

***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DE BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS: UN ANÁLISIS
COMPARATIVO DE DOS CASOS (Argentina y
Nueva Zelanda)***

Antonio BELLOFATTO
Tatiana CARSEN
María Rosa LOMBARDO

Buenos Aires, Julio 2002

Simposio Virtual sobre Evaluación de Calidad en las Bibliotecas

Organizado por SAI

Este trabajo se realizó en 1999, como parte de los requisitos académicos de la cátedra de Bibliotecología Comparada, de la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación, de la Universidad del Museo Social Argentina. Dada la escasez de literatura en nuestro país sobre los estudios de satisfacción de usuarios, creemos que, aun cuando date de tres años atrás, este trabajo puede ser un aporte útil a este Simposio Electrónico.

RESUMEN

Compara la metodología de dos encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas una en la Biblioteca Central de una Universidad Nacional situada en la provincia de Buenos Aires (BCUN) y otra en las bibliotecas de Victoria University of Wellington (Wellington, Nueva Zelanda) y Lincoln University (Christchurch, Nueva Zelanda). (VUW/LU). Se describen el ámbito de aplicación, su diseño y utilización. Se analizan la estructura y características de las variables estudiadas por los cuestionarios empleados durante las encuestas. De la yuxtaposición de los datos se concluye que las encuestas de satisfacción de usuarios de las bibliotecas universitarias, independientemente de la extensión y estructura de los cuestionarios empleados, asignan la misma importancia a la evaluación de la organización y distribución del servicio, considerados en el marco de la gestión de Calidad Total (GCT). Se formulan recomendaciones sobre la metodología a seguir en futuras investigaciones, considerando los aportes provistos por los estudios analizados.

PALABRAS CLAVES: *Estudios de usuarios; Encuestas; Cuestionarios; Bibliotecas universitarias; Evaluación de servicios; Gestión de calidad total.*

INTRODUCCIÓN

Se tratará de determinar si las encuestas empleadas en los estudios de satisfacción de usuarios de las bibliotecas universitarias proporcionan información útil para implementar procesos de calidad en ellas. Se compararon dos cuestionarios empleados en encuestas realizadas, en un caso, por la Biblioteca Central de una Universidad Nacional situada en la Provincia de Buenos Aires (en adelante BCUN) y en el otro, por las Bibliotecas de Victoria University (Wellington, Nueva Zelanda) y Lincoln University (Christchurch, Nueva Zelanda) (en adelante VUW/LU). En el caso de la biblioteca argentina, al tratarse de un proyecto de investigación aún en desarrollo, no se la identifica, en tanto que en el caso de las dos bibliotecas neozelandesas, la metodología aparece descripta en artículos especializados y es por ello que se las menciona. En las dos metodologías estudiadas subyacen algunos conceptos teóricos importantes de la investigación social y de la teoría de la gestión de calidad total.

En el ámbito empresarial “es ampliamente aceptado que frecuentemente existe una laguna entre lo que los clientes quieren y lo que los directivos de las compañías creen que los clientes quieren”. Las bibliotecas y centros de documentación o información no escapan a esta regla y empleando estudios de usuarios pueden descubrir estas necesidades.

Los objetivos de las encuestas de satisfacción de usuarios se encuadran en la Gestión de Calidad Total que, según la norma ISO 9000-1987, implica, para cualquier organización:

- 1) Conseguir y mantener la calidad del producto o servicio, de tal forma que se satisfagan plenamente las necesidades implícitas o explícitas del cliente;
- 2) Ofrecer a su propia dirección la confianza de que se obtiene y mantiene la calidad deseada;
- 3) Ofrecer al cliente la confianza de que se está obteniendo, o que será conseguida, la calidad deseada en un producto suministrado o en un servicio prestado.

Además se obtiene: conocimiento del mercado; conocimiento y normalización de los procesos de trabajo; implantación de métodos objetivos de medición; mejora de la gestión interna de las organizaciones.

Los estudios de satisfacción de usuarios implican diversas actividades, tales como la elaboración de cuestionarios y entrevistas directas y la creación de grupos de estudios sobre los usuarios. Se analizan, usualmente, aspectos como: condiciones ambientales de los centros, horarios de apertura, utilización de determinados productos o servicios ofrecidos, y cualquier otro planteamiento considerado por el usuario como elemento de satisfacción a sus necesidades.

