

ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA
ESPECIALIZADA ENRIQUE PÉREZ ARBELÁEZ UBICADA EN EL JARDIN
BOTÁNICO JOSE CELESTINO MUTIS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

OSCAR MAURICIO OVALLE NAVARRO

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
ARMENIA
2008

ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA
ESPECIALIZADA ENRIQUE PÉREZ ARBELÁEZ UBICADA EN EL JARDIN
BOTÁNICO JOSE CELESTINO MUTIS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

OSCAR MAURICIO OVALLE NAVARRO

Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Ciencia de la Información,
Documentación, Bibliotecología y Archivística

Director
MARTHA HELENA PINEDA URIBE
Bibliotecóloga

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
ARMENIA
2008

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1.	EL PROBLEMA.....	7
1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3	ANÁLISIS DEL PROBLEMA.....	11
2.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
2.1	OBJETIVO GENERAL.....	13
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
3.	JUSTIFICACIÓN.....	14
4.	MARCO TEÓRICO.....	15
4.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
4.2	BASES TEÓRICAS.....	18
4.2.1	La biblioteca especializada.....	18
4.2.2	El usuario.....	20
4.2.3	Los estudios de usuarios.....	21
4.2.4	Los objetivos de los estudios de usuarios.....	22
4.2.5	La satisfacción del usuario.....	24
4.2.6	La evaluación.....	25
4.2.7	La calidad.....	25
4.2.8	La encuesta.....	26
4.2.8.1	Tipología de cuestionarios.....	26
4.2.8.2	Codificación.....	29
4.2.8.3	Corrección del cuestionario.....	29
4.2.8.4	Selección y tamaño de la muestra.....	30
4.2.8.5	Comprobación y prueba del cuestionario.....	31
4.2.8.6	Tratamiento y análisis de la información.....	31

5.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	34
5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	34
5.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
5.3	RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
5.4	INSTRUMENTOS.....	35
5.5	PROCESAMIENTO DE DATOS.....	37
5.6	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	37
6.	RESULTADOS.....	38
6.1	VARIABLES DISCRIMINANTES.....	39
6.1.1	Tipo de usuario.....	39
6.1.2	¿Conocía Usted con anticipación acerca de la Biblioteca del Jardín Botánico?.....	40
6.1.3	¿Cómo se enteró de la existencia de la biblioteca?.....	41
6.1.4	¿Cuántas veces ha utilizado la biblioteca, aproximadamente?.....	42
6.1.5	¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la biblioteca?..	43
6.1.6	¿Qué días utiliza la biblioteca habitualmente?.....	44
6.1.7	¿En qué horario utiliza la biblioteca habitualmente?.....	45
6.1.8	¿Cuál ha sido el motivo de su consulta?.....	46
6.1.9	El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca, ¿ha sido satisfecho?.....	47
6.1.10	Si es usuaria/o de otras bibliotecas, indíquenos cuales.....	48
6.1.11	Sexo.....	49
6.1.12	Rango de edad.....	50
6.1.13	Nivel educativo.....	51
6.1.14	Ocupación.....	52
6.2	VARIABLES VALORATIVAS.....	54
6.2.1	Grado de conocimiento que Usted tiene sobre los servicios que ofrece la biblioteca.....	53
6.2.2	Localización de la biblioteca.....	54
6.2.3	Indicación de su ubicación.....	55

6.2.4	Infraestructura de la sala.....	56
6.2.5	Indicación de su ubicación.....	57
6.2.6	Mobiliario.....	58
6.2.7	Aseo.....	59
6.2.8	Ambiente de recogimiento para el estudio.....	60
6.2.9	Iluminación de la sala.....	61
6.2.10	Temperatura de la sala.....	62
6.2.11	Horario.....	63
6.2.12	Dotación de libros de su especialidad.....	64
6.2.13	Dotación de revistas de su especialidad.....	65
6.2.14	Dotación de material audiovisual de su especialidad.....	66
6.2.15	Actualidad de las colecciones.....	67
6.2.16	Accesibilidad de los fondos.....	68
6.2.17	Facilidad de localización de los fondos.....	69
6.2.18	Logística de personal para la prestación de los servicios.....	70
6.2.19	Profesionalidad del personal.....	71
6.2.20	Calidad en la atención al ciudadano.....	72
6.2.21	Infraestructura informática.....	73
6.2.22	Servicio de préstamo interbibliotecario.....	74
6.2.23	Búsquedas bibliográficas.....	75
6.2.24	Servicio de fotocopias.....	76
6.2.25	Catálogos y boletines bibliográficos.....	77
7.	CONCLUSIONES.....	78
8.	RECOMENDACIONES.....	85
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

En el desarrollo de este proyecto de investigación, el lector podrá encontrar de forma detallada las razones que lo originan; los problemas percibidos por los usuarios y que residen al interior de la Biblioteca Enrique Pérez Arbeláez, saldrán a la luz del método científico mediante la revisión, diseño, aplicación y análisis de los resultados de un estudio de satisfacción de usuarios.

En su primera parte, se identifica, describe, contextualiza y formula el problema de investigación, pasando posteriormente a realizar un análisis del mismo, en donde se definen y describen las variables de la investigación: las características del encuestado, el desempeño de la biblioteca y los hábitos de obtención y uso de la información.

Cabe resaltar que el desarrollo de este proyecto de investigación, se encuentra justificado no solamente en razón del cumplimiento de sus objetivos, sino por la importancia que reviste el análisis de sus resultados al convertirse en una herramienta que permitirá satisfacer las necesidades de información de los usuarios mediante la continuidad en la prestación de los servicios valorados en alto grado, el mejoramiento de otros y el establecimiento de algunos nuevos.

1 EL PROBLEMA

Resulta evidente la importancia en que exista cohesión entre la misión y objetivos de la biblioteca y las de la entidad en la que se circunscribe. Así pues, se debe asegurar que los servicios ofrecidos por la Biblioteca Enrique Pérez Arbeláez se integren en las funciones investigadoras, educadoras y aplicadas del Jardín Botánico José Celestino Mutis.

Además, no se puede olvidar en ningún momento, que la biblioteca es un servicio cuya ganancia es el beneficio social, y por este motivo se debe garantizar que éste sea de calidad y que la gestión y administración de los recursos públicos sea eficaz. También se debe orientar la gestión en función de las necesidades de los usuarios, planificar y ofrecer productos y servicios, para satisfacer sus necesidades de información y formación para obtener un mayor rendimiento de los recursos.

Según Sanz Casado¹ (1997), manifiesta que *“hoy en día la mayoría de los centros de información están sujetos a enormes presiones, motivadas, en muchos casos, por la disminución de la inversión de recursos económicos frente al incremento constante del volumen de publicaciones, de nuevos recursos tecnológicos, así como de las necesidades cada vez más sofisticadas de la comunidad de usuarios.”*

De manera evidente, dicha presión se traduce en muchas unidades de información en una nueva forma de gestionar sus recursos, con el fin de aumentar su efectividad. En este sentido, conocer las necesidades de

¹ Sanz Casado, Elías y Martín Moreno, Carmen. (1997) Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios. En : Revista de Información y Documentación. Vol. 7, No. 2. En línea: <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID9797220041A.PDF> [Consultado el 10 de octubre de 2007].

información de los usuarios y el uso que le dan a ella, es una tarea fundamental para poder desarrollar los procesos de evaluación que se realizan en cualquier unidad de información. Por ello, tanto el diseño, la planificación, como la gestión de los mismos deberán tener en cuenta aquellos criterios que permitan realizar correctamente las tareas que se acaban de comentar.

Con el propósito de conocer si nuestros servicios responden a las necesidades reales de los usuarios, un instrumento bastante utilizado en muchas unidades de información es la encuesta, cuyos resultados permitirán evaluar los servicios de biblioteca y plantear planes de mejoramiento continuo que contribuyan a establecer altos estándares de calidad en ellos.

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Rey Martín² (1999), *“toda investigación responde a la existencia de un objetivo fundamental y otros objetivos específicos que ayudan a delimitar el problema planteado”*. El objetivo fundamental consiste en la utilización o aplicación de una metodología de recogida de datos directa como son los estudios de satisfacción de usuarios en un contexto concreto, la Biblioteca Especializada Enrique Pérez Arbeláez.

A partir de un marco teórico y del objetivo fundamental de este estudio, es posible plantear la definición de la hipótesis que se debe verificar con este trabajo. La hipótesis es la siguiente: el estudio de satisfacción de usuarios, como método de evaluación, indica que los servicios que presta la biblioteca no son de calidad. A ésta podemos añadirle algunas afirmaciones que, a modo de segunda hipótesis debo también comprobar o verificar y que, junto con los objetivos

² Rey Martín, Carina. (1999) La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas. En: Biblioteconomía i Documentació No. 3. En línea: <http://www.ub.es/bid/03rey2.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].

específicos y los indicadores que se recogen en el cuestionario que se utilizará para la recogida de datos, permitirá la posterior verificación, para pasar, en último lugar, a establecer las posibles conclusiones que de los resultados de la investigación se deducen.

Según Carsen³ (1991),

“La crisis generalizada hace impacto de modo particularmente agudo en las instituciones estatales de Salud Pública y del sector científico-tecnológico. La escasa disponibilidad de recursos económicos, las restricciones presupuestarias, la suspensión de suscripciones, la racionalización de personal y el cierre de otras unidades de información que proveían acceso a información no disponible localmente, son problemas que afectan gravemente a las Bibliotecas especializadas del sector.”

El Jardín Botánico José Celestino Mutis, entidad adscrita a la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y que tiene como misión *“ser el Centro de Investigación y Desarrollo Científico con énfasis en ecosistemas altoandinos y de páramo, que contribuye a la conservación de la flora del Distrito Capital, a la sostenibilidad ambiental de su territorio y al aprovechamiento de su patrimonio genético, a través de la investigación científica, la transferencia tecnológica y la educación ambiental”*, no escapa de la problemática planteada, pues sus escasos recursos económicos, tecnológicos y de personal, en relación con la gran responsabilidad social para con los ciudadanos de la capital, han sido históricamente trasladados a fortalecer los proyectos de carácter misional y coyuntural, en los que al parecer no está incluida la Biblioteca Especializada Enrique Pérez Arbeláez, gracias a la aún más escasa visión de la administración de turno.

³ Carsen, Tatiana M. (1991) Los métodos cuantitativos en bibliotecología y documentación como herramienta de apoyo a la investigación científica. En : Proceedings XXVI Reunión Nacional de Bibliotecarios, Buenos Aires (Argentina). En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00005090/> [Consultado el 1 de octubre de 2007].

Por ello pues, resulta difícil garantizar que los ahora poquísimos usuarios puedan disponer y acceder a información actualizada en la materia especialidad de la biblioteca: la biología. Esto amenaza con llevarla, en un futuro próximo, a ser del todo insuficiente para satisfacer las demandas de los investigadores, cada vez más necesitados de información, las cuales son cada vez más difícil conseguir por sus propios medios, más aún teniendo en cuenta que de acuerdo con la visión trazada al año 2016 en donde el Jardín Botánico De Bogotá José Celestino Mutis *“será reconocido nacional e internacionalmente como un centro de investigación científica articulado con universidades y centros de investigación a nivel internacional que aplica los resultados con beneficio social, logrando que la población aumente su capacidad para hacer un uso sostenible de la diversidad vegetal y generando opciones para alcanzar los beneficios del desarrollo humano sostenible. De esta manera los habitantes podrán valorar la biodiversidad como un soporte para la vida y se podrán comprometer con la conservación de la misma”*.

Por otro lado, y *“si bien las Bibliotecas suelen disponer de plena autonomía para las decisiones de orden técnico, no sucede lo mismo en cuanto a la toma de decisiones económicas, ya que la decisión de invertir en recursos materiales, financieros y humanos queda fuera del ámbito de la Biblioteca, estando en manos de las autoridades institucionales -y cuando no son estas quienes deciden, en las de la autoridad política del nivel central.”*⁴ En este punto es importante anotar que mediante Resolución del Jardín Botánico No. 136 de 1997, se adoptó el Comité de Biblioteca, conformado por funcionarios de las distintas áreas misionales de la entidad (Subdirección Educativa, Subdirección Científica y la Subdirección Técnica operativa), así como por el Jefe de Personal, el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y el Director de la Biblioteca, este último quien diseña, presenta, sustenta y pone a consideración de los demás miembros el Plan de Acción de la Biblioteca, en el que se determinan los proyectos, actividades, personal y costos,

⁴ Carsen, Tatiana M., op. cit., p. 21

entre otros, para cumplir con sus objetivos; sin embargo, la decisión final es tomada por la máxima instancia institucional, el Director, quien es el representante legal de la entidad y ejecutor del gasto, la cual dependerá de la relevancia que este le de a un activo tan estratégico como lo es la Biblioteca Especializada.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

La necesidad de disponer de una evaluación de los servicios de la biblioteca a partir de la satisfacción de sus usuarios, ha sido el objeto de varias investigaciones llevadas a cabo por diferentes autores. A través del diseño y aplicación de un estudio de satisfacción de usuarios, estas son las tres principales cuestiones que los datos recogidos deben responder:

- ¿Cuál es la medida de satisfacción que los usuarios perciben de los servicios de la biblioteca?
- ¿Cuáles son los diferentes usos de la biblioteca según los tipos de usuarios?
- ¿Qué indicadores de rendimiento se pueden crear para medir la calidad de los servicios de la biblioteca?
- ¿Cuál es la relación entre los estándares de calidad de una biblioteca especializada y la percepción de los usuarios?

1.3 ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Este estudio surge de la necesidad de realizar un análisis de la situación de la Biblioteca Especializada Enrique Pérez Arbeláez, mediante el cual se ponga de manifiesto una descripción de su realidad, con el fin de mejorar los servicios y

corregir las deficiencias de manera que se adecuen a las necesidades de los usuarios y a las expectativas de la Entidad.

Así, se estableció como instrumento de medición un cuestionario empleado para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. De acuerdo a como éste se diseñe y a la metodología con que se aplique, se obtendrán determinadas respuestas, las cuales sugerirán modificaciones a implementar en el Plan de Mejoramiento de la biblioteca. A partir de los resultados que arroje y del concienzudo análisis de los mismos, el mejoramiento de la gestión de calidad se verá reflejado de conformidad con las respuestas obtenidas mediante una adecuada selección y estructuración del cuestionario.

Para ello, las preguntas del cuestionario analizan las siguientes variables:

- Características del encuestado: Identificación del tipo de relación que tiene con la entidad y con la biblioteca.
- Desempeño de la biblioteca: Evaluación del encuestado de los distintos servicios ofrecidos por la biblioteca, el nivel de utilización de los mismos y la adecuación de las instalaciones, colecciones y sistemas de recuperación de información.
- Hábitos de obtención y uso de la información: Se indaga sobre la frecuencia de concurrencia a la biblioteca y cuál es el material de estudio más utilizado.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

De conformidad con lo hasta ahora planteado, los objetivos de esta investigación son:

2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer el nivel de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Especializada Enrique Pérez Arbeláez, identificando las variables que podrían mejorarse en la prestación de servicios.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir la percepción que los usuarios tienen de la biblioteca.
- Identificar posibles mejoras a los servicios prestados por la biblioteca y obtener un panorama de la situación existente en ésta.
- Conocer el uso que hacen de la biblioteca.
- Saber los motivos por los cuales prescinden de su utilización.
- Conocer la adecuación de las instalaciones.
- Identificar la brecha existente entre la prestación de los servicios de la biblioteca y la satisfacción de los usuarios.

3. JUSTIFICACIÓN

Según Santos y Caiva⁵ (1997), *“es común oír mencionar que las bibliotecas o cualquier otra unidad de información tiene como misión o propósito satisfacer las necesidades de información del sector de la sociedad que le compete atender”*.

Pero cabe entonces preguntar, hasta qué punto se conoce tales necesidades; por ello, considero necesario realizar un estudio de usuarios para medir la satisfacción percibida de los servicios, que me permita diseñarlos adecuadamente para satisfacerlas.

Por lo anterior, el presente estudio tiene como finalidad realizar un estudio de satisfacción de usuarios, utilizando una técnica para detectar e identificar no sólo las necesidades de información de los usuarios que acuden a la biblioteca especializada, sino también la percepción que estos tienen sobre los servicios que allí se prestan y los materiales más usados.

⁵ Santos Rosas, Antonia y Caiva González, Juan José. (1991) Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio. En : Documentación de las Ciencias de la Información No. 20. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. En línea: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51399> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].

4. MARCO TEÓRICO

4.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En relación con los antecedentes sobre los estudios de usuarios, considero pertinente rescatar el amplio estudio realizado por Sanz Casado⁶ (1993), en donde en principio señala que *“los estudios de usuarios se comienzan a realizar en los años 20, pero estos trabajos son excesivamente rudimentarios. Siendo necesario esperar hasta los años 50 para que aparezcan los primeros trabajos de investigación sobre esta disciplina”*.

“El colectivo de usuarios donde se realizan los primeros estudios son los científicos experimentales y los tecnólogos. La razón es clara, se salía de una guerra donde los avances científicos y tecnológicos habían sido tan abundantes que, a su término, cuando pasaron al dominio de la sociedad civil, la cantidad de documentos que se había generado y que había que procesar, era tanta que colapsaron los servicios de información de laboratorios, universidades y otros centros de investigación. De tal forma, que se hizo necesaria la realización de estudios de usuarios para poder distribuir de forma racional, esos enormes recursos que se habían producido.”

“Entre las aportaciones más importantes se hace necesario mencionar los trabajos de Hemer, que vinieron a demostrar la distinta utilización que hacían de las fuentes formales e informales los científicos y los tecnólogos. Mientras los primeros usaban preferentemente las fuentes formales para obtener información, los segundos lo hacían a partir de las informales, fundamentalmente, contactos entre colegas.”

“Otros investigadores que se interesaron por este tipo de usuarios fueron Paisley y Alén. El primero determinó los factores que marcaban el comportamiento de los científicos como usuarios de información. El conocimiento de estos factores ha sido

⁶ Sanz Casado, Elías, op. cit., p. 158

fundamental para poder atender sus necesidades de información y diseñar los servicios más adecuados. Algunos de estos factores son: el sistema cultural, el sistema político, las asociaciones profesionales, los colegios invisibles, las organizaciones, los servicios de información, etc.”

“Por su parte, Allen centra su atención en los hábitos y necesidades de información de los ingenieros. Sus investigaciones han permitido conocer a fondo a este tipo de usuarios, destacando la gran dependencia que manifestaban hacia las fuentes informales. Las investigaciones de Alén le permitieron precisar la relación existente entre la distancia de separación entre los ingenieros en un centro de investigación y su productividad, de tal manera, que ésta aumentaba al disminuirla distancia.”

“Otros investigadores como Skelton, demostraron que los científicos experimentales no consideraban excesivamente útiles las bibliotecas, probablemente, porque pensaban que son más efectivas como suministradoras de información identificada con anterioridad, que como centros donde es posible la búsqueda de referencias.”

“Los primeros estudios de usuarios que se realizan sobre los científicos sociales se desarrollan a principios de los años 70. Señalaremos como uno de los más importantes, tanto por su extensión como por la importante metodología empleada, el Proyecto INFROSS (Investigation into Information Requirements of the Social Sciences), llevado a cabo en el Reino Unido por la Universidad de Bath. Los resultados obtenidos en el proyecto permitieron conocer, de una manera profunda, los hábitos y necesidades de información de los científicos sociales y que permitieron, entre otros objetivos, diseñar sistemas y servicios de información a medida de las necesidades de este colectivo.”

“El Proyecto INFROSS se realizó en varias de las disciplinas de las Ciencias Sociales (Antropología, Economía, Pedagogía, Ciencias Políticas, Psicología y Sociología).”

“En trabajos posteriores, Skelton comparó los hábitos de búsqueda de información de los científicos sociales obtenidos en el Proyecto INFROSS, con los científicos experimentales obtenidos a partir de los estudios de Hemer y Flowers.”

“El otro colectivo de investigadores, que aún quedaba por estudiar sus hábitos y necesidades de información, fueron los humanistas. Los primeros estudios se abordaron a finales de los años 70, patrocinados por la English Library y realizados por el Centre for Research in User Studies. En estas investigaciones se demostró, de forma clara y precisa, que los hábitos en el uso de información de este colectivo eran muy distintos a los de los científicos experimentales y sociales.”

“Los trabajos posteriores de Stone, Line y Crane, profundizaron, a partir de las aportaciones realizadas por el Centre for Research in User Studies, de tal manera, que llegaron a definir los hábitos que caracterizaban a este tipo de usuarios.”

Según Alcain⁷..., [et al.] (2001), *“La importancia de aplicar los estudios de usuarios a la investigación evaluativa de los sistemas de información ha sido recalcada por numerosos especialistas. Así por ejemplo, David Bawden describe la evaluación orientada al usuario no como una técnica concreta sino como un modelo que agrupa un amplio conjunto de técnicas diferentes, un punto de vista desde el que abordar cualquier estudio de evaluación.”*

Según Alpízar, citada por Bustamante⁸ (2003), en relación con la evolución en la aplicación de estudios de usuarios señala que *“existen antecedentes de la*

⁷ Alcain, María Dolores..., [et al.] (2005) Evaluación de la base de datos ISOC a través de un estudio de usuarios. En: Revista Española de Documentación Científica Vol. 28, No. 3 2005. pp. 275-288. En línea: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/233> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].

⁸ Bustamante Paco, Sikorina. (2003) Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. En : Proceedings 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz (Bolivia). En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/> [Consultado el 1 de octubre de 2007].

aplicación de esta técnica, los cuales recogen las diferentes etapas y enfoques que se le ha dado a partir de la década de los cuarenta en cinco fases:

1ª Fase: Década del 40: Ocasional un cambio de actitud y actividad en la biblioteca por parte del bibliotecario.

2ª Fase: Década del 50: Aparecen una mayor cantidad de estudios sobre el uso de la información, dirigidos a científicos o grupos específicos de usuarios.

