



ESTUDIO SATISFACCIÓN DE USUARIOS BIBLIOTECA VIVA

I. INTRODUCCIÓN

Desde un tiempo a esta parte el concepto de satisfacción de usuarios ha adquirido gran relevancia en las empresas de servicios, así como también en aquellas unidades donde se manejan flujos de información como las bibliotecas. Dicha relevancia se debe a que se reconoce una especie de laguna entre lo que los clientes (o usuarios) esperan del servicio o producto, y lo que los directivos de las organizaciones piensan que los clientes (o usuarios) esperan recibir.

Las bibliotecas y centros de documentación e información no escapan a esta dificultad, y empleando estudios de satisfacción de usuarios pueden descubrir estas necesidades. Por medio de este tipo de investigaciones se obtiene información relevante sobre las expectativas, deseos y percepciones de los usuarios respecto de servicios ofrecidos. Además se obtiene conocimiento del mercado, implantación de métodos objetivos de medición y mejora de la gestión interna de las organizaciones.

Atendiendo a esta necesidad, la Gerencia de Biblioteca Viva ha encargado al Área de Estudios de Fundación La Fuente, realizar una investigación que permita obtener información acerca de la satisfacción de usuarios de las distintas Bibliotecas que conforman el proyecto.

De esta forma durante noviembre y diciembre del año 2008 se llevó a cabo una encuesta a través de Internet que recogió la opinión de 844 socios de las 7 bibliotecas Vivas incluidas en el estudio.

En el presente documento, se analizan de manera agregada los principales resultados obtenidos.

II. ENCUESTA SUBV

Para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan las bibliotecas se realizó una adaptación de la encuesta Libqual [2006 a]. Este instrumento detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los propios usuarios, ya que son éstos mismos quienes establecen los parámetros para definir si el servicio otorgado por las bibliotecas se adecúa a sus expectativas y necesidades mínimas.

Otra de las ventajas de esta encuesta, desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) [2006], es que permite localizar las buenas prácticas de la biblioteca y los puntos que es necesario fortalecer, en áreas previamente determinadas.

Los Objetivos de Libqual [2006 a] son:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como servicios de calidad.
- Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo.
- Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

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

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

Para la adaptación realizada se mantuvieron estas tres dimensiones y se agregó una cuarta correspondiente a las actividades culturales organizadas en Bibliotecas Viva, por ser una parte fundamental del concepto de biblioteca que se desea transmitir e instaurar. Además, se añadieron algunas preguntas relativas a la frecuencia de visita y uso de los servicios de la biblioteca, con el fin de obtener información sobre el comportamiento y hábitos de lectura de los socios de las siete bibliotecas. De esta manera, la encuesta quedó estructurada con un total de 35 preguntas.

Para responder a cada pregunta la encuesta original considera una escala de puntuación de 1 a 9, siendo 1 el valor más bajo que se puede otorgar y 9 el valor máximo. En este caso, se ha modificado la escala de 1 a 7, ya que es el rango de valor que mayormente se ocupa en Chile para evaluar.

Las preguntas de la encuesta, junto con las tres dimensiones en que se agrupan, son las siguientes:

A. Dimensiones y preguntas de la encuesta

Valor Afectivo del servicio:

A1:	El personal inspira confianza.
A2:	Los usuarios reciben atención personalizada.
A3:	El personal tiene un trato amable con los usuarios.
A4:	El personal posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios.
A5:	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.
A6:	El personal es eficiente en la resolución de problemas de los usuarios.

La Biblioteca como Espacio:

E1:	El espacio de la biblioteca estimula la lectura.
E2:	El espacio de la biblioteca ofrece tranquilidad para la lectura.
E3:	El espacio de la biblioteca es un lugar acogedor.
E4:	La biblioteca está emplazada en un lugar accesible.
E5:	El espacio de la biblioteca destinado a la realización de actividades culturales es apropiado.
E6:	El orden y limpieza de la biblioteca es adecuado.