Para encarar este trabajo se establecieron algunas definiciones básicas:

- *Usuario de información:* Se coincide con Jiménez (1986) y Arboleda (1990) a “todos los beneficiarios potenciales de una unidad o sistema de información, se trate de individuos, empresas, organismos oficiales o entidades que necesitan utilizar información científica o técnica para la toma de decisiones” y se lo debería considerar un elemento *integral* del sistema y no como un elemento ajeno al proceso de planeamiento, operación y diseño del sistema de información. Antes bien, interactúa con los demás componentes del sistema y del medio ambiente en el cual funciona, tanto proceda de fuera de la organización o pertenezca a otras áreas de ésta. Ofrece elementos indispensables para la definición de las políticas de entrega de servicios, para adoptar las metodologías y determinar los tipos de productos y servicios que el sistema debe ofrecerle y por ende de su calidad.
- *Cuestionario* a aquel conjunto de preguntas ordenadas según ciertos criterios con el fin de averiguar las características, actitudes o conductas de una población dada. Puede ser estructurado o no estructurado según el diseño de sus preguntas, es decir, con opciones preestablecidas (estructurado o cerrado) o de respuesta libre (no estructurado o abierto).
- *Encuesta:* Es un estudio científicamente dirigido a través del cual se reúnen datos siguiendo un plan definido que se presentan en forma estadística.
- En nuestro estudio se estableció como *variable independiente* a determinados diseños de cuestionario empleados para el estudio de satisfacción de usuarios. De acuerdo a cómo éstos se modifiquen –tanto cualitativa como cuantitativamente- se obtendrán determinadas respuestas, las cuales sugerirán modificaciones a implementar en el sistema de calidad de la biblioteca. Así, se definió como *variable*

dependiente al mejoramiento de la gestión de calidad que se logre con la interpretación más fidedigna de las respuestas obtenidas mediante una selección y estructuración determinada de los cuestionarios.

- *Satisfacción de usuarios/clientes:* Esta es uno de los pilares de la teoría de GCT y de ella depende el éxito de la empresa y de los que la componen. Se supone que se consigue la fidelidad del cliente con la empresa o sus productos cuando aquél esté completamente satisfecho con la calidad de los productos y servicios que se le ofrecen. Se identifican como elementos conducentes a la fidelidad del cliente: *fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y buena predisposición* con la que se le brindan los productos o servicios. La literatura sobre GCT coincide en que la empresa debe conocer en detalle las necesidades y demandas del cliente. Por otra parte, surge la necesidad de las empresas de autoevaluar el modo en que ofrecen dichos productos y/o servicios. Esto es válido no sólo para empresas comerciales sino también para instituciones servicios públicos y educativos. En el ámbito universitario, la satisfacción del estudiante con los servicios académicos y con la infraestructura que se le ofrece ayuda a atraer nuevos estudiantes. En este contexto, la biblioteca aparece como un servicio más que debe evaluarse para asegurar la fidelidad de los alumnos (clientes de la universidad).
- *Estudios de satisfacción de usuarios:* Son considerados una de las claves del sistema de calidad en la organización. Proporciona elementos que permiten tomar decisiones al determinar lo que se denomina necesidades de información y las demandas planteadas al servicio. Las primeras se refieren a las que existen en forma latente en la comunidad de usuarios y no son planteadas explícitamente, mientras que las segundas se refieren a aquellas necesidades que son expresadas ante el servicio de información con la intención de ser atendidas en forma oportuna que, en el caso de las bibliotecas, se tratará de: servicios al público, cobertura de colecciones, tipo de información requeridas o ajustes en los procesos seguidos para ofrecer los servicios. Estos estudios presentan características diferentes según su ámbito de aplicación y deben tomar en cuenta el contexto local en el que son implementados.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se han tomado como fuente del presente estudio de caso: para el caso de la BCUN: 1) Contactos por correo electrónico con su director, quien facilitó la información sobre la encuesta; 2) documentos internos de esa universidad; 3) formulario tipo empleado en la encuesta de satisfacción de usuarios realizada en ese ámbito; 4) información disponible en la página Web de la universidad.

Para el caso neocelandés, se tomaron como fuentes varios artículos de la literatura bibliotecológica donde se analizan la encuesta, su metodología y el cuestionario utilizado.

Se describen y comparan aquellos aspectos de interés bibliotecológico sin profundizar en un análisis técnico desde el punto de vista de la investigación social.

Se comparan el contexto de ambos casos estudiados, así como las condiciones específicas de la respectiva universidad y bibliotecas estudiadas. Los datos cuantitativos corresponden al período 1998-1999.

RESULTADOS

Tanto Argentina como Nueva Zelanda se encuentran a la misma latitud, bajo condiciones geográficas y climáticas semejantes. A 1999, tienen una composición demográfica parecida (entre el 91 y 98% de población de origen europeo y 2 a 9% de población de otros orígenes), con una tasa de alfabetización que va del 96 a 99%, aunque en la Argentina estos indicadores van decreciendo debido a las condiciones de paulatino deterioro económico social causadas por la crisis.

