

ESTUDIO DE USUARIOS APLICADO A LA BIBLIOTECA DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA

Autores:

M^a Teresa Lorente Lafuente.

Rocio Serrano Vicente.

Puesto:

Bibliotecarias.

Entidad:

Biblioteca de Ciencias. Universidad de Navarra.

Estudio de usuarios aplicado a la Biblioteca de Ciencias de la Universidad de Navarra, con el objetivo de conocer la opinión de los mismos sobre el personal, infraestructuras, servicios y colección. Se ha utilizado el método de la encuesta, enviada a través de correo electrónico, en su mayor parte. Se obtiene además el perfil genérico del usuario de esta Biblioteca. A partir de estos resultados, se extraen unas conclusiones que en futuros estudios, podrán dar lugar a medidas para mejorar el servicio que presta la unidad de información.

PALABRAS CLAVE:

Estudios de Usuarios/ Bibliotecas Universitarias/ Encuestas sobre bibliotecas/ Universidad de Navarra/ Investigadores.

Presentamos los resultados de una encuesta realizada a los usuarios de la Biblioteca de Ciencias de la Universidad de Navarra. Para valorar adecuadamente los datos recogidos, explicaremos primero, brevemente, la organización de esta biblioteca.

La Biblioteca de Ciencias ocupa un edificio situado junto a las Facultades de Medicina, Ciencias y Farmacia. El objetivo de la Biblioteca de Ciencias es facilitar el acceso a la información científica contenida en las publicaciones y documentos de los fondos propios, o de otras bibliotecas por medio del préstamo interbibliotecario, en una tarea de apoyo a la docencia e investigación que desarrolla la Universidad de Navarra. A la Sala de Consulta de la Biblioteca de Ciencias, que es el ámbito de nuestra encuesta, tienen acceso los profesores, investigadores y los alumnos de postgrado (doctorado, master, etc.). Además existe, como anexo, la biblioteca de la Clínica Universitaria para los fondos clínicos.

Por la naturaleza de la investigación en ciencias experimentales, el usuario que estamos estudiando, busca una información puntual y muy actualizada de un tema sumamente específico.

El objetivo de esta encuesta se centra en conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio que les ofrece la biblioteca de ciencias diferenciando cuatro componentes: personal, infraestructura, servicios y colección. Por otra parte, se pretende conocer el perfil genérico del usuario de esta biblioteca. A la luz de los resultados, se ha pretendido realizar una evaluación de los servicios e infraestructura de la Biblioteca, para que se adecuen a las necesidades de los usuarios que la utilizan. En este sentido, se plantearán una serie de medidas, que serán materia de futuros trabajos.

Metodología

Para la recogida de datos, se utilizó el método de la encuesta. los formularios se enviaron por correo electrónico, y también se pusieron a disposición de los usuarios en la propia sala. Se dió un plazo de un mes para recibir la respuesta. (Ver Anexo).

Se realizó un muestreo probabilístico, enviando un máximo de 30 encuestas por Departamento. En dicho muestreo se incluyó al personal administrativo, que en muchos casos colabora en las tareas de investigación. También se enviaron a los componentes de las Juntas Directivas de las Facultades de Medicina, Farmacia y Ciencias.

Contestaron un 23% de las que se enviaron por correo electrónico, y un 58% de las encuestas colocadas en la sala. el porcentaje global de respuestas fue del 28%.

	Enviadas	Recibidas	Porcentaje
Correo electrónico	368	86	23 %
Sala	60	35	58 %
TOTAL	428	121	28 %

La experiencia del envío de la encuesta por correo electrónico ha tenido ventajas e inconvenientes. las principales ventajas son la rapidez y la comodidad para el usuario. Los inconvenientes más destacables son la necesidad de conocer la dirección de cada uno de los usuarios para poder realizar los envíos (para localizar las direcciones de correo electrónico hemos utilizado el directorio disponible en la pagina web de la Universidad de Navarra), la imposibilidad de solucionar directamente las dudas que se plantean al usuario a la hora de cumplimentarla y relacionado con este último aspecto, las modificaciones de las preguntas que algunos usuarios llevaron a cabo tergiversando su enfoque y dificultando su recuento.

