

**X Jornadas de Gestión de la Información**  
**La dimensión del cambio: usuarios, servicios y profesionales**  
**Biblioteca Nacional, Madrid, 20-21 de noviembre de 2008**  
**Madrid: SEDIC, 2008, pp. 161-171**

**UTILIZACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE OPINIÓN DE USUARIOS PARA EL REDISEÑO DE  
LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS UNIVERSITARIOS**

**USE OF OPINION SURVEYS OF USERS FOR THE REDESIGN OF UNIVERSITY  
LIBRARIANS SERVICES**

**Arias Coello, Alicia.** Profesora de la Facultad de Ciencias de la Documentación. Investigadora del Instituto Universitario de Sanitaria (IUES). Universidad Complutense de Madrid, C/ Santísima Trinidad, 37, 28010-Madrid. Correo electrónico: [aarias@pdi.ucm.es](mailto:aarias@pdi.ucm.es); **Simón Martín, José.** Catedrático de Universidad. Director del Instituto Universitario de Evaluación Sanitaria (IUES). Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Medicina, Pabellón IV, 1ª planta, 28040-Madrid. Correo electrónico: [ives@pdi.ucm.es](mailto:ives@pdi.ucm.es)

**Resumen:** El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) ha puesto de manifiesto la necesidad de cambiar el proceso de enseñanza-aprendizaje y de adecuar el servicio bibliotecario a las nuevas necesidades. En este contexto de cambio, la presente comunicación pretende ilustrar la importancia de utilizar los resultados de los estudios de opinión de los usuarios de la biblioteca, para adecuar y crear servicios bibliotecarios adaptados a sus necesidades, lo que conlleva una profunda reflexión sobre el cambio de las características de las nuevas bibliotecas y del perfil de los bibliotecarios; como ejemplo, presentamos el análisis de la opinión que tienen los estudiantes de la Universidad Complutense de Madrid sobre algunos aspectos de este servicio. El estudio fue llevado a cabo en el año 2007, mediante la realización de 2.208 entrevistas personales a estudiantes, los cuales fueron seleccionados aleatoriamente entre los distintos estudios ofertados por la UCM.

**Palabras clave:** Espacio Europeo de Educación Superior, estudios de preferencias de usuarios, servicio de préstamo y horarios de bibliotecas.

**Abstract:** The European Higher Education Area has revealed the need to change the teaching-learning process, and to adapt the librarian services to the new needs. In this context of change, the present communication tries to illustrate the importance of using the results of opinion surveys of library users to redesign the services offered in the library or to create new services adapted to their needs. As an example, we present the analysis of the opinion of students at the Universidad Complutense of Madrid about some aspects of the loan service and hours of libraries. The study was carried out in 2007, by means of the accomplishment of 2,208 personal interviews to students which were selected randomly among the different stud.

**Keywords:** European Higher Education Area, Assessing user needs, circulation service, library hours.

## **1. Introducción**

La adaptación de la universidad española al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) ha generado una amplia discusión sobre la necesidad de un cambio en el modelo educativo actual, basado, como sabemos, en una enseñanza presencial en el aula y con una sobrecarga de horas lectivas para el estudiante, hecho que imposibilita que éste pueda disponer del tiempo necesario para el estudio y la reflexión. En la práctica, este modelo determina que los alumnos se comporten como simples elementos receptores de información, con una escasa utilización de los recursos de información que le pueda ofrecer la biblioteca, ya que el estudiante sabe que para superar las evaluaciones sólo debe preocuparse de estudiar los apuntes del profesor, dado que, además, son evaluados por sistemas que sólo miden la adquisición de conocimientos.

El modelo educativo actual se refleja en la biblioteca universitaria de la Universidad Complutense de Madrid en el hecho de que el 78 % de los estudiantes que asisten a la misma, más de una vez a la semana, lo hacen para estudiar con sus propios apuntes o con libros; en contraste, un 59,2% de estos usuarios habituales de la biblioteca, no realizan nunca o casi nunca las actividades de búsqueda de información bibliográfica (Arias y Simón 2008).