3ª Fase: Década del 60: Enfatizan el comportamiento del usuario: Debido al desarrollo de los grandes sistemas de información se perfeccionan y utilizan nuevas técnicas.

4ª Fase: Década del 70: Estudios de usuario que atienden a otras áreas del conocimiento, además de la ciencia y tecnología, en humanidades, ciencias sociales y administrativas.

5ª Fase: Década del 80: Estudios para el planeamiento de servicios capaces de satisfacer la necesidad de información del usuario, con la posibilidad de ser modificadas en el transcurrir del tiempo..”⁹

4.2 BASES TEÓRICAS

4.2.1 La biblioteca especializada

Los servicios que proporcionan las bibliotecas en relación con la diversidad de nuevos formatos de presentación de la información, han sufrido una evolución evidente. De allí que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO¹⁰ (1999) expresa que en la biblioteca pública *“Las colecciones y los servicios han de incluir todo tipo de soportes adecuados, tanto en modernas tecnologías como en materiales tradicionales. Son fundamentales su alta calidad y adecuación a las necesidades y condiciones locales.”*

⁹ Bustamante Paco, Sikorina, op. cit., p. 3

¹⁰ IFLA, UNESCO. (1994) Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la biblioteca pública.

Además, en relación con su funcionamiento y gestión, también afirma que

“Los servicios han de ser físicamente accesibles a todos los miembros de la comunidad. Esto requiere que los edificios de las bibliotecas públicas estén bien situados, con buenas condiciones de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado a los usuarios. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca. Los servicios de la biblioteca han de adaptarse a las necesidades de las distintas comunidades en áreas rurales y urbanas.”¹¹

Más específicamente, las bibliotecas especializadas son centros de información que aglutinan, tratan y difunden información relativa un tema o un grupo de temas afines. Normalmente se trata de organismos vinculados a centros de investigación, organizaciones industriales o culturales, laboratorios, asociaciones profesionales, entidades gubernamentales y todo tipo de instituciones que desarrollan su trabajo en un ámbito determinado. La misión principal de estas bibliotecas es proporcionar información a las personas que enfocan sus actividades hacia estos temas, así como a las que trabajan en esos centros, para que puedan desarrollar adecuadamente sus tareas en base a estudios e investigaciones.

Generalmente los servicios que estas unidades de información prestan a sus usuarios son variados: algunos comunes como lectura en sala; préstamo a domicilio e interbibliotecario; información bibliográfica, etc., y otros más específicos como el servicio de referencia que cumple un papel fundamental en estas bibliotecas, debido a que las demandas más importantes por parte de los usuarios son resueltas a través de este servicio, así como la diseminación selectiva de información.

¹¹ op. cit., p. 2

Buonocore¹² señala que *“la tarea de referencia consiste, sobre todo, en un asesoramiento o ayuda, con indicaciones, consejos, datos, informes, etc., tendiente a orientar al lector en la búsqueda del material bibliográfico de su interés.”*¹³

De acuerdo con Sabor¹⁴ (1984), *“Las tareas de referencia que se prestan en toda biblioteca constituyen distintas formas del servicio que integran: suministrar información; orientar en el uso del fondo bibliográfico; localizar y hacer accesibles materiales que la biblioteca no posee; aconsejar en la selección de lecturas y bibliografía; enseñar a manejar instrumentos para el estudio y la investigación; realizar diversas rutinas y tareas administrativas.”*¹⁵

Otro servicio que caracteriza a estos centros de información es la Diseminación Selectiva de la Información, que según Millán¹⁶ (2003), *“es un sistema de difusión y gestión documental “hecho a medida”, por el cual se ofrecen a cada usuario las referencias de documentos correspondientes a sus temas de interés, seleccionados a partir de todos los documentos, o incluso los propios documentos, correspondientes a sus temas de interés, recibidos o identificados durante un determinado periodo.”*

4.2.2 El usuario

Según Gómez Hernández¹⁷ (2002), *“Las bibliotecas son instituciones de servicio, que se han de orientar a satisfacer a los usuarios para los cuales existen. Ello*

¹² Buonocore, Domingo. (1976) Diccionario de bibliotecología. 2a. ed. Buenos Aires : Marymar.

¹³ Buonocore, Domingo, op. cit., p. 89

¹⁴ Sabor, Josefa. (1984) Manual de bibliotecología. México : Kapelusz.

¹⁵ Sabor, Josefa, op. cit., p. 191

¹⁶ Millán Ráfales, María Carmen. (2003) Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: situación en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. En : Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, No. 73. p. 9-39 En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00003107/01/73f1.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].

¹⁷ Gómez Hernández, J. A. (2002) Los usuarios de las bibliotecas: estudio y comunicación. En: Gestión de bibliotecas. Murcia, DM, p. 95-110. En línea: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/06usuarios.pdf> [Consultado el 11 de octubre de 2007].

exige conocer los tipos de usuarios, y para ello hay que aprender a informarse sobre ellos y a hacer estudios de la comunidad, tanto de sus necesidades de información como de sus expectativas, usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios.”

Sobre los usuarios, este mismo autor señala que *“Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios debemos conocer qué necesidades de información tienen éstos.”*¹⁸

Sanz Casado¹⁹ (1994) señala: *“usuario es aquel individuo que necesita información par el desarrollo de actividades”*

4.2.3 Los estudios de usuarios

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 tales 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.

La UNESCO²⁰ (1981), se refiere a los estudios de usuarios como un subgrupo de la investigación de las ciencias sociales, dedicados al *“estudio de los individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones”*.

Sanz Casado²¹ (1994) explica que son *“el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los*

¹⁸ Gómez Hernández, J. A., op. cit., p. 96

¹⁹ Sanz Casado, Elías. (1994) Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide.

²⁰ UNESCO (1981). Directrices para los estudios relativos a los usuarios de información. Paris: UNESCO.

²¹ Sanz Casado, Elías, op. cit., p. 113

usuarios, para la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos, a su consumo de información".

Según Córdoba²² (1996), *"los estudios de usuarios deben captar sus necesidades de información, los hábitos de uso y consumo de información, su comportamiento y actitudes y su satisfacción en relación con los servicios y productos que se les ofrece."*

Para Valencia²³ (1982), *"Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión más que un plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad"*.

4.2.4 Objetivos de los estudios de usuarios

Sanz Casado²⁴ (1993), establece como primer objetivo de los estudios de satisfacción de usuarios el conocimiento de los hábitos y necesidades de información de los usuarios, a fin de detectar los cambios que en ellos se producen para trasladarlos a la unidad de información y que esta se adecue a ellos.

El segundo objetivo consiste en el aprovechamiento de los recursos de los centros de información existentes mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios, en relación con las demandas de información.

²² Córdoba, Saray. (1996) Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica. En : Revista AIBDA. Vol. 17, No. 2. p. 149-161

²³ Valencia de Veizaga, Martha. (1982) Estudios de Usuarios en las Bibliotecas Universitarias. OEA.

²⁴ Sanz Casado, Elías. (1993) La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. En: Revista General de Información y documentación. Vol. 3, No. 1, p. 154-166. En línea: <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID9393120155A.PDF> [Consultado el 10 de octubre de 2007].

Un tercer objetivo, es la formación de usuarios a través de cursos ajustados a la medida de sus necesidades.

Como cuarto objetivo, este autor propone *“la evaluación de los sistemas nacionales de información, con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo a las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos dentro del sistema, en función de las demandas de información que se produzcan o los cambios en los hábitos que se detecten”*²⁵.

Por último, comprender cómo funcionan los colectivos investigadores:

"Este objetivo es muy importante debido a la cantidad de recursos económicos que participan en esta actividad. Por tanto, el conocer los hábitos de información de este colectivo de usuarios nos permitirá suministrarles la información que precisen en el momento adecuado, lo cual redundará en la disminución de tiempos en sus líneas de investigación y, por tanto, en la mayor rentabilidad de los recursos que se están destinando a esta actividad".

La UNESCO²⁶ (1981), les asigna los siguientes objetivos: el conocimiento del uso de un centro de información; la realización de un modelo proyectivo del comportamiento de los usuarios; el análisis de los cambios en el suministro informativo; el conocimiento de las razones de uso del sistema y la relación entre los hábitos informativos con la profesión del individuo.

²⁵ Sanz Casado, Elías, op. cit., p. 164

²⁶ UNESCO (1981). Directrices para los estudios relativos a los usuarios de información. París: UNESCO.

4.2.5 La satisfacción del usuario

Según Palacios Gómez²⁷ (2002), *“Las empresas y las instituciones, pueden ser consideradas genéricamente como organizaciones productivas, es decir, como organizaciones cuyo output es un producto, sea éste tangible o intangible. Cuando el producto es tangible, suele recibir la denominación de “bien” (automóviles, muebles, lámparas, etc.), mientras que cuando es intangible habitualmente se le denomina “servicio” (atención médica, asesoría jurídica, enseñanza, etc.)”*

Agrega además, que

“...los bienes y los servicios presentan notorias diferencias. Estas, entre otras, son que los bienes, al ser tangibles, poseen caracteres que se pueden medir y cuantificar con mucha precisión; y que son objetos cuyos consumidores podrían devolver al fabricante o proveedor en caso de disconformidad. Los servicios, por el contrario, al ser intangibles, ofrecen considerables dificultades de medición y cuantificación y sus consumidores no pueden devolverlos en caso de disconformidad, sólo interrumpir su disfrute.”²⁸

Según Poll y Boekhorst, citados por Rey Martín²⁹ (2000), *“la satisfacción del usuario es una medida subjetiva que refleja la calidad de los servicios bibliotecarios que le son proveídos.”*

²⁷ Palacios Gómez, José Luis. (2002) Estrategias de ponderación de la respuesta en encuestas de satisfacción de usuarios de servicios. En: Metodología de Encuestas. Vol. 4, No. 2, p. 175-193. En línea: <http://www.sipie.net/esp/modules/news/article.php?storyid=51> [Consultado el 1 de octubre de 2007].

²⁸ Palacios Gómez, José Luis, op. cit., p. 176

²⁹ Rey Martín, Carina. (2000) La satisfacción del usuario: un concepto en alza. En : Anales de Documentación, No. 3, p. 139-153. En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00002767/> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].

4.2.6 La evaluación

De acuerdo con Ruiz, Izquierdo y Piñera³⁰ (1998), *“el concepto de “estudios de evaluación institucional” engloba a todos aquellos trabajos que comparten el hecho de que en sus investigaciones es necesario conocer la perspectiva de los usuarios -o clientes- respecto a un servicio o producto, fenómeno social, etc.”*

4.2.7 La calidad

Según Palacios Gómez³¹ (2002), *“para medir la calidad en los servicios, por consiguiente, hay que medir necesariamente la satisfacción de los clientes con el servicio recibido. Para lograrlo, podemos hacer uso de algunas técnicas de investigación social que resultan especialmente apropiadas a tal efecto.”*

En relación con la calidad, para Izquierdo, Ruiz y Piñera³² (1998),

“los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión de calidad, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta y/o transforma un producto o un servicio de información e, incluso, un sistema entero. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución documental posee una valiosa información de primera mano sobre cómo están reaccionando los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar y mantener la calidad.”

Este mismo autor agrega que *“Además, no sólo nos van a ofrecer un análisis de la situación real en la que se encuentra nuestra organización -análisis del presente-, sino que a partir de ellos podremos realizar las reorientaciones*

³⁰ Ruiz Abellán, J.; Izquierdo Alonso, J. T. y Piñera Lucas, T. (1998) El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales. En: VI Jornadas Españolas de Documentación. p. 779-790 En línea: <http://www.florida-uni.es/fesabid98/comunicaciones/j-ruiz/ruiz1.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].

³¹ Ibid., p. 176

³² Izquierdo Alonso, M.; Ruiz Abellán, J. y Piñera Lucas, J. T. (1998) 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> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].

necesarias para el buen funcionamiento de los servicios y, con el conocimiento y la proyección debida, pueden utilizarse para predecir el mañana.”³³

4.2.8 La encuesta

Es importante cuidar el aspecto formal y metodológico del cuestionario. La metodología de encuesta permitirá realizar un diseño sistemático y racionalizado, entendido esto en aspectos tales como la rigurosidad, precisión, claridad y orden en las preguntas. Así, no sólo se asegura que el encuestado responda de un modo fiable a las preguntas formuladas, sino también la validez de la información obtenida y la elección de una muestra representativa de la población, evitando los sesgos en la misma.

Según Ruiz, Izquierdo y Piñera³⁴, *“para todo estudio de usuarios basado en la metodología de encuesta, se considera necesario el cumplimiento de las siguientes etapas.”*

Las etapas que proponen estos autores son: definición del estudio, selección y definición de las variables, diseño del cuestionario, tipología de cuestionarios.

4.2.8.1 Tipología de cuestionarios

En este tema de tipología de cuestionarios, se debe tener en cuenta las preguntas en el mismo, de forma que se resuelvan cuestiones como la manera de preguntar o el tipo de preguntas que se han de elegir para el estudio. De modo general, la calidad de una investigación se encuentra condicionada en gran medida por lo acertado que sea el diseño de las preguntas del cuestionario. Si éstas están mal definidas, son ambiguas, o no responden a la naturaleza del

³³ Izquierdo Alonso, M.; Ruiz Abellán, J. y Piñera Lucas, J. T., op. cit., p. 782

³⁴ Op. cit., p. 781

análisis, los resultados obtenidos serán estériles. En líneas generales, se presentan varias recomendaciones para la confección del cuestionario, así:

- Si se quieren respuestas concretas las preguntas deben ser concretas.
- No deben hacerse preguntas que contengan potencialmente las respuestas.
- Las preguntas deben ser neutrales. No deben incorporar juicios, opiniones o valoraciones.
- El orden del cuestionario deberá ser lógico. Las preguntas deben hacerse por temas afines y en orden de dificultad creciente.
- Los identificadores del encuestado deben ir al final del cuestionario.

En relación con los tipos de preguntas a formular, se ha podido observar que sólo hay dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas. No obstante, existen muchas variaciones de éstos tipos elementales, así:

- Preguntas abiertas (no estructuradas): En este tipo de preguntas abiertas es el usuario encuestado quien responde con sus propias palabras a la pregunta formulada. Son esenciales para conocer el marco de referencia del encuestado y para redactar después las alternativas a ofrecer en las preguntas cerradas.
- Preguntas cerradas (estructuradas): Se trata de un tipo de pregunta que contiene la posible respuesta; pueden ser preguntas dicotómicas, múltiples y preguntas de escalas. En las primeras la información se subdivide dicotómicamente en dos categorías. Las preguntas de respuestas múltiples se emplean cuando la alternativa de respuesta para la pregunta es superior a dos. Las preguntas de escalas de medición de actitudes y respuestas son instrumentos de medida que se basan en la idea de clasificación, aprovechando a la par las propiedades semánticas de las palabras y las características de los números.

Adicionalmente, es importante anotar lo dicho por Gómez Hernández³⁵ (2002), en relación a que *“un cuestionario de usuarios sobre la comunidad atendida por una biblioteca pública, por ejemplo, debe contener preguntas que abarquen estos datos:*

1. *Datos de Identificación: edad, sexo, profesión o actividad, distancia de la residencia a la biblioteca, nivel económico, etc., que se convertirán en variables a relacionar con las respuestas a las preguntas siguientes, y tratar de encontrar grupos o características comunes de uso a distintos usuarios.*
2. *Datos de los usuarios: De su conocimiento y uso: cómo conocieron los servicios, desde cuando, qué servicios usan -préstamo, consulta, fotocopias, audiovisual...-, con qué frecuencia y qué horarios, qué tipos de documentos usan -textos, ficción, revistas, periódicos, películas, obras de referencia, etc, cuáles son las motivaciones para usar la biblioteca, cómo valoran la colección, si utilizan los catálogos y con qué frecuencia encuentran lo que buscan en ellos y en la biblioteca, si consultan al personal, y si usan otras bibliotecas.*
3. *Datos de los no usuarios: Razones de no usar: (falta de motivación, demasiada distancia, no tener la biblioteca lo que se necesita, la burocracia, el horario inadecuado, los fondos antiguos, la falta de tiempo, falta de divulgación, la falta de medios económicos; falta de medios para pagar el transporte...) Medios para obtener la información que necesitan, en lugar de la biblioteca, forma de obtenerla.*
4. *Datos sobre valoración y expectativas: cómo valoran los servicios, con qué atención y actitud son tratados, qué resultados obtiene en su búsquedas bibliográficas o en sus demandas de información, qué servicios desearían obtener, etc.”*³⁶

³⁵ Gómez Hernández, J. A. (2002) Gestión de bibliotecas. Murcia, DM, p. 95-110. En línea: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/06usuarios.pdf> [Consultado el 11 de octubre de 2007].

³⁶ Gómez Hernández, J. A., op. cit., p. 100

4.2.8.2 Codificación

Otro aspecto a tener en cuenta es la codificación, cuya finalidad según Ruiz, Izquierdo y Piñera³⁷ (1998), consiste en *“facilitar la operación de contar y analizar las respuestas dadas por la muestra que ha sido encuestada. Un cuestionario bien codificado debe contener la información exacta con respecto a las variables. Por tanto, la codificación permite saber, una vez recogidos los datos, el número total de variables a analizar y su ubicación exacta en la matriz de datos.”*

Señalan además dos métodos de codificación, *“en función de si las preguntas son cerradas o abiertas. Para las preguntas cerradas hemos de asignar un valor numérico a cada posible categoría de respuesta. Cada pregunta o variable ocupa un espacio físico (columnas) en la matriz de datos. En el caso de las preguntas abiertas, hay que hacer la codificación después del trabajo de campo a través de un análisis de contenido.”*

4.2.8.3 Corrección del cuestionario

Al diseñar un cuestionario se debe también asegurar la máxima exactitud de los datos recogidos, lo que dependerá de dos aspectos a optimizar: la precisión o fiabilidad y la validez de la información.

La validez, definida por Ruiz, Izquierdo y Piñera³⁸ (1998) *“como la ausencia de sesgos, representa la relación entre lo que medimos y aquello que realmente queremos medir.”*

Para garantizar la validez existen básicamente tres métodos:

³⁷ op. cit., p. 786

³⁸ op. cit., p. 787

- El método relacionado con el contenido, que se centra en la muestra de las preguntas de un cuestionario (establecer el grado de representatividad de los contenidos recogidos en las preguntas del cuestionario) y lo que representa el completo dominio del contenido de las preguntas, por parte de los usuarios encuestados.
- El método relacionado con los criterios, que se centra en las relaciones estadísticas existentes entre las mediciones, para poder saber si los cuestionarios pronostican lo que deben pronosticar.
- El método relacionado con los factores, que está compuesto por los dos métodos anteriores y es un método guiado por la teoría, pues especifica aquello con que la medición debe o no relacionarse.

Según estos mismos autores, la precisión se define *“como la ausencia de error aleatorio, representa la influencia del azar en nuestra medida; es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales.”*

4.2.8.4 Selección y tamaño de la muestra

Según Ruiz, Izquierdo y Piñera³⁹ (1998), *“para seleccionar a los individuos que han de formar parte de una muestra se puede considerar básicamente dos grandes grupos de técnicas: los métodos de muestreo aleatorio y los de muestreo empírico.”*

El muestreo aleatorio se basa en el principio de la elección de los individuos al azar; es decir, este tipo de muestreo tiene la posibilidad de que cada elemento de la población tenga la probabilidad de ser elegido como parte de la muestra.

³⁹ op. cit., p. 787

En el muestreo empírico, la selección de los elementos de la muestra se realiza a partir de los criterios fijados por el propio encuestador o investigador; así, presenta serios problemas de validez y sesgos incontrolados.

Una vez que se ha elegido el tipo de muestreo, es necesario determinar el tamaño de la muestra; se debe determinar un número suficiente de individuos para garantizar la fiabilidad y validez de los resultados.

Por último, los mencionados autores señalan *“que no siempre es necesario hacer una muestra. En muchos casos resulta estéril porque la población objeto es pequeña y la muestra necesaria es casi tan grande como la propia población de referencia.”*

4.2.8.5 Comprobación y prueba del cuestionario

Una vez diseñado el cuestionario con todas las garantías, el instrumento está en condiciones de aplicarse a la población; sin embargo, no está asegurado su funcionamiento en la práctica, por lo que antes de iniciar el trabajo de campo, es necesario probar el cuestionario sobre un pequeño grupo de población. De acuerdo con Ruiz, Izquierdo y Piñera (1998)⁴⁰, *“esta prueba piloto tiene como misión contrastar hasta qué punto funciona el cuestionario como se pretendía en un primer momento y verificar si las preguntas provocan el tipo de reacción deseada en los usuarios.”*

4.2.8.6 Tratamiento y análisis de la información

Hasta aquí se han descrito las distintas técnicas de obtención de información. Ahora bien, es necesario analizar esta información y convertirla en conclusiones.

⁴⁰ op. cit., p. 786

Ruiz, Izquierdo y Piñera⁴¹ (1998), “*señalan una serie de etapas a seguir a la hora de codificar, analizar, tratar e interpretar la información recogida a través de los cuestionarios.*”

Estos pasos sugeridos son:

1. Revisión de los cuestionarios. En esta fase se trata de identificar y corregir las posibles fuentes de error; se revisan los cuestionarios buscando ambigüedades como respuestas no legibles o en las que no se sabe qué cuadro se ha marcado, omisiones o incoherencias.
2. Codificación, clasificación, recopilación de cuestionarios y preparación de la base de datos. Una vez depurados los cuestionarios se procede a la codificación de las preguntas para posibilitar el tratamiento informático.
3. Análisis de las preguntas. Una vez organizados los datos en un fichero, comienza el análisis propiamente dicho. El primer paso es estudiar cada pregunta aislada, luego las preguntas por subgrupos y las relaciones entre pares de preguntas, y por último, se estudiarán las relaciones entre todas las preguntas.
4. Conocer la evolución del estudio. Como la percepción de los problemas cambia a la par con la satisfacción de los usuarios de un servicio de información, se debe establecer un sistema de vigilancia de los principales parámetros de percepción, que detecte cuando haya un nuevo problema sentido, cuando las cosas no van bien desde el punto de vista de los usuarios, etc.