Resultados

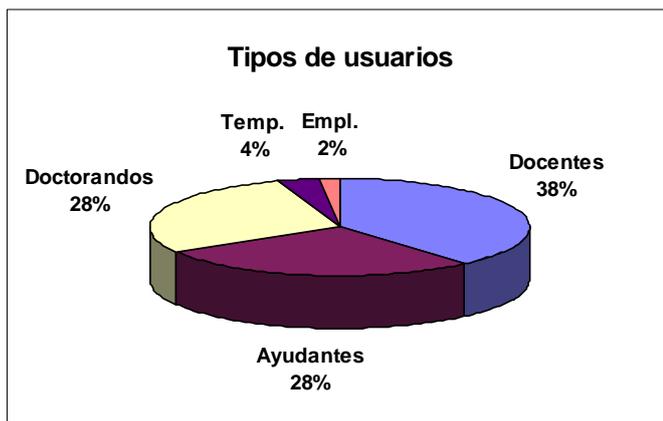
El cuestionario constaba de 27 preguntas. Estaban divididas en varios apartados :

* Características del usuario: Tipo de usuario, Departamento, Frecuencia de uso de la biblioteca, Servicios más utilizados, etc.

- * Atención del personal.
- * Equipos informáticos.
- * Mobiliario.
- * Colección.
- * Sistema de clasificación.

La mayoría de las preguntas eran cerradas, con respuestas alternativas. En cada apartado, había una cuestión abierta en la que se pedían sugerencias, comentarios, etc. sobre cada uno de los aspectos.

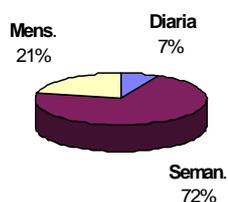
A la hora del recuento de los datos de las encuestas recibidas a través de correo electrónico, nos hemos encontrado con las dificultades ya reseñadas, derivadas de las modificaciones a la estructura de las respuestas. Estas contestaciones ha sido consideradas nulas.



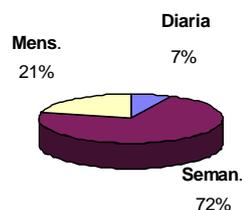
TIPOLOGÍA DE USUARIOS	PORCENTAJES
Docentes	45%
Ayudantes	34%
Est.doctorado	13%
Estudiantes de Masters	6%
Empleados	2%

Los resultados en cada tipo de usuarios son muy similares; por esta razón no presentamos los datos de cada grupo por separado. Por ejemplo, si estudiamos la frecuencia de uso de la Biblioteca, distinguiendo tipos de usuarios, observamos que acuden con frecuencia semanal y mensual principalmente. Los ayudantes y doctorandos acuden un 72% semanalmente mientras que los docentes, un 74%. Encontramos una pequeña diferencia en el resto de las frecuencias. Mientras los docentes acuden a la biblioteca un 13% mensualmente, un 11% diariamente y un 2% anualmente. Los doctorandos y ayudantes acuden un 21% mensualmente, un 7 % diariamente y no acuden anualmente.

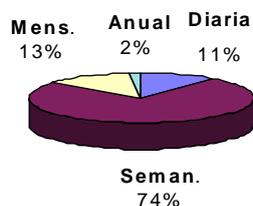
Ayudantes-Frecuencia de uso



Doctorandos-Frecuencia de uso



Docentes-Frecuencia de uso



	Docentes	Ayudantes	Doctorandos	Masters
Prest.interb.	60%	48%	58%	28%
Bases datos	60%	85%	80%	85%
Inf.bibl.	40%	76%	77%	85%
Revistas	95%	95%	97%	85%
Microformas	5%	29%	22%	
Mediateca	4%	22%	19%	
Catálogos	34%	46%	35%	14%
Expositor	67%	51%	64%	
Préstamo	69%	68%	52%	14%
Obr.references	16%	39%	35%	42%
Cat.automatiz.	27%	32%	26%	

Si estudiamos los servicios más utilizados por las distintas categorías de usuarios, observamos que los ayudantes, doctorandos y masters tienen un perfil muy parecido. Los servicios más utilizados por estos grupos de usuarios son las revistas, bases de datos y la información bibliográfica. Los docentes, aunque también utilizan mayoritariamente las revistas, después utilizan el préstamo y el expositor de novedades. Todos coinciden en un mínimo uso de las microformas y la mediateca. De los docentes utilizan sólo la mediateca un 4% y las microformas un 5%.

