



Número 3, diciembre 1999

La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas

[[versió catalana](#)]

Carina Rey Martín
 Universitat de Barcelona
 Facultat de Biblioteconomia i Documentació
rey@fbd.ub.es

Resumen

El objetivo del texto es dar a conocer la aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en las bibliotecas universitarias catalanas. Se pretende establecer, además, qué factores influyen en su realización, especialmente todos aquellos ligados al ámbito de la gestión de los centros. Se describe el proceso de la investigación y la metodología del trabajo de campo utilizada (una encuesta autocumplimentativa enviada a los directores de las bibliotecas). Finalmente, se analizan los resultados de la encuesta y se presentan las conclusiones generales.

Introducción

En la década de los noventa se observa un cambio en las bibliotecas en lo que se refiere a su gestión. La razón es la incorporación progresiva de técnicas que, hasta la fecha, eran poco aplicadas dentro del ámbito bibliotecario, y sí más propias de otro tipo de instituciones públicas o de empresas de servicios, entre otras podemos enumerar las siguientes: la planificación estratégica, la planificación por objetivos y las técnicas de gestión de la calidad total. Todas ellas persiguen la optimización de los recursos para prestar un servicio de calidad que proporcione la máxima satisfacción al usuario de los servicios.

A este cambio en la gestión bibliotecaria debemos añadir otros aspectos que generan numerosos interrogantes y que suscitan discusión. Así tenemos que, se observa una condición emergente de la biblioteca en el conjunto de las estructuras culturales que tiene a su disposición el ciudadano. La biblioteca que se consideraba de forma bastante generalizada un reducto de saber culto para ser, cada vez más un espacio de cultura, de formación personal y de ocio. Este cambio de apreciación es más evidente en el marco de la biblioteca universitaria, que pasa a ser considerada en la mayoría de los estatutos de las universidades como un instrumento de formación. Este cambio de estatus se hace evidente en la implantación paulatina de nuevas posibilidades de acercamiento a la información, desde el libre acceso a los fondos, pasando por el uso masivo de las tecnologías, sin olvidar la progresiva automatización de los procesos, de los catálogos, y de todos aquellos aspectos que posibilitan un mayor acceso –entendido como conocimiento y difusión– a la información independientemente de su soporte y de su localización.

La introducción de las técnicas de gestión lleva implícito el reconocimiento de la necesidad de optimizar los recursos económicos, estructurales y humanos para ofrecer un servicio de calidad, ya que no debemos olvidar que las dotaciones presupuestarias en las administraciones públicas y, más concretamente, en las bibliotecas, no crecen en la misma proporción que sus costes de funcionamiento y de mantenimiento (mayor precio de las bases de datos, de las revistas electrónicas, y de las colecciones, entre otros).

No debemos menospreciar la influencia que puede tener la progresiva aplicación de las técnicas de evaluación. Normalmente, con la finalidad de valorar si la biblioteca cumple su función de apoyo en la comunicación del saber y su misión en la formación, además de su papel de conexión entre la información y los usuarios o, en ocasiones, para determinar si ésta es rentable y, con menor presencia, si consigue satisfacer a los usuarios. Se entiende la evaluación como un proceso que permite comprobar la trayectoria de la biblioteca, el cumplimiento de los objetivos establecidos, un acercamiento a las metas y, en definitiva, la consecución de la misión establecida por la institución en la que se enmarca. Paralelamente, se van estableciendo normas y recomendaciones que ayudan en las tareas evaluativas.¹ Todas estas normas pueden ser entendidas como un estímulo para la mejora de los servicios y para la determinación de los objetivos de gestión.

Todo ello conduce a la paulatina generalización tanto en la bibliografía como en la práctica bibliotecaria de la voluntad de disponer de más servicios que proporcionen la máxima satisfacción al usuario y consecuentemente de las diversas técnicas que pretenden alcanzarla, tal como ya se había producido en otros ámbitos de los servicios. Así tenemos que, gracias a la difusión de la filosofía de la calidad en el entorno bibliotecario² y de la gestión total de la calidad (TQM)³ al interés creciente por la realización y uso de los estudios de usuarios que tienen una clara pretensión conocer el comportamiento de los individuos

globalmente. Estos estudios analizan su consumo de información, con todas las finalidades tanto formativas como de ocio y, a partir de los datos obtenidos con su aplicación, pueden adecuarse los servicios de la biblioteca o bien se apoyan en estos para la creación de nuevos servicios o productos para los usuarios reales o potenciales.

La aplicación de los estudios de usuarios en los centros de información facilita la toma de decisiones por la importante ayuda que supone el conocimiento de los destinatarios de su actuación.⁴ Posibilitan, además, la aplicación de diferentes técnicas del márketing y de la gestión de la calidad total que facilitarán la mejor prestación del servicio. Para ello es fundamental ver los estudios de usuarios en dos contextos diferenciados, pero, a la vez, relacionados. Por una parte, en la planificación de un servicio o de un producto a partir de los estudios de las demandas y necesidades de información de las diferentes tipologías de usuarios reales potenciales; y, por otra, dentro de la evaluación de los servicios o productos que presta la biblioteca, a partir del conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios. En este sentido, tal como argumentan Stone y Harris,⁵

«The motivations to conduct a user study often arises from a need or wish to evaluate services, in order to try to establish how far good use is being made of scarce, and often decreasing, resources, to re-assess priorities, or to justify the existence of all or part of the services offered».

Por todo lo expuesto anteriormente nos planteamos la realización de una investigación exploratoria y descriptiva⁶ que describiremos a continuación. Nuestra investigación cabe situarla dentro del ámbito de los estudios de usuarios, aunque no podemos olvidar la estrecha relación que guarda la metodología de la encuesta de satisfacción de usuarios con otras dos temáticas: la evaluación y la calidad. Ambas la contemplan, aunque de forma diferente: la evaluación, utilizándola como un indicador que permite evaluar exógenamente el funcionamiento de un servicio, de un producto, o de una biblioteca en su totalidad. La gestión de la calidad, por su parte tiene la satisfacción de los usuarios como finalidad más importante por lo que se apoya, en numerosas ocasiones, en estos estudios para constatar si la han alcanzado.

El proceso de la investigación

Toda investigación responde a la existencia de un objetivo fundamental y otros objetivos específicos que ayudan a delimitar el problema planteado. Nuestro objetivo fundamental es comprobar la utilización o aplicación de una metodología de recogida de datos directa como son los estudios de satisfacción de usuarios en un contexto concreto, las bibliotecas de las universidades públicas catalanas. A partir de un marco teórico y del objetivo fundamental de nuestro estudio podemos plantearnos la definición de la hipótesis que deberemos verificar con nuestro trabajo empírico. Nuestra hipótesis es la siguiente: los estudios de satisfacción de usuarios, como método de evaluación, están poco desarrollados y están determinados por la gestión que se practica en las bibliotecas. A ésta podemos añadirle algunas afirmaciones que, a modo de sub-hipótesis deberemos también comprobar o verificar y que, junto con los objetivos específicos y los indicadores que se recogen en el cuestionario que utilizaremos para la recogida de datos, nos permitirán la posterior verificación, para pasar, en último lugar, a establecer las posibles conclusiones que de los resultados de la investigación se deducen.