El nuevo modelo que se desea implantar en la universidad española a partir de la integración en el EEES, se centra más en el aprendizaje activo de los estudiantes y en la satisfacción de sus necesidades y expectativas reales, las cuales provienen de su pertenencia a la sociedad como ciudadanos y de los requisitos que impone el mercado; por esta razón, se hace necesario un reajuste de las funciones de todos los participantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las bibliotecas universitarias también deberán adecuarse a esta filosofía colocando al estudiante en el centro de sus actuaciones, creando nuevos servicios y rediseñando los actuales de acuerdo con las necesidades y expectativas de los mismos. Además, en esta adecuación debe establecerse una alianza entre la biblioteca y los docentes para que sea más efectiva la actuación bibliotecaria en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La actual situación obliga a valorar más, si cabe, la utilización de los estudios de usuarios para poder conocer los patrones de uso de la biblioteca (frecuencia de las visitas, facilidad de acceso), las necesidades de los estudiantes (sus prioridades, sus perspectivas, sus preferencias), la percepción de los mismos sobre calidad del servicio, y la efectividad de los servicios bibliotecarios como elementos de apoyo a las actividades de investigación, enseñanza y aprendizaje.

En el presente estudio se analiza la opinión de los estudiantes de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), sobre dos aspectos que son esenciales para ellos, en lo que se refiere al funcionamiento de la biblioteca:

- El servicio de préstamo de libros a domicilio: la conformidad con el número de volúmenes que se pueden prestar a los estudiantes, así como con la duración del préstamo.
- El horario de apertura y cierre de las bibliotecas.

La finalidad de este estudio es mostrar la importancia de conocer las preferencias de los estudiantes, y cómo utilizar esta información para establecer estrategias que permitan rediseñar las instalaciones y los servicios, y mejorar las competencias del personal bibliotecario para su mejor adaptación a las necesidades y expectativas de los estudiantes.

## **2. Muestra y población**

En este estudio participaron 2.208 estudiantes, los cuales fueron seleccionados de manera aleatoria a partir de la población de estudiantes matriculados en las Licenciaturas, Ingenierías y Diplomaturas que se imparten en la UCM (alrededor de 68.000 estudiantes). Este tamaño muestral se eligió teniendo en cuenta las siguientes cuotas: curso de estudios, centro de estudios y campus en donde se localiza el centro.

El tamaño de muestra elegido nos da un error muestral de  $\pm 2,1\%$  para los datos globales, supuesto un muestreo aleatorio simple, y para el caso más desfavorable de una variable dicotómica idénticamente distribuida ( $p = q = 50\%$ ). La recogida de la opinión de los estudiantes se realizó mediante entrevista personal llevada a cabo, en el mes de abril de 2007, con el concurso de una empresa especializada (Cuanter S.A).

Entre las variables seleccionadas para este estudio, se tomó como base la frecuencia de utilización de la biblioteca por parte de los estudiantes, ofreciéndoles para su contestación las cinco posibilidades siguientes: (1) utilizo la biblioteca más de dos veces a la semana, (2) alguna vez a la semana, (3) alguna vez al mes, (4) alguna vez durante el curso y (5) nunca. El paso siguiente consistió en relacionar el uso de la biblioteca con las características de los estudiantes: edad, sexo, curso, centro en el que está matriculado, localización del centro de estudios, nivel de asistencia a las clases teóricas, y grado de simultaneidad de actividades laborales con el estudio y las horas de trabajo.

### 3. Resultados

El 96,7% de los estudiantes de la UCM participantes en este estudio declararon haber utilizado alguna vez la biblioteca en el curso 2006-2007; y el 48% de ellos (1.061 en total) afirmaron acudir a la biblioteca, como mínimo, una vez a la semana, por lo que se determinó considerarlos como usuarios habituales de la biblioteca. En este grupo de “usuarios habituales”, es en el que se centraron las preguntas pertinentes acerca de sus preferencias y opiniones sobre el préstamo a domicilio y el horario de la biblioteca, sabiendo ya de antemano, como se ha indicado más arriba, que son los servicios a los que el usuario asigna un mayor valor.

