

# CONOCIMIENTO, USO, VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EXPECTATIVAS DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE MURCIA RESPECTO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.

**José A. Gómez Hernández**

*E.U. de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Murcia*

## 1. Introducción

Este trabajo presenta las principales conclusiones de un estudio de los usuarios de la Biblioteca Universitaria de Murcia (BUM), centrado en los estudiantes de primer y segundo ciclo. El objetivo que nos planteamos fue saber qué servicios de la BUM conocen los estudiantes, cuáles usan, cómo los valoran, y qué expectativas y deseos tienen respecto de la misma. También ha sido un medio para averiguar qué función educativa atribuyen a las bibliotecas en su proceso de formación, y qué prácticas realizan los profesores acerca de las técnicas informativo-documentales que deberían dominar los estudiantes.

Para la obtención de datos nos basamos en la encuesta a través de un cuestionario(1). Las preguntas fueron diseñadas a partir de nuestra experiencia bibliotecaria y docente en la Universidad de Murcia, y teniendo principalmente en cuenta el trabajo realizado en la Universidad Complutense (UCM) sobre los usuarios de Ciencias de la Información(2).

La población total objeto de estudio se componía de los 30.231 alumnos matriculados en el momento de la recopilación de datos, en la primavera de 1994. Se estratificó a los estudiantes por las áreas de titulaciones existentes (Humanidades, Economía, Ciencias de la Salud, Ingeniería y Tecnología, Ciencias Exactas y Naturales, y Ciencias Jurídicas y Sociales). Para cada área se aplicó la fórmula de obtención del tamaño muestral para estimar proporciones, considerando un nivel de confianza del 95.44% y un error de muestreo de 0.05. Una vez obtenido el tamaño muestral necesario para cada área, se asignó proporcionalmente entre las diferentes titulaciones, teniendo en cuenta también el curso. Se procuró respetar la proporcionalidad del número de cuestionarios por titulación y curso, consiguiendo errores mínimos en este sentido.

El número total de la muestra de sujetos encuestados fue de 2.335. Para obtener una información fiable, y que la muestra recogiera realmente también a los no usuarios, los cuestionarios fueron respondidos en horario lectivo y en clase (con autorización del Rectorado de la Universidad) por una muestra de alumnos escogida

al azar entre todos los asistentes en ese momento, en el número estimado necesario. El error de muestreo por titulaciones fue mínimo.

Conseguida la respuesta a los cuestionarios, se introdujo los datos para su tratamiento estadístico con el paquete SYSTAT, con el que elaboramos las tablas de resultados y los gráficos. Para las conclusiones se analizaron los resultados globales y se compararon los datos por cursos, títulos o áreas

## **2. Resultados**

### **2.1. Conocimiento, uso y valoración de los servicios**

En primer lugar se observa que sólo un 57% de los estudiantes nos manifestó conocer los servicios de la BUM. Un grupo muy importante de los estudiantes responde, cuando se le pregunta si conoce los servicios de Biblioteca e Información de la Universidad, que no los conoce. Este es un resultado que, tal como se formuló la pregunta, puede ser subjetivo: *creen* que no los conocen, pues, aunque conozcan algunos -normalmente los de su centro-, no conocen los demás que creen que puede haber. Se manifiesta también que no hay una imagen de la BUM como unidad formada por un conjunto de servicios. Los alumnos saben que existe una Biblioteca en su Centro, y poco más.

Por cursos hay una ligera tendencia a aumentar el conocimiento de los servicios con el paso a niveles superiores, lo que resulta lógico con el paso del tiempo. Pero es muy grave que todavía más de un tercio de los alumnos de cuarto y quinto de carrera afirme no conocer los servicios de biblioteca de la Universidad de Murcia. Y por títulos, son los estudiantes de Enfermería de Cartagena, Graduado Social y Derecho los que afirman conocer los servicios de biblioteca e información de la BUM en menor grado.

Respecto a la posesión de carnet de usuario, encontramos que un 37% de estudiantes carecía de este instrumento inicial para ser potencialmente usuario de las bibliotecas.

Por cursos, el porcentaje de alumnos con carnet no varía muy significativamente. Parece que una mayoría del alumnado que empieza a tener carnet en primer curso sigue durante toda la carrera con él, incorporándose durante los siguientes años algunos nuevos estudiantes a la posesión de este instrumento de uso de las bibliotecas. Quizás se hagan el carnet los estudiantes que llegan a la Universidad con algún hábito de uso de las bibliotecas, y los que no tienen este hábito, siguen sin adquirirlo durante la carrera. Es posible que haya siempre un grupo de estudiantes que no quiera tener carnet de biblioteca, prefiriendo adquirir sus propios libros, pero creemos que el porcentaje de alumnos con carnet se podría

incrementar, mediante la información a los usuarios y la mejora de los servicios. Y la opción más adecuada es que se está implantando en la actualidad, la existencia de una carnet único para cada estudiante con información electrónica que da el derecho de usar todas las bibliotecas y el resto de servicios de la Universidad.

Respecto de los medios por los que llegaron a conocer los servicios de la BUM, la mayoría de los que los conoce responde "que por otros compañeros" (47%), o por sus profesores (9,1%). Esto pone de manifiesto una gran falta de formación como usuarios proporcionada desde la biblioteca, la carencia de guías informativas en las bibliotecas de centro. Los alumnos conocen la biblioteca cuando otro compañero les comenta su existencia, o que pueden consultar algún texto que necesitan allí, etc. O cuando un profesor les indica que allí se encuentra un libro que ha recomendado. Este resultado coincide con el obtenido en una pregunta similar en el estudio citado de la UCM, donde son también los compañeros el principal medio de conocimiento de la existencia de la biblioteca, aunque en menor porcentaje(3).

La conclusión es que las bibliotecas no hacen formación de usuarios ni editan medios para dar a conocer los servicios. Debería incluirse información sobre la biblioteca en los sobres de Matrícula, una guía de los servicios, etc.

Sobre los servicios usados, los resultados ponen de manifiesto que principalmente usan la biblioteca de su centro de estudio, un 57%. También las de otros centros, un 17,2%. El uso frecuente de las bibliotecas públicas, que normalmente no tienen los fondos documentales necesarios para la enseñanza universitaria, nos relaciona el uso de las bibliotecas como salas de estudio, con perjuicio notable para la función propia de esas bibliotecas. Así ocurre espectacularmente en Cartagena, donde los estudiantes de la Universidad colapsan la nueva Biblioteca en el Centro Cultural de la Ciudad, y también en la Biblioteca Pública de Murcia. Un 33.4% de los estudiantes dice acudir a estudiar en ocasiones a estas bibliotecas, algo para lo que no están preparadas(4). Y algo parecido ocurre con la Biblioteca de Humanidades Nebrija, la antigua biblioteca general, que era usada por casi el 28% de los estudiantes, pero principalmente como lugar de estudio, a consecuencia de la falta de puestos de lectura en el Campus de La Merced y por la carencia de biblioteca de centro en Derecho, Gestión y Administración Pública y Graduado Social, que reúnen unos 7.000 alumnos. Las razones para no usar son las siguientes:

Razones de los no-usuarios	Frec.	%
Mis profesores no recomiendan el uso de los materiales de la biblioteca.	74	3,2
Los apuntes de clase y las prácticas son suficientes para aprobar las asignaturas		
Suele faltar sitio en las bibliotecas. Cuando voy a utilizarlas están llenas.	546	23,4
Compró personalmente los libros necesarios o los fotocopia.	276	11,8
No me gusta como funcionan. El servicio es lento o no suelo encontrar los libros que busco	136	5,8
Otras razones	100	4,7

Destaca la falta de sitio en las bibliotecas, lo que indica, por un lado, la escasez de puestos de lectura, y por otro, que se ven las bibliotecas como lugar de estudio, pues estar llenas no impide usar el préstamo a domicilio, la información bibliográfica, los catálogos, etc. Otras veces se dejan de usar por no necesitar los libros recomendados, por compra personal o fotocopia.

Por títulos, los estudiantes que manifiestan con más frecuencia la falta de sitio como motivo para no usar son los de Económicas, Empresariales y Graduado Social de Murcia, y en general, los del Campus de Cartagena, como refleja el gráfico.

