



Número 3, desembre 1999

## L'aplicació dels estudis de satisfacció d'usuaris a la biblioteca universitària: el cas de les universitats catalanes

[[versió castellana](#)]

Carina Rey Martín  
 Universitat de Barcelona  
 Facultat de Biblioteconomia i Documentació  
[rey@fbd.ub.es](mailto:rey@fbd.ub.es)

### Resum

L'objectiu del text és donar a conèixer l'aplicació dels estudis de satisfacció d'usuaris a les biblioteques universitàries catalanes. Es pretén establir, a més, quins factors influeixen en la seva elaboració, especialment els lligats a l'àmbit de la gestió dels centres. Es descriu el procés de la investigació i la metodologia del treball de camp utilitzada (una enquesta enviada perquè l'autoemplenessin els directors de les biblioteques). Finalment, s'analitzen els resultats de l'enquesta i es presenten les conclusions generals.

### Introducció

A la dècada dels noranta s'observa un canvi a les biblioteques pel que fa a la gestió. La raó és la incorporació progressiva de tècniques que, fins avui, eren poc aplicades dins de l'àmbit bibliotecari i eren més pròpies d'un altre tipus d'institucions públiques o d'empreses de serveis; entre d'altres podem enumerar les següents: la planificació estratègica, la planificació per objectius i les tècniques de gestió de la qualitat total. Totes persegueixen l'optimització dels recursos per oferir un servei de qualitat que proporcioni la màxima satisfacció a l'usuari dels serveis.

A aquest canvi en la gestió bibliotecària, hem d'afegir altres aspectes que generen nombrosos interrogants i que susciten discussió. Així tenim que s'observa una condició emergent de la biblioteca en el conjunt de les estructures culturals que el ciutadà té a la seva disposició. La biblioteca, que abans era considerada d'una manera bastant generalitzada un reducte de saber culte, és, cada vegada més, un espai de cultura, de formació personal i d'oci. Aquest canvi d'apreciació és més evident en el marc de la biblioteca universitària, que passa a considerar-se en la majoria dels estatuts de les universitats com un instrument de formació. Aquest canvi d'estatus es fa evident en la implantació gradual de noves possibilitats d'accés a la informació, des de l'accés lliure als fons, passant per l'ús massiu de les tecnologies, sense oblidar l'automatització progressiva dels processos, dels catàlegs i de tots aquells aspectes que fan possible un accés més generalitzat —entès com a coneixement i difusió— a la informació, independentment del suport i de la localització.

La introducció de les tècniques de gestió porta implícit el reconeixement de la necessitat d'optimitzar els recursos econòmics, estructurals i humans per oferir un servei de qualitat, ja que no hem d'oblidar que les dotacions pressupostàries a les administracions públiques i, més concretament, a les biblioteques, no creixen en la mateixa proporció que els costos de funcionament i de manteniment (un preu més elevat de les bases de dades, de les revistes electròniques i de les col·leccions, entre d'altres).

No hem de menysprear la influència que pot tenir l'aplicació progressiva de les tècniques d'avaluació, normalment, amb la finalitat de valorar si la biblioteca compleix la seva funció de suport a la comunicació del saber i la seva missió en la formació, a més del seu paper de connexió entre la informació i els usuaris o, de vegades, per determinar si aquesta és rendible i, més tímidament, si aconsegueix satisfer els usuaris. S'entén l'avaluació com un procés que permet comprovar la trajectòria de la biblioteca, el compliment dels objectius establerts, un acostament a les metes i, en definitiva, la consecució de la missió establerta per la institució en la qual s'emmarca. Paral·lelament, es van establir normes i recomanacions que ajuden en les tasques valoratives.<sup>1</sup> Totes aquestes normes es poden entendre com un estímul per a la millora dels serveis i per a la determinació dels objectius de gestió.

Tot això porta a una generalització gradual, tant en la bibliografia com en la pràctica bibliotecària, de la voluntat de disposar de més serveis que proporcioni la màxima satisfacció a l'usuari i, consegüentment, de les diverses tècniques que pretenen atènyer-la, tal com ja s'havia produït en altres àmbits dels serveis. Així tenim que, gràcies a la difusió de la filosofia de la qualitat a l'entorn bibliotecari<sup>2</sup> i de la gestió total de la qualitat (TQM),<sup>3</sup> hi ha un interès creixent per l'elaboració i l'ús dels estudis dels usuaris, que tenen una clara pretensió de conèixer el comportament dels individus globalment. Aquests estudis analitzen el consum d'informació, amb totes les finalitats tant formatives com d'oci i, a partir de les dades obtingudes amb la

seva aplicació, poden adequar-se els serveis de la biblioteca o bé s'hi basen per a la creació de nous serveis o productes per als usuaris reals o potencials.

L'aplicació dels estudis d'usuaris en els centres d'informació facilita la presa de decisions perquè el coneixement dels destinataris de l'actuació<sup>4</sup> suposa una ajuda molt important. A més, fa possible l'aplicació de diferents tècniques del màrqueting i de la gestió de la qualitat total que afavoriran la millor prestació del servei. Per això és fonamental veure els estudis d'usuaris en dos contextos diferenciats, però a la vegada relacionats. D'una banda, en la planificació d'un servei o d'un producte a partir dels estudis de les demandes i necessitats d'informació de les diferents tipologies d'usuaris reals potencials; i de l'altra, en l'avaluació dels serveis o productes que presta la biblioteca, a partir del coneixement del grau de satisfacció dels usuaris. En aquest sentit, Stone i Harris<sup>5</sup> argumenten que:

«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».