#### 3.1 Opinión sobre el préstamo a domicilio

El préstamo a domicilio es el servicio más demandado por los usuarios de la biblioteca de la UCM. El 20,6% de estos usuarios indican que lo utilizan muy frecuentemente, el 36,2% que lo usan frecuentemente, el 25,5 % declara que lo ha utilizado alguna vez, y sólo el 17% dice que no lo ha utilizado nunca.

Estos datos son similares a los obtenidos por otros autores. Barkey, en un estudio clásico publicado en 1965, indica que el préstamo a domicilio es utilizado por el 37% de los estudiantes de la Universidad Eastern de Illinois; Williams (1995) declara que el préstamo a domicilio es utilizado por el 47,3% de los estudiantes de las universidades canadienses, Clougherty et al. (1998), en un estudio llevado a cabo en la Universidad de Iowa, indica que, dentro de las actividades que realizan los estudiantes de esta universidad, el préstamo de libros es la tercera actividad en importancia; Bancroft et al. (1998) y Hayden, O'Brien y Rathaille (2005) obtienen similares resultados.

A los estudiantes considerados usuarios habituales de la biblioteca, se les solicitó su opinión sobre si les parecía suficiente el número de volúmenes que actualmente se prestan en la misma. En la tabla 1, se presenta el porcentaje de estudiantes que opinan que sí es suficiente o que no es suficiente, de acuerdo con algunas características de los usuarios: curso en el que se encuentran matriculados, área de conocimiento en la que están matriculados y si sólo estudian o si simultanean el estudio con el trabajo.

Tabla 1: Opinión de los usuarios de las bibliotecas de la UCM sobre si les parece suficiente o no el número de volúmenes que actualmente les presta la biblioteca. Resultados en porcentaje de usuarios

. Características de los usuarios	SÍ	NO	NS/NC *	Nº. de estudiantes
Estudia y trabaja	58,2	39,3	2,1	361
Solo estudia	63,2	32,8	4,0	695
Alumnos de C. Experimentales	62,2	33,7	4,1	196

Alumnos de C. de la Salud	65,8	30,6	3,6	111
Alumnos de C. Sociales	57,9	38,5	3,6	501
Alumnos de Humanidades	66,4	30,8	2,8	253
Alumnos de 5º Curso	63,5	34,7	1,8	167
Alumnos de 4º Curso	61,5	36,3	2,2	179
Alumnos de 3º Curso	58,4	37,8	3,8	209
Alumnos de 2º Curso	63,8	33,6	2,6	232
Alumnos de 1º Curso	60,9	33,2	5,8	274
Todos los usuarios	61,5	35,0	3,5	1061

\*NS/NC (no sabe o no contesta)

Esta opinión sobre la suficiencia en el número de volúmenes que se presta, no se ve modificada por la frecuencia de uso del servicio de préstamo (véase la tabla 2).

Tabla 2: Opinión de los usuarios de las bibliotecas de la UCM sobre si les parece suficiente o no el número de volúmenes que actualmente les presta la biblioteca, de acuerdo con la frecuencia de uso de este servicio. Resultados en porcentaje de usuarios.

<b>Características de los usuarios</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>NS/NC*</b>
Nunca usan el préstamo	60,2	32,2	7,6
Alguna vez usan el préstamo	62,7	32,8	4,5
Frecuentemente usan el préstamo	61,5	36,2	2,3
Usan el préstamo muy frecuentemente	61,6	37,4	1,0
Todos los usuarios	61,5	35,0	3,5

Base 1061 estudiantes usuarios de las bibliotecas de la UCM. \*NS/NC (no sabe o no contesta)

Al 35,0% de los usuarios de la biblioteca que declararon no estar de acuerdo con el número de volúmenes que actualmente se prestan, se les preguntó cuál sería, en su opinión, el número de volúmenes más adecuado. Las respuestas obtenidas se distribuyeron de manera uniforme entre las tres opciones que se les presentó: entre 4 y 7 libros, entre 7 y 10 libros, o más de 10 libros (ver tabla 3). Hay que tener en cuenta que actualmente las bibliotecas de la UCM no prestan un número igual de libros (este número varía entre 2 y 8).