La frecuencia de uso de los servicios de biblioteca por parte de los alumnos nos parece insuficiente. Menos del 40% de los alumnos acude al menos una vez a la semana por término medio a la biblioteca. Más de un 50% de los usuarios lo son en época de exámenes (lo que nos relaciona la biblioteca de nuevo con un lugar de estudio) o sólo alguna vez, excepcionalmente. Las carreras en las que un mayor porcentaje de estudiantes usa al menos una vez por semana la biblioteca son Bioquímica e Informática, y Filosofía. Son carreras poco masificadas, y de sólo segundo las primeras. Por contra, los alumnos de Empresariales y Enfermería de Cartagena, junto a los de Graduado Social, son que alcanzan una menor frecuencia de uso de las bibliotecas. Se trata de centros muy masificados y con pobres servicios bibliotecarios. Hay una relación inversamente proporcional entre masificación y uso de las bibliotecas, lo que da a entender que en los centros masificados el estilo educativo, previsiblemente convencional, hace que el alumno tenga menos necesidad de ir a la biblioteca y aprender desde ella.

Por cursos, los cambios son poco significativos, encontrándose en torno a un 40% del alumnado el porcentaje de los que acuden al menos una vez a la semana. En segundo y tercer curso disminuye ligeramente, para recuperarse en los años finales de carrera.

A la pregunta por el conocimiento de las normas de uso de las bibliotecas de la Universidad encontramos una proporción de respuestas negativas bastante elevada, pues en torno a un 43% de los estudiantes universitarios afirma desconocer las normas de uso de las bibliotecas. De esto puede deducirse que sólo las usará en lo referido a estudiar en ellas, pues para hacerlo no suele hacer falta seguir ninguna norma especial.

Por cursos se refleja sólo un ligero incremento de los que conocen las normas con el paso de los años, mientras que por carreras los estudiantes que afirman conocer las normas de las bibliotecas en menor medida son los de Derecho y Graduado Social, lo que es lógico porque carecían, como se ha dicho, de biblioteca de centro.

La siguiente cuestión planteada se refería a si usaban la biblioteca preferentemente como sala de estudio. La respuesta confirma este hecho tan habitual en las bibliotecas españolas. Los estudiantes usan intensamente las bibliotecas de la Universidad como lugar de estudio y trabajo con sus propios apuntes y materiales sin utilizar los servicios y fondos de la biblioteca. Este es un problema clásico, que afecta al conjunto de la organización de la biblioteca. Concretamente, un 72% de los estudiantes es importante la biblioteca como lugar de estudio de los propios materiales, a veces o siempre(5). Esto es sin duda consecuencia del tipo de enseñanza, que se inclina generalmente más hacia el uso de apuntes y el estudio memorístico que hacia impulsar y hacer posible el trabajo que requeriría un uso más centrado en las fuentes documentales.

Por cursos el uso específico de la biblioteca, es decir, para la consulta de sus servicios y sus colecciones, no varía significativamente, manteniéndose en niveles bastante bajos el porcentaje de que los que no utilizan la biblioteca para estudiar los propios materiales.

También pedíamos a los alumnos que indicaran si consideraban que los fondos bibliográficos de la Biblioteca de su Centro eran suficientes y adecuados para la especialidad que se encontraban estudiando, y la respuesta indica que el 49% de los estudiantes no considera suficientes los recursos bibliográficos disponibles(6).

Por carreras, lo que da indicio de qué piensan los estudiantes de sus bibliotecas de centro, las respuestas también son significativas. Los estudiantes de las carreras científicas del Campus de Espinardo -Medicina, Química, e Informática- tienen un aceptable porcentaje de satisfacción respecto de los fondos de que disponen, igual que los de Económicas, Empresariales y Biblioteconomía.

También los de Derecho, acostumbrados a considerar su biblioteca la *Nebrija*, a diferencia de los estudiantes de Graduado Social, una carrera muy masificada y tradicionalmente poco atendida, creemos, en el plano bibliográfico.

Los estudiantes de las carreras recientemente implantadas (Óptica, Odontología, Gestión Pública, Fisioterapia, Educación Musical, e Ingeniero Agrónomo) suelen manifestar claramente que consideran insuficientes los recursos documentales a su disposición, lo cual es comprensible puesto que estos títulos se han puesto en marcha sin que normalmente haya habido recursos especiales para dotarlos bibliográficamente. Este es un olvido representativo de una escasa valoración de este aspecto, pues se ha optado por atender más otras

partidas, especialmente las prácticas experimentales, dejando en segundo plano las fuentes documentales.

También se observa que los estudiantes de Humanidades -sobre todo los de Geografía e Historia y Filología- creen, con razón, sus bibliotecas poco dotadas, y que por lo general el alumnado del Campus de Cartagena -Empresariales, Enfermería y los de las Ingenierías- considera que dispone de insuficientes colecciones.

A continuación debían indicar de qué documentos científicos desearían que estuviera más dotada la Biblioteca de su centro, mostrando la respuesta que sobre todo desean más obras especializadas de su materia (el 32,6% de los), obras de referencia (el 29,2%), y en menor medida, revistas (26,4%) y resúmenes, índices. (el 15,6% del alumnado).

De estos dos últimos tipos documentales debe notarse que a veces las reclaman aunque en su centro ya existan grandes colecciones, quizás porque no las conocen, igual que desconocen los índices secundarios. Reclamarlos es un indicio de la poca difusión que dan a estos recursos tanto bibliotecarios como profesores.

La siguiente cuestión se refería al resultado cuando realizaban búsquedas bibliográficas en la biblioteca de su centro. Según las respuestas, para aproximadamente el 55% de los estudiantes la biblioteca de su centro les permite encontrar la bibliografía que necesitan(7). Consideramos, no obstante, que sus búsquedas deben ser bastante limitadas a las necesidades marcadas por sus profesores para estudiar las asignaturas, y esto condiciona el índice de satisfacción, que es alto porque las demandas y expectativas previas son escasas o elementales.

Por cursos, la satisfacción aumenta ligeramente desde segundo hasta quinto, quizás al ir poco a poco los alumnos conociendo mejor las posibilidades de la biblioteca.

Y por títulos se confirma que el mejor grado de satisfacción se da en carreras poco dotadas, como Graduado Social, algunas de las especialidades nuevas del Magisterio, las carreras de Humanidades -Geografía e Historia y Filología, no Filosofía, donde los recursos bibliográficos son mayores- y en varias titulaciones del Campus de Cartagena, con poca dotación para el número de alumnos matriculados: Enfermería, Ingeniero Superior Agrónomo, Empresariales, e Ingeniero Técnico Industrial.

La siguiente cuestión abarcaba múltiples variables, distribuidas a modo de filtro: queríamos saber qué servicios de la BUM conocen los estudiantes o al menos

cree que existen en ella. De éstos, cuáles usaban, y finalmente, que los valoraran dándoles una puntuación entre 1 a 10 en función de la calidad y grado de satisfacción de las demandas que le produzcan estos servicios.

A= Creen que existe, o conocen ese servicio

B= Lo usan

C= Valorac. media de los que conocen o usan

	A		B		C
	SI	en %	SI	en %	
Lectura en sala	87,7	3,2	61,4	24,7	6,2
Préstamo a domicilio	81,3	6,1	53,6	29,8	6,3
Préstamo interbibliotecario	34,3	30	10,9	43,8	5,9
Información, orientación y atención de usuarios	57	18,8	30,6	34,6	5,7
Servicio de fotocopias de la biblioteca	27,7	50,5	15,8	41	4,8
Catálogos-ficheros de autores, materias, títulos	78,9	4,3	47,8	30,2	6,5
Boletines de adquisiciones y novedades	31,9	33,2	7,5	44,7	5,4
Panecles informativos, tablonc de anuncios	52,8	23,3	30,9	31,5	5,4
Boletines de índices de revistas	34,1	31,8	8,8	44,5	5,4
Sección de revistas científicas	54,4	18,5	18,2	45,5	5,9
Sección de prensa, notas culturales, folletos, B.O.E.	59,2	16,4	23	43,2	5,9
Sección de Obras de referencia, diccionarios generales y especializados, bibliografía, etc.	63,2	10,5	32,5	33,8	6,2
Guías de uso de la biblioteca y sus servicios, normas e instrucciones	46,3	26,2	25,3	34,9	6,3
Actos culturales, exposiciones, audiciones, proyecciones, coloquios, conferencias, etc., organizadas por la biblioteca	12,9	59	4,5	42,7	5,7
Acceso a bases de datos externas	11,3	51,1	1,5	41,3	4,9
Buzón de sugerencias, petición de adquisiciones, reserva de obras	31,8	39	7,7	45,1	5,1

