



Universidad
de Navarra

BIBLIOTECA

SUGIERE A PROPON DE DONDE AYUDA

SERVICIO DE
BIBLIOTECAS |
UNIVERSIDAD
DE NAVARRA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DIRIGIDA A ALUMNOS
DE GRADO [FEBRERO 2016]



Completa la encuesta de
la Biblioteca y participa
en el sorteo de 5 tarjetas
de fotocopias (20 euros)

9 - 22 de febrero

http://bit.ly/encuesta_biblioteca

Contenido

PRESENTACIÓN Y METODOLOGÍA	3
RESULTADOS OBTENIDOS	6
PERFIL DE LOS ALUMNOS ENCUESTADOS	6
PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS ENCUESTADOS	15
CONCLUSIONES	24
ANEXO 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA BIBLIOTECA	26

PRESENTACIÓN Y METODOLOGÍA

A principios del año 2016 se ha llevado a cabo una encuesta para valorar la satisfacción de los alumnos de Grado de la Universidad de Navarra (Campus de Pamplona) en relación con el Servicio de Bibliotecas. Este Servicio consta de varios edificios o puntos de servicio: Humanidades, Ciencias, Teología y Arquitectura.

Esta metodología de recogida de datos se han consolidado como una tarea periódica del Servicio, después de las encuestas realizadas en 2010, 2013 y 2015. Se ha valorado la necesidad de obtener información de los alumnos cada curso académico, y se ha visto que el momento más adecuado es a comienzos de año, después de las vacaciones de Navidad y antes de que se inicie el período de exámenes.

En la encuesta de 2016 nuevamente se ha enviado el cuestionario a toda la población: alumno de grado, Campus de Pamplona = 7.555 alumnos (71 más que el año anterior).

Nuevamente gracias al soporte de Google Drive se ha preparado un cuestionario compuesto por 19 preguntas de diferente tipo: abiertas, cerradas y semicerradas, que ha estado disponible para los alumnos del 9 al 22 de febrero¹. Se ha comunicado la existencia de la encuesta a través del correo electrónico, así como con la ayuda de cartelería y redes sociales. Finalizado el plazo se han obtenido 1.742 alumnos (54 menos que el año pasado), que suponen un 23,07% del total. La tasa de respuesta es por lo tanto similar a la del año pasado, con únicamente una décima inferior.

En cuanto a la distribución de respuestas por titulaciones, se repite lo observado en las anteriores recogidas de información. De nuevo coincide, en términos generales, que aquellas titulaciones con mayor número de matriculados son las que tienen mayor presencia en las respuestas. Y de nuevo sucede que los alumnos de Medicina, que durante el curso analizado suponen el 17% de los alumnos de la Universidad, tienen una representación del 27% entre los usuarios que han respondido; y en la situación contraria se encuentran otra vez los alumnos de Economía, que a pesar de ser casi el 7% de los alumnos matriculados, su papel entre los alumnos que han respondido desciende hasta el 2%.

En la Tabla 1 se muestran las titulaciones con mayor número de alumnos matriculados, así como las titulaciones con mayor número de respuestas:

¹ El cuestionario se incluye en el Anexo 1 de este documento.

TITULACIÓN	Nº ALUMNOS MATRICULADOS	%	TITULACIÓN	Nº RESPUESTAS ENCUESTA 2016	%
Medicina	1300	17,21%	Medicina	476	27,32%
Económicas	521	6,90%	Bioquímica	123	7,06%
Enfermería	491	6,50%	Enfermería	112	6,43%
Arquitectura	438	5,80%	Derecho	102	5,86%
Derecho	437	5,78%	Arquitectura	68	3,90%
Farmacia	337	4,46%	Publicidad y Relaciones Públicas	63	3,62%
ADE + Derecho	330	4,37%	Farmacia	59	3,39%
Bioquímica	293	3,88%	ADE + Derecho	55	3,16%
Publicidad y Relaciones Públicas	289	3,83%	Periodismo	54	3,10%
ADE	288	3,81%	ADE	49	2,81%
Periodismo	261	3,45%	Farmacia + Nutr. Humana y Dietética	47	2,70%
Farmacia + Nutrición y dietética	252	3,34%	Comunicación Audiovisual	43	2,47%
Comunicación audiovisual	198	2,62%	Biología	40	2,30%
Teología	152	2,01%	Psicología	33	1,89%
Biología	145	1,92%	Pedagogía + Educación Primaria	30	1,72%
Psicología	145	1,92%	Química + Bioquímica	29	1,66%
Asistencia de Dirección	135	1,79%	Economics + Leadership and Governance	25	1,44%
Nutrición Humana y Dietética	123	1,63%	Filología Hispánica + Periodismo	23	1,32%
Económicas + Derecho	105	1,39%	Nutrición Humana y Dietética	20	1,15%

Tabla 1. Nº de alumnos matriculados por titulación y nº de respuestas por titulación [en ambos casos, se muestran sólo las titulaciones con mayor frecuencia]

Poniendo en relación el número de respuestas con el número de alumnos matriculados en cada titulación, podemos deducir el grado de implicación de los alumnos de las distintas titulaciones. Se ha calculado el porcentaje de respuesta para aquellas titulaciones con un número absoluto de respuestas igual o superior a 25, ya que un número inferior puede condicionar en gran medida el resultado relativo. Las titulaciones con una mayor tasa de respuesta, en relación a los alumnos matriculados, se pueden ver en la tabla 2:

TITULACIÓN	% DE ALUMNOS DE LA TITULACIÓN QUE HA RESPONDIDO
Química + Bioquímica	43,94%
Bioquímica	41,98%
Medicina	36,62%
Pedagogía + Educación Primaria	30,30%
Biología	27,59%
Derecho	23,34%
Enfermería	22,81%
Psicología	22,76%
Publicidad y Relaciones Públicas	21,80%
Comunicación audiovisual	21,72%
Periodismo	20,69%
Farmacia + Nutr. Humana y Dietética	18,65%
Farmacia	17,51%
ADE	17,01%
ADE + Derecho	16,67%
Arquitectura	15,53%
Económicas	6,33%

Tabla 2. Grado de implicación de los alumnos por titulaciones

De los datos de la tabla, llama especialmente la atención, al igual que en los datos de 2015, el grado de implicación de los alumnos de Química y Química + Bioquímica, ya que más del 40% de los alumnos matriculados en estas titulaciones han respondido a la encuesta.

En cuanto a la representación de la muestra según el curso, tanto las distribuciones de alumnos matriculados como de respuestas son bastante similares. En la tabla 3 se muestra el porcentaje de alumnos de cada curso que han respondido a la encuesta, y los datos revelan una gran implicación por parte de los alumnos de 1º y 2º, así como de los de 6º curso (de Medicina).

Si analizamos los datos de esta pregunta desde el punto de vista de la distribución de alumnos que han respondido la encuesta por curso se observa una gran presencia de alumnos de 1º (29,16%) y en tendencia descendente respectivamente, se distribuyen los alumnos de 2º, 3º y 4º. Si se compara este comportamiento con el observado en 2015 se detecta una mayor tasa de respuesta de alumnos de 1º y 2º, y una menor participación de los alumnos del resto de cursos.

CURSO	% ALUMNOS DE CADA CURSO QUE HAN RESPONDIDO LA ENCUESTA
1º	27,73%
2º	30,67%
3º	23,19%
4º	21,64%
5º	17,32%
6º	28,11%

Tabla 3. % de alumnos de cada curso que han respondido la encuesta

CURSO	Nº RESPUESTAS	%
1º	508	29,16%
2º	437	25,09%
3º	288	16,53%
4º	298	17,11%
5º	115	6,60%
6º	95	5,45%
7º	1	0,06%
Total general	1742	100,00%

Tabla 4. Distribución de alumnos que han respondido la encuesta por curso

RESULTADOS OBTENIDOS

PERFIL DE LOS ALUMNOS ENCUESTADOS

A continuación se presenta la descripción de los resultados obtenidos para aquellas preguntas que permiten caracterizar el conjunto de alumnos que han respondido a la encuesta.

Uso de las distintas bibliotecas

En este apartado se analiza el uso de las distintas bibliotecas por parte de los alumnos encuestados. En la tabla 5, se presentan dos variables: la biblioteca que los alumnos utilizan habitualmente y la facultad en la que están matriculados. Se observa que los alumnos estudian fundamentalmente en las bibliotecas de Ciencias (51,49%) y Humanidades (42,42%). Respecto al año anterior, se observan valores porcentuales muy similares, con oscilaciones de entre 1 y 2 puntos. Sin embargo, llama la atención el descenso del número de respuestas, en valores absolutos, de usuarios de la biblioteca de Arquitectura, pasando de 107 a 70 respuestas.

Además, los alumnos encuestados estudian fundamentalmente, en la biblioteca que tiene mayor afinidad temática con sus estudios. A pesar de esto, si analizamos la columna de respuestas de usuarios de la biblioteca de Ciencias, se observa que 53 alumnos (31 más que el año anterior) pertenecientes a otras facultades manifiestan ser usuarios habituales de esta biblioteca, lo que supone un incremento porcentual respecto al año 2015 del 3,41%. Un comportamiento opuesto se ha detectado en la Biblioteca de Arquitectura, donde el porcentaje de usuarios de la Escuela se ha reducido al 94% (3 puntos porcentuales menos que en 2015). La biblioteca de Humanidades y la de Teología muestran patrones muy similares a la anterior recogida de información.