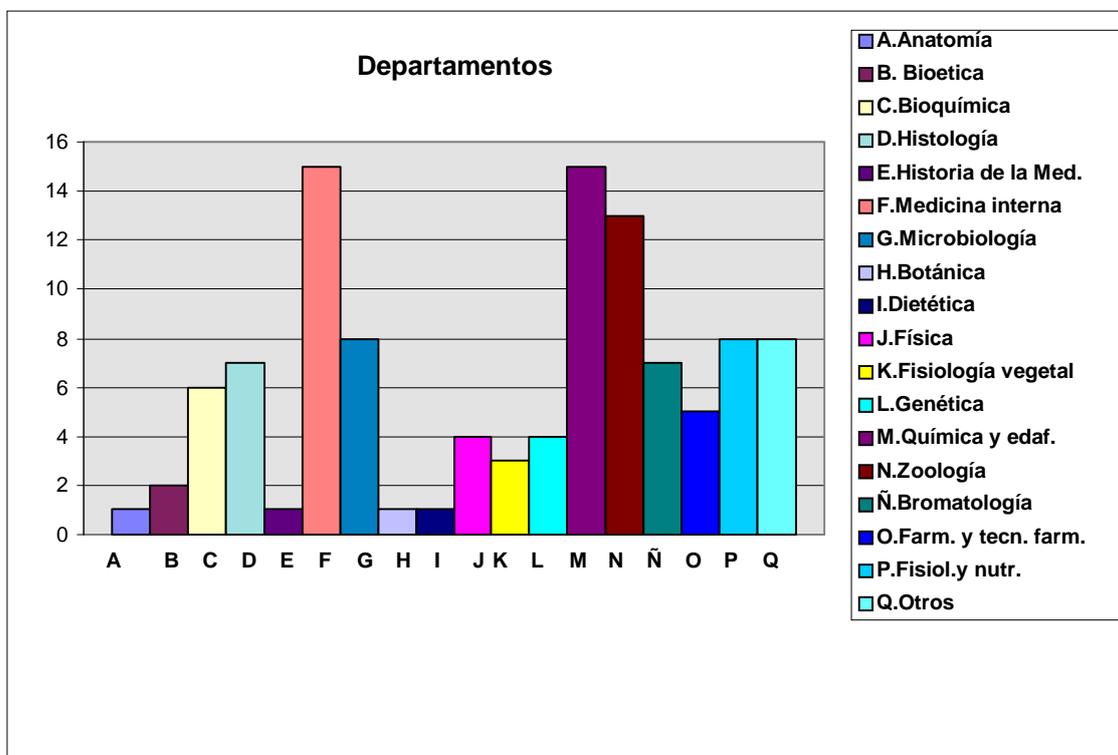
Nos enfrentamos a un usuario investigador. La diferencia entre los doctorandos, ayudantes y masters y los docentes estriba en que los primeros tienen que desarrollar un tema de investigación muy preciso y específico de forma exhaustiva. Deben conocer todo aquello que se ha publicado sobre ese asunto. Por ese motivo, acuden a las bases de datos y a las revistas con mucha frecuencia. Sin embargo, los docentes se centran en una línea de investigación más amplia, pero en la que deben estar en una constante puesta al día. Necesitan para esto acudir a las revistas, y en el expositor de novedades encuentran lo último que se ha recibido en la Biblioteca. Por otra parte, también deben actualizar su temario docente, para lo cual utilizan mucho el préstamo personal de libros.

