ha llevado en los momentos de crisis económica a que la biblioteca tenga que mostrar su mundo, justificar sus gastos y adoptar nuevas prácticas para servir a sus usuarios. Se hacen necesarios los estudios sobre las bibliotecas y los servicios relacionados con ellas.

---

\* Universidade da Coruña. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación  
Campus de Elviña. Fac. de Filología. A Coruña.  
Recibido: 23-2-2001; 2.ª versión: 6-2-2002.

El movimiento institucional de evaluación de bibliotecas cuenta con una larga tradición en otros países, especialmente en el ámbito anglosajón y sobre todo desde que la Federación Internacional de Bibliotecas (IFLA) y en concreto su sección de Bibliotecas Universitarias y otras Bibliotecas de Investigación, se compromete a desarrollar medidas de rendimiento como punto prioritario de su trabajo (conferencia de París, 1989) (1). Y así, en la primera mitad de los años 90 comienzan a aparecer los primeros trabajos.

En España, los trabajos generados son pocos aunque comienzan a florecer. Hasta el momento se han evaluado unas 11 bibliotecas universitarias, la mayoría de ellas globalmente, aunque en algunos casos sólo ha sido una determinada sucursal o un servicio en concreto, estando en marcha la valoración de cuatro más.

Estos procesos de evaluación se han inscrito dentro del Plan Nacional de Evaluación que lidera el Consejo de Universidades (2) o dentro del Procés d'Avaluació de la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya que lidera la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (3).

Esta evaluación de la calidad se está basando también en el modelo EFQM (4), aunque la agencia catalana ha desarrollado una guía específica para la evaluación de los servicios bibliotecarios que han seguido todas sus bibliotecas y algunas de las inscritas en el Plan del Consejo de Universidades. Incluso el Grupo de Trabajo de REBIUM (3) se está planteando la posibilidad de efectuar una adaptación del modelo catalán.

Debemos seguir, pues, desarrollando esta disciplina en nuestro país aportando pequeños estudios que contribuyan a la implantación de la evaluación no sólo en la biblioteca universitaria, sino también de cualquier otro servicio.

Desde la Universidade da Coruña hemos decidido llevar a cabo esta investigación sobre la biblioteca de nuestra universidad, estudio que está englobado dentro del proyecto de investigación (PB96-1084) «Evaluación de la calidad en los servicios de bibliotecas universitarias» subvencionado por el antiguo Ministerio de Educación y Ciencia.

Buscamos analizar la actividad de la biblioteca universitaria a partir de la obtención de datos racionalmente estructurados, centrándonos en la recogida de información del contexto de la biblioteca de la Universidade da Coruña y la relación que mantiene con sus usuarios, sus comportamientos y sus necesidades de información.

Para llegar a este objetivo general tendremos que trabajar sobre otros objetivos más concretos y aplicados:

- Describir la muestra con la que hemos trabajado para relacionar sus características con las otras variables que nos interesa estudiar.
- Analizar el uso de los servicios de la biblioteca por parte de los alumnos de la Universidade da Coruña. De esta manera se podrán realizar aportaciones sobre los servicios más demandados y utilizados, necesidad de potenciar otros, etc.
- Analizar los factores que condicionan a los usuarios a la hora de utilizar los servicios de la biblioteca. Para poder ofrecer un adecuado servicio es necesario conocer las necesidades del usuario y aquellos factores que lo impulsan a realizar un uso.
- Analizar la valoración que hacen los usuarios del servicio de biblioteca. Ya que todo servicio está dirigido a un usuario, es necesario conocer la satisfacción de

éste hacia el servicio prestado para poder tomar las medidas oportunas en caso de que no hubiese sido satisfactorio.

Para desarrollar este estudio desde la perspectiva de los estudiantes decidimos basarnos en diferentes enfoques, ya que nos pueden aportar ideas, teorías y procedimientos para realizar una evaluación. Tuvimos en cuenta de esta manera la teoría de Tyler (5) orientada hacia los objetivos, la teoría orientada hacia el consumidor de Scriven (6); Stake (7) y su método evaluador centrado en el cliente; y la evaluación orientada hacia el perfeccionamiento de Stufflebeam (8). Como modelo actual de evaluación de servicios, nos basaremos en el movimiento de gestión/control de la calidad (9). A nivel metodológico, nos posicionaremos en la corriente de la investigación evaluadora (10). Y como parte integrante de la Universidad, en la Evaluación Institucional de las Universidades (11).

## **2 La población de estudio**

La población con la que vamos a trabajar son los usuarios de la biblioteca de la Universidade da Coruña. En el curso 97/98 esta universidad tuvo unos 25.000 alumnos matriculados para los ciclos primero y segundo, y unos 700 en el tercer ciclo. De ellos, hemos extraído una muestra de 1.319 usuarios a los que enviamos los cuestionarios en las diferentes bibliotecas de la universidad. Esta es una muestra representativa de los alumnos de la Universidade da Coruña, que para un nivel de confianza del 95% ( $p = q = 0,5$ ) presenta un error menor que  $\pm 3$ . El tamaño de la muestra para una población de 25.000 unidades con estas condiciones está en 1.100 unidades/individuos.

Hemos decidido centrarnos en el alumnado porque son la mayoría de los usuarios de la biblioteca universitaria. El PAS acude también a ella pero normalmente, cuando lo hace, es en calidad de alumnos; y por otro lado, el profesorado presenta otras características diferentes a las de los dos primeros colectivos en las que no entraremos en este estudio.

## **3 El instrumento**

Como instrumento de trabajo hemos decidido utilizar el cuestionario por las ventajas que nos aporta, entre las que se encuentran la rapidez en la aplicación, la cantidad de registros, el anonimato del encuestado, el mayor control sobre las preguntas, etc.

Este instrumento fue construido en base al modelo CIPP de Stufflebeam (8) operativizando tres dimensiones con las que trabajar: contexto, recursos y resultados. El resultado final fue un cuestionario de 34 items, cuatro de ellos abiertos y el resto con preguntas de elección múltiple o escalas. (Ver cuestionario en anexo 1.)

## 4 La aplicación

Llegada la hora de la distribución de los cuestionarios, las bibliotecas de centros que seleccionamos para el estudio fueron las de las siguientes facultades: Náutica, Sociología, Informática, Filología, Ciencias, Económicas, Arquitectura, escuela de Fisioterapia y biblioteca intercentros Casa do Patín. De esta forma pretendíamos obtener una muestra de los distintos ámbitos científicos de la universidad: humanidades, ciencias, tecnología y jurídico-sociales para comprobar si existen diferencias en el uso que realizan de la biblioteca dependiendo del campo científico en el que se encuentre englobado el alumno.