Acceso y manejo de la Información:

AMI1:	El material bibliográfico infantil y juvenil es variado y de buena calidad.
AMI2:	El material audiovisual (CD's, videos y DVD's) cubre mis necesidades de información.
AMI3:	El material bibliográfico para adultos cubre mis necesidades de información.
AMI4:	Las revistas y periódicos de la biblioteca cubren mis necesidades de información.
AMI5:	El estado de conservación del material bibliográfico y audiovisual es adecuado.
AMI6:	La cantidad de ítems en préstamo, liberados de pago adicional, es suficiente.
AMI7:	El sistema de renovación telefónico es eficiente.
AMI8:	El sistema de reserva telefónica es eficiente.
AMI9:	La localización de los libros y el material audiovisual en las estanterías es sencilla.
AMI10:	El catálogo virtual que está en la biblioteca es una herramienta fácil de usar que me permite encontrar lo que busco sin ayuda.
AMI11:	El catálogo online que se encuentra en la página web, es útil como herramienta de búsqueda.
AMI12:	La página web de la biblioteca es un medio de información útil para estar al tanto de las novedades y actividades organizadas por la biblioteca.
AMI13:	El boletín enviado por correo electrónico es útil como medio informativo sobre novedades y servicios de la biblioteca.

Actividades culturales:

AC1:	Las actividades culturales organizadas en la biblioteca son variadas.
AC2:	Las actividades culturales realizadas en la biblioteca son de buen nivel.
AC3:	La periodicidad con la que se realizan actividades culturales en la biblioteca es adecuada.
AC4:	Las actividades culturales organizadas por la biblioteca son informadas a tiempo a los usuarios.

B. Forma de interpretación

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

- Nivel de servicio mínimo exigible.
- Nivel de servicio deseado.
- Nivel percibido del servicio.

El nivel mínimo que puntúa el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el Servicio no podría considerarse tal. La puntuación que otorga en el nivel percibido es lo que el usuario observa en la biblioteca. Y el nivel deseado es la puntuación que él da cómo le gustaría que fuera el servicio.

Esta triple puntuación en cada pregunta nos permite conocer la Adecuación del servicio y la Superioridad del servicio, siempre desde la perspectiva de los usuarios. Puesto que la Adecuación y la Superioridad son dos aspectos importantes de los resultados que produce la encuesta vamos a explicarlos:

- **Adecuación del servicio**

La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor percibido y el valor mínimo ($A = \text{valor percibido} - \text{valor mínimo}$). Si vemos los valores percibidos 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. En el caso contrario, si el valor resultante es positivo, esto significa que el usuario percibe el servicio como adecuado.

- **Superioridad del servicio**

La Superioridad del servicio es la diferencia entre el valor percibido y el valor deseado ($S = \text{valor percibido} - \text{valor deseado}$). Si vemos los valores percibidos 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.

III. FICHA TÉCNICA

- **Tipo de estudio:** Estudio Cuantitativo con aplicación de encuestas autoaplicadas a través de Internet.

- **Unidad de análisis:** Todos los socios activos de las sedes de Biblioteca Viva: Vespucio, Norte, Oeste, Tobalaba, Trébol, La Serena y Los Ángeles. Se excluyeron de este estudio las bibliotecas de Antofagasta, Alameda y Sur, debido que a la fecha de la aplicación de las encuestas, éstas llevaban poco tiempo de atención a público (BV Antofagasta y BV Alameda) o aún no habían sido implementadas (BV Sur). En el caso de los socios menores de 14 años que requieren aval para inscribirse en la biblioteca, se utilizó como unidad de observación los adultos que se registraron como responsables de los menores.

- **Selección de la Muestra:** se realizó un muestreo aleatorio estratificado tomando como marco muestral la base total de usuarios de las 7 bibliotecas incluidas en el estudio. El criterio utilizado para la estratificación de la muestra fue la pertenencia a cada biblioteca. De esta manera, el número de casos a muestrear por biblioteca dependió del peso de cada una de éstas en relación al universo total de usuarios activos. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó un margen de error de $\pm 3.2\%$ bajo el supuesto de varianza máxima y un 95% de nivel confianza.

En el cuadro que está a continuación, se aprecia la distribución final de la muestra según biblioteca:

Biblioteca	Nº de encuestas	%	Población*	%
BV Los Ángeles	110	13	1.068	12
BV Norte	79	9.4	1.251	14.1
BV Oeste	57	6.8	196	5.6
BV La Serena	133	15.8	1.157	13
BV Trébol	230	27.2	2.560	28.9
BV Tobalaba	82	9.7	885	10
BV Vespucio	153	18.1	1.449	16.4
Total	844	100	8.866	100

*La población considera sólo a los usuarios activos de cada biblioteca, es decir, aquellos socios que registran algún movimiento (solicitud de préstamo o devolución) durante los últimos seis meses.