La situación universitaria difiere en cambio, en el caso de la universidad argentina estudiada, es de gobierno autárquico y de acceso gratuito; en tanto que en las dos universidades neocelandesas, siendo autónomas, son rentadas.

El cuadro siguiente resume la situación de las bibliotecas estudiadas:

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA AR (BCUN)	BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS NZ (VUW/LU)
97.000 volúmenes	850.000 volúmenes
1200 títulos de publicaciones seriadas	7000 títulos de publicaciones seriadas
NO es depositario de publicaciones UN	Depositario de Publicaciones UN
Centro de Estudios Bibliotecológicos	Centro de Estudios Bibliotecológicos
PCs para usuarios	PCs para usuarios
Recursos audiovisuales	Recursos Audiovisuales
Se desconoce la cantidad de personal	Personal: 80 aproximadamente
Usuarios alumnos: 15000	Usuarios alumnos: 17000
Usuarios docentes: 1300	Usuarios docentes: se desconoce

Como se observa, los recursos bibliográficos en los casos neocelandeses superan a los del caso argentino, atendiéndose a un número algo superior de usuarios en el primer caso. El dato de la existencia de un centro de estudios bibliotecológicos es relevante para la metodología de encuesta seguida en el caso de las bibliotecas neocelandesas estudiadas.

El caso de una biblioteca universitaria argentina

En el caso argentino las facultades de la Universidad estudiada no poseen biblioteca, por lo cual el acervo de su Biblioteca Central debe cubrir todas las disciplinas. Desde 1997, esta Biblioteca ha iniciado un programa de mejoramiento de la calidad de sus servicios, el cual ha contado con financiamiento externo para bibliografía, equipamiento, capacitación y formación de recursos humanos. En el curso de ese proceso surge la posibilidad de estudiar las necesidades de los usuarios de esa biblioteca. Aprovechando un programa de pasantías de la universidad, la biblioteca seleccionó dos estudiantes tomando en cuenta el interés de éstos en la filosofía de la Gestión de Calidad Total. Así, bajo la conducción del director de

la biblioteca, llevaron a cabo el diseño, compilación e interpretación de una encuesta de satisfacción de los usuarios de la biblioteca. La documentación resultante es de carácter inédito; a la que se tuvo acceso para el presente estudio comparativo. Según la literatura consultada (la impresa como la que está en línea), sólo se identificó, a la fecha del estudio, otro estudio similar, realizado por otra universidad de la región.

La encuesta analizada se realizó en el período marzo-mayo de 1998, sobre una muestra de 559 personas (141 docentes y 418 alumnos), como parte de una población total de 16300 usuarios (la cual fue estratificada). El tamaño de la muestra se construyó por separado para cada una de esas dos categorías, esperando un error, en las proporciones, no mayor al 3% y un nivel de confianza del 95%.

Se buscó detectar posibles mejoras a los servicios prestados por la biblioteca central y obtener un panorama de la situación existente en ésta. Para recolectar los datos se distribuyeron los formularios de cuestionario en todo el ámbito universitario, contando con la ayuda de los Departamentos Académicos y del Centro de Estudiantes. Cada uno de estos canales evaluó y distribuyó el cuestionario de la manera que les resultase más efectiva. Se destinó una ventanilla especial para recoger las respuestas (que se detallan más adelante).

El cuestionario consta de 12 preguntas organizadas en 26 ítem: unas son cerradas y están estructuradas en opciones múltiples, otras en una escala cualitativa; otras en respuesta dicotómica y se incluyen una pregunta semi-abierta y otra abierta, que facilita la formulación de sugerencias en cuanto al servicio. La respuestas a esta última se tabularon y correlacionaron según el diagrama de Pareto. Se obtuvo así, un esquema de las principales sugerencias a tener en cuenta para mejorar el servicio.

Todas estas preguntas, según informaron los autores de la encuesta, analizan las siguientes variables:

- 1- *Características del encuestado*: Identificación del tipo de relación que tiene con la universidad y con la Biblioteca Central y las otras bibliotecas de la Universidad.
- 2- *Desempeño de la biblioteca*: Evaluación del encuestado de los distintos servicios ofrecidos por la Biblioteca y el nivel de utilización de los mismos. También se evalúa el nivel de satisfacción de quienes concurren a la Biblioteca Central, respecto a sí encuentran el material que buscan y también el grado de satisfacción con distintos aspectos del desempeño de la Biblioteca Central.
- 3- *Hábitos de obtención y uso de la información*: Se indaga en la disponibilidad que tienen los usuarios de consultar Internet, la frecuencia de concurrencia a la Biblioteca Central y cuál es el material de estudio más utilizado.