Per tot el que acabem d'exposar ens vam plantejar el fet de dur a terme una investigació exploratòria i descriptiva<sup>6</sup> que descriurem a continuació. La nostra investigació s'ha de situar en l'àmbit dels estudis d'usuaris, encara que no podem oblidar l'estreta relació que manté la metodologia de l'enquesta de satisfacció d'usuaris amb dos altres conceptes: l'avaluació i la qualitat. Ambdós la tenen en compte, encara que d'una manera diferent. L'avaluació l'utilitza com un indicador que permet avaluar exògenament el funcionament d'un servei, d'un producte, o d'una biblioteca, en la seva totalitat. La gestió de la qualitat, per la seva banda, té com a finalitat més important la satisfacció dels usuaris, per la qual cosa moltes vegades es recolza en aquests estudis per constatar si l'han assolida.

## El procés de la investigació

Tota investigació respon a l'existència d'un objectiu fonamental i altres objectius específics que ajuden a delimitar el problema plantejat. El nostre objectiu fonamental és comprovar la utilització o l'aplicació d'una metodologia de recollida de dades directa, com són els estudis de satisfacció d'usuaris, en un context concret, el de les biblioteques de les universitats públiques catalanes. A partir d'un marc teòric i de l'objectiu fonamental del nostre estudi, ens podem plantejar la definició de la hipòtesi que haurem de verificar amb el nostre treball empíric. La nostra hipòtesi és la següent: els estudis de satisfacció d'usuaris com a mètode d'avaluació estan poc desenvolupats i estan determinats per la gestió que es practica a les biblioteques. A aquesta hipòtesi, hi podem afegir algunes afirmacions que, a manera de subhipòtesis, també haurem de comprovar o verificar i que, juntament amb els objectius específics i els indicadors que es recullen en el qüestionari que utilitzarem per a la recollida de dades, ens en permetran la verificació posterior, per passar, en darrer lloc, a establir les possibles conclusions que es dedueixen dels resultats de la investigació.

Les subhipòtesis que hem considerat són les següents: en primer lloc, s'observa un escàs coneixement de la importància que té la metodologia de l'enquesta de satisfacció dels usuaris. En segon lloc, no es reconeixen les diferents possibilitats d'utilització que tenen aquests estudis enfront d'altres metodologies que *a priori* es consideren més vàlides o més senzilles d'aplicar. En tercer lloc, cal afegir-hi la importància que suposa constatar el nivell de coneixement que tenen els professionals dels estudis d'usuaris. En quart lloc, la valoració i la dificultat que aquests professionals els concedeixen respecte d'altres tipus d'estudis. I, finalment, podrem observar la relació que poden tenir determinades condicions de la biblioteca, com poden ser l'estructura funcional o la planificació, en l'elaboració d'aquests estudis.

Quant als objectius específics, hem de ressaltar els següents: en primer lloc, determinar els motius que poden tenir els professionals per fer o no estudis d'usuaris; tots són considerats suficientment valorables. En segon lloc, conèixer la importància que tenen els estudis d'usuaris en relació amb la gestió de les biblioteques o, si escau, amb l'avaluació, o la gestió de la qualitat, per la qual cosa es plantegen diferents ítems referents al tipus de gestió que es porta a terme a la biblioteca. En tercer lloc, comprovar com s'efectua el procés de realització dels estudis a cada un dels centres (comprovar l'elaboració del qüestionari, la motivació, la periodicitat i tots els aspectes que un procés com aquest comporta). En quart i últim lloc, establir indicadors, com a expressions d'una magnitud conceptual o numèrica, que ens facilitin la comparació de les diverses realitats que suposen cada una de les biblioteques i cada un dels sistemes bibliotecaris estudiats.

## Metodologia de la investigació

El recurs metodològic utilitzat a la nostra investigació ha estat un instrument d'estudi sociològic d'àmplia difusió en l'àmbit de les ciències humanes i socials i en la nostra disciplina,<sup>7</sup> denominat *qüestionari*. L'enquesta que hem utilitzat com a metodologia de recollida de dades ha estat autoemplenable i, com a mitjà de distribució, hem optat pel correu certificat. Hem de recordar que la finalitat del qüestionari<sup>8</sup> és obtenir, d'una manera sistemàtica i ordenada, informació relativa a una població investigada a partir de les variables objecte d'investigació, que, en el nostre cas, són les biblioteques de les vuit universitats públiques catalanes existents en el moment de l'elaboració del treball de camp: Universitat Autònoma de Barcelona, Universitat de Barcelona, Universitat de Girona, Universitat de Lleida, Universitat Oberta de Catalunya, Universitat Politècnica de Catalunya, Universitat Pompeu Fabra i Universitat Rovira i Virgili.

Aquest procés es va dur a terme en una sèrie de fases consecutives o simultànies en el temps: la primera, la planificació de l'estructura del qüestionari; la segona, l'elaboració de les preguntes; la tercera, la validació del qüestionari o prova, i, l'última, la redacció del qüestionari definitiu i la seva distribució posterior.

Els motius per a la selecció d'aquest mètode respecte d'altres van ser clars. Així, enfront d'altres mètodes com ara l'entrevista, l'enquesta ens ofereix la possibilitat d'arribar a un col·lectiu de professionals dispersos geogràficament en un temps menor i també més possibilitats de sistematització de la informació que s'obté, sense oblidar tampoc que facilita una major privadesa i la reflexió de les respostes.

