

Nivel de satisfacción de los usuarios en una Biblioteca Universitaria. Resultado de una encuesta

Rosario Gestido del Olmo
Universidad de Cádiz

A partir del análisis de una encuesta realizada en la Biblioteca de la Facultad de Medicina de Cádiz entre sus usuarios, se pretende evaluar el grado de satisfacción de los mismos con respecto a los siguientes temas: servicios, uso de la biblioteca e instalaciones. También nos interesa determinar la tipología del usuario con objeto de ofrecer un mejor servicio.

— — — — —

From the analysis of a survey carried out among the users of the library of the Facultad de Medicina in Cádiz, user satisfaction is assessed with respect to the following topics: services, library use and facilities. It is also in our interest to determine user typology with an aim to provide a better service.

1. Introducción

La Biblioteca de la Facultad de Medicina es una unidad funcional que cuenta con un total aproximado de 14.000 títulos y 364 publicaciones periódicas vivas. Los usuarios potenciales son más de 800 y dispone de los siguientes servicios: consulta en sala, préstamo, servicio de referencia, fotodocumentación, préstamo interbibliotecario e información bibliográfica. Tiene 155 puestos de lectura que se utilizan en un horario de 9 a 21 h., de lunes a viernes. Con estos servicios se pretende satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios, que son profesores y alumnos de 1º, 2º y 3º ciclo.

Con el convencimiento de que muchas veces el bibliotecario trabaja un poco de espaldas a estos usuarios finales, nos planteamos la posibilidad de realizar una encuesta que nos pusiera de manifiesto qué opinión tienen de la biblioteca los que la utilizan, de sus servicios y si estamos cumpliendo con el objetivo que representa el apoyo al estudio, la docencia y la investigación.

El método de evaluación que habitualmente se emplea en la biblioteca son las estadísticas y memorias anuales que nos permiten comparar y

medir nuestro rendimiento pero muy pocas veces el nivel de satisfacción del usuario. Pensamos que con la utilización de sondeos podemos tener una idea más aproximada de nuestro servicio y nos pueden resultar de utilidad para mejorar o cambiar actitudes con respecto a nuestro trabajo.

Hay que añadir que la Delegación de Alumnos de la Facultad de Medicina acogió con entusiasmo esta propuesta y se mostraron dispuestos a colaborar.

2. Objetivos

En una época de cambios para la Universidad de Cádiz y con respecto a la configuración de las bibliotecas universitarias, pensamos que era el momento de sondear la opinión de nuestros lectores. Y nos planteamos los siguientes objetivos:

a) Lo primero que nos impulsó a realizar la encuesta fue la necesidad de conocer la opinión que tiene de la biblioteca el usuario.

b) Queríamos determinar de una forma cier-

ta la tipología del usuario que frecuenta nuestra biblioteca. Conociendo a nuestros usuarios, podemos ofrecer un servicio adecuado. Decir que la biblioteca debe ser para todos quiere decir que todos tienen que tener la biblioteca que necesitan.

c) Grado de utilización de nuestros servicios y su conocimiento por parte del usuario.

d) Opinión de nuestros lectores acerca de las instalaciones que estamos ofreciendo.

Como objetivo final pretendemos tomarle el pulso a la información y documentación en una biblioteca técnica y científica y que los resultados sirvan para poder establecer comparaciones con otras bibliotecas similares de esta Universidad, y fuera de ella.

3. Material y método

El trabajo ha sido realizado a partir de una encuesta, anónima, de tipo cerrada, con 21 ítems, dirigida a alumnos, profesores y posgraduados, y en general, a todos los usuarios que frecuentan la Biblioteca. Se recopilaron las respuestas durante dos semanas del mes de abril de 1990. Se eligió este mes debido a que es una época en la que los exámenes finales no han hecho su aparición y, al estar el curso suficientemente avanzado, los usuarios tienen ya un criterio de valoración para poder contestar las preguntas.

Cuando nos planteamos el trabajo, había una serie de aspectos que nos importaba destacar y que quisimos que se reflejaran en la encuesta. De esta forma, y para poder establecer conclusiones, las preguntas se estructuraron en tres grupos con los siguientes temas: servicios, uso de la biblioteca e instalaciones.

Se recogieron un total de 241 encuestas que fueron realizadas en la Facultad de Medicina y, sobre todo, en la Biblioteca.

