

BIBLIOTECA PÚBLICA JOVELLANOS

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2017

Carlos Javier Fernández López
Ana Rodríguez Navarro
Isabel Salvadores Rubio
Con la colaboración de Faustino Oliveros Doce

Gijón, abril 2018

1.- INTRODUCCIÓN.

Dentro del proceso constante de mejora de la calidad, la Biblioteca Pública “Jovellanos” de Gijón, realizó en el mes de noviembre de 2017 una Encuesta de satisfacción de usuarios, con el objeto de obtener determinados datos acerca de la percepción que tienen respecto de los servicios que se prestan y poder obtener así una imagen más real y global de su funcionamiento.

En este documento se resumen los resultados obtenidos, a partir de la realización de esa primera Encuesta que además ha sido llevada a cabo en colaboración con SECABA, un Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad dependiente de la Universidad de Granada y con amplia experiencia en el análisis e implementación de encuestas de satisfacción de usuarios en Bibliotecas. El documento completo con los resultados puede consultarse en: “Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca Pública de Jovellanos (Gijón) 2017”. (<http://www.bibliotecaspublicas.es/gijon/colabora.htm>)

2.- OBJETIVOS

El objetivo fundamental de esta encuesta es el análisis del grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios que ofrece la biblioteca como indicador clave de la calidad de un servicio público. Otros objetivos son:

- Conocer mejor el perfil de los ciudadanos que usan los servicios de la Biblioteca.
- Conocer la opinión sobre los distintos servicios, instalaciones, fondos, personal y equipamientos.
- Conocer el uso de los servicios.
- Dar la oportunidad de presentar comentarios y sugerencias sobre los mismos.
- Ofrecer la posibilidad de resaltar lo mejor y lo peor.
- Motivar a los usuarios hacia la participación en las mejoras del servicio.
- Realizar un plan de mejora de los servicios en base a los resultados obtenidos en la encuesta.

3.- METODOLOGÍA

La búsqueda de las buenas prácticas, llevó a la Biblioteca a realizar una encuesta que contara con amplio respaldo en el mundo bibliotecario y no a diseñar una específica, que no pudiera ser comparada con las de otras instituciones semejantes. El

modelo de encuesta que se seleccionó porque cumple estas características y es casi un estándar para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios, es LibQUAL. Su desarrollo e implementación está auspiciado por la Asociación de Bibliotecas de Investigación (Association of Research Libraries, ARL), y se trata de un modelo muy extendido entre las bibliotecas universitarias de todo el mundo, aunque en España existen pocas experiencias en el ámbito de las bibliotecas públicas. Así pues, una de las grandes ventajas de este modelo de encuesta es que permite además de localizar las buenas prácticas, facilitar también la realización de una evaluación comparativa (*benchmarking*).

Se seleccionó pues este modelo de cuestionario Libqual, adaptando y completando las preguntas a lo que es un servicio de biblioteca pública.

El cuestionario que se cumplimenta de forma anónima, recoge en primer lugar una serie de datos que permiten acotar el perfil de la persona encuestada (sexo, edad, nivel de estudios), así como el uso que hacen del servicio (frecuencia de visita a la biblioteca y servicio que más utiliza). A estas cuestiones iniciales se añaden 25 preguntas que se agrupan en cuatro apartados:

- 1.- Valor Afectivo del servicio (8 preguntas). Se trata de preguntas relacionadas con la percepción que los usuarios tienen del trato que se les da en la biblioteca por parte de los empleados que les atienden; se trata de medir con ellas si los usuarios perciben en la biblioteca un trato dado con empatía, interés, motivación, fiabilidad, seguridad, etc.
- 2.- La Biblioteca como espacio (5 preguntas). Son preguntas relacionadas con la biblioteca como lugar para medir si los usuarios encuentran los espacios de la biblioteca agradables, confortables, acogedores y suficientes
- 3.- Servicios prestados (11 preguntas). Se trata de preguntas relacionadas con el valor que los usuarios le dan a los servicios que se les ofrecen; para medir con ellas si la página web les resulta útil para encontrar información, si los recursos disponibles en la biblioteca cubren sus necesidades de información y ocio, si los catálogos son fáciles de usar, si el servicio de préstamo se adecúa a sus necesidades, si las redes sociales en las que está presente la biblioteca son útiles, etc.
- 4.- Valoración global (1 pregunta)

Estas 25 preguntas constituyen el núcleo del modelo LibQUAL, y además se le agrega un espacio para que los usuarios expresen, de manera opcional, sus opiniones, sugerencias y comentarios en texto libre.