De estos datos cabe observar de nuevo que normalmente los estudiantes conocen los servicios de lectura en sala y préstamo a domicilio, saben que las bibliotecas tienen catálogos, y secciones de obras de referencia, prensa, revistas, etc. De éstos, los que principalmente usan son el servicio de lectura en sala y el de préstamo, destacando por su escaso uso de los servicios de información y comunicación, como boletines, servicios de bases de datos, buzones de sugerencias, tablonc de anuncios, etc. (sólo el 30,9% de los estudiantes), y la sección de

referencia (32,5% de los encuestados). Sobre el préstamo interbibliotecario, algunos responden que lo usan, -el 10,9%-, cuando este dato no se corresponde con su uso real. Se puede deducir que no saben lo que es, creyendo quizás que se refiera al préstamo de libros de bibliotecas de centros distintos al de su lugar de estudio. En general, aunque se manifiesta una falta de formación como usuarios, también debe reconocerse que algunos servicios de los citados casi no se ofrecen: se editan muy excepcionalmente guías de biblioteca, no tienen lugar actos culturales, se carece de buzones de sugerencias en numerosas bibliotecas, etc. También resulta lógico con la práctica bibliotecaria y educativa que el servicio menos conocido sea el de acceso a bases de datos, pues la información sobre éste no llega a los alumnos. Es muy comprensible que se desconozca en general que la BUM tiene estos servicios, cuya presencia entre los alumnos es testimonial(8). Y se debe deducir que es necesario ayudar a que se conozcan, mediante la formación.

Sobre la valoración de los estudiantes, creemos que debe tomarse con muchas reservas, dado el escaso conocimiento de los servicios que muestra el alumnado, el elevado porcentaje de no-uso en la mayoría de los servicios y el bajo número de estudiantes que decide puntuar los servicios, salvo los que más frecuentan: lectura en sala, préstamo y catálogos. Por lo demás, las puntuaciones de los que califican son generalmente benévolas. Todos los servicios están aprobados, pues de 1 a 10 reciben una calificación media entre 4,8 y 6,5. La escasez de expectativas lleva al conformismo y aceptación de lo que ofrecen las bibliotecas. En este caso, además de obtener una calificación en torno a 6 los servicios de lectura en sala -pese a la falta de puestos, que obliga a realizar colas-, préstamo -cuando en muchas bibliotecas sólo pueden llevar los libros durante el fin de semana-, y los catálogos -pese a la falta de automatización, de catálogos colectivos y el desconocimiento de los fondos en Departamentos-, también son bien puntuadas las secciones de obras de referencia -que la experiencia nos dice que se usan poco-, y las guías de las bibliotecas, que prácticamente no se hacen.

En el lado contrario, la puntuación más baja la reciben los servicios de fotocopidora -es lógico, pues la mayoría de las bibliotecas no tiene la fotocopidora al público, debiendo salir el estudiante de la BUM a buscarla-, el servicio de acceso a bases de datos -que normalmente desconocen incluso qué bibliotecas lo tienen-, y los servicios de atención al usuario como buzones de sugerencias, desideratas y reserva de obras, que tampoco, como dijimos, está presente en bastantes centros de la BUM.

También nos pareció fundamental saber aspectos relacionados con la comunicación y la imagen que tienen los usuarios del personal de la biblioteca. ¿Acuden al personal para realizar consultas?, y ¿Cómo les resultan la actitud, atención e información de los bibliotecarios)? eran las cuestiones relacionadas con este aspecto.



El resultado indica que hay una elevada incomunicación de los usuarios con el personal bibliotecario, especialmente con el técnico, que es responsable de la información bibliográfica, la formación de usuarios, etc. Parece que este personal se dedica más al trabajo de gestión interna que a dar una atención cualificada al usuario. Un 45,7% de los usuarios no consulta nunca al personal o en raras ocasiones. Un 36,5% solo lo hace al personal que da el préstamo (que normalmente es el auxiliar que vigila la sala y da los libros, o informa cuando se le pregunta). Sólo el 15% afirma consultar con cierta frecuencia -3,8%- o siempre -11,1%- que hace búsquedas, al personal técnico(9). Así pues, para el usuario el principal medio de contacto con el personal de la biblioteca es el auxiliar de biblioteca que atiende la sala.

Por cursos, aunque va disminuyendo el porcentaje de los que no consultan al personal nunca o sólo en raras ocasiones, se sigue manteniendo siempre por encima del 40% la proporción de los alumnos que usan la biblioteca sin mantener relaciones con el personal.

Finalmente, si comparamos la situación por títulos, vemos que los estudiantes de las carreras de Derecho y Graduado Social son las que tiene valores más elevados si sumamos la respuesta "nunca" y la de "en raras ocasiones", junto a los que contestaron de la Especialidad de Música en Magisterio. Según estos datos, reflejados en el gráfico siguiente, serían los de estas carreras los que menos contacto tienen con los bibliotecarios.

Y respecto a la opinión que merece a los estudiantes la actitud y atención de los bibliotecarios -que para ellos, según los datos anteriores, son los auxiliares principalmente- cabe señalar que para una mayoría, el 51,2%, es correcta, pero también que para casi una tercera parte -el 32,4% de los estudiantes- es regular o poco correcta(10). Sería muy importante que el personal -tanto los auxiliares como los técnicos- recibiera cursos sobre técnicas y actitudes en la comunicación con los usuarios.

Por cursos, con el paso de los años el alumnado va considerando un poco mejor el trato recibido por los bibliotecarios, al aumentar los que lo consideran muy bueno o correcto. Y por carreras, aunque no hay grandes oscilaciones, los estudiantes que valoran menos positivamente la actitud del personal son los de Química y Óptica, los de Derecho y Graduado Social, así como los de Filología.

Finalmente, se solicitó a los estudiantes que valoraran globalmente los servicios bibliográficos y documentales en la BUM. Aunque la mayoría (el 52,2%) considera aceptables los servicios bibliográficos y documentales, es importante el número de alumnos universitarios, el 38%, que los cree insuficientes o pésimos.

Además, para muchos son aceptables, por sus cortas expectativas: mayoritariamente buscan en la biblioteca puestos de lectura, demandando escasamente información bibliográfica -pues, como hemos visto, casi no consultan al personal especializado-, no suelen conocer ni usar revistas u otras fuentes documentales, que normalmente ni conocen, etc. La alta proporción de estudiantes que consideran "aceptables" los servicios de biblioteca no implica que éstos tengan un uso adecuado de los servicios bibliotecarios.

Y si analizamos por cursos el porcentaje de alumnos que considera negativamente los servicios, vemos que va creciendo desde primero hasta tercero, hasta llegar a los cursos finales en que disminuye ligeramente el porcentaje de los que valoran más negativamente los servicios.

Por carreras, los alumnos más críticos son los del Campus de Cartagena: Todos los de las titulaciones de Ingeniería Técnica y Empresariales. También consideran insuficientes los servicios en alto porcentaje los estudiantes de Humanidades, que teóricamente son los que más la necesitan, sin poder disponer de los recursos bibliográficos que querrían: Biblioteconomía, Filosofía, Geografía e Historia y Filología destacan en la valoración negativa. Es de destacar el problema de la Biblioteca de Letras, que, por un lado, centralizó fondos sin planificación adecuada, haciéndolos inaccesibles durante largo tiempo, y por otro, perdió parte de sus espacios de servicio a costa del traslado de la Facultad de Derecho al Edificio Nebrija. Estos problemas los sufrieron los alumnos, que reflejaron, creemos, su pesar en la encuesta. En Filosofía también se refleja un descontento elevado, a pesar de que los servicios de Biblioteca en esta Facultad son centralizados y de acceso directo, como consecuencia de estar muy recientes cuando pasamos la encuesta los problemas provocados por el traslado de edificio y el retraso de la puesta en servicio de los fondos.