- **Período de recolección de datos:** Las encuestas fueron contestadas por medio de Internet, entre el 24 de noviembre y el 24 de diciembre del año 2008.

IV. RESULTADOS GLOBALES

A continuación se presentan los resultados globales obtenidos, analizados según dimensión evaluada.

A. Valor afectivo del servicio

Como ya se mencionó, esta dimensión considera aquellos aspectos relacionados con la atención otorgada a los usuarios por parte del personal de la biblioteca, tales como: confianza, trato, conocimiento para guiar a los usuarios, voluntad y eficiencia en la resolución de problemas.

En los gráficos que están a continuación se presentan los valores mínimos, percibidos y deseados establecidos por los usuarios encuestados en cada una de las sedes de biblioteca Viva evaluadas, así como también los valores de adecuación resultantes.

Gráfico 1: Parámetros y evaluación por biblioteca

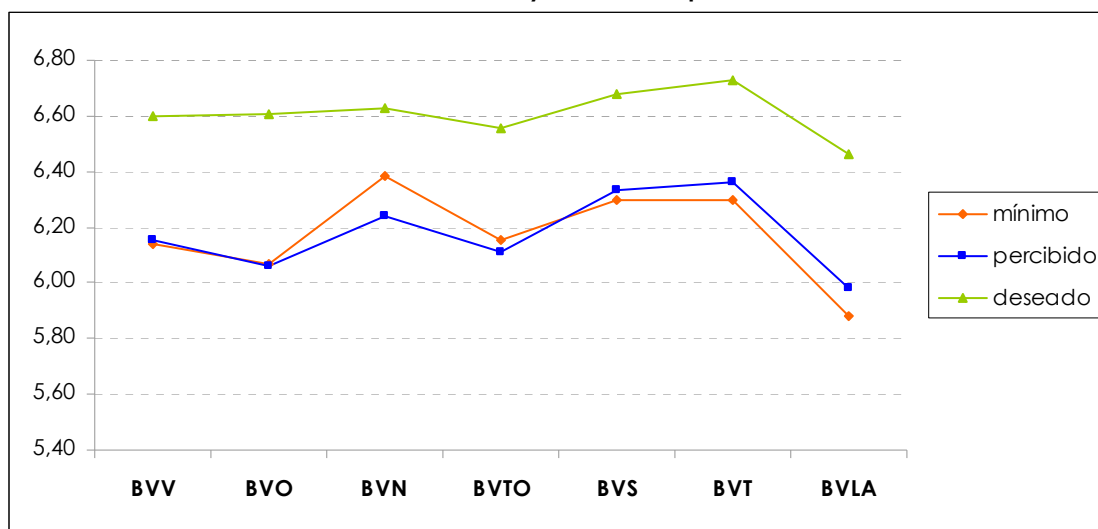
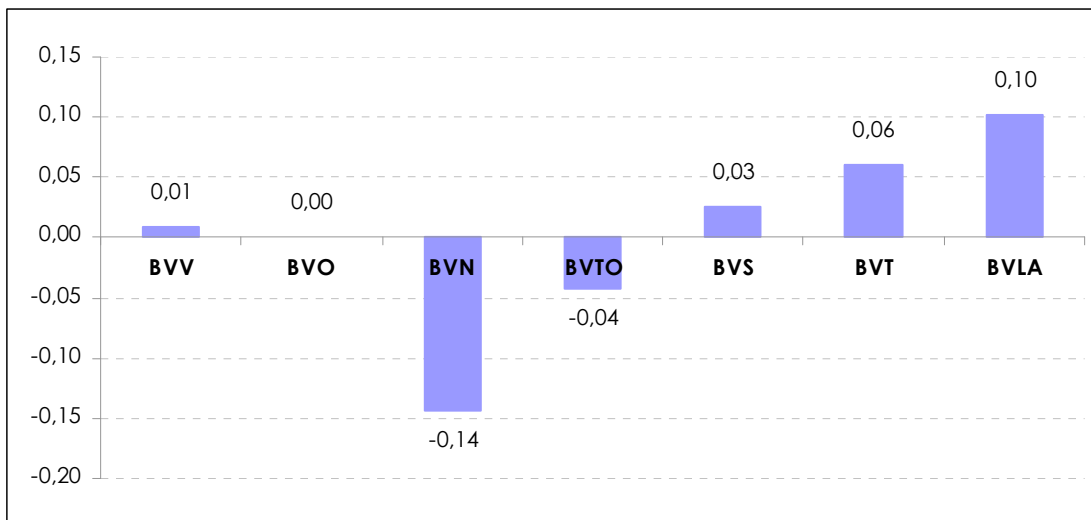