Las sub-hipótesis que hemos considerado son las siguientes: en primer lugar, se aprecia poco conocimiento de la importancia que tiene la metodología de la encuesta de satisfacción de los usuarios. En segundo lugar, no se reconocen las diferentes posibilidades de utilización que tienen estos estudios frente a otras metodologías que *a priori* se consideran más válidas o más sencillas de aplicar. En tercer lugar, hay que unir a todo ello la importancia que supone constatar el nivel de conocimiento que tienen los profesionales de los propios estudios de usuarios. En cuarto lugar, conocer la valoración y la dificultad que le conceden estos mismos profesionales frente a otros tipos de estudios. Y, por último, podremos observar la relación que pueden tener ciertas condiciones de la biblioteca, como pueden ser la estructura funcional o la planificación, en la realización de los mismos.

En lo que se refiere a los objetivos específicos debemos resaltar los siguientes: en primer lugar, determinar los motivos que pueden tener los profesionales para realizar o no, estudios de usuarios. Todos ellos se consideran suficientemente valorables. En segundo lugar, conocer la importancia que tienen los estudios de usuarios en relación con la gestión de las bibliotecas, o en su caso con la evaluación, o la gestión de la calidad, para ello se plantean diferentes ítems acerca del tipo de gestión que se lleva a cabo en la biblioteca. En tercer lugar, comprobar cómo se efectúa el proceso de realización de los estudios en cada uno de los centros (comprobar la elaboración del cuestionario, motivación, periodicidad, y todos los aspectos que un proceso como éste conlleva). En cuarto y último lugar establecer indicadores, como expresiones de una magnitud conceptual o numérica que nos faciliten la comparación de las diferentes realidades que suponen cada una de las bibliotecas y cada uno de los sistemas bibliotecarios estudiados.

Metodología de la investigación

El recurso metodológico utilizado en nuestra investigación ha sido un instrumento de estudio sociológico de amplia difusión en el ámbito de las ciencias humanas y sociales y en nuestra disciplina,⁷ denominado cuestionario. La encuesta que hemos utilizado como metodología de recogida de datos, ha sido autocumplimentativa utilizando como medio de distribución el correo certificado. Debemos recordar que la finalidad del cuestionario⁸ es obtener, de manera sistemática y ordenada, información relativa a una población investigada a partir de las variables objeto de investigación que, en nuestro caso, serán las bibliotecas de las ocho universidades públicas catalanas existentes en el momento de la realización del trabajo de campo: Universitat Autònoma de Barcelona, Universitat de Barcelona, Universitat de Girona,

Universitat de Lleida, Universitat Oberta de Catalunya, Universitat Politècnica de Catalunya, Universitat Pompeu Fabra y Universitat Rovira i Virgili.

Este proceso se llevó a cabo en una serie de fases consecutivas o simultáneas en el tiempo: la primera, la planificación de la estructura del cuestionario; la segunda, la elaboración de las preguntas; la tercera, la validación del cuestionario o prueba, y la última, la redacción del cuestionario definitivo y su posterior distribución.

Los motivos para la selección de este método frente a otros fueron claros. La encuesta nos ofrece la posibilidad de llegar a un colectivo de profesionales dispersos geográficamente en el menor tiempo, así como la mayor posibilidad de sistematización de la información que se obtiene, sin olvidar tampoco que ésta facilita una mayor privacidad y reflexión de las respuestas frente a otros métodos, como pueda ser la entrevista.

Estructura del cuestionario

El cuestionario, que puede consultarse en el [anexo](#), se divide en cuatro partes diferenciadas: la primera es de respuesta general para todos los centros, y lleva por título «Organización y gestión del centro». Está planteada con el deseo de recopilar los elementos relativos a la gestión y funcionamiento de cada una de las bibliotecas.⁹ También somos conscientes de que, para un perfecto conocimiento de la gestión, hubiera sido necesario un número mayor de ítems, pero ello alargaría excesivamente la extensión del cuestionario, por lo que sólo incluimos aquellos que nos proporcionasen los datos más básicos.¹⁰

La segunda parte titulada «Centros que no realizan estudios de usuarios», deberían responderla exclusivamente aquellos centros que no efectúan estudios de usuarios con la finalidad de conocer los motivos o razones que han influido en esta decisión. Consta de cinco variables: la primera permite la valoración de diversos factores que pudieran influir y las restantes, además, exponer otras posibles razones.

La tercera parte debían responderla aquellos centros que habían efectuado estudios de usuarios en el último año académico o que los estaban practicando. Se denomina «Centros que realizan estudios de usuarios». A través de ella queremos conocer los motivos que han llevado a la realización de esta actividad, el método de recogida de datos que se ha seleccionado y la periodicidad. Como el tema de nuestra investigación es los estudios de usuarios con el método de recogida de datos denominado satisfacción de usuarios, esta tercera parte tiene una extensión breve, tan sólo cinco ítems.

La cuarta y última parte, cuerpo central en nuestra investigación, se denomina: «Centros que realizan estudios de satisfacción de usuarios». Se compone de treinta y una variables numeradas, a través de las cuales queremos conocer cómo se ha desarrollado el proceso, y si los resultados obtenidos han cumplido las expectativas previstas.

Para realizar nuestra investigación necesitábamos seleccionar un contexto que nos permitiera aplicar, de una manera adecuada, la metodología de trabajo escogida. Y, posteriormente, seleccionar una muestra.¹¹ En la selección del contexto hubiéramos podido optar por cualquiera de las tipologías de unidades de información que existen, pues en cualquiera de ellas se hubiera podido aplicar la investigación. Nos hemos inclinado por tomar como muestra de esta investigación, tal como hemos indicado anteriormente, las bibliotecas universitarias, en concreto aquellas que pertenecen a las universidades públicas catalanas.¹²

Dentro del ámbito de la biblioteca universitaria debíamos seleccionar qué sujetos, de todos los que trabajan en la biblioteca, responderían el cuestionario. Como la respuesta que necesitábamos debía ser representativa e institucional de la biblioteca, no queríamos la opinión personal en general, por lo que creímos oportuno optar por seleccionar la figura del director de la biblioteca que, por su función, tiene un mayor nivel de información y podría aportarnos más datos. Además, en la mayoría de los casos son ellos quienes determinan la gestión del centro, y proceden a elaborar la planificación y tienen la capacidad de decisión, en la mayoría de los casos, para determinar si se realizan o no los estudios de usuarios. Es decir, nos interesaba la figura del director como voz que recoge las expresiones de esta unidad de servicio dentro de la universidad.

Para nuestro estudio queríamos utilizar como unidades de muestra las bibliotecas concretas, y no tanto los sistemas bibliotecarios que estas universidades tienen, debido a que esta segunda opción hubiera reducido la muestra a ocho unidades disminuyendo, por tanto, la riqueza de matices esperados.

La base de nuestra muestra la hemos creado a partir de las memorias de cada una de las universidades correspondientes al período 1995-1997 y nos ha permitido establecer que existían en ese momento sesenta y nueve unidades de muestra, o sea, centros a los cuales enviar el cuestionario.¹³

Las unidades de muestra consideradas son las siguientes:

Universitat de Barcelona	20 unidades de muestra
Universitat Autònoma de Barcelona	13 unidades de muestra
Universitat Politècnica de Catalunya	12 unidades de muestra
Universitat Pompeu Fabra	4 unidades de muestra
Universitat de Girona	6 unidades de muestra
Universitat de Lleida	4 unidades de muestra
Universitat Oberta de Catalunya	1 unidad de muestra

Universitat Rovira i Virgili
Total

9 unidades de muestra
69 unidades de muestra

Simultáneamente a la recogida de cuestionarios, mantuvimos entrevistas con algunos directores de los sistemas bibliotecarios con una doble finalidad: informarles de primera mano acerca de la colaboración solicitada a los directores de cada una de las bibliotecas miembro del sistema y recoger la información más reciente sobre cada uno de los sistemas bibliotecarios que nos permitieran la elaboración de los resultados.