Decidimos realizar dos pases de cuestionarios basándonos en que esperábamos encontrar diferencias de uso, dependiendo del período temporal en el que se llevase a cabo, ya que pensamos que la afluencia de alumnos es diferente en fechas próximas a exámenes (finales de mayo) que en momentos de normalidad académica, sin exámenes a la vista (noviembre).

El procedimiento consistió en comentar el estudio, en primer lugar, a la directora de la biblioteca en la que se pretendía aplicar el cuestionario. Una vez dado el visto bueno, contactábamos usuario por usuario pidiéndole la contestación del cuestionario, explicándole los fines de la investigación. A los pocos días de la entrega se pasó por cada una de las bibliotecas recogiendo los cuestionarios.

La aplicación se realizó, pues, «in situ», en las propias bibliotecas y trabajando con los usuarios reales de la biblioteca y no con los potenciales, ya que éste es un estudio de los usos y comportamientos de los usuarios reales. Por otro lado, no queríamos discriminar los posibles usos exógenos que lleve a cabo el alumnado, para poder comprobar si existe movilidad de los usuarios entre las bibliotecas, ni queríamos excluir a los usuarios externos al centro y a la universidad ya que nos interesa conocer el alcance que está teniendo la biblioteca de la universidad en la comunidad.

Una vez obtenidos todos los cuestionarios, se introdujeron las respuestas codificadas en el programa informático SPSS (versión 8.0) para facilitarnos la tarea de analizar los datos, habiendo utilizado las pruebas de Friedman, Kruskal-Wallis y Mann-Whitney, además de los porcentajes, los valores residuales y las frecuencias. Para comprender la base de estas pruebas consultar Amón, J. (12).

## 5 Resultados

Habiendo comentado la población de estudio elegida, el instrumento con el que trabajamos y el procedimiento de aplicación de las pruebas, pasamos a presentar los resultados del estudio, en los que, debido a la amplitud de variables utilizadas y de conclusiones, hemos decidido mostrar los que son generales y consideramos más significativos, apoyándonos en tablas y diagramas de cajas (para familiarizarse con los diagramas de caja consultar Camacho, J. (13)).

A continuación analizamos el uso que realizan los usuarios de la biblioteca de la Universidade da Coruña, dentro de la biblioteca que les corresponde por centro de adscripción o fuera de ella, uso para el estudio o la consulta, uso en un día en concreto, y búsqueda de la información.

Pasaremos después a examinar los condicionantes del uso en las bibliotecas, tanto físicos como cognitivos, de metodología del profesor y de necesidades de información.

Por último, comentaremos la valoración del servicio de biblioteca por parte del alumnado, la valoración de los diferentes servicios que ofrece, las condiciones ambientales de las bibliotecas y la valoración general a la que llegan.

## 5.1 Periodo temporal y tipo de usuario

Del total de cuestionarios recogidos, los correspondientes al mes de mayo representan el 61% de la muestra con la que trabajamos, mientras que el resto, un 39%, pertenece al pase de noviembre. La tasa de respuesta global fue de aproximadamente el 70% de la invitada.

Con el análisis de los datos se comprobó que un 5% de los usuarios son externos a la UDC (no pertenecen a la población matriculada en la Universidade da Coruña), encontrándose la mayor proporción en las bibliotecas ubicadas en los campus que están dentro de la ciudad (Intercentros de Patín (63%) y Náutica (23%)).

Centrándonos en el análisis de los usuarios propios de la universidad, debemos diferenciar en primer lugar dos términos recogidos del estudio realizado por De Salvador y Varela (14) en la USC (Universidad de Santiago de Compostela) sobre publicaciones periódicas. Por un lado hablamos de «uso endógeno» cuando nos referimos al uso que realizan los usuarios internos en la biblioteca de su centro de adscripción, y por otro lado tendremos el «uso exógeno» que es aquél en el que el usuario interno acude a una biblioteca que no pertenece al centro en el que está matriculado.

Encontramos que casi una cuarta parte de los usuarios internos de la muestra (27%) está realizando un uso exógeno en el momento de aplicar el cuestionario, siendo los alumnos que pertenecen al área de conocimiento jurídico/social los que hacen el mayor uso exógeno, con el 44% sobre el total, mientras que los alumnos del área de humanidades sobresalen por el uso endógeno que muestran.

## 5.2 Uso de los servicios de la biblioteca

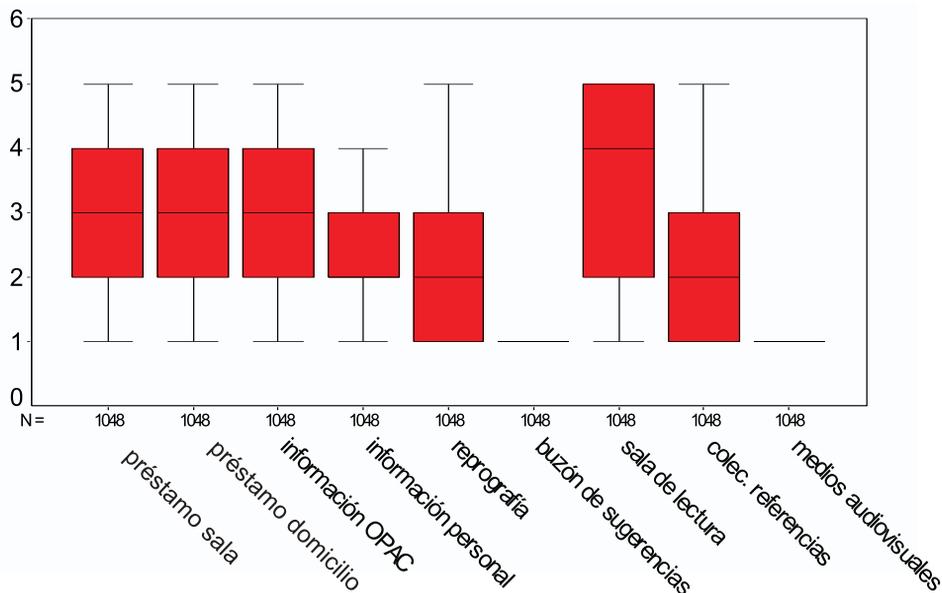
En cuanto a los servicios utilizados más habitualmente (ver figura 1) por parte de los alumnos (más del 65% del uso), corresponden al préstamo en sala y a domicilio, los puestos de lectura y la consulta del OPAC para buscar información.

Se aprovecha en menor grado el servicio de información a través del personal de la biblioteca (47%), las colecciones de referencia en acceso directo (40%) y el servicio de reprografía (40%).

Donde se produce el menor uso es en los servicios de buzón de sugerencias (11%) y medios audiovisuales (8,8%).

