

Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias

| | |
|--|---|
| Enrique Herrera Viedma Departamento de Computación e I. A. Universidad de Granada C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda s/n. viedma@decsai.ugr.es | Javier López Gijón Facultad de Documentación Universidad de Granada. Campus de Cartuja jgijon@ugr.es |
| Sergio Alonso Departamento de Computación e I. A. Universidad de Granada C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda s/n salonso@decsai.ugr.es | Josefina Vílchez Pardo Facultad de Documentación Universidad de Granada. Campus de Cartuja jypardo@ugr.es |
| Francisco Herranz Navarra Biblioteca Universitaria de Granada C/ Cuesta del Hospicio, s/n jherranz@ugr.es | Antonio Fernández Porcel Biblioteca Universitaria de Granada C/ Cuesta del Hospicio, s/n afporcel@ugr.es |

Resumen: Las bibliotecas universitarias cada día están asumiendo con más claridad un compromiso de calidad, pues tanto la Administración como los usuarios la están demandando actualmente. Esta situación ha llevado a estas bibliotecas a interesarse por conocer el grado de satisfacción que muestran los usuarios con los servicios que les ofrecen. A petición de la Biblioteca Universitaria de Granada nuestro grupo de investigación (SECABA) ha realizado un estudio de satisfacción de los usuarios de dicha biblioteca. Con la presente comunicación queremos ofrecer los resultados y conclusiones que hemos obtenido. Estos resultados no solo tienen la ventaja de ser muy útiles para la toma de decisiones en las bibliotecas, sino que permiten hacer benchmarking entre distintos centros. Igualmente son una herramienta muy adecuada para la retroalimentación de la biblioteca, que podrá conocer los deseos y valoraciones de los usuarios. También es fácil localizar las buenas prácticas entre las bibliotecas estudiadas.

Palabras clave: evaluación de bibliotecas, calidad, satisfacción de usuarios, benchmarking.

1. Hacia la calidad

Las bibliotecas universitarias cada día están asumiendo con más claridad un compromiso de calidad, pues tanto la Administración como los usuarios la están demandando actualmente. Desde que la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) comenzó en 2003 con las convocatorias entre bibliotecas universitarias para poder lograr el “certificado de calidad” hay que reconocer que en estos centros han empezado a producirse cambios fundamentales respecto a la importancia que para ellos tiene la evaluación y la calidad. Además la obtención del “certificado de calidad”, da acceso a la obtención de ayudas y subvenciones para la mejora de los servicios, a las que solo pueden presentarse las bibliotecas certificadas. Este conjunto de medidas ha llevado a las bibliotecas a interesarse sobremanera de todo lo relacionado con la calidad.

Si la ANECA ha sido quizá la primera que ha dado un gran impulso a la evaluación para conocer la calidad de las bibliotecas universitarias también hay que reconocer que la Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) ha sabido secundar con presteza esta tendencia y en su II Plan Estratégico (2007-2010) (REBIUN 2006) entre los temas clave y estratégicos aparece “evaluación y gestión de la calidad de la biblioteca universitaria”. La línea estratégica número 3 se denomina “REBIUN y calidad”. El primer Objetivo estratégico de esta línea es “Evaluación y Buenas prácticas” y también en esta línea se habla de “Crear el Observatorio de la calidad de las bibliotecas universitarias”.

Pero no solo para estos dos organismos es importante que los servicios bibliotecarios en las universidades sean de calidad, como podemos leer en el *Manual de procedimiento* (ANECA 2005): “La

prestación de un servicio óptimo de biblioteca en las universidades es considerado un factor esencial de calidad del sistema universitario en el Espacio Europeo de Educación Superior”.

Dentro de los aspectos para medir la calidad actualmente se considera que una de las mediciones más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios bibliotecarios es el grado de satisfacción que con los mismos tienen los usuarios. El *Manual de procedimiento* que la ANECA (2005) pone a disposición de las bibliotecas para que conozcan los criterios para poder alcanzar el “certificado de calidad” concede el 10% de la valoración total a los estudios para conocer la satisfacción de usuarios con los que pueda contar la biblioteca. Otras mediciones que contempla son los indicadores objetivos que permitan conocer los resultados o el grado de rendimiento de la biblioteca, este factor se valora con el 15%.