Para responder a cada pregunta la encuesta tiene una escala de puntuación de 1 a 9, siendo el 1 el valor más bajo que se puede otorgar y el 9 el valor máximo. A su vez, en cada pregunta de la encuesta hay que contestar a tres cuestiones:

- 1.- **Nivel de servicio mínimo exigible.** Es aquel por debajo del cual el usuario piensa que el servicio no podría considerarse como tal.
- 2.- **Nivel observado** (percepción del servicio). Es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca.
- 3.- **Nivel de servicio deseado.** Es la puntuación que el usuario otorga valorando como le gustaría que fuera el servicio.

Esta triple puntuación en cada pregunta nos permite conocer el grado de **Adecuación del servicio** y el grado de **Superioridad del servicio**, siempre desde la perspectiva de los usuarios.

La **Adecuación del servicio** se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo ($A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$) y nos dice, según los usuarios, en qué medida el servicio que se presta está ajustado a sus expectativas o no.

La **Superioridad del servicio** es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado ($S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$) y nos señala, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad superior al deseado o no.

4.- DESARROLLO DE LA ENCUESTA

Tomando como punto de partida el conjunto de habitantes mayores de 15 años de Gijón, que son los usuarios potenciales de la biblioteca (243.189), se determinó que estadísticamente el estudio sería representativo si fuese llevado a cabo sobre 256 personas. Se decidió además que la realización de la encuesta fuese presencial y que ésta fuese autocumplimentada en la biblioteca por los usuarios mayores de 15 años. Se llevó a cabo una prueba piloto entre el 23 y el 26 de octubre a 26 usuarios para comprobar su funcionamiento, tras lo cual, se realizaron algunas pequeñas modificaciones sobre el cuestionario inicialmente previsto.

Posteriormente, entre el 31 de octubre y el 30 de noviembre, se dispusieron varios lugares en las tres plantas de la biblioteca para que los usuarios pudieran recoger, cumplimentar y depositar las encuestas de forma anónima.

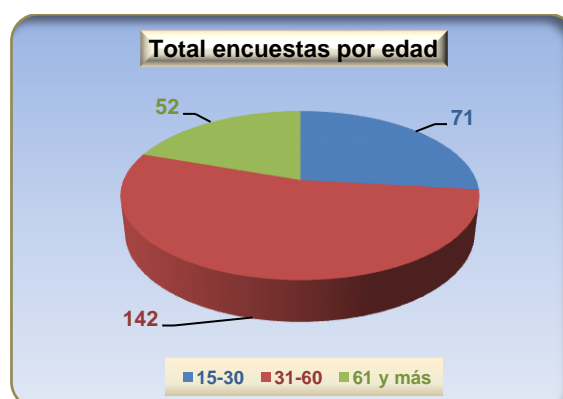
Al cabo de este periodo se consiguieron recoger un total de **265** encuestas. El personal de la biblioteca tuvo que animar presencialmente a su cumplimentación ya que eran pocas las encuestas que se contestaban voluntariamente. Se trató en todo

momento de seleccionar a personas usuarias de los diversos servicios, de diversidad de edades y de distinto sexo.