## **2.2. Relaciones entre enseñanza, aprendizaje y biblioteca, según el alumnado**

Introdujimos a continuación una serie de preguntas, ya no sobre conocimiento, uso o valoración de los servicios, sino relacionadas con el papel que los estudiantes atribuyen en su formación a las fuentes y técnicas bibliográficas y documentales, así como los servicios de biblioteca encargados de canalizarlos. También queríamos informarnos acerca del tipo de enseñanza que reciben de sus profesores, en tanto de ésta depende en buena parte su actitud y necesidad de usar las bibliotecas.

En primer lugar se preguntaba qué importancia atribuían a la biblioteca para una buena formación universitaria. Aquí se obtuvo una respuesta

concluyente: Para el 90% de los estudiantes de la Universidad de Murcia la biblioteca es o fundamental o bastante importante.

Por cursos puede apreciarse que la importancia atribuida a la biblioteca no varía significativamente, manteniéndose en niveles elevados todos desde primero a quinto.

Por carreras sí pueden observarse algunas diferencias en la importancia dada a la función de la biblioteca, dentro de la alta consideración general. Para los estudiantes de Humanidades, (Biblioteconomía, Filología, Filosofía y Geografía e Historia), la valoración suele ser muy elevada, pero también para bastantes de Ciencias Sociales -Trabajo Social, Maestro de Primaria, por ejemplo-, y Experimentales: los estudiantes de Biología, o Informática. Por el otro lado, los alumnos de Graduado Social, Económicas y Educación Musical consideran en menor porcentaje la biblioteca imprescindible o bastante importante.

La siguiente pregunta pretendía saber si el esquema clásico (Bibliotecas de Centro con manuales para los estudiantes, biblioteca de Departamento para el profesor) se cumplía en nuestra Universidad. Con este objetivo preguntábamos: "Si en su Facultad o Escuela hay, aparte de la biblioteca central, bibliotecas de Departamento o Seminario, ¿Se le recomienda, fomenta y autoriza su uso por bibliotecarios o profesores?". Sólo el 30% de los alumnos cree que se fomenta que usen las bibliotecas departamentales. El resto, casi el 60%, lo niega, o señala que sólo en raras ocasiones, comprobándose la permanencia de esa tradicional diferencia de uso entre las bibliotecas departamentales -con los libros de interés para el profesor, a los que el alumno raramente accede- y las de Centro, orientadas a ser colecciones básicas de manuales para alumnos. Y esta tendencia se mantiene por cursos, aunque puede apreciarse que, conforme los alumnos se acercan a los últimos años de carrera, se suele ir abriendo paulatinamente la biblioteca de los departamentos, sin llegar a superar el nivel del 40%.

Finalmente la respuesta a esta pregunta es también comprensible si analizamos la situación por carreras. Los títulos en que se recomienda con más frecuencia el uso de las bibliotecas de departamento y se les autoriza a los estudiantes son aquellas en las que el fondo de la biblioteca del Centro es -o era hasta hace muy poco, por estar en curso trasladados- muy escaso. Así ocurre en Humanidades con las carreras de Geografía e Historia y Filología. También dicen los estudiantes que se les autoriza el acceso a los Departamentos en carreras sin biblioteca de centro propia, o recién creada -Enfermería de Murcia y Cartagena-, en las que podría haber una biblioteca de Departamento que atendiera a los alumnos. En Bioquímica, en donde afirman ser autorizados en

alto grado, creemos que porque es una carrera de segundo ciclo poco masificada y recién creada, y los alumnos sólo dispondrán preferentemente de los fondos en el Departamento. Y también en las titulaciones del Magisterio, porque hasta que se incorporan los fondos de Pedagogía a la nueva biblioteca de Educación, la antigua biblioteca tenía muy escasos fondos.

En cambio, los centros en que, según los estudiantes, se les recomienda menos asiduamente el uso de la Biblioteca Departamental, en primer lugar, son aquellos en que hay poca dispersión de fondos, con casi toda la colección en la Biblioteca de la Facultad: Económicas, Biblioteconomía, Informática y Filosofía. En segundo lugar, las carreras científicas -excepto Veterinaria-, que siguen el modelo clásico de diferenciación de bibliotecas. Y, finalmente, Graduado Social y Derecho, carreras muy masificadas en las que, según los resultados que acumulados, el uso de las bibliotecas es escaso, salvo la Biblioteca de Nebrija que, como vimos más arriba, suelen usar para estudiar.

Para profundizar más en el estilo educativo de los profesores como factor de formación documental y uso de los servicios bibliotecarios, a continuación pedfamos a los alumnos que marcaran las actividades de enseñanza-aprendizaje que realizaran regularmente los profesores del curso en que se encontraban, en relación con la Documentación. Aquí los resultados fueron los siguientes:

Actividades docentes:	Frec	%
Se basan sobre todo en apuntes y algún manual básico para dominar la materia	1507	64,4
Recomiendan bibliografía variada que deben los alumnos manejar para construir el aprendizaje de la materia, elaborar trabajos, etc.	1349	57,8
Citan las revistas científicas que hay en su materia, recomendando su uso	266	11,4
Citan bibliografías básicas de su especialidad, revistas de resúmenes, principales bases de datos en su campo, explicando sus fines, uso, etc.	363	15,5
Recomiendan el trabajo y uso de las bibliotecas de la Universidad	380	16,3
Les hablan de las fuentes de investigación en su campo (Tesis, patentes, documentos históricos, informes científicos, bases de datos, etc.)	175	7,5
Citan y recomiendan libros aunque no estén en castellano	752	32,2
Otras	20	0,9

Basarse en los apuntes y en un manual básico es la principal actividad del profesorado para hacer dominar la materia (64,6%). Pensamos que este enfoque de la enseñanza en primer y segundo ciclo es un condicionante básico de los hábitos

estudiantiles hacia las bibliotecas, que determina la formación y actividades del alumno. Frente a este predominio, el alumno no atiende a otras actividades del profesorado relacionadas con la documentación: Recomendar bibliografía variada sobre la materia (57,8%), o citar y recomendar libros aunque no estén en castellano (32,2%). Aunque el profesorado cita extensamente bibliografía, como reconocen los estudiantes, no suelen atender la recomendación de usarlos, porque creen que básicamente su calificación depende de su dominio de la materia a través del estudio de los apuntes y un manual básico, no del manejo de la bibliografía *complementaria*. En menor proporción, los profesores citan las principales revistas (11%), citan los documentos secundarios de la especialidad (15%), recomiendan el uso de las bibliotecas de la Universidad (16,3%) o les explican las fuentes de investigación en su campo (7,5%). Y buena parte de esta información es valorada como secundaria por el alumnado, que no suele recordarla, como demuestran las siguientes preguntas de la encuesta.

Por títulos ~~destacados~~ destacan los de Ciencias Jurídicas y Económicas como los que los tienen una docencia más basada en apuntes y manuales. Son carreras bastante masificadas, con pocas actividades prácticas o experimentales, y en las que no se fomenta mucho el uso de los recursos bibliográficos: Derecho, Graduado Social, Económicas y Empresariales -tanto de Murcia como de Cartagena-, Gestión y Administración Pública, Trabajo Social y algunas de las especialidades de Maestro son las que, según los estudiantes, tienen un mayor porcentaje de este estilo docente tradicional. También las Ingenierías Técnicas de la Escuela Politécnica y Superior, que sobresalen en este aspecto por encima de las otras carreras de Ciencias. En el lado contrario, las carreras en las que los profesores se basan menos en apuntes y manuales son las de Humanidades: Filosofía, sobre todo, Historia y Filología. Y, entre las carreras experimentales, destaca la baja proporción de uso de apuntes en Bioquímica y Odontología, dos carreras nuevas con poco número de alumnos y un enfoque que parece pedagógicamente más adecuado. A continuación preguntamos si eran capaces de citar tres revistas españolas de su especialidad, y, si respondían que sí, si las habían usado con frecuencia.