Este contexto ha llevado a las bibliotecas universitarias a interesarse en concreto por conocer el grado de satisfacción que muestran los usuarios con los servicios que ofrecen, y en general por los temas de evaluación y calidad.

La creciente necesidad de evaluar las bibliotecas, para conocer su calidad, tanto a nivel objetivo como subjetivo, nos llevó a formar en 2004 un grupo de investigación sobre “evaluación y calidad en bibliotecas”, con especial atención a las digitales, formado por profesores de los Departamentos de Computación e I. A. y Documentación, así como por profesionales en ejercicio.

2. Encuesta de satisfacción de usuarios

Cuando la Biblioteca Universitaria de Granada (BUG) pidió al grupo de investigación, en 2006, que le hiciéramos un estudio de satisfacción de usuarios lo primero que nos planteamos fue qué encuesta les pasaríamos. Sin lugar a dudas la decisión estaba clara, pues LibQUAL (2006) es para las bibliotecas una especie de estándar a la hora de medir la satisfacción de usuarios. La ANECA cuando habla de la satisfacción de usuarios parece que se refiere a la encuesta LibQUAL sin nombrarla, dice: “El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para conocer las expectativas y necesidades percibidas de sus usuarios y los niveles de uso y satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos” (ANECA 2005). Cuando habla de expectativas de los usuarios parece referirse a lo que desean y cuando habla de los niveles de satisfacción podemos entenderlo como los niveles de Adecuación del servicio y de Superioridad; justamente todo lo que LibQUAL permite conocer cuando sus datos se procesan.

3. Interpretación de la encuesta

Para la ficha técnica de la encuesta, conocer las preguntas de la misma, saber cómo se agrupan las preguntas en dimensiones, etc. igual lo mejor es leer el estudio de satisfacción de usuarios que hicimos par la BUG (Herrera Viedma, E. ; López Gijón, J. ; Alonso, S. ; et al. 2007). En la página web de la Biblioteca de la Universidad de Granada (2007) hay colgado un amplio extracto del trabajo.

De todas formas expondremos a continuación unas ideas generales para entender la encuesta y cómo se interpreta.

La encuesta consta de 22 preguntas que se agrupan en tres grandes dimensiones o aspectos:

- Valor Afectivo del servicio.
- La Biblioteca como Lugar.
- Control de la Información.

En cada pregunta de la encuesta hay que contestar a tres cuestiones:

- Nivel de servicio mínimo exigible.
- Nivel de servicio deseado.
- Nivel observado (percepción del servicio).

La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ($A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$). Si vemos los valores observados y mínimos (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Adecuación del servicio. Como su