El número de encuestas recogidas por segmentos de sexo, edad, nivel de estudios y frecuencia con la que visitan la biblioteca fue la siguiente:

| | | | |
|------------------------------------------------|------------------------|-----|--------|
| Por sexo | Hombres | 112 | 42,26 |
| | Mujeres | 153 | 57,74% |
| Por edad | 1-30 | 71 | 26,79% |
| | 30-60 | 142 | 53,58% |
| | 61 y más | 52 | 19,62% |
| Por nivel de estudios | Básicos | 16 | 6,04% |
| | Medios | 70 | 26,42% |
| | Universitarios | 179 | 67,55% |
| Frecuencia con que visita la biblioteca | Anual | 8 | 3,02% |
| | Diaria | 90 | 33,96% |
| | Mensual | 42 | 15,85% |
| | Semanal | 125 | 41,17% |
| Por servicio más utilizado | Sala de revistas | 24 | 9,09% |
| | Sala de estudio | 100 | 37,88% |
| | Préstamo | 107 | 40,53% |
| | Consulta/investigación | 24 | 9,09% |
| | Actividades | 9 | 3,41% |

Estos porcentajes de participación, trasladados a gráficos son los siguientes:





De estas cifras se puede inferir que el perfil del mayor número de participantes en la encuesta se corresponde con usuarios que tienen entre 30 y 60 años (53,5%), nivel de estudios universitarios (67,5%), visitan la biblioteca semanalmente (41,1%), que utilizan mayoritariamente el servicio de préstamo (40,5%) y son mujeres (57,7%).

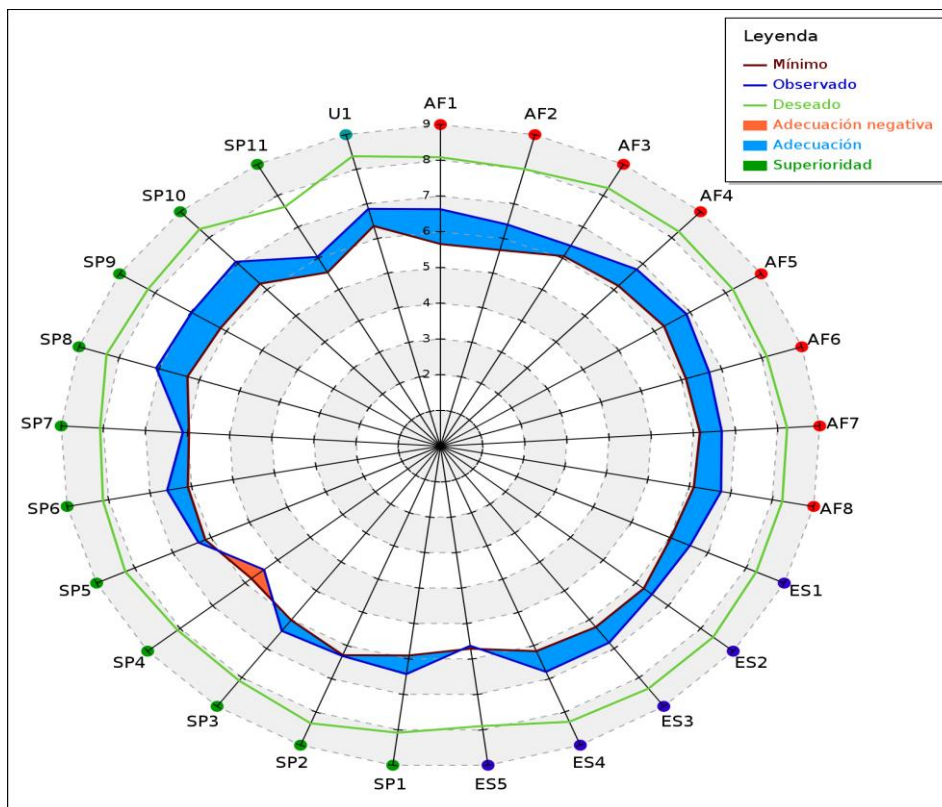
5.- RESULTADOS

5.1. Resultados globales.

La Biblioteca muestra una situación de Adecuación en los resultados globales del conjunto de los apartados de la encuesta: el valor de lo que observan los usuarios supera en 0,49 puntos el valor mínimo que ellos mismos proponen, lo que supone una valoración positiva. Esto indica que, en opinión de los usuarios, la biblioteca funciona bastante bien y que están satisfechos con los servicios.