Del total de encuestas, dos pertenecían a

alumnos de Enfermería y dos a la categoría de "otros" (consideramos que alumnos de otros centros). La mayor parte de los usuarios de otros centros que estaban en la Biblioteca cuando se repartió el cuestionario, no contestaron la encuesta, aunque se indicó que todos la cumplirían.

Un total de 25 encuestas fueron contestadas por profesores y posgraduados (11 y 14 respectivamente). Las 185 restantes corresponden a alumnos.

49 alumnos no indicaron el curso al que pertenecían, pero nos pareció importante valorar todo el material con que contábamos, el resto se identificó resultando de esta manera:

Curso	Nº alumnos	Porcentaje ¹
1º	37	16,1%
2º	26	16,4%
3º	30	20,0%
4º	20	18,0%
5º	15	11,4%
6º	8	7,3%
Desconocido	49	20,0%

El total de alumnos encuestados representa el 20,8% del total de alumnos matriculados (888).

Para el estudio de los resultados se han desestimado las dos encuestas de los alumnos de Enfermería y las correspondientes a "otros" por no considerarlos representativos. Los 25 cuestionarios de profesores y posgraduados no han sido valorados en esta ocasión, ya que serán objeto de un estudio posterior. No obstante el bajo nivel de participación nos ha ayudado a extraer algunas conclusiones.

En cuanto al contenido de la encuesta, sólo se ha analizado el resultado de 17 preguntas debido a que 4 no resultaron pertinentes (mal formuladas o redundantes).

1. Porcentajes referidos al número de alumnos matriculados por curso.

4. Resultados

Para poder evaluar los resultados de la encuesta hemos tenido en cuenta la estructura en función de los tres aspectos que antes mencionamos:

4.1. Uso de la Biblioteca y frecuencia con que se utiliza

4.2. Servicios

4.3. Instalaciones

Podemos añadir un cuarto aspecto que se desprende del conjunto de las encuestas y de las personas que la cumplimentaron y es el relativo a la tipología del usuario, que trataremos en la discusión.

4.1. Uso de la Biblioteca

—¿Utiliza nuestra biblioteca?, ¿cuántos días a la semana?

El 53,1% de los encuestados contesta que siempre utiliza la biblioteca. El curso que más la frecuenta es 3º con un 70% de respuestas afirmativas. Los que menos 4º y 6º, estando 1º, 2º y 5º dentro de la media.

Respecto al número de días a la semana que la utilizan, como vemos, un 73,5% utiliza la Biblioteca tres o más de tres días. Y son igualmente los alumnos de 3º los que más la frecuentan. 6º y 4º son los que menos acuden a ella. (fig. 1).

—¿Utiliza la biblioteca con sus propios libros o con los de la biblioteca? A esta pregunta el 19% contesta que no utiliza la biblioteca con sus propios libros; el 11,3% siempre usa sus propios libros y el 68,6% la utiliza indistintamente.

4.2. Servicios

—¿Qué servicios utiliza de la Biblioteca? Los porcentajes de respuesta a esta pregunta son

los siguientes:

Préstamo a domicilio	67,6%
Lectura en sala	80,0%
Fotodocumentación	5,9%
Servicio de Referencia	2,2%
Préstamo interbibliotecario	5,4%
NS/NC	3,2%

—¿Le parece correcto nuestro sistema de préstamo? Más de la mitad de los encuestados considera correcto nuestro sistema de préstamo (51,9%). Son los alumnos de 4º (65%) los que más conformes se encuentran con el sistema² (fig. 2).

—¿Considera que hay suficientes libros? Más de la mitad de los encuestados considera que no hay suficientes libros (59%). Y son los alumnos de 1º los que más satisfechas tienen sus demandas. Un 12,2% ha preferido no opinar (tabla nº 1).

Curso	Si	No	NS/NC
1º	54,0%	37,8%	8,1%
2º	26,9%	69,2%	3,8%
3º	20,0%	76,6%	3,3%
4º	35,0%	60,0%	5,0%
5º	20,0%	73,3%	6,6%
6º	50,0%	37,5%	12,5%
Alumnos ³	30,6%	57,1%	12,2%
Total	33,5%	59%	7,6%

Tabla nº 1

—¿Conoce los ficheros, le parecen fáciles de utilizar? Aproximadamente una cuarta parte de la población encuestada (23,2%) no conoce los ficheros y no sabe utilizarlos.

—¿Cuando busca algo lo encuentra? La mayoría de los encuestados (64,8%) contesta

2. Sólo se realiza el préstamo de viernes a lunes.
3. Indicamos en esta categoría aquellos alumnos

que cumplimentaron la encuesta pero que no indicaron el curso al que pertenecían.

que "a veces". El 27,5% siempre encuentra lo que busca. Son los alumnos de 1º los más satisfechos.