BIBLIOTECA HABITUAL						
Facultad	Biblioteca de Arquitectura	Biblioteca de Ciencias	Biblioteca de Humanidades	Biblioteca de Teología	Sin respuesta	Total general
Ciencias	0	360	13	1	6	380
Medicina	0	329	27	1	1	358
Economía / Empresa	1	8	171	3	3	186
Comunicación	1	12	159	0	2	174
Derecho	1	9	130	0	0	140
Educación y Psicología	0	5	118	0	1	124
Filosofía y Letras	1	4	96	0	2	103
Farmacia y Nutrición	0	85	6	0	3	94
Arquitectura	66	5	6	0	0	77
Enfermería	0	70	4	0	1	75
Teología	0	2	1	10	0	13
Derecho Canónico	0	8	3	0	1	12
Eclesiástica de Filosofía	0	0	5	1	0	6
Total general	70	897	739	16	20	1742
% Usos por biblioteca	4,02%	51,49%	42,42%	0,92%	1,15%	

Tabla 5. Relación de alumnos matriculados y uso de las distintas bibliotecas

Frecuencia de uso de las bibliotecas

En cuanto a la frecuencia de uso de las distintas bibliotecas, al analizar esta pregunta se observa que el 65,38% de los alumnos son usuarios habituales del servicio, siendo este valor muy similar al recabado en 2015.

FRECUENCIA DE USO DE LAS BIBLIOTECAS	Nº RESPUESTAS	%
Todos los días	446	25,60%
Dos o tres veces por semana	693	39,78%
Una vez a la semana	212	12,17%
Esporádicamente	386	22,16%
Nunca	5	0,29%
Total general	1742	100,00%

Tabla 6. Frecuencia de uso de las bibliotecas

Motivo de uso de la biblioteca

En esta pregunta se planteaba al usuario un listado de posibles motivos por los que hacer uso del servicio, y se dejaba la posibilidad, tanto de que el usuario incluyera alguna razón no prevista de antemano, como de marcar varios motivos.

Los resultados se muestran en las tablas 7 y 8, y se aprecia que la mayoría de los usuarios alegan entre 1 y 4 razones para asistir a la biblioteca.

Nº RESPUESTAS (Nº ALUMNOS)	Nº MOTIVOS INDICADOS
4	0
220	1
346	2
500	3
414	4
171	5
68	6
18	7
1	9
1742	

Tabla 7. Nº motivos alegados

¿POR QUÉ MOTIVO VISITAS LA BIBLIOTECA?	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS ENCUESTADOS (N=1.742)
Estudiar mis apuntes	1498	85,99%
Hacer trabajos en grupo (uso de Salas de Trabajo)	1050	60,28%
Hacer fotocopias	890	51,09%
Préstamo de libros	888	50,98%
Trabajar con material de la Biblioteca	783	44,95%
Consulta de bases de datos y revistas electrónicas	232	13,32%
Utilizar las taquillas (Biblioteca de Ciencias)	98	5,63%
Otro (respuestas variadas)	17	0,98%
Usar los ordenadores	10	0,57%

Tabla 8. Motivo de uso de las diferentes bibliotecas

Al igual que el año pasado, se observa que el motivo fundamental por el que los alumnos acuden a la Biblioteca es para estudiar sus propios apuntes, seguido de hacer trabajos en grupo. Este año se observan tasas de respuesta superiores para estos dos motivos, así como para hacer fotocopias, mientras que disminuyen los porcentajes de alumnos que acuden para prestar libros, trabajar con material de la biblioteca o consultar bases de datos y revistas electrónicas. En el caso del préstamo de libros, es el segundo año consecutivo que registra un menor uso: 56,1%_{encuesta 2013} → 53,5%_{encuesta 2015} → 50,98%_{encuesta 2016}).

Siguiendo la metodología de años anteriores, se ha analizado la evolución del comportamiento de los alumnos conforme avanzan en sus estudios universitarios. Para ello, se han comparado las respuestas relacionadas con los motivos de visita a la biblioteca de los alumnos de primer curso con las de los alumnos de cuarto (Tabla 10).

En esta recogida de datos también se siguen observando diferencias de comportamiento entre ambos grupos de alumnos ya que, por ejemplo, el porcentaje de alumnos de 4º que acuden a la biblioteca para estudiar sus apuntes es bastante inferior al de los alumnos de 1º, y algo similar, aunque con menos diferencia, sucede con el motivo hacer trabajos en grupo. Los alumnos de 4º muestran mucho más interés que los de 1º por la consulta de bases de datos y revistas electrónicas y por el préstamo de libros. Nuevamente se puede concluir que al final de la titulación, acuden más a la biblioteca para *proveerse* de material que para usar los espacios como sala de estudio y trabajo.

MOTIVO RESPUESTAS	% RESPUESTAS SEGÚN Nº DE MATRICULADOS (508) 1º CURSO	% RESPUESTAS SEGÚN Nº DE MATRICULADOS (298) 4º CURSO
Estudiar mis apuntes	87,01%	81,88%
Hacer trabajos en grupo (uso de Salas de Trabajo)	64,57%	57,72%
Hacer fotocopias	49,41%	57,38%
Préstamo de libros	40,35%	61,74%
Trabajar con material de la Biblioteca	38,39%	46,64%
Consulta de bases de datos y revistas electrónicas	4,33%	23,83%
Utilizar las taquillas (Biblioteca de Ciencias)	2,56%	6,38%
Otro (respuestas variadas)	0,59%	0,67%
Usar los ordenadores	0,39%	0,67%

Tabla 10. Motivo de visita a la biblioteca de alumnos de 1º y 4º curso

Comparando los resultados obtenidos con la recogida de información de 2015 se ven bastantes diferencias. Nuevamente se observa un incremento importante en el uso de las fotocopadoras en ambos grupos de alumnos y aunque en menor medida, tanto los alumnos de 1º como los de 4º acuden con mayor frecuencia para estudiar sus apuntes y hacer trabajos en grupo. Mayor porcentaje de alumnos de 4º declaran acudir para prestar libros, así como para utilizar las taquillas. Sin embargo, en cuanto a los alumnos de 1º, descienden en porcentaje el préstamo de libros, el trabajo con material de la biblioteca, la consulta de bases de datos y revistas electrónicas y el uso de las taquillas de la Biblioteca de Ciencias.

Modo de localización del material de la biblioteca

Para conocer la vía por la que un alumno localiza información en la biblioteca se planteó una pregunta de respuesta múltiple, cuyos resultados se muestran en la tabla 11. El 61% de los usuarios encuestados dijeron localizar material a través del catálogo y/o Unika, lo que pone de relieve un buen conocimiento de la herramienta de recuperación de información por

excelencia, aunque con un porcentaje de más de 5 puntos inferior a los datos observados en 2015.

En la recogida de este año se observa como 2ª vía de localización de material la bibliografía recomendada en las asignaturas, ya que un 40% de los alumnos así lo han indicado en la encuesta. Este valor ha supuesto una subida de 7 puntos porcentuales respecto al año pasado.

Entre el 37 y el 35% de las respuestas están las opciones que se refieren a la ayuda del personal de la biblioteca y a los carteles informativos y no se detectan diferencias notables respecto al año anterior.

Finalmente se debe indicar que más del 6% de los alumnos declara no utilizar nunca material de la biblioteca.

¿CÓMO LOCALIZAS EL MATERIAL DE LA BIBLIOTECA?	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS ENCUESTADOS (N=1.742)
Consulta el catálogo automatizado y/o Unika (a través del ordenador)	1074	61,65%
Desde el aula virtual Adi (bibliografía de la asignatura)	700	40,18%
Pregunto al personal de la Biblioteca	657	37,72%
Siguiendo los carteles informativos de la Biblioteca	610	35,02%
Con ayuda de otros usuarios de la Biblioteca	270	15,50%
Nunca utilizo material de la Biblioteca	109	6,26%

Tabla 11. Modo de localización del material de la biblioteca

Nuevamente, para comprobar si los hábitos de los estudiantes van evolucionando a lo largo de sus estudios universitarios, se ha analizado el modo de acceder a la información según sean alumnos de primer curso o de cuarto y superiores. Como novedad metodológica de este año, se establece la comparativa con alumnos a partir de 4º porque en la mayoría de los títulos es el último año de Grado. Los resultados obtenidos se presentan en la tabla 12.

¿CÓMO LOCALIZAS EL MATERIAL DE LA BIBLIOTECA?	% RESPUESTAS SEGÚN Nº DE MATRICULADOS (508) - 1ER CURSO	% RESPUESTAS SEGÚN Nº DE MATRICULADOS (509) - 4º CURSO O SUPERIOR
Consulta el catálogo automatizado y/o Unika (a través del ordenador)	46,46%	72,69%
Pregunto al personal de la Biblioteca	45,28%	29,67%
Desde el aula virtual Adi (bibliografía de la asignatura)	37,80%	37,52%
Siguiendo los carteles informativos de la Biblioteca	31,30%	34,58%
Con ayuda de otros usuarios de la Biblioteca	17,91%	12,77%
Nunca utilizo material de la Biblioteca	12,40%	3,14%

Tabla 12. Modo de localización del material de la biblioteca de alumnos de 1º y 4º curso

En términos generales, el comportamiento de los alumnos es similar al observado en la encuesta de 2015, es decir, se observa una clara diferencia entre los alumnos de 1º y 4º o cursos superiores en la consulta al catálogo de la biblioteca, siendo muy superior este hábito entre los alumnos de los cursos más altos. No obstante, el porcentaje de alumnos que consulta el catálogo ha aumentado en ambos grupos.

