

Satisfacción de usuarios en las bibliotecas universitarias andaluzas

Herrera Viedma, Enrique

Departamento de Ciencias de la Computación e I.A. Universidad de Granada.

López Gijón, Javier

Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Granada.

Alonso Burgos, Sergio

Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos. Universidad de Granada.

Vilchez Pardo, Josefina

Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Granada.

Herranz Navarra, Francisco

Biblioteca de la Universidad de Granada.

Ávila, Belén

Biblioteca del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía.

Resumen:

Las bibliotecas universitarias están asumiendo con claridad un compromiso de calidad, pues tanto la Administración como los usuarios la están demandando. Esta situación ha llevado a estas bibliotecas a interesarse por conocer el grado de satisfacción que muestran los usuarios con los servicios.

A petición de varias Bibliotecas Universitarias nuestro grupo de investigación (SECABA) ha realizado estudios de satisfacción de usuarios de dichas bibliotecas. En el presente trabajo queremos ofrecer algunos de los resultados y conclusiones que hemos obtenido. Estos son muy útiles para la toma de decisiones, permiten hacer benchmarking, son una herramienta adecuada para la retroalimentación de la biblioteca, y localizan las buenas prácticas.

Palabras clave:

Evaluación de bibliotecas, Calidad, Satisfacción de usuarios, Benchmarking, LibQual, Quality, User Satisfaction, Library Evaluation, Quality Evaluation.

Introducción

Las bibliotecas universitarias cada día están asumiendo con más claridad que sus servicios tienen que ser de calidad. Desde que en 2003 la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) comenzó con las convocatorias entre bibliotecas universitarias para lograr la "Certificación de Calidad", hay que reconocer que en estos centros comenzaron a producirse cambios fundamentales respecto a la importancia que tienen los procesos de evaluación y calidad. Sin duda el hecho de que solo las bibliotecas que alcancen esta certificación de calidad puedan acceder a una serie de ayudas y subvenciones del Ministerio de Educación ha contribuido a que las bibliotecas se esfuercen por obtener la certificación de calidad.

Si la ANECA ha sido quizá la primera en dar un gran impulso a la evaluación para conocer la calidad de las bibliotecas universitarias también hay que reconocer que la REd de Bibliotecas UNiversitarias (REBIUN) ha sabido secundar esta tendencia. En su II Plan Estratégico (2007-2010) entre los temas clave y estratégicos aparece la "evaluación y gestión de la calidad de la biblioteca universitaria". Como podemos leer en este Plan: "El período 2007-2010 es fundamental para convertir las bibliotecas en verdaderos servicios orientados a las diferentes necesidades de los estudiantes y profesores en el ámbito del desarrollo del nuevo aprendizaje" (Rebiun 2006). Y es evidente que si se quieren orientar los servicios a las necesidades de los usuarios es necesario conocer las expectativas, y lo que desean dichos usuarios, para lo cual nada mejor que un estudio de usuarios. Este nuevo contexto es el que ha llevado a las bibliotecas universitarias a interesarse en concreto por conocer el grado de satisfacción que muestran los usuarios con los servicios que ofrecen, y en general por los temas de evaluación y calidad.

La creciente necesidad de evaluar las bibliotecas, para conocer su calidad, tanto a nivel objetivo como subjetivo, nos llevó a formar en 2004 un grupo de investigación, llamado SECABA (sci2s.ugr.es/secabaweb), sobre "evaluación y calidad en bibliotecas", con especial atención a las digitales, grupo que está formado por profesores de los Departamentos de Ciencias de la Computación e I. A. y Biblioteconomía y Documentación, así como por profesionales en ejercicio.

En este trabajo revisaremos los principales logros que hemos obtenido al desarrollar diferentes estudios sobre satisfacción de usuarios en varias bibliotecas de universidades andaluzas, en particular, analizaremos los de la Universidad de Jaén. Para ello primeramente presentaremos la encuesta que hemos usado, esto es, LibQual +. Luego mostraremos los resultados obtenidos en la biblioteca de la Universidad de Jaén. Dedicaremos una sección a analizar los mismos y compararlos con los de otras universidades. Finalmente, presentaremos algunas conclusiones.

