



**Universidad Complutense de
Madrid.
Biblioteca
Servicio de Evaluación de
Procesos y Centros**



Documentos BUC
Serie: Informes

CÓMO NOS VEN NUESTROS USUARIOS ALUMNOS DESDE 2003 HASTA HOY

Versión: 2

Diciembre 2012

Autores:

Javier Gimeno Perelló

Contenido

Introducción	3
Número de encuestas según centro de procedencia (año 2011)	4
Biblioteca que más frecuentan.....	5
Uso de la Biblioteca	5
Resumen de las valoraciones por centro.....	6
Valoración global	7
Valoración global por ciclos formativos	7
Valoración global por áreas de conocimiento.....	7
1. Instalaciones.....	8
2. Personal.....	10
3. Recursos de información	12
4. Cursos de formación de usuarios	14
5. Servicio de Préstamo.....	15
Aspectos peor valorados por los alumnos	16
Conclusión	18

Introducción

Los datos presentados en el estudio de la evolución de satisfacción de usuarios corresponden al período 2003 - 2011, ambos inclusive, aunque los datos generales que presentamos corresponden a los años alternos impares.. Esta presentación en períodos alternos se explica por dos razones:

- a. Una variación mayor de los resultados obtenidos tanto en las estadísticas como en las encuestas en los períodos bienales
- b. Una mayor diversidad de alumnos encuestados: mientras los estudiantes que responden la encuesta apenas varía entre un año y el siguiente, la variedad es mayor cada bienio.

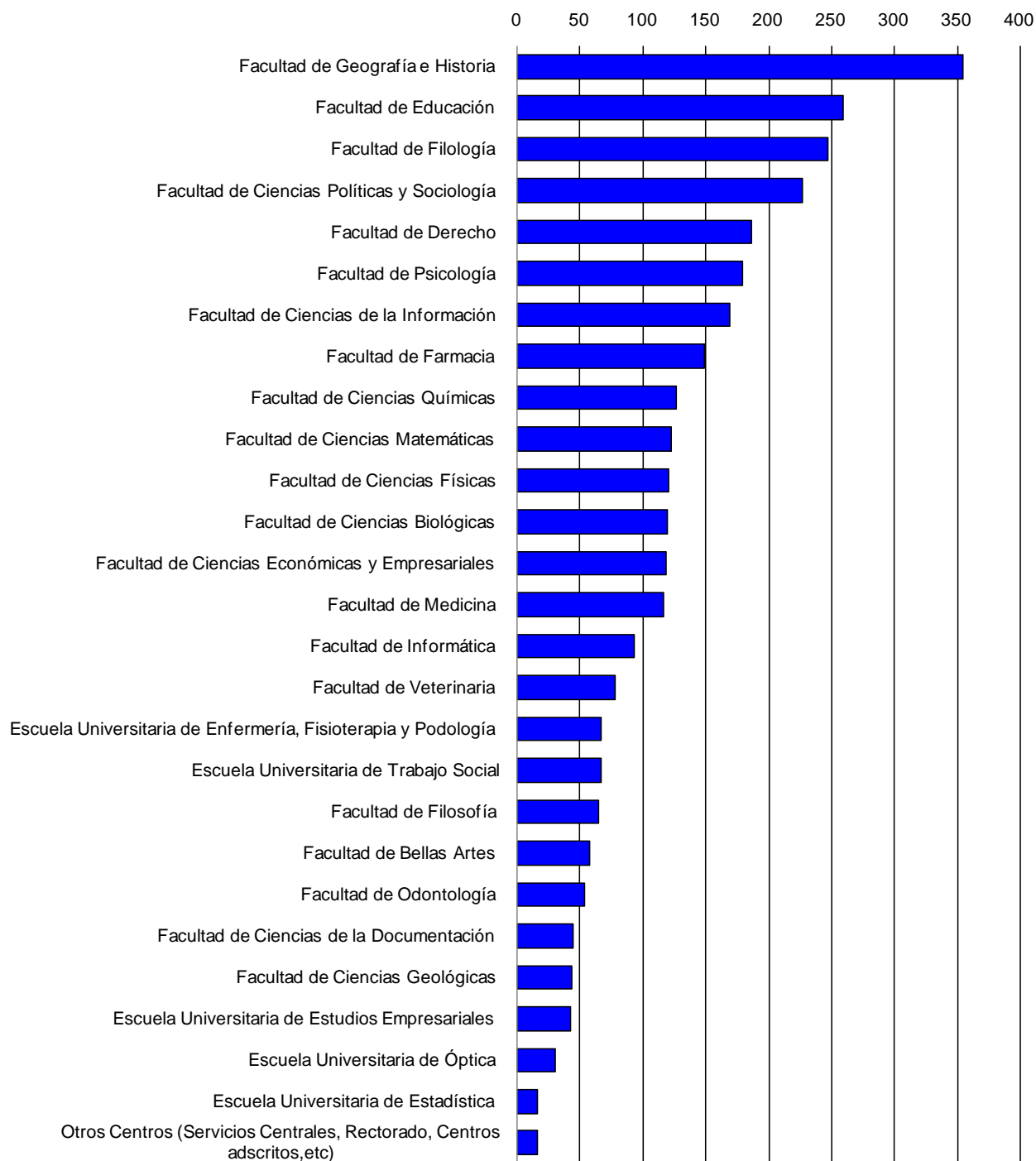
Todas las encuestas se realizaron durante los meses de enero y febrero haciendo referencia al año anterior. Las encuestas referidas al 2011 se realizaron en febrero de 2012.

Número de encuestas por año en el período 2003-2011:

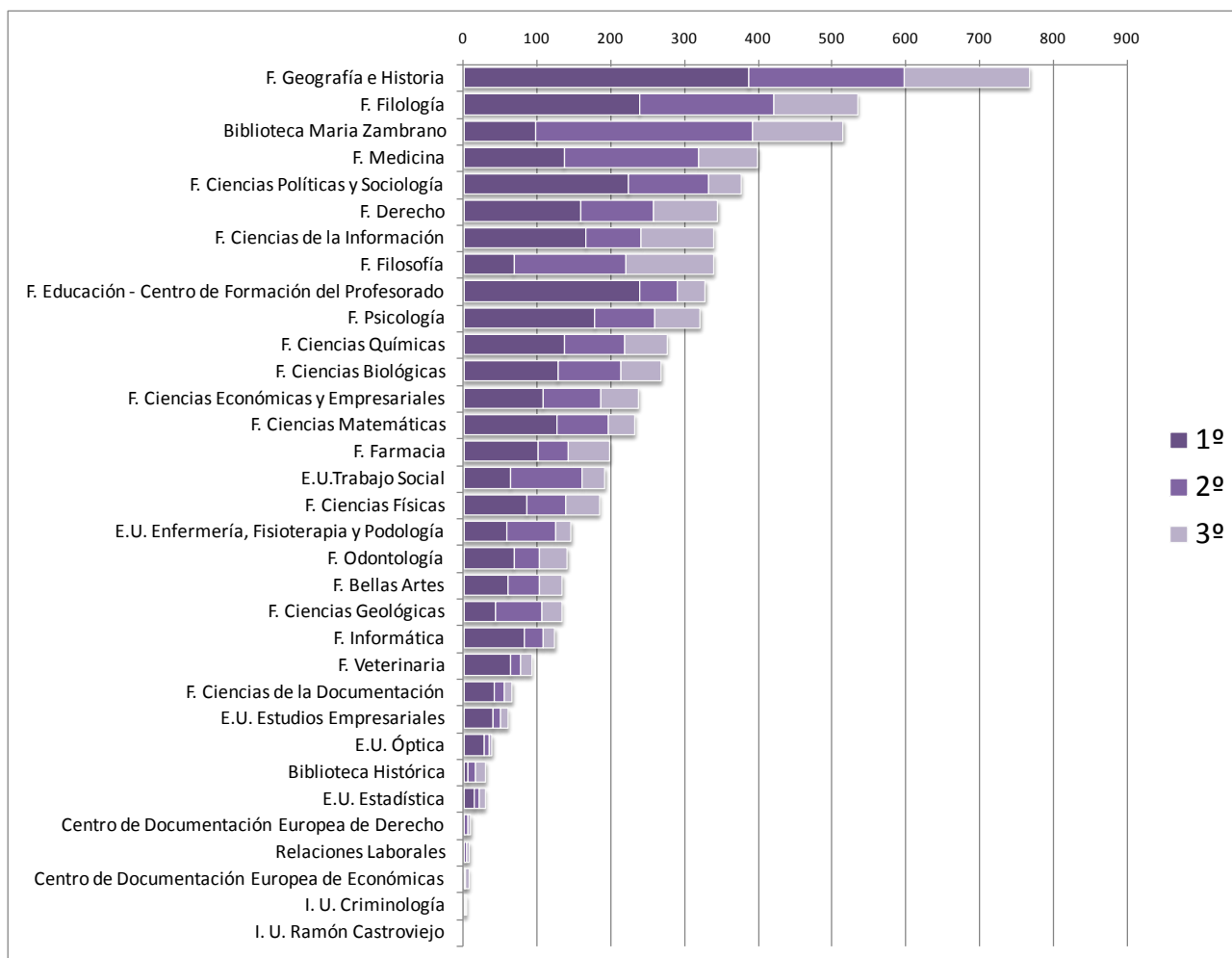
Encuestas a los alumnos

Año	Encuestas	Forma de realización
2003	1143	Encuesta en papel
2004	1660	Encuesta en papel
2005	1447	Encuesta en papel
2006	1225	Encuesta en papel
2007	1037	Encuesta en papel
2008	569	Formulario web
2009	4780	Formulario web enviado por correo-e
2010	3262	Formulario web enviado por correo-e
2011	3233	Formulario web enviado por correo-e

Número de encuestas según centro de procedencia (año 2011)

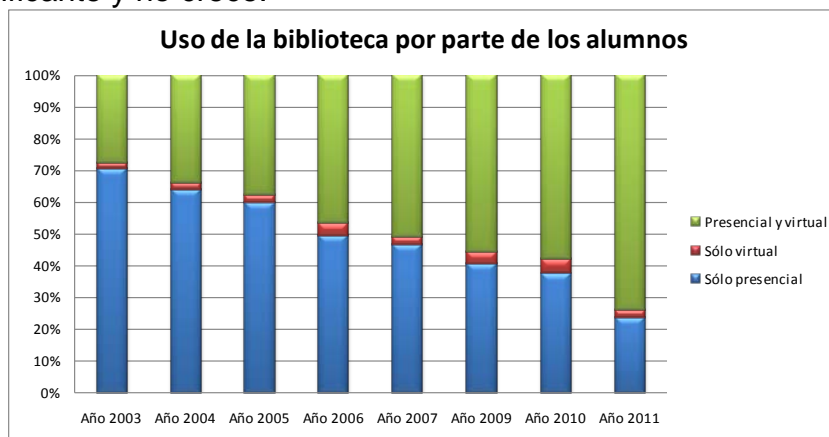


Biblioteca que más frecuentan (Tres opciones por orden de preferencia).



Uso de la Biblioteca

Disminuye progresivamente el porcentaje de alumnos que usan la biblioteca sólo de forma presencial, Destacar que el porcentaje de usuarios que usan la biblioteca solo de forma virtual es insignificante y no crece.



Valoración global

La valoración global de la biblioteca por los alumnos en el período 2003-2011 –en una escala de 0 a 10- es de un **6,6**, lo que podríamos calificar como notable. A lo largo de este período, la valoración no ha bajado de 6,4, puntuación alcanzada en 2003, ni ha subido de 6,7, en 2007.

Valoración global por ciclos formativos

Por ciclos formativos, los alumnos de máster y doctorado son los que otorgan una mayor puntuación a la BUC, de notable, con 7,2, seguidos del primer ciclo, con 6,7, y 6,4 los alumnos del primer ciclo. Mención aparte pero digna de destacar, merecen los alumnos de la Universidad de mayores, para quienes la BUC es un servicio cuya calificación es de 7,7, es decir, de notable alto.

Valoración global por áreas de conocimiento

Por áreas de conocimiento son los alumnos de ciencias los que valoran con mayor puntuación la biblioteca, 6,84. La diferencia con CC. Sociales de Somosaguas y Humanidades no es grande, evaluando con 6,77 y 6,72, respectivamente. Ciencias de la Salud es el área cuya puntuación es más baja, de 6,37, seguido de CC. Sociales de Moncloa, con 6,36.

Aunque el nivel de satisfacción de los alumnos respecto de la biblioteca en este período podemos considerarla satisfactoria, es evidente que es mejorable.