Gráfico 2: Valor de Adecuación por biblioteca



Tal como se puede apreciar en el gráfico 1, considerando una escala de evaluación de 1 a 7, las distancias entre valores percibidos, deseados y mínimos son de tan sólo décimas.

En términos del nivel de servicio deseado, los valores obtenidos son bastante similares entre una biblioteca y otra, fluctúan en torno al 6.6, con excepción de BVT y BVLA. En el caso de la Biblioteca Viva Trébol, el nivel deseado (6.73) determinado por los usuarios es superior al resto de las bibliotecas, y por el contrario, en BVLA el nivel establecido es inferior (6.46).

En el caso del nivel mínimo de servicio esperado por los usuarios, se observa una mayor dispersión en los resultados obtenidos. El valor mínimo más alto registrado es de 6.38 en la BVN. El más bajo se da en BVLA y alcanza los 5.88.

Respecto al nivel percibido de los servicios, las bibliotecas que obtienen los valores más altos son BV Trébol (6.36) junto con BV La Serena (6.33). Sin considerar los parámetros mínimos y deseados establecidos por los mismos usuarios, estas bibliotecas se convierten en las mejor evaluadas en términos de atención del personal. Por el contrario, las bibliotecas con evaluación más baja son BVLA (5.98) y BVO (6.06).

Ahora, si utilizamos como parámetros de evaluación los valores mínimos y deseados y se calcula el valor de adecuación, se obtiene que la mayoría de las Bibliotecas –salvo las bibliotecas BVN y BVTO– ofrecen a los usuarios una atención adecuada. Tal como puede observarse en el gráfico 2, la biblioteca que consigue el valor de adecuación más alto es BVLA, aun cuando la evaluación de la atención ofrecida es comparativamente la más baja de todas.

B. La biblioteca como espacio

En esta dimensión, los aspectos que se evalúan están relacionados con las características de espacio que ofrece cada una de las bibliotecas, tales como: comodidad, tranquilidad para la lectura, accesibilidad, orden y limpieza, entre otros.

Al igual que en la dimensión anterior, en los gráficos que están a continuación se presentan los valores mínimos, percibidos y deseados establecidos por los usuarios encuestados en cada una de las sedes de Biblioteca Viva evaluadas, así como también los valores de adecuación resultantes.