⁴¹ op. cit., p. 787

5. Presentación final de la información. La información que se presente debe ser muy clara, incluyendo únicamente aquella que sea relevante para las decisiones que hay que tomar.

5 DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo se enmarca dentro del paradigma descriptivo transversal en el que se integran a los usuarios en la evaluación de calidad de servicios con el fin de obtener datos para su mejora.

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La selección de la muestra tiene un fundamento matemático estadístico y cuando se escoge correctamente y en la proporción adecuada, permite la inferencia estadística o generalización de los resultados obtenidos, o sea, que estos sean válidos para el universo del cual se ha extraído la muestra, con los consiguientes límites de error y probabilidad, sin olvidar tampoco la selección del contexto.

Según Santaella Ruiz⁴² (2005), *“la delimitación de usuarios está condicionada por tres factores: la elección del tipo de estudio que va a realizarse, la tipología de usuarios y el sistema documental en el que se va a operar. Precisamente esta confluencia de aspectos demarcativos que se produce en esta etapa le confiere una importancia primordial, ya que de su acertado criterio dependerá el resultado final del estudio.”*

La selección de la población de este estudio de usuarios se basa en dos criterios: institucional y cronológico. Para el estudio global se cuenta con toda la

⁴² Santaella Ruiz, Rita Dolores. (2005) Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la Administración Pública. En : Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 5. Temática Variada. En línea: <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=61> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].

comunidad de usuarios de la Biblioteca, tanto institucional del Jardín Botánico José Celestino Mutis como de visitantes, por lo que en principio se dividirá en estratos mediante el factor Tipo de Usuario, interno o externo.

El tipo de muestreo será estratificado aleatorio simple, consistente en dividir el total de la población objeto de la encuesta en estratos; una vez determinados los estratos, se realiza un muestreo aleatorio simple accidental dentro de cada estrato. Este tipo de muestreo permite un mayor acercamiento a la realidad de la población, ya que se obtendrá un volumen suficiente de datos de cada estrato.

5.3 RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recolectar los datos del estudio se utilizó el método directo de encuesta; se distribuyeron los formularios entre los usuarios de la biblioteca observando un doble criterio: el primero, para evaluar a los miembros de la entidad, para lo cual se hizo un reparto aleatorio, sin discriminar el tipo de usuario ni el sexo; el segundo, para evaluar a los propios usuarios de la biblioteca, de modo que se hizo otro reparto, igualmente aleatorio, dentro de la biblioteca —mostrador de préstamo, mesas de lectura y puerta de entrada—.

Por lo anterior, se concluye que para la recogida de datos del estudio se utilizará el método directo.

5.4 INSTRUMENTOS

Para la realización de este estudio y poder medir la satisfacción de los usuarios con los servicios de información, se utilizó la técnica de la encuesta con la aplicación de un cuestionario como instrumento para recolectar los datos necesarios para identificar dicha satisfacción. (Ver Anexo 1)

Este recurso metodológico ha sido un instrumento de estudio sociológico de amplia difusión en el ámbito de las ciencias humanas y sociales y en nuestra disciplina, denominado cuestionario. Su finalidad consiste en obtener, de manera sistemática y ordenada, información relativa a una población investigada a partir de las variables objeto de investigación

Los motivos para la selección de este método frente a otros fueron claros. La encuesta ofrece la posibilidad de llegar, en el menor tiempo, a un colectivo de usuarios dispersos, así como la posibilidad de sistematización de la información que se obtiene, sin olvidar que ésta facilita una mayor privacidad y reflexión de las respuestas frente a otros métodos, como pueda ser la entrevista.

Las preguntas en el cuestionario suministran una amplia información alusiva a las opiniones, intenciones, juicios, motivos, hábitos y expectativas de los usuarios. Asimismo, recogen datos sobre los servicios, fondos o colecciones de que disponen los usuarios en la biblioteca, sobre el funcionamiento de éste; el estado de las instalaciones, etc. El fin último es poder aportar soluciones y pautas para el diseño de una política de mejoras, en función de los datos recogidos tras la evaluación de las preguntas.

El principal valor de la encuesta reside, pues, en que los datos ofrecidos para su evaluación (y, en consecuencia, el diseño de esa política de cambios) proceden de los mismos usuarios, cuya visión o percepción de la biblioteca y sus servicios, informa y asesora sobre cómo deben orientarse sus actividades futuras y qué productos o servicios son los que realmente solicitan y/o necesitan los usuarios. Adicionalmente, en el cuestionario se utiliza la escala convencional tipo Likert; según Hernández, Fernández y Baptista⁴³ (2006), *“consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la*

⁴³ Hernández, R.; Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2006) Metodología de la Investigación. 4a. ed. México. McGraw-Hill.

reacción de los sujetos”. Esto permitirá señalar cada afirmación y el sujeto deberá indicar su reacción, señalando uno de los cinco puntos de la escala.

5.5 PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento estadístico de los datos que se obtengan luego de la aplicación del instrumento, se utilizará el programa Microsoft Excel, pues es una aplicación integrada en el entorno Windows que permite la realización de cálculos y un análisis estadístico descriptivo de los datos, así como la representación de estos valores de forma gráfica.

5.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

El análisis estadístico del cuestionario de la encuesta está enmarcado dentro de dos tipos de variables: discriminantes y valorativas. Las primeras sirven para perfilar sociológica y actitudinalmente a los encuestados en virtud de su sexo, edad, estudios, trabajo, valoraciones, entre otros; las segundas sirven para registrar la valoración que los encuestados hacen de los servicios, instalaciones, etc., la cual se presenta entre el rango de 1 a 6, en el que el valor 1 valora el servicio como “Muy deficiente”, 2 como “Deficiente”, 3 como “Algo deficiente”, 4 como “Algo satisfactorio”, 5 como “Satisfactorio” y 6 como “Muy satisfactorio”.

Adicionalmente, se procede a cruzar algunas de las variables discriminantes con todas la valorativas, con el fin de observar cuáles arrojan valores relevantes y estadísticamente significativos y determinar qué variables descriptivas resultan discriminantes en la valoración que hacen los encuestados de los distintos aspectos de la biblioteca considerados.

6 RESULTADOS

La encuesta se realizó en el período febrero-marzo de 2008, sobre una muestra de 100 usuarios, como parte de una población total de 175 usuarios mensuales en promedio durante los últimos 6 meses. El tamaño de la muestra se calculó esperando un error no mayor al 5% y un nivel de confianza del 95%. Para definir la estimación de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Donde,

$$n' = \frac{S_2}{V_2} = \frac{p(p - S_e)}{2 S_e}$$

Donde N = Población, equivalente a 7 usuarios diarios atendidos durante 25 días al mes ; n = muestra ; n' = muestra sin ajustar ; p = probabilidad de ocurrencia, que para el caso es igual a 1, es decir, el 100% de las personas pueden ser susceptibles de ser elegidas como muestra ; S₂ = varianza de la muestra expresada como la probabilidad de la ocurrencia ; V₂ = varianza de la población ; S_e = error estándar de 5%.

Luego de realizar los respectivos cálculos, la muestra n es igual a 4 usuarios/día, es decir, que durante los 25 días mensuales de atención, se debe aplicar la encuesta a un total de 100 usuarios.

El cuestionario consta de 9 preguntas de selección múltiple acerca del uso de la biblioteca; 25 preguntas en una escala cualitativa de Likert, agrupadas temáticamente en la que el usuario valora las colecciones, la infraestructura física y tecnológica de la biblioteca, así como la atención y los servicios bibliográficos; y 4 preguntas sobre información sociológica de los encuestados relacionadas con el sexo, rango de edad, nivel educativo y ocupación.

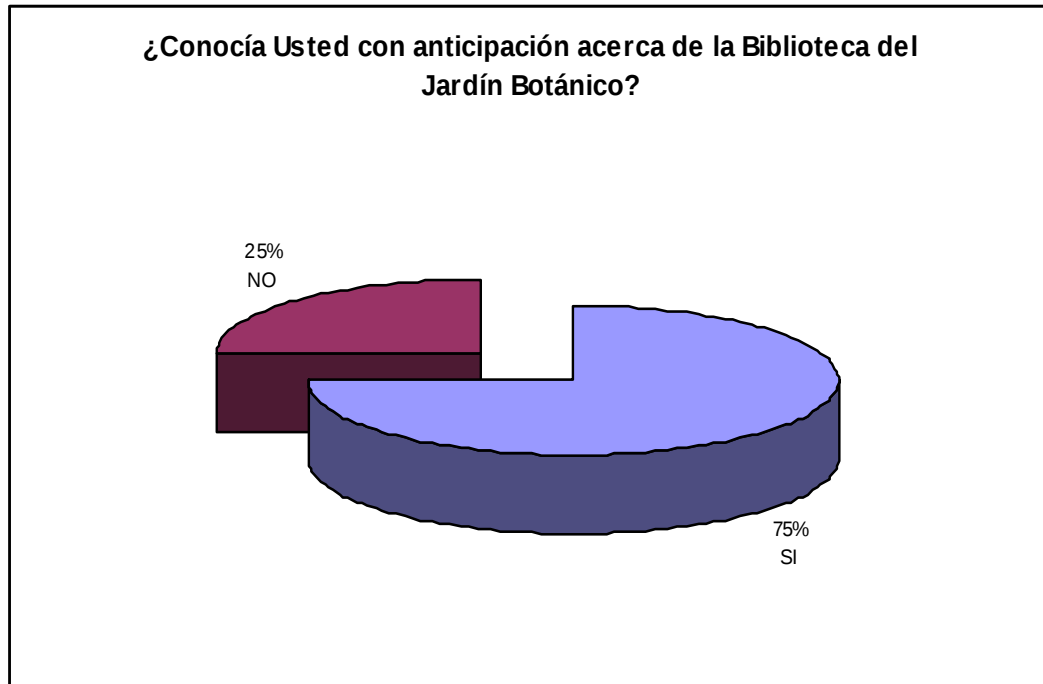
6.1 VARIABLES DISCRIMINANTES

6.1.1 Tipo de usuario



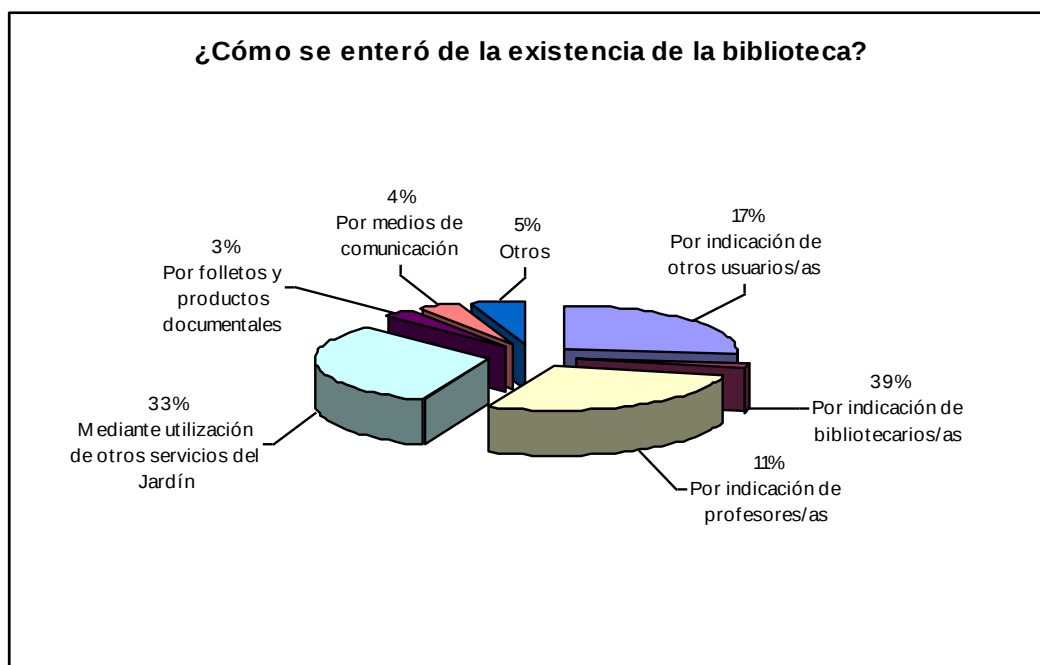
El 73% de los usuarios encuestados son usuarios externos, es decir público en general; el 27% restante son usuarios internos, entre los que se cuentan funcionarios y contratistas que prestan sus servicios en el Jardín Botánico.

6.1.2 ¿Conocía Usted con anticipación acerca de la Biblioteca del Jardín Botánico?



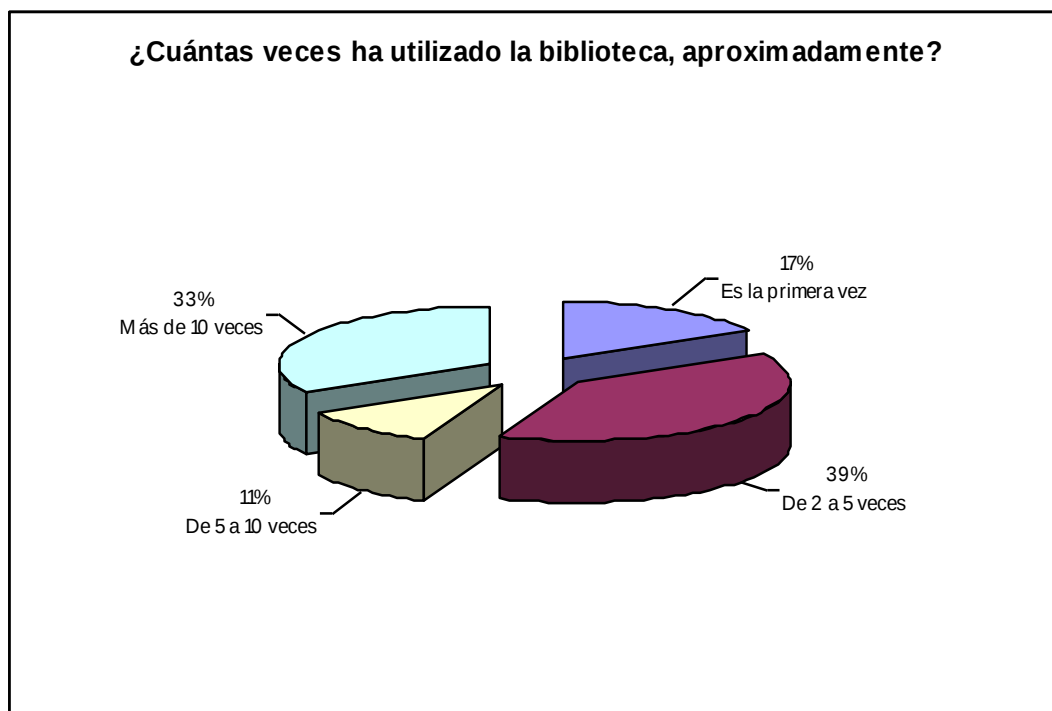
El 75% de los usuarios encuestados conocía con anticipación la biblioteca del Jardín Botánico. El 25% restante no conocía acerca de su existencia.

6.1.3 ¿Cómo se enteró de la existencia de la biblioteca?



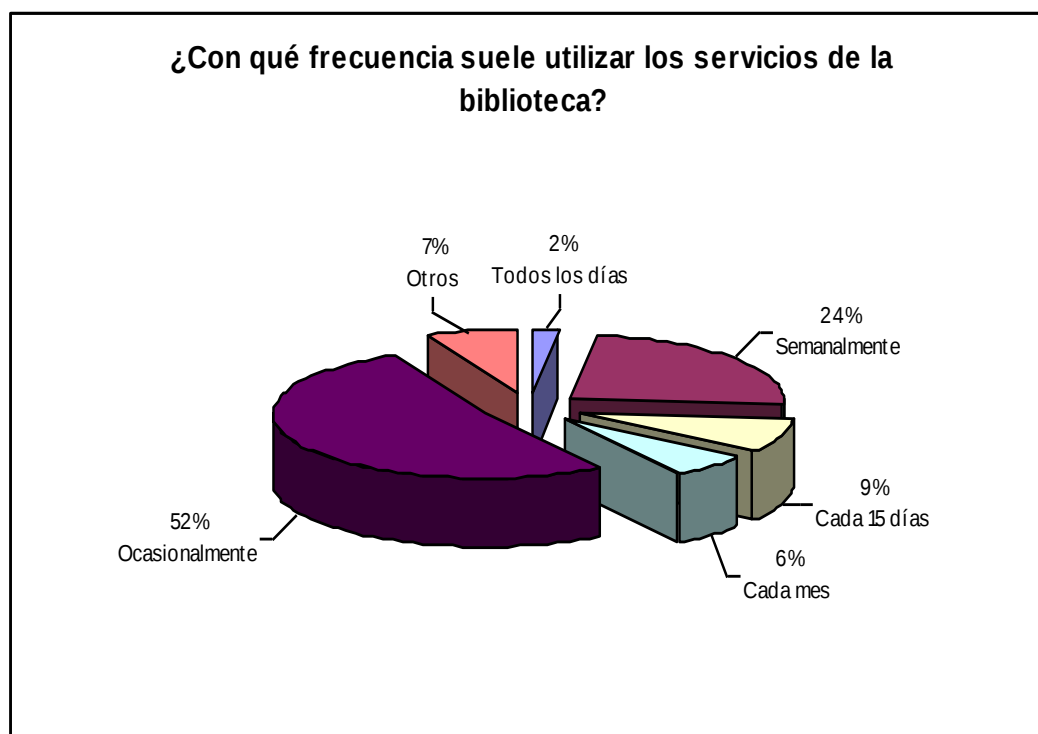
El 39% de la población encuestada manifestó enterarse de la existencia de la biblioteca por indicación de bibliotecarios; el 33% mediante la utilización de otros servicios del Jardín Botánico; el 28% de la población a través de indicaciones tanto de docentes como de otros usuarios; el 7% mediante folletos y medios de comunicación.

6.1.4 ¿Cuántas veces ha utilizado la biblioteca, aproximadamente?



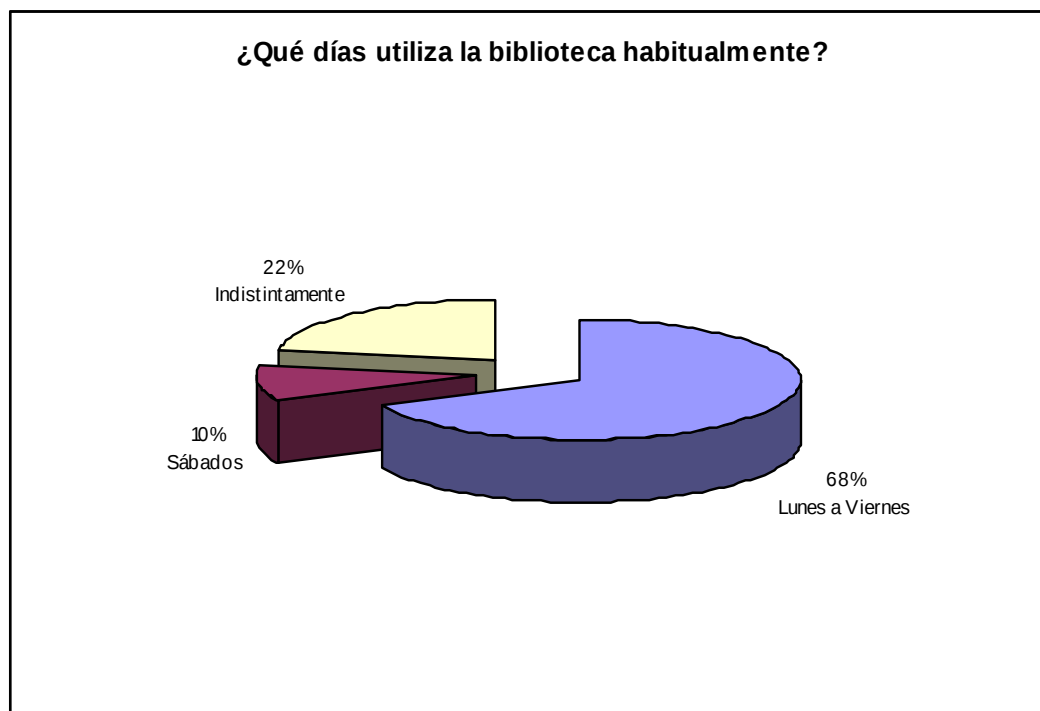
El 33% de los encuestados ha utilizada más de 10 veces la biblioteca; el 11 % de 5 a 10 veces; el 33% de 2 a 5 veces y el 17% de los encuestados manifestó utilizar la biblioteca por primera vez.

6.1.5 ¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la biblioteca?