Utilizando la prueba de Friedman (12) para comprobar en qué servicios se produce el mayor y el menor uso dentro de cada ciclo, obtuvimos que los alumnos de 1º y 2º ciclo manifiestan que el primer servicio que explotan mayoritariamente es el de los puestos de lectura, seguido del servicio de OPAC, préstamo a domicilio y préstamo en sala. En cambio, los alumnos de tercer ciclo manifiestan que en primer lugar em-

**Figura 1.**  
**Diagrama de cajas y uso de los servicios de la biblioteca**



plean el OPAC para buscar la información que necesitan y a continuación el préstamo en sala o a domicilio, seguido de la consulta al personal de la biblioteca. Destinan el puesto de lectura a un quinto lugar.

### 5.2.1 Consulta y estudio en las bibliotecas

Actualmente, el uso de los puestos de lectura se está convirtiendo en un problema para las bibliotecas, ya que sus usuarios las aprovechan cada día más como salas de estudio y no como salas de consulta, lo que lleva a replantearse la función que desempeñan. Nosotros no queremos pasar ajenos a este fenómeno y pretendemos conocer cuál es la realidad que se vive en la Universidade da Coruña.

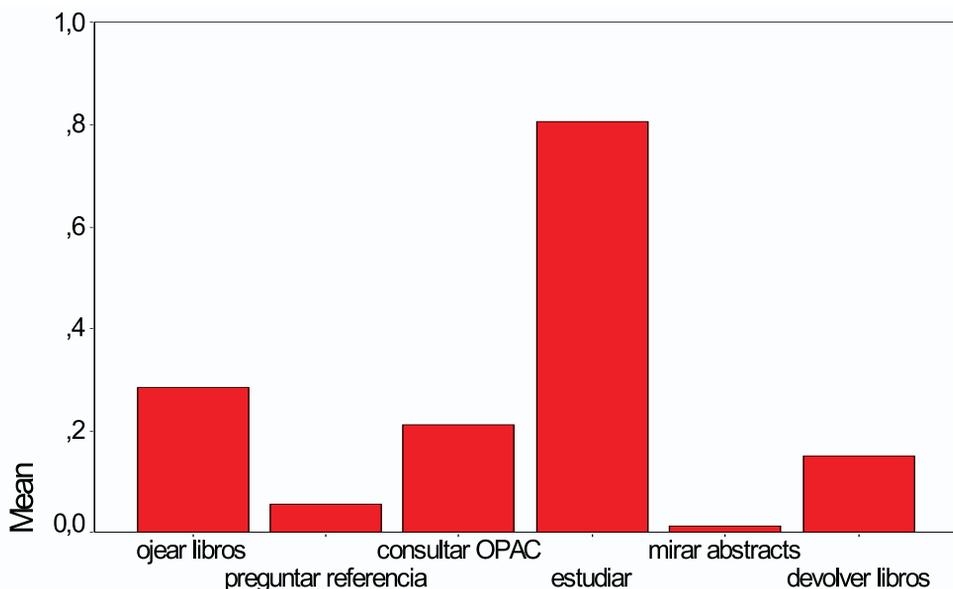
Encontramos que, con una  $N=1.243$ , los sujetos muestrales consultan en mayor medida la biblioteca de su facultad, con el 59% de las consultas habituales, mientras que no es tan frecuente el informarse en otras bibliotecas de la universidad (sólo un 13% lo hace) o en otras bibliotecas que no pertenecen a la Universidade da Coruña (7% que lo hace). También encontramos que son los alumnos de 3.<sup>er</sup> ciclo los que llevan a cabo un mayor uso de otras bibliotecas que no les corresponde por centro de adscripción, mientras que los alumnos de 1.<sup>er</sup> ciclo son los que prefieren la biblioteca de su centro de adscripción para estudiar, seguidos de los de 2.<sup>o</sup> ciclo que además de recurrir a la propia biblioteca también acuden a otras bibliotecas de la universidad.

Analizando la actividad de estudio en las bibliotecas, la mayoría de los usuarios utilizan la biblioteca de su facultad (59%), pero hay una tendencia a visitar otras bibliotecas de la universidad (28%), mientras que un 10% concurren habitualmente a bibliotecas que no pertenecen a la Universidade da Coruña. Es en el mes de mayo (cerca de exámenes finales) cuando más se acude a estudiar a la biblioteca y no a consultarla.

### 5.2.3 Uso de la biblioteca en un día en concreto

En algunos estudios sobre bibliotecas y también en la teoría de construcción de cuestionarios, se pone de manifiesto que puede ser provechoso y significativo para la investigación el preguntar por la conducta mantenida por el usuario en un día en concreto. Teniendo en cuenta los porcentajes obtenidos y los rangos de Friedman (12), podemos decir que las actividades de estudiar y hojear libros son las que presentan mayor frecuencia en el día en que se aplicó el cuestionario, con el 81% y el 28% respectivamente (figura 2).

**Figura 2**  
Gráfico de barras y actividad realizada en un día concreto



Si realizamos el análisis por ciclos, usando los valores residuales, podemos ver que el 85% de los alumnos de 1.<sup>er</sup> ciclo estaban estudiando ese día, mientras que los de 3.<sup>er</sup> ciclo no lo hicieron en el 67% de los casos. Este último colectivo manifestó hojear libros en un 44% de los casos y consultar abstracts en un 12%.

#### **5.2.4 Búsqueda de la información en los servicios**

Continuando con el uso del servicio de la biblioteca, es importante conocer si los usuarios de la biblioteca encuentran la información que buscan y necesitan de cara a la toma de las medidas oportunas de mejora. Por ello, hemos decidido analizar la búsqueda de la información a través de los OPAC y en los estantes ya que son los dos medios más utilizados por el alumnado cuando se encuentran ante la tarea de realizar una búsqueda de información. Encontramos que sobre el 60% de los usuarios encuentra casi siempre o siempre la información que busca, frente al 10% aproximadamente que no la localiza casi nunca o nunca.

También nos interesamos por comprobar si existen diferencias entre los alumnos pertenecientes a los diferentes campos de estudio a la hora de buscar la información. En primer lugar, la prueba de Kruskal-Wallis (12) nos ayudó a interpretar que sí se producen diferencias pero sólo a la hora de buscar la información que necesitan en los estantes, por lo que el siguiente paso fue aplicar la prueba de Mann-Whitney (12) en esa variable y encontramos que son los alumnos pertenecientes a los campos de humanidades y jurídico-social los que tienen más facilidades a la hora de encontrar la información que necesita, quizá venga dado por lo habitual que es en las titulaciones pertenecientes a estos campos el *browsing* u hojear de libros en los estantes a la hora de sondear información o documentación.