Valoración global (0 – 10)

Según el ciclo formativo

1ª ciclo	6,7
2º ciclo	6,4
Master y Doctorado	7,2
Universidad para los mayores	7,7
Beca Erasmus	5,7
Otro	6,6
NC	5,9
Total	6,6

Según el área de conocimiento

Ciencias	6,84
Sociales (Somosaguas)	6,77
Humanidades	6,72
Ciencias de la salud	6,37
Sociales (Moncloa)	6,36

Según el centro de procedencia (valoración > 7)

1.2 ¿A qué Facultad o Escuela pertenece?	
Facultad de Filosofía	8,0
Facultad de Ciencias Químicas	7,7
Facultad de Odontología	7,5
Facultad de Bellas Artes	7,4
Facultad de Ciencias Geológicas	7,2
Facultad de Ciencias de la Documentación	7,1
Facultad de Informática	7,1
Escuela Universitaria de Trabajo Social	7,0

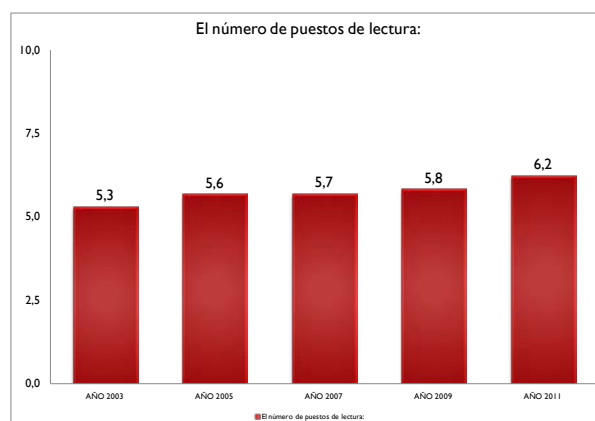
	Valoración global de la biblioteca (alumnos) (1-10)		
	2009	2010	2011
F. Filosofía	7,6	7,6	8,00
F. CC. Químicas	7,2	7,3	7,72
F. Odontología	7,5	7,4	7,50
F. Bellas Artes	7,3	7,5	7,41
F. CC. Geológicas	6,6	6,9	7,15
F. CC. Documentación	6,9	7,1	7,11
F. Informática	6,9	7,3	7,06
E.U. Trabajo Social	6,6	6,8	7,03
F. Psicología	6,7	6,4	6,91
F. Filología	6,9	6,9	6,90
F. CC. Políticas y Sociología	6,8	6,6	6,89
F. CC. Información	6,4	6,7	6,86
F. CC. Matemáticas	6,9	7,0	6,84
F. CC. Biológicas	6,8	6,9	6,82
E.U. Enfermería, Fisiot. y Podol.	7,0	7,1	6,79
F. Geografía e Historia	6,5	6,9	6,73
F. Medicina	6,2	6,6	6,71
E.U. Óptica	6,2	6,7	6,67
E.U. Estadística	7,1	7,2	6,56
F. Veterinaria	6,8	6,6	6,47
F. CC. Económicas y Empresariales	6,1	6,3	6,20
F. Educación	6,3	6,0	6,05
F. Derecho	5,6	5,5	5,84
E.U. Estudios Empresariales	5,7	5,5	5,81
F. CC. Físicas	5,3	5,8	5,64
F. Farmacia	5,0	5,3	5,38

1. Instalaciones

Además de los tres ítems anteriores peor valorados por los estudiantes de la BUC en este período, hay tres aspectos cuya valoración apenas supera los seis puntos. Los tres están estrechamente relacionados y se refieren a las instalaciones:

- *Puestos de lectura*
- *Ambiente de trabajo y estudio*
- *Comodidad de las instalaciones*

El ítem *puestos de lectura*, tanto del conjunto de cada biblioteca, como de las salas de libre acceso y de trabajo en grupo, alcanza una calificación de 6,2 en 2011. Su valoración ha subido cinco décimas en el período, a pesar de considerables descensos de puestos en salas de libre acceso entre 2005 y 2009, con una disminución de 654 puestos de lectura en ese año. Los puestos en salas de trabajo en grupo, en cambio, han

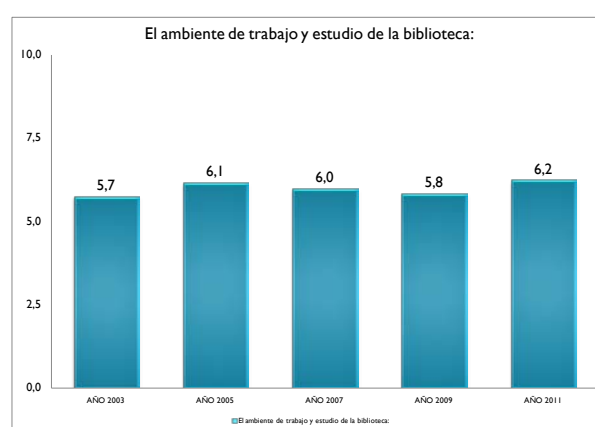


experimentado un ascenso generalizado en todo el período, pasando de tan solo 184 puestos en 2007 a 860 en 2011.

Lo más significativo de este ítem es el notable incremento de puestos en 2011, provocado por la apertura de la Biblioteca María Zambrano, que ha significado poder contar con 1500 nuevos puestos de lectura a partir de ese año. Este hecho tiene su reflejo en la valoración de los usuarios en las tres preguntas indicadas de orden cualitativo, puntuadas en 2011 con 6 y 6,2 por los alumnos. A ello hay que añadir su amplísimo espacio y confortabilidad de sus instalaciones. No obstante, hay que tener también en cuenta que no todos los alumnos de la UCM utilizan la BMZ, en especial los de centros más alejados, razón por la cual es posible que la puntuación de las tres valoraciones mencionadas no sea mayor. Para ello, y en relación con los aspectos mencionados a continuación, habría que mejorar el ambiente de estudio y la comodidad de las instalaciones, y ampliar los puestos de lectura en aquellas bibliotecas más deficitarias.

Los alumnos no se refieren con insistencia en la pregunta abierta a la escasez de los puestos de lectura pero sí a la dificultad de encontrar sitio en épocas de mucha afluencia de lectores (exámenes, etc.), con especial reclamación ante el abuso de “reservas” de puestos vacíos durante largos períodos de tiempo (horas en bastantes casos).

El otro ítem relacionado con las instalaciones es el *Ambiente de trabajo y estudio* de la biblioteca, cuya puntuación mínima es de 5,7 en 2003, y máxima de 6,2 en 2011.