—¿Si no lo encuentra, acude al personal? Más de la mitad de los encuestados acude al personal y son los alumnos de 1º los que menos dudan en solicitar ayuda, y en general los de los primeros cursos.

—*Es atendido por el personal: bien, mal, regular.* La mayoría, un 65,3%, se considera bien atendido. Los alumnos de clínicas son los más comprensivos con el personal, considerando en casi un 90% que se encuentran bien tratados.

—¿Conoce el horario, le parece correcto? La mayoría está contento con nuestro horario. Sin que haya nada más que destacar.

—¿Le gustaría poder coger los libros directamente de las estanterías? El 53,5% de los encuestados es partidario del libre acceso al estante⁴ sin que haya que mencionar ninguna variable especial por curso (fig. 3).

4.3. Instalaciones

—¿Cree que la biblioteca es suficientemente amplia? El 74% la considera falta de espacio, siendo los alumnos de 3º los que, con un 90% reafirman más que ningún otro grupo este problema. Los alumnos de 1º son los que más amplia la consideran.

—¿Considera apropiada la iluminación? La iluminación les parece correcta al 70,3% de los encuestados. Son los alumnos de 3º los que menos apropiada la consideran.

—¿Considera cómoda la biblioteca? La mayoría, un 74% la considera cómoda, siendo los alumnos de 1º los más agradecidos en este aspecto. Los que plantean más dudas son los alumnos de 6º, aunque no de una forma destacable.

—¿Se ha quedado alguna vez sin sitio? A

esta pregunta, el 90% de los encuestados contesta que se ha quedado sin sitio alguna vez. Son los alumnos de 3º y 4º los que más acusan este problema. La afirmación en general es unánime.

—¿La considera, en general, silenciosa? Casi el 70% la considera ruidosa. Aquí también los alumnos de 3º son los más críticos.

—¿Le resulta un lugar agradable? Casi el 80% de nuestros alumnos la considera un lugar agradable. Siendo los alumnos de primer curso los que más a gusto se encuentran con casi un 95% de respuestas afirmativas. (fig. 4).

5. Discusión

No hemos podido contrastar los resultados obtenidos con ningún otro trabajo similar en nuestra biblioteca, ni en otras de nuestro área, debido a que no hemos encontrado ninguna referencia. Aunque sí hemos podido localizar algún sondeo que reflejamos en la bibliografía por habernos sido de gran utilidad, aunque no fueran orientados de la misma forma.

5.1. Uso de la biblioteca

Como vemos por los resultados anteriormente expuestos, un 50% de los encuestados "siempre" frecuenta la biblioteca, parece que no se hace un uso esporádico de ella sino que se acude tres o más de tres días a la semana. Por las respuestas obtenidas, todos utilizan indistintamente la biblioteca con sus propios libros o con los de la biblioteca.

El éxito que tiene nuestra sala de lectura lo podemos constatar todos los días ya que se cubren los 155 puestos de lectura al 100%, incluso faltaría sitio a juzgar por la opinión de los encuestados.

Revisando la estadística de lectores que han

4. En la actualidad la biblioteca no es de libre acceso.

utilizado los fondos de la Biblioteca en el mes de abril, nos da una media de 49 libros diarios, el resto de nuestros usuarios sólo utiliza nuestras instalaciones pero no nuestros fondos. Nos parece que una biblioteca debe ser usada para algo más que como sala de lectura. El problema se agrava porque no sólo tenemos que albergar a un público de Medicina que no tiene donde estudiar con sus libros sino que también estamos soportando las deficiencias de las salas de lectura de otras bibliotecas de la Universidad de Cádiz, acogiendo nuestra Facultad a universitarios de todas las facultades.

5.2. Servicios

En cuanto a los servicios que tiene la biblioteca y el uso de los mismos por parte de nuestros usuarios podemos extrapolar lo siguiente:

Se desprende del resultado de la encuesta que el servicio que más se utiliza, el que más se conoce es la Lectura en sala. Incluso podemos decir que lectura en sala entendida, no como el servicio de uso del libro dentro de la biblioteca, sino el hecho de usar un asiento de la misma independientemente del material que se utilice y su procedencia. El préstamo también es usado y conocido. Este dato se ve apoyado por las estadísticas de préstamo que se realizan mensualmente.