Si sólo el 19,3% de los estudiantes era capaz de recordar el título de tres revistas españolas relacionadas con su especialidad, y de éstos, sólo un 8,1% del total de encuestados manifestaba haberlas usado, parece claro que el estilo educativo durante el primer y segundo ciclo no acerca al instrumento fundamental de la comunicación científica, la revista especializada, ni siquiera la que recoge la investigación del propio país. Y tampoco forma o estimula su uso, al menos con éxito.

Este será un factor fundamental de las demandas a las bibliotecas de los estudiantes universitarios de este nivel. Por títulos, hubo ocho en los que ningún estudiante fue capaz de citar revistas españolas de su materia; el porcentaje es muy

bajo en todas, elevándose sólo en Biología, Ingeniero Técnico y Superior de Agronomía y en Educación Especial. Hay que tener en cuenta que aceptábamos cualquier respuesta siempre que hubieran citado tres revistas españolas de su especialidad, aunque fueran más de carácter divulgativo que científico.

Después pedíamos que citaran, títulos de revistas internacionales básicas de su especialidad, pidiéndoles que las nombraran, y les preguntábamos si las habían usado. Supusimos que las respuestas serían mayoritariamente negativas, acentuando los valores de la cuestión anterior, y efectivamente resultó ser así:

Citan	Frec.	%
Si	104	4,4
No	2227	95,4

Han usado	Frec.	%
Si	19	0,8
No	83	3,5

Figura 11

Sólo algo más del 4% de los estudiantes conoce revistas internacionales de su especialidad, y de éstos, sólo un parte ínfima las ha usado. Por títulos, parecen conocer algo más los de Medicina e Ing. Informático. Pero sólo en 10 carreras algún alumno manifiesta haberlas usado, siempre en porcentajes muy reducidos.

Por último, también quisimos saber si conocían el nombre de fuentes de información bibliográfica, personales o institucionales relacionadas con la carrera que estaban estudiando, y si algunos de los que los conocieran los habían usado. También aquí los resultados denotaban una escasísima formación documental. Incluso, durante la respuesta a esta pregunta, nos demostraban no saber en muchos casos qué era un repertorio bibliográfico, o un directorio de autores o instituciones.

Citan	Frec.	%
Si	111	4,7
No	2218	95

Han usado	Frec.	%
Si	98	4,2
No	11	0,5

En cuanto a los resultados a esta cuestión por carreras, destacan los de Biblioteconomía, (aunque es lógico dado que los estudian entre los contenidos de sus asignaturas), Medicina -donde repertorios como *Currens Contents*, *Life Sciences* e *Index Medicus* son relativamente conocidos-, Óptica y Fisioterapia. En quince carreras no se es capaz de citar repertorios bibliográficos de la materia propia. En cuanto a los que los han usado, vuelven a destacar Óptica, Fisioterapia y Biblioteconomía, pero en casi 20 carreras no pueden afirmar haberlos usado.

### 2.3. Deseos y expectativas de los estudiantes respecto a servicios de la Biblioteca Universitaria

La parte final del cuestionario incluyó algunas preguntas sobre expectativas de mejora y deseos respecto de la Biblioteca Universitaria. Así, les preguntábamos si podrían estar interesados en colaborar en la Biblioteca de su centro. Contestaron que no un 52%, mientras que el 40% del total sí se muestra dispuesto a ello, más un 1,9% que respondía favorablemente a las dos primeras opciones dadas. Se trata de un porcentaje elevado que muestra bastante interés por la colaboración con la BUM, y debe considerarse una fuerza que no se debería desaprovechar.

Colaboración con la Biblioteca del Centro:	Frec.	%
Sí, participando en la Comisión de Biblioteca como representante de alumnos	195	8,3
Sí, realizaría prácticas desinteresadamente o con Beca de Colaboración	702	30,1
No.	1222	52,3
Otras formas	37	1,6

También les pedíamos que indicaran los temas en los que les gustaría más ser instruidos mediante cursos de formación. Se demuestra una enorme sensibilidad respecto de la importancia de conocer los medios de acceso a la información especializada en su campo, las técnicas documentales y, especialmente, sobre los modos de redacción de los trabajos científicos, elaboración de referencias y citas, etc. Esto es coherente con la importancia que también atribuyen a la biblioteca para la Educación Superior. Como vimos, sin embargo, al estudiar la formación que reciben, ni las bibliotecas ni desde la docencia se les proporciona esta información, hasta que llegan, algunos, al Tercer Ciclo. Al demandar con tanto interés estos cursos demuestran también ser conscientes de su escaso nivel de formación actual, y que dan importancia a mejorar en este aspecto.

Intereses sobre temas de formación de usuarios	Frec.	%
Cursos generales de información y formación de usuarios de la biblioteca universitaria	1034	44,3
Cursos sobre el uso de las revistas científicas, las revistas de resúmenes, los índices de bases de datos	924	39,6
Cursos sobre normas para la redacción y presentación de trabajos científicos (estructura, presentación de referencias y citas)	1078	46,2
Otros	27	1,2

La siguiente pregunta tenía como finalidad que los estudiantes indicaran todos los aspectos de la gestión de la biblioteca que creyeran que habría que ampliar o ser

mejorados, de entre una amplia lista de posibilidades que les ofrecíamos. En su mayoría se trata de servicios que están en funcionamiento ya, pero de una manera limitada, o de servicios que aunque no se ofrecen en la BUM están siendo ofrecidos en otras BUE.

Deseos de mejora de los servicios de la BUM.	Frec.	%
Instalaciones. Más puestos en las salas de consulta, mejor iluminadas, más silenciosas	1761	75,4
Existencia de salas de lectura y estudio que abran por la noche y los fines de semana	1356	58,1
Acceso por ordenador a los catálogos de todas las bibliotecas de la Universidad	1320	56,5
Los fondos documentales accesibles; deberían ser más, y más actualizados	1030	44,1
Libre acceso a los fondos bibliográficos en la misma sala de lectura, sin necesidad de fichas de petición para consultar un libro en la biblioteca	863	37
Algunos puestos en sala de lectura con PCs., para poder escribir y editar trabajos	1066	45,7
Servicios de información y bibliográfica para la realización de trabajos, investigaciones, etc.	1208	51,7
Más formación como usuarios de las bibliotecas y la información científica: las bases de datos disponibles, servicios especiales de la biblioteca, etc.	913	39,1
Más personal, y con mayor cualificación	762	32,6
Que la biblioteca organice conferencias, proyecciones de cine o vídeo, audiciones, charlas con autores, clubs de lectura, etc.	1033	44,2
Mejorar la información-comunicación con los usuarios: zonas de sugerencias, tabloneros de anuncios, guías de uso, boletines de novedades, avisos culturales...	1133	48,5
Incrementar los fondos no librarios (audiovisuales, gráficos, cassetes, diapositivas, maquetas, fotografías, programas de ordenador) de las bibliotecas, y fomentar su uso en relación con la enseñanza	1254	53,7
Ampliar los plazos de préstamo de libros a domicilio, y el número de libros que se puedan llevar	1434	61,4
Poner servicios de fotocopiadora dentro de las bibliotecas.	1670	71,2
Otros	106	4,5

Consideramos que estos resultados deben ser considerados en la planificación futura de la BUM. Los alumnos mayoritariamente creen necesitar más puestos de lectura, y con mejores condiciones (a veces las salas de lectura, además de saturadas son incómodas por el ruido, la estrechura de los puestos de lectura...). Esto lo piden el 75,4% de los estudiantes universitarios (incluso cuando se recientemente se han incrementado los puestos de lectura en la Biblioteca de Medicina, se ha inaugurado la Biblioteca Luis Vives y se han abierto salas de estudio). Y denota la vinculación estrecha que se percibe entre biblioteca y sala de estudio. El 61,4% de los estudiantes requeriría mayores plazos de los períodos de préstamo, y más ejemplares duplicados



para este fin. Resulta insuficiente el llamado *préstamo de fin de semana*, que es el mayoritario en las bibliotecas de centro. Debería diferenciarse el fondo dedicado a préstamo de unos quince días, (podría ser hasta el 80% de la colección, pues la mayor demanda se concentra en muy pocos libros), y ese fondo que sólo se presta, en tanto no haya duplicados suficientes, de jueves a lunes, para permitir un uso más compartido ante el exceso de demanda. Siendo realista, poco se estimula a investigar a los alumnos en una BUM que, además de tener salas de lectura insuficientes e incómodas para consultar los libros en ellas, sólo los deja para su uso externo durante los fines de semana, siendo el préstamo el más importante medio de difusión de la colección. La automatización facilita la mayor diferenciación de las normas de uso a las características de la demanda y del uso previsible.