## Estructura del qüestionari

El qüestionari, que es pot consultar a l'[annex](#), es divideix en quatre parts diferenciades: la primera part és de resposta general per a tots els centres i porta per títol «Organització i gestió del centre». Està plantejada amb el desig de recopilar els elements relatius a la gestió i al funcionament de cada una de les biblioteques.<sup>9</sup> També som conscients que, per a un perfecte coneixement de la gestió, hauria estat necessari un major nombre d'ítems, però això hauria allargat excessivament l'extensió del qüestionari i per aquest motiu només hem inclòs els que ens proporcionen les dades més bàsiques.<sup>10</sup>

La segona part, titulada «Centres que no fan estudis d'usuaris», l'havien de respondre exclusivament els centres que no efectuen estudis d'usuaris, amb la finalitat de conèixer els motius o raons que han influït en aquesta decisió. Consta de cinc variables: la primera permet la valoració de diversos factors que hi poden haver influït i la resta, a més a més, exposa altres possibles raons.

La tercera part, l'havien de respondre els centres que havien efectuat estudis d'usuaris en l'últim any acadèmic o que els estaven elaborant. S'anomena «Centres que fan estudis d'usuaris». En aquesta part volem conèixer els motius que han dut a la realització d'aquesta activitat, el mètode de recollida de dades que s'ha seleccionat i la periodicitat. Com que els estudis d'usuaris amb el mètode de recollida de dades denominat *satisfacció d'usuaris* constitueixen el tema de la nostra investigació, aquesta part té una extensió breu: cinc ítems només.

La quarta i última part, nucli central de la nostra investigació, s'anomena «Centres que fan estudis de satisfacció d'usuaris». Es compon de trenta-una variables numerades, a través de les quals volem conèixer com s'ha desenvolupat el procés i si els resultats obtinguts han complert les expectatives previstes.

Per fer la nostra investigació necessitàvem seleccionar un context que ens permetés aplicar, d'una manera adequada, la metodologia de treball escollida. I, posteriorment, seleccionar-ne una mostra.<sup>11</sup> En la selecció del context hauríem pogut optar per qualsevol de les tipologies d'unitats d'informació que existeixen, ja que a qualsevol d'aquestes s'hauria pogut aplicar la investigació. Ens hem inclinat per prendre com a mostra d'aquesta investigació, tal com hem indicat anteriorment, les biblioteques universitàries, en concret aquelles que pertanyen a les universitats públiques catalanes.<sup>12</sup>

Dins de l'àmbit de la biblioteca universitària havíem de seleccionar qui, de tota la gent que treballa a la biblioteca, respondria el qüestionari. Com que la resposta que necessitàvem havia de ser representativa i institucional de la biblioteca, no volíem l'opinió personal en general, per la qual cosa vam creure oportú optar per seleccionar la figura del director de la biblioteca, el qual, per la seva funció, té un major nivell d'informació i podia aportar-nos més dades. A més a més, en la majoria dels casos els directors són els que determinen la gestió del centre, procedeixen a elaborar-ne la planificació i tenen la capacitat de decisió, en la majoria de casos, per determinar si s'elaboren o no els estudis d'usuaris. És a dir, ens interessava la figura del director com a veu que recull les expressions d'aquesta unitat de servei dins de la universitat.

Per al nostre estudi volíem utilitzar com a unitats de mostra les biblioteques concretes, i no tant els sistemes bibliotecaris que aquestes universitats tenen, ja que aquesta segona opció hauria reduït la mostra a vuit unitats i, per tant, també la riquesa de matisos esperats.

Hem creat la base de la nostra mostra a partir de les memòries de cada una de les universitats corresponents al període 1995-1997 i això ens ha permès d'establir que existien en aquest moment seixanta-nou unitats de mostra, és a dir, centres als quals enviar el qüestionari.<sup>13</sup>

Les unitats de mostra considerades són les següents:

Universitat de Barcelona	20 unidades de muestra
Universitat Autònoma de Barcelona	13 unidades de muestra
Universitat Politècnica de Catalunya	12 unitats de mostra
Universitat Pompeu Fabra	4 unitats de mostra
Universitat de Girona	6 unitats de mostra
Universitat de Lleida	4 unitats de mostra
Universitat Oberta de Catalunya	1 unitat de mostra
Universitat Rovira i Virgili	9 unitats de mostra
<b>Total</b>	<b>69 unitats de mostra</b>

Simultàniament a la recollida de qüestionaris, vam entrevistar alguns directors dels sistemes bibliotecaris amb una doble finalitat: d'una banda, informar-los directament sobre la col·laboració sol·licitada als directors de cada una de les biblioteques que són membres del sistema i, de l'altra, recollir la informació més recent sobre cada un dels sistemes bibliotecaris que ens permetés l'elaboració dels resultats.

Un cop elaborat i distribuït el qüestionari, i després d'haver rebut les respostes, es va procedir a extreure la informació dels resultats que ens proporcionaven; per això fou convenient d'aplicar alguna de les tècniques d'anàlisi estadística adequades a aquest tipus d'estudis. Aquesta anàlisi requereix el compliment de les diferents etapes que aquest procés exigeix: recollir i codificar les dades en forma numèrica; introduir les dades numèriques a l'ordinador; acotar les dades amb descripcions i etiquetes, i utilitzar-les per obtenir resums descriptius i taules per a l'aplicació posterior en els diversos tests estadístics.<sup>14</sup>

## Anàlisi

Creiem oportú diferenciar les conclusions que es desprenen directament del treball de camp de les que són fruit de l'existència d'un marc teòric, que en el corpus de la nostra investigació presentem com un panorama del marc teòric que permet la definició dels elements considerats i que estan relacionats temàticament<sup>15</sup> entre sí.