No se incluyen preguntas de carácter demográfico o datos que permitan identificar individualmente al encuestado. Las preguntas ocupan dos hojas impresas, con una formulación precisa y con instrucciones para completarlas, aunque las subpreguntas no están codificadas. No se indica plazo para la respuesta, solamente que ésta sea entregada en ventanilla.

No se dispone de información acerca de la metodología seguida para el diseño de la muestra ni para el procesamiento de los datos. Al analizar en detalle las respuestas obtenidas, se indican, en muchos casos, las mejoras introducidas o que podían introducirse a las colecciones y servicios por los que se inquirió en el cuestionario. Aparentemente, la encuesta no fue sometida a un testeo previo.

El caso de dos bibliotecas universitarias de Nueva Zelanda

En el caso neocelandés, el estudio de usuarios se realizó en dos bibliotecas universitarias de ciudades diferentes aunque como parte de un mismo proceso, por lo cual se las consideró como una única encuesta. Esa investigación se basó en un estudio similar realizado en los Estados Unidos y probado en una universidad en Australia y en dos bibliotecas politécnicas de nivel medio, en Singapur. En Nueva Zelanda, en la primera de las universidades en que se aplicó el estudio, la encuesta fue supervisada por un miembro del equipo de investigación, mientras que en la otra universidad estudiada, el vicebibliotecario (deputy librarian) fue quien reunió los datos. Se buscó proveer una herramienta flexible y unos métodos a la universidad y otros bibliotecarios de Nueva Zelanda y de otros países, útiles para evaluar las expectativas de los clientes y colocarlos en el contexto del servicio que la biblioteca realmente proporciona. Destinada a facilitar los procesos comparativos locales entre las bibliotecas universitarias, esta herramienta admite ser comparada con las de otras bibliotecas con prioridades de servicio similares. Se busca una perspectiva múltiple para medir la calidad de servicio y evaluar y reducir la brecha existente entre este último y los usuarios.

P. Hernon y P. Calvert, autores del modelo utilizado como base para la encuesta, recomiendan adaptarla a la situación local y a las prioridades de servicio locales. En todos los casos, recomiendan pretestear la encuesta para asegurar su claridad y relacionar cada definición a la prioridad de servicio. En ese proceso podrían reducirse algunos ítems, agregar otros, modificar su redacción, tomar en cuenta los patrones de espera y reajustar aquellos que inquietan sobre los tiempos de demora, ya que éstos pueden variar.

Un estudio de satisfacción de usuarios permitiría a los bibliotecarios:

- Determinar sus propios progresos en lograr cubrir las expectativas de los usuarios.
- Revisar políticas de servicio y asignar recursos.
- Planificar y optimizar la toma de decisiones.

La encuesta se realizó en 1996, encuestándose a un total de 455 personas (306 en una de las bibliotecas y 153 en la otra), sobre una población de 17.000 alumnos.

En el diseño y prueba piloto del cuestionario utilizado participaron 15 estudiantes graduados del Department of Library and Information Studies de la Victoria University of Wellington (Nueva Zelanda). Durante este pretesteo se discutió lo que se entendía por calidad de servicio, la redacción de las definiciones de la encuesta, su disposición dentro del cuestionario, instrucciones a los usuarios y las variables adicionales para su posible inclusión. Posteriormente se formaron grupos focales en las 7 bibliotecas universitarias de

Nueva Zelanda, participando un total de 69 bibliotecarios profesionales. La lista de definiciones fue revisada usando un diseño de investigación evolutivo en esos grupos en una universidad antes de revisarlos y discutirlos en la siguiente biblioteca. El procedimiento siguió en otras 7 bibliotecas universitarias del país.

Con cada revisión se agregaban nuevas definiciones, se eliminaban o corregían otras, algunas se agrupaban y se las reordenaba. Se construyó un cuestionario borrador que incluía los ítem revisados en los grupos. El producto final del proceso fue una encuesta que reflejaba lo que los bibliotecarios creían que los clientes (usuarios) considerarían una lista de definiciones completa que reflejara la calidad del servicio y que, al mismo tiempo, reflejara algunas de sus preocupaciones sobre las condiciones locales que impedían proporcionar el servicio.