La encuesta y su interpretación

Lo primero que nos planteamos a la hora de elegir una encuesta para medir la satisfacción de usuarios es que contara con un amplio respaldo en el mundo bibliotecario. Para nosotros estaba claro que no tenía sentido desarrollar una encuesta ad-hoc, pues una vez realizada no podría ser comparada con otras y por tanto el centro estudiado tampoco podría ser comparado, y uno de nuestros objetivos es que permita la comparación entre distintos centros. La búsqueda de las buenas prácticas, otro de los objetivos, nos llevaba a buscar una encuesta que contara con amplio respaldo entre las bibliotecas y no a diseñar una específica para el centro a estudiar. Sin duda la encuesta que cumple estas características, y es casi un estándar en nuestro campo es LibQual +.

Para conocer las preguntas de la encuesta, saber cómo se agrupan las preguntas en dimensiones, los objetivos que persigue LibQual, etc., quizá lo mejor sea leer el estudio que el grupo SECABA hizo para la Biblioteca Universitaria de Granada (Herrera-Viedma, E. ; López-Gijón, J., coords., 2007a). Para conocer con mayor profundidad los resultados y conclusiones de la Biblioteca de la Universidad de Jaén, puede verse el estudio completo realizado (Herrera-Viedma, E. ; López-Gijón, J., coords., 2007 b). De todas formas expondremos a continuación unas ideas generales para entender la encuesta y cómo se interpreta.

La encuesta de LibQual + consta de 22 preguntas que se agrupan en tres grandes dimensiones:

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

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

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

Sobre la tripleta de valores que debemos de dar para cada criterio se definen dos variables de rendimiento: *la Adecuación y la Superioridad*. La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ($A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$). Si vemos los valores observados y mínimos (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Adecuación del servicio. Como su propio nombre indica, la Adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es adecuado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que el servicio no es adecuado. Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado es el servicio. Por otro lado, la Superioridad del servicio es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado ($S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$). Si vemos los valores observados y deseados (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Superioridad del servicio. La Superioridad del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad Superior al deseado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que no hay Superioridad del servicio. Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio. De algún modo con la

Adecuación se detectan aquellos servicios que debieran de mejorarse y con la Superioridad del servicio se detectan aquellos servicios para los cuales existe un amplio margen de mejora.

Resultados de la Biblioteca de la Universidad de Jaén

En el presente trabajo vamos a mostrar principalmente los resultados del estudio realizado para la Biblioteca de la Universidad de Jaén (BUJA), y los pondremos en relación con la Biblioteca de la Universidad de Granada (BUG) y con la de la Universidad Pablo Olavide (Sevilla).

El gráfico y la tabla que muestran los resultados globales de la encuesta de satisfacción de usuarios para la BUJA son los siguientes:

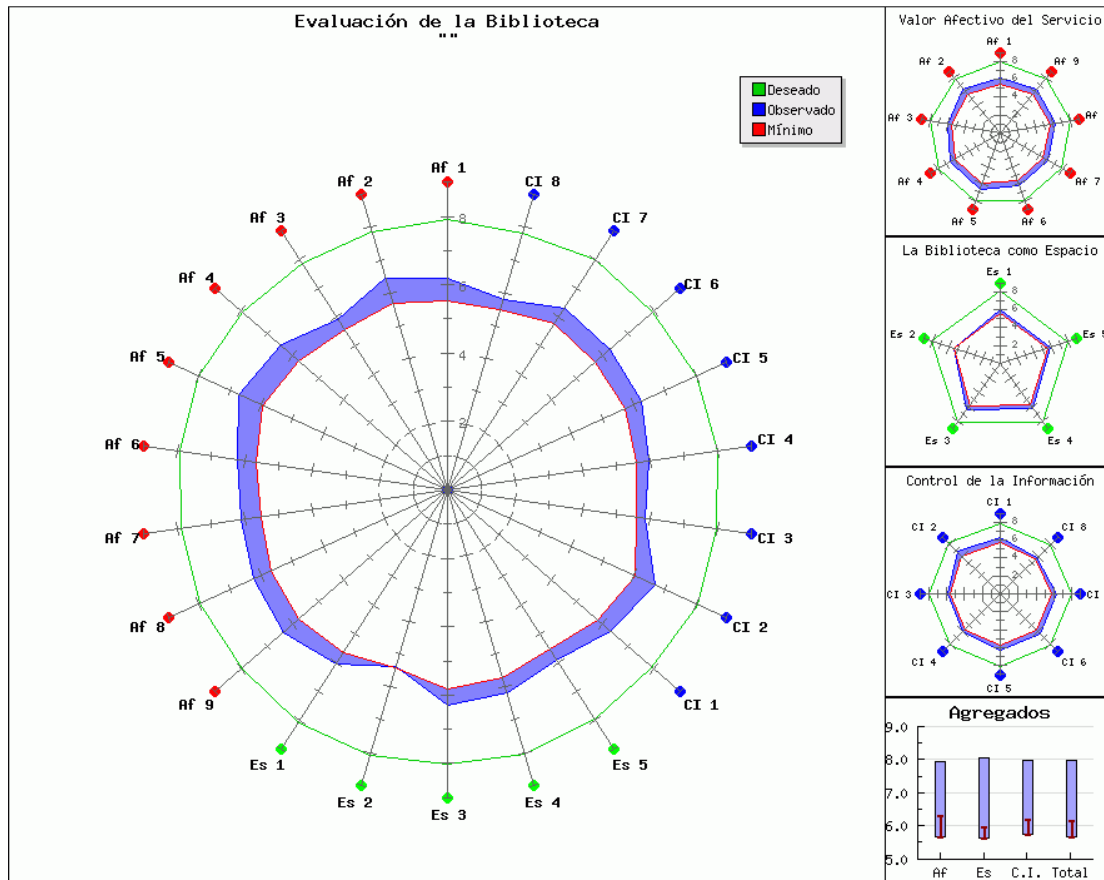


Tabla con los resultados de las tres dimensiones de la BUJA

	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	5.68	6.30	7.94	-1.63	0.63
La Biblioteca como Espacio	5.63	5.96	8.04	-2.08	0.33
Control de la Información	5.72	6.19	7.97	-1.78	0.46

En el gráfico se muestran los resultados para cada una de las preguntas, y también se observa si hay Superioridad del servicio, Adecuación, o el servicio no es adecuado. En la tabla se muestran los resultados agrupados en las tres dimensiones. Como podemos observar las tres dimensiones muestran Adecuación, según los usuarios. La mejor Adecuación la encontramos en el Valor Afectivo del servicio (0.63) y la más baja en la Biblioteca como Espacio (0.33)

Adecuación de la dimensión Valor Afectivo del servicio

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla de doble entrada las tres bibliotecas y la puntuación de la agrupación de las tres, que nos servirá como una especie de media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
BUJA	0.63		
BUG	0.42		
Agrupación 3	0.39		
Olavide	0.31		

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para el Valor Afectivo, en la segunda columna aparecen los valores (positivos) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado. Arriba y a la izquierda de la tabla se muestran las mejores bibliotecas en esta dimensión; abajo y a la derecha aparecen las peores. Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparece es que su servicio está peor valorado por los usuarios. Llamamos a esta tabla de doble entrada porque hay dos entradas en la tabla, por arriba y a la izquierda entran las bibliotecas con servicio adecuado (positivo) y una vez ordenadas empiezan a entrar por la derecha las bibliotecas que tienen un servicio inadecuado (negativo).

En esta tabla de doble entrada, como podemos ver **todas las bibliotecas muestran Adecuación en la dimensión Valor Afectivo**. La biblioteca de la Universidad de Jaén muestra la mejor Adecuación (0.63) en este servicio, en segundo lugar encontramos la BUG (0.42). En tercer lugar aparece la Agrupación de los valores para las tres bibliotecas, que funciona como una especie de media, y por debajo de esta media tenemos a la biblioteca de la Olavide (0.31). Ninguna biblioteca tiene Adecuación negativa en esta dimensión.

Las tablas de doble entrada pueden facilitar mucho el benchmarking, pues localizan sin dificultad las bibliotecas con buenas prácticas y las bibliotecas que podrían aprender y mejorar de replicar esas buenas prácticas. Aunque tenemos que tener presente que el benchmarking no siempre soluciona los problemas, simplemente nos da información valiosa para poder emitir juicios y valoraciones (Benchmarking in Higher Education 1998).

Adecuación del Servicio la Biblioteca como Lugar

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla de doble entrada las tres bibliotecas y la puntuación de la agrupación de las tres, que nos servirá como una especie de media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DE LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
BUJA	0.33		
		-0.10	BUG
		-0.15	Agrupación 3
		-0.40	Olavide

En este caso, como podemos observar, **tan solo la BUJA muestra Adecuación en la dimensión la Biblioteca como Lugar**. Con Adecuación negativa aparecen todas las demás, es decir, con un servicio no adecuado. La BUG (-0.10) tiene un servicio inadecuado, aunque su negatividad es muy pequeña. En tercer lugar aparece la Agrupación de los valores para las tres bibliotecas (-0.15), y por debajo de esta media, con el servicio más inadecuado de todos, tenemos a la biblioteca de la Olavide (-0.40).