Cal manifestar que volem establir un estat de la qüestió o un mapa de la situació d'aquests estudis en la nostra comunitat però que, en cap cas, volem establir un rànquing de biblioteques i, menys encara, de directors.<sup>16</sup>

Presentarem, en primer lloc, algunes de les dades<sup>17</sup> més rellevants que s'han deduït de l'estudi i, en segon lloc, les conclusions que responen als objectius i a les hipòtesis enunciat anteriorment.

De les vuit universitats que componen el context de la nostra investigació, un 66,6 % de les biblioteques ha respost el qüestionari. Dels directors de les biblioteques que han respost, un 80 % són professionals de sexe femení, i amb una denominació majoritària en la qual predomina el càrrec de director.

Universitat	Mostra considerada	Respostes rebudes (% 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%)
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>46 (66,6%)</b>

Taula 1. Distribució de les biblioteques considerades i de les respostes rebudes per universitats.

## Presència en els òrgans de govern

La presència de la biblioteca en els òrgans de govern de les universitats no es dona de la mateixa manera: un 76,1 % es troben representades en els òrgans de govern de la universitat; en la Junta de Govern, un 65,7 %, i es considera, en aquest cas, com un servei més de la universitat, mentre que un 20 % de les respostes indica que hi ha una representació en diversos òrgans consultius, com per exemple la comissió de biblioteca o la d'usuaris. Aquesta dada evidencia que no s'entén de la mateixa manera la representació de la biblioteca en les estructures organitzatives de les respectives universitats, ni se'n reconeixen de manera generalitzada els òrgans de govern.

## Representació de la biblioteca

La representació d'un servei de la universitat com és la biblioteca demana l'existència d'un membre que l'exerceixi. Aquesta representació correspon al director del sistema bibliotecari en un 52,8 %, seguida, amb un 34,6 %, per un vicerector. Correspon en aquest cas a un càrrec acadèmic i no a un representant del col·lectiu professional, amb la qual cosa constatem que aquesta nova forma de representació es va estenent cada vegada més.

## Definició de la missió

Un 97,8 % de les biblioteques, quasi la totalitat, creu que és necessari tenir definides la missió, les finalitats i els objectius. La realitat contrasta amb aquesta opinió, ja que d'aquest tant per cent només un 86,3 % de les biblioteques té efectivament definida la línia d'actuació i només un 54,3 % té elaborada la planificació

unitària.

Observem que l'estructura funcional dels centres que han respost varia: un 36,9 % es considera una unitat de la xarxa o del sistema bibliotecari de la universitat respectiva, mentre que un 26,1 % es considera una unitat amb diferents seus, és a dir, amb diverses localitzacions físiques. Aquest model d'estructura funcional unitària s'està adoptant progressivament a les universitats, suposem que pels avantatges que ofereix quant a la gestió. A més a més, es comprova una correlació entre l'estructura funcional i el fet de tenir establerta una planificació a escala unitària, relació que ja formulàvem a través d'una subhipòtesi. El reglament de la biblioteca existeix en un 62,5 % de casos i, quasi en la mateixa proporció, està a disposició dels usuaris.

### Estudis d'usuaris

La major unanimitat entre les biblioteques es dona en dos aspectes que, com comentàvem anteriorment, estan més a prop de la teoria que de la realitat concreta. Així, tots els centres expressen la creença que és necessari recollir les opinions i els desitjos dels usuaris per poder funcionar òptimament i la mateixa unanimitat es presenta respecte al coneixement que les biblioteques han de tenir sobre els hàbits d'informació dels seus usuaris. Tanmateix, un 93,4 % de les biblioteques recullen aquestes opinions de manera sistemàtica, però són diferents els mètodes de recollida, ja que un 30,8 % utilitza els suggeriments que els són proposats per la comissió de biblioteca; un 29,4 %, els comentaris informals dels usuaris; i un 22,5 %, la bústia de suggeriments. Una implantació menor tenen altres procediments com ara les enquestes, amb un 11,1 %, les reunions periòdiques amb els usuaris, amb un 3,6 %, i altres procediments molt minoritaris i poc significatius.

### Recollida de dades

Un 34,7 % de les biblioteques practica la recollida de dades que els permeti de poder-les utilitzar com a mitjà d'avaluació. Aquest ús és poc generalitzat i es presenta de diferents maneres, com per exemple a través de la simple recollida d'opinions dels usuaris o d'un sondeig. Entre els professionals s'observa una certa confusió entre els sistemes de recollida i la tipologia de les mateixes dades recollides, ja que en les seves respostes s'entremesclen ambdues opcions.

### Avaluació dels serveis

L'avaluació dels serveis que ofereix el centre està bastant estesa, ja que un 63,04 % de les biblioteques la fa. Apreciem que existeix, abans d'introduir nous serveis o nous productes a la biblioteca, una correlació entre la recollida de dades i l'acció de l'avaluació.