En el modelo de cuestionario ofrecido no se incluyen definiciones o ítem que apunten a variables demográficas pero pueden incluirse si fuera necesario. Presenta 101 ítem organizados en 61 preguntas, de las cuales 59 están estructuradas en escala cualitativa con grados de satisfacción de 1 a 7, y las dos restantes tienen una estructura de opción múltiple. Se procura identificar “dimensiones” subyacentes de calidad de servicio en los datos relevados y se determinaron 12 “factores” o “dimensiones” para los cuales se asignaron determinado número de ítem, como sigue:

1. Orientación
2. Tiempos de espera
3. Servicios electrónicos
4. Personal de biblioteca
5. Condiciones del equipamiento
6. Llegada a tiempo del material
7. Edificio y entorno de la biblioteca
8. Mobiliario y comodidades del local
9. Materiales para necesidades de los cursos
10. Condiciones del material
11. Servicios adicionales
12. Materiales de reserva

El cuestionario ocupa dos páginas y media, cuenta con instrucciones para completarlo. Los datos fueron recogidos por encuestadores (estudiantes reclutados a tal fin), en cualquier horario y dentro de las respectivas bibliotecas. La demora en el rellenado de los cuestionarios insumió entre 20 y 30 formularios por hora y por encuestador.

Los datos fueron procesados en un equipo VAX sobre VMS-SAS y se estableció un ranking de las respuestas a los 101 ítems, ordenados por la Media, indicándose la desviación estándar observada y se presentaron los principales indicadores, agrupados por volumen de respuestas. Para la interpretación de los datos se hizo un análisis factorial VARIMAX y por rotación, estableciéndose los 12 factores mencionados más arriba.

RESULTADOS

Los métodos de análisis de datos difieren en ambos estudios debido a la estructura concebida para los respectivos cuestionarios: VUW/LU usó preponderantemente la escala diferencial semántica y analizó los resultados mediante la aplicación de análisis factorial por rotación VARIMAX y la BCUN incluyó preguntas abiertas para cuya correlación empleó el diagrama de Pareto.

Aún con un escaso número de preguntas y una inversión reducida, sobre una misma proporción de encuestados, la universidad argentina estudiada pudo observar las brechas existentes entre las expectativas de los usuarios y la satisfacción de éstos frente al servicio ofrecido por la biblioteca y pudo introducir mejoras en algunos de sus servicios. A pesar de destinar solo el 4% de los ítem del cuestionario a evaluar el desempeño del personal, se concluyó en la necesidad de capacitar a éste. Actualmente se encuentra en marcha un amplio plan de capacitación destinado a mejorar el desempeño del mismo.

Ambos cuestionarios buscan información sobre la distribución del servicio, si bien cada uno enfatiza diferentes componentes del mismo: la VUW/LU destina el 32% del cuestionario a la distribución del servicio y el 36% a la distribución del servicio por el personal, mientras que BCUN destina a la primera el 52% de su cuestionario y a la segunda el 4%. Si se suman ambas áreas, respectivamente, se obtiene que más de la mitad de ambos cuestionarios están destinados a ellas, según la siguiente proporción: 68% VUW/LU, 56% BCUN. De esto se infiere que se consideró a estas áreas variables significativas en la mejora del desempeño de la biblioteca. En cambio, llama la atención la disparidad en la proporción de los ítem destinados a evaluar el ambiente del servicio (VUW/LU: 25 y BCUN: 4%), la vinculación con la biblioteca (VUW/LU: 2% y BCUN: 24%) y a evaluar el contenido de la colección (VUW/LU: 5% y BCUN: 16%).

Esto podría deberse a que los fondos bibliográficos son dispares en el caso de VUW/LU y de BCUN, resultando de mayor tamaño y variedad la primera respecto a esta última. Ello puede explicar el interés por parte de ésta en averiguar la satisfacción de los usuarios con respecto a la colección (de hecho, éstos sugieren aumentar la cantidad de ejemplares disponibles) mientras que, es probable, en VUW/LU se dé por sentado que sus fondos bibliográficos satisfacen las necesidades básicas de información de sus usuarios y las preguntas sobre este factor apunten a la integridad física y oportunidad en la disponibilidad de esos fondos y a ajustarlos a las necesidades de los cursos. Los factores presupuestarios pueden incidir en el tamaño y amplitud de la colección, por lo que no sorprende que en los programas de financiamiento a bibliotecas en la Argentina se considere entre los objetivos, el de aumentar las colecciones de las Bibliotecas universitarias.

Pese a estas diferencias, en líneas generales, ambas encuestas coinciden en explorar aspectos relevantes para la teoría de la GCT: la percepción que tiene el usuario/cliente sobre cómo se le ofrecen los servicios antes que en cómo es la naturaleza del producto ofrecido (la colección). O sea, se explora el “cómo” y no el “qué” se le da al usuario.