Gráfico 3: Parámetros y evaluación por biblioteca

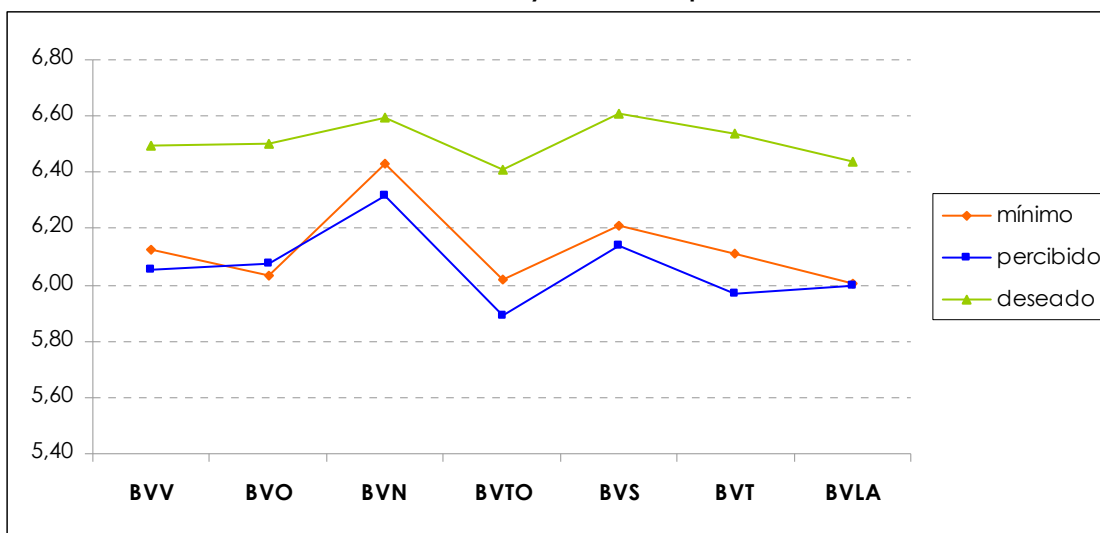
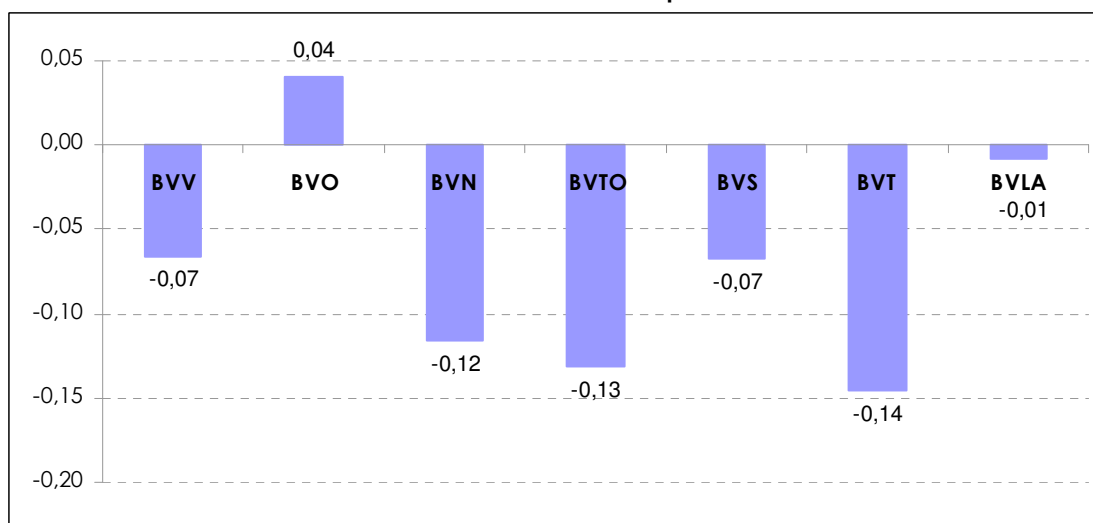


Gráfico 4: Valor de Adecuación por biblioteca



Antes de comenzar con el análisis de los gráficos propiamente tal, es importante mencionar que nuevamente la diferencia entre los distintos parámetros es bastante estrecha, por lo que la evaluación entre una y otra biblioteca sólo difiere en algunas décimas.

De acuerdo a lo que se puede observar en el gráfico 3, la curva que representa el nivel de servicio deseado por los usuarios indica que los puntos más bajos se dan en la BVTO (6.41) y BVLA (6.43). Por el contrario, los valores más altos se dan en las bibliotecas BVN (6.59) y BVS (6.61).

La misma tendencia se repite al analizar la curva que representa el nivel mínimo de servicio aceptado por los usuarios para esta dimensión, BVTO (6.02) y BVLA (6) obtienen los niveles más bajos y BVN (6.43) y BVS (6.21) los más altos.

Ahora, si nos enfocamos en el rango establecido (nivel mínimo y deseado) para evaluar en términos del espacio ofrecido (equipamiento e instalaciones), observamos que éste difiere entre una y otra biblioteca. De esta manera, tenemos que el parámetro más amplio se da en BVO, en cambio, en BVN éste es sustancialmente más reducido. Es importante hacer notar esta diferencia, ya que incide en el valor de adecuación alcanzado en cada biblioteca.