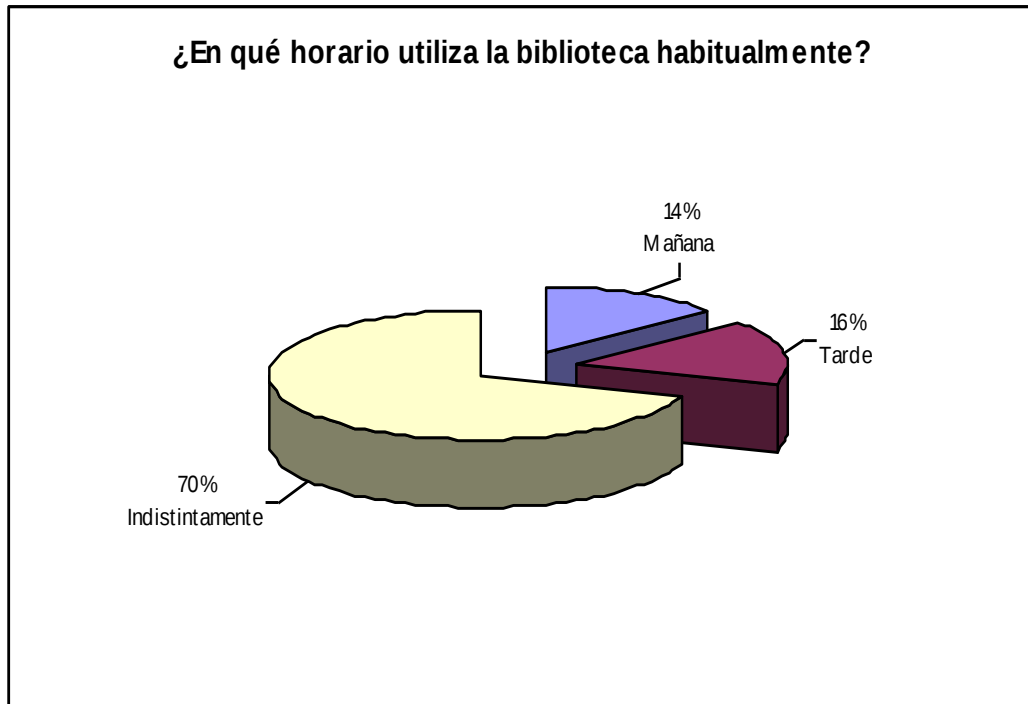
El 52% de los encuestados suele utilizar ocasionalmente los servicios de la biblioteca; el 24% semanalmente, el 9% cada 15 días, el 7% otras frecuencias y el 2% los utiliza todos los días.

6.1.6 ¿Qué días utiliza la biblioteca habitualmente?



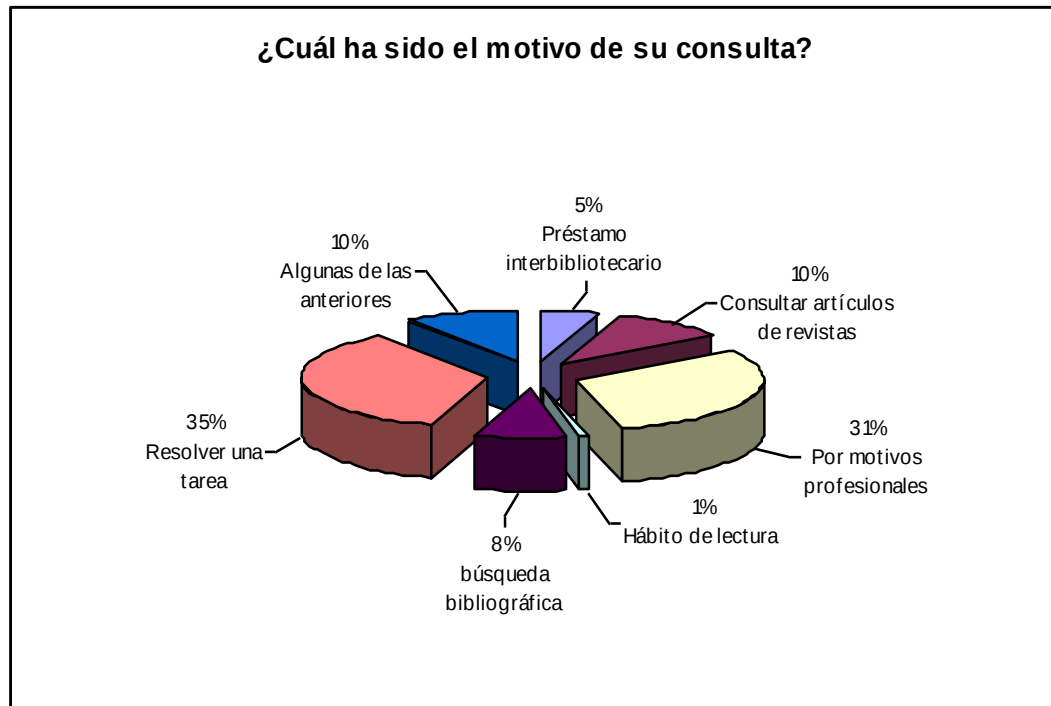
El 68% de los encuestados manifestó utilizar la biblioteca habitualmente de Lunes a Viernes; el 10% los días Sábado y el 22% indistintamente.

6.1.7 ¿En qué horario utiliza la biblioteca habitualmente?



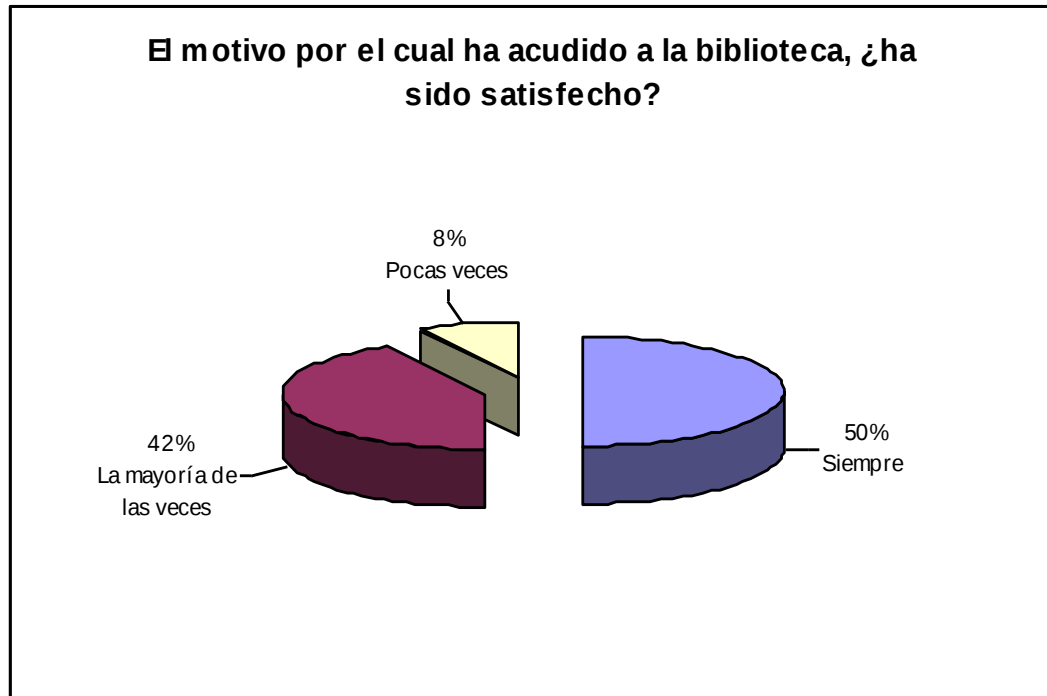
El 16% de los encuestados habitualmente utiliza la biblioteca en el horario de la tarde; el 14% en las mañanas y el 70% indistintamente.

6.1.8 ¿Cuál ha sido el motivo de su consulta?



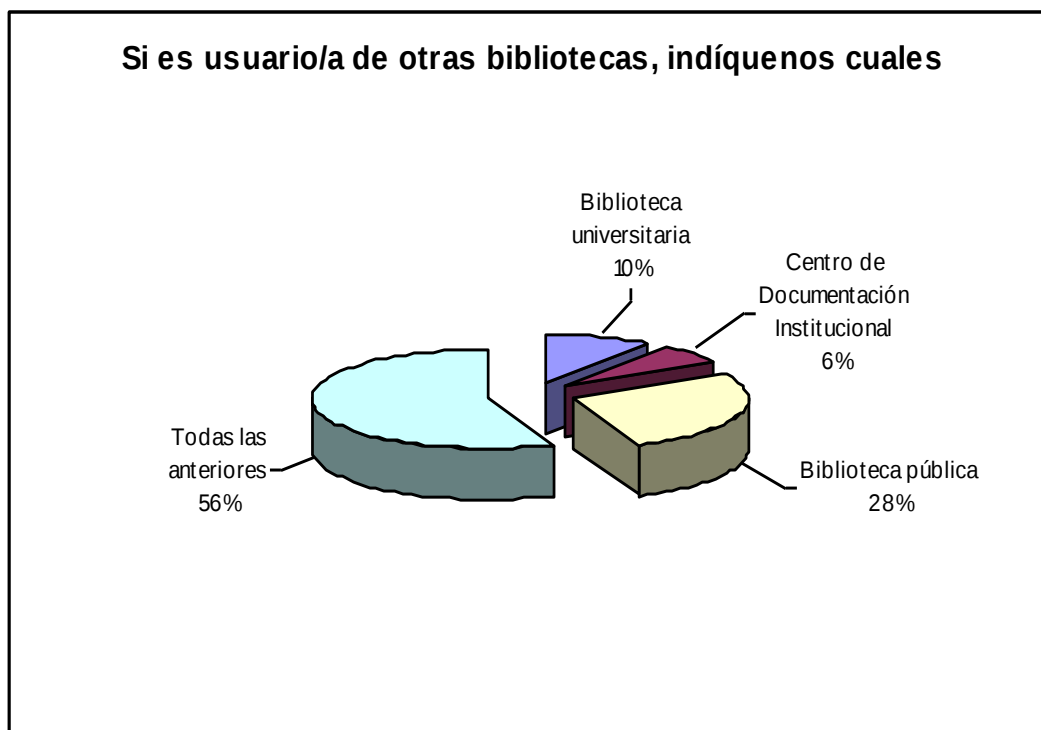
El 35% de los encuestados manifestó que el motivo de consulta de la biblioteca fue para resolver una tarea; el 31% acudió por motivos profesionales; el 10% para consultar artículos de revistas; el 8% para realizar una búsqueda bibliográfica; el 5% para solicitar el préstamo interbibliotecario; el 1% para satisfacer el hábito de lectura y el 10% algunas de las anteriores.

6.1.9 El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca, ¿ha sido satisfecho?



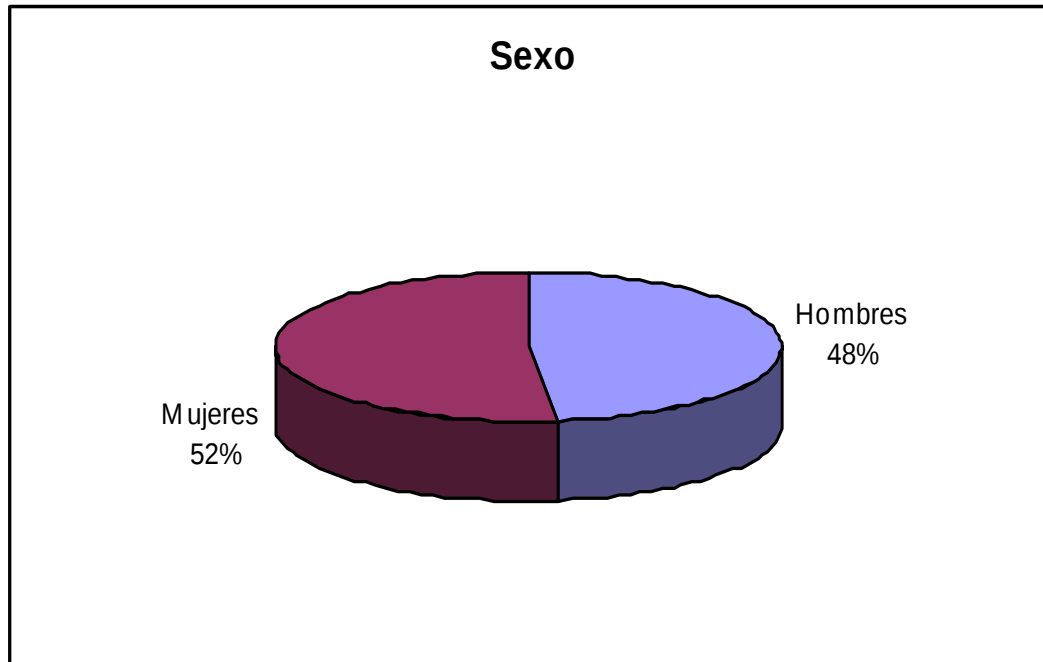
El 50% de los encuestados manifestó que siempre ha sido satisfecho por el motivo al cual ha acudido a la biblioteca; el 42% la mayoría de las veces y el 8% pocas veces.

6.1.10 Si es usuario/a de otras bibliotecas, indíquenos cuales



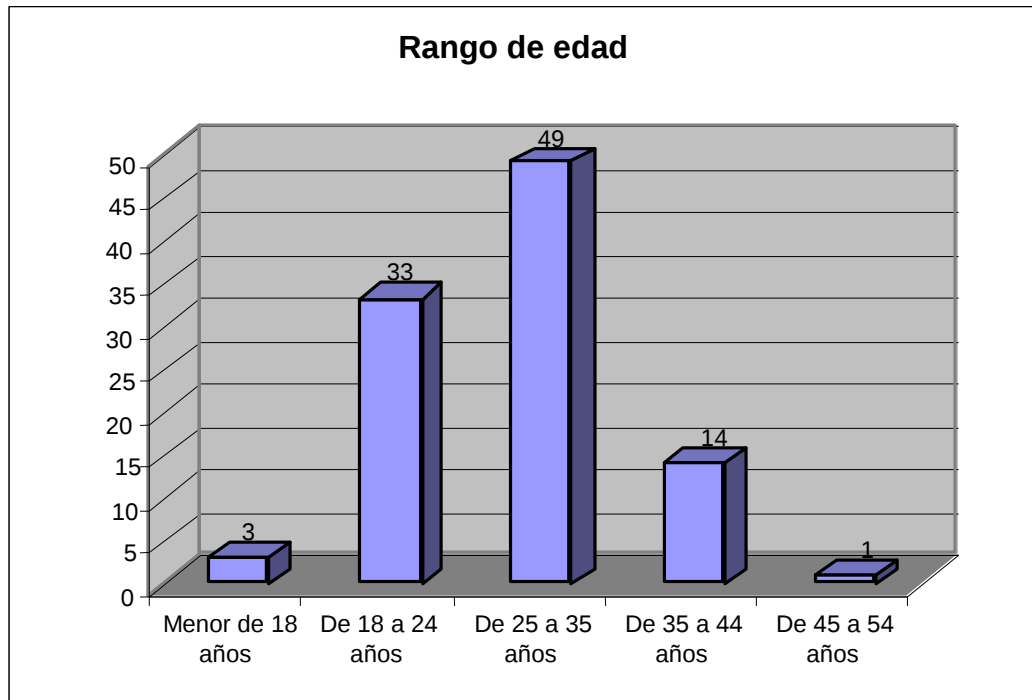
El 28% de los encuestados es usuario de las bibliotecas públicas; el 10% de bibliotecas universitarias y el 6% de centros de documentación institucionales; el 56% manifestó ser usuario de todas las anteriores.

6.1.11 Sexo



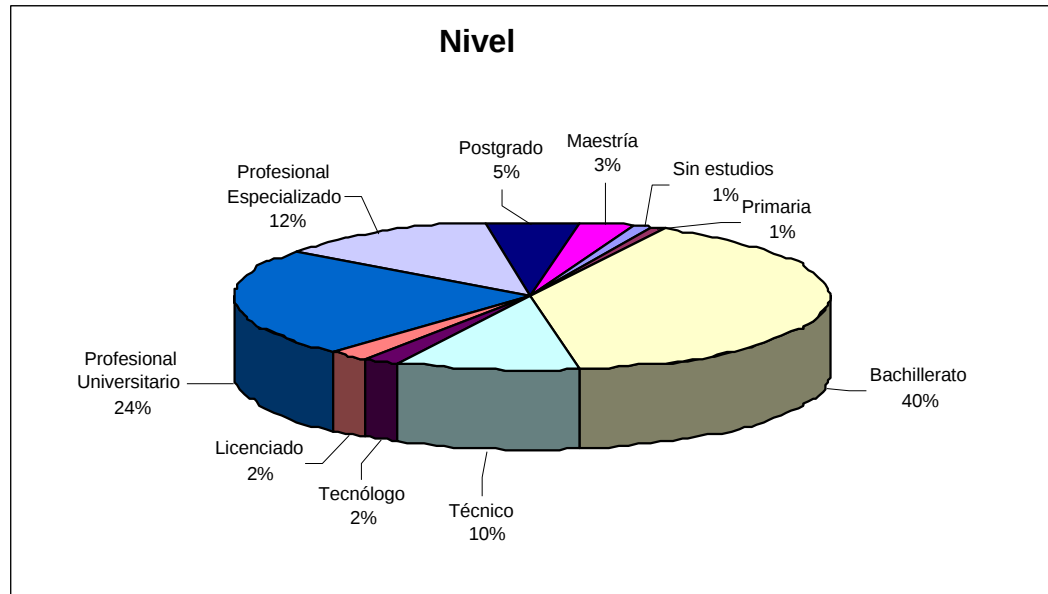
Con relación al sexo de los encuestados, el 48% corresponde a hombres y el 52% restante mujeres.

6.1.12 Rango de edad



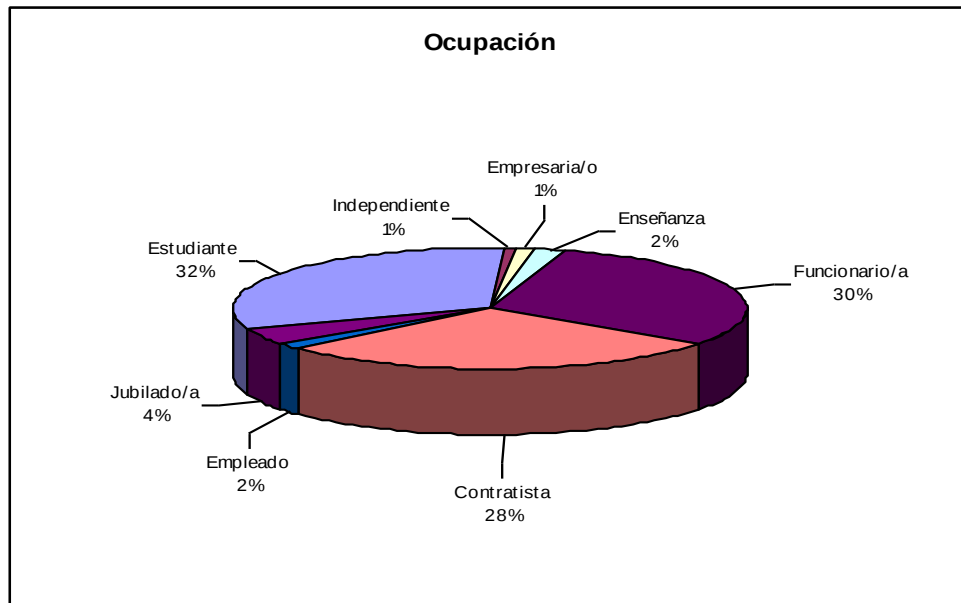
Con relación a los rangos de edad, los encuestados respondieron: 3% son menores de 18 años; 33% en un rango de edad de 18 a 24 años; 49% de 25 a 35 años; 14% de 35 a 44 años; 1% de 45 a 54 años de edad y 0% de 55 años en adelante.

6.1.13 Nivel educativo



Con relación al nivel educativo, los encuestados respondieron: 1% sin estudios; 1% estudiantes de primaria; 40% estudiantes de bachillerato; 10% técnicos; 2% tecnólogos; 2% licenciados; 24% profesionales universitarios; 12% profesionales especializados; 5% postgraduados y 3% maestría; es decir, 58% de los encuestados tienen nivel de educación superior; el 40% nivel de educación secundaria y tan sólo 2% de los encuestados tiene nivel de educación primaria o sin estudios.

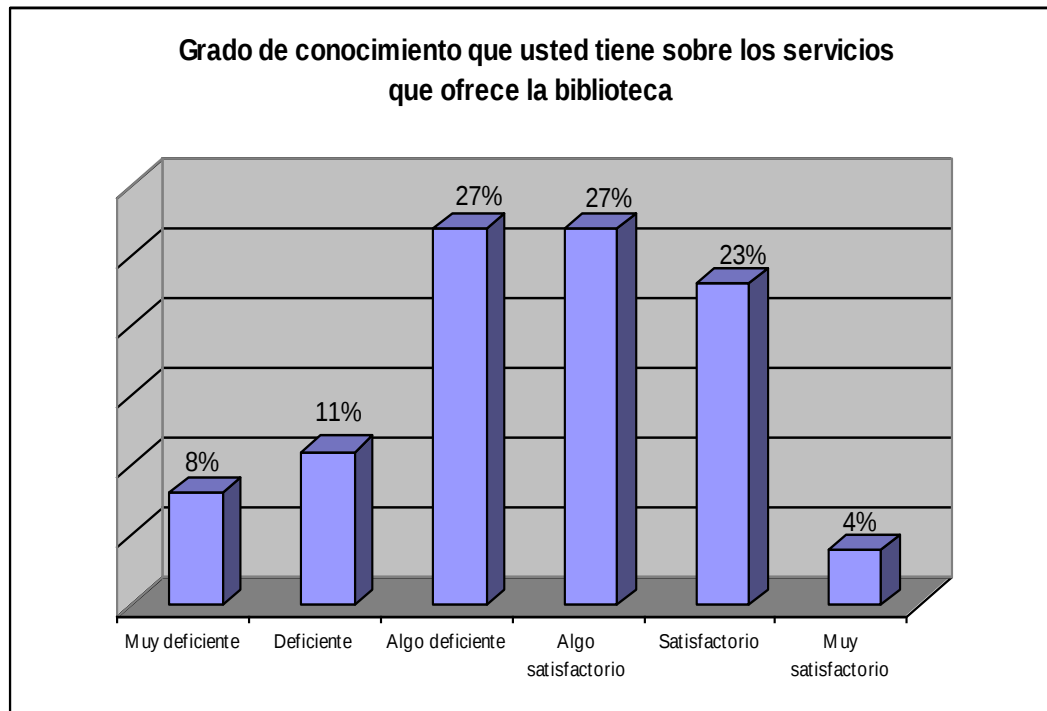
6.1.14 Ocupación



Con relación a la ocupación, los encuestados respondieron: 32% estudiantes; 30% funcionarios; 28% contratistas; 4% jubilados; 2% empleados; 2% docentes; 1% empresarios, así como también 1% de independientes.