Al ser unos perfiles muy parecidos, hemos optado por no estudiarlos por separado.

Departamentos

Hemos comprobado que la incidencia de la encuesta en cada Departamento viene dada por el tamaño de cada uno, en gran parte, pero también por la mayor necesidad de los recursos bibliotecarios para realizar las tareas de investigación.

Entre los Departamentos que mejor han respondido, se encuentran los de Medicina Interna y Química y Edafología. Esto puede deberse a que son los más numerosos.



Frecuencia de uso y servicios más usados

Se preguntaba a los encuestados sobre la frecuencia con la que acudían a la biblioteca y los servicios más usados. En cuanto a la frecuencia, la mayoría de los usuarios acude semanalmente a la biblioteca (un 72 %). Un 19% va a la biblioteca mensualmente. Un 8% acude diariamente, y sólo un 1% visita la biblioteca anualmente.

Los usuarios acuden a la biblioteca para utilizar los siguientes servicios:

SERVICIOS	PORCENTAJE DE USO
Préstamo interbibliotecario	42'4%
Consulta de Bases de datos	76%
Consulta de monografías	57.8%
Consulta de Revistas	93.3%
Consulta de Microformas	14.8%
Mediateca (Audiovisuales)	10.7%
Catálogos comerciales de novedades editoriales	35.5%
Expositor de novedades bibliográficas	56.1%
Préstamo personal	58.6%
Consulta de Obras de referencia	26.4%
Consulta del catálogo automatizado Dobis/Libis	27.2%

Observamos que los servicios más utilizados son los siguientes:

1. Consulta de Revistas.
2. Consulta de Bases de datos.
3. Préstamo personal.
4. Consulta de monografías.
5. Expositor de novedades bibliográficas.

El expositor de novedades bibliográficas se actualiza una vez a la semana con las revistas y libros que se han ido recibiendo durante este período.

De estos datos, podemos deducir que los usuarios acuden a la biblioteca principalmente en busca de información bibliográfica para la investigación. En el caso de los científicos, esta información debe ser muy actualizada. Por tanto, los servicios más utilizados son aquellos en los que pueden encontrar lo último en su ámbito de investigación: las revistas y las bases de datos.

Esto se relaciona con la frecuencia con la que acuden a la biblioteca. La mayoría visitan la biblioteca semanalmente, para consultar las revistas que acaban de recibirse. La búsqueda en las bases de datos se completa con el servicio de préstamo interbibliotecario. Por otra parte, los usuarios acuden también a consultar monografías, localizadas primero en sus búsquedas en el opac(catálogo automatizado Dobis/Libis)y que suele terminar con el préstamo personal.

Personal

La atención del personal se evaluaba en seis cuestiones. La mayoría de los encuestados consideraba que la atención que recibía del personal de la biblioteca era buena, y que había personal suficiente.

Los usuarios piensan que la atención que reciben del personal es muy buena en un 78%, un 20% considera que es buena, y un 2% regular. No hubo encuestados que opinaran que la atención era mala. Por otra parte, un 89% afirma que la biblioteca tiene suficiente personal, y un 11% dicen que se necesitaría más personal.

En cuanto a si encontraba a la bibliotecaria de referencia cuando la necesitaba, un 89% contestaba afirmativamente. Del 11% que contestaba negativamente, un 69% no la encontró cuando la necesitaba y un 23% respondía que estaba atendiendo a otra persona. Un 8% no encontró a la bibliotecaria por otras razones, la mayoría porque acudía en un horario distinto al de la bibliotecaria. Hay que aclarar que la biblioteca está abierta de 8.00 de la mañana a 9.00 de la noche, y no todo el tiempo está cubierto con personal bibliotecario de referencia.