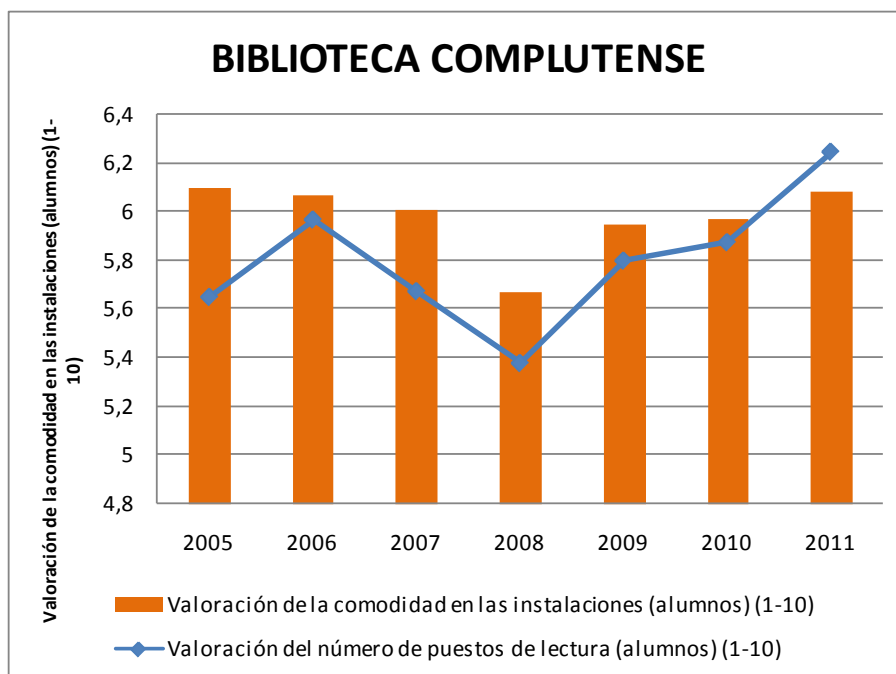
Por último, la *comodidad de las instalaciones*, con una valoración similar a los dos anteriores, con apenas una o dos décimas de diferencia pero manteniendo una constante de seis puntos durante todo el período con un ligero descenso de cuatro décimas en 2008.

Las causas que pueden contribuir a la mejora de estos dos últimos aspectos están directamente relacionadas con el estado de las instalaciones y del espacio físico de las bibliotecas, así como del ruido, la confortabilidad, la climatización, entre otros, o también, el aumento de puestos de lectura.

En el cuestionario abierto, los alumnos se quejan del ruido en bastantes centros (también del producido por los propios empleados). Otras cuestiones motivo de queja en ambos aspectos son (no para todos los centros): los robos de pertenencias personales; exceso de calefacción en invierno o insuficiente aire acondicionado en verano; deficiente señalización; la solicitud de mejor iluminación o luz directa en las mesas; o de más salas para trabajos en grupo.

El gráfico siguiente pone en común la valoración de la *Comodidad de las instalaciones* (columnas naranjas) y del *Número de puestos de lectura* (línea morada), donde vemos

que, en general, domina la primera sobre la segunda, tal como reflejan también las encuestas ante el considerado por los usuarios insuficiente número de puestos de lectura. En 2008 se produce una equiparación entre ambos aspectos, y en 2011 mejora ligeramente la calificación del número de puestos, debido, probablemente, a la apertura de la BMZ.

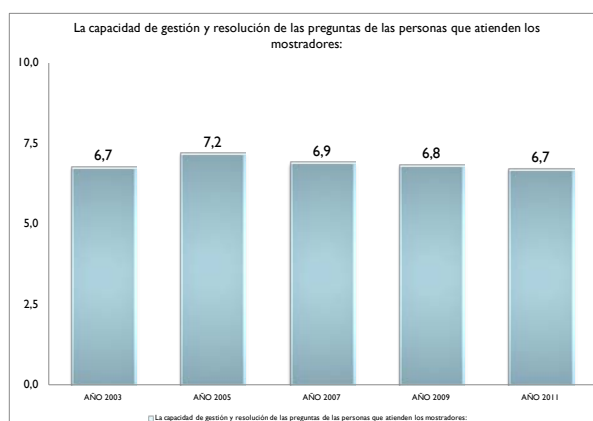


2. Personal

Otros aspectos cuya valoración ha sido aceptable a lo largo del período pero han sufrido algún descenso en el último año, también podrían mejorarse. Esto sucede en tres casos concretos, todos directamente relacionados con el personal que atiende a los usuarios, y susceptibles de evidentes mejoras:

El primero se refiere a la *capacidad de gestión y resolución del personal*, cuya valoración, no siendo inferior a 6,7 en todo el período, ha descendido cinco décimas entre 2005 y 2011, pasando de 7,2 (puntuación más alta obtenida, correspondiente al año 2005) a 6,7 en 2011.

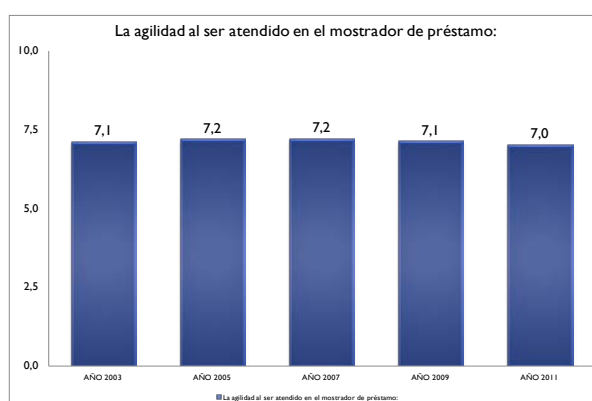
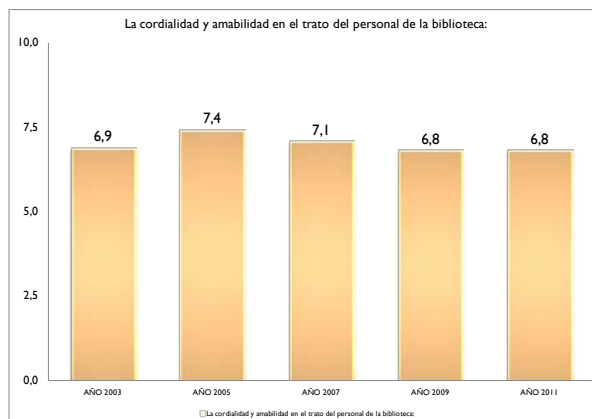
Es significativo, por tanto, que en este aspecto estemos igual que hace diez años y no hayamos ni siquiera igualado la puntuación más alta de todo el período. Por el contrario, desde entonces, hemos descendido paulatina pero progresivamente en nuestra capacidad de gestionar y solucionar las demandas de nuestros usuarios.



Se trata entonces, al menos, de alcanzar de nuevo los 7,2 puntos de aquel año y, naturalmente, mejorarlo en todo lo posible. Para ello, será fundamental incrementar y mejorar la formación del personal de la biblioteca e implicarle aun más en las tareas de su servicio.

El segundo aspecto vinculado con el personal es la valoración de la *cordialidad y amabilidad en el trato del personal* de la biblioteca hacia los usuarios. Como ocurre con el ítem anterior, éste ha descendido, en este caso, seis décimas entre la puntuación más alta, 7,4 en 2005, y la más baja, 6,8 en 2011. En 2005, por tanto, se inicia un descenso significativo que alcanza las seis décimas: tres en 2005 otras tres en los años 2009 y 2011.

Es evidente, en consecuencia, que debemos, impedir esta caída como medida de choque y proponernos llegar a los 7,4 puntos de 2005 y aun superarlos.