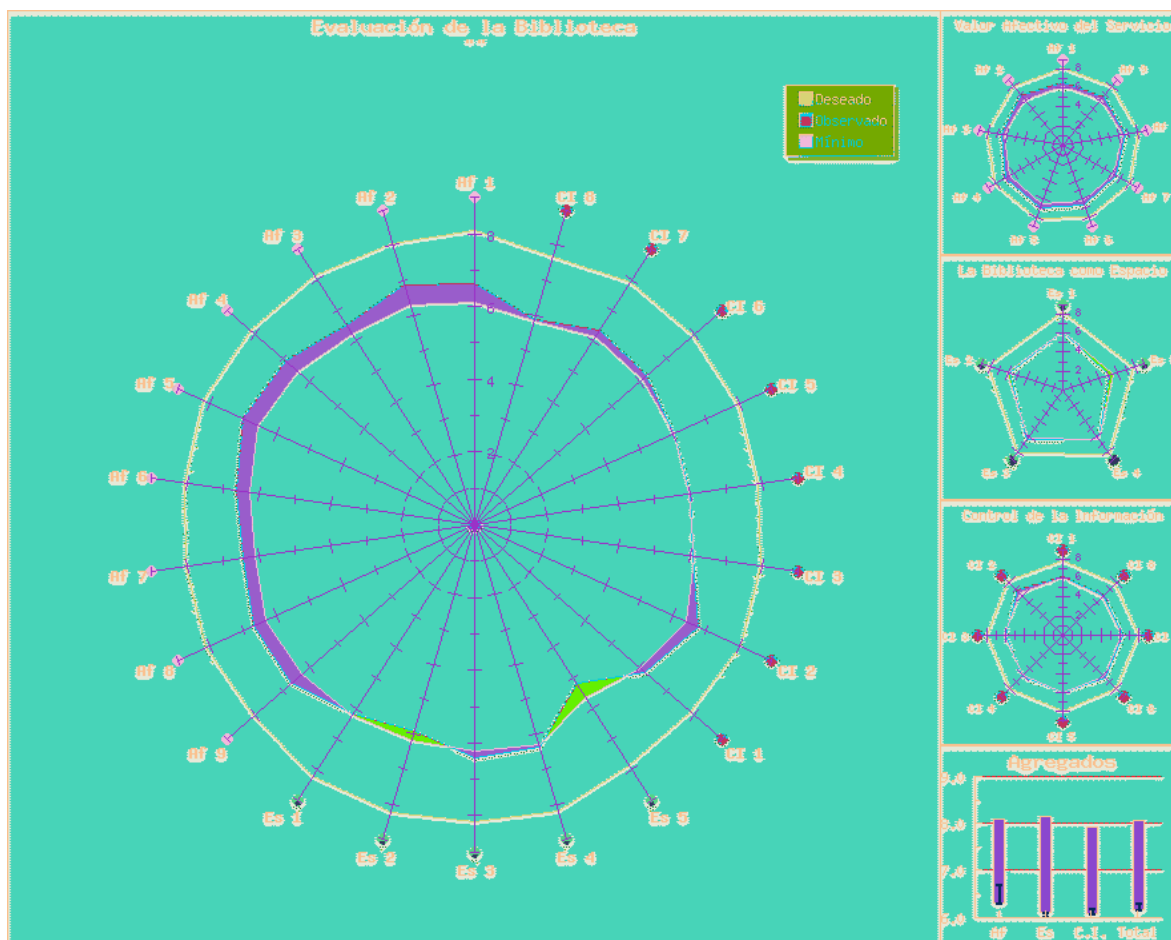
propio nombre indica la Adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es adecuado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que el servicio no es adecuado. Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado es el servicio.

La Superioridad del servicio es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado ($S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$). Si vemos los valores observados y deseados (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Superioridad del servicio. La Superioridad del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad Superior al deseado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que no hay Superioridad del servicio. Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio.

4. Resultados/Conclusiones

4.1. Resultados globales

El gráfico que muestra los resultados globales de la encuesta de satisfacción de usuarios para la BUG es el siguiente:



La línea verde señala el nivel que alcanza lo que los usuarios desean. La franja azul señala que el usuario contesta que el servicio recibido es Adecuado, y la zona roja nos dice que según el usuario ese servicio no es adecuado. Como podemos ver todas las preguntas relacionadas con el Valor Afectivo del servicio son adecuadas. Sin embargo en la Biblioteca como Espacio la pregunta 5 y la 2 aparecen como no adecuadas. En las preguntas sobre el Control de la Información las respuestas 3, 4 y 5 también aparecen con una pequeña inadecuación.

La distancia que hay desde la zona azul a la línea verde sería lo que falta para llegar a la Superioridad del servicio. Si la línea azul sobrepasara a la verde nos encontraríamos con Superioridad, y esa zona sería marcada en verde en el gráfico.

La Tabla con los resultados de las tres dimensiones, que agrupan a todas las preguntas es la siguiente:

| | Mínimo | Observado | Deseado | Superioridad | Adecuación |
|-----------------------------|--------|-----------|---------|--------------|------------|
| Valor Afectivo del Servicio | 6.29 | 6.71 | 8.10 | -1.39 | 0.42 |
| La Biblioteca como Espacio | 6.11 | 6.01 | 8.14 | -2.13 | -0.10 |
| Control de la Información | 6.08 | 6.20 | 7.91 | -1.71 | 0.12 |

Si observamos esta tabla se ve que el problema fundamental de la BUG que señalan los usuarios es el espacio, la Biblioteca como Lugar; como la puntuación que alcanza es negativa (-0.10) quiere decirnos que el servicio no es adecuado. El mejor resultado lo encontramos en el Valor Afectivo del servicio, con (0.42), y que por tanto es Adecuado.