Demandas intensas son también que haya servicio de reprografía en las bibliotecas (71,2% de los estudiantes), la existencia de salas de lectura con horarios nocturnos y de fin de semana, que pide el 58,1%, (medida que se lleva a efecto en la actualidad), la automatización de los catálogos y su acceso público desde cualquier biblioteca, el 56,5, (algo que también está empezando a ser realidad conforme avanza la automatización, servicios de información bibliográfica para realizar trabajos (51,7%). Nos resulta también importante que el 48,5% reclame que se mejore la comunicación con los usuarios -dinamizando medios no costosos, como buzones de sugerencias, tableros de anuncios, guías de uso, etc., y que el 44,2% manifieste que le gustaría que la BUM realizara actividades de extensión bibliotecaria, que, desde luego, mejorarían la imagen de la Biblioteca y estimularían el acercamiento a ella. También es destacable que el 53,7% de los usuarios desearía que las BUM contaran con documentos no librarios, y que se fomentara su uso en relación con la enseñanza. Esta es una asignatura pendiente, en nuestra opinión, de la BUM, pues los *materiales especiales* son muy escasos en las bibliotecas, centradas casi exclusivamente en los materiales impresos tradicionales, y los documentos audiovisuales, sonoros, informáticos, etc., tienen un reconocido y alto valor pedagógico. Lo que demandan en menor medida los estudiantes es más personal, y más cualificado, lo que puede obedecer a que el estudiante no percibe al personal cualificado como un aspecto de la biblioteca que vaya a incidir directamente sobre la mejora de los servicios que él requiere (más sitio, más horario, más fotocopiadoras...). Y recordemos que el alumnado casi no conoce al personal cualificado -no se relaciona con él-, ni probablemente sepa qué hace, y qué se le podría pedir que hiciera en mayor medida (formación de usuarios, información especializada...).

Finalmente preguntamos qué modelo de BUM creían mejor para una buena accesibilidad, uso y aprovechamiento de los servicios de la biblioteca universitaria. En este sentido obtuvimos una respuesta decepcionante en relación con los planes políticos actuales para la BUM, pues indica que los alumnos, por el momento, aún no conocen o comprenden suficientemente el modelo de biblioteca de área, y mucho menos su extremo, cuando se trata

de una única biblioteca por campus. Aunque se supone que estos modelos permiten mayor accesibilidad a los fondos y posibilitan la interdisciplinariedad en el conocimiento, sólo un 28% prefiere este modelo al actual, y un 5% defiende que haya una única biblioteca general por campus. De esto debe concluirse que es necesario mejorar la información sobre este tema a profesores y alumnos, para hacer posible su implantación eficaz. Pues mantenemos que el esquema tradicional, que reúne una única biblioteca general, de estructura y fines indeterminados, bibliotecas de centro que tienden a ser bibliotecas de alumno en que las que hay pocas posibilidades de investigar, y las bibliotecas de Departamento poco accesibles, no puede ser satisfactorio para las necesidades informativas de la Universidad actual.

Resulta significativo, además, comprobar que el porcentaje de encuestados que afirma preferir el modelo de las bibliotecas de área en la Universidad de Murcia, el 28%, coincide con el que responde igualmente en el estudio de la Universidad Complutense a esta cuestión(11). En ambas Universidades la mayor parte de los individuos prefiere el modelo de Biblioteca de Centro, ya de un modo descentralizado, subsistiendo las bibliotecas de Departamento, o con centralización de fondos pero a nivel de Facultad o Escuela. Está claro que los usuarios defienden la accesibilidad que proporciona la cercanía física a los fondos; por eso, cuando implique un alejamiento excesivo, deberían mantenerse secciones de las bibliotecas de área que constituyeran algo similar a las actuales bibliotecas de centro.

Modelo de biblioteca preferido:

	Frec.	%
Una biblioteca general, una biblioteca en cada centro y bibliotecas de departamento independientes, como hasta ahora.	1205	51,6
Grandes bibliotecas centrales de las principales áreas del conocimiento, complementadas con salas de estudio en los distintos centros con la bibliografía básicas del alumno. Progresiva centralización de las bibliotecas de los Departamentos.	662	28,3
Una única biblioteca general por campus, que atienda a todas las necesidades de las titulaciones de ese Campus.	117	5
No sabe, no contesta	350	15

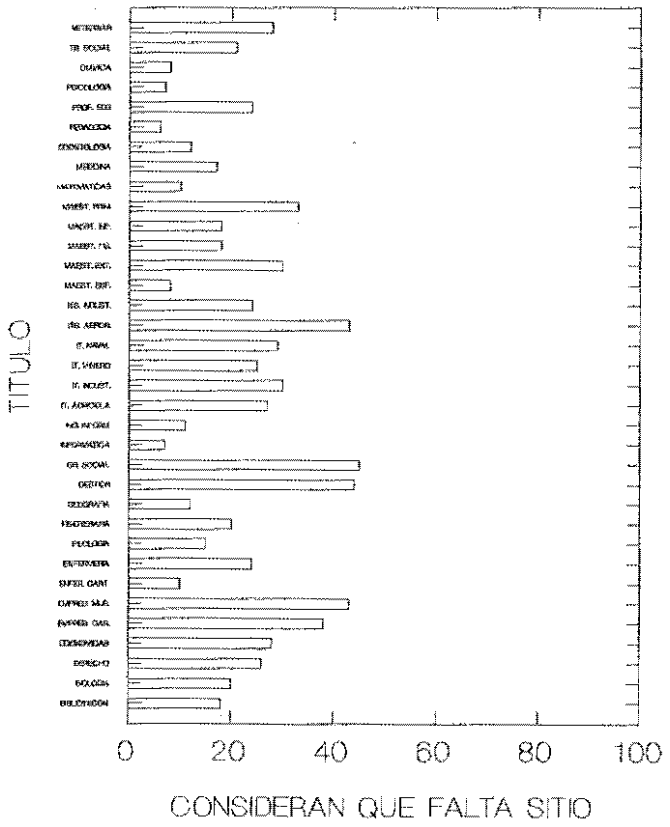
Por áreas, y aún sumando los porcentajes de los estudiantes que prefieren el modelo de biblioteca de área y los que optan por de una única biblioteca por campus, vemos que se mantienen bajos índices de aceptación, que nunca llega al 40%. La aceptación es un poco mayor en Economía, Sociales y Humanidades. En cambio, los de Ingeniería, Ciencias de la Salud y los de Exactas aceptan esta idea en menor proporción reducida. Ello es lógico porque las Humanidades y las Ciencias Sociales tienen un grado de interdisciplinariedad mayor, que requiere mayores bibliotecas, mientras que las ciencias experimentales y la tecnología, como explicamos más

arriba, prefieren bibliotecas muy vivas y especializadas, aunque tengan un tamaño reducido, pues ello les facilita la búsqueda de lo que realmente les interesa.

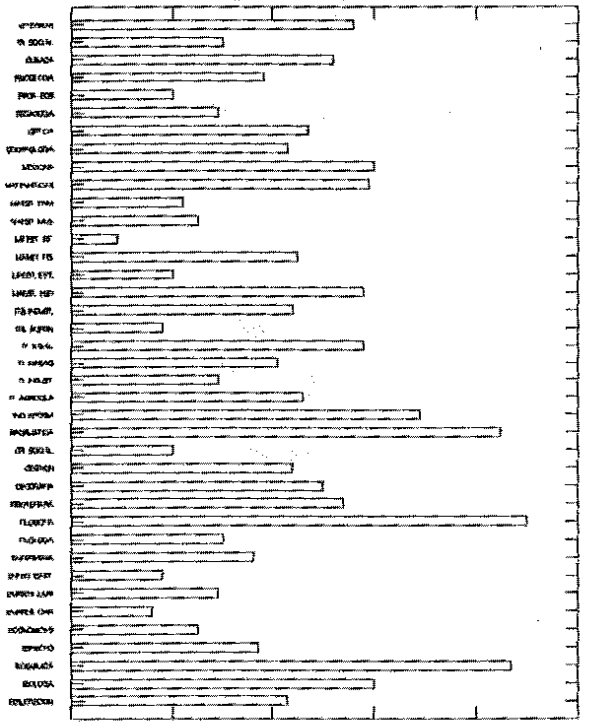
En el análisis de este resultado debe primar también, a nuestro entender, la idea de que no conocen el significado del nuevo modelo, y la necesidad de informar y crear confianza en el mismo. Sin esta formación previa, el modelo que se quiere implantar de grandes bibliotecas de área chocará con las expectativas de los alumnos.