Así, por ejemplo, aún cuando BVO presenta un valor percibido inferior a otras bibliotecas, ésta es la única que alcanza un valor de adecuación positivo (ver gráfico 4), vale decir, el servicio ofrecido en términos de espacio es adecuado para los usuarios.

C. Acceso y manejo de la información

La dimensión de Acceso y Manejo de información considera un total de trece aspectos, relacionados con la calidad y variedad de la colección bibliográfica, colección audiovisual, características del sistema de préstamo y sistema de información al usuario (boletines, página web, catálogo online).

A continuación, en los gráficos 5 y 6 se presentan los resultados obtenidos en esta dimensión en cada una de las sedes de Biblioteca Viva evaluadas.

Gráfico 5: Parámetros y evaluación por biblioteca

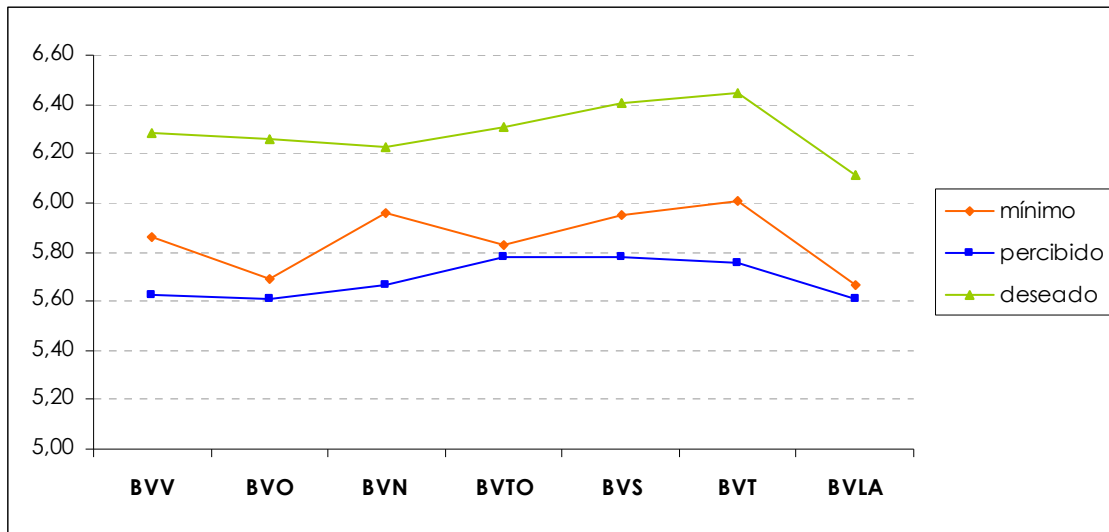
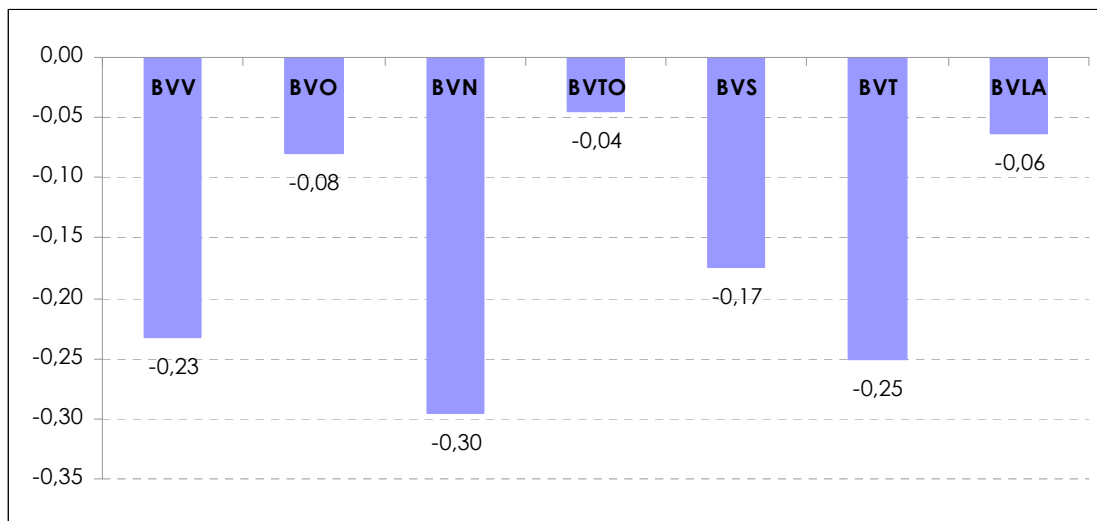