Una vez elaborado y distribuido el cuestionario y recibidas las respuestas se procedió a extraer la información de los resultados que nos proporcionaban; para ello fue conveniente aplicar alguna de las técnicas de análisis estadístico adecuadas a este tipo de estudios. La realización de este análisis requiere cumplir las diferentes etapas que este proceso exige: recoger y codificar los datos en forma numérica; introducir los datos numéricos en el ordenador; acotar los datos con descripciones y etiquetas; utilizarlos para obtener resúmenes descriptivos y tablas para su posterior aplicación en los diversos tests estadísticos.¹⁴

Análisis

Creemos oportuno diferenciar aquellas conclusiones que se desprenden directamente del trabajo de campo y aquellas que son fruto de la existencia de un marco teórico, que en el corpus de nuestra investigación presentamos como un panorama del marco teórico que permite la definición de los elementos considerados y que están relacionados temáticamente¹⁵ entre ellos.

Debe ponerse de manifiesto que deseamos establecer un estado de la cuestión o un mapa de la situación de estos estudios en nuestra comunidad pero, en ningún caso, queremos establecer un «ranking» de bibliotecas, y, menos aún, de directores.¹⁶

Presentaremos, en primer lugar, algunos de los datos¹⁷ más relevantes que se han deducido del estudio y, en segundo lugar, las conclusiones que responden a los objetivos e hipótesis enunciados anteriormente.

De las ocho universidades que componen el contexto de nuestra investigación han respondido al cuestionario un 66,6% de sus bibliotecas. De los directores de las bibliotecas que han respondido, un 80% son profesionales de sexo femenino, y con una denominación mayoritaria en la que predomina el cargo de director.

Universidad	Muestra considerada	Respuestas recibidas (% total)
UAB	13	5 (10,8%)
UB	20	16 (34,7%)
UdG	1	1 (2,1%)
UdLI	4	1 (2,1%)
UOC	1	1 (2,1%)
UPC	12	12 (26,08%)
UPF	1	1 (2,1%)
URV	9	9 (19,5%)
TOTAL	61	46 (66,6%)

Tabla 1. Distribución de las bibliotecas consideradas y las respuestas recibidas por universidades.

Presencia en los órganos de gobierno

La presencia de la biblioteca en los diferentes órganos de gobierno de las universidades no se da de igual forma: un 76,1% se encuentran representadas en los órganos de gobierno de la universidad; de estos un 65,7%, en la Junta de Gobierno siendo considerada la biblioteca, en este caso, como un servicio más de la universidad. Mientras que un 20% de las respuestas indican que su representación se da en diversos órganos consultivos, tales como la comisión de biblioteca o la de usuarios. Este dato evidencia que no se entiende de igual forma la representación de la biblioteca en las estructuras organizativas de las respectivas universidades, ni se reconocen de forma generalizada los órganos de gobierno de las mismas.

Representación de la biblioteca

La representación de un servicio de la universidad, como es la biblioteca, demanda la existencia de un

miembro que la ejerza. En un 52,8% esta representación corresponde al director del sistema bibliotecario seguida, con un 34,6%, por un vicerrector. En este caso la representación recae en un cargo académico y no en un profesional, con lo que constatamos que esta nueva forma de representación se va extendiendo cada vez más.

Definición de la misión

Un 97,8% de las bibliotecas, casi la totalidad, creen que es necesario tener definidas la misión, las metas y los objetivos. Esta opinión contrasta con la realidad pues sólo un 86,3% de éstas mismas tienen efectivamente definida la línea de actuación y sólo un 54,3% tienen elaborada la planificación unitaria.

Observamos que la estructura funcional de los centros que han respondido varía: un 36,9% se consideran una unidad de la red o del sistema bibliotecario de la respectiva universidad, mientras que un 26,1% se considera como una unidad con diferentes sedes, es decir, con diversas localizaciones físicas. Este modelo de estructura funcional unitaria está adoptándose progresivamente en las universidades, suponemos que por las ventajas que ofrece en cuanto a su gestión. Además, se comprueba una correlación entre la estructura funcional y el hecho de tener establecida una planificación a escala unitaria, relación que ya formulábamos a través de una sub-hipótesis. El reglamento de biblioteca existe en un 65,2% de las mismas, y casi en la misma proporción está a disposición de los usuarios.

Estudios de usuarios

La mayor unanimidad entre las bibliotecas se da en dos aspectos que, como comentábamos anteriormente, están más cercanos a la teoría que a la realidad concreta. Así, la totalidad de centros expresan la creencia de que es necesario recoger las opiniones y los deseos que manifestados por los usuarios, para poder funcionar óptimamente y la misma unanimidad se presenta con respecto al conocimiento que las bibliotecas deben tener sobre los hábitos de información de sus usuarios. Sin embargo, un 93,4% de las bibliotecas recogen dichas opiniones de forma sistemática siendo dispares los métodos de recogida ya que un 30,8% utilizan las sugerencias que les son propuestas por la comisión de biblioteca; un 29,4%, por los comentarios informales de los propios usuarios; y un 22,5% mediante el buzón de sugerencias. Una menor implantación tienen otros procedimientos tales como las encuestas, con un 11,1%, las reuniones periódicas con los usuarios, con un 3,6%, y otros procedimientos muy minoritarios y poco significativos.

Recogida de datos

Un 34,7% de las bibliotecas practican la recogida de datos que les permitan tenerlos utilizables como medio de evaluación. Su uso está poco generalizado y se presenta en diferentes formas, como la simple recogida de opiniones de los usuarios, o a través de un sondeo. Se observa entre los profesionales una cierta confusión entre los sistemas de recogida y la tipología de los mismos datos recogidos, ya que en sus respuestas se entremezclan ambas opciones.

Evaluación de los servicios

La evaluación de los servicios que ofrece el centro se encuentra bastante extendida, ya que un 63,04% de las bibliotecas la practican. Apreciamos que existe una correlación entre la recogida de datos, antes de introducir nuevos servicios o nuevos productos en la biblioteca y la acción de la evaluación.

Estadísticas

La recogida sistemática de datos estadísticos es, de nuevo, mayoritaria. Todos los centros la efectúan con un amplio abanico de posibilidades según las prioridades de la biblioteca. Los aspectos más analizados, en un 19,2% de los centros, son el número de volúmenes prestados y el número de préstamos interbibliotecarios efectuados. Constatamos que los datos recogidos tienen un carácter casi exclusivamente cuantitativo, a excepción del éxito de las búsquedas en las bases de datos, siendo ésta la única medida de recogida de datos de carácter cualitativo, que tan sólo se practica en un 3,3% de las bibliotecas. Todo ello denota un mayor interés en justificar la actividad de la biblioteca, fácil con datos numéricos, que no en demostrar la efectividad de propio servicio como la única manera de conseguir la misión central de la biblioteca, es decir, la satisfacción del usuario. A partir de lo dicho debemos indicar que casi ningún centro considera los estudios de satisfacción como un método de evaluación. La recogida de datos se efectúa con tres periodicidades, diaria, mensual y anual. En un 60% de las respuestas, corresponde a los directores de biblioteca decidir la recogida, suponemos que con la finalidad, bastante generalizada, de tener elementos cuantitativos durante el proceso de toma de decisiones.