En cuanto a las consultas al personal de la biblioteca, que ya en 2015 habían aumentado respecto a la recogida anterior, se observa ahora un incremento entre los alumnos de primero pero una disminución entre los de los cursos superiores.

Finalmente, respecto a la localización de bibliografía desde el Aula virtual ADI, ha descendido el porcentaje de alumnos de 1º que indican este comportamiento, mientras que el porcentaje de los alumnos mayores no ha variado en relación con el año anterior.

Uso de la bibliografía recomendada

Al analizar los datos de los usuarios en cuanto al uso de la bibliografía recomendada, se observa que en su mayoría, los alumnos hacen uso de esta parte de la colección, ya que responden afirmativamente un 81,97% de los alumnos encuestados. Este dato ha aumentado en 2016, superando el detectado en 2013, ya que en 2015 había descendido al 78%.

Si los datos se analizan por cursos académicos se observa el mismo patrón que en años anteriores, en el que conforme el alumno avanza en sus estudios, hace un uso menor de la bibliografía recomendada por los profesores (tabla 13).

¿UTILIZAS LA BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA POR LOS PROFESORES?		
	Sí	No
CURSO	1º	86,02%
	2º	83,98%
	3º	84,03%
	4º	78,86%
	5º	75,65%
	6º	62,11%
	7º	100,00%
	Total	81,97%

Tabla 13. Uso de la bibliografía recomendada

A los 314 alumnos que declararon no hacer uso de la bibliografía recomendada por los profesores se les preguntó por el motivo de no hacerlo (Tabla 14). 218 alumnos han respondido esta pregunta, indicando con mayor frecuencia (63,76%) que no lo hacen porque no es necesario para superar las asignaturas. Este valor se ha incrementado en 15 puntos porcentuales respecto a lo obtenido en la encuesta anterior (que a su vez ya se había incrementado en 8 puntos en relación con la encuesta de 2013). La segunda razón más aducida es la falta de tiempo, siguiendo la tendencia de las últimas encuestas.

MOTIVOS POR LOS QUE NO SE USA LA BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A RESPUESTAS (N=218)
No es necesaria	139	63,76%

MOTIVOS POR LOS QUE NO SE USA LA BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A RESPUESTAS (N=218)
Por falta de tiempo	47	21,56%
No es adecuada	7	3,21%
Otros motivos	25	11,47%
	218	100,00%

Tabla 14. Motivos por los que no se usa la bibliografía recomendada

Uso de recursos y servicios

Ante la pregunta “Señala aquellos recursos y servicios, disponibles en la Biblioteca, que hayas utilizado” se planteaban varias opciones de respuesta, tal y como se puede ver en el Anexo 1.

En la siguiente tabla (15) se muestra la frecuencia de uso de los recursos y servicios que han utilizado los alumnos. Como la pregunta permitía la opción de respuesta múltiple, cada alumno ha podido marcar más de una opción. 18 de los alumnos encuestados han dejado esta pregunta en blanco.

Los datos obtenidos son muy similares a los de la anterior recogida de información, con un ligero crecimiento en cuanto a los usuarios que utilizan Wi-fi (81%) e impresoras/fotocopiadoras (78,16%).

RECURSOS Y SERVICIOS DISPONIBLES EN LA BIBLIOTECA UTILIZADOS POR LOS ALUMNOS	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS ENCUESTADOS (N=1742)
Wi-fi	1412	81,06%
Impresoras/fotocopiadoras	1362	78,19%
Unika y Catálogo	1254	71,99%
Sabio (portal de acceso a bases de datos y revistas electrónicas)	723	41,50%
Recursos por materias (con recursos de información)	459	26,35%
Escáner	433	24,86%
Redes sociales (cuentas de Twitter/Netvibes/Blogs)	356	20,44%
Gestor bibliográfico RefWorks o Mendeley	205	11,77%
Dadun (Repositorio Institucional de la UN)	141	8,09%
Consulta de prensa en Mediateca-Hemeroteca	118	6,77%
Préstamos de CDs y DVDs de Mediateca-Hemeroteca	94	5,40%
Sesiones de formación	86	4,94%
Otros	9	0,52%
En blanco	18	1,03%

Tabla 15. Uso de recursos y servicios disponibles en la biblioteca

En el enunciado de esta pregunta no se especificaba que el uso de los recursos y servicios debía ser presencial. Sin embargo, se quiso completar la información con la pregunta que se muestra a continuación, basada en que si no se da un uso presencial de los recursos y servicios, se podía indicar el motivo. Esta pregunta fue respondida por el 33,46% de los encuestados (583), obteniéndose un porcentaje prácticamente idéntico al de la encuesta anterior. Cada alumno tenía la opción de marcar varios motivos de una lista predefinida en la encuesta. Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 16.

De la tabla de resultados destaca, al igual que en 2015, que el 15% de alumnos no considera la biblioteca imprescindible para superar las asignaturas de la carrera.

RAZÓN POR LA QUE NO SE USAN PRESENCIALMENTE LOS RECURSOS Y SERVICIOS	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS ENCUESTADOS (N=1742)
No es imprescindible para aprobar mis asignaturas	274	15,73%
Accedo a los recursos vía online desde fuera del campus	188	10,79%
Nunca hay sitio	92	5,28%
No encuentro lo que busco	79	4,54%
Las condiciones de estudio no son buenas (ruido/iluminación/climatización)	59	3,39%
No hay suficiente información sobre su funcionamiento	58	3,33%
Los horarios no son buenos	43	2,47%
La atención por parte del personal no es correcta	5	0,29%
Otros (respuestas variadas)	14	0,80%

Tabla 16. Razón por la que no se usan presencialmente los recursos y servicios

Conocimiento y uso de los ebooks

El objetivo de las preguntas relacionadas con los ebooks es conocer la percepción y el uso que tienen los alumnos sobre el formato electrónico de libros, así como sobre la posibilidad de que la bibliografía recomendada por los profesores se pueda ir adquiriendo en este formato.

Respecto al primer objetivo, relacionado con el conocimiento y uso de los ebooks, los resultados muestran un incremento de respuestas afirmativas respecto al año anterior. Así, el 50% de los alumnos encuestados conoce la existencia de los ebooks (8% más que en 2015), el 26,41% los han consultado en los PCs de la Universidad (7% más que en 2015), el 31,29% lo han hecho a través de un dispositivo móvil (8,5% más que en 2015) y el 31,86% afirma haberse conectado desde fuera del Campus (5% más que en 2015) (tabla 17).

	¿Sabías que la Biblioteca de la Universidad de Navarra ofrece acceso a una gran cantidad de ebooks?	¿Has consultado alguna vez alguno de ellos en los PCs de la Universidad?	¿Has consultado alguna vez ebooks con un portátil o tableta propios en la red wifi de la Universidad?	¿Los has consultado alguna vez desde fuera el campus?
Si	50,69%	26,41%	31,29%	31,86%
No	49,31%	73,59%	68,71%	68,14%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabla 17. Conocimiento y uso de ebooks

Al analizar los datos por facultades (tabla 18), se observa que el mayor conocimiento sobre *ebooks* se da en facultades de ciencias experimentales, como Ciencias, Farmacia y Nutrición y Medicina. Respecto al uso de este soporte, Medicina y Ciencias obtienen porcentajes muy elevados de uso tanto en PCs de la Universidad, como en dispositivos móviles y como fuera del campus. Además, Derecho, Comunicación y Filosofía y Letras muestran porcentajes por encima de la media en alguna de las tres formas de acceso.

Las respuestas de Derecho Canónico y Eclesiástica de Filosofía no deben considerarse por reducirse a un total de 12 y 6 alumnos respectivamente.