Los espacios que ofrecen las bibliotecas andaluzas es el servicio peor valorado por los usuarios, tan solo la BUJA muestra un servicio adecuado, las otras dos bibliotecas, Granada y la Olavide, y la Agrupación de las tres, muestra que este servicio es inadecuado.

Adecuación del Control de la Información

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla de doble entrada las tres bibliotecas y la puntuación de la agrupación de las tres. La tabla quedaría así:

ADECUACION DEL CONTROL DE LA INFORMACION			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
BUJA	0.46		
BUG	0.12		
Agrupación 3	0.08		
		-0.15	Olavide

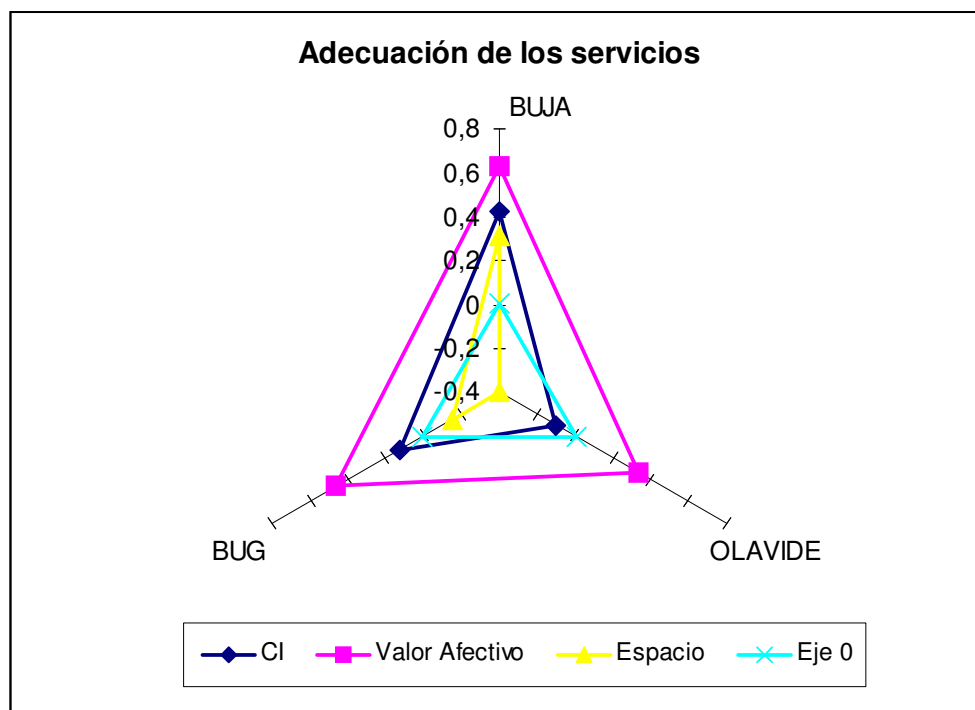
En este caso, como podemos observar, **tan solo la Olavide tiene Adecuación negativa en la dimensión Control de la Información**. Con Adecuación positiva aparecen tanto la BUJA (0.46) como la BUG (0.12). La Agrupación de las tres bibliotecas, que ya hemos dicho que funciona como una especie de media, también aparece como servicio Adecuado (0.08), aunque con un valor muy próximo a cero.

Análisis Comparativo

Si agrupamos en una sola tabla las tres bibliotecas y las tres dimensiones que venimos analizando nos encontramos la siguiente tabla:

ADECUACION DE LOS SERVICIOS			
Bibliotecas	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
BUG	0.42	-0.1	0.12
BUJA	0.63	0.33	0.46
OLAVIDE	0.31	-0.4	-0.15

Y si la representamos gráficamente obtenemos el siguiente gráfico:



Como se observa, tanto en la tabla como en el gráfico, **la dimensión más valorada en las tres bibliotecas es el Valor Afectivo**, en las tres es un servicio adecuado. La segunda dimensión con más adecuación es el Control de la Información, con bastante adecuación en la BUJA y algo menos en la BUG, en esta dimensión ya aparece un servicio inadecuado para la biblioteca de la Olavide. **La peor dimensión es la biblioteca como Lugar**, que solo es adecuado para la BUJA y tiene un servicio inadecuado para la BUG y bastante más para la Olavide.