### **5.3 Condicionantes del uso**

Otra de las categorías con la que hemos decidido trabajar la llamamos «condicionantes» y nos referimos a aquellas variables que pueden influir en la conducta de los usuarios ante el uso de la biblioteca universitaria.

#### **5.3.1 Condicionantes físicos**

Es de sobra conocido por todos los profesionales del mundo educativo que unas buenas condiciones para el estudio en el domicilio de los estudiantes favorecen el rendimiento de éstos en el sistema educativo. Ante la pregunta de si el usuario tiene en casa las condiciones necesarias para estudiar, se aprecia la tendencia de más del 50% de la muestra a manifestar que tienen unas buenas condiciones que favorecen el estudio, aunque sobre el 16% manifiestan que no son óptimas.

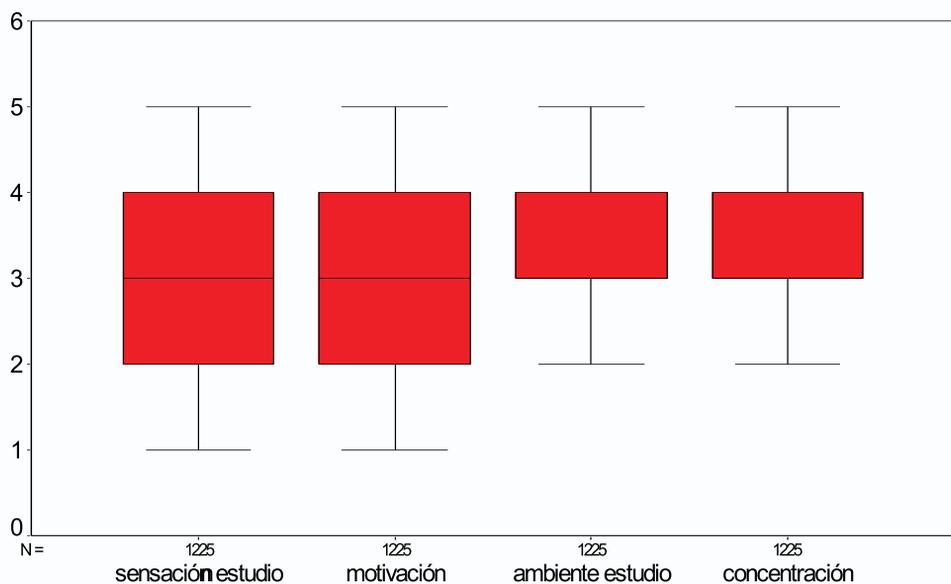
### 5.3.2 Condicionantes cognitivos

Por otro lado, en las últimas décadas, la psicología cognitiva ha puesto de manifiesto la importancia de los factores cognitivos a la hora de explicar la conducta humana; por lo tanto, se hace necesario también tenerlos en cuenta a la hora de intentar analizar la conducta de los usuarios de la biblioteca universitaria. Dentro de los diferentes condicionantes cognitivos que se podrían manejar hemos decidido analizar las siguientes variables: sensación de estudio en la biblioteca, motivación al ver estudiar a los demás, ambiente de estudio en la biblioteca y concentración mental en la biblioteca, ya que consideramos que son las que pueden influir más directamente en la conducta del usuario.

Si comprobamos los porcentajes de respuesta en cada una de estas variables (figura 3) podemos comprobar que ante la actividad de acudir a la biblioteca para estudiar, sobre un 36% de los usuarios tienen la sensación habitualmente de que si no van a la biblioteca, en casa perderán el tiempo. Este porcentaje se incrementa hasta el 44% de los alumnos para los que sí les motiva ver estudiar a otros compañeros. Un 48% consideran que la biblioteca es siempre o casi siempre un buen ambiente de estudio. Y el porcentaje más alto es del 50% de alumnos que ven en la biblioteca siempre o casi siempre un lugar en el que se pueden concentrar mentalmente en el estudio.

Frente a los alumnos que prefieren la biblioteca para desarrollar su actividad estudiantil, está el 26% a los que no les motiva el ver estudiar a los demás y no experimentan la sensación de pérdida de tiempo si se quedan en casa estudiando. Sobre el 12% opinan que la biblioteca casi nunca es un buen ambiente de estudio ni se concentran en ella.

**Figura 3**  
Condicionantes cognitivos. Gráfico de cajas



En lo que más están de acuerdo los usuarios es en considerar la concentración en la biblioteca y el ambiente de estudio como aspectos más importantes a la hora de ir a la biblioteca, siendo la concentración el más importante de los dos. La motivación que produce ver estudiar a otros y la sensación de que si no van a la biblioteca a estudiar perderán el tiempo son elementos secundarios con mayor dispersión de resultados al respecto.

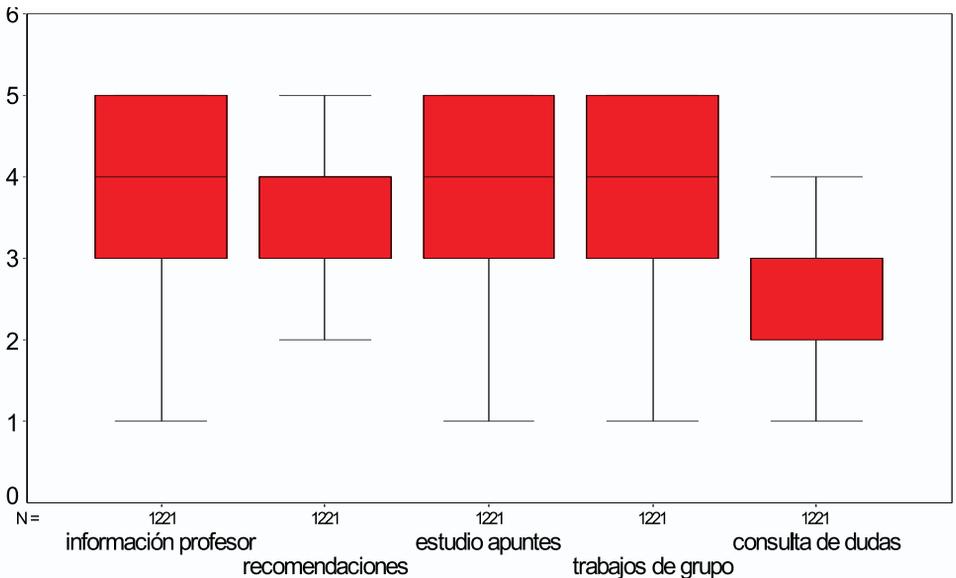
En los alumnos de 1º y 2º ciclos es donde más influyen estas variables cognitivas, mientras que en los usuarios de 3.º ciclo no intervienen tanto.

También comprobamos que la cercanía de exámenes no influye en la consideración de las variables cognitivas como elemento explicativo del mayor número de alumnos en esas fechas.