4.2. Resultados por tipos de usuarios

Vamos a mostrar una tabla con los resultados de las dimensiones para la totalidad de la BUG y por cada tipo de usuario:

| ADECUACIÓN del SERVICIO por TIPOLOGÍA de USUARIOS | | | | | | |
|---|-------|-------|-----------|-------|------|---------------|
| | BUG | Grado | Postgrado | PDI | PAS | Personal Btca |
| Valor Afectivo del Servicio | 0.42 | 0.03 | 0.52 | 0.90 | 0.70 | ---- |
| La Biblioteca como Espacio | -0.10 | -0.41 | -0.62 | -0.28 | 0.38 | -0.73 |
| Control de la Información | 0.12 | -0.17 | -0.38 | 0.16 | 0.78 | -0.66 |

Sin lugar a dudas la mejor valoración de los servicios de la BUG, si lo analizamos por las cinco tipologías de usuarios que se definieron (estudiantes de grado, de postgrado, PDI, PAS y personal de la biblioteca) corresponde al PAS. Es el único sector que valora como adecuadas las tres dimensiones de la encuesta.

En la situación contraria, es decir, la peor valoración de los servicios, se da entre el personal de la biblioteca, tanto la valoración que hacen de la Biblioteca como Lugar (-0.73), como la que hacen del Control de la Información (-0.66).

Los estudiantes de postgrado, que usan más la biblioteca que los estudiantes de grado, dan más puntuación al Valor Afectivo del servicio que los estudiantes de grado. Por el contrario valoran con peor puntuación que los estudiantes de grado la Biblioteca como Espacio y el Control de la Información.

El PDI es el que suministra los mejores resultados de satisfacción después del PAS. En concreto en el Valor Afectivo del servicio da la mayor valoración (0.90) de todos los tipos de usuarios. Esta valoración es la mayor sobre este servicio que se da en toda la encuesta.

4.3. Usuario emergente

Vamos a hacer una comparación para la dimensión Control de la Información entre los resultados de la BUG y los de otros países y sistemas bibliotecarios, para lo cual se analizará la siguiente tabla:

| Control de la información | | |
|-----------------------------|--------|---------|
| BUG | Mínimo | Deseado |
| Valor Afectivo del Servicio | 6.29 | 8.10 |
| La Biblioteca como Espacio | 6.11 | 8.14 |
| Control de la Información | 6.08 | 7.91 |
| SUECIA | | |
| Valor Afectivo del Servicio | 6.08 | 7.71 |
| La Biblioteca como Espacio | 5.37 | 7.15 |
| Control de la Información | 6.30 | 7.95 |
| LUND | | |
| Valor Afectivo del Servicio | 5.55 | 7.37 |
| La Biblioteca como Espacio | 5.09 | 7.11 |
| Control de la Información | 6.08 | 7.95 |
| USA | | |
| Valor Afectivo del Servicio | 6.40 | 7.81 |
| La Biblioteca como Espacio | 6.14 | 7.60 |
| Control de la Información | 6.74 | 8.15 |
| INGLATERRA | | |
| Valor Afectivo del Servicio | 6.04 | 7.53 |
| La Biblioteca como Espacio | 5.89 | 7.48 |
| Control de la Información | 6.46 | 7.99 |

En esta tabla se representan los valores mínimos y deseados de la dimensión Control de la Información para una serie de países (Suecia, USA e Inglaterra) y de Universidades (Lund y BUG).

Si se observa el Control de la Información en los valores mínimo y deseado, se puede comprobar que estos valores son para la BUG los más bajos de todos los sistemas, tan solo para Lund, en el mínimo, el valor es el mismo (6.08). Esto nos viene a decir que en los otros sistemas bibliotecarios los usuarios exigen un mínimo más alto para el Control de la Información, o sea, piden más nivel de partida. Y a la vez también las expectativas que tienen (el valor deseado) es más alto que lo que desean los usuarios de la BUG.