Pasando de los resultados globales a los específicos de cada uno de esos mismos apartados de la encuesta, se aprecia que la Adecuación es mayor para los aspectos medidos en el Valor Afectivo del Servicio, que supera en 0.63 puntos el valor mínimo establecido por los propios usuarios; es menor para los aspectos relacionados con los espacios de la biblioteca, medidos en la Biblioteca como Espacio, 0.37 puntos, y para los aspectos medidos en Servicios Prestados, 0,39 puntos. Estos resultados concuerdan con los de otros estudios llevados a cabo por el grupo de investigación SECABA en otras bibliotecas españolas.

Los resultados individualizados de la Adecuación y la Superioridad para cada una de las 25 preguntas de la encuesta se recogen en el siguiente gráfico:



En él se aprecia que los valores observados en 23 de las preguntas se mantienen en la zona azul de la Adecuación positiva, de mayor o menor anchura según su cercanía de los valores mínimos. Por el contrario, en otras 2 preguntas los valores observados se sitúan en la zona roja de Adecuación negativa, es decir que el valor observado no llega a alcanzar el mínimo que los usuarios desean. Estas dos preguntas en las que no se cumplen las expectativas mínimas de los usuarios se refieren a “Los espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo” y “El equipamiento general e informático”.

En el gráfico también se puede observar que en ningún caso las puntuaciones superan la línea verde que determina el valor deseado, por lo que no se dan situaciones de Superioridad. La distancia hasta esta línea verde, partiendo de las zonas azul y roja que marcan la Adecuación positiva o negativa, es el amplio campo de actuación para la mejora de la Biblioteca.

5.2.- Resultados según edad, nivel de estudios y servicios más utilizados.

Las puntuaciones o valoraciones reflejadas en el gráfico general experimentan variaciones cuando se reflejan según los tramos de edad de los usuarios, su nivel de estudios, o los servicios que más se utilizan.

Así, por ejemplo, en el caso de la distribución de resultados según los tramos de edad, para los usuarios de 15-30 años (el 26,79 % de los usuarios encuestados) los valores observados en tres de las preguntas del apartado de Servicios Prestados (“La página web de la biblioteca”, “Los recursos digitales “ y “Las redes sociales”) rozan los valores mínimos; en cambio los usuarios de 30-60 años (el 53,58 % de los encuestados) valoran esas mismas preguntas con una holgada Adecuación positiva, y por su parte los usuarios de 61 y más años (el 19,62 % de los encuestados) les asignan una puntuación heterogénea.

También como ejemplo de estas variaciones, en la distribución de resultados según el nivel de estudios, mientras que para el grupo de usuarios con estudios básicos (6,04 % de los encuestados) la Adecuación global en los aspectos medidos según el valor afectivo es muy ajustada, en cambio, para los usuarios con estudios medios (26,42 % de los encuestados) y estudios universitarios (67,55 % de los encuestados) esa misma Adecuación global en el valor afectivo recibe una puntuación más holgada.

Variaciones similares se dan igualmente en la distribución de resultados según el servicio que más se utiliza.

Todas estas variaciones son importantes para perfilar mejor las actuaciones de mejora de la Biblioteca.

5.3.-Campo opcional de observaciones/comentarios

La última parte de la encuesta, las observaciones o comentarios, ha sido cumplimentada por 148 de los usuarios encuestados, más de la mitad, poniendo de manifiesto en lo pormenorizado de sus observaciones un alto grado de implicación en

la mejora del servicio. De la lectura de estas observaciones puede concluirse que vienen a concretar los aspectos generales reflejados en los resultados de la encuesta:

- Por un lado, no hay comentarios negativos globales, e incluso hay varios elogiosos.
- Pero sí encuentran aspectos concretos mejorables. Así, son reiteradas las observaciones referidas a instalaciones como la climatización, considerada deficiente, la insonorización, insuficiente, el mantenimiento de los aseos, los espacios de estudio, que debieran ser más amplios, o las conexiones wifi, muy lentas. Otros comentarios se refieren al deseo de una mayor amplitud de horarios de apertura, o a la escasez de novedades bibliográficas.
- Finalmente también son abundantes las observaciones sobre la desigual amabilidad de atención por parte del personal, y la también desigual urbanidad de comportamiento entre los propios usuarios.