### 5.3.3 Metodología del profesor

En cuanto a la metodología del docente, es sabido que puede influir en el uso que el alumnado hace de la biblioteca; por ello introducimos en el estudio este nuevo condicionante que está compuesto por cinco variables diferentes (figura 4). Encontramos que más del 50% de los usuarios busca habitualmente en la biblioteca la información que el profesor ha dado explícitamente o recomienda habitualmente. El 62% estudia en la biblioteca los apuntes que el profesor da en clase. El 51% va a la biblioteca a hacer trabajos en grupo. Y el 23% siempre o casi siempre va a la biblioteca a consultar dudas a los compañeros.

**Figura 4**  
**Diagrama de cajas y metodología docente**



También se acepta que el uso que hace el alumnado de la biblioteca cambia a medida que aumenta su estancia en el sistema educativo, y esta hipótesis se nos confirma al comprobar que los alumnos de 3.<sup>er</sup> ciclo utilizan la biblioteca preferentemente para buscar la información que el profesor les da explícitamente o les recomienda, mientras que los de 1º y 2º la utilizan para estudiar los apuntes, consultar dudas con los compañeros y realizar trabajos en grupo.

En el análisis por áreas científicas también encontramos diferencias significativas entre los usuarios. Usando la prueba de Mann-Whitney (12) podemos interpretar que los alumnos del campo de ciencias (frente a los del área jurídico/social, humanas y técnicas) utilizan la biblioteca para buscar la información que el profesor recomienda, realizar trabajos en grupo y consultar dudas con los compañeros, mientras que los del área jurídico/social la utilizan para estudiar los apuntes y los de humanidades para buscar la información que el docente da explícitamente.

### 5.3.4 Necesidades de información del usuario

Para poder servir adecuadamente a los usuarios de las bibliotecas necesitamos conocer también cuál es la información que demandan y en qué medida. Para analizar este resultado en la Universidade da Coruña hemos utilizado la prueba de Friedman (12), en la que se nos ordenarán por rangos los distintos formatos de presentación de información según el uso que haga de ellos el usuario (tabla I). Encontramos que mayoritariamente se produce una demanda de libros, con un 87%, seguido de diccionarios y enciclopedias especializadas con un 38% y 37% respectivamente; y por último revistas, con un 32%.

**Tabla I**  
**Prueba de Friedman. Fuentes de información**

<i>Rangos</i>	<i>Rango promedio</i>	<i>Frecuencias</i>	<i>%</i>
Manuales de laboratorio	9,3	240	18
Revistas	10,6	425	32
Normas, códigos	9,3	255	19
Leyes y reglamentos	8,8	208	15
Diario oficial	8,4	141	10
Periódicos	8,6	144	11
Bases bibliográficas	9,8	306	23
Enciclopedias generales	9,0	203	15
Enciclopedias especializadas	11	492	37
Patentes	7	12	0
Memorias, congresos, simposia	8	119	9
Libros	15	1.151	87
Folletos	8	55	4
Catálogos	8	109	8
Bases de datos	8	119	9
Tesis	8	111	8
Diccionarios generales	9	250	19
Diccionarios especializados	11	500	38

N = 1.241, chi-cuadrado = 5.456,028, con 17 g.l. y P = 0,000.

También descubrimos que a menor nivel educativo en el que se encuentra el usuario se produce un mayor uso de manuales y libros mientras que cuanto más elevado es el ciclo al que pertenece el alumno, más específica es la información que necesita, como son revistas, diarios oficiales, bases bibliográficas, memorias de congresos, catálogos, bases de datos y tesis.

## 5.4 Valoración del servicio de bibliotecas

Por último, un estudio sobre las bibliotecas universitarias no podría concluir sin analizar la valoración que los usuarios hacen de ese servicio que les ofrece la universidad.

### 5.4.1 Valoración de los servicios de la biblioteca

Comenzando por la valoración que realizan los usuarios de los servicios de la biblioteca, decidimos utilizar la prueba de Friedman (12) para comprobar cuáles son los servicios más valorados y hallamos que en primer lugar se encuentra el préstamo en sala, seguido del préstamo a domicilio, la información a través del ordenador y personal, y en quinto lugar el puesto de lectura. Esto nos hace pensar que, a pesar de la demanda que existe de los puestos de lectura para poder estudiar, lo que más valora el estudiante es la posibilidad de hacer uso de la colección de la biblioteca, quizá por el ahorro de dinero que supone el no tener que comprar los libros que ya existen en el centro (tabla II).

**Tabla II**  
**Prueba de Friedman. Valoración de los servicios de la biblioteca**

Servicio	Rango promedio	Valoración					Total	Ausencia opinión	Total
		1	2	3	4	5			
Valor uso préstamo sala lectura	5,97	21 2%	31 3%	222 22%	322 31%	432 42%	1.028 100%	150 12%	1.245
Valor uso préstamo domicilio	5,9	22 2%	52 5%	204 20%	295 29%	440 43%	1.013 100%	161 12%	1.245
Valor uso información ordenador	5,7	39 4%	80 8%	203 20%	309 31%	381 38%	1.012 100%	172 13%	1.245
Valor uso información personal	5,4	43 5%	63 7%	163 18%	250 27%	396 43%	915 100%	248 19%	1.245
Valor uso reprografía	4,3	98 15%	101 16%	159 25%	125 20%	156 24%	639 100%	491 39%	1.245
Valor uso buzón sugerencias	3,9	50 13%	50 13%	116 30%	79 21%	87 23%	382 100%	704 56%	1.245
Valor uso sala lectura	5,0	92 10%	94 10%	256 27%	270 29%	221 24%	993 100%	208 16%	1.245
Valor uso colección referencia	4,8	25 4%	58 9%	159 25%	215 34%	167 27%	624 100%	451 36%	1.245
Valor uso medios audiovisuales	3,6	52 18%	53 18%	76 26%	58 20%	55 19%	294 100%	781 62%	1.245

También comprobamos que el préstamo en sala, a domicilio y la información del personal y del OPAC obtienen buenas valoraciones por alrededor de un 70% de los usuarios, seguidos de las colecciones de referencia que se juzgan positivamente en torno al 60% de los casos. Los puestos de lectura siguen estando en quinto lugar en cuanto a porcentajes, con el 53% de estimaciones favorables.