M. Kyrillidou y A. C. Persson (2006) comentan que “la Biblioteca como Lugar y el Valor Afectivo del servicio son las dimensiones más tradicionales de los servicios bibliotecarios pero el Control de la Información mide aspectos de los servicios bibliotecarios que son importantes en el nuevo usuario que Lincoln describe”. Este nuevo usuario emergente se caracterizaría por ser autosuficiente, independiente y autónomo en la búsqueda de información.

Los usuarios están cambiando, como dice Yvonna Lincoln (2002) “por primera vez en la historia, los usuarios interactúan libre y confortablemente con dos realidades: la física y la virtual”. Los usuarios ahora tienen diferentes necesidades y desean distintas formas de acceder a la información. Esto llevará a una retroalimentación entre usuario y biblioteca, en que aquel demandará cambios en la biblioteca y la biblioteca a su vez está cambiando para responder a los cambios en las tecnologías de la información y comunicación y a las nuevas demandas de los usuarios.

Este tipo de usuario emergente, que exige más Control de la Información, más posibilidades para ser autónomo e independiente en sus búsquedas de información, no aparece todavía en la BUG, pues la dimensión Control de la Información es la menos demandada de las tres entre sus usuarios.

Aunque a nivel global para la BUG este usuario no aparece pensamos que igual sí se daba entre algún colectivo determinado, como podía ser el PDI de la Biblioteca del Colegio Máximo (por incluir a los profesores de la Facultad de Documentación), o a los de Informática y Ciencias. Para estos tres colectivos tanto el valor mínimo más alto como el valor deseado más alto es el Control de la Información, es decir, cumplen la característica que antes hemos enunciado y que define al nuevo

usuario, por tanto aunque en la BUG a nivel global no aparecía este usuario emergente, sí se da en determinados colectivos, como los que acabamos de citar.

Es de esperar que conforme mejore el nivel de los usuarios de la BUG vaya apareciendo este usuario emergente, que no pide a la biblioteca tanto servicios tradicionales como otros más actuales y relacionados con el Control de la Información, y con la etapa de desarrollo de la sociedad de la información/conocimiento en que nos encontramos.

4.4. Relación entre el Valor Afectivo y el Control de la Información

Quizá uno de los resultados más interesantes del estudio ha sido la correlación encontrada entre las dimensiones Valor Afectivo y Control de la Información. Si calculamos la correlación para estos valores vemos que hay correlación, el resultado es 0.719. Que haya correlación entre estas dos variables quiere decir que están interrelacionadas y que el aumento de una variable (v. gr. Valor Afectivo) llevará al crecimiento de la otra (Control de la Información) o al contrario, el decrecimiento de una llevará a que la otra también decrezca.

Para comentar con más facilidad esta correlación, y las implicaciones que tiene, vamos a representarla gráficamente (véase gráfico).

Como se observa en el gráfico se generan cuatro espacios: positivo/positivo, negativo/negativo, positivo/negativo y negativo/positivo. Estos cuatro espacios son de gran importancia a la hora de elaborar conclusiones, pues los objetos que estamos evaluando se situarán en los distintos espacios, y puesto que unos espacios son donde se van a ubicar los objetos que tienen buena posición y en otros espacios se ubicarán los objetos que tienen una situación regular o mala, podemos observar como estos tipos de gráficos, casi nos dan las conclusiones sobre el estudio que estamos realizando.

En el caso que estamos viendo tendríamos:

- ❑ En el espacio con Valor Afectivo positivo y Control de la Información positivo se ubican las mejores bibliotecas.
- ❑ En el espacio negativo/negativo se ubican las peores bibliotecas, son las que a la vez tienen Valor Afectivo no adecuado y Control de la Información también inadecuado.
- ❑ En el espacio con Valor Afectivo positivo y Control de la Información negativo, se agrupan un tercer núcleo de bibliotecas, estas podríamos llamarlas las “regulares”, pues no están ni en el mejor espacio (positivo/positivo) ni en el peor (negativo/negativo), son bibliotecas que formarían el pelotón intermedio, entre el de cabeza y el de cola.