Gráfico 6: Valor de Adecuación por biblioteca



A diferencia de las dimensiones analizadas anteriormente, las curvas que grafican los valores deseados y mínimos se sitúan en puntos inferiores de la recta Y. De esta forma, la curva de valores deseados fluctúa entre 6.12 y 6.44, mientras que la de valores mínimos oscila entre 5.67 y 6.01.

Al analizar comparativamente, podemos percatarnos de que los usuarios de todas las bibliotecas, valorizan en mayor medida los aspectos relacionados con la atención del personal y las características del espacio, más que el servicio ofrecido en términos del acceso y calidad del fondo bibliográfico. Situación que abre una serie de interrogantes respecto a las características de los usuarios que actualmente están asociados a las bibliotecas, las que pueden ser indagadas en futuros estudios.

Ahora, si bien, en esta dimensión los parámetros de evaluación son más bajos, ninguna biblioteca presenta valores de adecuación positivos, siendo BVTO, BVO y BVLA las que obtienen evaluación de sus servicios más cercanas al mínimo establecido.

E. Actividades culturales

La dimensión de actividades culturales considera sólo cuatro aspectos: variedad, calidad, frecuencia y difusión.

Al igual que en los puntos anteriores, en los siguientes gráficos se presentan los resultados obtenidos en términos de valores mínimos, percibidos y deseados establecidos por los usuarios encuestados en cada una de las sedes de Biblioteca Viva evaluadas, así como también los valores de adecuación resultantes.

Gráfico 7: Parámetros y evaluación por biblioteca

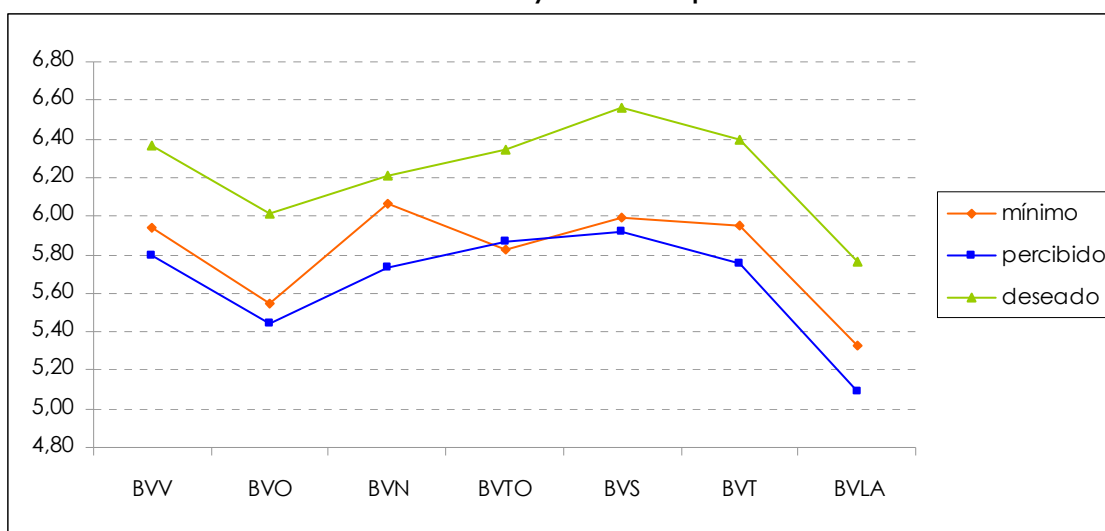
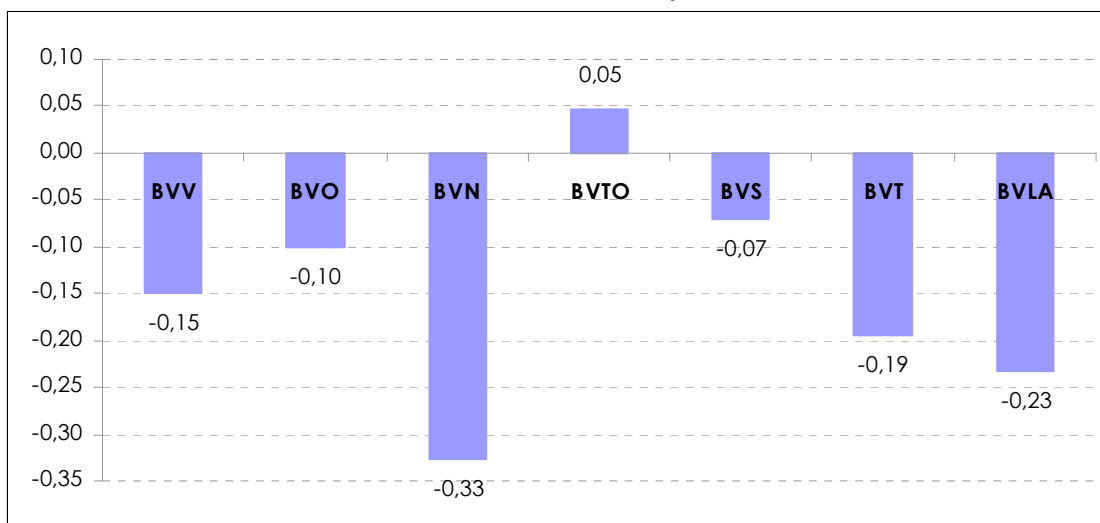