En este gráfico radial también hemos representado el valor cero (triángulo azul) para que se vea con más claridad los servicios adecuados y los inadecuados: todo lo que está fuera de este triángulo es adecuado y todo lo que está dentro de este triángulo es inadecuado.

Como se observa la peor situación, de las tres bibliotecas, la tiene la Olavide, pues dos de sus dimensiones aparecen como no adecuadas, según opinan sus usuarios.

El peor servicio, el más inadecuado, de los que ofrecen las bibliotecas andaluzas es el Espacio. Dentro de este servicio los items peor valorados son si “Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo” y si “El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual”. Una mejora en estos aspectos llevaría a que la satisfacción de los usuarios con los servicios que se les presta y por tanto la calidad que ofrecen las bibliotecas fuera más alta.

El punto fuerte de las tres bibliotecas es la Afectividad que los usuarios muestran con la biblioteca. La biblioteca de la Universidad Pablo Olavide debería hacer un esfuerzo por mejorar su Adecuación en la dimensión Control de la Información (-0.15), pues en las otras dos bibliotecas andaluzas este servicio es adecuado. La colección que la Olavide oferta a sus usuarios o no es buena, lo que explica el resultado, o siendo buena es desconocida por los usuarios.

Para contextualizar las bibliotecas que estamos analizando las vamos a poner en relación con los valores obtenidos en tres países (Suecia, Reino Unido y Estados Unidos) y con la biblioteca del Lund Institute of Technology, siguiendo los resultados de Kyrillidou y Persson (2006).

COMPARACIÓN CON OTROS SISTEMAS BIBLIOTECARIOS				
BUJA	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
Valor Afectivo del Servicio	6.30	7.94	0.63	-1.63
La Biblioteca como Espacio	5.96	8.04	0.33	-2.08
Control de la Información	6.19	7.97	0.46	-1.78
BUG				
Valor Afectivo del Servicio	6.71	8.10	0.42	-1,39
La Biblioteca como Espacio	6.01	8.14	-0.10	-2,13
Control de la Información	6.20	7.91	0.12	-1,71
OLAVIDE				
Valor Afectivo del Servicio	6.78	8.06	0.31	-1.28
La Biblioteca como Espacio	6.15	8.25	-0.40	-2.10
Control de la Información	6.35	8.31	-0.15	-1.95
SUECIA				
Valor Afectivo del Servicio	6.68	7.71	0.60	-1,03
La Biblioteca como Espacio	5.55	7.15	0.18	-1,6
Control de la Información	6.09	7.95	-0.21	-1,86
LUND				
Valor Afectivo del Servicio	6.01	7.37	0.46	-1,36
La Biblioteca como Espacio	5.30	7.11	0.21	-1,81
Control de la Información	5.84	7.95	-0.24	-2,11
USA				
Valor Afectivo del Servicio	7.04	7.81	0.63	-0,77
La Biblioteca como Espacio	6.69	7.60	0.55	-0,91
Control de la Información	7.02	8.15	0.28	-1,13
INGLATERRA				
Valor Afectivo del Servicio	6.60	7.53	0.55	-0,93
La Biblioteca como Espacio	5.88	7.48	-0.01	-1,6
Control de la Información	6.60	7.99	0.14	-1,39

Si vemos los valores observados (lo que el usuario percibe), en todos los casos el Valor Afectivo es el valor que obtiene la puntuación más alta. Esto nos dice que si ponemos en relación las tres dimensiones (Valor Afectivo, el Espacio que ofrecen las bibliotecas, y el Control de la Información) lo que los usuarios valoran más es la Afectividad que tienen con la biblioteca. Tan solo en el caso de las bibliotecas del Reino Unido el valor observado para la Afectividad del servicio (6.60) es igual que para el Control de la Información (6.60).

Como también podemos ver el valor observado más bajo, para todos los casos, es la Biblioteca como Espacio, lo que nos viene a decir que de las tres dimensiones que estamos analizando, la peor, son los espacios que ofrecen las bibliotecas.

Si observamos el valor deseado, para todos los sistemas, vemos que para las bibliotecas de la Olavide y Lund, y para Suecia, Reino Unido y Estados Unidos, lo que los usuarios valoran más, es decir, lo que más desean, es la dimensión Control de la Información. Sin embargo la dimensión más puntuada, lo que más desean, para Jaén y Granada es la Biblioteca como Espacio.