Tabla 3: Opinión de los usuarios de las bibliotecas de la UCM sobre el número de volúmenes que se deberían pedir en préstamo. Resultados en porcentaje de usuarios

<b>Características de los usuarios</b>	<b>4 a 7 libros</b>	<b>7 a 10 libros</b>	<b>Más de 10 libros</b>
Nunca usan el préstamo	27,6	34,5	37,9
Alguna vez usan el préstamo	34,8	31,5	30,3
Frecuentemente usan el préstamo	30,2	33,8	34,5
Usan el préstamo muy frecuentemente	37,8	37,8	24,4
Todos los usuarios	32,6	34,2	31,8

Base 371 estudiantes que no están de acuerdo con el número de volúmenes que actualmente se prestan

En cuanto a lo opinión que tienen los estudiantes sobre la duración actual del préstamo, los resultados que se presentan en la Tabla 4 señalan que existen diferencias entre los distintos usuarios, de acuerdo con la frecuencia del uso de este servicio. Los que utilizan con mayor frecuencia el préstamo son los que están más descontentos (el 56,2%), en comparación con los que nunca lo utilizan (37,2%). Estas diferencias de opinión son significativas a un nivel de  $p < 0,001$  (prueba de la chi-cuadrado).

**Tabla 4:** Grado de acuerdo con la duración actual del préstamo a domicilio entre los usuarios de las bibliotecas de la UCM. Resultados expresados en porcentajes.

<b>Características de los usuarios</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>NS/NC*</b>
Nunca usan el préstamo	56,1	37,2	6,7
Alguna vez usan el préstamo	55,0	43,5	1,5
Frecuentemente usan el préstamo	50,8	48,2	1,0
Usan el préstamo muy frecuentemente	43,8	56,2	0,0
Todos los usuarios	51,3	46,8	1,9

Base 1061 estudiantes usuarios de las bibliotecas de la UCM. \*NS/NC (no sabe o no contesta)

En cuanto a la opinión sobre cuál sería la duración del préstamo más apropiada, la mayoría de los que estaban en desacuerdo con la duración actual (el 46,8%) opinaron que entre 15 y 30 días sería suficiente (ver tabla 5). Hay que tener en cuenta que, al igual de lo que ocurre con el número de volúmenes que se pueden prestar, la duración del préstamo también varía entre 7 y 15 días dependiendo de la biblioteca.

**Tabla 5:** Opinión de los usuarios de las bibliotecas de la UCM sobre la duración más conveniente del préstamo a domicilio. Resultados expresados en porcentaje

<b>Características de los usuarios</b>	<b>15 a 30 días</b>	<b>30 a 90 días</b>	<b>Más de 90 días</b>
Nunca usan el préstamo	67,20	26,90	6,00
Alguna vez usan el préstamo	62,7	31,4	5,1
Frecuentemente usan el préstamo	65,4	34,1	0,5
Usan el préstamo muy frecuentemente	69,1	28,5	2,4
Todos los usuarios	65,9	31,0	2,8

Base 498 estudiantes que no están de acuerdo con la duración actual del préstamo

### 3.2 Opinión sobre los horarios de apertura y cierre de las bibliotecas de la UCM

El horario de las bibliotecas universitarias es uno de los aspectos del funcionamiento de las mismas que más discusión origina por parte de los estudiantes, y al que tiene que dar una respuesta satisfactoria la dirección de la universidad. En general, los estudiantes siempre están planteando la ampliación de horarios, sobre todo durante el período de exámenes (Bancroft et al. 1998; Hiller 2001; Frade y Washburn 2006). En este aspecto es interesante el artículo publicado en 2003 por Ann Curry en el que realiza un análisis de las polémicas que ha originado este servicio en diferentes universidades.

En el presente estudio se solicitó la opinión de los usuarios de las bibliotecas de la UCM sobre el horario habitual de éstas, y sobre el existente durante el período de exámenes, así como cuáles serían sus preferencias.

En cuanto a la opinión sobre el horario habitual, los usuarios de la biblioteca están de acuerdo, en un 81,5%, con las horas de apertura y cierre actual (ver tabla 6)

Tabla 6: Opinión de los usuarios de las bibliotecas de la UCM sobre si es adecuado o no el horario habitual de apertura y cierre. Resultados expresados en porcentajes.