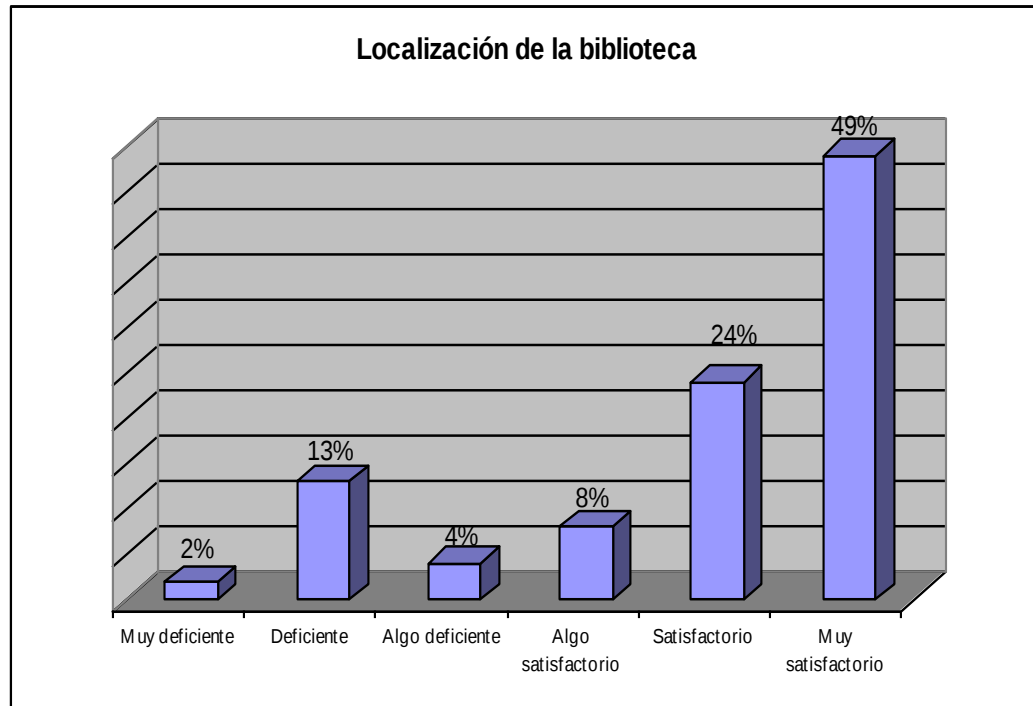
6.2 VARIABLES VALORATIVAS

6.2.1 Grado de conocimiento que Usted tiene sobre los servicios que ofrece la biblioteca



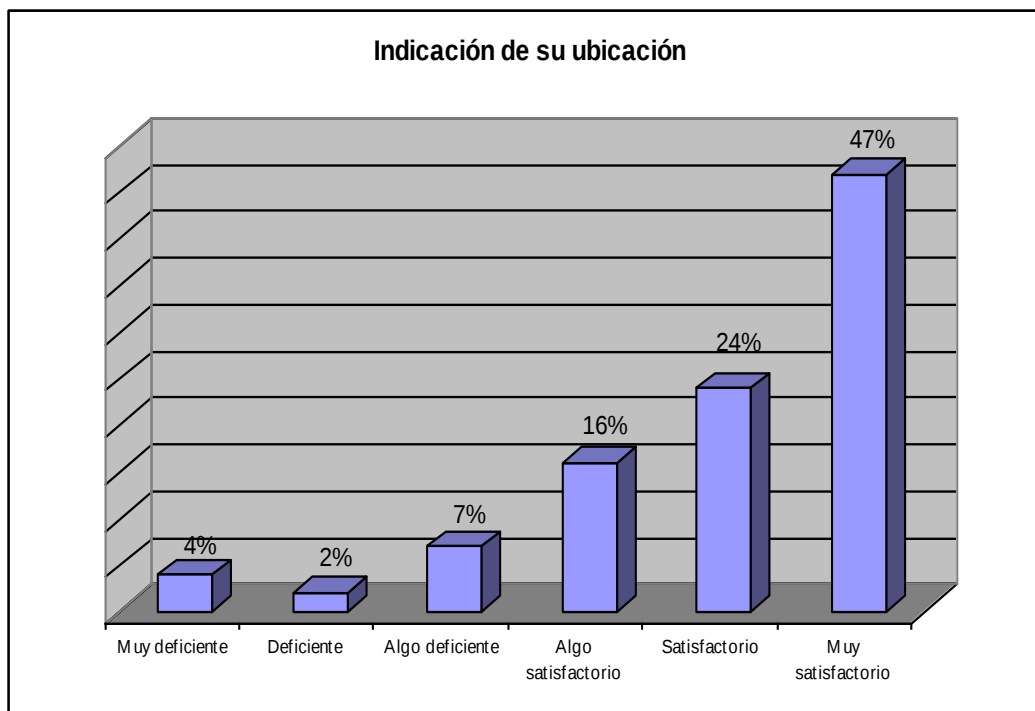
Frente al grado de conocimiento que tienen sobre los servicios que ofrece la biblioteca a pregunta, los encuestados respondieron: 8% muy deficiente, 11% deficiente, 27% algo deficiente, 27% algo satisfactorio, 23% satisfactorio y 4% muy satisfactorio; es decir, el 54% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio el grado de conocimiento que tienen sobre los servicios que ofrece la biblioteca y el 46% en el rango deficiente.

6.2.2 Localización de la biblioteca



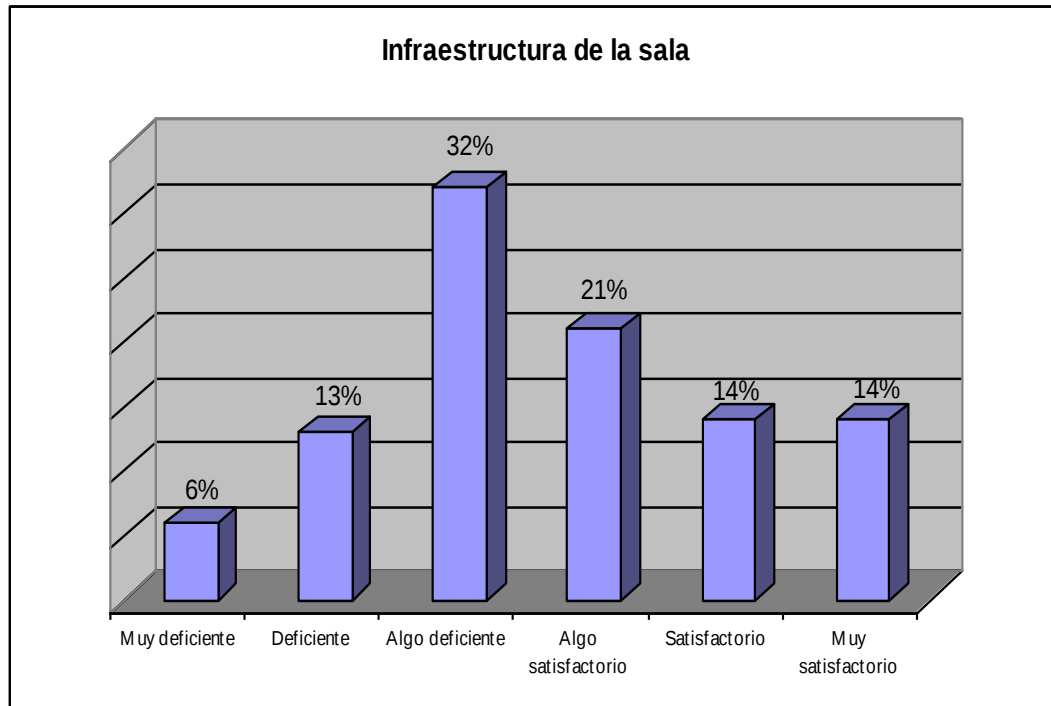
Con relación a la localización de la biblioteca, los encuestados respondieron: 2% muy deficiente, 13% deficiente, 4% algo deficiente, 8% algo satisfactorio, 24% satisfactorio y 49% muy satisfactorio; es decir, el 81% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la localización de la biblioteca y el 19% en el rango deficiente.

6.2.3 Indicación de su ubicación



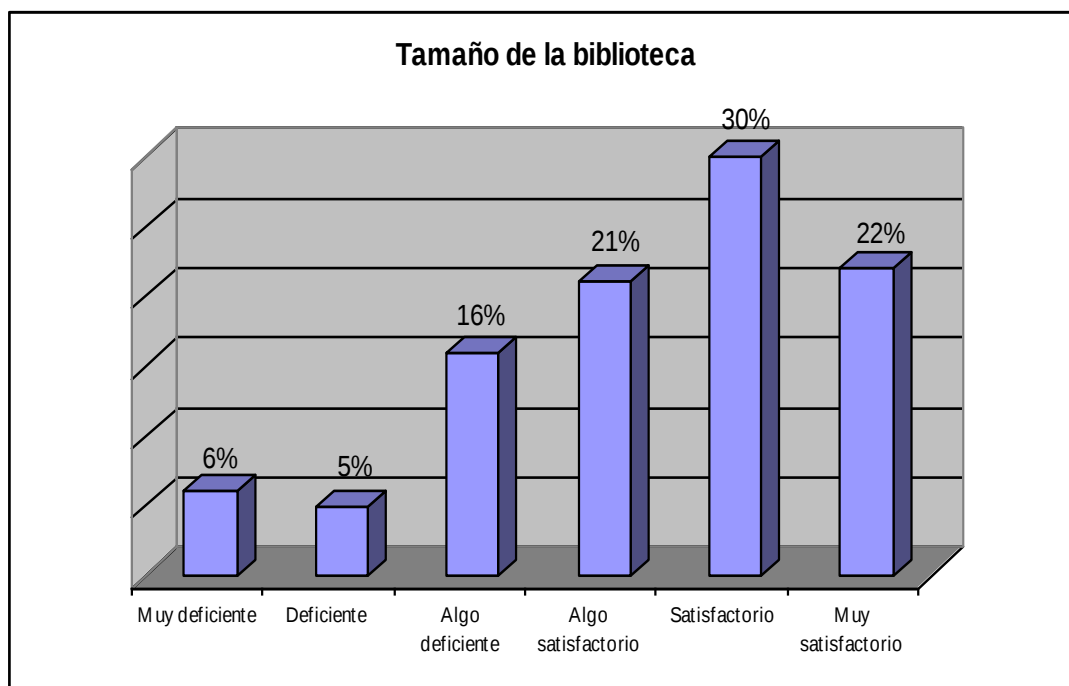
Con relación a la indicación de la ubicación de la biblioteca, los encuestados respondieron: 4% muy deficiente, 2% deficiente, 7% algo deficiente, 16% algo satisfactorio, 24% satisfactorio y 47% muy satisfactorio; es decir, el 87% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la indicación de la ubicación de la biblioteca y el 13% en el rango deficiente.

6.2.4 Infraestructura de la sala



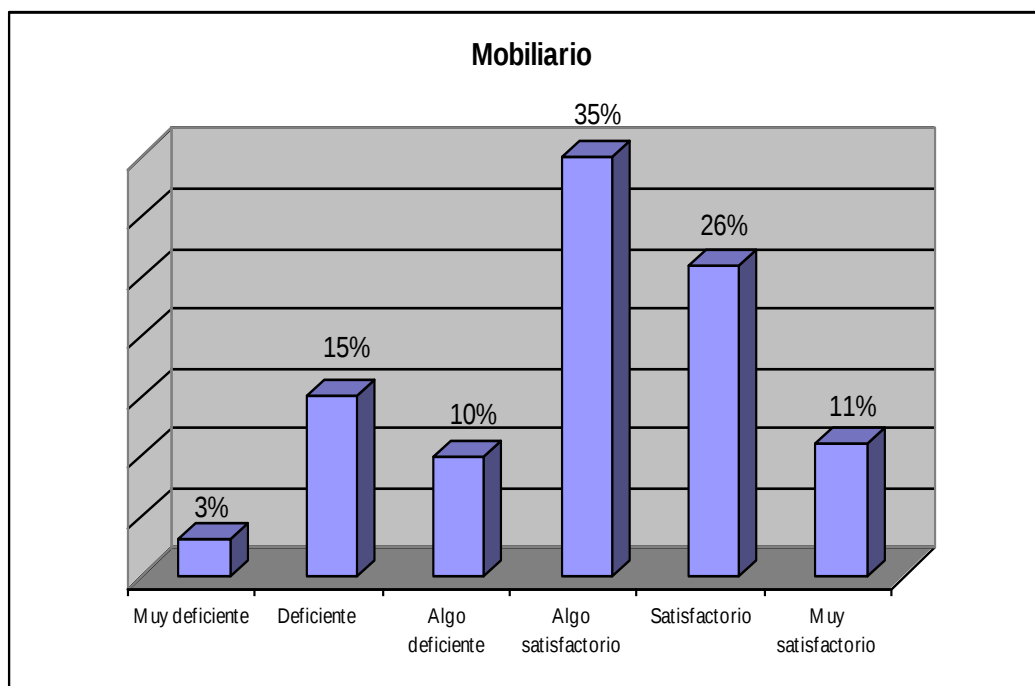
Con relación a la infraestructura de la sala de lectura de la biblioteca, los encuestados respondieron: 6% muy deficiente, 13% deficiente, 32% algo deficiente, 21% algo satisfactorio, 14% satisfactorio y 14% muy satisfactorio; es decir, el 49% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la infraestructura de la sala de lectura de la biblioteca y el 51% en el rango deficiente.

6.2.5 Tamaño de la biblioteca



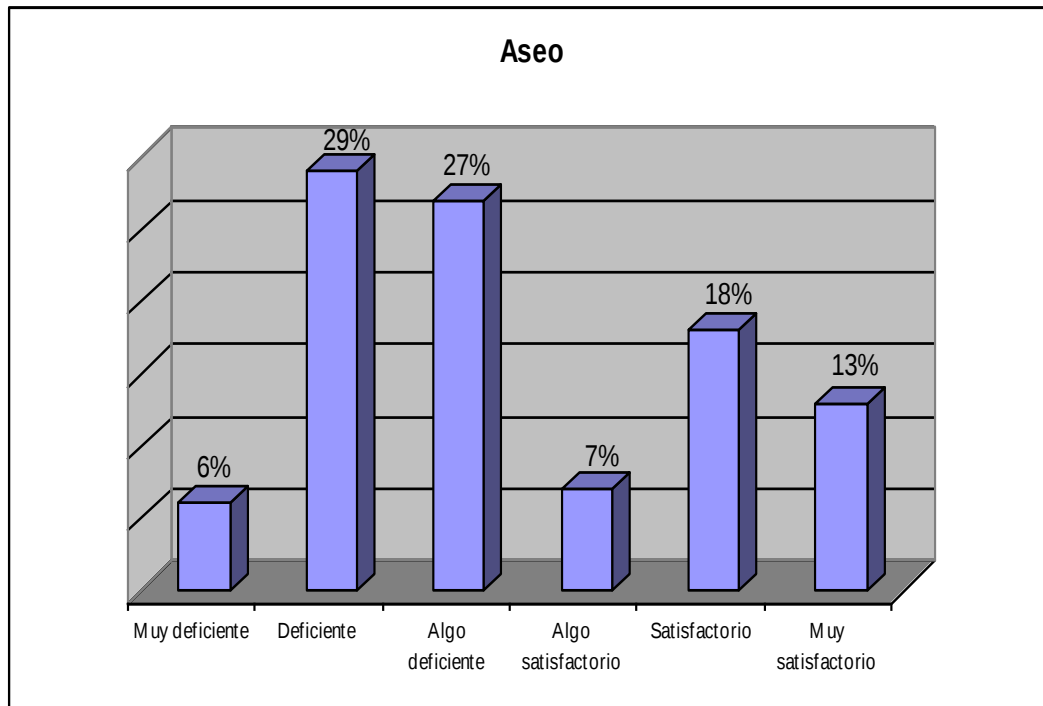
Con relación al tamaño de la biblioteca, los encuestados respondieron: 6% muy deficiente, 5% deficiente, 16% algo deficiente, 21% algo satisfactorio, 30% satisfactorio y 22% muy satisfactorio; es decir, el 73% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio el tamaño de la biblioteca y el 27% en el rango deficiente.

6.2.6 Mobiliario



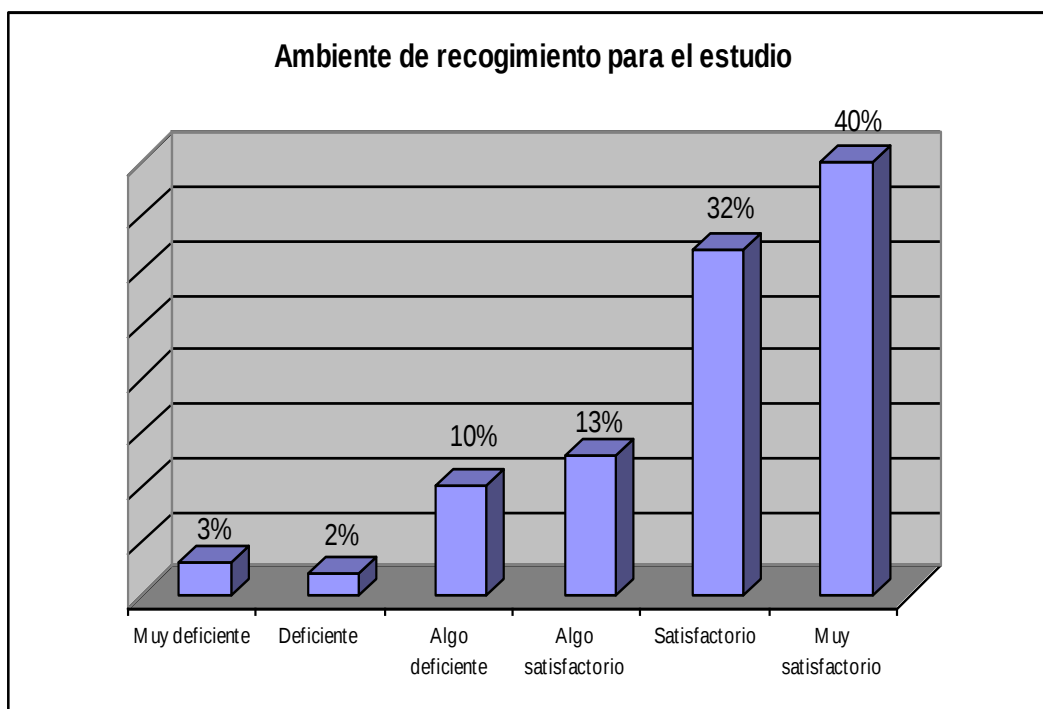
Con relación al mobiliario de la biblioteca, los encuestados respondieron: 3% muy deficiente, 15% deficiente, 10% algo deficiente, 35% algo satisfactorio, 26% satisfactorio y 11% muy satisfactorio; es decir, el 72% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio el mobiliario de la biblioteca y el 28% en el rango deficiente.

6.2.7 Aseo



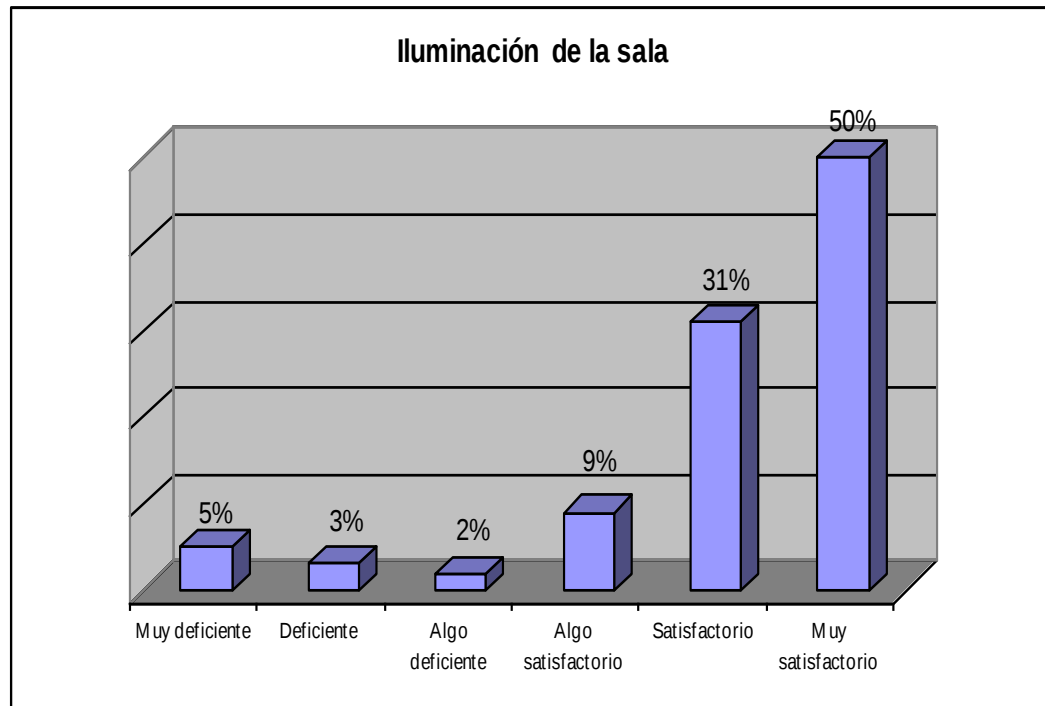
Con relación al aseo de la biblioteca, los encuestados respondieron: 6% muy deficiente, 29% deficiente, 27% algo deficiente, 7% algo satisfactorio, 18% satisfactorio y 13% muy satisfactorio; es decir, el 38% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio el aseo de la biblioteca y el 62% en el rango deficiente.