Realización de estudios de usuarios

Por lo que se refiere a la realización de estudios de usuarios un 52,2% de las bibliotecas universitarias catalanas no realizan estudios de usuarios, mientras que un 47,8%, que corresponde a 22 centros en total efectúan dichos estudios en sus diferentes posibilidades, pero siempre utilizando los métodos denominados directos. En este grupo de bibliotecas los métodos de recogida de datos utilizados de manera más generalizada son: la encuesta de satisfacción de usuarios, con un 81,8%, con una notable diferencia sobre los restantes métodos que se utilizan tales como la observación directa, con un 27,2%; las encuestas de necesidades de información, con un 13,6%; y la entrevista, con un 4,5% (los datos que ofrecemos a continuación se corresponden al porcentaje de las 22 bibliotecas que efectúan los estudios no al total de la muestra).

Los motivos que más han influido en la realización de estos estudios han sido la lectura de bibliografía, con

un 86,3%, y haber detectado la necesidad de una mejora, en un 81,8%. Otros motivos que se aducen y que han tenido una menor influencia, son las sugerencias del propio personal y de los usuarios, la asistencia a algún curso de formación y los consejos de profesionales externos. Además de la eficacia, otros motivos más valorativos y que se aportan como respuesta son la rapidez y la facilidad de recogida que se otorga concretamente a la encuesta y a la observación directa. En las respuestas se valoran la importancia que pueden tener los estudios en el proceso de mejora de la biblioteca¹⁸ e, implícitamente se observa el reconocimiento generalizado del papel que tienen la encuesta de satisfacción de usuarios, tal como se pone de manifiesto últimamente en la bibliografía profesional que se ha visto invadida de experiencias extranjeras, y de aportaciones de carácter teórico y práctico que justifican la necesidad de su realización y son herederas, sin duda, de las excelentes experiencias que en otros sectores del mundo de los servicios se han realizado con un notable éxito.

El reconocimiento de una necesidad de mejora que indicaban algunas respuestas demanda a los centros conocer su situación actual y desde una perspectiva exterior como la que puede ofrecer el usuario, tal como la facilitan los estudios a través de la encuesta de satisfacción de usuarios.

Aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios

Universidad	Respuestas recibidas	Realizan estudios de usuarios	Realizan estudios de satisfacción de usuarios
UAB	5	3	1 (20% universidad) (5,8% total)
UB	16	1	2 (12,5% universidad) (11,7% total)
UdG	1		
UdL	1		
UOC	1	1	
UPC	12	12	12 (100% universidad) (70,5% total)
UPF	1	1	
URV	9	4	2 (22,2 % universidad) (11,7% total)
TOTAL	46	22	17

Tabla 2. Centros que efectúan estudios de satisfacción de usuarios distribuidos por universidades.

En general las bibliotecas que realizan estudios de usuarios pueden utilizar diferentes metodologías de recogida de datos según los aspectos que deseen conocer. En nuestro caso de las bibliotecas universitarias catalanas que han respondido nuestro estudio, un 36,9% realizan estudios de satisfacción de usuarios¹⁹ (cumplimentando por ello la cuarta parte del cuestionario).

Elaboración del cuestionario

En muchos casos, la decisión de realizar estudios de satisfacción de usuarios. Ha partido de la dirección del sistema bibliotecario, aunque también se han dado otras posibilidades. Es importante la participación que tienen los bibliotecarios en el proceso de elaboración de los cuestionarios ya que muchos de ellos han sido los autores, ayudados por expertos de la propia institución. El modelo de cuestionario escogido se toma mayoritariamente de la bibliografía especializada, mientras que una minoría ha elaborado un modelo propio para la ocasión. Observamos que adaptar un modelo de cuestionario no facilita excesivamente el proceso, ya que las dificultades mayores recaen en la redacción de los ítems.

Modelos de cuestionarios

En cuanto a los modelos de cuestionario utilizados observamos que existe una tendencia generalizada a usar un modelo de cuestionario para los dos grandes colectivos de usuarios, los alumnos y los profesores. Con ello se comprueba el interés creciente por determinar, con la mayor precisión posible, el grado de satisfacción que tiene cada colectivo, además de sus necesidades y sus hábitos de información. Esta misma preocupación manifiesta un único centro que realiza también un cuestionario para los alumnos de tercer ciclo. En general, el proceso de distribución lo realizan los propios bibliotecarios, con la colaboración de becarios, siendo los primeros los responsables de seleccionar a quién entregar el cuestionario.

El proceso en sí entraña algunas dificultades que, en general, se centran en la redacción de las preguntas, en conseguir elaborar ítems comprensibles, que no sean ambiguos y que no condicionen la respuesta. Se

denota una preocupación generalizada por redactar un cuestionario adecuado, que recoja perfectamente sus deseos y que asegure el éxito del estudio.

Procesamiento y análisis

El procesamiento y el análisis de los datos que se obtienen lo efectúan de forma conjunta entre los bibliotecarios y los expertos de la universidad. De forma generalizada, en el proceso se utilizan medios informáticos. Así mismo la explotación de los datos la realizan los bibliotecarios y los expertos en la materia de la universidad.

Esta parte del proceso únicamente demanda una formación complementaria y ésta se ha llevado a cabo mediante la realización de cursillos de carácter específico. En general, los bibliotecarios consideran que tienen una formación suficiente para efectuar los estudios de satisfacción de usuarios, aunque para aspectos concretos hayan precisado y recibido una formación más especializada.

Aplicación y análisis de los resultados

La aplicación de los resultados obtenidos se realiza, mayoritariamente, de forma complementaria o consecutiva, ya que los datos resultantes se utilizan para la gestión interna de la biblioteca y, en segundo término, estos mismos resultados se usan como un medio para evaluar el funcionamiento del centro. Además, en una minoría de centros, los datos se utilizan también para la aplicación de un programa de calidad dentro de la biblioteca, así como para elaborar nuevos productos. Implícitamente queda demostrada la creciente consideración que los centros otorgan a los estudios de usuarios. La mayoría de los resultados conseguidos en el estudio se exponen públicamente o bien se edita un informe que se pone a disposición de todos los usuarios, o bien se presentan los datos a la comisión de la biblioteca.

Respuesta del personal

El personal bibliotecario acepta favorablemente la realización de los estudios aunque manifiesta que esta metodología de recogida de datos resta tiempo al trabajo cotidiano en la biblioteca. A pesar de que la aplicación del cuestionario ha satisfecho a los profesionales, sólo una minoría considera que los resultados obtenidos han cumplido sus expectativas acerca del estudio y manifiestan su voluntad de repetir la experiencia.

Por último, debemos reconocer el papel precursor y dinamizador de la experiencia de la Universidad Politécnica de Catalunya que, desde el curso 1992-93, efectúa los primeros estudios de satisfacción de usuarios de Catalunya. La siguiente experiencia, con una muestra menor, se inicia en el curso 1993-94, mientras que en el curso 1995-96 se produce un notable aumento de estos estudios, y a partir de esta fecha esta metodología va introduciéndose paulatinamente en las bibliotecas.

Conclusiones generales

Tras el análisis presentado, a partir de las reflexiones conclusivas que nos ha ofrecido el estudio empírico, podemos aportar unas conclusiones generales fruto tanto del trabajo empírico, como del marco teórico que respalda la investigación y que, a su vez, pueden abrir camino a futuras líneas de trabajo.

La realización de estudios de usuarios no viene determinada por el sistema estructural de las universidades, ni tampoco por su modo de gestión, sino que acostumbra a responder más a iniciativas particulares de los profesionales bibliotecarios que dirigen las bibliotecas. La iniciativa del director, su influencia, su capacidad de motivación y de implicación, o su capacidad de liderazgo han facilitado la realización de los estudios o, más aún, proporciona la posibilidad de iniciarlos con unos resultados suficientemente favorables tanto del proceso como de la gestión. La relación entre la existencia de un líder y la realización de los estudios es evidente. Éste es quien tiene la capacidad de motivar a todo el personal para realizarlos, pieza clave en la efectividad del proceso. Además, debemos considerar que la poca disponibilidad general de recursos tanto humanos como económicos y de tiempo inciden más que los elementos propios de la metodología.