	¿Sabías que la Biblioteca de la Universidad de Navarra ofrece acceso a una gran cantidad de ebooks?		¿Has consultado alguna vez alguno de ellos en los PCs de la Universidad?		¿Has consultado alguna vez ebooks con un portátil o tableta propios en la red wifi de la Universidad?		¿Los has consultado alguna vez desde fuera el campus?	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Arquitectura	35,06%	64,94%	15,58%	84,42%	12,99%	87,01%	19,48%	80,52%
Ciencias	62,37%	37,63%	34,47%	65,53%	35,00%	65,00%	40,00%	60,00%
Comunicación	40,23%	59,77%	22,41%	77,59%	32,18%	67,82%	27,59%	72,41%
Derecho	38,57%	61,43%	20,00%	80,00%	36,43%	63,57%	32,14%	67,86%
Derecho Canónico	41,67%	58,33%	8,33%	91,67%	8,33%	91,67%	8,33%	91,67%
Eclesiástica de Filosofía	50,00%	50,00%	16,67%	83,33%	33,33%	66,67%	33,33%	66,67%
Economía / Empresa	40,86%	59,14%	20,97%	79,03%	29,03%	70,97%	27,96%	72,04%
Educación y Psicología	38,71%	61,29%	21,77%	78,23%	22,58%	77,42%	30,65%	69,35%
Enfermería	37,33%	62,67%	14,67%	85,33%	24,00%	76,00%	20,00%	80,00%
Farmacia y Nutrición	59,57%	40,43%	24,47%	75,53%	23,40%	76,60%	27,66%	72,34%
Filosofía y Letras	53,40%	46,60%	21,36%	78,64%	31,07%	68,93%	32,04%	67,96%
Medicina	60,89%	39,11%	34,64%	65,36%	37,99%	62,01%	34,92%	65,08%
Teología	46,15%	53,85%	15,38%	84,62%	15,38%	84,62%	23,08%	76,92%
Total general	50,69%	49,31%	26,41%	73,59%	31,29%	68,71%	31,86%	68,14%

Tabla 18. Conocimiento y uso de ebooks por Facultad del alumno

Motivo de uso de los ebooks

Para averiguar las razones por las que los alumnos utilizan los ebooks se ha planteado una pregunta de opción múltiple de respuesta que ha sido respondida por 1528 alumnos (87,71%).

En la tabla 19 se muestran los resultados obtenidos y se observa que los porcentajes de uso tanto para estudiar asignaturas como para realizar trabajos de clase son similares, con un 28 y 25% respectivamente, y que ambos motivos han aumentado 7 y 5 puntos porcentuales respecto al año anterior.

¿CUÁLES SON LAS RAZONES POR LAS QUE HAS CONSULTADO EBOOKS?	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS ENCUESTADOS (N=1742)
Nunca he consultado ebooks	778	44,66%
Para estudiar las asignaturas	503	28,87%
Para realizar trabajos de clase	444	25,49%
Para entretenimiento o por interés personal	179	10,28%
Otros: respuestas varias	4	0,23%

Tabla 19. Conocimiento y uso de ebooks por Facultad del alumno

Posibilidad de adquisición de bibliografía recomendada en formato ebook

Por último, en relación al tema de los *ebooks*, se ha preguntado sobre la idea de adquirir bibliografía recomendada en formato *ebook* y el uso que los alumnos darían en caso de que así fuera a este material.

Los resultados (tabla 20) son muy similares a los obtenidos en 2015 e indican que en términos generales, a la mayoría de los alumnos (92%) les gustaría contar con manuales en formato electrónico y los utilizarían como suplemento de los apuntes de clase.

El 55% de los alumnos los utilizaría como elemento principal para el estudio de la asignatura, mientras que el 64,8% no los usaría por no considerarlos necesarios.

Finalmente es destacable que a pesar de contar con manuales en formato electrónico, una gran proporción de alumnos (53%) comprarían los manuales recomendados en formato papel (5 puntos porcentuales más que en la encuesta de 2015).

	¿Te gustaría que la biblioteca proporcionase manuales en formato electrónico para cada una de las asignaturas?	En algún caso, ¿los usarías como elemento principal para el estudio de la asignatura?	¿Los consultarías como suplemento de los apuntes de clase?	¿En alguna asignatura no los usarías por considerar suficientes los apuntes?	¿Comprarías manuales recomendados en formato impreso, a pesar de tener acceso a los manuales electrónicos?
Si	91,96%	55,34%	92,77%	64,87%	52,93%
No	8,04%	44,66%	7,23%	35,13%	47,07%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tabla 20. Posibilidad de adquisición de bibliografía recomendada en formato ebook

PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS ENCUESTADOS

En los siguientes apartados se muestran los resultados relacionados con las preguntas de valoración de distintos aspectos de la biblioteca. Dado que en el apartado de uso de las bibliotecas se ha observado que los alumnos encuestados estudian fundamentalmente en la biblioteca que tiene mayor afinidad temática con sus estudios, se ha decidido analizar los datos de satisfacción tanto en términos generales, como por bibliotecas, exceptuando la biblioteca de Teología debido al escaso número de respuestas (16).

Valoración del material

En cuanto a la valoración del material, se pedía a los alumnos valorar la actualidad de cinco tipos documentales: Manuales de asignatura, revistas, diccionarios y enciclopedias, vídeos, CDs, etc. y libros de lectura (PLCs). En la siguiente figura (Fig. 1) se muestran las valoraciones para cada tipo.

Se observa que el tipo documental valorado como más actualizado es el Manual de asignatura, ya que casi el 80% de los alumnos los consideran entre muy actualizados y bastante actualizados. Sin embargo, este valor ha descendido 7 puntos porcentuales respecto a 2015.

En cuanto al resto de tipos documentales, todos han recibido una peor valoración que en la anterior encuesta.

Respecto al análisis por bibliotecas, destaca la negativa valoración que hacen los alumnos de Arquitectura sobre la actualización de los manuales de las asignaturas, ya que mientras que al analizar el total de las respuestas, casi el 80% de los alumnos los valoran como ‘muy actualizados’ o ‘bastante actualizados’, en el caso de esta biblioteca esta proporción no llega al 60% (la valoración positiva ha descendido un 20% respecto a la anterior encuesta).

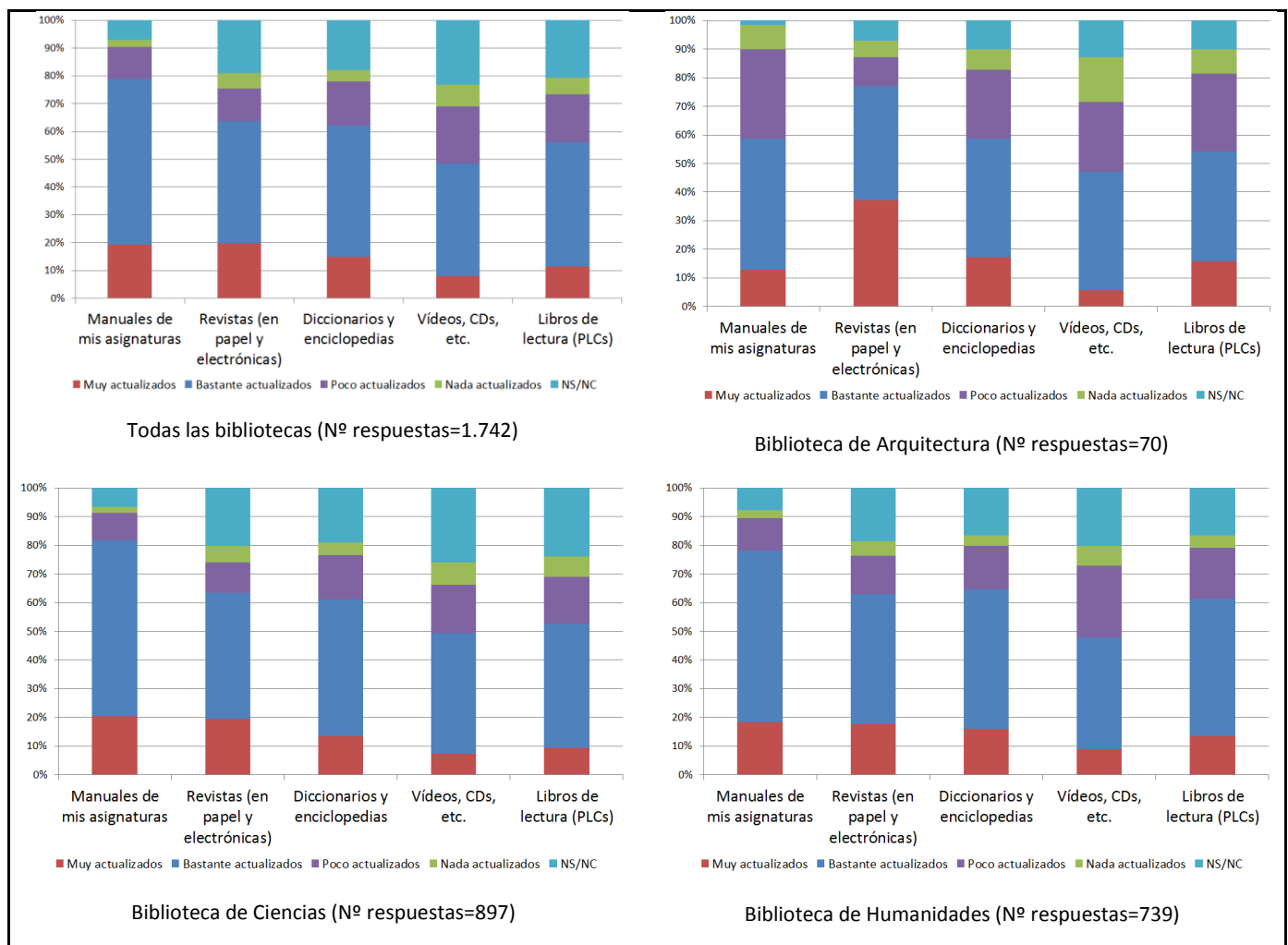


Figura 1. Valoración del material en cuanto a su actualización

Valoración del número de ejemplares²

Además de preguntar por la vigencia de los tipos documentales, se pedía opinión también sobre el número de ejemplares que la biblioteca pone a disposición de los alumnos. Las respuestas de los alumnos (figura 2) indican que alrededor del 15% considera, para todos los tipos documentales, el número de ejemplares muy apropiado. Este valor ha disminuido respecto a la anterior recogida de datos (18%), y se ha vuelto a valores similares a hace 3 años.