Gráfico 8: Valor de Adecuación por biblioteca



Del gráfico 7, lo más importante que se debe destacar es la diferencia que se da en los resultados obtenidos en los niveles mínimos y deseados entre las distintas bibliotecas, lo que da cuenta de la desigual valoración asignada a esta dimensión por los usuarios. Situación que no se produce en ninguna de las dimensiones ya analizadas.

Si observamos el valor deseado y mínimo obtenido en BVLA o BVO y los comparamos con los alcanzados en BVV, BVS o BVT podremos percatarnos que en estas últimas, los usuarios otorgan una mayor valoración de este componente, estableciendo un nivel mínimo y deseado de servicio mayor. En otras palabras, los usuarios de estas bibliotecas establecen parámetros de evaluación mucho más exigentes, y con ello dan cuenta de la importancia que le otorgan a las actividades culturales dentro del servicio global ofrecido por las bibliotecas.

De esta forma, más allá del nivel de adecuación que alcancen las bibliotecas en esta dimensión, lo interesante es observar la diferente estimación que se le da a un componente distintivo del servicio de Biblioteca Viva.

V. CONCLUSIONES

- Considerando los parámetros de evaluación establecidos por los mismos encuestados para cada una de las dimensiones, se concluye que en términos generales los socios de Biblioteca Viva son usuarios exigentes a la hora de establecer estándares mínimos de servicio. De esta manera, aún cuando la evaluación de los servicios percibidos es alta, en la mayoría de los casos no se alcanza la adecuación, vale decir, la evaluación de los servicios califica en un nivel inferior al estándar mínimo determinado.
- No obstante, es importante destacar la buena evaluación realizada a las bibliotecas en términos de la atención brindada (dimensión Valor Afectivo del Servicio), ya que en cuatro de éstas la evaluación de lo percibido supera el estándar mínimo. Esto resulta muy positivo, considerando además que esta dimensión es la más importante para los usuarios (se deduce esto, ya que en comparación a las otras dimensiones, los parámetros establecidos son los más altos).
- Por otro lado, es fundamental consignar que si bien el instrumento aplicado permitió obtener los parámetros sobre los cuales analizar la evaluación de cada uno de los componentes de las bibliotecas, el análisis de estas cifras por sí solas pueden brindar una lectura mucho más alentadora de la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos. Tal como se pudo apreciar, los valores percibidos obtenidos son bastante altos (el promedio de las bibliotecas por dimensión, no baja de la nota 5.6 y en varios casos supera la nota 6), lo que de alguna manera indica que los usuarios están conformes con el servicio.
- Respecto a cambios o medidas correctivas en aquellas dimensiones que se obtuvieron evaluaciones más bajas, se sugiere remitirse a los informes realizados por cada biblioteca, ya que contienen análisis más detallados de los aspectos evaluados.