Se pedía a los usuarios que valoraran los conocimientos del personal en algunos campos, puntuándolos de 1 a 5. Incluimos aquí las puntuaciones medias que se obtuvieron en cada uno de los servicios:

SERVICIOS	PUNTUACIÓN MEDIA
Consultas de bases de datos	3.94
Uso de la colección de revistas	4.32
Uso de la colección de libros	4.23
Información bibliográfica	4
Consulta del catálogo automatizado	4.1

Los usuarios afirmaban ser capaces de encontrar las referencias bibliográficas por sí mismos (sólo un 8% no encuentran las referencias bibliográficas sin ayuda). Pero en cuanto a las bases de datos, un 58% de los usuarios manifestaban que necesitaban ayuda para realizar las búsquedas en las bases de datos. Este hecho puede ser debido a los distintos programas de búsqueda de las bases de datos.

Las sugerencias sobre el personal son las siguientes :

- Ampliar el horario de atención del personal de la sala de consulta
- Aumentar el número del personal bibliotecario.
- Otros encuestados opinaban que con otra distribución de los fondos no sería necesario personal.
- Conseguir un mayor control del acceso a la sala de consulta.
- Mayor flexibilidad en los préstamos.
- Al ser la sala de libre acceso, los usuarios deben colocar los libros y revistas en la estantería. Sugieren algunos que haya personal que coloque los fondos.

Equipos

En la Sala de consulta existen dos terminales de acceso a Dobis, dos PCs para la consulta de bases de datos (en red o monopuesto), un lector de microfichas, y tres fotocopadoras.

Un 62% consideraba insuficiente el número de ordenadores para la biblioteca. Si embargo, al ser preguntados si cuando acudían a realizar consultas en los ordenadores, habían dispuesto de ellos, un 59 % había podido utilizarlos, mientras un 41% los había encontrado ocupados. Se les preguntaba el tiempo que habían esperado para acceder a los ordenadores. De estos, los que respondían al tiempo que habían esperado :

TIEMPO DE ESPERA	%
De 5-10 minutos	15
De 10-20 minutos	12
De 20-30 minutos	18
De 30 min. - 1 h.	6
24 h.	3
Más de 24 h.	3
No espera	40

Un 40% de los que encuentran los ordenadores ocupados, no esperan y vienen en otro momento. Hay que señalar que existe la posibilidad de reservar hora para utilizar los ordenadores, aunque esta opción es muy poco usada.

Un 81% de los encuestados considera necesario el tener acceso a Internet en los ordenadores de la Sala. En la actualidad solo permiten la consulta de las bases de datos. En un plazo de tres meses existirá este acceso en todas las pantallas de la Sala, debido a que las consultas de las bases de datos en red y del OPAC del nuevo sistema de automatización deberán realizarse a través del WEB.

En gran cantidad de encuestas además de sugerir la instalación de equipos más modernos, los usuarios piden que existan puntos de conexión a la red de la Universidad en los puestos de lectura para poder conectarse con sus ordenadores portátiles.

Respecto al resto de equipos; lector de CD-ROM, lector de microformas y fotocopiadoras observamos que el 54% de los usuarios encuestados le parece insuficiente el hecho de que la sala disponga de un único lector de CD-ROM. En cuanto al lector de microformas observamos que un 58% no lo usa, en algunos casos por desconocimiento de su existencia. El 71% considera suficiente el número de fotocopiadoras que hay en la sala, que disponemos de tres. Aunque también es verdad que sugieren más atención técnica para que las fotocopiadoras estén siempre en perfecto estado, y desean un servicio personal de suministro de fotocopias, que el usuario se encuentre las fotocopias hechas de los artículos de revistas que le interesan.

Las sugerencias sobre los equipos informáticos han sido:

- Más número de equipos
- Puntos de red en las mesas para poder utilizar ordenadores portátiles
- Aumentar el número de fotocopiadoras
- Acceder a las bases de datos a través de Internet desde la sala de consulta
- DSI a través de correo electrónico

Mobiliario

El 82% de los usuarios encuestados tiene una opinión buena del mobiliario de la sala de consulta de la biblioteca de ciencias. También hay que decir que la mayoría de los usuarios ha considerado este apartado de la encuesta como el menos importante, piensan que es más necesario acometer las mejoras informáticas.