Si observamos ahora los valores para la Adecuación de los servicios podemos ver que **el servicio más adecuado, para todos los sistemas, es el Valor Afectivo**; la mejor adecuación la tiene USA y la BUJA (0.63) y la adecuación más baja, pero siendo el servicio adecuado, se da en la Olavide (0.31) y la BUG (0.42).

En los espacios que ofertan las bibliotecas solo muestra servicio inadecuado la Olavide (-0.40) y la BUG (-0.10), las bibliotecas del Reino Unido muestran una inadecuación mínima (-0.01). **Los mejores espacios se encuentran en las bibliotecas de Estados Unidos.**

El Control de la Información muestra un servicio no adecuado para Lund (-0.24), Suecia (-0.21) y la Olavide (-0.15). La mejor adecuación en esta dimensión la encontramos en Jaén (0.46), seguida de las bibliotecas de Estados Unidos (0.28).

Si viendo la Adecuación de los servicios tuviéramos que elegir las mejores bibliotecas y las que ofrecen unos servicios más inadecuados, diríamos que los más adecuados se ofrecen en Jaén y en las bibliotecas de Estados Unidos, los servicios más inadecuados se localizan en la Olavide.

Ya dijimos al comenzar el artículo que la Superioridad del servicio se obtiene de la resta entre el valor observado y el valor deseado. Es decir un servicio muestra superioridad si lo que el usuario observa (percibe) está por encima de lo que desea. Esta situación no es fácil que se dé, por eso es bastante difícil que una dimensión muestre superioridad. Si observamos la tabla que estamos comentando, en ninguna dimensión de ninguna biblioteca, aparece superioridad, los resultados son negativos en todos los casos. **En todos los sistemas la dimensión más cercana a la Superioridad es el Valor Afectivo.** La superioridad más lejana para las bibliotecas de Lund (-2.11), Suecia (-1.86) y Estados Unidos (-1.13) es el Control de la Información; sin embargo para la BUG (-2.13), Olavide (-2.10), BUJA (-2.08) y el Reino Unido la superioridad más lejana es la Biblioteca como Lugar. Por tanto las bibliotecas andaluzas deberían preocuparse por mejorar en los espacios que ofertan a sus usuarios. Los resultados en superioridad de los servicios obtenidos en las bibliotecas universitarias españolas (BUJA, BUG y Olavide) son muy similares. Los mejores resultados en superioridad se dan en las bibliotecas de Estados Unidos, seguidas de las del Reino Unido.

Conclusiones

En este trabajo hemos querido mostrar algunos ejemplos de resultados de evaluación de calidad de bibliotecas universitarias a partir de satisfacción de usuarios. También hemos mostrados algunas herramientas que hemos diseñado en el grupo SECABA para ayudarnos a entender mejor los resultados obtenidos y poder realizar mejor procesos de benchmarking, como por ejemplo los gráficos radiales y las tablas de doble entrada.

Referencias:

- Benchmarking in Higher Education (1998).
A study conducted by the Commonwealth Higher Education Management Service [1998].
New papers on Higher Education (Studies and Research). - Disponible en:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001128/112812eo.pdf> . -
- Herrera-Viedma, E. ; López-Gijón, J., (coords.), et al. (2007 a)
Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Granada basado en satisfacción de usuarios (2006). – Granada : Copicentro Editorial. – ISBN 849685627-5
<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=estudios>
- Herrera-Viedma, E. ; López-Gijón, J., (coords.), et al. (2007 b)
Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Jaén basado en satisfacción de usuarios (2006). - Granada : Copicentro Editorial. – ISBN 849685628-3
<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=estudios>
- Kyrillidou, M. ; Persson, A. C. (2006)
The new library user in Sweden: A LibQUAL+ study at Lund University. - Performance Measurement and Metrics.
- Vol. 7 No. 1. - pp. 45-53.
- LibQual (2007)
<http://www.libqual.org/>
- REBIUN (2006)
II Plan estratégico (2007-2010) Rebiun
<http://www.crue.org/pdf/Pto.%20I.%20PLAN%20ESTRAT%C3%89GICO%20REBIUN%202007-2010.pdf>
- SECABA (2007)
Grupo de investigación en evaluación y calidad de bibliotecas.
<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/>