Para ello, además de la mejora de la formación, como en el caso anterior, que redundaría también en una mayor cordialidad, será necesario persuadir y convencer al personal de la importancia de un trato aun más amable y educado del que ya se ofrece a los usuarios, según su valoración.

El tercer aspecto vinculado al personal que además influye directamente en el servicio de préstamo es la *agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo*. La media de su valoración es más alta que los dos anteriores, 7,1, y su descenso ha sido inferior respecto de aquéllos, de apenas dos décimas, que también hay que corregir y mejorar.

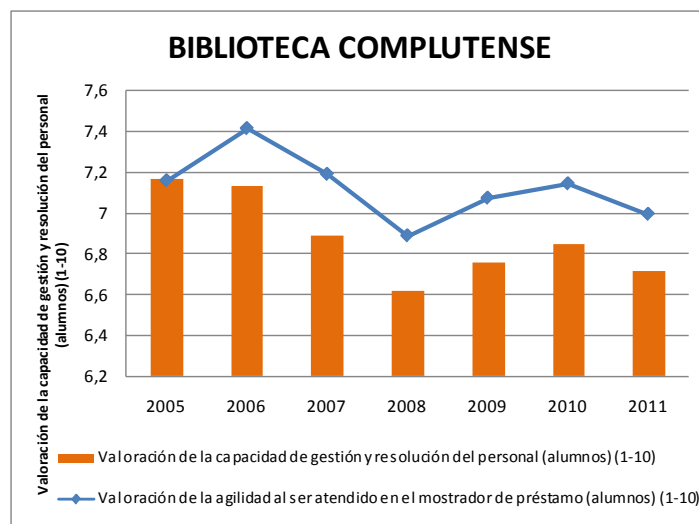
Las causas de este leve descenso en su valoración son diversas, y tienen que ver con el exceso de trabajo en determinados períodos del curso académico, la falta de personal en aquellos centros con mayor carga de trabajo y, en determinadas circunstancias, la falta de motivación, y también, pero en menor medida, el absentismo laboral.

En los dos gráficos siguientes podemos observar la relación de la *capacidad de gestión y resolución del personal*, por un lado, y de la *cordialidad y amabilidad en el trato del personal*, con la *agilidad en ser atendido en el mostrador de préstamo*.

En ambas comparativas, hay una relación homogénea, salvo determinadas diferencias. Por ejemplo, en el primer caso, la valoración de la *Capacidad de gestión y resolución del personal* supera en 2005 a la *Agilidad en ser atendido en el mostrador de préstamo*, aspecto este que se recupera en los dos años siguientes, si bien con un ligero descenso

para ambos casos en 2007 y mayor aun en 2008. La curva vuelve a ascender para los dos ítems en 2009 y 2010, pero sin llegar a la cota máxima de 2005, y volver a bajar en 2011. En líneas generales, parece obvio que ambos aspectos están estrechamente relacionados:

Capacidad de gestión y resolución del personal (columnas naranjas) / En la segunda comparativa, la relación es más homogénea que la anterior, salvo en 2005 en el cual la atención en el préstamo no se corresponde tanto con el trato del personal, con una diferencia de cuatro décimas a favor de la cordialidad. Como en el caso anterior, la correlación entre ambos ítems es también evidente:



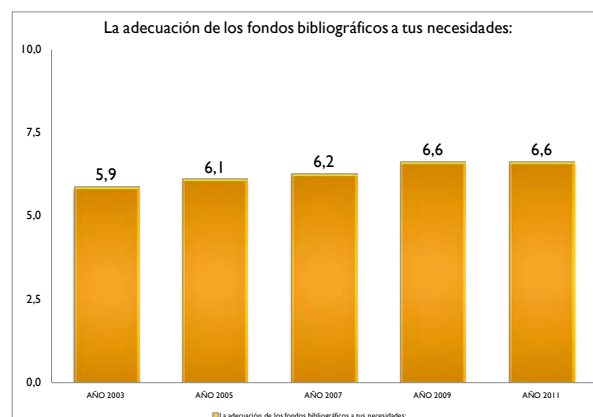
Cordialidad y amabilidad en el trato del personal (columnas naranjas) / *Agilidad en ser atendido en el mostrador de préstamo* (línea azul)

3. Recursos de información

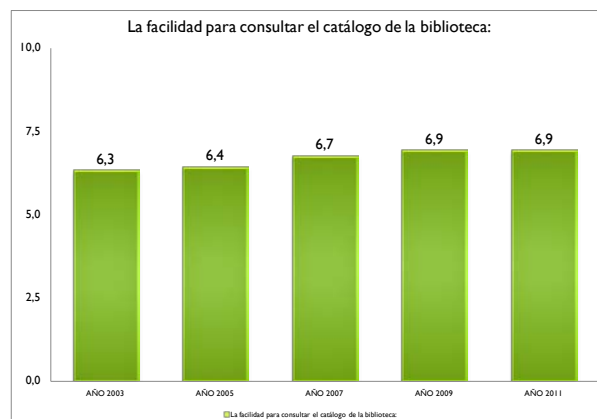
En general, la valoración por los alumnos de los recursos de información es positiva, en torno a los 6,5 puntos, aunque, como ocurre en la mayoría de actividades y servicios, no llega a 7 en ningún aspecto sobre este ítem.

Los aspectos mejor valorados de este servicio son los siguientes:

- a) *Adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades.* Su valoración ha crecido progresivamente de 5,9 puntos en 2003 a 6,6 en 2009 y 2011

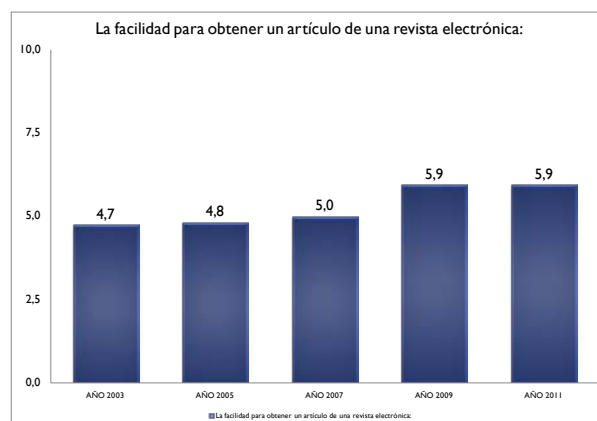


- b) *Facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca*, aspecto que varía entre 6,4 puntos en 2005 y 6,8 en 2011 (con un pico de 7,2 en 2008, no reflejado en el gráfico), debido probablemente al acceso a través de la nueva página web de la BUC. Un ligero descenso de los años posteriores fue debido sin duda a los fallos informáticos del propio catálogo Cisne y a su falta de mantenimiento informático (parones, caídas del sistema, etc)