### Estadístiques

La recollida sistemàtica de dades estadístiques és, de nou, majoritària. Tots els centres l'efectuen amb un ampli ventall de possibilitats, segons les prioritats de la biblioteca. Els aspectes més analitzats, en un 19,2 % dels centres, són el nombre de volums prestats i el nombre de préstecs interbibliotecaris efectuats. Constatem que les dades recollides tenen un caràcter quasi exclusivament quantitatiu, a excepció de l'èxit de les cerques a les bases de dades, que és l'única mesura de recollida de dades de caràcter qualitatiu, que només es practica en un 3,3 % de les biblioteques. Tot això denota un major interès per justificar l'activitat de la biblioteca, fàcil amb dades numèriques, que no pas per demostrar l'efectivitat del servei propi com a única manera d'aconseguir la missió central de la biblioteca, és a dir, la satisfacció de l'usuari. A partir del que acabem de dir, hem d'indicar que quasi cap centre considera els estudis de satisfacció com un mètode d'avaluació. La recollida de dades s'efectua amb tres periodicitats: diària, mensual i anual. En un 60 % de les respostes, correspon als directors de biblioteca decidir la recollida, suposem que amb la finalitat, bastant generalitzada, de tenir elements quantitatius durant el procés de presa de decisions.

### Elaboració d'estudis d'usuaris

Quant a l'elaboració d'estudis d'usuaris, un 52,2 % de les biblioteques universitàries catalanes no en fa, mentre que un 47,8 %, que correspon a 22 centres en total, efectua els estudis esmentats en les seves diferents possibilitats, però sempre utilitzant els mètodes denominats *directes*. En aquest grup de biblioteques, els mètodes de recollida de dades utilitzats de manera més generalitzada són: l'enquesta de satisfacció d'usuaris, amb un 81,8 %, amb una diferència notable sobre la resta de mètodes que s'utilitzen com ara l'observació directa, amb un 27,2 %; les enquestes de necessitats d'informació, amb un 13,6 %; i l'entrevista, amb un 4,5 % (les dades que oferim a continuació corresponen al percentatge de les 22 biblioteques que fan els estudis, no al total de la mostra).

Els motius que més han influït en l'elaboració d'aquests estudis han estat la lectura de bibliografia, amb un 86,3 %, i el fet d'haver detectat la necessitat d'una millora, en un 81,8 %. Altres motius que s'addueixen i que han tingut una influència menor són els suggeriments del personal i dels usuaris, l'assistència a algun curs de formació i els consells de professionals externs. A més de l'eficàcia, altres motius més valoratius i que s'aporten com a resposta són la rapidesa i la facilitat de recollida que s'atorga concretament a l'enquesta i a l'observació directa. En les respostes es valora la importància que poden tenir els estudis en el procés de millora de la biblioteca<sup>18</sup> i implícitament s'observa el reconeixement generalitzat del paper que té l'enquesta de satisfacció d'usuaris, tal com es posa de manifest últimament en la bibliografia professional que ha estat envaïda d'experiències estrangeres, i d'aportacions de caràcter teòric i pràctic que justifiquen la necessitat de portar-les a terme i que són hereves, sens dubte, de les excel·lents experiències que en altres sectors del món dels serveis s'han fet amb un èxit notable.

El reconeixement d'una necessitat de millora que indicaven algunes respostes demana als centres que coneguin la seva situació actual i des d'una perspectiva exterior com la que pot oferir l'usuari, tal com la faciliten els estudis a través de l'enquesta de satisfacció d'usuaris.

### Aplicació dels estudis de satisfacció d'usuaris

Universitat	Respostes rebudes	Fan estudis d'usuaris	Fan estudis de satisfacció d'usuaris
UAB	5	3	1 (20% universitat) (5,8% total)
UB	16	1	2 (12,5% universitat) (11,7% total)
UdG	1		
UdL	1		
UOC	1	1	
UPC	12	12	12 (100% universitat) (70,5% total)
UPF	1	1	
URV	9	4	2 (22,2 % universitat) (11,7% total)
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>22</b>	<b>17</b>

Taula 2. Centres que elaboren estudis de satisfacció d'usuaris distribuïts per universitats.

En general, les biblioteques que elaboren estudis d'usuaris poden utilitzar diferents metodologies de recollida de dades segons els aspectes que vulguin conèixer. En el nostre cas, un 36,9 % de les biblioteques universitàries catalanes que han respost al nostre estudi fan estudis de satisfacció d'usuaris<sup>19</sup> (per això omplen la quarta part del qüestionari).

### Elaboració del qüestionari

La decisió de fer estudis de satisfacció d'usuaris, en molts casos, ha partit de la direcció del sistema bibliotecari, encara que també s'han donat altres possibilitats. És important la participació que tenen els bibliotecaris en el procés d'elaboració dels qüestionaris ja que molts d'ells n'han estat els autors, ajudats per experts de la institució a què pertanyen. El model de qüestionari escollit es pren majoritàriament de la bibliografia especialitzada, mentre que una minoria ha elaborat un model propi per a l'ocasió. Observem que el fet d'adaptar un model de qüestionari no facilita excessivament el procés, ja que les dificultats més grans recauen en la redacció dels ítems.

### Models de qüestionaris

Quant als models de qüestionari utilitzats, observem que existeix una tendència generalitzada a utilitzar un model de qüestionari per als dos grans col·lectius d'usuaris: l'alumnat i el professorat. Amb això es comprova l'interès creixent per determinar, amb la major precisió possible, el grau de satisfacció que té cada col·lectiu, a més a més de les seves necessitats i hàbits d'informació. Aquesta mateixa preocupació la manifesta un únic centre que elabora també un qüestionari per a l'alumnat de tercer cicle. En general, els mateixos bibliotecaris fan el procés de distribució, amb la col·laboració de becaris, i són aquests primers els responsables de seleccionar a qui es lliura el qüestionari.