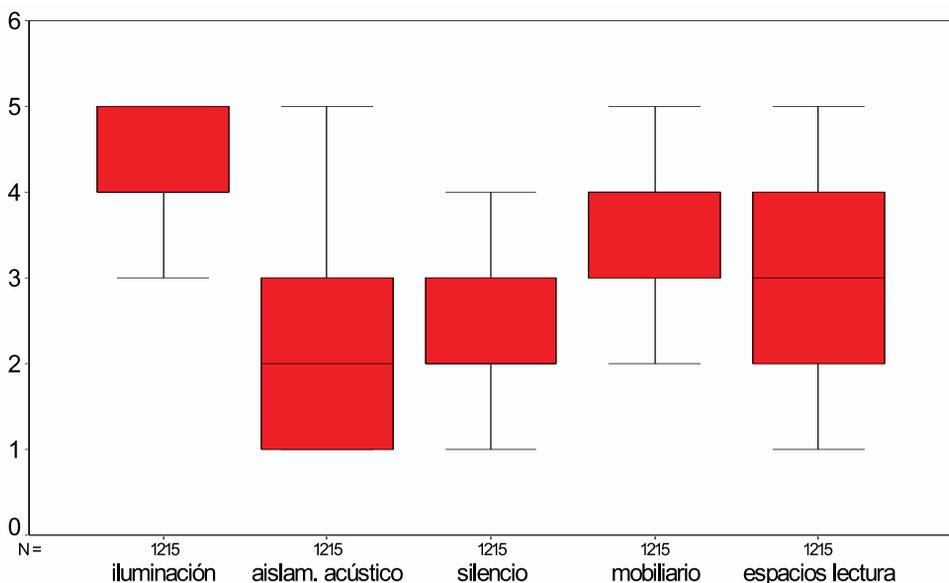
Existe un elevado índice de ausencia de opinión sobre los servicios que ofrece la biblioteca de la universidad, comenzando por el 12% del servicio de préstamo en sala y aumentando cada vez más hasta llegar al 67% sobre los medios audiovisuales.

## 5.4.2 Valoración de las condiciones de la biblioteca

Llega el momento de analizar la valoración que hacen los estudiantes de las condiciones ambientales: iluminación, aislamiento acústico, silencio, comodidad del mobiliario y espacio de lectura, pensando que son las variables ambientales principales que se tienen en cuenta en cualquier estudio en el que se trabaje con factores ambientales. Estos elementos son, además, los necesarios para desarrollar adecuadamente la actividad de estudio, por lo que nos interesa saber si los estudiantes consideran que las bibliotecas a las que acuden reúnen estos requisitos.

Obtuvimos que la iluminación de nuestras bibliotecas parece adecuada a la vista de los usuarios, con un 92% de respuestas favorables. No podemos decir lo mismo del aislamiento acústico y el silencio, para los que la valoración fue negativa en un 45% y un 49% respectivamente. Un 82% de los usuarios puntúan favorablemente la comodidad del mobiliario frente al 18% que no. El espacio de lectura es adecuado para un 73% frente al 27% para los que no (figura 5).

**Figura 5**  
**Diagrama de cajas y condiciones de la biblioteca**



También encontramos que las variables de aislamiento acústico, silencio y espacio de lectura tienen una crítica diferente según el período temporal, favoreciéndolas en el mes de noviembre, cuando la biblioteca no está tan masificada, el ambiente es más tranquilo, no se percibe tanto ruido y existen más puestos de lectura.

### 5.4.3 Valoración general

Como último apartado de este estudio consideraremos la valoración general del servicio de biblioteca, en el que habiendo utilizado los porcentajes como guía, podemos decir que el 69% de los usuarios está satisfecho globalmente con el servicio de la biblioteca, frente a un 11% que no lo está. Por otro lado, un 60% aprecia positivamente la apariencia de las instalaciones de la biblioteca frente al 24% que no. El 63% manifiesta que la biblioteca tiene capacidad para satisfacer sus necesidades de información.

## 6 Conclusiones

Los resultados obtenidos son similares a los encontrados en otros estudios de bibliotecas universitarias como los de la Universitat Politècnica de Catalunya (15) o de Jiao (16). También, los problemas que manifiestan los usuarios son los que se repiten a grandes rasgos en las revisiones de la literatura sobre este tema (17).

Por otro lado, hemos tenido un nivel muy alto de respuesta debido, quizá, a que la entrega del cuestionario fue realizada uno a uno a los usuarios, explicándoles la finalidad y solicitándoles su participación en el estudio.

Casi un 6% de la muestra está formada por usuarios externos a la Universidade da Coruña, y se concentran mayoritariamente en las bibliotecas del campus ubicadas dentro de las ciudades de Ferrol y A Coruña.

En cuanto al uso que manifiestan llevar a cabo los alumnos de los servicios de la biblioteca:

- En general, los servicios más utilizados por los alumnos son el puesto de lectura, el préstamo en sala y a domicilio y la consulta del OPAC. Los demás servicios se usan en menor medida, quizá porque se desconocen o no se les saca el adecuado provecho.
- A medida que aumenta el ciclo del alumno, crece la preferencia por servicios más específicos, que son usados con mayor asiduidad.
- Sobre el 60% de los alumnos consultan los fondos de la biblioteca que les corresponde por centro de adscripción, y estudian en ella.
- Las actividades más realizadas en el día en que se aplicó el cuestionario fueron las de estudiar (80%) y hojear libros (28%). Y si nos centramos en la tarea de estudiar, podemos decir que los alumnos de primer ciclo representan el 85%, mientras que los usuarios que cursan 3.<sup>er</sup> ciclo manifiestan en el 67% de los casos no estudiar en las bibliotecas. Se puede desprender así que a mayor nivel educativo menor uso de la biblioteca para estudiar.

- En un alto porcentaje (60%), los usuarios encuentran habitualmente la información que necesitan en los OPAC y estantes, lo que indica una alta tasa de aciertos; sin embargo hay un pequeño colectivo que no la encuentra nunca (10%).

En lo referente a los condicionantes de estudio,

- La mayoría de los estudiantes disponen de buenas condiciones para el estudio en su casa, aunque hay un 16% que manifiesta no tener las condiciones óptimas.
- Los elementos más valorados a la hora de acudir a estudiar a la biblioteca son el ambiente de estudio que existe y la concentración que se alcanza, seguidos de la motivación que les produce a los usuarios el ver estudiar a los demás.
- Los alumnos de tercer ciclo no consideran que la biblioteca sea un lugar adecuado para el estudio y la concentración, ni les motiva ver estudiar a los demás usuarios.
- En lo que toca a la metodología del profesor, los usuarios van a la biblioteca proferentemente para buscar la información que el profesor da explícitamente y estudiar sus apuntes, seguido de la búsqueda de la información que el profesor recomienda y el trabajo en grupo. La actividad menos valorada es la consulta de dudas.
- En cuanto a la cobertura de las necesidades de información del usuario, el formato preferido es mayoritariamente libros, seguido de diccionarios y enciclopedias, y por último revistas.
- Más de la mitad de los encuestados manifiestan que sus necesidades de información son satisfechas por el servicio de bibliotecas, pero hay casi 3/4 de ellos que no demandan nunca o casi nunca la información que necesitan. Esto puede indicar dos cosas: no saben o no se atreven a demandarla, o es cubierta la necesidad con los fondos de la biblioteca.