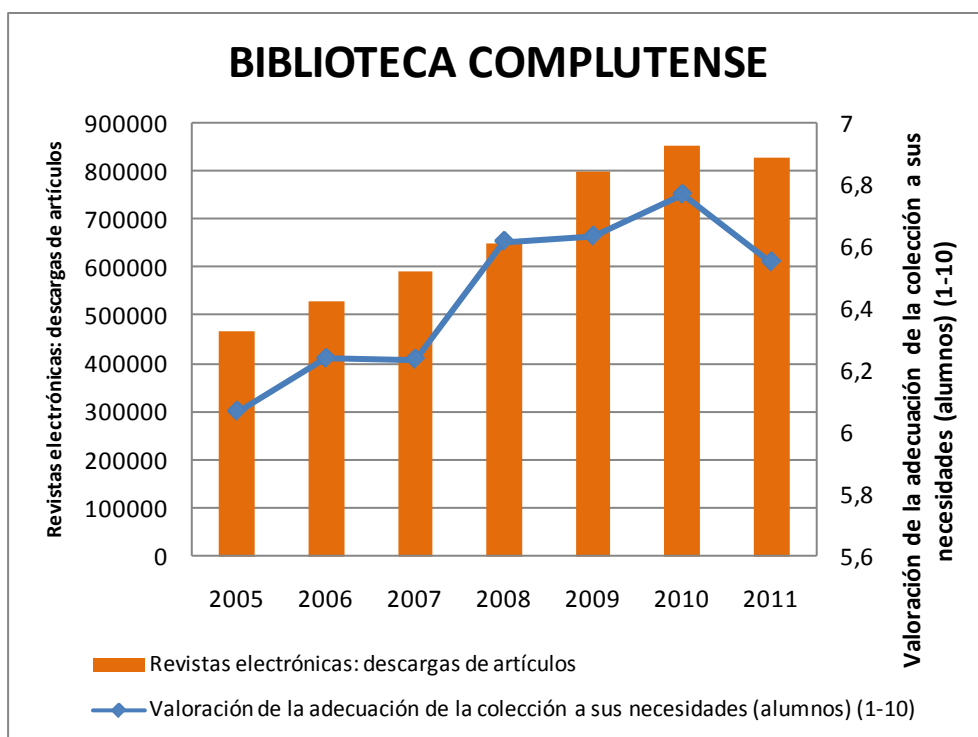


- c) *Acceso a los recursos electrónicos*. Este factor ha variado poco entre 2008 y 2011 (años con datos disponibles), situándose en torno a 5,8.

En este ítem se halla el acceso a los artículos de las revistas electrónicas, cuya calificación no ha alcanzado por una décima los seis puntos en todo el período. No obstante, este servicio ha evolucionado en positivo a lo largo de estos años, ascendiendo 1,2 puntos progresivamente entre 2003 y 2011 (4,7 a 5,9).



El incremento del número de títulos de revistas electrónicas de 20 mil en 2005 a 38 mil en 2010 (con un ligero descenso de 2400 en 2011) ha influido en su valoración. Incremento que se ve reflejado, lógicamente, en el las descargas de artículos electrónicos: entre 2005 y 2010 ha habido un aumento de cerca de 400 mil descargas, pasando de 467 mil a 854 mil. El gráfico siguiente representa la relación entre *los títulos de revistas electrónicas* y la *adecuación de la colección a las necesidades*. El incremento de aquéllos está en relación directa con la valoración de la colección.



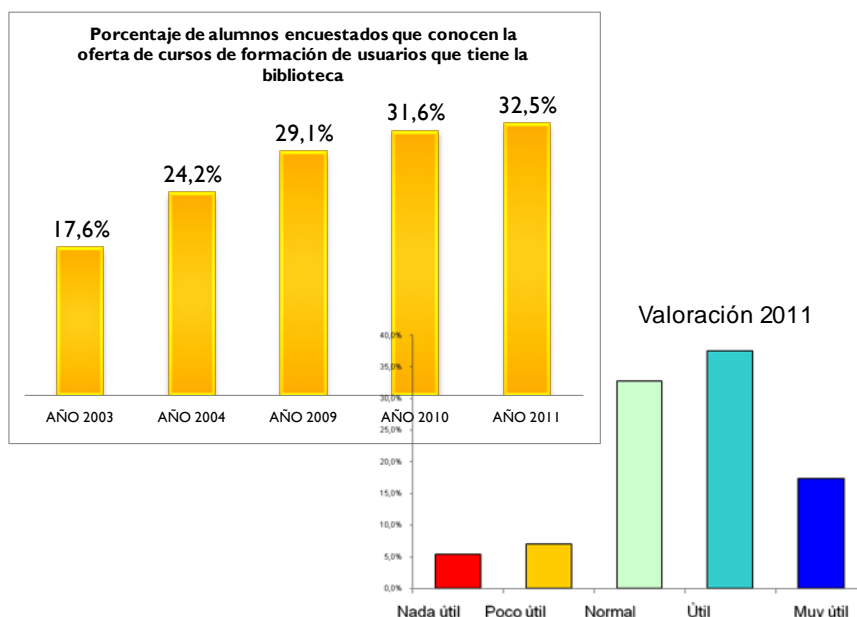
4. Cursos de formación de usuarios

Un aspecto transversal estrechamente vinculado a muchos de las actividades y servicios de la BUC son los cursos de formación y el conocimiento que de los cursos tienen aquéllos, mediante los cuales se informan de los servicios de los que pueden hacer uso, como es el caso, entre otros muchos, de la obtención de artículos de revistas electrónicas.

Como hemos indicado en varios ítems analizados, los cursos de formación inciden muy directamente en la mayoría de las actividades y servicios de la BUC.

En líneas generales, se produce una mejora sustancial de los contenidos y calidad de los cursos de formación que se imparten a los usuarios, como refleja el dato del 60% de usuarios que valoran positivamente –entre útil y muy útil- esta actividad en el año 2011.

Sin embargo, el porcentaje de usuarios que conocen la oferta de cursos continua siendo bajo, a pesar del notable incremento durante el período: de 17,6% de alumnos que conocían la oferta en 2003 pasamos a 32,5% en 2011. Por consiguiente, dos tercios de los alumnos desconocen la existencia de esta oferta, como se refleja también abrumadoramente en los comentarios escritos de la pregunta abierta.