Destaca que más de un 40% de los alumnos considera el número de manuales de las asignaturas poco o nada apropiado, siendo este tipo de material el peor valorado.

El número de revistas que la Biblioteca pone a disposición de los usuarios es considerado como muy apropiado o bastante apropiado por el 65% de los usuarios y el resto de materiales también supera el 60% de respuestas en estos mismos rangos de percepción.

² Las opciones de respuesta de esta pregunta han variado respecto a las encuestas anteriores, por lo que no se pueden analizar las variaciones temporales de algunos aspectos.

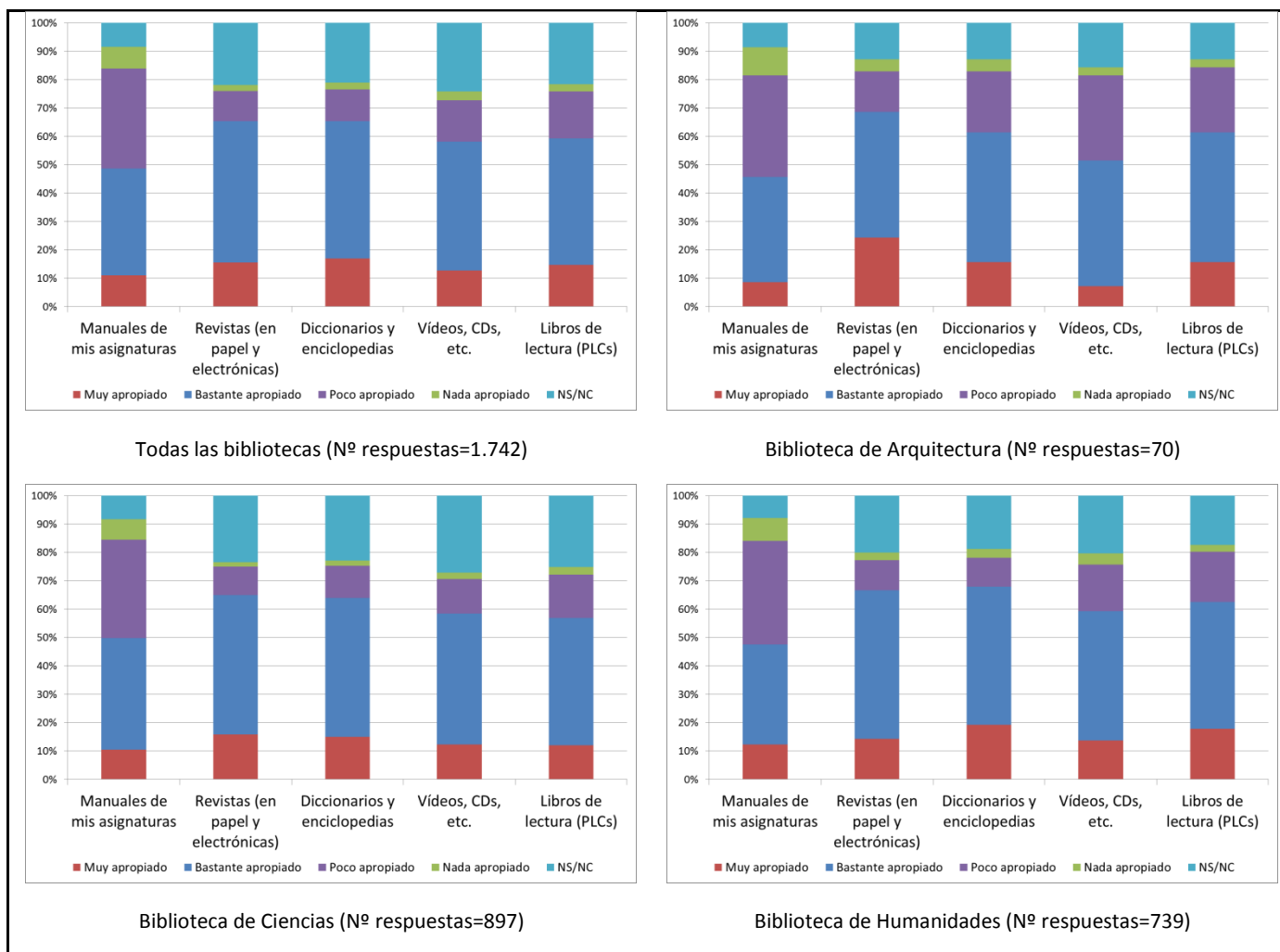


Figura 2. Valoración del material en cuanto al número de ejemplares

Valoración de préstamos y reservas³

Otra de las preguntas planteadas para conocer la percepción de los usuarios sobre los préstamos y reservas englobaba varios aspectos como la duración del préstamo, el sistema de reservas, las penalizaciones, etc. Esta cuestión se refiere a aspectos genéricos de circulación, independientes de la ubicación en que se encuentre el material, por lo que no se va a realizar un análisis por bibliotecas.

A continuación se pasa a comentar el resultado de cada una de las cuestiones valoradas, mostrándose los datos, para todas en su conjunto, en la figura 3.

- **Duración del préstamo:** Desde septiembre de 2015 los alumnos de Grado tienen la posibilidad de sacar un libro en préstamo durante 10 días y renovar dicho libro hasta en 5 ocasiones, siempre y cuando no haya ninguna reserva del mismo por parte de otro usuario. El 14% de los alumnos ha valorado este período como ‘muy apropiado’, y

³ Las opciones de respuesta de esta pregunta han variado respecto a las encuestas anteriores, por lo que no se pueden analizar las variaciones temporales de algunos aspectos.

más del 40% lo han considerado ‘bastante apropiado’. Sin embargo, alrededor del 35% lo considera poco o nada apropiado.

- Las penalizaciones por retraso son consideradas por un 67% de los alumnos entre ‘muy apropiadas’ y ‘bastante apropiadas’.
- El sistema de reservas es muy bien valorado por los alumnos, ya que es considerado como ‘muy apropiado’ en más del 30% de las respuestas (valor similar a los obtenidos en 2013 y 2015).
- El número de renovaciones, que se ha modificado durante 2015, ha sido mejor valorado que en anteriores ocasiones y el 80% de los alumnos lo consideran muy apropiado o bastante apropiado.
- El último aspecto analizado en esta pregunta está referido a las salas de trabajo en grupo, que se pueden reservar por intervalos de media hora y hasta un máximo de 2 horas por alumno. Este límite de tiempo ha sido considerado como muy apropiado por aproximadamente un 14% de los usuarios y como bastante apropiado por alrededor de un 40%.

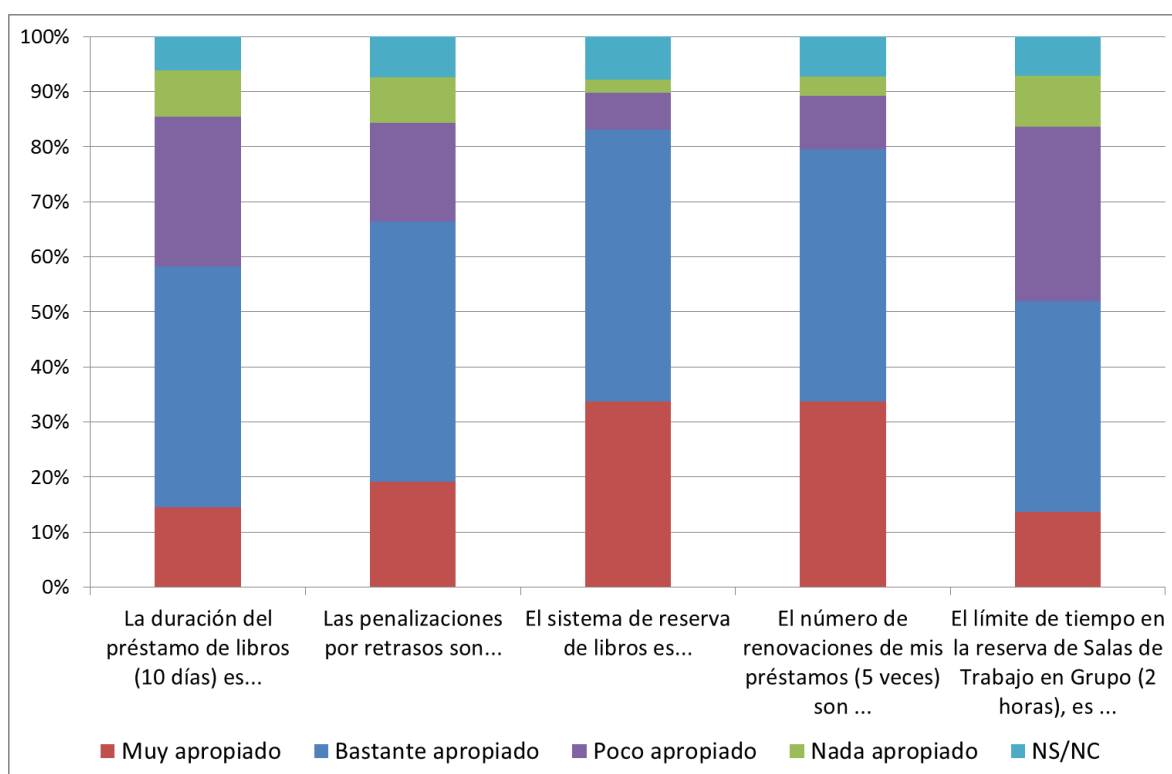


Figura 3. Valoración de préstamos y reservas

Valoración del personal de la biblioteca

El desempeño laboral del personal bibliotecario ha sido analizado desde tres puntos de vista: su trato con el usuario, su efectividad a la hora de responder dudas y sus conocimientos sobre la biblioteca. Los resultados obtenidos se muestran en la figura 4, donde se puede comprobar que más del 42% de los alumnos valora el trato como ‘excelente’, incrementándose

ligeramente este porcentaje cuando se analiza la efectividad y rozando el 50% cuando se evalúan los conocimientos del personal bibliotecario. Estos valores se han incrementado en más de 10 puntos porcentuales en las tres características evaluadas respecto al año 2015.