El procés en si comporta algunes dificultats que, en general, se centren en la redacció de les preguntes, en el fet d'aconseguir elaborar ítems comprensibles, que no siguin ambigus i que no condicionin la resposta. Es denota una preocupació generalitzada per redactar un qüestionari adequat, que reculli perfectament els seus desitjos i que asseguri l'èxit de l'estudi.

### Processament i anàlisi

El processament i l'anàlisi de les dades que s'obtenen es porten a terme d'una manera conjunta entre els bibliotecaris i els experts de la universitat. Generalment, en el procés s'utilitzen mitjans informàtics. Així mateix, els bibliotecaris i els experts en la matèria de la universitat fan l'explotació de les dades.

Aquesta part del procés únicament demana una formació complementària que s'ha portat a terme mitjançant cursos de caràcter específic. En general, els bibliotecaris consideren que tenen una formació

suficient per efectuar els estudis de satisfacció d'usuaris, encara que per a aspectes concrets hagin necessitat i rebut una formació més especialitzada.

### **Aplicació i anàlisi dels resultats**

L'aplicació dels resultats obtinguts es fa, majoritàriament, de manera complementària o consecutiva, ja que les dades resultants s'utilitzen per a la gestió interna de la biblioteca i, en segon terme, aquests mateixos resultats es fan servir com a mitjà per avaluar el funcionament del centre. A més a més, en una minoria de centres, les dades s'utilitzen també per a l'aplicació d'un programa de qualitat dins la biblioteca, així com per elaborar nous productes. Implícitament queda demostrada la creixent consideració que els centres atorguen als estudis d'usuaris. La majoria dels resultats aconseguits a l'estudi s'exposen públicament o bé s'edita un informe que es posa a disposició de tots els usuaris, o bé es presenten les dades a la comissió de la biblioteca.

### **Resposta del personal**

El personal de la biblioteca accepta favorablement l'elaboració dels estudis encara que manifesta que aquesta metodologia de recollida de dades resta temps al treball quotidià de la biblioteca. Malgrat que l'aplicació del qüestionari ha satisfet els professionals, només una minoria considera que els resultats obtinguts han complert les seves expectatives sobre l'estudi i manifesta la seva voluntat de repetir l'experiència.

Finalment, hem de reconèixer el paper precursor i dinamitzador de l'experiència de la Universitat Politècnica de Catalunya que, des del curs 1992-93, efectua els primers estudis de satisfacció d'usuaris de Catalunya. La següent experiència, amb una mostra menor, s'inicia en el curs 1993-94, mentre que en el curs 1995-96 es produeix un notable augment d'aquests estudis, i a partir d'aquesta data aquesta metodologia es va introduint gradualment a les biblioteques.

### **Conclusions generals**

Després de l'anàlisi presentada, a partir de les reflexions conclusives que ens ha ofert l'estudi empíric, podem aportar unes conclusions generals fruit tant del treball empíric com del marc teòric que fonamenta la investigació i que, a la vegada, poden obrir camí a futures línies de treball.

L'elaboració d'estudis d'usuaris no ve determinada pel sistema estructural de les universitats, ni tampoc pel seu sistema de gestió, sinó que acostuma a respondre més a iniciatives particulars dels professionals bibliotecaris que dirigeixen les biblioteques. La iniciativa del director, la seva influència, la seva capacitat de motivació i d'implicació, o la seva capacitat de lideratge, han facilitat l'elaboració dels estudis o, encara més, proporciona la possibilitat d'iniciar-los amb uns resultats suficientment favorables tant del procés com de la gestió. La relació entre l'existència d'un líder i l'elaboració dels estudis és evident. Aquest és qui té la capacitat de motivar tot el personal per dur-los a terme, peça clau en l'efectivitat del procés. A més a més, hem de considerar que la poca disponibilitat general de recursos, tant humans com econòmics i de temps, incideixen més que els elements propis de la metodologia.

El reconeixement dels estudis d'usuaris en general, i dels estudis de satisfacció en particular, entre el col·lectiu bibliotecari respon més a les característiques pròpies i particulars de la personalitat concreta dels professionals i no creiem que tingui relació amb aspectes estructurals, ni tampoc que reflecteixi excessivament el valor variable que se'ls concedeix. Aquest reconeixement és visible en les escasses aportacions bibliogràfiques trobades, que són reflex de les experiències, inquietuds i preocupacions que genera la seva aplicació. Tampoc se solen difondre públicament els resultats obtinguts i, com a conseqüència de tot això, no existeix un cos teòric consolidat.

Altres fets derivats d'aquesta part empírica del procés ens indiquen que la trajectòria de les biblioteques, la seva història i la seva concepció tenen una notable influència en l'elaboració dels estudis de satisfacció. Tant és així que hem constatat com les biblioteques de nova creació o bé es marquen unes altres prioritats, entre les quals no es preveuen els estudis de satisfacció d'usuaris, o bé deduïm que s'han creat ja pensant més en l'usuari, per la qual cosa, almenys inicialment, serien innecessaris. Tanmateix, sí que demanen estudis entorn dels serveis que presten.