Sin embargo, en BCUN se indaga más detalladamente en la lealtad del cliente, mediante la inclusión de preguntas de vinculación con la biblioteca (24% del cuestionario), que permiten, por su diseño, estratificar los distintos sectores que la consultan (por carreras y año dentro del plan de estudios). Así permite una retroalimentación con el usuario, dándole lugar a participar directamente en el proceso de calidad, mediante la formulación de sugerencias. La encuesta de VUW/LU mide esto sólo indirectamente (2%) y lo deduce de la interpretación de los datos.

Por otro lado, aparecen diferencias en el modo en que surgen estas encuestas y quiénes las respaldan. En VUW/LU la encuesta surgió como producto de un proyecto de investigación para corroborar la utilidad de una metodología ya utilizada previamente en los Estados Unidos de América. En su diseño participó un número importante de graduados bibliotecarios y fue sometida a numerosos controles para asegurar su calidad metodológica. En el caso de BCUN estuvo sujeta al apoyo del programa de financiamiento internacional a la universidad donde está situada la biblioteca y fue conducida por personal no graduado y no-bibliotecario, si bien bajo la dirección de un profesional en bibliotecología y documentación.

Puesto que el gobierno Neocelandés ha explicitado entre sus políticas, la de favorecer las actividades relacionadas con la información y representar la participación del sector de información en el PBI, es posible considerar que las Universidades de ese país cuentan con apoyo oficial significativo en ese campo. Este contexto distinto en lo económico, político y cultural al de nuestro país puede incidir en las diferencias observadas en 1999 e incluso haberse profundizado en la actualidad, ya que los principales indicadores socioeconómicos argentinos reflejan una acentuación de la crisis socioeconómica.

La introducción de conceptos relacionados con la Gestión de Calidad Total (GCT) en la literatura internacional de bibliotecología data de la década de 1980 y en Nueva Zelanda es introducida a mediados de los 1990. Se cuenta con los informes de las investigaciones sobre satisfacción de usuarios comunicados en la literatura y foros internacionales, incluso sobre aplicaciones del estudio realizado por VUW/LU aplicados fuera de Nueva Zelanda. En las bibliotecas estudiadas de ese país se conoce la comunicación del primer estudio de satisfacción de usuarios realizado en ese ámbito pero se presume que hubo estudios posteriores, a juzgar por la oferta de servicios presente en la página web de Victoria University y la existencia de informes anuales producidos en esta área.

Hasta 1999, en la Argentina no había, casi, comunicaciones bibliotecológicas sobre el tema y sus aplicaciones prácticas recién comienzan a producirse y a diseminarse lentamente en el ambiente bibliotecológico nacional (un ejemplo es el actual Simposio sobre Evaluación de Calidad en Bibliotecas). Los programas internacionales de financiamiento a la reforma de la educación superior incluyen entre sus objetivos la instauración de procesos de gestión de calidad en todo el ámbito universitario, incluyendo las bibliotecas, lo cual ha influido en instalar el interés en el tema dentro de la Argentina. En BCUN este estudio de satisfacción de usuarios es el primero en su tipo.

Ambas universidades poseen centros de investigación bibliotecológica que proveen apoyo bibliográfico y generan un ambiente propicio a la investigación especializada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De manera general, podríamos afirmar, como resultado de este estudio que las encuestas en los estudios de satisfacción de usuarios de las bibliotecas universitarias, en el marco de la GCT, asignan la misma importancia a la evaluación de la organización y distribución del servicio, con independencia de la extensión y estructura de los cuestionarios empleados.

En Argentina no hay una previsión de las necesidades del usuario sino que se actúa contra demandas de las mismas. En la VUW/LU el estudio de usuarios es un proyecto de investigación que se anticipa a la expresión de las necesidades por parte del usuario y a los requisitos de un proceso de auto evaluación universitaria. Ambos estudios se encuadran en el marco de Gestión de Calidad Total (GCT).

Por lo tanto, sería recomendable adoptar, para próximas investigaciones, una metodología de diseño de estudios de satisfacción de usuarios similar a la realizada por Hernon y Calvert, ya que en ella se involucra al personal profesional en el proceso de investigación. Además, ha sido probada en tres continentes diferentes y se asegura un pretesteo de la encuesta a emplear antes de ser distribuida a toda la muestra.

Sin embargo, debe tratarse de economizar el esfuerzo del encuestado, tomando en cuenta que, en el ámbito de nuestras bibliotecas universitarias nacionales, no es posible distraer recursos para reclutar encuestadores (tal como lo sugiere la metodología de Hernon y Calvert). En cambio, como lo hizo la investigación de la BCUN, es necesario delegar en el propio usuario la respuesta a la encuesta. Consideramos que, como se prueba en este trabajo, con un reducido número de preguntas se alcanzaría esta economía del esfuerzo sin dejar de obtenerse una visión clara de cómo el usuario percibe la organización y distribución del servicio que recibe. Así se reducirían los costos de papel y impresión y de capacitación de encuestadores y se ahorraría tanto el tiempo del encuestado como el del procesamiento de los datos, facilitando la implementación de estudios de seguimiento con una inversión menor.