Por último, en cuanto a la valoración de la biblioteca,

- Los servicios más valorados son el préstamo en sala de lectura y a domicilio, seguidos del OPAC y el personal de la biblioteca. Los demás servicios quizá no se conocen tanto o no se les encuentra tanta utilidad como a los primeros.
- De los resultados se puede desprender que a mayor uso del servicio, mejor valoración. Cuanto menos es utilizado, la valoración desciende, podríamos decir que por falta de una opinión formada sobre ese servicio, al no recurrirse a él como a los otros.
- Más de la mitad de los encuestados están contentos con el servicio de la biblioteca y con la apariencia física de las instalaciones, siendo los elementos más valorados la iluminación y la comodidad. En cambio, el silencio y el aislamiento acústico son los peor valorados.

Para finalizar este artículo, debemos decir que aunque hubiésemos obtenido una alta tasa de respuesta y una buena valoración de los servicios de la biblioteca de la Universidade da Coruña, no podemos obviar los porcentajes de los alumnos descontentos, ya que la biblioteca debe ofrecer un servicio adecuado a las necesidades de toda la población que integra la comunidad universitaria, ni podemos descuidar otros

muchos aspectos o colectivos que pasamos por alto en este trabajo por falta de espacio y tiempo.

Estos resultados dan pie para proseguir nuevas líneas de estudio en temáticas concretas o relacionadas que ayuden a mejorar y completar los servicios de la biblioteca de la Universidade da Coruña.

## Bibliografía citada

1. WILLESEN, J. Summary of the Paris Workshop 1989 on performance measurement. *IFLA Journal*, vol. 1, n.º 4, p. 459.
2. Real Decreto 1947/1995, de 1 de diciembre, por el que se establece el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (BOE núm. 294 de 9 de diciembre de 1995).
3. REBIUN. *Informe sobre la actividad del Grupo de Evaluación de Rebiun. Documento de trabajo*, abril, 2001.
4. CONSEJO DE UNIVERSIDADES. *Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades*. Madrid: Consejo de Universidades, 1998.
5. STUFFLEBEAM, D.L. La evaluación orientada hacia los objetivos: la tradición tyleriana. En: Stufflebeam, D.L. *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Paidós/MEC, pp. 91-110.
6. STUFFLEBEAM, D.L. El método evaluativo de Scriven orientado hacia el consumidor. En: Stufflebeam, D.L. *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Paidós/MEC, pp. 341-374.
7. STUFFLEBEAM, D.L. Stake, el método evaluativo centrado en el cliente. En: Stufflebeam, D.L. *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Paidós/MEC, pp. 241-292.
8. STUFFLEBEAM, D.L. Stufflebeam: la evaluación orientada hacia el perfeccionamiento. En: Stufflebeam, D.L. *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Paidós/MEC, pp. 175-234.
9. COMISIÓN EUROPEA, DG XIII-E3. *Library performance indicators and library management tools*. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities, 1995.
10. BALLART, X. *¿Cómo evaluar programas y servicios públicos?* Madrid: MAP, 1992.
11. RODRÍGUEZ, S. La Evaluación Institucional Universitaria. *Revista de Investigación Educativa*, 1997, vol.15, n.º 2, pp. 179-214.
12. AMÓN, J. *Estadística para Psicólogos*. Tomo I y II. Madrid: Pirámide, 1990.
13. CAMACHO ROSALES, J. *Estadística con SPSS para Windows*. Madrid: RA-MA, 1998.
14. DE SALVADOR, X. y VARELA, C. *Estudio de uso das publicacións periódicas da Biblioteca Universitaria de Santiago de Compostela*. Santiago de Compostela: Servicio de Publicaciones de la Universidad, 1998.
15. UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA. *Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part dels estudiants. Curs 2000-2001*. Informe presentado en la página Web de la Universidad, 2001.
16. JIAO, Q. G. Prevalence and reasons for university library usage. *Library Review*, 1997, vol. 46, n.º 6, pp. 411-420.
17. HÖGLUND, L. y THÖRSTEDSÖTTIR, G. Students and the university library. *Swedish Library Research*, 1996, n.º 4, pp. 29-42.

## ANEXO 1

### DEPARTAMENTO DE MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN

A través de estas preguntas pretendemos conocer los comportamientos y usos que hacen los usuarios de las bibliotecas universitarias de cara a conocer las necesidades que tienen. Tu respuesta como usuario de esta biblioteca nos va a ser muy útil para alcanzar ese objetivo por lo que te pedimos y te agradecemos de antemano que respondas a este cuestionario que es totalmente confidencial y con usos de investigación. Marca con una cruz la/s respuesta/s que proceda/n en cada pregunta. Por favor, cuando termines deja el cuestionario encima del mostrador de la biblioteca. Gracias por tu tiempo.

1- Facultad a la que estás adscrito \_\_\_\_\_

2- Biblioteca en la que te encuentras \_\_\_\_\_

3- Titulación que cursas \_\_\_\_\_

4- Sexo  Varón  Mujer

5- Nivel al que pertenece:

1º Ciclo

2º Ciclo

3º Ciclo

Otros (indícalo) \_\_\_\_\_

6- Indica el número de veces que uses cada servicio en los últimos tres meses (1= Nunca; 2= Esporádicamente; 3= En ocasiones puntuales. ; 4= Una o dos veces a la semana; 5= Habitualmente)

Frecuencia de consultas en la biblioteca de tu facultad	1	2	3	4	5
Frecuencia de consultas en otras bibliotecas que no sean la tuya	1	2	3	4	5
Frecuencia de consultas en bibliotecas/instituciones fuera de la universidad	1	2	3	4	5
Vas a estudiar a bibliotecas de otras facultades que no son la tuya	1	2	3	4	5
Vas a estudiar a bibliotecas que no son de la universidad	1	2	3	4	5
Vas a estudiar a la biblioteca de tu facultad	1	2	3	4	5

7- Tienes en casa las condiciones necesarias para estudiar (comodidad, silencio, iluminación, etc.), teniendo en cuenta que 1 son unas condiciones insuficientes y 5 unas condiciones buenas.

1 2 3 4 5

8- Cuando vas a la biblioteca a estudiar, consultar libros o usar cualquier otro servicio, qué sueles hacer durante las pausas que haces.

No hago pausas

Pasear

Leer periódico/revistas

Ir a la cafetería

Comer

Leer otros libros

Charlar con la gente

Telefonar

Otros (indícalos)

9- Tienes la sensación de que si no vas a estudiar a la biblioteca, en casa no aprovecharás el tiempo.