Malgrat que, en general, la formació inicial rebuda pels professionals que estan al càrrec de les biblioteques no recollia cap aspecte relacionat amb la gestió ni tampoc amb els estudis d'usuaris, ni amb l'estadística, els professionals no manifesten la necessitat d'aquests coneixements per efectuar els estudis d'usuaris a les seves biblioteques respectives. Cal suposar que els hauran adquirit per mitjà de la seva formació en servei (amb cursos de formació o amb materials concrets), si bé manifesten, en les seves respostes, no tenir una excessiva consideració cap a les entitats que haurien de cobrir les seves demandes com, per exemple, el Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.<sup>20</sup> Tanmateix, creiem que una formació més sòlida dels professionals faria possible o facilitaria el desenvolupament més efectiu d'aquest procés o d'altres, la realització dels quals demana aquests coneixements.

El col·lectiu bibliotecari que participa de la preocupació per consultar el grau de satisfacció dels seus usuaris està molt limitat pels recursos bibliogràfics. Aquests influeixen en la decisió de fer els estudis, en la selecció del model, etc. Hem comprovat en les nostres consultes bibliogràfiques, i així mateix es reflecteix en el marc teòric, que durant els últims anys han augmentat les aportacions relatives a la necessitat d'efectuar els estudis i també a la importància de reconèixer-ne el valor. També s'ha reflectit en l'interès per la traducció d'obres que tracten d'aquest tema, així com en la incipient realització d'experiències que

reproduïen els estudis internacionals. A més a més de la bibliografia, certs fets han influït en l'elaboració dels estudis, entre els quals destaquem la celebració de diverses jornades professionals que han afavorit la difusió de les experiències i que les han fomentades.

Tots els bibliotecaris creuen que s'han de conèixer els hàbits i les necessitats d'informació dels usuaris, però constatem que, en canvi, es produeix un tímid augment en l'elaboració d'estudis referents a les demandes i una quasi inapreciable presència dels estudis d'hàbits i necessitats d'informació, juntament amb l'augment progressiu dels estudis de satisfacció. El reconeixement de la importància dels estudis és oscil·lant. De vegades, es considera que les dades que ofereixen s'utilitzaran com un mètode d'avaluació, i amb això se'ls atorga una entitat. Altres vegades, es pensa que s'utilitzaran per a l'aplicació posterior d'un programa de qualitat. En ambdós casos els estudis són utilitzats com un mètode d'anàlisi de la situació de la biblioteca. Malgrat això, només ocasionalment es consideren poc rellevants o que aporten poca informació d'interès.

Les estadístiques que es recullen responen més a dades de caràcter quantitatiu i poques es relacionen amb dades qualitatives, de més difícil determinació però, tanmateix, d'una riquesa major i més pròximes a les aportades per les enquestes de satisfacció d'usuaris. Si que es valora i es potencia la recollida de determinades dades estadístiques, utilitzades com a indicadors en l'avaluació, que compten amb ajudes informàtiques que identifiquen aquells aspectes rellevants en la presa de decisions, per la qual cosa se'n facilita l'aplicació i, com a conseqüència d'això, la valoració que en fan els professionals.

Constatem que hi ha certs aspectes externs, pel fet que no es refereixen al mateix funcionament de la biblioteca, que tenen una clara influència en l'elaboració dels estudis. Així observem que la creació de grups de millora o l'establiment de programes de qualitat a la biblioteca faciliten que es duguin a terme estudis de satisfacció dels usuaris, a més de potenciar-ne el reconeixement.

Els centres estan disposats a elaborar estudis però aquesta voluntat està limitada considerablement pels recursos humans disponibles i per altres factors que afecten negativament el procés com, per exemple, el temps de treball necessari per dur-los a terme. S'aprecia, encara que tímidament, una voluntat de portar-los a la pràctica, però a la vegada es constata l'existència de limitacions que els fan inviables en molts casos, per la qual cosa reafirmem que els estudis no gaudeixen de la valoració suficient.

Es pot afirmar, per acabar, que l'aplicació gradual dels estudis de satisfacció d'usuaris a les biblioteques universitàries de Catalunya demostra un canvi en la concepció mateixa de la biblioteca i que aporta dades per a una millor adaptació a la seva missió fonamental com a recurs d'informació i de formació, ja que una avaluació òptima dels serveis és el millor reconeixement de la seva tasca des del nucli d'actuació bàsic que són els usuaris.

---

## Notes

<sup>1</sup> Així ens ho recorda l'obra tan important i precursora de F. W. Lancaster, *The measurement and evaluation of Library services* (Washington: Information Resources Press, 1977), i l'aportació més recent del mateix autor i traduïda al castellà: *Evaluación de la biblioteca* (Madrid: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas: La Muralla, 1996). També es refereix al tema una altra obra més recent: R. Poll; P. Boekhorts. *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias* (Madrid: ANABAD, 1998). Sobre aspectes més normatius és important 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).

<sup>2</sup> A Espanya es considera que la qualitat comença a suscitar interès a partir de la celebració a Barcelona del 59 IFLA Council and Conference (Barcelona, 22-28, 1993). Aquest interès s'ha manifestat des d'aleshores en un augment notable de la producció bibliogràfica centrada en aquest tema i en la celebració, cada vegada més freqüent, de jornades, seminaris i cursos.

<sup>3</sup> Es considera la gestió de la qualitat total o TQM com un procés de gestió integral del conjunt d'activitats que es desenvolupen en qualsevol organització.

<sup>4</sup> Tal com manifesta Elias Sanz a "La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente", *Revista General de Información y Documentación*, vol. 3 (1993), núm. 1, p. 154-166. En definitiva, es tracta d'utilitzar els estudis d'usuaris com un instrument de planificació.