Esta representación gráfica podemos considerarla como un mapa que representa la situación de cada biblioteca dentro de la BUG; se ve que se agrupan en tres grandes conjuntos: el bueno, el regular y el malo. Conclusiones de estas características nos permiten hacer benchmarking, pues tomando como “modelo” a los objetos que se ubican en el espacio positivo/positivo y aplicando estos modelos a los objetos que se sitúan en el espacio negativo/negativo, podríamos conseguir que estos mejoraran. Es también evidente que en el espacio positivo/positivo se concentran los objetos que tienen buenas prácticas, con lo que nos es muy fácil localizar las buenas prácticas.

Lo que la correlación que estamos analizando viene a decirnos es que el Control de la Información se ve muy influido por el Valor Afectivo del servicio, esto es, que bibliotecas con Valor Afectivo positivo (adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también positivo. Y al contrario que las bibliotecas con Valor Afectivo negativo (no adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también negativo. Esta correlación nos manifiesta que las colecciones de las bibliotecas están bastante determinadas por el personal y que dos bibliotecas con la misma colección podrían tener resultados distintos para la dimensión del Control de la Información si el Valor Afectivo de esas bibliotecas fuera en una positivo y en otra negativo. En una palabra que el personal de la biblioteca es una pieza fundamental de la biblioteca y que no solo determina el Valor Afectivo, que es lógico, sino también el Control de la Información, lo cual ya no es tan evidente.

El hecho que estamos observando es que las bibliotecas con Valor Afectivo positivo tiendan a tener Control de la Información positivo y al contrario, que las bibliotecas con Valor Afectivo negativo

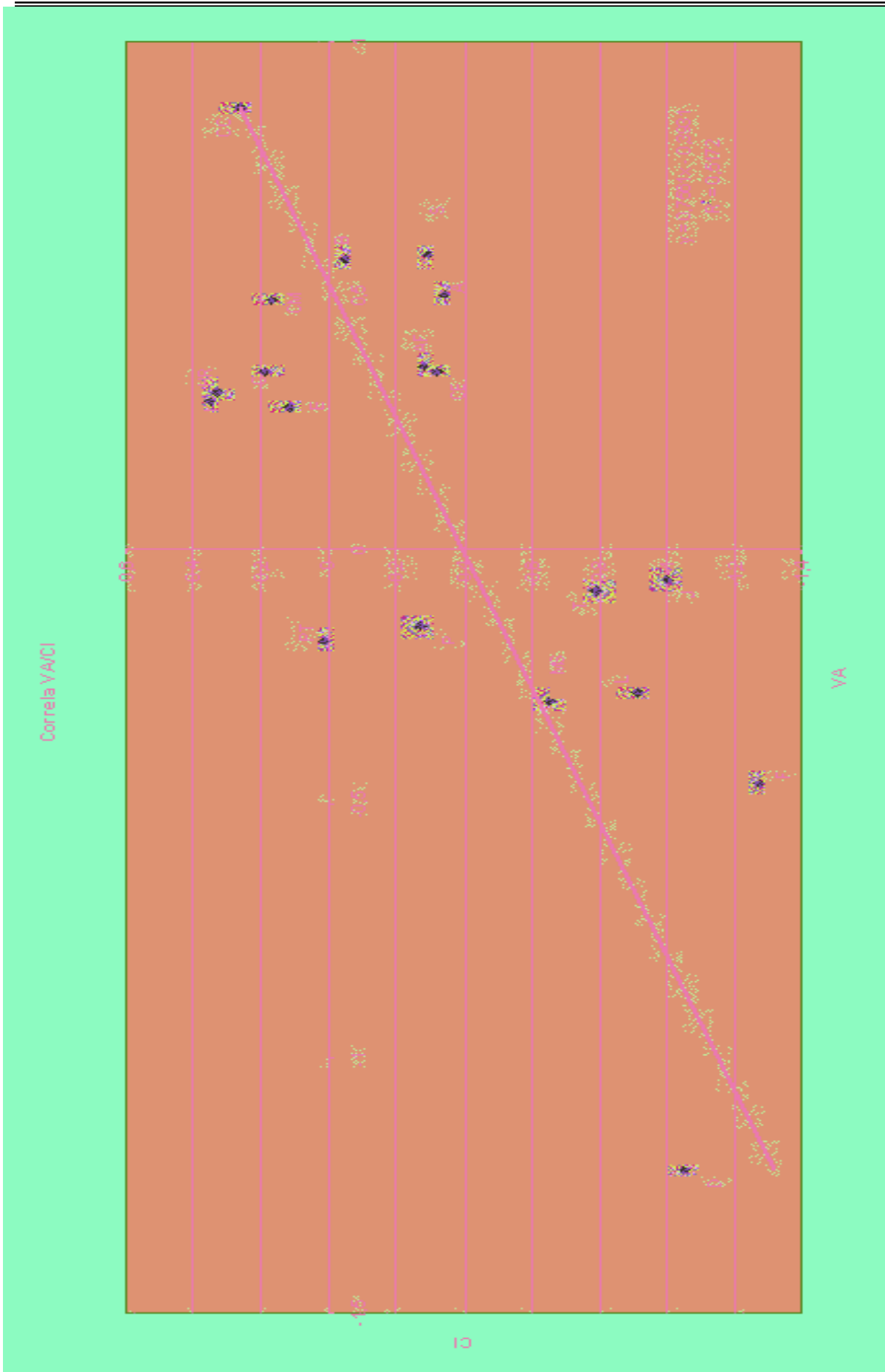
tiendan a tener el Control de la Información negativo. Lo que observamos por tanto es que los esfuerzos del mismo signo se atraen.