Además de estos datos generales, disponemos de dos datos específicos de valoración de cursos durante el período 2003-2011:

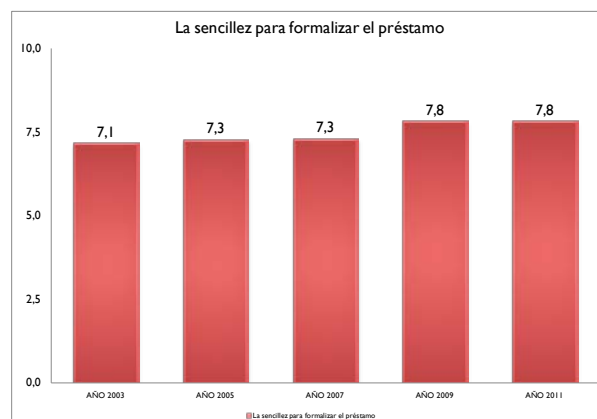
Por un lado, *La valoración de la utilidad de la información básica* recibida en los cursos de formación sobre el uso general de la biblioteca a los alumnos de primero de grado o de licenciatura, o en las visitas guiadas a la biblioteca de cada centro. Esta valoración ha experimentado un ascenso muy significativo de tres puntos, con un leve incremento de cinco décimas entre 2008 y 2009 (de 4,7 a 5,2 puntos respectivamente), y otro de 2,3 entre 2010 (5,3) y 2011 (7,6).

El otro aspecto valorado de los cursos es el referido a la formación más especializada, relacionada con los estudios cursados, bajo el epígrafe *Valoración de la utilidad de la información recibida*. Valoración que ha sido muy constante en este período, con una media de seis puntos y tan solo un ligero descenso de medio punto en 2005.

5. Servicio de Préstamo

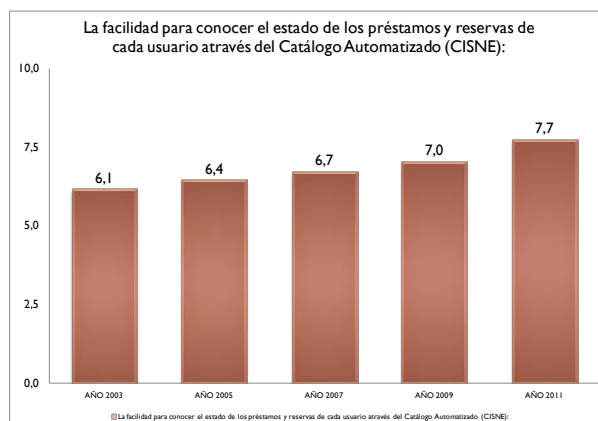
La puntuación más alta corresponde a los aspectos relacionados con el servicio de préstamo, salvo el ítem *Idoneidad de los plazos del préstamo*, cuya valoración ya vimos que es de las más bajas.

El ítem mejor valorado de este servicio es la *Sencillez para formalizar el préstamo*, con un ascenso a lo largo de estos años de siete décimas, pasando de 7,1 en 2003 a 7,8 en 2009 y 2011.



A su vez, este ascenso se debe, entre otros, a dos factores directamente relacionados con el anterior, ambos con la mayor calificación:

Por un lado, *La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas, con 7,7 en 2011.*



Por otro, *La posibilidad de reservar y renovar los préstamos en CISNE, con un notable ascenso de 2,2 puntos desde 2003 hasta alcanzar su valoración máxima de 7,4 en 2011.*

Ambos factores tienen que ver con la opción *Mi Cuenta* en la página web de la BUC, de cuya positiva calificación cabe colegir un alto y satisfactorio uso de ella por los estudiantes. Sin embargo, no todos los comentarios de los alumnos sobre este particular son positivos. En general, se quejan de la información inexacta en algunos casos y centros, cuando el libro reservado no existe en la biblioteca o no ha sido devuelto ningún ejemplar; o de no poder renovar en cualquier momento, teniendo que hacerlo únicamente la semana anterior al vencimiento; algunos alumnos exigen una opción de *MI Cuenta* más amigable y accesible.

El servicio de autopréstamo está bien valorado en general, aunque los usuarios de aquellos centros cuyo personal les deriva exclusivamente a las máquinas de autopréstamo solicitan poder formalizar igualmente los préstamos en el mostrador, especialmente cuando hay mucha demanda.

Además de estos factores, otros que influyen en el préstamo son los ya mencionados, vinculados a la valoración del personal de la biblioteca: *La agilidad para ser atendido en el mostrador de préstamo, y La capacidad de gestión y resolución del personal en el préstamo.*

Otro elemento que influye también muy directamente en el servicio de préstamo, como ocurre en la mayoría de las actividades y servicios de la biblioteca, es la *oferta de cursos de formación* y su valoración. En concreto, *La valoración de la utilidad de la información básica* recibida en los cursos de formación o en las visitas guiadas es la actividad formativa con mayor influencia en el préstamo.

Aspectos peor valorados por los alumnos

Los aspectos de la BUC peor valorados por los estudiantes son fundamentalmente tres, cuya calificación no alcanza los seis puntos en todo el período:

1. Número de puestos informáticos
2. Facilidad para obtener artículos de revistas electrónicas
3. La idoneidad de los plazos del préstamo

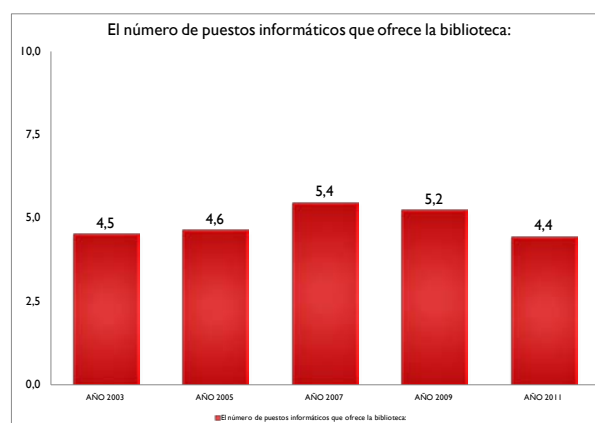
El resto de aspectos valorados en las encuestas, o bien han experimentado una evolución positiva desde 2003, o bien se han mantenido en una buena valoración durante todo el período, incluso con notables ascensos en el último bienio, como es el caso de *La sencillez para formalizar el préstamo*, con un ascenso de 7,1 en 2003 a 7,8 en 2011, o *La facilidad para conocer el estado de préstamos y reservas en CISNE*, con un notable ascenso de más de punto y medio: de 6,1 en 2003 a 7,7 en 2011.

Los tres aspectos peor valorados:

El aspecto peor valorado con una puntuación de suspenso (4,4 en 2011) es el *número de puestos informáticos* que ofrece la biblioteca. Este ítem es, con mucho, el peor valorado de todos en relación con el conjunto de aspectos evaluados en las encuestas de satisfacción, cuya puntuación global ha descendido algo más de un punto en 2011 respecto del año con la mayor puntuación, 2007. La mayor subida fue entre 2005 y 2007: de 4,6 a 5,4 puntos, por haberse producido en este año una masiva adquisición de ordenadores.