<b>Características de los usuarios</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>NS/NC *</b>	<b>Nº. de estudiantes</b>
Estudia y trabaja	83,3	15,6	1,1	360
Solo estudia	80,6	18,1	1,3	695
Alumnos de C. Experimentales	84,7	14,3	1,0	196
Alumnos de C. de la Salud	67,6	30,6	1,8	111
Alumnos de C. Sociales	80,2	19,0	0,8	591
Alumnos de Humanidades	87,7	10,7	1,6	253
Alumnos de 5º Curso	79,0	19,8	1,2	167
Alumnos de 4º Curso	77,7	20,7	1,7	179
Alumnos de 3º Curso	79,9	19,6	0,5	209
Alumnos de 2º Curso	84,8	13,4	1,7	231
Alumnos de 1º Curso	83,9	15,3	0,7	274
Alumnos del campus de Moncloa	80,0	18,7	1,3	809
Alumnos del campus de Somosaguas	85,2	14,3	0,5	189
Alumnos que asisten a otras localizaciones	90,3	9,7	0	62
Todos los usuarios	81,5	17,4	1,1	1060

\*NS/NC (no sabe o no contesta)

Durante el análisis de los resultados, relacionamos la frecuencia de uso que tiene la biblioteca para la realización de la actividad de “estudiar con los apuntes y libros”. Aquí se vio que la satisfacción de los usuarios también es alta, no existiendo diferencias significativas entre los diferentes grupos de estudiantes (ver tabla 7)

Tabla 7: Opinión sobre el horario habitual de las bibliotecas y la frecuencia con la que utilizan la biblioteca para estudiar con los apuntes y libros propios

<b>Características de los usuarios</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>*NS/NC</b>
Nunca usan la biblioteca para estudiar	82,5	17,5	0
Alguna vez usan la biblioteca para estudiar	84,2	14,5	1,2
Frecuentemente usan la biblioteca para estudiar	84,3	14,8	0,9
Usan muy frecuentemente la biblioteca para estudiar	78,3	20,2	1,4
Todos los usuarios	81,5	17,4	1,1

Base 1060 estudiantes usuarios habituales de las bibliotecas de la UCM. \*NS/NC (no sabe o no contesta)

A los usuarios que no están satisfechos con el horario habitual (17,4% de la muestra), se les preguntó qué horario sería el más adecuado, y el resultado que se obtuvo fue el siguiente:

El 67,5% opinó que la hora de apertura más adecuada sería entre las 8,00 y las 9,00. Actualmente la apertura es a las 9,00 de la mañana, con excepción de algún centro que abre a las 8,30.

En el caso de la hora del cierre las dos opciones más frecuentes que eligen los estudiantes se localizan entre las 21,00 y las 21,59 horas (34,2%) y entre las 22,00 y las 22,59 horas (33,2%). Actualmente las bibliotecas se cierran entre las 20,30 y 21,00.

Con respecto a la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas de la UCM con los horarios de apertura y cierre de las bibliotecas durante el período de exámenes, se comprobó que la satisfacción es inferior de lo que ocurría con el horario habitual. El 62,0% de los usuarios están de acuerdo con este horario, siendo los estudiantes de Ciencias de la Salud los más insatisfechos (ver tabla 8).

Tabla 8: Opinión de los usuarios de la biblioteca sobre los horarios durante el período de los exámenes

<b>Características de los usuarios</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>NS/NC *</b>	<b>Nº. de estudiantes</b>
Estudia y trabaja	62,7	33,4	3,9	360
Solo estudia	61,4	35,5	3,1	695
Alumnos de C. Experimentales	50,5	44,4	5,1	196
Alumnos de C. de la Salud	47,7	47,7	4,6	111
Alumnos de C. Sociales	62,6	36,2	1,2	591
Alumnos de Humanidades	76,2	18,3	5,5	253
Alumnos de 5º Curso	56,6	42,2	1,2	167
Alumnos de 4º Curso	58,1	38,5	3,4	179
Alumnos de 3º Curso	60,3	37,3	2,4	209
Alumnos de 2º Curso	66,2	30,3	3,5	231
Alumnos de 1º Curso	65,7	29,2	5,1	274
Alumnos del campus de Moncloa	61,3	34,6	4,1	809
Alumnos del campus de Somosaguas	60,6	38,3	1,1	189
Alumnos que asisten a otras localizaciones	75,8	24,2	0	62
Todos los usuarios	62,0	34,7	3,3	1060