Repetir investigaciones semejantes permitiría: mejorar la comunicación con el usuario, ajustar los servicios bibliotecarios a sus expectativas, involucrar al personal en el diseño del estudio e introducir los conceptos nucleares de la Gestión de Calidad Total en nuestras bibliotecas. Estas, así, ayudarán a elevar la calidad total de los servicios prestados por la universidad. Según lo recomendado por los teóricos de la GCT estos estudios deben repetirse a intervalos regulares para ir probando las mejoras e introduciendo otras nuevas.

Cabe suponer que hay diferencias en la idiosincrasia de los usuarios argentinos y neocelandeses. Esto podría explicar que la evaluación del personal aparezca con distinta gravitación en los dos estudios analizados.

La presencia de profesionales en bibliotecología incide en las características que adquieren los cuestionarios y en la redacción y organización de los ítem que los componen ya que, en VUW/LU la introducción de ítem sobre el personal partió de la iniciativa de los grupos de análisis para pretestear la encuesta.

BIBLIOGRAFÍA

1. Altman, E. Herson, P. *Service quality and customer satisfaction do matter.* American Libraries. 1998; 29 (7): 53-4.
2. Ander Egg, E. *Introducción a las técnicas de investigación social para trabajadores sociales.* 8ª. Ed. Buenos Aires: Humanitas, 1979.
3. Bicknell, T. *Focusing on quality reference service.* Journal of Academic Librarianship. 1994 may: 7-80.
4. Busha, CH; Harter, SP y colabs. *Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación.* México: UNAM. CUIB, 1990.
5. Calvert, P. *A different time, a different country: an instrument for measuring service quality in Singapore's polytechnic libraries.* Journal of Academic Librarianship. 1998; 24 (4): 296-303.
6. Calvert, P; Herson, P. *Surveying service quality within university libraries.* Journal of Academic Librarianship. 1997; 23: 408-415.
7. García-Morales Huidobro, E. *Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación.* Revista Española de Documentación Científica. 1995; 18 (1): 9-18.
8. Heartsill, Y; Blanco de Mendizábal Allende, trad. *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información.* Ediciones Díaz de Santos, c. 1983.
9. Granados Molina, CE. *La calidad total y la bibliotecología: conceptos claves para un cambio de mentalidad en la oferta de servicios de información.* GREBYD/Noticias. Jul. 1996; 7 (7): 2-13.
10. Arwood, N; Bydder, J. *Student expectations of and [sic] satisfaction with the University Library.* Journal of Academic Librarianship. 1998; 24 (2): 161-172 (Presentado a: New Zealand Library and Information Association Conference. Wanganui: 15-18 October 1997).
11. Herson, P; Calvert. P. *Methods for measuring service quality in University libraries in New Zealand.* Journal of Academic Librarianship. 1996; 22: 387-391.
12. Herson, P; Nitecki, D; Altmann, E. *Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions.* Journal of Academic Librarianship. 1999; 25 (1): 9-17.
13. Izquierdo Alonso, M; Ruiz Abellán, J; Piñera Lucas, JT. *Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad: propuesta de un marco teórico integrado*

- para el estudio del usuario de información.* Presentado en: Jornadas Españolas de Documentación, 6 (Valencia: 29-31 Octubre 1998) [en línea] <http://www.florida-uni.es/fesabid98/comunicaciones/j/m-izquierdoj/m-ruiz-ruiz1.htm> (consulta: 23 mayo 1999)
14. Lauría, D, coord.. *Fondo para el mejoramiento de la calidad universitaria (FOMECE): políticas y acciones sobre las bibliotecas universitarias (1995-1997)* [en línea] (consulta: junio 1999)
 15. Pinheiro, EG; Costa, MFO. *Qualidade total em bibliotecas universitarias; a filosofia de Deming e a Biblioteca universitaria: uma nova relação em busca da gestão da qualidade.* [en línea] <http://sw.npd.ufc.br/sbu/qualidad.htm> (consulta: 18 mayo 1999)
 16. Ramos, A. *Hacia la calidad total: la difusión de las normas ISO de la serie 9000 en la Argentina.* Buenos Aires: NU. CEPAL, 1995. (Documento de trabajo, n. 66)
 17. Rocha, EC; Gomes, SH. *Gestão da qualidade em unidades de informação.* Ciências da Informação. 1993; 22 (2): 142-152.
 18. Ruiz Abellán, J; Izquierdo Alonso, JT; Piñeara, L, et al. *El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales.* Presentado en: Jornadas Españolas de Documentación, 6 (Valencia: 29-31 Octubre 1998). <http://www.florida-uni.es/fesabid98/comunicaciones/j-/ruiz/ruiz1.htm> (consulta: 23 mayo 1999).