El 84% considera suficiente el número de mesas de trabajo que hay en la sala, y el 92% encuentra mesa disponible cuando viene a la biblioteca. Este aspecto es importante porque en la biblioteca de ciencias las mesas son de libre disposición (a diferencia de la biblioteca de humanidades, donde las mesas están asignadas a uno o varios usuarios).

Las sugerencias sobre el mobiliario fueron:

- Modernizar la sala con un mobiliario más cómodo y funcional
- Aislar las mesas para favorecer el silencio
- Ordenación del material en las mesas
- Instalar flexos en cada mesa, para que haya más luz.

Colección

El 53% de los usuarios piensa que la colección de revistas es adecuada en su ámbito de investigación. Aunque sugieren menor división entre las revistas más utilizadas; muchas están en la biblioteca de la clínica los fondos recientes cuando son utilizadas por usuarios de diversas áreas de investigación, suele ocurrir con revistas cuya clasificación es Anatomía Patológica, Medicina Interna incluso Cáncer. También se ha observado que hay áreas como Nutrición y Dietética que consideran insuficiente y minoritaria su colección de revistas y forman parte del 47% que la considera insuficiente. También se sugiere una agilización en los trámites de recepción, control y reclamación de las revistas.

Respecto a los libros, el 62% considera la colección adecuada en su ámbito de investigación. Aunque también se sugiere la agilización en la compra de libros, y el 38% que la considera insuficiente es porque reclama más libros en su área y sobre todo la compra de libros más actuales. En algunos casos piensan que la colección se ha

quedado obsoleta, anticuada. Hay que tener en cuenta que la responsabilidad del desarrollo de la colección corresponde a los profesores. Por lo tanto si consideran que la colección es insuficiente o se ha quedado anticuada deberían ser ellos los que sugirieran que libros pedir en compra a la biblioteca. Quizás muchos de nuestros usuarios desconozcan este aspecto en el funcionamiento de compra de libros en la biblioteca.

La Biblioteca de Ciencias se rige por un Sistema de Clasificación propio diseñado por Eugenio D'Ors, fundador de la biblioteca. Sistema que siempre sorprende al usuario que llega nuevo por primera vez a la Universidad de Navarra al ser propio y exclusivo. El 72% de los usuarios considera el sistema de clasificación adecuado para su ámbito de investigación. Y a la mayoría de los usuarios, el 80%, no les resulta difícil manejarse con el sistema de clasificación de la biblioteca. Aunque también es verdad que muchos añaden la nota de "una vez que lo han aprendido". La señalización de la sala facilita la localización de los distintos apartados de la colección. Una vez que el usuario nuevo se ha familiarizado con el sistema de clasificación tiende a situarse exclusivamente en sus áreas de investigación por lo que acaba conociendo muy bien su localización.

Conclusiones

Los usuarios de la Biblioteca de Ciencias, en concreto los de la Sala de Consulta, debido a su condición, (la mayoría son docentes o investigadores) demandan una información actual y rápida. Los servicios que más consultan son los relacionados con las revistas y las bases de datos, puesto que en ellas pueden encontrar la literatura primaria más actual que requieren para su labor investigadora. Son usuarios exigentes para los que el factor tiempo es fundamental en el acceso a la información. en ese sentido demandan evitar cualquier retraso en la llegada de las publicaciones científicas.

También puede estar relacionado con esto el hecho de que la mayoría de los usuarios viene a la biblioteca una vez por semana, habitualmente el día que se actualiza el expositor de novedades bibliográficas; para ver las nuevas revistas y fotocopiar los artículos de mayor interés.

Algunos Servicios de la Biblioteca tienen un uso muy reducido, principalmente por desconocimiento de su existencia o funcionamiento. De los usuarios encuestados, solo utilizan las microformas un 14 % y la Mediateca un 10%. Se da la circunstancia de que incluso algunos ignoran la existencia del lector de microformas. Por otra parte, algunos usuarios demandan la necesidad de información de los servicios de la biblioteca, pues afirman desconocer todas las posibilidades de que disponen. Esta formación se imparte, fundamentalmente a los ayudantes o estudiantes de doctorado de nueva incorporación a principios de cada curso, pero no a aquellos profesores que llevan muchos años en la Universidad. Estos sí que pueden desconocer gran parte de las posibilidades de la Biblioteca, que en su caso quizá se han dado por sabidas. Estos datos nos ayudan a dirigir la formación de usuarios hacia estos servicios que son menos utilizados y ampliarla a los profesores que llevan más tiempo en la Universidad.