El reconocimiento de los estudios de usuarios en general y de los estudios de satisfacción en particular entre el colectivo bibliotecario, responde más a las características propias y particulares de la personalidad concreta de los profesionales y no creemos que guarde relación con aspectos estructurales, ni tampoco que refleje excesivamente el valor variable que se les concede. Este reconocimiento es visible en las escasas aportaciones bibliográficas encontradas, que son reflejo de las experiencias, inquietudes y preocupaciones que genera su aplicación. Tampoco se suelen difundir públicamente los resultados obtenidos y, como consecuencia de todo ello, no existe un cuerpo teórico consolidado.

Otros hechos derivados de esta parte empírica del proceso nos indican que la trayectoria de las bibliotecas, su historia y la concepción de las mismas tienen una notable influencia en la realización de los estudios de satisfacción. Tanto es así que hemos constatado como las bibliotecas de nueva creación o bien se marcan otras prioridades, entre las que no se contemplan los estudios de satisfacción de usuarios, o bien que se han creado pensando ya más en el usuario, por lo que, al menos inicialmente, serían innecesarios. Sin embargo, sí que demandan estudios acerca de los servicios que prestan.

A pesar de que, en general, la formación inicial recibida por los profesionales que están al cargo de las bibliotecas no recogía ningún aspecto relacionado con la gestión ni tampoco con los estudios de usuarios, ni con la estadística, los profesionales no manifiestan precisar estos conocimientos para efectuar los

estudios de usuarios en sus respectivas bibliotecas. Cabe suponer que los habrán adquirido por medio de su formación en servicio (con cursos de formación o con materiales concretos), si bien manifiestan, en sus respuestas, no tener excesiva consideración hacia las entidades que deberían cubrir sus demandas como, por ejemplo, el Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.²⁰ Creemos, sin embargo, que una formación más sólida de los profesionales posibilitaría o facilitaría el desarrollo más efectivo de este proceso u otros cuya realización demanda esos conocimientos.

El colectivo bibliotecario que participa de la preocupación por consultar el grado de satisfacción de sus usuarios se encuentra muy limitado por los recursos bibliográficos. Éstos influyen en la decisión de realizar los estudios, en la selección del modelo, etc. Hemos comprobado en nuestras consultas bibliográficas y así mismo se refleja en el marco teórico, que en los últimos años han aumentado las aportaciones relativas a la necesidad de efectuar los estudios así como a la importancia de reconocer su valor. También se ha reflejado en el interés por la traducción de obras de esta temática, así como en la incipiente realización de experiencias que reproducen los estudios internacionales. Además de la bibliografía, ciertos hechos han influido en la realización de los estudios, entre los que destacamos la celebración de diversas jornadas profesionales que han favorecido la difusión de las experiencias y el fomento de las mismas.

La totalidad de los bibliotecarios cree que se han de conocer los hábitos y las necesidades de información de los usuarios, mientras constatamos que, en cambio, se produce un tímido aumento en la realización de estudios acerca de las demandas y una casi inapreciable presencia de los estudios de hábitos y necesidades de información, junto con el progresivo aumento de los estudios de satisfacción. El reconocimiento de la importancia de los estudios es oscilante. En algunas ocasiones, se considera que los datos que ofrecen se utilizarán como un método de evaluación, otorgándole con ello una entidad. En otras, se piensan utilizar para la posterior aplicación de un programa de calidad. En ambos casos son utilizados como un método de análisis de la situación de la biblioteca. Sin embargo, solo ocasionalmente se consideran poco relevantes o que aportan poca información de interés.

Las estadísticas que se recogen responden más a datos de carácter cuantitativo aunque pocos de ellos se relacionan con datos cualitativos, de más difícil determinación pero, sin embargo, de mayor riqueza y más próximos a los aportados por las encuestas de satisfacción de usuarios. Sí que se valoran y se potencian la recogida de determinados datos estadísticos, utilizados como indicadores en la evaluación. Estos suelen efectuarse con ayudas informáticas que identifican aquellos aspectos relevantes en la toma de decisiones, por lo que se facilita su aplicación y como consecuencia de ello su valoración por parte de los profesionales.

Constatamos que hay ciertos aspectos externos, en cuanto a que no se refieren al mismo funcionamiento de la biblioteca, pero que tienen una clara influencia en la realización de los estudios. Así observamos que, la creación de grupos de mejora o el establecimiento de programas de calidad en la biblioteca propician la realización de estudios de satisfacción de los usuarios además de potenciarse su reconocimiento.

Los centros están dispuestos a efectuar estudios aunque esta voluntad está limitada de forma notable por los recursos humanos disponibles y por otros factores que afectan negativamente al proceso como, por ejemplo, el tiempo de trabajo necesario para realizarlos. Se aprecia, aunque tímidamente, una voluntad de llevarlos a la práctica pero a la vez se constata la existencia de limitaciones que los hacen inviables en muchos casos, por lo que reafirmamos que los estudios no gozan de la valoración suficiente.

Se puede afirmar para finalizar, que la paulatina aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en las bibliotecas universitarias de Catalunya demuestra un cambio en la propia concepción de la biblioteca y aporta datos para una mejor adaptación a su misión fundamental como recurso de información y de formación, ya que una óptima evaluación de los servicios supone el mejor reconocimiento de su labor desde el núcleo de actuación básico que son los usuarios.

Notas

¹ Así nos lo recuerda la obra tan importante y precursora de F.W. Lancaster. *The measurement and evaluation of Library services*, (Washington: Information Resources Press, 1977), y la aportación más reciente del mismo autor y traducida al castellano. *Evaluación de la biblioteca*. (Madrid: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas: La Muralla, 1996). También se refiere al tema otra obra más reciente: R. Poll; P. Boekhorts. *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. (Madrid: ANABAD, 1998). Sobre aspectos más normativos es importante consultar *Library performance indicators and library management tools: EUR 16483 EN*, Luxembourg: European Commission, DG XIII-E3, 1995, o *ISO 11620: information and documentation, library performance indicators*, (Geneve: International Organization for Standardization, 1998).

² En España se considera que la calidad empieza a suscitar interés a partir de la celebración en Barcelona del «59th IFLA Council and Conference» (Barcelona 22-28, 1993). Este interés se ha plasmado desde entonces en un aumento notable de la producción bibliográfica centrada en este tema y en la realización, cada vez más frecuente, de jornadas, seminarios y cursos.

³ Se considera la gestión de la calidad total o TQM como un proceso de gestión integral del conjunto de actividades que se desarrollan en cualquier organización.

⁴ Tal como pone de manifiesto Elias Sanz en, «La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente», *Revista General de Información y documentación*, vol. 3, n. 1, (1993), p. 154-166. En definitiva, se trata de utilizar los estudios de usuarios como un instrumento de planificación.

⁵ Sue Stone, Colin Harris, *Crus Guide I. Designing a user study: general research design*. (Sheffield: Centre for Research on User Studies, 1984) p. 1.

⁶ Nos referimos a la tesis doctoral titulada *Los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: las universidades catalanas* que fue defendida por la autora el 19 de abril de 1999 en la Facultad de Filología de la Universidad Complutense de Madrid. Dirigida por la doctora Gloria Rokiski Lázaro, catedrática del Departamento de Bibliografía Española de la Universidad Complutense de Madrid y por el doctor Antoni Sans Martín del Departamento de Métodes de Investigació i Diagnostic en Educació de la Universitat de Barcelona.