ANEXO 1 - ALGUNOS DATOS COMPARATIVOS BCUN y VUW/LU

DATOS DEL CONTEXTO

TABLA 1

DATOS GEOGRAFICOS Y DEMOGRAFICOS	ARGENTINA	NEVA ZELANDA
Latitud Sur	42°	42°
Clima	Templado	Templado
Población: Origen europeo	98%	91%
Población: Origen: otros (incluye pueblos originarios)	2%	9%
Tasa de alfabetización	96%	99%

TABLA 2

CONTEXTO UNIVERSITARIO (la sede)	ARGENTINA	NUEVA ZELANDA
Gobierno	Autárquico	Autónomo
Financiamiento (valor 1 u\$a=1 peso argentino, 1 u\$a = 7,15 dólares neozelandeses)	Gratuita	Rentada: 700 dólares NZ

TABLA 3

DATOS DE LA/S BIBLIOTECAS	BCUN	VUW/LU
Fondo bibliográfico (obras)	97.000	850.000
Fondo bibliográfico (publicaciones seriadas)	1200	7000
Depositario de Naciones Unidas	NO	SI
Dispone de Centro de Documentacion Bibliotecológico	SI	NO
PC disponibles para usuarios	se desconoce	SI
Sala de encuadernación	NO	SI
Materiales audiovisuales (Diapositivas, videos, etc)	NO	SI
Staff	se desconoce	más de 80 personas
Número de usuarios: alumnos	15000	17000
Número de usuarios: docentes	1300	se desconoce

DATOS DE LA ENCUESTA: Metodología y Cuestionario

TABLA 4

ENCUESTA - METODOLOGIA	BCUN	VUW/LU
Universo de la encuesta (población)	16300	17000
Estratificación	SI	NO
Cantidad de encuestados " (418 alumnos; 141 docentes) *(306=Victoria; 153=Lincoln)	559 "	459 *
Tipo de muestreo	no detalla	no detalla
Cuidado con la economía del esfuerzo del encuestado (esfuerzo que se le requiere)	SI	NO
Prueba de cuestionario (prueba piloto)	NO	SI
Método para la recopilación de datos	por ventanilla	encuestadores
Tiempo de entrega del cuestionario	Indeterminado	10 minutos
Método de análisis	Porcentual y Pareto	Factorial y Numérico
Método de procesamiento de datos:	?	VAX VMS-
Hardware	?	SAS
Software		

TABLA 5

CUESTIONARIO	BCUN	VUW/LU
Identificación del encuestado	NO	NO
Instrucciones para el encuestado	SI	SI
Concreción de las preguntas	SI	SI
Preguntas con respuesta sugerida	NO	SI
Agrupación por Areas y/o factores	Áreas	Factores
Cantidad de Areas/Factores de agrupamiento	3	12
Cantidad de preguntas con opción múltiple	6	1
Cantidad de preguntas dicotómicas	4	1
Cantidad de preguntas semiabiertas	1	0
Cantidad de preguntas abiertas	1	0
Cantidad de preguntas con escala cualitativa	0	59
Cantidad total de preguntas	12	61
Preguntas desagregadas	SI	SI
Cantidad total de preguntas desagregadas * incluye solo dos ítems de la pregunta 12 ue cubren el 65 % de las Sugerencias.	26 *	101
Ítems con Escala Cualitativa Semántica	12	0
Ítems con Escala Cualitativa Numérica	0	101

ANEXO 2 – COMPARACIÓN DE ITEMS DE CUESTIONARIO EN BCUN y VUW/LU

Selección de ítems de cuestionario de satisfacción de usuarios en BCUN y VUW/LU, por área temática

AREA TEMATICA	BCUN		VUW/LU	
	Total preguntas	%	Total preguntas	%
Recursos: contenido de la información	5	19	5	5
Organización: ambiente del servicio	1	4	25	25
Organización: distribución del servicio	13	50	32	32
Distribución del servicio por el personal	1	4	37	37
Vinculación con la biblioteca (*)	6	23	2	2
TOTALES	26	100,00	101	100,00

(**) Agregada por nosotros. En BCUN no se incluyó una pregunta abierta, pues su contenido puede abarcar cualquiera de las áreas definidas

Áreas definidas de acuerdo a las identificadas por Herson, Nitecki y Altman (1999)

CUADRO 2