Respecto a la valoración del personal es positiva. Los encuestados consideran que hay suficiente y que la atención es buena. Y aunque no suelen necesitar ayuda para encontrar las referencias bibliográficas, muchos usuarios si que requieren asistencia para encontrar información en las bases de datos. Esto puede ser debido a los diversos lenguajes de búsqueda de las bases de datos, la mayoría desconocidos para el usuario. También es verdad que, aunque la valoración es positiva, sugieren ampliación del horario del personal bibliotecario (que no coincide con el horario de apertura y cierre de

la biblioteca) y demandan servicios personalizados de difusión selectiva de la información, suministro de fotocopias, etc.

En cuanto a los equipos informáticos exigen aumentar su número, y sobre todo modernizar los equipos. Consideran muy importante la conexión a Internet, y adecuar la sala para que se puedan realizar conexiones a las bases de datos en red a través de los ordenadores portátiles. También sugieren el aumento de los lectores de CD-ROM. Además observamos que el usuario de la biblioteca de ciencias viene a la biblioteca a por una información puntual y rápida. Esta es la razón por la que no espera si va a consultar los ordenadores. Este rasgo de la inmediatez de la información es clave para el usuario de la Biblioteca de Ciencias.

El mobiliario de la sala de consulta recibe una valoración buena e incluso se considera prioritario y más importante invertir a nivel económico en mejoras de los equipos informáticos, en lugar del mobiliario. Se piensa que son suficientes el número de mesas de trabajo, y normalmente el usuario encuentra mesa cuando viene a la biblioteca.

La colección de revistas y libros la consideran adecuada en cada uno de los ámbitos de investigación de cada uno de los usuarios. En general, demandan una mayor agilidad en los trámites de obtención de revistas y libros.

Respecto al desarrollo de la colección, hay áreas como nutrición que demandan más libros pero en general el usuario la considera adecuada.

El sistema de clasificación también se considera adecuado y los encuestados suele encontrar la información una vez lo conocen. Algunos usuarios preferirían un sistema de ordenación alfabética de las revistas en la estantería. Demanda escuchada pero imposible de realizar por problemas de expansión predecibles.

Perfil del usuario de la Biblioteca

A raíz de estos resultados, podemos definir el perfil genérico común del usuario que utiliza esta Biblioteca:

- Es un docente o estudiante de doctorado que busca en la Biblioteca fuentes de información para la docencia e investigación.
- Acude con una frecuencia semanal para utilizar principalmente dos servicios: revistas y bases de datos. Estos le dan las fuentes para realizar su investigación en el ámbito científico. Busca una información puntual y rápida, pues no dispone de mucho tiempo. Sus investigaciones incluyen la realización de experimentos en laboratorio la gran mayoría de las veces. Por este motivo, desconoce otros servicios que pueda obtener de la Biblioteca.
- Necesita del bibliotecario de referencia sobre todo para realizar búsquedas en bases de datos, pues no está familiarizado con los lenguajes de cada una.
- Trabaja con bastante frecuencia en soporte informático. Para trabajar en la Biblioteca, requiere conexiones eléctricas y a red, en las que pueda conectar ordenadores portátiles, y poder acceder desde ellos directamente a las bases de datos.
- Utiliza la sala de consulta también en ocasiones para realizar sus trabajos. Este hecho no es muy frecuente, porque no suele haber problemas de ocupación total (un 92% encuentra mesas cada vez que viene a estudiar).