\*NS/NC (no sabe o no contesta)

Si se relaciona la satisfacción de los estudiantes con los horarios durante el periodo de exámenes, con la frecuencia del uso de la biblioteca para estudiar con sus libros y apuntes, vemos que los usuarios que hacen un mayor uso de la biblioteca para estudiar son los que se encuentran más insatisfechos (ver tabla 9). Esta diferencia de opinión es significativa a un nivel de  $p < 0,002$  (prueba de chi.cuadrado).

Tabla 9: Opinión sobre el horario de las bibliotecas durante el periodo de exámenes, y el uso que hacen de éstas para estudiar con los apuntes y libros propios.

Características de los usuarios	SÍ	NO	*NS/NC
Nunca usan la biblioteca para estudiar	69,8	23,8	6,3
Alguna vez usan la biblioteca para estudiar	67,3	29,1	3,6
Frecuentemente usan la biblioteca para estudiar	66,6	29,9	3,5
Usan muy frecuentemente la biblioteca para estudiar	56,1	41,4	2,5
Todos los usuarios	62,0	34,7	3,3

Base 1060 usuarios habituales de la biblioteca. \*NS/NC (no sabe o no contesta)

Los usuarios que expresaron su disconformidad con el horario actual, consideraron que en el período de exámenes se deberían mantener abiertas las bibliotecas durante las 24 horas (42,2%), un menor porcentaje (36,2%) opinó que se deberían abrir entre las 8,00 y las 8,59 y un 23,7% declaró que se deberían cerrar después de medianoche.

#### 4. Conclusiones

Los dos casos de servicios bibliotecarios que se han seleccionado para este análisis, representan sendos ejemplos de las funciones más tradicionales de una biblioteca universitaria. Hay que tener en cuenta que de los tres tipos de clientes fundamentales que tiene una biblioteca: profesores, posgraduados (doctorado) y estudiantes de grado, son únicamente los estudiantes los que usan de forma extensa las instalaciones físicas de las bibliotecas para el estudio, la realización de trabajos, o para el uso de otros servicios. En contraste, los profesores y los estudiantes de posgrado (doctorado) hace un uso más extensivo de los recursos electrónicos para satisfacer sus necesidades de información, accediendo a dichos recursos desde su propio ordenador personal.

Este cambio de actitud de los diferentes conjuntos de clientes de la biblioteca universitaria, generada por el desarrollo de los recursos electrónicos y las facilidades que se obtienen a través del uso de buscadores como el Google académico, debería servir para modificar no sólo el diseño y el funcionamiento de las bibliotecas, sino también para modificar las prioridades presupuestarias. Sin embargo, en este proceso de cambio, no puede olvidarse al grupo más numeroso de clientes constituido por los estudiantes de grado, y cuyo comportamiento, con respecto al uso de los servicios bibliotecarios, puede modificarse de forma importante ante cambios en los modelos de enseñanza y aprendizaje.

En el momento actual y con el modelo educativo en vigor, los estudiantes utilizan la biblioteca, básicamente, para estudiar bien con sus propios apuntes y libros, o bien con los libros pertenecientes a la biblioteca. Esto determina que la biblioteca debe disponer de los suficientes recursos para el trabajo individual: puestos de lectura y manuales o monografías recomendadas por los profesores, siendo una característica importante de este servicio las facilidades de acceso a las salas de lectura y el horario durante el cual puede hacerse efectiva la satisfacción de esta necesidad. De los resultados que hemos obtenido, podemos señalar que el 81,5% de los usuarios, están satisfechos con los horarios habituales de las bibliotecas. Este porcentaje baja al 62,0% en el caso de los horarios establecidos durante el período de exámenes. En principio, y ante estos datos, la estrategia más lógica, sería no modificar los horarios habituales debido al alto porcentaje de estudiantes satisfechos. En el caso del período de exámenes, lo aconsejable sería analizar las diversas opciones planteadas por los estudiantes y acceder a aquellas más coste-efectivas, teniendo en cuenta el objetivo que se desea conseguir de estudiantes satisfechos. Por ejemplo, si todas las bibliotecas abriesen a las 8,00 se conseguiría que el 36,2% de los estudiantes que no están de acuerdo con los horarios actuales modificases su opinión, esto significaría un incremento de 12,5

puntos, o lo que es lo mismo pasar de un 62,0 de estudiantes satisfechos a 74,5% y sin un incremento en el coste.