Si analizamos las tres cualidades agrupando los valores ‘excelente’ y ‘bueno’ se observa que en las dos primeras se supera el 81% de respuestas y en la relacionada con los conocimientos se supera el 85%. Estos valores también son significativamente mejores que en encuestas anteriores.

Además, respecto al año 2015, el porcentaje de alumnos que valoran estos aspectos como ‘muy poco satisfactorio’ se ha reducido de un 15 a un 5%.

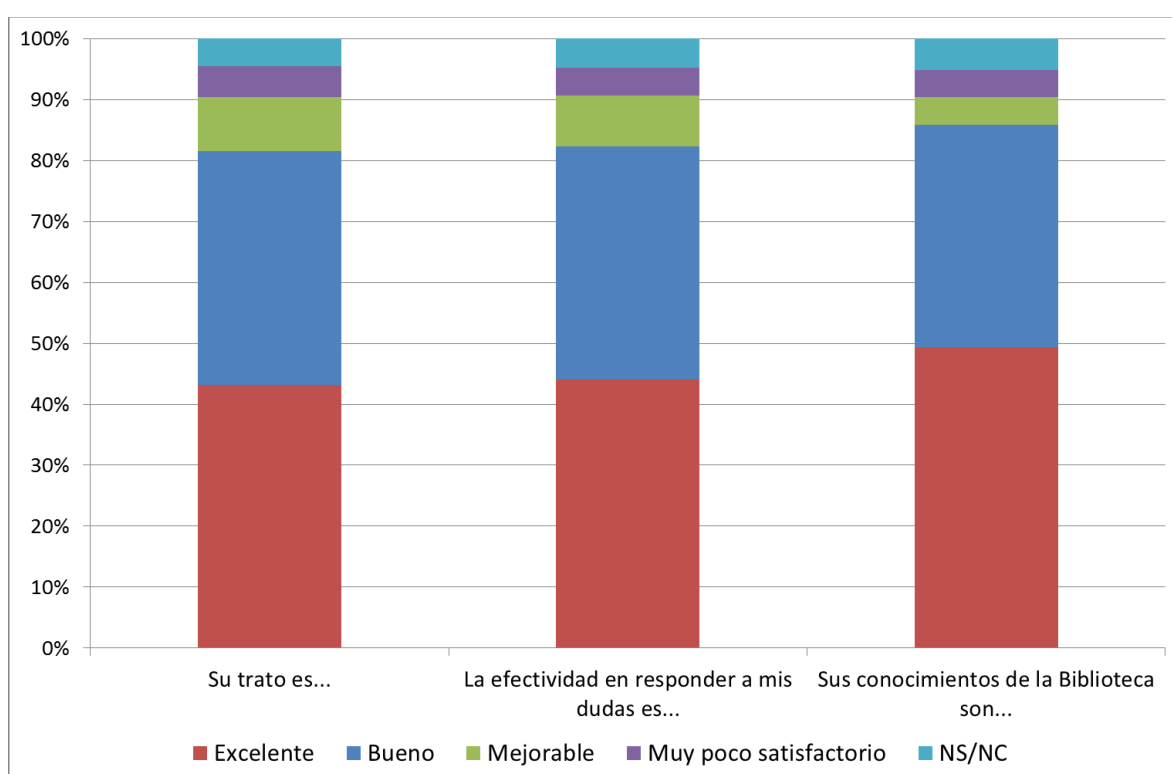


Figura 4. Valoración del personal de la Biblioteca

Valoración sobre instalaciones y horarios⁴

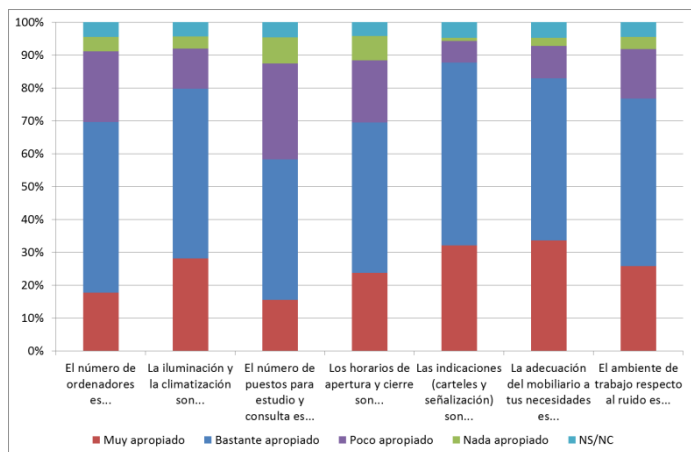
Las instalaciones y los horarios de apertura son otras cuestiones que preocupan especialmente al Servicio puesto que son habitualmente criticadas o comentadas por los usuarios. En esta encuesta se preguntó por siete aspectos que los usuarios valoraron tal y como se muestra en la figura 5.

⁴ Las opciones de respuesta de esta pregunta han variado respecto a las encuestas anteriores, por lo que no se pueden analizar las variaciones temporales de algunos aspectos.

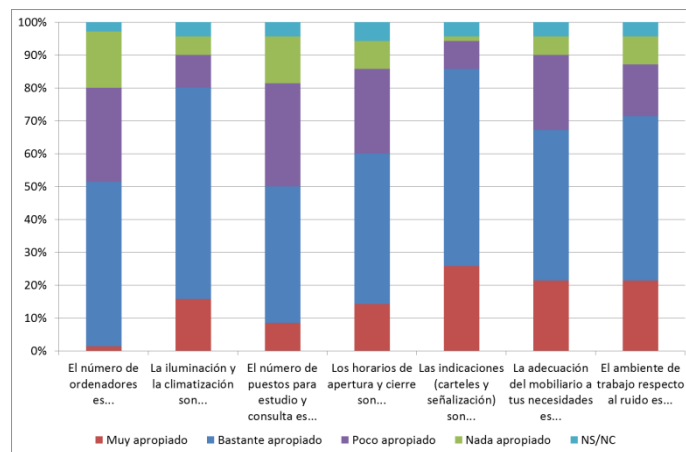
Al analizar todas las respuestas en conjunto se observa que los aspectos mejor valorados por los alumnos son la adecuación del mobiliario a sus necesidades, las indicaciones (cartelería, señalización, etc.) y la iluminación y climatización. Estos tres aspectos son valorados como ‘muy apropiado’ o ‘bastante apropiado’ por más de un 80% de los alumnos.

En el lado opuesto en cuanto a valoración se encuentra el número de puestos de estudio ya que casi el 40% de los alumnos lo considera poco o nada apropiado.

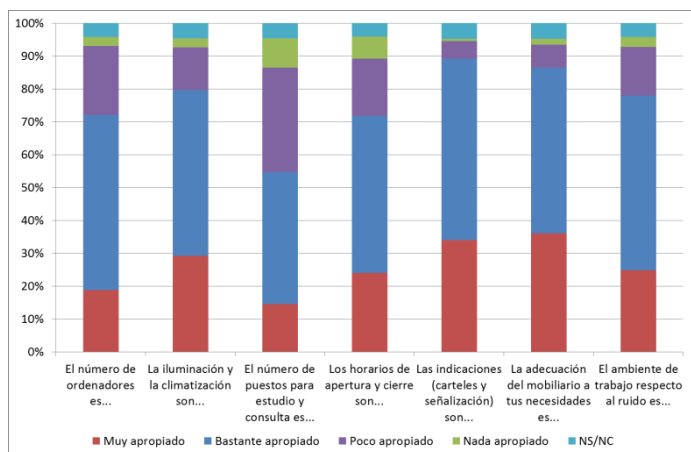
Al analizar los datos por bibliotecas se observa que en la Biblioteca de Arquitectura, el número de ordenadores y el número de puestos de estudio reciben una peor evaluación que en el conjunto de respuestas. En las otras dos bibliotecas analizadas, el perfil de los encuestados se asemeja bastante al de todas las bibliotecas, si bien es cierto que el número de puestos de estudio es ligeramente mejor valorado por los usuarios de la Biblioteca de Humanidades.