6.2.8 Ambiente de recogimiento para el estudio



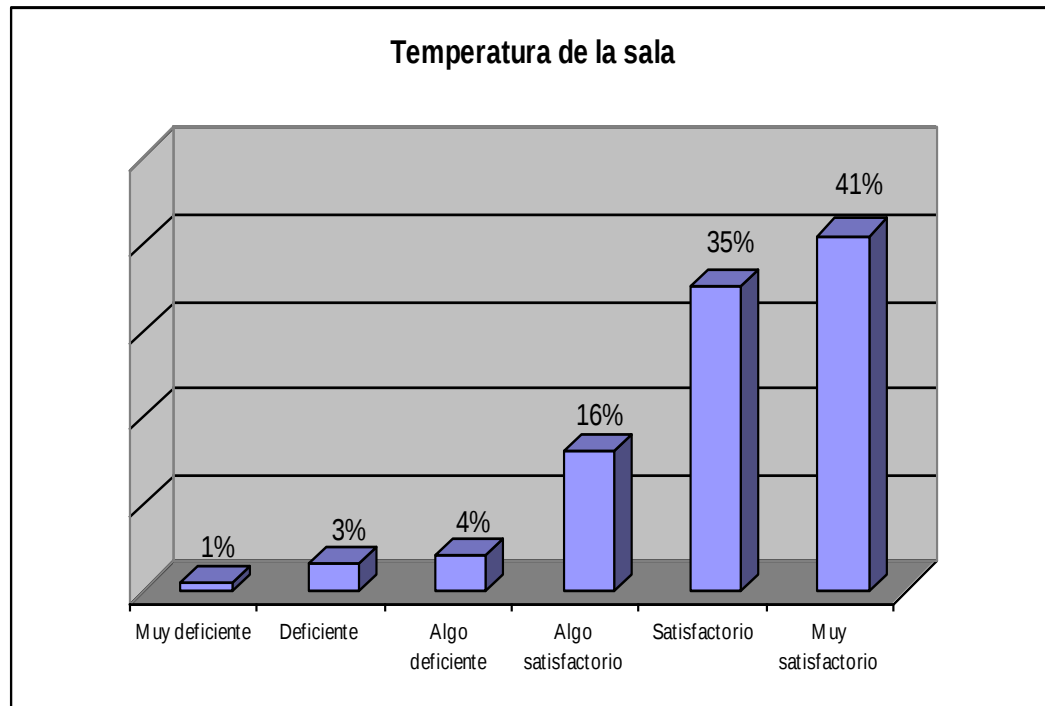
Con relación al ambiente de recogimiento para el estudio, los encuestados respondieron: 3% muy deficiente, 2% deficiente, 10% algo deficiente, 13% algo satisfactorio, 32% satisfactorio y 40% muy satisfactorio; es decir, el 85% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio el ambiente de recogimiento para el estudio y el 15% en el rango deficiente.

6.2.9 Iluminación de la sala



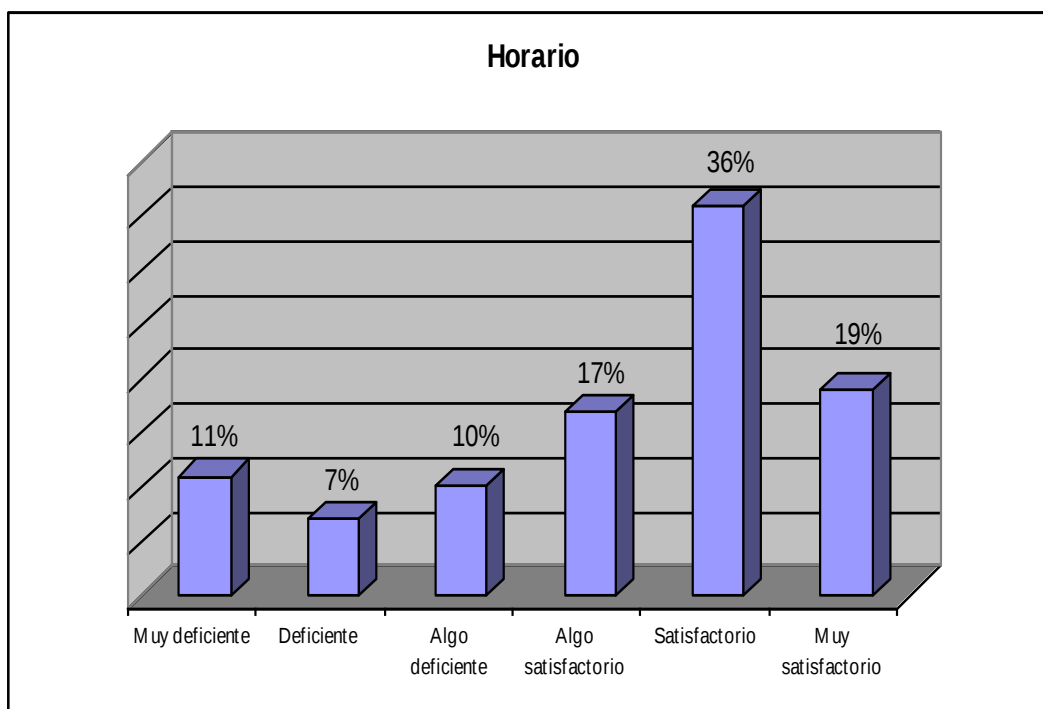
Con relación a la iluminación de la sala de lectura de la biblioteca, los encuestados respondieron: 5% muy deficiente, 3% deficiente, 2% algo deficiente, 9% algo satisfactorio, 31% satisfactorio y 50% muy satisfactorio; es decir, el 90% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la iluminación de la sala de lectura de la biblioteca y el 10% en el rango deficiente.

6.2.10 Temperatura de la sala



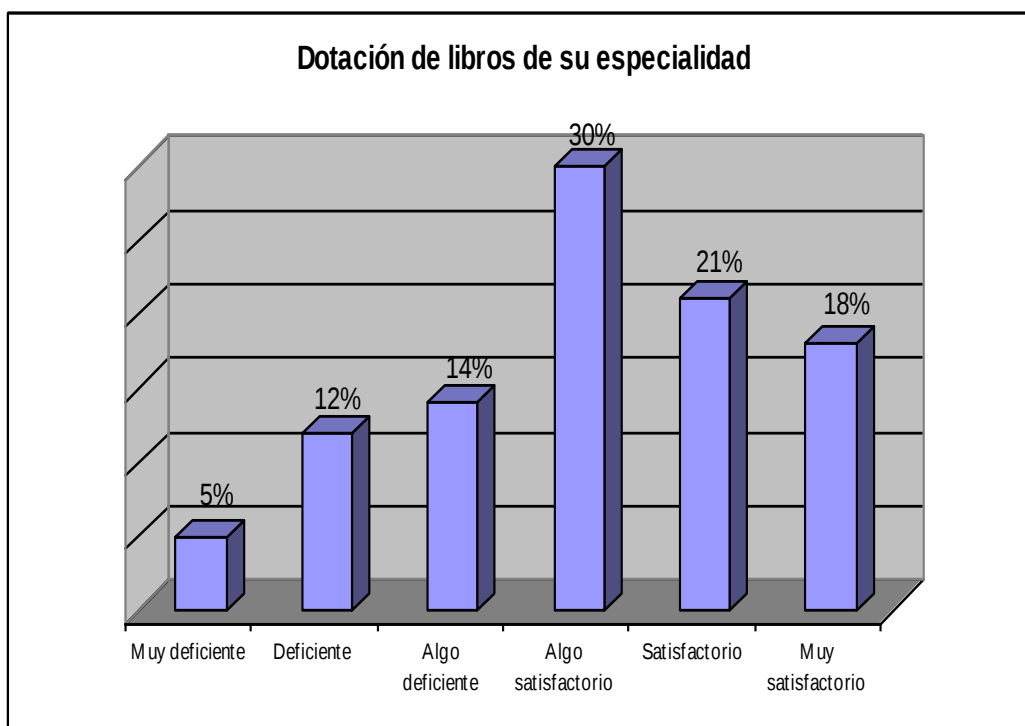
Con relación a la temperatura de la sala de lectura de la biblioteca, los encuestados respondieron: 1% muy deficiente, 3% deficiente, 4% algo deficiente, 16% algo satisfactorio, 35% satisfactorio y 41% muy satisfactorio; es decir, el 92% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la temperatura de la sala de lectura de la biblioteca y el 8% en el rango deficiente.

6.2.11 Horario



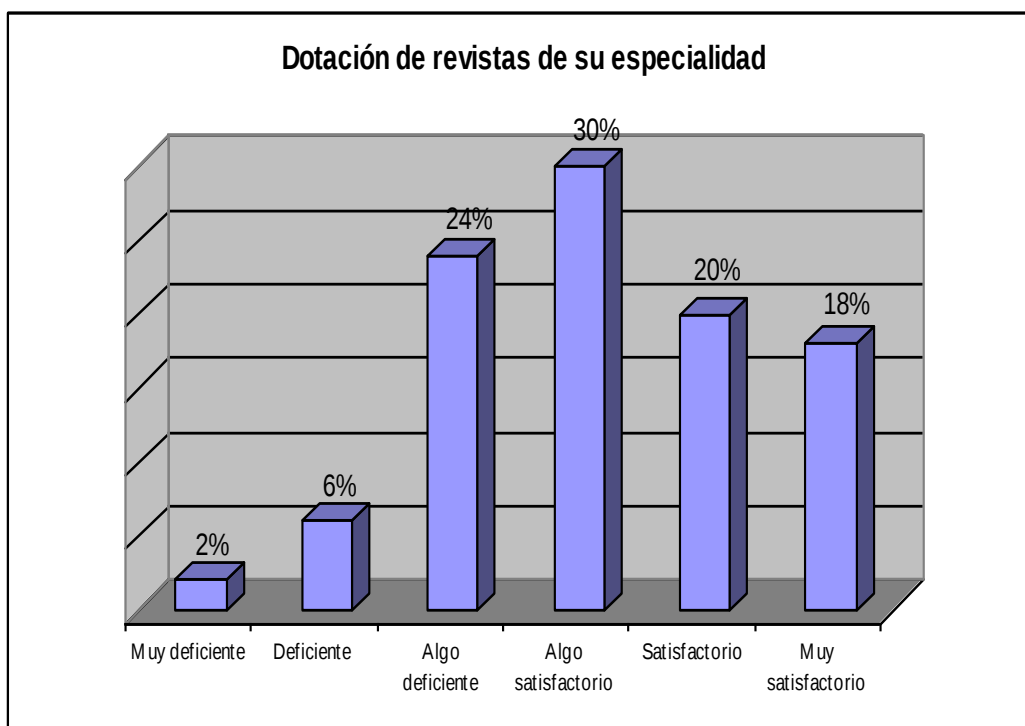
Con relación al horario de atención de la biblioteca, los encuestados respondieron: 11% muy deficiente, 7% deficiente, 10% algo deficiente, 17% algo satisfactorio, 36% satisfactorio y 19% muy satisfactorio; es decir, el 72% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio el horario de atención de la biblioteca y el 28% en el rango deficiente.

6.2.12 Dotación de libros de su especialidad



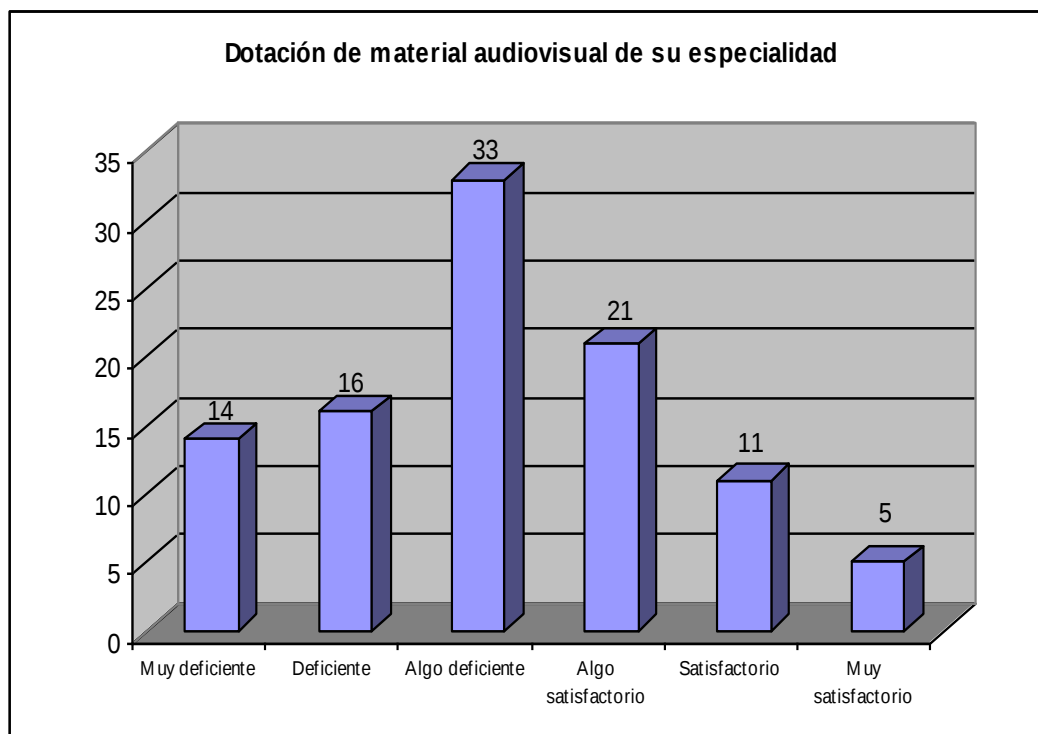
Con relación a la dotación de libros de la especialidad temática de la biblioteca, los encuestados respondieron: 5% muy deficiente, 12% deficiente, 14% algo deficiente, 30% algo satisfactorio, 21% satisfactorio y 18% muy satisfactorio; es decir, el 69% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la dotación de libros de la especialidad temática de la biblioteca y el 31% en el rango deficiente.

6.2.13 Dotación de revistas de su especialidad



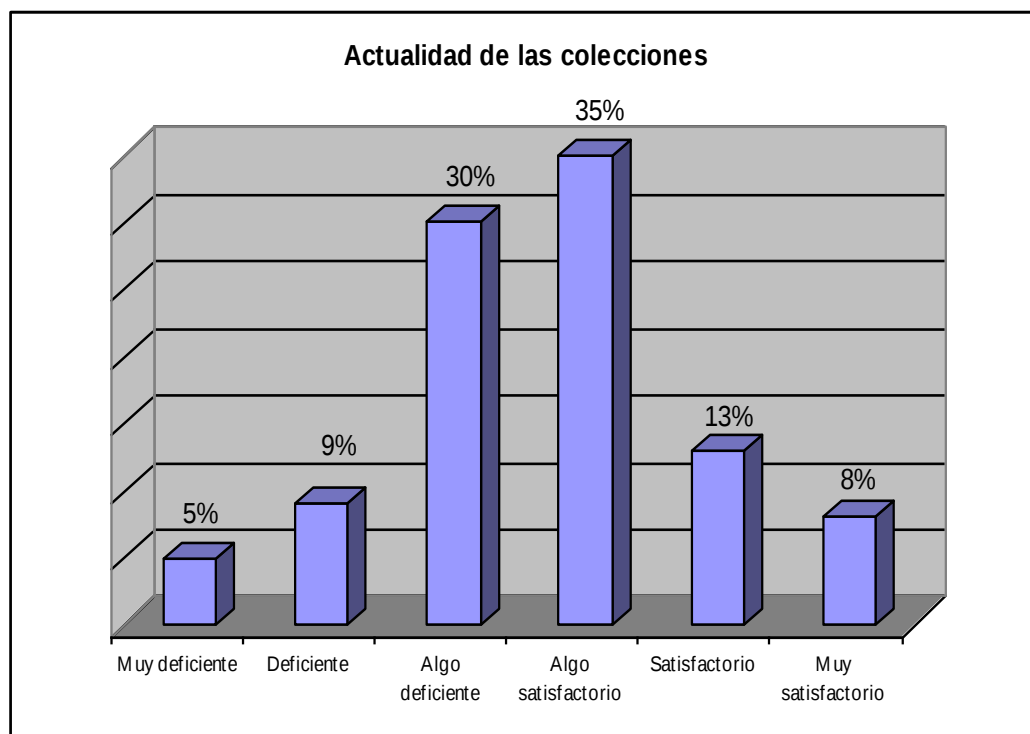
Con relación a la dotación de revistas de la especialidad temática de la biblioteca, los encuestados respondieron: 2% muy deficiente, 6% deficiente, 24% algo deficiente, 30% algo satisfactorio, 20% satisfactorio y 18% muy satisfactorio; es decir, el 68% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la dotación de revistas de la especialidad temática de la biblioteca y el 32% en el rango deficiente.

6.2.14 Dotación de material audiovisual de su especialidad



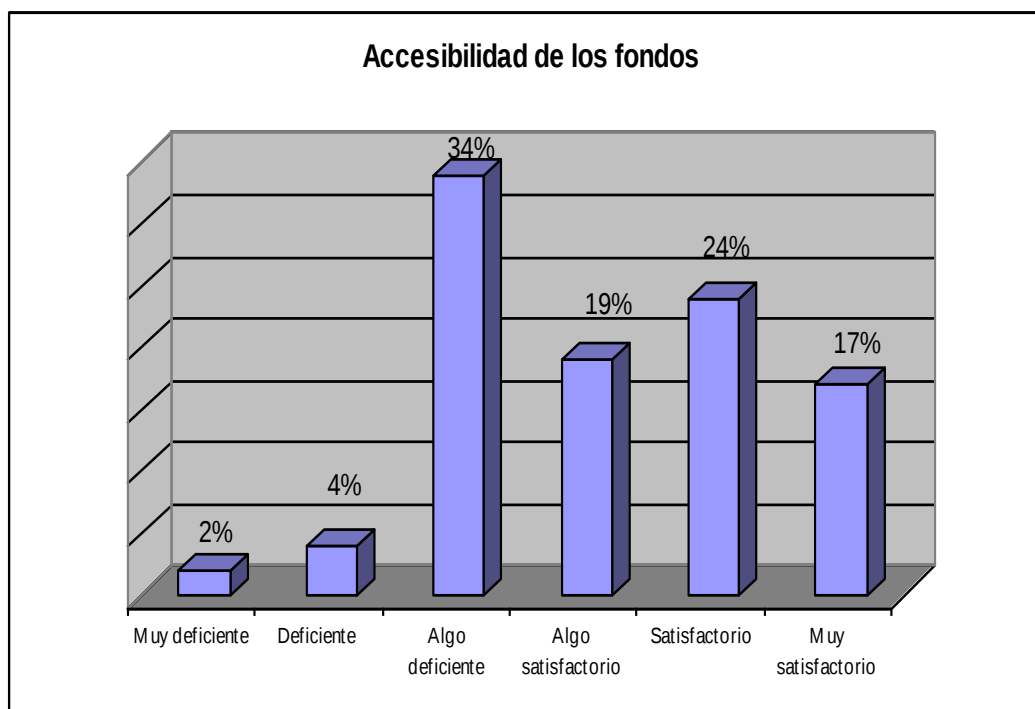
Con relación a la dotación de material audiovisual de la especialidad temática de la biblioteca, los encuestados respondieron: 14% muy deficiente, 16% deficiente, 33% algo deficiente, 21% algo satisfactorio, 11% satisfactorio y 8% muy satisfactorio; es decir, el 37% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la dotación de material audiovisual de la especialidad temática de la biblioteca y el 63% en el rango deficiente.

6.2.15 Actualidad de las colecciones



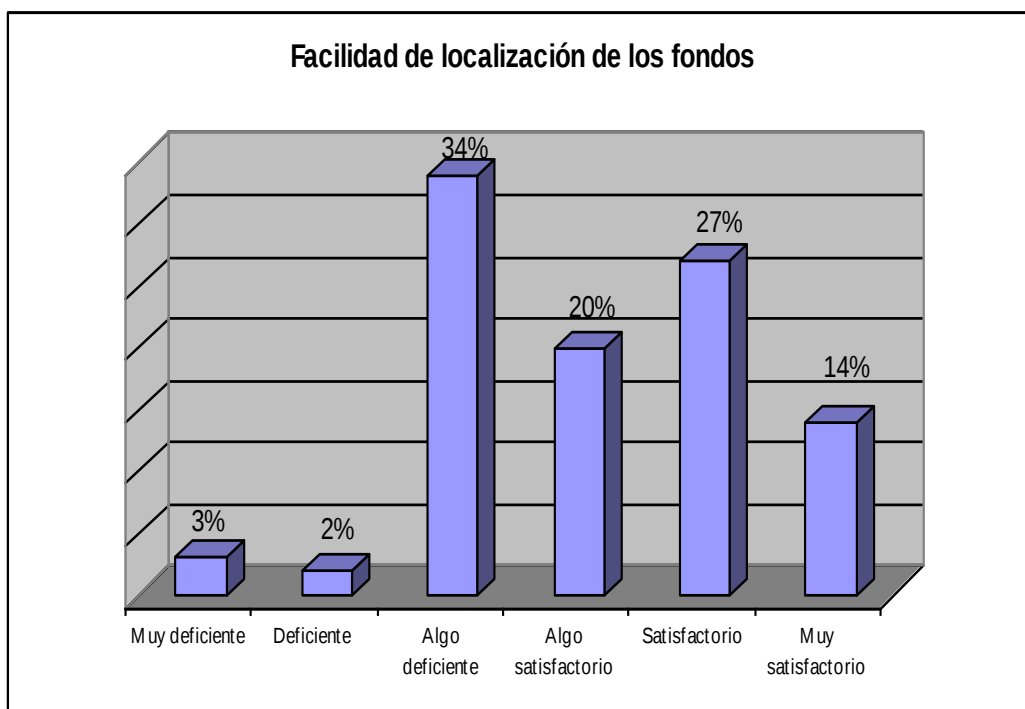
Con relación a la actualidad de colecciones de la biblioteca, los encuestados respondieron: 5% muy deficiente, 9% deficiente, 30% algo deficiente, 35% algo satisfactorio, 13% satisfactorio y 8% muy satisfactorio; es decir, el 56% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la actualidad de colecciones de la biblioteca y el 44% en el rango deficiente.