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

<sup>6</sup> Ens referim a la tesi doctoral titulada *Los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: las universidades catalanas* que va ser defensada per l'autora el 19 d'abril de 1999 a la Facultat de Filologia de la Universidad Complutense de Madrid, i que va ser dirigida per la doctora Gloria Rokiski Lázaro, catedrática del Departamento de Bibliografía Española de la Universidad Complutense de Madrid, i pel doctor Antoni Sans Martín del Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació de la Universitat de Barcelona.

<sup>7</sup> Com a exemple i amb un marcat caràcter metodològic es poden consultar: M. B. Line. *Library Surveys. An Introduction to the use, planning procedure and presentation of surveys*. 2a 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).

<sup>8</sup> El qüestionari es pot presentar en dues versions segons el canal de transmissió que s'utilitza: en forma escrita s'anomena *enquesta* i en forma oral s'anomena *entrevista*. A més a més, en la investigació per mitjà de l'enquesta cal traduir les variables empíriques sobre les quals es vol obtenir informació en preguntes concretes referides a la realitat social que s'investiga, de manera que suscitin respostes sinceres i clares de qui respon el qüestionari. Com ens diu R. Sierra Bravo, *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios*, 9a ed. amp. (Madrid: Paraninfo, 1994), p. 305, s'han d'obtenir respostes «que puedan ser tratadas científicamente, es decir, clasificadas y analizadas».

<sup>9</sup> Som conscients que els estudis d'usuaris s'emmarquen dins de la gestió i l'administració del centre.

<sup>10</sup> La distribució dels ítems en el qüestionari definitiu és la següent: a la primera part, de l'1 al 22; a la segona part, del 23 al 27; a la tercera part, del 28 al 32; i a la quarta part, del 33 al 64.

<sup>11</sup> La selecció de la mostra té un fonament matemàtic estadístic i quan s'escull correctament i en la proporció adequada ens permet la inferència estadística, o generalització dels resultats obtinguts, és a dir, que aquests siguin vàlids per a l'univers del qual s'ha extret la mostra, amb els límits consegüents d'error i probabilitat. No es pot oblidar tampoc la selecció del context com ens indica J. Rodríguez Osuna a "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: Alizanza, 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».

<sup>12</sup> El qüestionari es va enviar per correu certificat per assegurar que arribava al seu destí. Anava acompanyat d'una carta explicativa i d'un sobre franquejat per facilitar-ne la resposta.

<sup>13</sup> El tractament estadístic es va fer amb l'ajuda del programa estadístic SPSS per a Windows (Statistical Package for the Social Sciences) en la versió 7.5.

<sup>14</sup> Hem considerat els següents aspectes teòrics relacionats: la biblioteca universitària, l'usuari, els estudis d'usuaris, la satisfacció d'usuaris, l'avaluació i la qualitat.

<sup>15</sup> Per això en aquest article presentem les dades sense indicar la biblioteca concreta que respon ni tan sols la universitat a què pertany; només en dues taules aportem dades relatives a les universitats. Tanmateix aquestes dades sí que queden reflectides en l'anàlisi estadística de l'estudi empíric.

<sup>16</sup> Presentar totes les dades obtingudes amb l'anàlisi estadística hauria estat poc amè i per això hem seleccionat les que creiem que poden ser més rellevants.

<sup>17</sup> Creiem que és interessant la resposta que indica que el motiu de la seva utilització és la creació dins de la universitat, concretament a la UAB, d'un «grup de millora» i que aquest consideri tots dos mètodes de manera positiva.

<sup>18</sup> Volem recordar que es poden fer diversos estudis d'usuaris: d'hàbits, de necessitats d'informació, tal com ens exposa l'obra d'Elias Sanz, *Manual de estudios de usuarios* (Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1994). La part fonamental de la nostra investigació se centra en els estudis de satisfacció.

<sup>19</sup> En el moment en què es va fer la investigació hi havia dues entitats que oferien cursos de formació, com ara la SOCADI, però no són anomenades en cap de les respostes.

<sup>20</sup> Hauria estat interessant conèixer si la formació que tenen els professionals sobre els estudis d'usuaris l'han rebut mitjançant els cursos de formació permanent o per mitjà d'altres ensenyaments universitaris ja que, per la seva edat, podem deduir que la majoria dels directors de les biblioteques no han rebut en la seva formació acadèmica en l'Escola Universitària de Biblioteconomia i Documentació, actualment Facultat de Biblioteconomia i Documentació, continguts sobre aquesta matèria perquè s'han inclòs molt recentment en el currículum. Fins al curs acadèmic actual 1999-2000 aquests continguts s'impartien en una assignatura optativa de sis crèdits de tercer curs anomenada Màrqueting i Estudis d'Usuaris. A partir d'aquest curs s'inclouen els continguts relatius als estudis d'usuaris en l'assignatura obligatòria de tercer curs 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 último 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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Falta de preparación de los usuarios para responder      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - No necesitamos conocer datos de los usuarios             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - No nos lo hemos planteado                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - No tenemos la formación adecuada para hacerlo            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - No tenemos tiempo para hacerlo                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - No tenemos recursos humanos                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - No tenemos recursos económicos                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - No creemos que deba ser una decisión nuestra             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - No tenemos posibilidades de decidirlo                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - No hemos recibido la autorización necesaria para hacerlo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
martes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
miércoles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jueves	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
viernes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sábado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
domingo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.**