En cuanto a los demás servicios, los resultados no son valorables ya que existe una gran contradicción entre estos y la realidad cotidiana del uso de los mismos en la biblioteca. Todo nos parece indicar que no se ha entendido la pregunta. No se sabe que es fotodocumentación, préstamo interbibliotecario o servicio de referencia.

A través de la encuesta también se desprende que estos dos servicios más usados (préstamo y lectura en sala) se llevan a cabo con el auxilio de los ficheros que, en una cuarta parte, no se saben utilizar. Es un dato esperanzador si

se tiene en cuenta que hace unos tres años los ficheros nunca se utilizaban, siempre se pedía el mismo libro que el personal conocía y había un auténtico terror a los catálogos.

En cuanto al préstamo, algo más del 50% está de acuerdo con el sistema restringido al fin de semana. Esta modalidad viene justificada por el uso continuo de manuales en la biblioteca. Aunque haya bastantes ejemplares consideramos que se utilizan más ampliamente si permanecen en ella. Hay que decir que este hecho se ve favorecido por el horario de la biblioteca, de 9 a 21 h. que es aceptado mayoritariamente.

En cuanto a la opinión sobre la cantidad de fondos que tiene la biblioteca no nos sorprende el resultado del casi 60% de respuestas negativas. Lo que sí sorprende es el porcentaje de NS/NC (12,2%), creemos que debido al hecho de que no todos los encuestados utiliza la biblioteca con nuestros fondos, por lo que no pueden opinar. Los alumnos de 1º posiblemente tengan menos necesidades bibliográficas, motivo por el cual consideran que nuestros fondos no son pocos. En este curso se ha invertido un total de 3.591.690 ptas. que hacen una media de 4.489 ptas. por usuario. Revisando el estudio realizado en 1988 por la Universidad Complutense de Madrid,⁵ la media es de 1.851 ptas. por usuario en las bibliotecas universitarias españolas. Pensamos que se está invirtiendo el dinero adecuado a las necesidades y usuarios. Quizás nos estemos resintiendo de las escasas compras que se hicieron en años anteriores. Además de que los fondos van más orientados a la investigación que a la docencia.

El acceso a nuestros fondos también se ha sometido a consulta y más del 50% prefiere un libre acceso al estante. Hay una tendencia generalizada a preferir el libre acceso y esta necesidad también se deja sentir en nuestra biblioteca, aunque de una forma menos acusada de lo que esperábamos.

En general, se encuentran bien atendidos

por el personal. Hay que decir que en nuestra biblioteca tenemos una media de 133 usuarios por personal bibliotecario, es una media que no se aleja excesivamente de las recomendaciones de la ALA (American Library Association) que establece el porcentaje de 80/1. En las universidades españolas hay una media de 170/1.⁶ Esta correspondencia entre usuario y personal hace que el lector sea mejor atendido.

5.3. Instalaciones

Respecto a las instalaciones que estamos ofreciendo nos sorprenden los resultados obtenidos. Casi el 80% la consideran cómoda y bien iluminada. Este mismo porcentaje se aplica a la amplitud, nuestros usuarios la consideran pequeña. Para una biblioteca como la nuestra que cuenta con una media de 800 usuarios, se deben cubrir puestos de lectura para el 20%, según los standards. Si aplicamos a la biblioteca esta regla, el resultado es de 160 puestos de lectura que debemos proporcionar. En la actualidad contamos con 155. Esta disparidad entre los standards establecidos y la opinión del usuario, hace que nos cuestionemos una vez más ¿para qué se está usando nuestra biblioteca? ¿Por qué falta sitio? ¿Quiénes la ocupan? Durante el mes de realización de la encuesta, abril, la media de libros diarios usados en sala ha sido de 49, sin embargo la sala de lectura ha estado ocupada al completo.

Nuestros alumnos se quejan unánimemente de un defecto que no es imputable a la biblioteca: la falta de espacio para estudiar con sus propios libros. Este problema no es único en nuestra biblioteca, la saturación de salas de lectura con libros propios es un mal de muchas bibliotecas universitarias.⁷

La biblioteca se considera poco silenciosa. Es un hecho que nos sorprende debido a que son los mismos que producen el ruido los que protestan.

En esta gama de preguntas es donde el

usuario ha contestado de forma más contundente al cuestionario, sin que se haya recurrido al NS/NC.

A pesar de todo la biblioteca es considerada como un lugar agradable.