6.2.16 Accesibilidad de los fondos



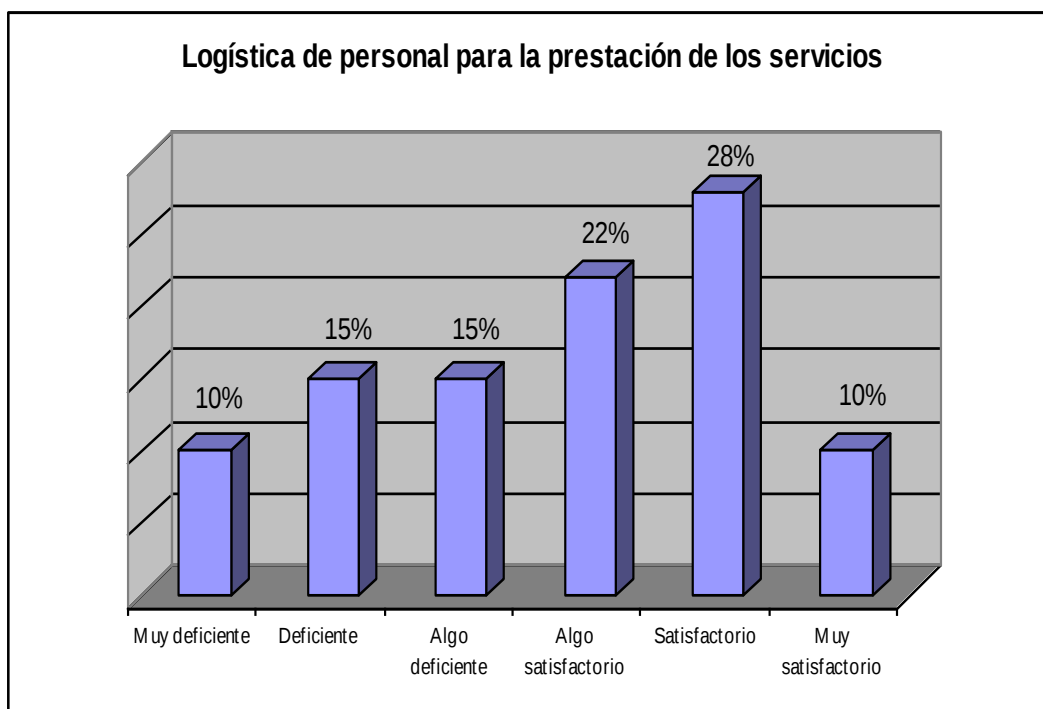
Con relación a la accesibilidad de los fondos de la biblioteca, los encuestados respondieron: 2% muy deficiente, 4% deficiente, 34% algo deficiente, 19% algo satisfactorio, 24% satisfactorio y 17% muy satisfactorio; es decir, el 60% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la accesibilidad de los fondos de la biblioteca y el 40% en el rango deficiente.

6.2.17 Facilidad de localización de los fondos



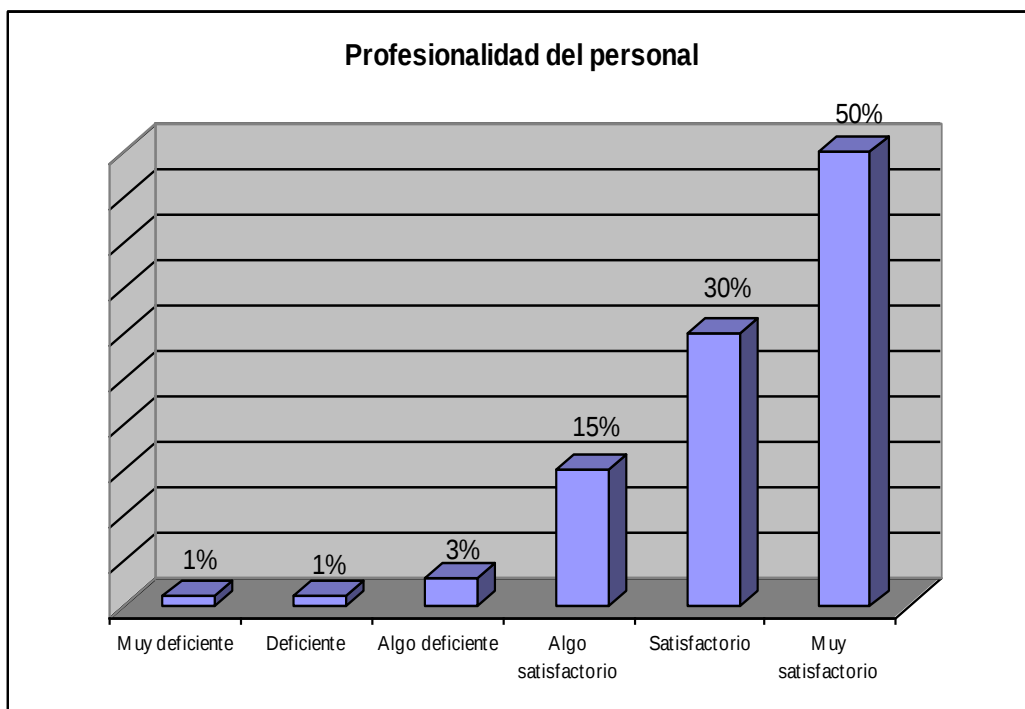
Con relación a la facilidad de localización de los fondos de la biblioteca, los encuestados respondieron: 3% muy deficiente, 2% deficiente, 34% algo deficiente, 20% algo satisfactorio, 27% satisfactorio y 14% muy satisfactorio; es decir, el 61% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la facilidad de localización de los fondos de la biblioteca y el 39% en el rango deficiente.

6.2.18 Logística de personal para la prestación de los servicios



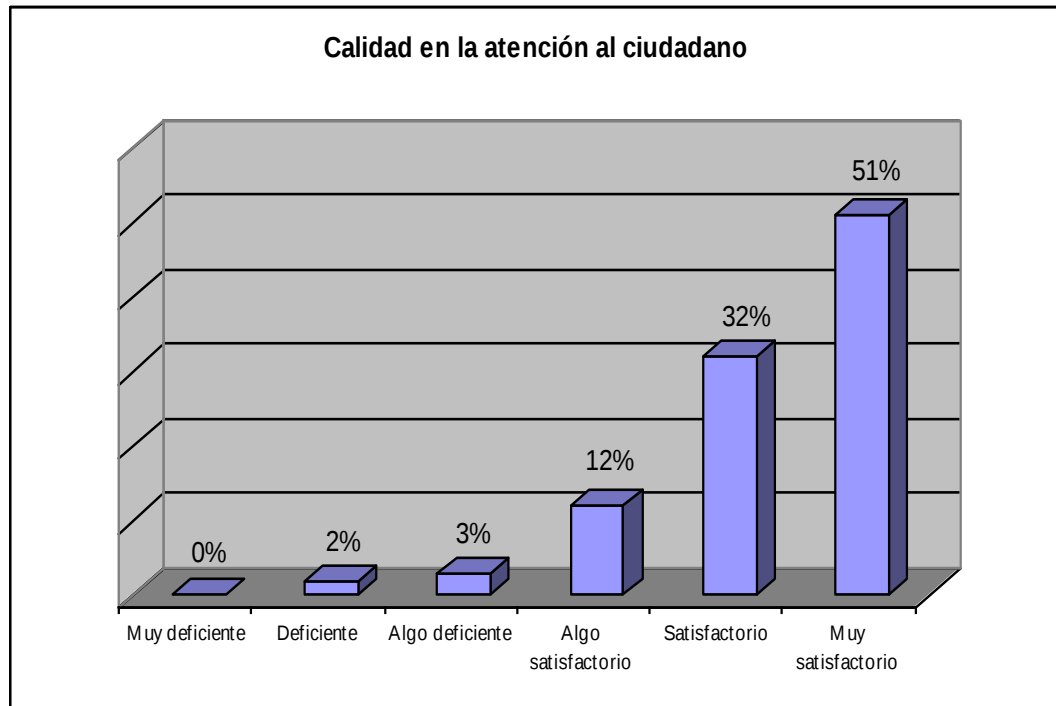
Con relación a la logística de personal para la prestación de los servicios de la biblioteca, los encuestados respondieron: 10% muy deficiente, 15% deficiente, 15% algo deficiente, 22% algo satisfactorio, 28% satisfactorio y 10% muy satisfactorio; es decir, el 60% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la logística de personal para la prestación de los servicios de la biblioteca y el 40% en el rango deficiente.

6.2.19 Profesionalidad del personal



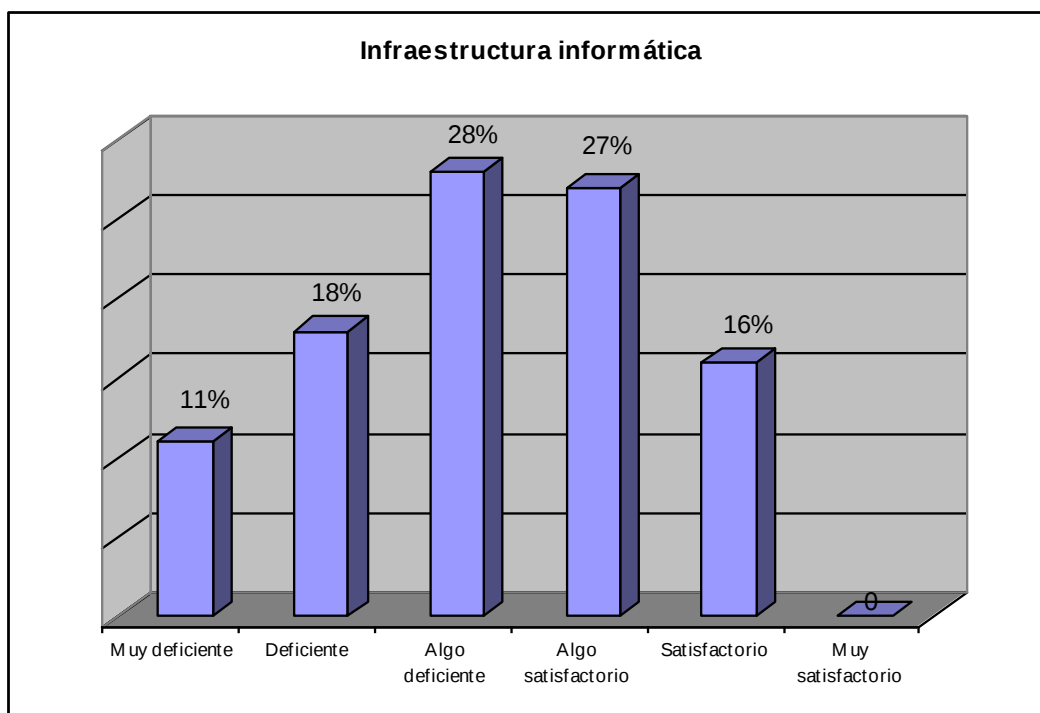
Con relación a la profesionalidad del personal de la biblioteca, los encuestados respondieron: 1% muy deficiente, 1% deficiente, 3% algo deficiente, 15% algo satisfactorio, 30% satisfactorio y 50% muy satisfactorio; es decir, el 95% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la profesionalidad del personal de la biblioteca y el 5% en el rango deficiente.

6.2.20 Calidad en la atención al ciudadano



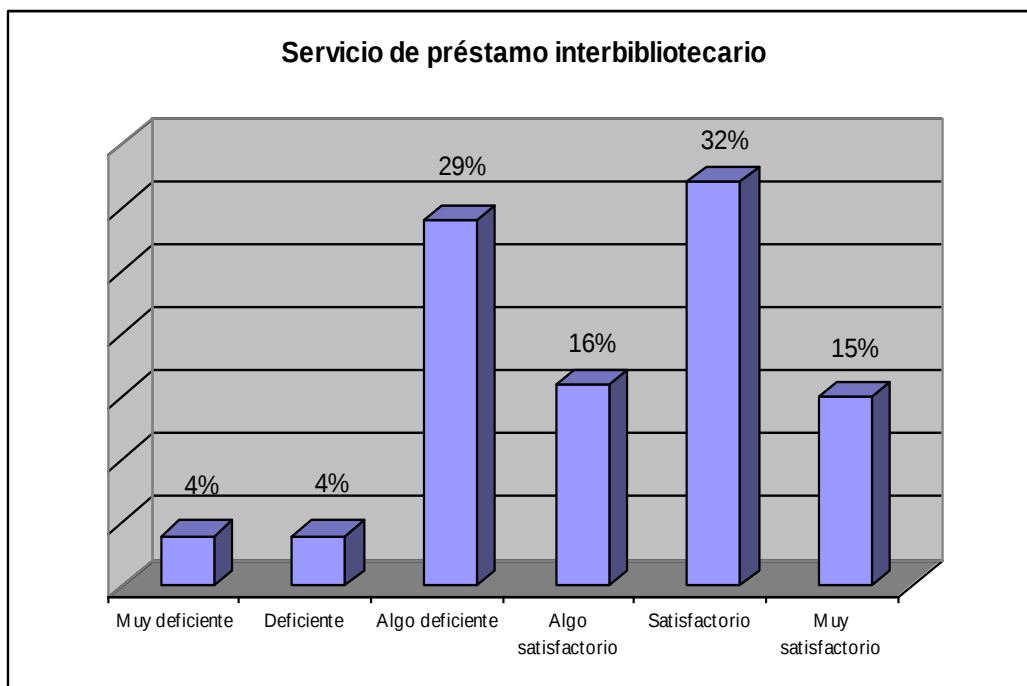
Con relación a la calidad en la atención al ciudadano, los encuestados respondieron: 0% muy deficiente, 2% deficiente, 3% algo deficiente, 12% algo satisfactorio, 32% satisfactorio y 51% muy satisfactorio; es decir, el 95% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la calidad en la atención al ciudadano y el 5% en el rango deficiente.

6.2.21 Infraestructura informática



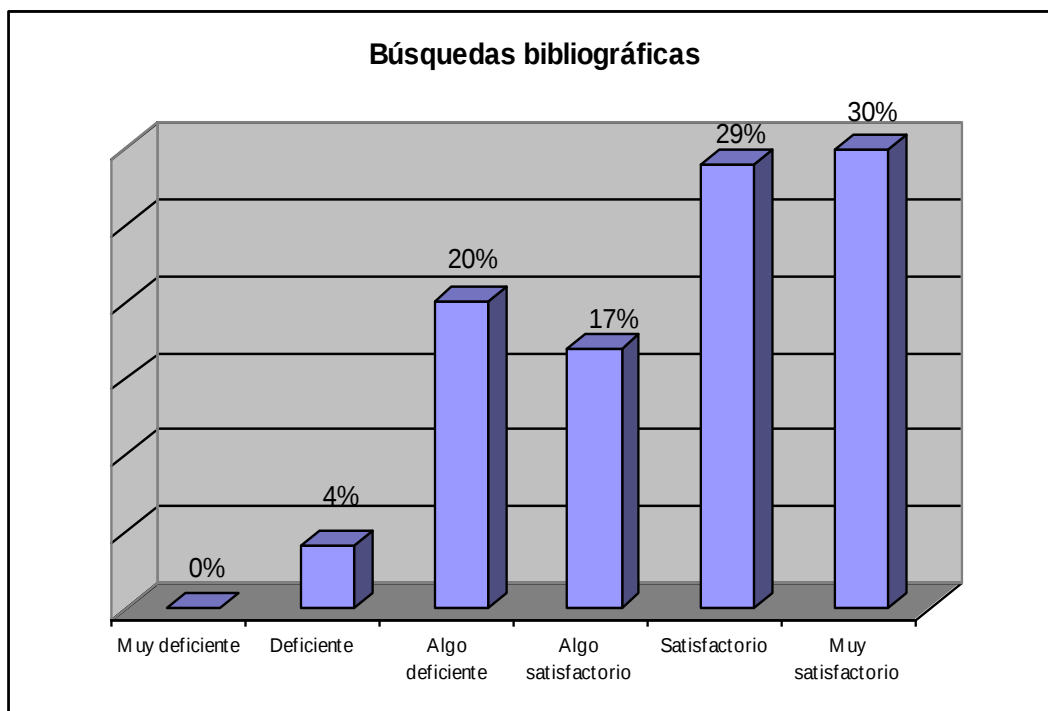
Con relación a la infraestructura informática de la biblioteca, los encuestados respondieron: 11% muy deficiente, 18% deficiente, 28% algo deficiente, 27% algo satisfactorio, 16% satisfactorio y 0% muy satisfactorio; es decir, el 43% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio la infraestructura informática de la biblioteca y el 57% en el rango deficiente.

6.2.22 Servicio de préstamo interbibliotecario



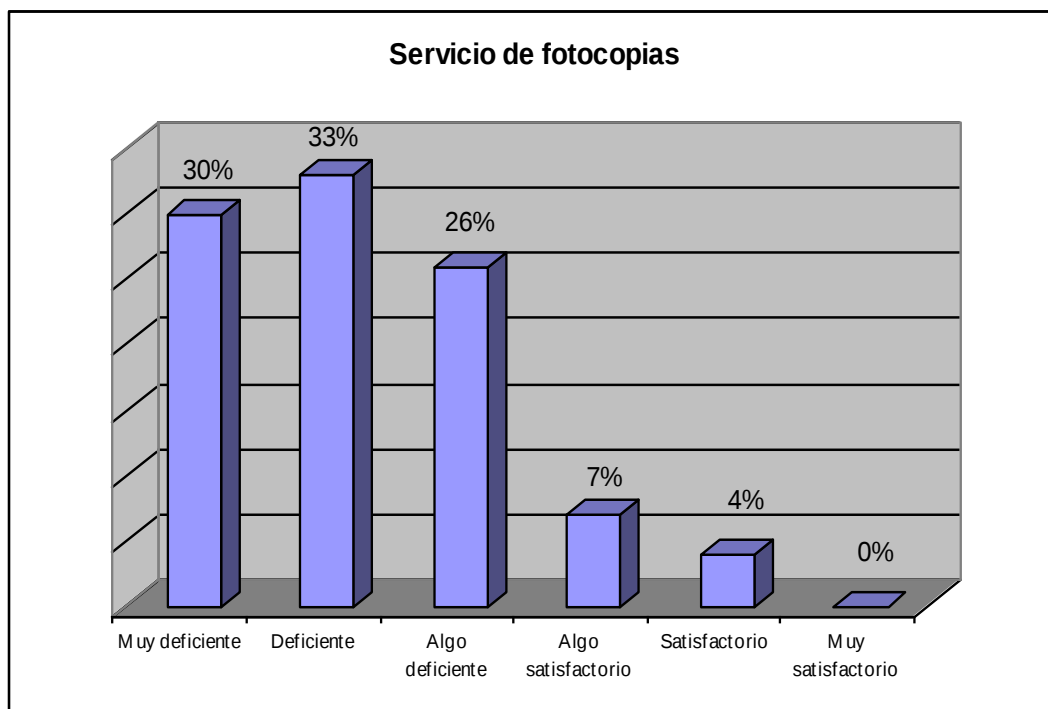
Con relación al servicio de préstamo interbibliotecario, los encuestados respondieron: 4% muy deficiente, 4% deficiente, 29% algo deficiente, 16% algo satisfactorio, 32% satisfactorio y 15% muy satisfactorio; es decir, el 63% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio el servicio de préstamo interbibliotecario y el 37% en el rango deficiente.

6.2.23 Búsquedas bibliográficas



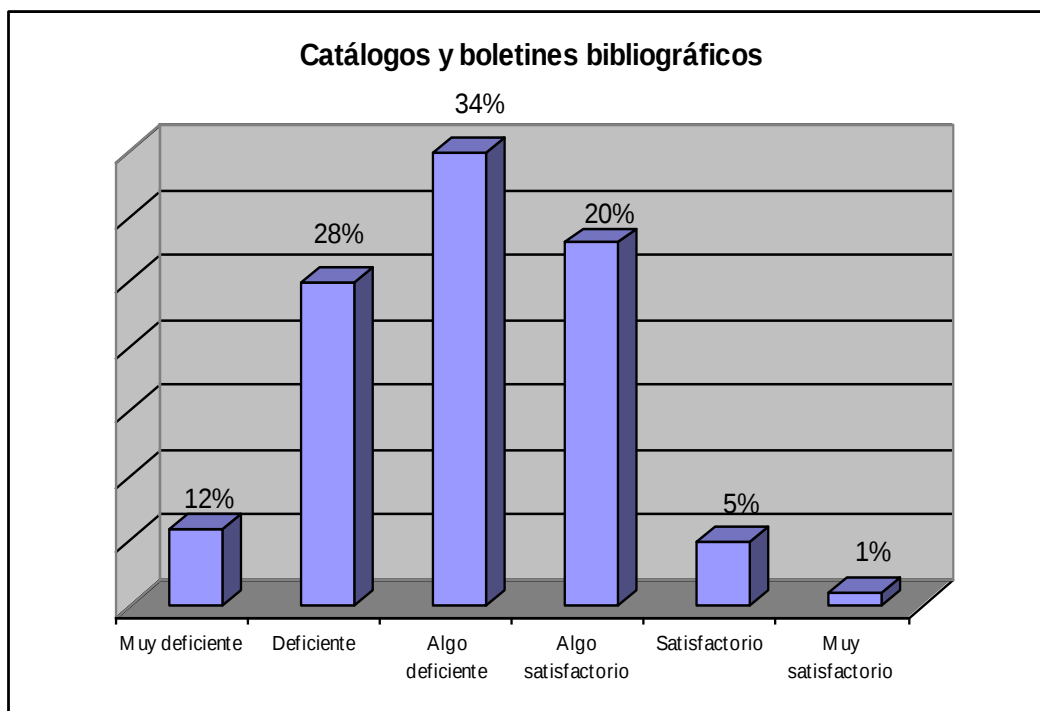
Con relación a las búsquedas bibliográficas, los encuestados respondieron: 0% muy deficiente, 4% deficiente, 20% algo deficiente, 17% algo satisfactorio, 29% satisfactorio y 30% muy satisfactorio; es decir, el 66% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio las búsquedas bibliográficas y el 24% en el rango deficiente.