5. Conclusiones finales

Basándose en estos estudios de satisfacción de usuarios es fácil saber lo que el usuario desea, los servicios que le parecen adecuados e inadecuados, y los que tienen superioridad.

También permiten comparar centros con gran facilidad y por tanto hacer benchmarking. Otra posibilidad que nos permiten es localizar las buenas prácticas, y por tanto saber que bibliotecas pueden ser los modelos a seguir. También, basándose en estos estudios es fácil, con las conclusiones que se extraen, poder elaborar objetivos para las bibliotecas.

Por último este tipo de estudios permite una retroalimentación a la biblioteca, es decir, conocer lo que observa, piensa y desea el usuario y convertir estos deseos en entradas del sistema, con el objetivo de que el centro sepa satisfacer las necesidades que manifiestan sus usuarios.



Bibliografía

ANECA (2005). *Manual de procedimiento para la emisión del informe conducente a la obtención del certificado de calidad para los servicios de biblioteca convocatoria 2005*.

http://www.aneca.es/modal_eval/docs/certif_biblio_manual0506.pdf

[Consulta: 13-01-2007]

Biblioteca de la Universidad de Granada (2007). *Resultados globales de la encuesta de satisfacción de usuarios LibQual+ 2006*.

http://www.ugr.es/~biblio/biblioteca_ugr/libqual_2006.doc

[Consulta: 17-01-2007]

Herrera Viedma, E.; López Gijón, J.; Alonso, A. , et al. (2007). *Resultados de la encuesta realizada en la Biblioteca Universitaria de Granada para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios (2006)*. Granada: (en prensa).

Kyrillidou, M.; Persson, A. C. (2006). "The new library user in Sweden: A LibQUAL+ study at Lund University". En: *Performance Measurement and Metrics*. Vol. 7. No. 1. - pp. 45-53.

LibQUAL (2006).

<http://www.libqual.org/>

[Consulta: 14-01-2007]

Lincoln, Y. S. (2002). "Insights into library services and users from qualitative research". En: *Library & Information Science Research*, Vol. 24 No. 1, pp. 3-16.

REBIUN (2006), *Segundo Plan Estratégico*.

<http://biblioteca.unex.es/rebiun/documentos/Borrador Plan.pdf>

[Consulta: 9-01-2007]