### 3. Conclusiones

- El conocimiento que los estudiantes tienen de los servicios bibliotecarios es escaso, lo que repercute en el bajo nivel de sus demandas, usos y expectativas. Se requiere editar guías de las bibliotecas, incluir éstas en los impresos de matrícula, realizar formación de usuarios al comienzo de los cursos, etc.
- Los estudiantes tienen poco contacto con el personal bibliotecario especializado. Se requiere potenciar los servicios de información bibliográfica, y que se den a conocer y se ofrezcan en lugares muy accesibles, preferentes y bien indicados. Tanto el personal auxiliar como el técnico debe recibir cursos de técnicas de comunicación y atención al público.
- Hay que mejorar aspectos materiales tales como el número de puestos de lectura, la diversificación de éstos -individual, grupo, investigación- y la instalación de servicios de fotocopia en el interior de las bibliotecas, que los usuarios consideran necesidades básicas.
- Especialmente en el Campus de Cartagena y en *La Merced* existía, en el momento de la recopilación de datos, una gran carencia de puestos de lectura tanto de uso propiamente bibliotecario como para estudio. Los estudiantes de estos títulos son los que reflejan unas relaciones más pobres con los servicios bibliotecarios(12).
- Facilitar el acceso a la colección exige ampliar y diversificar los períodos de préstamo en las bibliotecas de centro, para la parte de la colección que en que sea posible. No todos los libros deben tener las mismas condiciones de préstamo, como ocurre hasta ahora, si se quiere satisfacer las demandas de los usuarios.
- Las fuentes de información y referencia, así como los documentos más relacionados con el inicio en la investigación -Tesis, patentes, informes, revistas, bibliografías, índices de bases de datos- son absolutamente

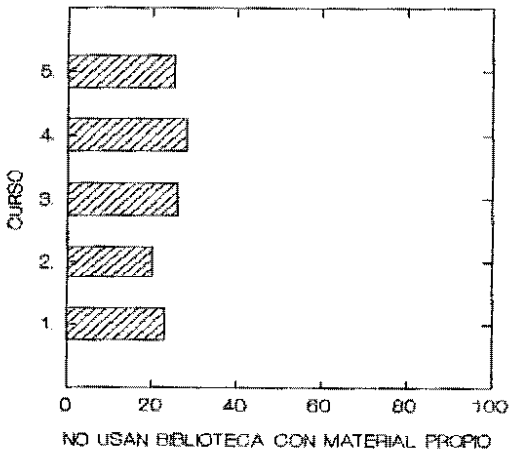
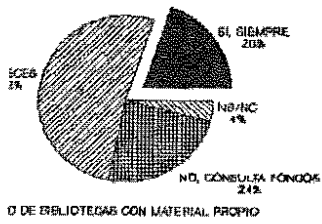
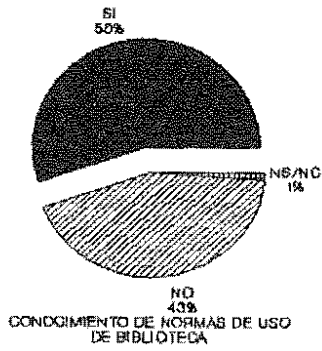


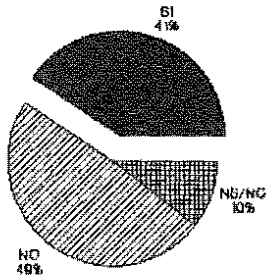
TITULO



0 20 40 60 80 100

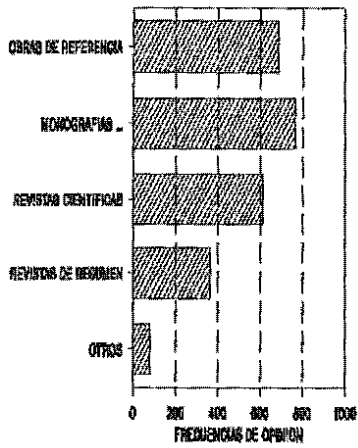
USAN FRECUENTEMENTE BIBLIOTECA

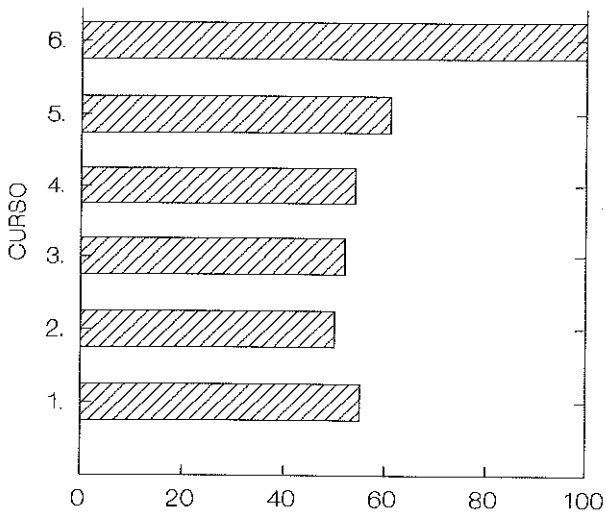
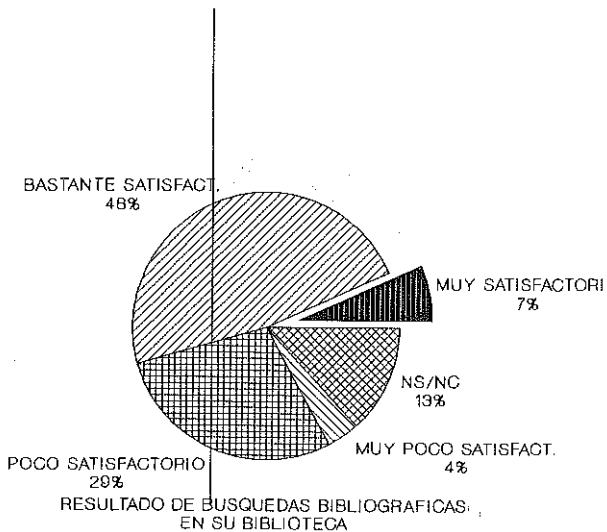