**Nunca                  Casi Nunca                  A veces                  Casi siempre                  Siempre**

10- Te motiva el ver estudiar en la biblioteca a más gente como tú.

**Nunca                  Casi Nunca                  A veces                  Casi siempre                  Siempre**

11- En otros centros de documentación (Puntos de Información Cultural, Centro Municipal de Información Juvenil, Centro de estudios locales, etc.) encuentras la información que precisas para tus necesidades

**No los uso                  Casi Nunca                  A veces                  Casi siempre                  Siempre**

12- Para ti, el mejor ambiente de estudio es el de la biblioteca

**Nunca                  Casi Nunca                  A veces                  Casi siempre                  Siempre**

13- En caso de haber contestado en la pregunta anterior “nunca” o “casi nunca”, di cuál es para ti el mejor ambiente de estudio.

14- Crees que el ambiente de una biblioteca favorece la concentración.

**Nunca                  Casi Nunca                  A veces                  Casi siempre                  Siempre**

15- Usas la biblioteca para buscar la información que el profesor te ha dado explícitamente (libros y artículos que entrarán en el examen, etc.).

**Nunca                  Casi Nunca                  A veces                  Casi siempre                  Siempre**

16- En la biblioteca buscas la información que el profesor ha recomendado

**Nunca                  Casi Nunca                  A veces                  Casi siempre                  Siempre**

17- Sueles estudiar los apuntes de los profesores en la biblioteca.

**Nunca                  Casi Nunca                  A veces                  Casi siempre                  Siempre**

18- Vas a la biblioteca con tu grupo de trabajo a buscar la información que necesitas para hacer un trabajo

**Nunca                  Casi Nunca                  A veces                  Casi siempre                  Siempre**

19- Vas a la biblioteca para consultar dudas a tus compañeros cuando estudias

**Nunca                  Casi Nunca                  A veces                  Casi siempre                  Siempre**

20- Qué información necesitas en el desarrollo de tu actividad con mayor frecuencia. Marca los que utilizas normalmente.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Manuales de laboratorio                       | <input type="checkbox"/> Libros                      |
| <input type="checkbox"/> Memorias de congresos, simposia, etc.         | <input type="checkbox"/> Folletos                    |
| <input type="checkbox"/> Revistas                                      | <input type="checkbox"/> Catálogos                   |
| <input type="checkbox"/> Normas, códigos                               |  |
| <input type="checkbox"/> Leyes y reglamentos                           |  |
| <input type="checkbox"/> Diario oficial(publicaciones gubernamentales) |  |
| <input type="checkbox"/> Periódicos                                    |  |
| <input type="checkbox"/> Bases bibliográficas                          | <input type="checkbox"/> Bases de datos              |
| <input type="checkbox"/> Enciclopedias generales                       | <input type="checkbox"/> Tesis                       |
| <input type="checkbox"/> Enciclopedias especializadas                  | <input type="checkbox"/> Diccionarios generales      |
| <input type="checkbox"/> Patentes                                      | <input type="checkbox"/> Diccionarios especializados |
| <input type="checkbox"/> Otros (indícalos)                             |  |

21- Tus necesidades de información bibliográfica son satisfechas con los servicios que actualmente ofrece la biblioteca, siendo 1 poca satisfacción y 5 bastante satisfacción.

1 2 3 4 5

22- Si la respuesta fue negativa indica por qué.

- Positiva     Muchas veces positiva     Muchas veces negativa     Negativa

23- Indica cuáles serían las fuentes de información que necesitas para satisfacer tus necesidades de información bibliográfica.

24- Demandas a la biblioteca la información bibliográfica que necesitas o deseas a través del buzón de sugerencias u otros medios, donde 1 es nunca y 5 habitualmente.

1 2 3 4 5

25- De la pregunta anterior, qué resultados obtuviste de la biblioteca en tus demandas de información Por qué.

- Positiva     Muchas veces positiva     Muchas veces negativa     Negativa

26- Da tu valoración sobre estos aspectos a la hora de estudiar/consultar en esta biblioteca en la que te encuentras, donde 1 es una situación inadecuada y 5 una situación adecuada.

Iluminación	1 2 3 4 5
Aislamiento acústico	1 2 3 4 5
Silencio	1 2 3 4 5
Comodidad del mobiliario	1 2 3 4 5
Espacio por puesto de lectura	1 2 3 4 5
Otros (indícalos)	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5

- 27- Da tu opinión sobre los servicios que a continuación se nombran teniendo en cuenta que en lo referente al uso (1=Nunca; 2=ocasionalmente; 3= una o dos veces al mes; 4=una o dos veces a la semana; 5= habitualmente, siempre que voy a la biblioteca); y en lo referente a la valoración (0= no tener una opinión formada sobre el uso del servicio; 1= una opinión negativa; 5= una opinión positiva).

	Uso					valoración					
Préstamo en sala de lectura de la biblioteca	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Préstamo a domicilio	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Préstamo interbibliotecario	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Ficheros	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Información a través de ordenador	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Información a través del personal bibliotecario	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Reprografía (servicio de fotocopias de la biblioteca)	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Buzón de sugerencias	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Sala de lectura/estudio de la biblioteca	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Manuales especializados, diccionarios, etc.	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Medios audiovisuales	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Lector de microfichas	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5

- 30- Últimamente en los últimos tres meses, cuando buscas la información bibliográfica que necesitas en el ordenador, la encuentras fácilmente (en el 1º o 2º intento)

**Nunca**                      **Casi Nunca**                      **A veces**                      **Casi siempre**                      **Siempre**

- 31- Cuando buscas los libros/monografías que necesitas entre los estantes de la biblioteca, la encuentras fácilmente (al 1º o 2º intento)

**Nunca**                      **Casi Nunca**                      **A veces**                      **Casi siempre**                      **Siempre**

- 32- Qué hiciste en esta biblioteca hoy (marca con una X todas las actividades que realizaste).

Hojear/Ojear libros                       Preguntar por una referencia                       Consultar el ordenador  
 Estudiar                       Mirar abstracts                       Devolver libros  
 Otros (indícalos)

- 33- Indica tu opinión sobre todos estos aspectos, donde 1 es una opinión insatisfecha y 7 una opinión satisfecha.

Capacidad de la biblioteca para dar respuesta a tus necesidades	1	2	3	4	5	6	7
Apariencia de las instalaciones físicas y equipamiento de la biblioteca	1	2	3	4	5	6	7
Satisfacción global del servicio de la biblioteca	1	2	3	4	5	6	7
Te has llevado alguna sorpresa grata (en los últimos tres meses) que no te esperabas del servicio de la biblioteca						SI	NO
¿Cuál?							

- 34- Comentarios que quieras hacer.

iii GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!!!