⁷ A modo de ejemplo y con un marcado carácter metodológico se pueden consultar: M.B.Line. *Library Surveys. An introduction to the use, planning procedure and presentation of surveys*. 2nd ed. (London: Clive Bingley, 1982), o N.A. Van House, B.T. Weil, C.R. McClure. *Measuring Academic Library Performance. A practical Approach*. (Chicago: London: American Library Association, 1990). O E. Brekke, *User surveys in ARL Libraries*. (Washington: ARL, 1994). (Spec Kit 101).

⁸ El cuestionario puede presentarse en dos versiones según el canal de transmisión que se utiliza: en forma escrita se denomina encuesta y en forma oral se denomina entrevista. Además en la investigación por encuesta es preciso traducir las variables empíricas sobre las que se desea obtener información en preguntas concretas referidas a la realidad social que se investiga, de forma que susciten respuestas sinceras y claras, por parte de quién responde el cuestionario. Como nos menciona R. Sierra Bravo, *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios*. 9ª ed. amp. Madrid: Paraninfo, 1994. p.305 deben obtenerse respuestas «que puedan ser tratadas científicamente, es decir, clasificadas y analizadas».

⁹ Somos conscientes de que los estudios de usuarios se enmarcan dentro de la gestión y administración del centro.

¹⁰ La distribución de los ítems en el cuestionario definitivo es la siguiente: en la primera parte del 1 al 22; en la segunda parte del 23 al 27; en la tercera parte del 28 al 32 y en la cuarta parte del 33 al 64.

¹¹ La selección de la muestra tiene un fundamento matemático estadístico y cuando se escoge correctamente y en la proporción adecuada nos permite la inferencia estadística, o generalización de los resultados obtenidos, o sea, que éstos sean válidos para el universo del cual se ha extraído la muestra, con los consiguientes límites de error y probabilidad. Sin olvidar tampoco la selección del contexto como nos indica J. Rodríguez Osuna en «La muestra: teoría y aplicación». En M. García Ferrando; J. Ibáñez; F. Alvira (comp.) *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*. (Madrid: Alianza, 1992), p. 289. «para que realmente se pueda iniciar con garantía el proceso de muestreo es necesario acotar el universo y conocer las unidades que lo componen. Acotar el universo significa concretar perfectamente la población que va a ser objeto de estudio... las unidades del universo acotado constituyen el marco del que se va a sacar la muestra».

¹² El cuestionario se envió por correo certificado para asegurar su llegada a destino. Se acompañaba de una carta explicativa y de un sobre franqueado para facilitar su respuesta.

¹³ El tratamiento estadístico se realizó con la ayuda del programa estadístico SPSS para windows (Statistical Package for the Social Sciences) en la versión 7.5.

¹⁴ Hemos considerado los siguientes aspectos teóricos relacionados: la biblioteca universitaria, el usuario, los estudios de usuarios, la satisfacción de usuarios, la evaluación y la calidad.

¹⁵ Por ello presentamos en este artículo los datos sin indicar la biblioteca concreta que responde ni tan solo a la universidad que pertenece. Únicamente en dos tablas aportamos datos relativos a las universidades. Sin embargo estos datos sí quedan reflejados en el análisis estadístico del estudio empírico.

¹⁶ Presentar todos los datos obtenidos con el análisis estadístico hubiera sido poco ameno por lo que hemos seleccionado aquellos que creemos que pueden ser más relevantes.

¹⁷ Creemos interesante la respuesta que indica que el motivo de su utilización es la creación dentro de la universidad, concretamente en la UAB, de un «grupo de mejora» y que éste considere ambos métodos de manera positiva.

¹⁸ Queremos recordar que se pueden efectuar diversos estudios de usuarios: de hábitos, de necesidades de información, tal como nos expone la obra de Elías Sanz, *Manual de estudios de usuarios*. (Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1994). La parte fundamental de nuestra investigación se centra en los estudios de satisfacción.

¹⁹ En el momento que se realizó la investigación existían otras entidades que ofrecían cursos de formación como la SOCADI pero en ninguna de las respuestas se las menciona.

²⁰ Hubiera sido interesante conocer si la formación que tienen los profesionales sobre los estudios de usuarios la han recibido por medio de cursos de formación permanente, o por la realización de otras enseñanzas universitarias debido a que, por su edad la mayoría de los directores de las bibliotecas podemos deducir que no han recibido en su formación académica en la Escola Universitària de Biblioteconomia i Documentació, actualmente Facultat de Biblioteconomia i Documentació, contenidos sobre esta materia, pues en el currícula se han incluido muy recientemente. Hasta el actual curso académico

1999-2000 estos contenidos se impartían en una asignatura optativa de seis créditos de tercer curso denominada «Màrqueting i estudis d'usuaris». A partir de este curso se incluyen los contenidos relativos a los estudios de usuarios en la asignatura obligatoria de tercer curso «Recursos i serveis en unitats d'informació».

Encuesta de aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA BIBLIOTECA

Universidad

Centro/s

Enseñanzas

Dirección

Ciudad y D.P.

Teléfono

Fax

Dirección electrónica

Nombre y cargo de la persona que responde la encuesta

Fecha

PRIMERA PARTE. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO.

Esta primera parte del cuestionario, general para todos los centros, pretende recoger datos relativos a la gestión del centro. Esta información nos permitirá conocer mejor su centro. **SEÑALE LA RESPUESTA SELECCIONADA []**

1. ¿En su universidad los servicios bibliotecarios están representados en algún órgano de gobierno?

SÍ [] NO []

En el caso que su respuesta sea afirmativa, ¿puede indicar en cuál/es?

2. ¿Qué miembro les representa?

3. ¿Cree que la biblioteca ha de tener definidas misión, metas y objetivos?

SÍ [] NO []

4. ¿Su biblioteca tiene definida la línea de actuación con la definición de misión, metas y objetivos generales?

SÍ [] NO []

En el caso que su respuesta sea afirmativa puede indicarlos o bien adjuntarlos fotocopiados.

[] _____

5. Su sistema bibliotecario ha elaborado algún tipo de planificación (con objetivos específicos con fecha fija):

SÍ [] NO []

6. Su biblioteca tiene elaborado algún tipo de planificación (con objetivos específicos con fecha fija) a nivel unitario, con independencia de la planificación de su sistema bibliotecario?

SÍ [] NO []

(Sería muy interesante que para entender correctamente el funcionamiento de su centro adjuntara, si es posible, fotocopia de esta planificación).

7. Si la respuesta a la pregunta anterior es negativa, ¿por qué motivo? (Puede indicar más de una respuesta):

- aceptamos la planificación de nuestro sistema []
- no creemos que sea necesario []
- no tenemos capacidad para hacerlo []
- Otros. Especificar _____

8. Desde el punto de vista estructural-funcional su biblioteca es:

- independiente []
- una unidad de la red []
- de departamento []
- una unidad con diferentes sedes []
- Otros. Especificar _____

9. ¿Su biblioteca tiene elaborado el reglamento de funcionamiento?

SÍ [] NO []

¿Este reglamento está a disposición de los usuarios?

SÍ [] NO []

10. ¿Cree que para el óptimo funcionamiento de un centro es necesario recoger de alguna forma qué opinan o desean los usuarios?

SÍ [] NO []

11. ¿Como biblioteca universitaria cree necesario conocer los hábitos de información de sus usuarios?