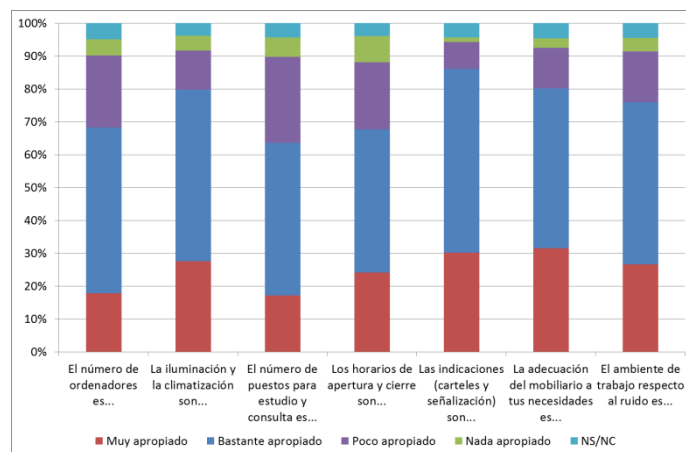
Todas las bibliotecas (Nº respuestas=1.742)



Biblioteca de Arquitectura (Nº respuestas=70)



Biblioteca de Ciencias (Nº respuestas=897)



Biblioteca de Humanidades (Nº respuestas=739)

Figura 5. Valoración de instalaciones y horarios

Opiniones y sugerencias

De los 1742 estudiantes que han respondido la encuesta, 329 han rellenado la pregunta abierta *Si deseas añadir alguna sugerencia o comentario sobre la Biblioteca (servicios, personal, herramientas, etc.), indícalo a continuación*. Este dato supone un 18,8% de los alumnos interrogados, y el valor ha disminuido por segundo año consecutivo respecto a recogidas anteriores de información.

En estos 329 comentarios se han identificado 413 quejas del Servicio o sugerencias de mejora, y 22 comentarios en tono positivo sobre el funcionamiento del Servicio.

Todos los comentarios/sugerencias/críticas se han codificado para su interpretación (tabla 21) y el análisis de los mismos desvela que, al igual que en recogidas anteriores, aunque con menor incidencia, el mayor número de quejas está relacionado con los horarios de las distintas bibliotecas. A pesar de haber modificado los horarios de apertura de Ciencias, los alumnos siguen demandando mayor ampliación del horario e implantar esta medida en el resto de bibliotecas.

En cuanto a las demás sugerencias, se observa que la siguiente en orden de interés es la cantidad de enchufes que hay en las salas, expresado por el 21,5% de los alumnos que han respondido a la pregunta, seguido por el número de puestos (14,89%) y por la climatización/iluminación (12,7%). El tema del ruido, que tradicionalmente era criticado por un gran número de alumnos, pasa a ocupar la 7ª posición según el número de menciones realizadas por los alumnos.

SUGERENCIAS DE MEJORA / QUEJAS	Nº RESPUESTAS	% RESPECTO A ALUMNOS QUE HAN RELLENADO ESTA PREGUNTA (N=329)	% RESPECTO A ALUMNOS QUE HAN RESPONDIDO LA ENCUESTA (N=1.742)
HORARIOS	104	31,61%	5,97%
ENCHUFES	71	21,58%	4,08%
Nº PUESTOS	49	14,89%	2,81%
CLIMATIZACIÓN/ILUMINACIÓN	42	12,77%	2,41%
Nº EJEMPLARES	24	7,29%	1,38%
FOTOCOPIADORAS/IMPRESORAS	18	5,47%	1,03%
RUIDO	17	5,17%	0,98%
CIRCULACIÓN	12	3,65%	0,69%
CALIDAD DE LA COLECCIÓN	11	3,34%	0,63%
SITIOS OCUPADOS SIN USO	8	2,43%	0,46%
SANCIONES	8	2,43%	0,46%
FORMACIÓN / GUÍAS	7	2,13%	0,40%
SALAS TRABAJO EN GRUPO	7	2,13%	0,40%
TRATO PERSONAL	6	1,82%	0,34%
TAQUILLAS	4	1,22%	0,23%
MOBILIARIO	4	1,22%	0,23%
MÁQUINAS COMIDA BEBIDA	2	0,61%	0,11%
OTROS	19	5,78%	1,09%

Tabla 21. Sugerencias de mejora / quejas

Finalmente se analizan las felicitaciones recabadas en esta pregunta sobre la labor del Servicio. En total, 22 alumnos han hecho mención explícita al buen funcionamiento de distintos asuntos (tabla 23). En la tabla 23 se observa que lo más habitual son impresiones sobre la labor del personal bibliotecario seguidas de las de carácter general sobre el Servicio.

FELICITACIONES	Nº RESPUESTAS
Personal	7
General	6
Circulación	3
Horarios	3
Otros	3

Tabla 23. Felicitaciones

CONCLUSIONES

Las principales conclusiones obtenidas al analizar los resultados de la encuesta son:

1. La distribución de alumnos encuestados por titulación y curso corresponde en gran medida con la distribución de alumnos en la Universidad, y se ha obtenido una tasa de respuesta del 23,07%.
2. Las titulaciones más implicadas en la encuesta (según el porcentaje de alumnos matriculados que han respondido) son: Química y Bioquímica (43,9%), Bioquímica (41,98%), Medicina (36,62%) y Pedagogía y Educación Primaria (30,30%).
3. El perfil de los alumnos encuestados es el siguiente:
 - El 51,49% son usuarios de la Biblioteca de Ciencias, mientras que el 42,42% lo son de la de Humanidades.
 - El 65,38% de los alumnos son usuarios habituales del Servicio, frecuentándolo al menos 2/3 veces por semana (de este conjunto, el 25,60% lo utilizan todos los días).
 - El 85,99% acude a la biblioteca para estudiar sus propios apuntes, y el 60,28% acude para hacer uso de las salas de trabajo. Un porcentaje algo inferior (51,09%) acude a la biblioteca hacer fotocopias y un 50,98% para sacar libros en préstamo.
 - Al analizar estos datos entre los alumnos de 1º y 4º se observa que el porcentaje de alumnos que acude a la biblioteca a estudiar sus apuntes y hacer trabajos en grupo es mayor entre los alumnos de 1º, mientras que los que acuden a prestar libros, trabajar con material de la biblioteca o consultar bases de datos y revistas electrónicas, es mayor en los alumnos de 4º.
 - El 61,65% de los alumnos localiza el material de la biblioteca a través del catálogo automatizado y/o Unika, mientras que el 40,18% lo hace desde el apartado de Bibliografía recomendada de la asignatura en el Aula Virtual ADI. El porcentaje del uso del catálogo y/o Unika se incrementa al analizar el comportamiento de los alumnos de 4º hasta el 72,69%, mientras que desciende al 46,46% cuando se pregunta a los de 1º.
 - Un 81,97% de los alumnos encuestados afirma hacer uso de la bibliografía recomendada en sus asignaturas.
 - El 81% de los alumnos son usuarios de la red Wifi y el 78,19% de las impresoras y fotocopadoras. Ambos servicios ocupan el primer y segundo lugar de servicios más utilizados por los usuarios, y es llamativo el hecho de ninguno de los dos son propios del Servicio de Bibliotecas. El tercer servicio más utilizado es UNIKA y el catálogo, ya que un 71,99% de los alumnos afirma usarlo.
 - El 15% de los alumnos no considera la biblioteca imprescindible para superar las asignaturas de la carrera.
 - Un 50% de los alumnos encuestados conoce la existencia de los *ebooks*, y respecto a su uso, un 26,41% declara haberlos consultado en los PCs de la Universidad, un 31,29%

lo ha hecho a través de un dispositivo móvil y un 31,86% se ha conectado desde fuera del Campus.

- Los alumnos de las facultades de Medicina, Ciencias, Derecho, Comunicación y Filosofía y Letras son los que han hecho un mayor uso de los *ebooks*.
- El 28,87% de los alumnos han accedido a los *ebooks* para estudiar las asignaturas, mientras que un 25,49% afirma haber accedido para realizar trabajos de clase.
- A más del 90% de los alumnos les gustaría contar con manuales en formato electrónicos y los utilizarían como suplemento de los apuntes de clase, a pesar de que una gran proporción de alumnos (52,93%) compraría igualmente los manuales en formato papel.