En el caso del servicio de préstamo bibliotecario, el 61,5% de los usuarios consideran que es suficiente el número de volúmenes que pueden llevarse en préstamo. Este porcentaje podría incrementarse en 11,4 puntos, si se permitiera llegar hasta 7 el número de volúmenes para prestar. De los datos que disponemos de cada una de las bibliotecas de la UCM, esto se podría conseguir con una política más homogénea para este servicio, dado que el número de volúmenes que se presta por cada una de las bibliotecas es distinto y varía entre los 2 y los 8 volúmenes. Es evidente que para ello, posiblemente, habría que destinar más recursos para poder disponer de un número mayor de volúmenes. En cuanto a la duración actual del préstamo y con el que sólo el 51,3% de los usuarios están de acuerdo, sería conveniente, de acuerdo con las preferencias mayoritarias de los estudiantes, incrementarlo en más de 15 días. Como en el caso anterior, seguramente habría que incrementar los recursos económicos dirigidos a la compra de libros.

En este período de cambio a la que se ve sometida la universidad para su adaptación al EEES, la biblioteca debería estar muy atenta al impacto que las modificaciones en el modelo de enseñanza y aprendizaje, vaya a producir en los hábitos de uso de la biblioteca por parte de los estudiantes. Para gestionar dicho impacto de una forma proactiva, el personal tendría que disponer de la información precisa sobre las acciones que van a llevar a cabo los profesores y analizarlas de cara a un posible rediseño de servicios, o bien el diseño de nuevos servicios. Al mismo tiempo, las bibliotecas deberían estar atentas a las nuevas necesidades de los estudiantes mediante la realización de los oportunos análisis de las mismas empleando técnicas cualitativas o cuantitativas.

### Referencias bibliográficas

**Arias Coello, A; Simón Martín, J.** “Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid”. *Revista Española de Documentación Científica*. 2008, v. 31, n. 3, pp. 413-431.

**Barkey, P.** Patterns of student use of a college library. *College & Research Libraries*, 1965, v. 20, n. 2, pp. 115-118.

**Bancroft, A.F; Croft, V.F; Speth, R; Philips, D. M.** “A forward-looking library user survey: WSU libraries in the 21<sup>st</sup> century”. *Journal of Academic Librarianship*, 1998, v. 24, pp. 216- 224.

**Clougherty, L.; Forys, J; Leyles, T; Persson, D; Walters. C; Washington-Hogland, C.** “The University of Iowa libraries’ undergraduate user needs assessment”. *College and Research Libraries*, 1998, v. 59, n. 6, pp. 572-584.

**Curry, A.** “Opening hours: the contest between diminishing resources and a 24/7 world”. *Journal of Academic Librarianshi*. 2003, v. 29, n. 6, pp. 375-385.

**Frade, P. A; Washbum, A.** “The university library: The center of a university education”. *Portal: Libraries and The Academy*, 2006, v. 6, n. 3, pp. 327-346

**Hayden, H; O’Brien. T; Ratahille, M.O.** “User survey at Waterford Institute of Technology Libraries”. *New Library World*, 2005, v. 106, n. 1208/1209, pp. 43- 57.

**Hiller S.** “Assessing user needs, satisfaction and library performance at the University of Washington Libraries”. *Library Trends*, 2001, v. 49, n. 4, pp. 605-625.

**Perea Vega, G.** “La biblioteca de la Universidade da Coruña. Estudio con los alumnos”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2002, v. 25, n. 1, pp. 29-48.

**Williams, A.P.** “Conceptualizing academic library use: results of a survey of continuing education undergraduates in a small Canadian undergraduate university”. *Canadian Journal of Higher Education*, 1995, v. 25, n. 3, pp. 31-48.