SÍ [] NO []

12. Cree necesario conocer las necesidades de información que tienen los usuarios de su centro?

SÍ [] NO []

13. Recoge en su biblioteca qué opinan los usuarios?

SÍ [] NO []

14. En el caso de que su respuesta sea afirmativa, ¿qué procedimiento utiliza para obtener esta información? (Puede indicar más de una opción)

- buzón de sugerencias []
 - reuniones periódicas con los usuarios []
 - sugerencias de la comisión de biblioteca []
 - comentarios informales de los propios usuarios []
 - Otros. Especificar _____
-
-

15. ¿Antes de introducir un servicio, un producto nuevo, o de realizar un cambio en la biblioteca recoge datos?

SÍ [] NO []

En caso de que su respuesta sea afirmativa, ¿qué tipo de datos se recogen?

¿Qué sistema de recogida de datos emplea?

16. ¿Realiza algún tipo de evaluación de los servicios que ofrece el centro?

SÍ [] NO []

En caso de que su respuesta sea negativa, ¿puede indicar cuál es el motivo?

- es difícil de evaluar []
- no creemos que sea necesario []
- no nos lo hemos planteado []
- Otros. Especificar _____

17. ¿Recoge de manera sistemática datos estadísticos?

SÍ [] NO []

18. En el caso que su respuesta sea afirmativa, indique sobre cuál de los siguientes aspectos (puede indicar más de uno):

- número de usuarios []
- volumen de préstamos efectuados []
- demandas al servicio de información []
- nº de préstamos interbibliotecarios []
- utilización del servicio de teledocumentación []
- utilización de los CD-ROM []
- éxito en las búsquedas []
- Otros. Especificar _____

19. En el caso que su respuesta sea negativa, ¿cuál es el motivo?

20. ¿Con qué periodicidad se realiza esta recogida de datos?

- diariamente []
- semanalmente []
- mensualmente []
- trimestralmente []
- anualmente []
- Otros. Especificar _____

21. ¿La recogida de datos estadísticos la realiza por decisión propia?

SÍ [] NO []

En el caso que su respuesta sea negativa, ¿por decisión de quién?

22. ¿Ha realizado algún tipo de estudio de usuarios últimamente (en el último año o curso) o ha iniciado el proceso en fecha reciente?

SÍ [] NO []

Si su respuesta es **SI** pase a la pregunta nº 28 (tercera parte). Si su respuesta es **NO** continúe respondiendo la segunda parte del cuestionario

¡Muy agradecida por su colaboración!

SEGUNDA PARTE. CENTROS QUE NO REALIZAN ESTUDIOS DE USUARIOS

Esta segunda parte del cuestionario se dirige a aquellos centros que no realizan ningún tipo de estudios de usuarios. Su objetivo es conocer los motivos que dificultan su realización.

23. Valore del 1 al 7 los motivos por los cuales en su centro no se ha realizado, en el ultimo año, algún tipo de estudios de usuarios: (1 = no importante; 7 = muy importante)

	1	2	3	4	5	6	7
- Creemos que no tienen ninguna finalidad	<input type="checkbox"/>						
- Falta de preparación de los usuarios para responder	<input type="checkbox"/>						
- No necesitamos conocer datos de los usuarios	<input type="checkbox"/>						
- No nos lo hemos planteado	<input type="checkbox"/>						
- No tenemos la formación adecuada para hacerlo	<input type="checkbox"/>						
- No tenemos tiempo para hacerlo	<input type="checkbox"/>						
- No tenemos recursos humanos	<input type="checkbox"/>						
- No tenemos recursos económicos	<input type="checkbox"/>						
- No creemos que deba ser una decisión nuestra	<input type="checkbox"/>						
- No tenemos posibilidades de decidirlo	<input type="checkbox"/>						
- No hemos recibido la autorización necesaria para hacerlo	<input type="checkbox"/>						
- Otros. Especificar _____							

24. Si el motivo para no hacer estudios de usuarios es la falta de formación adecuada del personal, ¿estaría dispuesto a recibirla?

SÍ NO

25. En el caso que su respuesta sea positiva, ¿cómo desearía que fuera?

- un curso específico para vuestro centro
- un curso en el Col·legi Oficial de Bibliotecaris
- un curso en cualquier otra institución acreditada
- entrega de materiales que sirvan de modelo
- solo un asesoramiento profesional
- una ayuda puntual de profesionales
- Otros. Especificar _____

26. ¿Se ha previsto realizar algún otro tipo de estudio?

SÍ NO

Si su respuesta es afirmativa puede indicar de qué tipo?

- estudio de efectividad de los servicios
- estudio de accesibilidad de los servicios
- estudio de la productividad de los servicios
- estudio de la calidad de un servicio
- estudio de la calidad de los productos
- Otros. Especificar _____

27. ¿Cómo cree que son estos estudios, en relación con los estudios de usuarios?

- más sencillos
- más efectivos
- más provechosos
- más adecuados a su centro
- Otros. Especificar _____

Gracias por su participación. Deseo que la respuesta de este cuestionario no le haya comportado muchas molestias ni le haya quitado mucho tiempo.

TERCERA PARTE. CENTROS QUE REALIZAN ESTUDIOS DE USUARIOS

Esta tercera parte del cuestionario está dirigida a aquellos centros que realizan en este momento o han

realizado en el último año o curso algún tipo de estudio de usuarios. Para completar la información, les agradecería que adjuntara uno/s modelo/s de su cuestionario/s.

28. ¿Qué motivos han provocado que se planteara llevar a término esta actividad? (Puede indicar más de un motivo):

- la lectura de bibliografía específica
- el consejo de profesionales externos
- sugerencias del propio personal
- sugerencias de los usuarios
- un curso realizado últimamente
- el consejo de profesionales de otras áreas
- la necesidad de una mejora
- Otros. Especificar _____

29. ¿Qué método de recogida de datos, de los utilizados en los estudios de usuarios, está realizando o ha realizado recientemente? (Si se diera el caso puede indicar más de uno):

- encuesta por correo a los usuarios potenciales
- encuesta de satisfacción de usuarios
- entrevista personal
- observación directa
- incidente crítico (entrevista al usuario relativa al último servicio recibido)
- encuesta de los hábitos de información de los usuarios
- encuesta de necesidades de información de los usuarios
- Otros. Especificar _____

30. ¿Qué motivos han determinado escoger el método de recogida de datos que ha seleccionado anteriormente?

31. ¿Con qué periodicidad ha previsto hacer este estudio de usuarios?

- una vez al año
- dos veces al año
- es la primera vez
- sin periodicidad establecida
- Otros. Especificar _____

32. ¿Desde qué fecha realiza estudios de usuarios? Indicar el año concreto o curso en que se iniciaron:

Si su centro realiza estudios de usuarios con el modelo denominado *satisfacción de usuarios*, responda, por favor, la cuarta parte de este cuestionario, si no es el caso, vuestra colaboración ha finalizado. Muy agradecida.

CUARTA PARTE. CENTROS QUE REALIZAN ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

En caso de que el estudio de usuarios siga el modelo de cuestionario denominado *encuesta de satisfacción de usuarios*, agradecería respondiera esta cuarta y última parte. Para completar la información, adjunte un/s modelo/s de su cuestionario. Este modelo permitirá observar qué aspectos ha considerado a la hora de realizarlo.

33. ¿Desde qué fecha realiza estudios con este modelo de cuestionario? Indicar el año: _____

34. ¿Ha tenido un motivo para escoger el modelo de cuestionario denominado encuesta de satisfacción de usuarios?

SÍ NO

Si su respuesta es afirmativa, ¿podría decir cuál este motivo?