4. La percepción de los alumnos en cuanto a las cuestiones planteadas es la siguiente:

- El tipo documental mejor valorado en cuanto a su actualización es el manual, ya que casi el 87% de los alumnos lo consideran ‘muy actualizados’ o ‘bastante actualizados’. En el caso de los usuarios de la biblioteca de Arquitectura, esta percepción desciende hasta el 60%.
- En cuanto al número de ejemplares, el 15% de los alumnos considera la mayor parte de los tipos documentales como ‘muy apropiados’, aunque más de un 40% considera el número de manuales de las asignaturas como ‘poco apropiados’ o ‘nada apropiados’.
- En cuanto a los préstamos y reservas, más del 50% de los alumnos considera la duración del préstamo ‘muy apropiado’ o ‘bastante apropiado’.
- El sistema de reservas de libros, junto con el número de renovaciones, son los aspectos mejor valorados en relación a la circulación de documentos.
- El intervalo de tiempo por el que se pueden reservar las salas de trabajo en grupo no es un aspecto bien valorado por los alumnos, ya que un 40% lo consideran ‘poco apropiado’ o ‘nada apropiado’.
- El personal ha sido muy bien valorado en las tres facetas por las que se consultaba: trato, efectividad y conocimiento, superando un 81%, 82% y 85% respectivamente en las valoraciones ‘excelentes’ o ‘bueno’.
- En cuanto a instalaciones y horarios, lo mejor valorado ha sido la adecuación del mobiliario a sus necesidades, las indicaciones (cartelería y señalización) y la iluminación y climatización, ya que todos estos aspectos superan en un 80% los valores ‘muy apropiado’ o ‘bastante apropiado’. En peor medida han sido valorados el número de puestos de estudio, donde el 40% de los alumnos los considera ‘poco apropiados’ o ‘nada apropiados’.
- La información recabada en la pregunta abierta muestra que lo que más preocupa a los alumnos cuando se les pide opinar abiertamente sobre la biblioteca, son los horarios (31,61% de los alumnos que han respondido esta pregunta lo comenta), así como el número de enchufes (21,5%).

ANEXO 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA BIBLIOTECA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA BIBLIOTECA PARA ALUMNOS DE GRADO

El Servicio de Bibliotecas de la Universidad está llevando a cabo un proceso de evaluación de sus servicios, con objeto de mejorarlos. Nos gustaría contar con tu ayuda y que nos dieras tu opinión, sugerencias y comentarios, respondiendo a este cuestionario. Muchas gracias por tu colaboración.

***Obligatorio**

¿En qué facultad estudias? *

Elige ▼

¿Qué titulación estás cursando? *

Elige ▼

¿En qué curso estás? *

Elige ▼

¿Qué Biblioteca utilizas habitualmente?

Elige ▼

Indica la frecuencia con que visitas la Biblioteca *

- ☐ Todos los días
- ☐ Dos o tres veces por semana
- ☐

- Una vez a la semana
- ☐ Esporádicamente
- ☐ Nunca

¿Por qué motivo visitas la Biblioteca?

Puedes indicar más de uno

- ☐ Estudiar mis apuntes
- ☐ Trabajar con material de la Biblioteca
- ☐ Préstamo de libros
- ☐ Consulta de bases de datos y revistas electrónicas
- ☐ Hacer fotocopias
- ☐ Utilizar las taquillas (Biblioteca de Ciencias)
- ☐ Hacer trabajos en grupo (uso de Salas de Trabajo)
- ☐ Otro: _____

¿Cómo localizas el material de la Biblioteca? *

Puedes indicar más de una respuesta

- ☐ Consulto el catálogo automatizado y/o Unika (a través del ordenador)
- ☐ Siguiendo los carteles informativos de la Biblioteca
- ☐ Con ayuda de otros usuarios de la Biblioteca
- ☐ Pregunto al personal de la Biblioteca
- ☐ Desde el aula virtual Adi (bibliografía de la asignatura)
- ☐ Nunca utilizo material de la Biblioteca
- ☐ Otro: _____

¿Utilizas con frecuencia la bibliografía recomendada por los profesores en tus asignaturas? *

- ☐ Sí

☐ No

En caso de no utilizar la bibliografía recomendada por los profesores, indica por favor el motivo

Tu respuesta

Señala aquellos recursos y servicios, disponibles en la Biblioteca, que hayas utilizado

Puedes indicar más de uno

- ☐ Unika y Catálogo
- ☐ Sabio (portal de acceso a bases de datos y revistas electrónicas)
- ☐ Recursos por materias (con recursos de información)
- ☐ Sesiones de formación
- ☐ Préstamos de CDs y DVDs de Mediateca-Hemeroteca
- ☐ Consulta de prensa en Mediateca-Hemeroteca
- ☐ Gestor bibliográfico RefWorks o Mendeley
- ☐ Dadun (Repositorio Institucional de la UN)
- ☐ Redes sociales (cuentas de Twitter, Netvibes, Blogs, etc.)
- ☐ Escáner
- ☐ Wi-fi
- ☐ Impresoras/fotocopiadoras
- ☐ Otro: _____

Si no utilizas presencialmente los recursos y servicios de la Biblioteca, ¿cuál es la razón?

- ☐ No es imprescindible para aprobar mis asignaturas
- ☐ No encuentro lo que busco

- ☐ No hay suficiente información sobre su funcionamiento
- ☐ Los horarios no son buenos
- ☐ Nunca hay sitio
- ☐ La atención por parte del personal no es correcta
- ☐ Las condiciones de estudio no son buenas (ruido, iluminación, climatización)
- ☐ Accedo a los recursos vía online desde fuera del campus
- ☐ Otro: _____

En cuanto al conocimiento y uso de los ebooks (libros electrónicos) disponibles en la Universidad de Navarra, responde sí o no a las siguientes cuestiones *

	Sí	No
¿Sabías que la Biblioteca de la Universidad de Navarra ofrece acceso a una gran cantidad de ebooks?	☐	☐
¿Has consultado alguna vez alguno de ellos en los PCs de la Universidad?	☐	☐
¿Has consultado alguna vez ebooks con un portátil o tableta propios en la red wifi de la Universidad?	☐	☐
¿Los has consultado alguna vez desde fuera el campus?	☐	☐

¿Cuáles son las razones por las que has consultado ebooks?

- ☐ Para realizar trabajos de clase
- ☐ Para estudiar las asignaturas
- ☐ Para entretenimiento o por interés personal
- ☐ Nunca he consultado ebooks
- ☐ Otro: _____

La biblioteca está analizando la posibilidad de adquirir manuales recomendados por los profesores en formato ebook. Responde sí o no a las siguientes posibilidades: *

	Sí	No
¿Te gustaría que la biblioteca proporcionase manuales en formato electrónico para cada una de las asignaturas?	☐	☐
En algún caso, ¿los usarías como elemento principal para el estudio de la asignatura?	☐	☐
¿Los consultarías como suplemento de los apuntes de clase?	☐	☐
¿En alguna asignatura no los usarías por considerar suficientes los apuntes?	☐	☐
¿Comprarías manuales recomendados en formato impreso, a pesar de tener acceso a los manuales electrónicos?	☐	☐

¿Cómo valorarías el material que encuentras en la Biblioteca?

	Nada actualizados	Poco actualizados	Bastante actualizados	Muy actualizados
Manuales de mis asignaturas	☐	☐	☐	☐
Revistas (en papel y electrónicas)	☐	☐	☐	☐
Diccionarios y enciclopedias	☐	☐	☐	☐
Vídeos, CDs, etc.	☐	☐	☐	☐
Libros de lectura (PLCs)	☐	☐	☐	☐

¿Cómo valorarías el número de ejemplares?

	Nada apropiado	Poco apropiado	Bastante apropiado	Muy apropiado
Manuales de mis	☐	☐	☐	☐

asignaturas	☐	☐	☐	☐
Revistas (en papel y electrónicas)	☐	☐	☐	☐
Diccionarios y enciclopedias	☐	☐	☐	☐
Vídeos, CDs, etc.	☐	☐	☐	☐
Libros de lectura (PLCs)	☐	☐	☐	☐

Nos gustaría conocer tu opinión sobre los préstamos y las reservas (de libros y Salas de trabajo en grupo)

	Nada apropiado	Poco apropiado	Bastante apropiado	Muy apropiado
La duración del préstamo de libros (10 días) es...	☐	☐	☐	☐
Las penalizaciones por retrasos son...	☐	☐	☐	☐
El sistema de reserva de libros es...	☐	☐	☐	☐
El número de renovaciones de mis préstamos (5 veces) son ...	☐	☐	☐	☐
El límite de tiempo en la reserva de Salas de Trabajo en Grupo (2 horas), es ...	☐	☐	☐	☐

Nos gustaría conocer tu opinión sobre las personas que trabajamos en la Biblioteca

	Muy poco satisfactorio	Mejorable	Bueno	Excelente
Su trato es...	☐	☐	☐	☐
La efectividad en responder a mis dudas es...	☐	☐	☐	☐
Sus conocimientos de la Biblioteca son...	☐	☐	☐	☐

Nos gustaría conocer tu opinión sobre las instalaciones y horarios de la Biblioteca

	Nada apropiado	Poco apropiado	Bastante apropiado	Muy apropiado
El número de ordenadores es...	☐	☐	☐	☐
La iluminación y la climatización son...	☐	☐	☐	☐
El número de puestos para estudio y consulta es...	☐	☐	☐	☐
Los horarios de apertura y cierre son...	☐	☐	☐	☐
Las indicaciones (carteles y señalización) son...	☐	☐	☐	☐
La adecuación del mobiliario a tus necesidades es...	☐	☐	☐	☐
El ambiente de trabajo respecto al ruido es...	☐	☐	☐	☐

Si deseas añadir alguna sugerencia o comentario sobre la Biblioteca (servicios, personal, herramientas, etc.), indícalo a continuación

Tu respuesta

Si deseas participar en el sorteo de 5 tarjetas de fotocopias por valor de 20€, indica tu dirección e-mail

Tu respuesta

ENVIAR

Este formulario se creó en Universidad de Navarra. [Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)

Google Forms