CONSIDERACION DE LA ADECUACION DE FONDOS BIBLIOGRAFICOS DE SU CENTRO

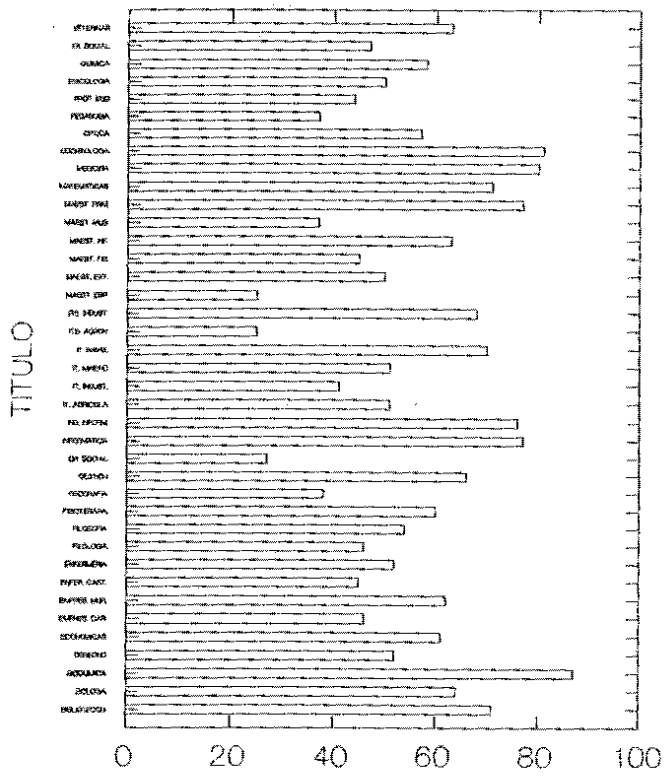
DOCUMENTOS DE QUE CARECE BIBLIOTECA





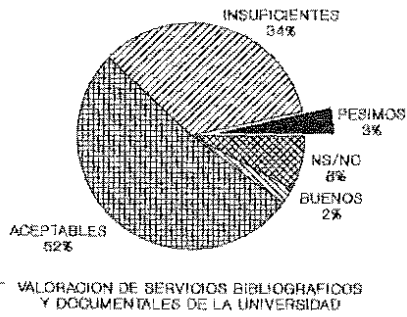
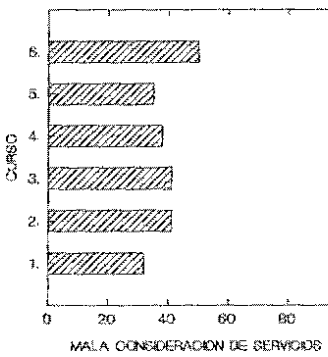
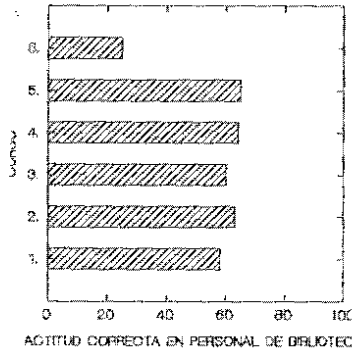
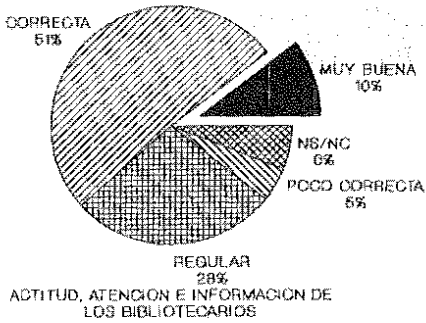
BUENOS RESULTADOS EN BUSQUEDAS BIBLIOGRAFICAS

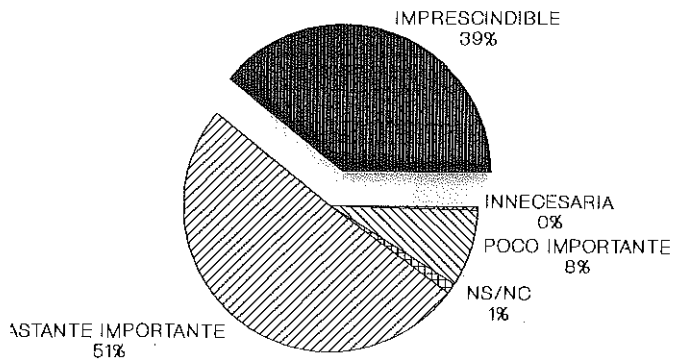




BUENOS RESULTADOS EN BUSQUEDAS BIBLIOGRAF



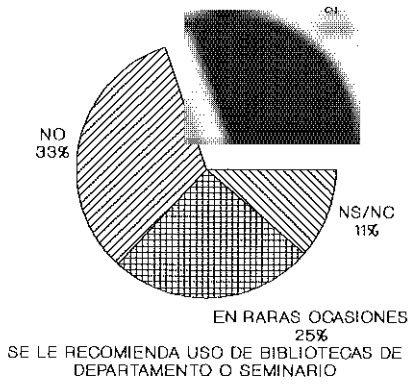
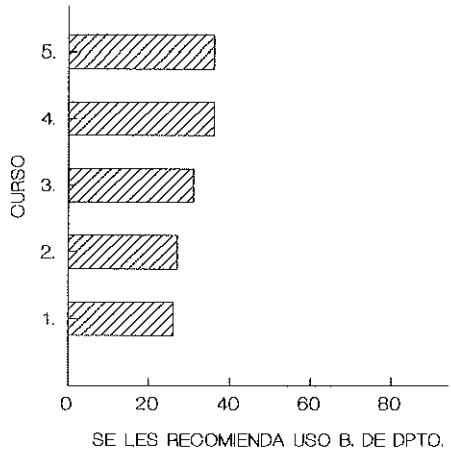




IMPORTANCIA DE BIBLIOTECA PARA FORMACION UNIVERSITARIA















## NOTAS

(1) Para no sobrepasar los límites razonables de la comunicación, remitimos a nuestra Tesis de Doctorado para conocer el contenido de la encuesta, así como las tablas de resultados que justifican los gráficos, y las tablas con los índices de precisión muestral por titulaciones y áreas. V. Gómez Hernández, J.A. *La función de la Biblioteca en la Educación Superior. Estudio aplicado a la biblioteca universitaria de Murcia*. Murcia: Universidad, 1996.

(2) García Ochoa, M.L., Crego Castaño, M. Gimeno Perelló, J. (1993). *Encuesta piloto a usuarios: Biblioteca-Facultad CC. de la Información*. Madrid: Universidad Complutense. Este estudio se refiere a usuarios reales, a diferencia del nuestro, que abarcó al conjunto de estudiantes, y por tanto también a los no usuarios de la biblioteca. Y otra referencia que consideramos importante para el tema es: HARREL, C.B. *The use of an academic library by university students*. Ann Arbor, MI: U.M.I, 1988., porque repasa los principales estudios de usuarios realizados hasta la fecha de publicación del trabajo.

(3) En la Complutense sólo el 31,2% de los encuestados ha conocido la biblioteca por "otros estudiantes", principalmente, creemos, a que en esa Universidad se informa de la biblioteca en los sobres de matrícula. El 29,2% conoció la Biblioteca de la Complutense por este segundo medio. V. Op. cit., p. 16.

(4) También en el estudio de la Complutense son las bibliotecas públicas las más usadas por los estudiantes, tras la biblioteca del propio centro. V. *ibid. Id.*, p. 18-19

(5) El resultado coincide con el del estudio de los usuarios de la Complutense: el 72,8% de éstos usan la biblioteca con este fin. *Ibid. Id.*, p. 20.

(6) Una vez más, la diferencia de los que responden que no con los que sí creen suficientes los fondos coincide también con la que se refleja en el estudio de la Complutense: Unos 9 puntos de diferencia. V. *ibid Id.*, p. 23.

(7) Sólo dos puntos por debajo del resultado que creen obtener los usuarios de la Facultad de Ciencias de la Información de la Complutense. V. *op. cit.*, p. 24.

(8) Todos los datos coinciden con una pregunta similar del estudio de la Complutense: el servicio más conocido es lectura en sala y préstamo, y el menos el de bases de datos, con proporciones muy semejantes. V. *ibid. Id.*, p. 21.

(9) Coinciden también nuestros estudiantes con sus compañeros de la Complutense, donde sólo el 13,4% afirmó consultar al personal bibliotecario. V. *Ibid.* id, p. 25.

(10) En este caso los resultados revelan una menor satisfacción respecto de la actitud del personal que en la Complutense, donde el 84,1% de los usuarios considera bastante o muy correcta la atención de los bibliotecarios. Pero recordemos que nosotros incluimos estudiantes no usuarios en el estudio. *Ibid.*, p. 24.

(11) V. *Ibid.* Id. p. 29-30. El 28,2% de los usuarios de la Biblioteca de Ciencias de la Información prefiere el modelo de Biblioteca de área, frente a 59,2% que prefieren el de Biblioteca de Centro, centralizada o no.

(12) En la actualidad la Universidad tiene en marcha actuaciones en este sentido en el Campus de Cartagena debe dotarse de una gran biblioteca que cubra todos los campos de la tecnología industrial y agrícola, y por cercanía, los servicios y fondos de Empresariales y Enfermería. Y el Campus de *La Merced* acaba de dotarse de más puestos de lectura y estudio, mediante la ubicación de una sección de la *Biblioteca Nebrija* en el edificio de la Facultad de Derecho, para reunir los fondos de materia jurídica, relacionados con los títulos de Graduado Social, Derecho y Gestión Pública.