35. ¿De quién ha partido la sugerencia de realizar este estudio? (Puede indicar más de una opción):

- la dirección del sistema []
- la dirección de la biblioteca []
- el personal técnico []
- los usuarios []
- Otros. Especificar _____

36. ¿Quién ha elaborado efectivamente el cuestionario? (puede indicar mas de una opción):

- los propios bibliotecarios []
- expertos de la propia institución []
- conjuntamente []
- hemos delegado en una empresa []
- hemos delegado en expertos de otro departamento []
- Otros. Especificar _____

37. Para la elaboración del cuestionario se ha seguido:

- un modelo aparecido en bibliografía especializada []
- un modelo recibido en un curso realizado por alguien del personal []
- un modelo elaborado por otro profesional []
- un modelo propio creado para la ocasión []
- ningún modelo []
- Otros. Especificar _____

38. Si se ha delegado la elaboración del cuestionario en una empresa o en un gabinete de expertos, ¿cuál ha sido el motivo que ha propiciado esta decisión? (Puede indicar mas de una opción):

- la falta de formación []
- la falta de tiempo []
- pensáis que es más fiable []
- así han hecho otras bibliotecas de la universidad []
- Otros. Especificar _____

39. ¿Quién ha realizado o realizará la distribución de la encuesta? (Puede indicar más de una opción):

- los propios bibliotecarios []
- los becarios []
- los administrativos []
- personal externo a la biblioteca []
- la empresa experta en quién se ha delegado []
- el departamento en quién se ha delegado []
- Otros. Especificar _____

40. ¿Qué método de distribución se ha previsto? (Puede indicar más de uno):

- cada usuario cogerá libremente el cuestionario []
- el personal seleccionará a quien se lo entrega []
- el personal lo entregará a todos los que entran []
- se enviara por correo []
- por correo electrónico []
- por fax []
- Otros. Especificar _____

41. ¿Qué muestra (número de personas que responden) ha sido prevista?

- menor de 100 []
- entre 100 y 200 []
- entre 200 y 400 []
- entre 400 y 500 []
- entre 500 y 700 []
- entre 700 y 1000 []
- mayor de 1000 []

42. ¿Se ha previsto pasar el mismo modelo de cuestionario a todos los usuarios de la biblioteca?

- SÍ [] NO []

43. En el caso que su respuesta sea negativa indicar los modelos que se han previsto (puede indicar más de una opción):
- un modelo exclusivo para los alumnos (1º a 5º curso) []
 - un modelo exclusivo para los profesores []
 - un modelo exclusivo para tercer ciclo []
 - un modelo exclusivo para los investigadores []
 - Otros. Especificar _____
44. ¿Qué periodicidad de distribución se ha previsto seguir? (Indicar qué turno/s):
- | | mañana | tarde | noche |
|-----------|--------|-------|-------|
| lunes | [] | [] | [] |
| martes | [] | [] | [] |
| miércoles | [] | [] | [] |
| jueves | [] | [] | [] |
| viernes | [] | [] | [] |
| sábado | [] | [] | [] |
| domingo | [] | [] | [] |
45. ¿Qué frecuencia de distribución se ha previsto?
- una semana []
 - dos semanas []
 - tres semanas []
 - más de tres semanas []
 - Otra. Especificar _____
46. ¿Quién hará el procesamiento de los datos (vaciar las encuestas y contabilizar los datos)?
- los propios bibliotecarios []
 - expertos de la propia universidad []
 - conjuntamente []
 - el servicio informático de la universidad []
 - la empresa en que hemos delegado []
 - Otros. Especificar _____
47. Para este proceso, ¿se han utilizado medios informáticos?
- Sí [] NO []
48. ¿Quién realizará la explotación de los datos o el análisis de los resultados?
- los propios bibliotecarios []
 - expertos de la propia universidad []
 - conjuntamente []
 - la empresa en la que se ha delegado []
 - Otros. Especificar _____
49. ¿En el cuestionario se han incluido todos los temas o aspectos que se deseaban conocer?
- Sí [] NO []
- En el caso que su respuesta sea negativa, ¿qué motivos habéis tenido para no incluirlos?
- creímos que podían originar problemas internos []
 - los incluiremos en estudios posteriores []
 - por sugerencias de la dirección []
 - Otros. Especificar _____
50. ¿Se complementarán los datos del cuestionario con otra metodología de recogida de datos?
- Sí [] NO []
51. Para la realización de esta parte del proceso, la explotación de los datos, ¿habéis recibido alguna formación específica?

SÍ [] NO []

52. Si su respuesta ha sido afirmativa, indique qué tipo de formación

- unos consejos prácticos de otros bibliotecarios []
- unas ayudas puntuales de profesionales []
- un cursillo específico []
- Otros. Especificar _____

53. ¿Se han detectado dificultades en la realización del cuestionario?

SÍ [] NO []

En caso de que su respuesta sea afirmativa, ¿puede indicar cuáles?

54. ¿Para qué se utilizará la aplicación de los resultados? (Puede indicar más de una opción):

- la gestión interna de la biblioteca []
- la aplicación de un programa de calidad []
- elaborar un proyecto de márketing []
- tener datos para introducir un nuevo servicio []
- elaborar nuevos productos []
- mejorar ciertos aspectos de la biblioteca []
- evaluar el funcionamiento del centro []
- desconocemos la finalidad []

- Otros. Especificar _____

55. ¿Se han presentado los resultados obtenidos a los usuarios?

SÍ [] NO []

En caso de que su respuesta sea afirmativa, ¿cómo se ha hecho? (Puede indicar más de un motivo):

- se ha editado un informe disponible para todos en la biblioteca []
- los datos se han expuesto públicamente en la biblioteca []
- los datos se han publicado en la revista o boletín de la universidad []
- sólo se han entregado a investigadores y profesores []
- se han presentado a la comisión de biblioteca []
- Otros. Especificar _____

56. En caso de que su respuesta sea negativa, ¿cuál es el motivo? (puede indicar más de una opción):

- no sabemos cómo hacerlo []
- creemos que no es necesario []
- lo teníamos previsto en un futuro próximo []
- creemos que solo deben conocerlos el personal []
- creemos que solo los debe conocer la dirección []
- Otros. Especificar _____

57. ¿Cree que todo el personal (o la gran mayoría) aceptan favorablemente la realización de estos tipos de estudios?

SÍ [] NO []

En caso de que su respuesta sea negativa, ¿Qué motivos cree que pueden tener para no aceptarlo? (puede indicar más de una opción)

- hay un cierto de miedo a la evaluación []
- por una falta de tradición []
- no creemos que sea útil []
- desconocimiento de la metodología []
- Otros. Especificar _____

58. ¿Cree que la aplicación de esta metodología resta tiempo del trabajo cotidiano?

SÍ NO

59. ¿El presupuesto de la biblioteca contempla alguna partida para realizar estas actividades?

SÍ NO

En caso de que su respuesta sea negativa, ¿cómo se ha financiado?

60. Cree que sería necesario incluir una partida/cantidad para realizar estudios como éste o del mismo tipo?

SÍ NO

61. ¿Está satisfecho con los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios?

SÍ NO

En caso de que su respuesta sea negativa, ¿por qué motivos?

62. ¿Los resultados han cumplido las expectativas?

SÍ NO

63. Después de esta experiencia, ¿cree que volverá a repetirla?

SÍ NO

En caso de que su respuesta sea negativa, ¿puede indicar por qué razón?

¡Muy agradecida por su colaboración! Deseo que la respuesta a este cuestionario no le haya supuesto un grave trastorno en su trabajo y en su dedicación.