En general el usuario está contento con los servicios de la biblioteca y reconoce el apoyo que se intenta dar a la docencia e investigación. Y aunque en la encuesta ha

habido comentarios y sugerencias, siempre han sido sobre aspectos que son mejorables, pero se ha valorado el funcionamiento en general. El usuario cuenta con la biblioteca en su búsqueda de información y en su perfeccionamiento en su labor docente e investigadora. Este estudio contribuirá a realizar mejoras en el servicio en el futuro.

ANEXO 1

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE CIENCIAS

1. Señalar su condición

- Docente
- Ayudante
- Estudiante de doctorado
- Alumno interno
- Uso temporal (Postgraduados, Masters, etc.)

2. Indique su Departamento :

3. ¿Con cuánta frecuencia utiliza los servicios de la biblioteca?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Anualmente

4. ¿Cuáles de estos servicios de la biblioteca utiliza con mayor frecuencia? Márquelos por orden de mayor uso de 1 a 5

- Préstamo interbibliotecario
- Bases de datos
- Información bibliográfica
- Revistas
- Microformas
- Mediateca (videos, etc.)
- Catálogos de publicaciones (expositor)
- Mesas de exposición de la sala de consultas
- Préstamo personal
- Diccionarios, enciclopedias, etc.
- Consulta del catálogo Dobis-Libis

5. ¿Cómo es la atención que recibe del personal de la biblioteca?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

6. ¿Considera que la biblioteca tiene suficiente personal?

- Sí
- No

7. Cuando usted ha ido a la biblioteca, ¿ha encontrado a la bibliotecaria a su disposición?

- Sí
- No

Si la respuesta es negativa, indique el motivo

- No la encontré
- Estaba ocupada atendiendo a otra persona
- Otros :

8. Gradúe de 1 a 5 la valoración del personal de la biblioteca en los siguientes campos: 1 : poco conocimiento del tema al 5 : dominio de la materia:

- Consulta de bases de datos
- Uso de la colección de revistas
- Uso de la colección de libros
- Información y orientación bibliográfica
- Consulta del catálogo automatizado Libis
- Otros (especificar) :

9. Cuando busca sus referencias bibliográficas ¿suele encontrarlas por sí mismo?

- Sí
- No

10. Cuando realiza búsquedas en las bases de datos, ¿suele necesitar ayuda ?

- Sí
- No

11. Indique sugerencias o comentarios sobre la atención que recibe del personal de la biblioteca:

12. ¿Considera el número de ordenadores suficiente para la biblioteca?

- Si
- No

13. Cuando ha venido a realizar consultas en los ordenadores ¿ha dispuesto de ellos?

- Sí
- No

Si su respuesta es negativa, indique cuántos minutos ha tenido que esperar :

14. ¿Considera que la biblioteca tiene suficientes lectores de CD-ROM?

- Sí
- No

15. ¿Considera necesario que en la biblioteca haya ordenadores con acceso a Internet?

- Sí
- No

16. ¿Usa usted el lector de microformas?

- Sí
- No

17. ¿Considera suficiente el número de fotocopiadoras?

- Sí
- No

18. Indique sugerencias o comentarios sobre los equipos informáticos de la biblioteca :

19. ¿Qué opinión le merece el mobiliario de la sala de consulta?

Muy buena

Buena

Mala

20. ¿Considera suficiente el número de mesas de trabajo?

Sí

No

21. Cuando usted va a la biblioteca, ¿suele disponer de mesa para sus investigaciones?

Sí

No

22. Indique sugerencias o comentarios sobre el mobiliario de la biblioteca:

23. ¿Piensa que la colección de revistas es adecuada en su ámbito de investigación?

Sí

No

24. ¿Piensa que la colección de libros es adecuada en su ámbito de investigación?

Sí

No

25. ¿Piensa que el sistema de clasificación de la biblioteca es el adecuado en su ámbito de investigación?

Sí

No

26. ¿Le resulta muy difícil manejarse y encontrar la información que busca con el sistema de clasificación de la biblioteca?

Sí

No

27. Indique posibles mejoras en general sobre el servicio de la biblioteca: Comentarios, sugerencias, etc.