6. Conclusiones

—Es muy importante la atención al usuario en sus necesidades y la puesta en funcionamiento de canales que permitan la comunicación constante entre éste y la biblioteca

—El usuario que frecuenta la biblioteca de nuestra Facultad es el alumno, y más concretamente el de los primeros cursos, sin muchas necesidades de información bibliográfica y que sólo precisa que estén a punto los manuales de la asignatura. Pensamos de todas formas que hay que acostumbrar al usuario al conocimiento bibliográfico que le será de gran utilidad. Por esta razón nos parece de gran importancia la programación de cursos de información y documentación bibliográfica, de una forma institucional desde la Universidad.

—La biblioteca está desaprovechada por desconocimiento de los servicios que podemos ofrecer. Además del conocido servicio de préstamo existen otros que son los que hacen que la biblioteca deje de ser un simple almacén para conservar y le asignan un papel de difusor de la información.⁸ Creemos que el desconocimiento viene motivado por la radical separación entre servicios bibliotecarios y proceso educativo.

—Aunque, como antes indicamos, no han sido analizadas las encuestas correspondientes a profesores y posgraduados, si podemos concluir, a juzgar por la escasa respuesta obtenida, que nuestros posgraduados acuden poco a la biblioteca. La mayoría solicitan nuestras revistas o utilizan nuestro servicio de obtención de fotocopias. En cuanto al profesorado, sólo se reco-

6. *Ibid.*, p. 55

7. Moralejo, R., p. 27

8. Rothstein, S., p. 100

gieron 11 encuestas. Nuestros docentes tampoco usan la biblioteca todo lo que sería de esperar. Creemos que el motivo puede ser que tienen sus propios libros y canales de información. El desconocimiento de la misma también es el causante de que sea tan difícil salir de este círculo: desconocimiento-poco contacto-desconocimiento. Generalmente, el profesor acude a la biblioteca para solicitar la adquisición de algún libro que posteriormente pasa a su departamento.

—La biblioteca, en el mejor de los casos apoya la función investigadora de la Universidad, pero olvidando la docente. Cuando el profesor solicita un libro, sólo de forma excepcional piensa en el alumno y sí en sus propias investigaciones. Es importante que se equilibren estos dos puntos de apoyo a la docencia y la investigación.

—Creemos que es conveniente a tenor de los resultados obtenidos que se creen Salas de Estudio para paliar la situación de saturación de las bibliotecas. No podemos difuminar el significado de nuestro trabajo y el alcance de nuestros objetivos.

Finalmente concluir con las palabras de Lajeunesse⁹ cuando afirma que la biblioteca es un sistema de comunicación de la información que asegura la transferencia, la difusión de los conocimientos científicos en el conjunto de la comunidad universitaria. En tanto que sistema de comunicación de la información documental, la biblioteca juega un papel importante en el desarrollo de la investigación, la tecnología, la cultura y la pedagogía de un establecimiento de enseñanza superior.

Bibliografía

CLAVEL, Jean-Pierre (dir.): *L'évaluation des bibliothèques universitaires*, Montréal, AUPEL, 1984

GONZALEZ ANTON, F.J.: "Las bibliotecas universitarias ante el reto de la década de los 90" En: *3ª Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, Documat 90, Palma (Mallorca)*, Secretariat de Publicacions, Intercanvi Científic de la UIB, 1990, p. 216-247

LAJEUNESSE, Marcel: "L'évaluation des services au public des bibliothèques universitaires: approches méthodologiques". En: Clavel, Jean-Pierre, (dir.): *L'évaluation des Bibliothèques Universitaires*, Montréal, AUPEL, 1984

MACKAY PICKEN, Fiona: *Informe técnico sobre el Seminario de Bibliotecas de Ciencias de la Salud*, Granada, Escuela Andaluza de Salud Pública, 1989

MAS I VILARDELL, T.; BARCELO BUNADA, M.: "Dinámica de la Biblioteca Médica del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau: resultado de una encuesta realizada entre sus usuarios". En: *2ª Jornadas de Información y Documentación Biomédica*, Barcelona, Coordinadora de Documentació Biomédica, 1984

MORALEJO ALVAREZ, M.R.: *Biblioteca Universitaria: Memoria-Informe*, Zaragoza, Universidad, 1988

ROTHSTEIN, Samuel: *The Development of Reference Services through Academic Traditions Public Library Practice and Special Librarianship*, Boston, Gregg, 1979

SITUACIÓN de las bibliotecas universitarias (dependientes del M.E.C.), Madrid, Universidad Complutense, Biblioteca, 1988