A partir de 2008, año en el que se produjo una pérdida de 21 ordenadores, el descenso en la valoración de este aspecto por los usuarios ha sido constante hasta alcanzar los 4,4 puntos en 2011, una décima menos incluso que en 2003.

Ello a pesar de que en 2010 se produjo un ligero aumento de 62 ordenadores; tan solo 2 en 2009; 59 en 2010 y 8 en 2011. De modo que si en 2008 había 1660 ordenadores de uso público e Internet en toda la BUC, en 2011 el incremento ha sido de tan solo 47 equipos para todas las bibliotecas.



Por otra parte, hay que destacar que en esta valoración de los puestos informáticos de la BUC no sólo se refleja la cantidad sino también la calidad, como puede observarse en los comentarios de la pregunta abierta: *ordenadores lentos, poco actualizados, muchos de ellos averiados, sin ratón*, etc. En efecto, tanto el mantenimiento y la actualización, como la renovación de los equipos informáticos de uso público ha descendido considerablemente, debido a la falta de presupuesto, en especial a partir de 2010.

Por otra parte, el número de portátiles, que pudiera compensar la insuficiencia de los pc's, es todavía escaso, habiéndose producido incluso un cierto descenso, tal como arrojan los datos: 239 portátiles en 2010, pero 175 en 2011

Este escaso incremento en unos casos y disminución del número de equipos y su falta de mantenimiento y renovación, en otros, será una constante en los próximos años si no se acometen unas medidas encaminadas a ampliar y mejorar el parque tecnológico de uso público de toda la BUC.

Por último, cabe señalar que el número de puestos informáticos de la Biblioteca María Zambrano (BMZ) podría haber mejorado la valoración de este aspecto en 2011, por ser el año que entró en funcionamiento aquella, pero no es así: el número de ordenadores de esta biblioteca, 40 pc's, es insuficiente respecto del conjunto de la BUC.

Conclusión

Aunque la valoración global de la biblioteca por los alumnos en este período 2003-2011 es de un 6,6, es mejorable en dos aspectos fundamentales:

- a) Por un lado, es preciso alcanzar la puntuación de aprobado en el único ítem que en 2011 ha suspendido, es decir, por debajo de 5 puntos: *Número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca*, cuya puntuación, como hemos visto, ha sido de 4,4 puntos en 2011.
- b) Por otro, hay que mejorar la puntuación de todo aquello que aun habiendo obtenido el aprobado, tiene posibilidades de subir la nota. Además del mencionado, es el caso, como hemos visto, de:
 - i. La *facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica*, cuya máxima puntuación es de 5,9 en 2011. Para ello, será preciso incidir y mejorar las medidas ya adoptadas para subir la evaluación de 4,7 en 2003. Entre aquéllas, habría que incidir en el incremento de la información sobre los cursos de formación; aumentar su número; mejorar sus contenidos; mejorar también los accesos mediante la mejora y adquisición de ordenadores, etc.
 - ii. *Idoneidad de los plazos del préstamo*. La valoración de este aspecto se ha mantenido siempre por debajo de 6 puntos, aunque ha ascendido siete décimas entre 2005 y 2011, subiendo de 5,1 a 5,8, respectivamente. Evidentemente, una ampliación de los plazos de préstamo domiciliario para los alumnos redundaría en un fuerte ascenso en su valoración, cuestión ésta que habrá que analizar detenidamente y, en su caso, abordar.
 - iii. Los tres aspectos que hemos señalado referidos a las instalaciones, cuya máxima puntuación es de 6,2 en todo el período
 - a. *Puestos de lectura*
 - b. *Ambiente de trabajo y estudio*
 - c. *Comodidad de las instalaciones*

Es importante señalar que la máxima puntuación obtenida en este período no alcanza los 8 puntos en ningún ítem.

Otros aspectos cuya valoración ha sido aceptable a lo largo del período pero han sufrido algún descenso en el último año, también podrían mejorarse. Esto sucede en tres casos concretos, todos directamente

relacionados con el personal que atiende a los usuarios, y susceptibles de evidentes mejoras:

- i. El primero se refiere a la *capacidad de gestión y resolución del personal*, cuya valoración, no siendo inferior a 6,7 en todo el período, ha descendido cinco décimas entre 2005 y 2011, pasando de 7,2 (puntuación más alta obtenida, correspondiente al año 2005) a 6,7 en 2011. Se trata entonces, al menos, de alcanzar de nuevo los 7,2 puntos de aquel año y, naturalmente, mejorarlo en todo lo posible. Para ello, será fundamental, como ya se ha señalado, incrementar y mejorar la formación del personal de la biblioteca e implicarle aun más en las tareas de su servicio
- ii. El segundo aspecto vinculado con el personal es la valoración de la *cordialidad y amabilidad en el trato del personal* de la biblioteca hacia los usuarios. Como ocurre con el ítem anterior, éste ha descendido, en este caso, seis décimas entre la puntuación más alta, 7,4 en 2005, y la más baja, 6,8 en 2011. Puntuación ésta aceptable pero no suficiente porque es posible no sólo volver a la de 2005 sino superarla. Para ello, además de la mejora de la formación, como en el anterior caso, que redundaría también en una mayor cordialidad, ya hemos indicado la necesidad de persuadir y convencer al personal de la importancia de un trato aun más amable y educado del que ya se ofrece a los usuarios, según su valoración.
- iii. El tercer ítem se refiere a la *agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo*. La media de su valoración es más alta que los dos anteriores, 7,1, y su descenso ha sido inferior respecto de aquéllos, de apenas dos décimas, que también hay que corregir y mejorar. Las causas son diversas, y tienen que ver con el exceso de trabajo en determinados períodos del curso académico, la falta de personal y, en determinadas circunstancias, la falta de motivación, y también, pero en muy pocos casos, el absentismo laboral.

Hay que destacar que la máxima puntuación obtenida en este período no alcanza los 8 puntos en ningún ítem.

Como hemos visto, la puntuación más alta corresponde a los aspectos relacionados con el servicio de préstamo, en concreto, el ítem *Sencillez para formalizar el préstamo*, relacionado a su vez con otros aspectos igualmente bien valorados, como *La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas*; *La posibilidad de reservar y renovar los préstamos en CISNE*; y también en relación directa con aspectos vinculados al personal de la biblioteca, como *La agilidad para ser atendido en el mostrador de préstamo*; *La cordialidad y amabilidad en el trato*; o *La capacidad de gestión y resolución del personal en el préstamo*, aspectos ambos que ha sufrido un ligero descenso en el último año.

Por último, como ya se ha visto, los *cursos de formación* influyen muy directamente en la valoración de los servicios bibliotecarios por ser una actividad transversal a todos ellos. Sin embargo, adolece de suficiente difusión, de tal modo que dos tercios de los alumnos la desconocen por completo.