6.2.24 Servicio de fotocopias



Con relación al servicio de fotocopiado, los encuestados respondieron: 30% muy deficiente, 33% deficiente, 26% algo deficiente, 7% algo satisfactorio, 4% satisfactorio y 0% muy satisfactorio; es decir, el 11% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio el servicio de fotocopiado y el 89% en el rango deficiente.

6.2.25 Catálogos y boletines bibliográficos



Con relación a los catálogos y boletines bibliográficos, los encuestados respondieron: 12% muy deficiente, 28% deficiente, 34% algo deficiente, 20% algo satisfactorio, 5% satisfactorio y 1% muy satisfactorio; es decir, el 26% de los encuestados valoraron en el rango satisfactorio los catálogos y boletines bibliográficos y el 74% en el rango deficiente.

7 CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados presentados anteriormente, el análisis estadístico de las variables discriminantes pone de manifiesto lo siguiente:

- El 73% de los encuestados son usuarios externos.
- El 78% conocían con anticipación acerca de la biblioteca del Jardín Botánico.
- El 39% ha utilizado la biblioteca aproximadamente de 2 a 5 veces.
- El 52% suele utilizar los servicios de la biblioteca ocasionalmente.
- El 67% utiliza la biblioteca habitualmente de Lunes a Viernes.
- El 35% ha utilizado la biblioteca para resolver una tarea y el 31% por motivos profesionales.
- El 56% son usuarios de otras bibliotecas tales como bibliotecas públicas y universitarias y centros de documentación institucionales.
- El 52% de los usuarios son mujeres y el 49% se encuentran en edades entre 25 y 35 años.
- El 58% tienen nivel de educación superior; el 40% nivel de educación secundaria y tan sólo 2% de los encuestados tiene nivel de educación primaria o sin estudios.

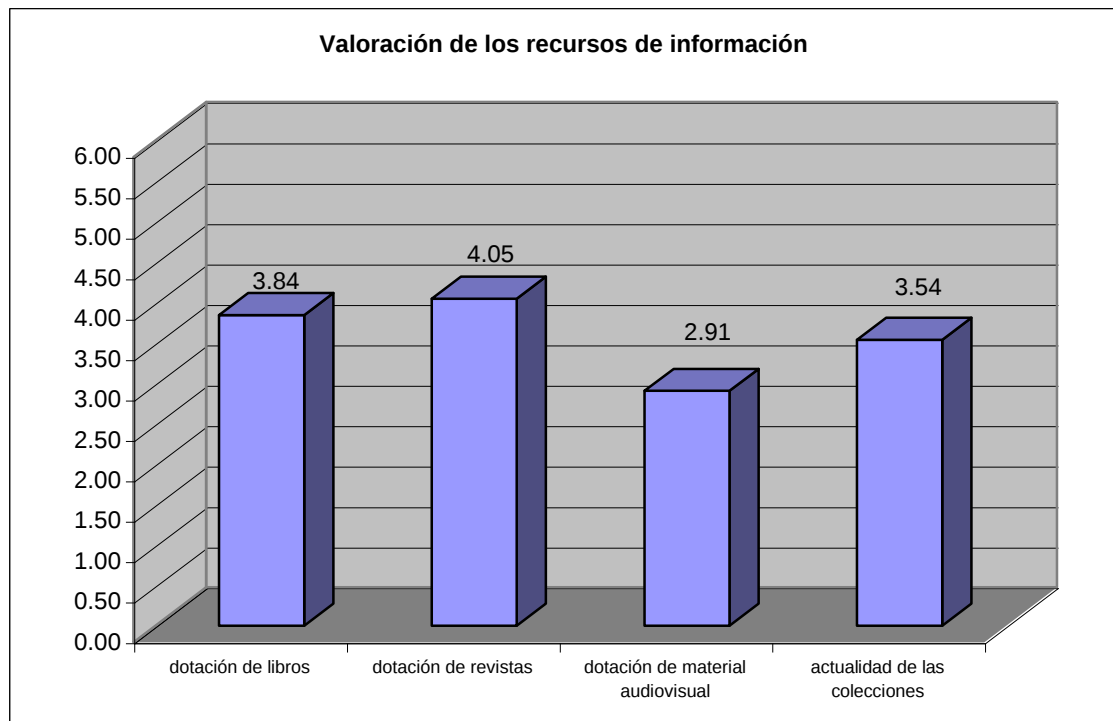
El análisis estadístico de las variables valorativas permite concluir que:

- Entre los aspectos que pueden considerarse como fortalezas están la Profesionalidad del personal y la Calidad en la atención al ciudadano, alcanzando ambas una valoración muy satisfactoria de 95%, con una puntuación media de 5,4 cada una en la escala establecida de 1 a 6.
- Los aspectos que por el contrario pueden considerarse como debilidades son el Servicio de fotocopias, con una valoración deficiente de 89%, los Catálogos y

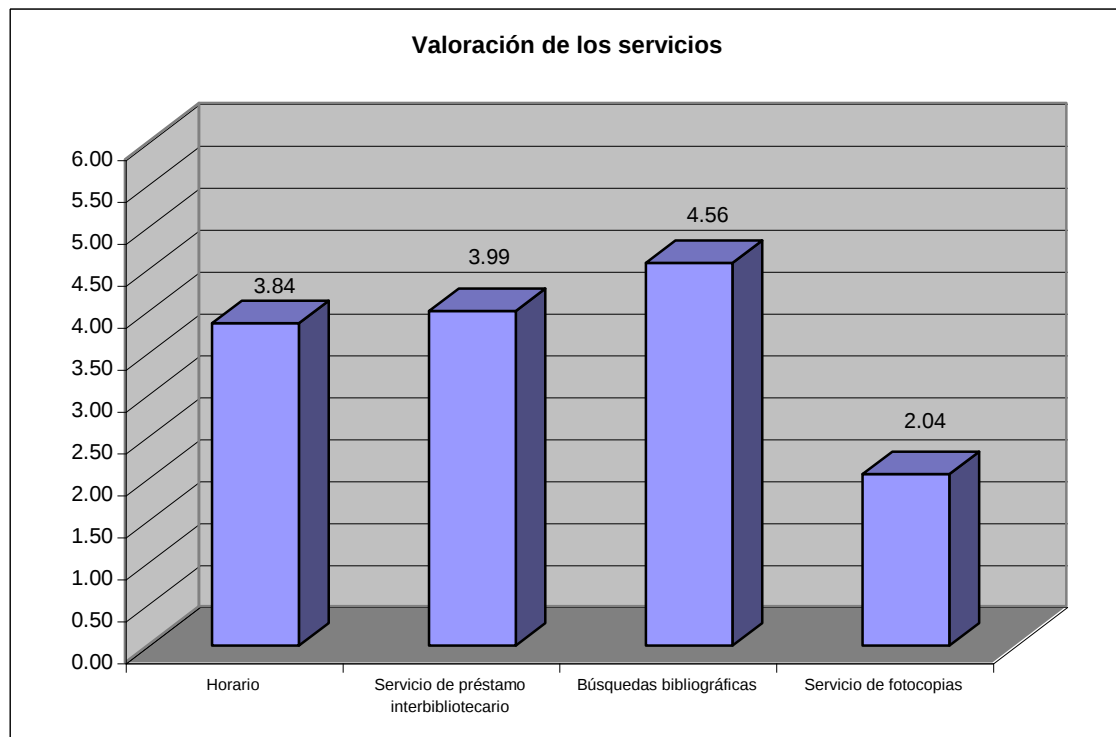
boletines bibliográficos igualmente con una valoración deficiente de 74% y la Dotación de material audiovisual de su especialidad con 63%; la primera variable, es decir, el Servicio de fotocopias, tiene una puntuación media de 2,4.

Como conclusión, es posible decir que frente a:

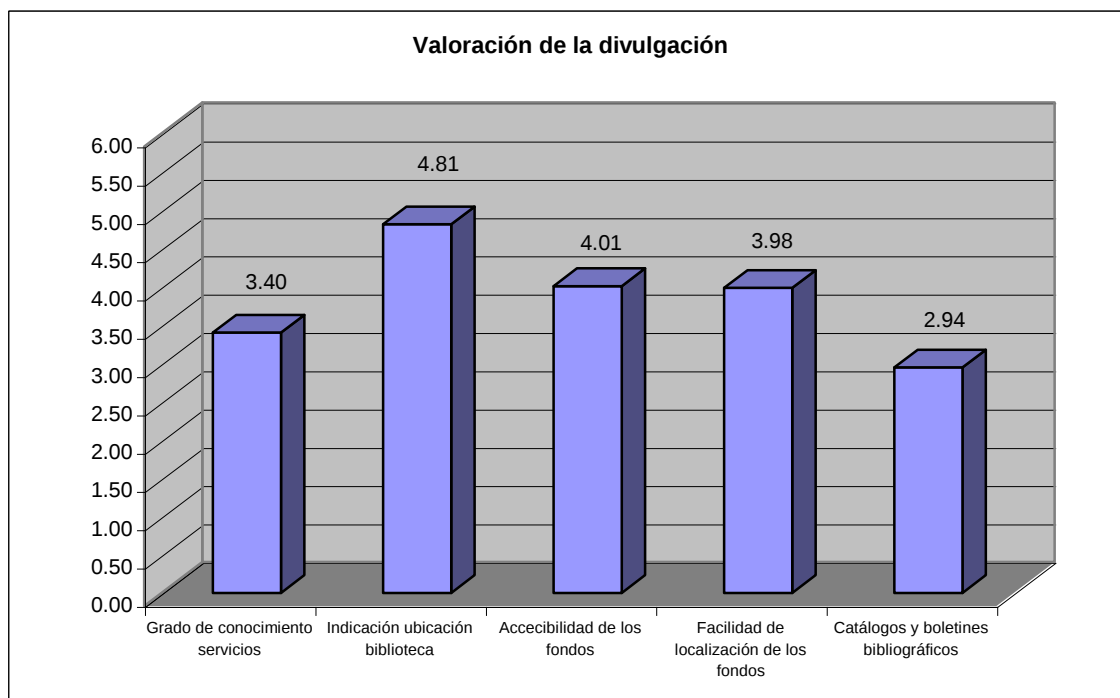
- Uso de la biblioteca: los usuarios externos, en su mayoría Estudiantes de bachillerato, han utilizado la biblioteca aproximadamente de 2 a 5 veces y los usuarios internos, en su mayoría Profesionales Universitarios, más de 10 veces, ambos durante los días de Lunes a Viernes, en el horario de la mañana y con una frecuencia ocasional, es decir, no tienen una periodicidad establecida. Para los usuarios externos, el motivo fundamental para acudir a consultar a la biblioteca fue para resolver una tarea; para los usuarios internos fue la consulta de artículos de revistas, encontrando que el motivo por el cual habían acudido a la biblioteca el 92% de los usuarios, siempre y la mayoría de las veces fue satisfecho.
- Recursos de información: La valoración global media de los recursos de información, entre los que se cuentan la dotación de libros, revistas, material audiovisual, así como la actualidad de las colecciones, fue de 3,58 sobre 6; la colección de revistas fue la mejor valorada, siendo la peor la dotación de material audiovisual.



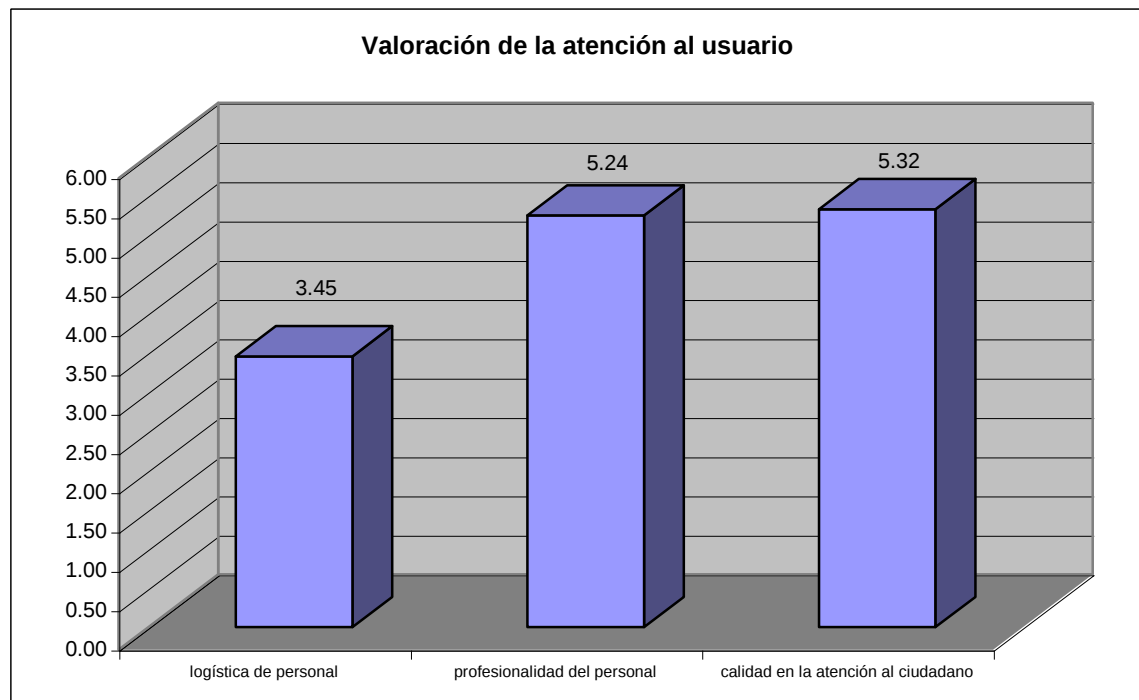
- Servicios: La valoración global media de los servicios de la biblioteca, entre los que se incluyen el horario de atención, el servicio de préstamo interbibliotecario, las búsquedas bibliográficas y el servicio de fotocopias, fue de 3,61 sobre 6; las búsquedas bibliográficas fue el servicio mejor valorado, siendo el peor el servicio de fotocopias.



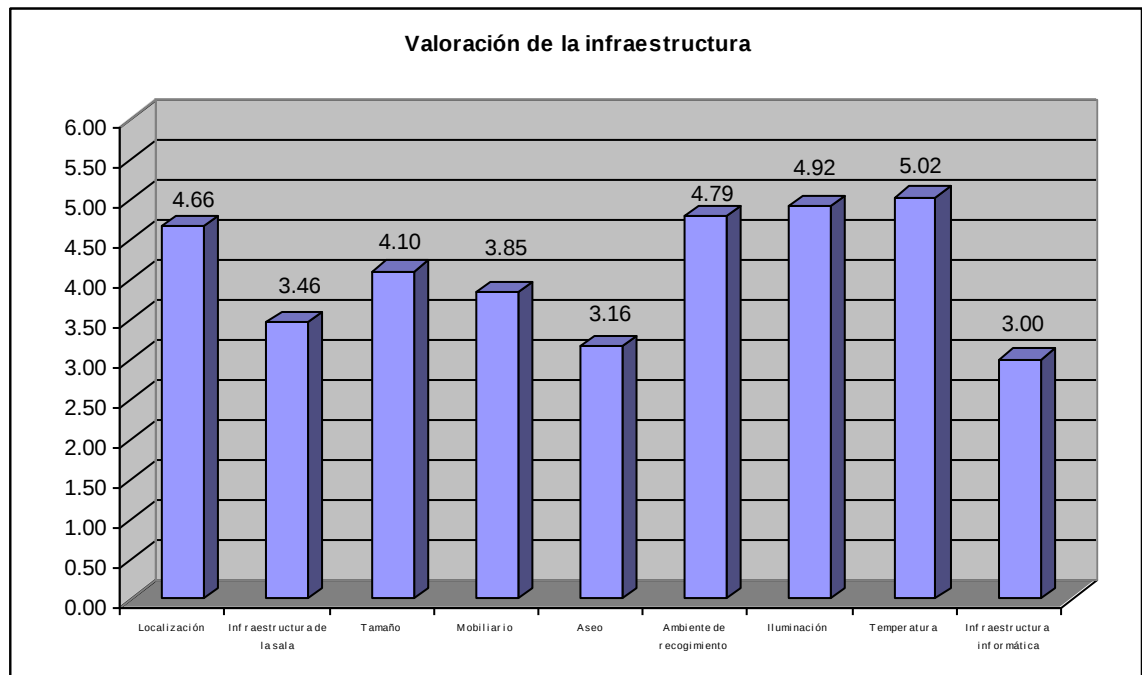
- Divulgación: La valoración global media de este aspecto fue de 3,8 sobre 6; incluye variables tales como el grado de conocimiento que tiene el usuario sobre los servicios que ofrece la biblioteca, la indicación de su ubicación, la accesibilidad de los fondos, la facilidad de localización de los fondos y los catálogos y boletines bibliográficos; de las anteriores, la indicación de la ubicación de la biblioteca fue la mejor valorada con 4,81, lo que indica que la efectividad de la señalización es bastante alta; los catálogos y boletines bibliográficos fueron los peor valorados con 2,94 sobre 6.



- Atención al usuario: La valoración global media de las variables de atención al usuarios fue de 4,67 sobre 6, entre las que se incluyeron la logística de personal para la prestación de los servicios, la profesionalidad del personal y la calidad en la atención al ciudadano, siendo esta última la mejor valorada con 5,32 sobre 6.



- Infraestructura: La valoración global media de las variables de infraestructura fue de 4,1 sobre 6, entre las que se incluyeron la localización de la biblioteca, la infraestructura de la sala de lectura, el tamaño de la biblioteca, el mobiliario, el aseo, el ambiente de recogimiento para el estudio, la iluminación de la sala, su temperatura y la infraestructura informática, siendo esta última la peor valorada con 3,0 sobre 6, y la mejor valorada la temperatura de la sala de lectura con 5,02 sobre 6.



De esta manera, queda establecido el cumplimiento del objetivo de esta investigación de conocer el nivel de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Especializada Enrique Pérez Arbeláez, identificando las variables que podrían mejorarse en la prestación de servicios, así como de sus objetivos específicos.

8 RECOMENDACIONES

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicada en el ámbito de la Biblioteca Especializada Enrique Pérez Arbeláez, ha permitido descubrir sus fortalezas y debilidades, lo cual a su vez mediante el diseño de un Plan de Mejoramiento permitirá orientar a las personas involucradas en la planeación y ejecución, en relación con las acciones que han de establecerse para mejorar la calidad de la prestación de los servicios ofrecidos allí.

Por tanto, se recomienda utilizar este documento técnico-científico que objetiva la percepción de los usuarios respecto de los servicios y la infraestructura de la biblioteca, como una herramienta de información para plantear posibles soluciones frente a las debilidades encontradas, así como continuar con aquellos que fortalecen la gestión y la imagen de la biblioteca, y que de cierta manera han equiparado las debilidades, por lo que a su vez, se debe revisar la posibilidad de ampliar la oferta de servicios de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alcain, María Dolores..., [et al.] (2005) Evaluación de la base de datos ISOC a través de un estudio de usuarios. En: Revista Española de Documentación Científica Vol. 28, No. 3 2005. pp. 275-288. En línea: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/233> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].
2. Aparicio Casals, Rosa...[et al.] (1998) Cómo ven los usuarios de la "Universitat Rovira i Virgili" la Biblioteca: elaboración y análisis de una encuesta de opinión. En línea: http://www.urv.net/media/upload/Enquesta_1998_article.htm [Consultado el 14 de noviembre de 2007].
3. Arquero Avilés, Rosario y García-Ochoa Roldán, María Luisa. (2003). Diseño y planteamiento de un estudio de usuarios en una hemeroteca electrónica: el servicio de prensa electrónica de la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense. En : Organizaciones electrónicas : situación actual y perspectivas de la e-documentación : comunicaciones, experiencias profesionales, póster y presentaciones técnicas. Sevilla (España) : Asociación Andaluza de Documentalistas, 2003. Jornadas Andaluzas de Documentación (3. 2003. Sevilla). En línea: <http://www.ucm.es/BUCM/inf/doc5852.pdf> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].
4. Bellofatto, Antonio; Carsen, Tatiana M. y Lombardo, María Rosa (2002) Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias : un análisis comparativo de dos casos (Argentina y Nueva Zelanda). In Proceedings Simposio Virtual sobre Evaluación de Calidad en las Bibliotecas,

- Buenos Aires (Argentina). En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00004937/> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].
5. Blanco Rodríguez, Juan Bautista. (2005) Perfil de usuarios de bibliotecas en pequeños municipios de la Provincia de Cádiz. Cuadernos de Investigación Vigía No. 1. Cádiz: Fundación Provincial de Cultura, 2005. 53 p. En línea: <http://www.cadizcultura.es/PlantillaWeb.aspx?idPage=1697> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].
 6. Borrego Huerta, A. (1998) Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario: resultados de una encuesta. VI Jornadas Españolas de Documentación : Los Sistemas de Información al Servicio de la Sociedad (Valencia, 29, 30 y 31 octubre 1998) / FESABID En línea: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/a_borrego/A_Borrego.htm [Consultado el 1 de octubre de 2007].
 7. Buonocore, Domingo. (1976) Diccionario de bibliotecología. 2a. ed. Buenos Aires : Marymar.
 8. Bustamante Paco, Sikorina. (2003) Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. En : Proceedings 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz (Bolivia). En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/> [Consultado el 1 de octubre de 2007].
 9. Carsen, Tatiana M. (1991) Los métodos cuantitativos en bibliotecología y documentación como herramienta de apoyo a la investigación científica. En : Proceedings XXVI Reunión Nacional de Bibliotecarios, Buenos Aires

- (Argentina). En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00005090/> [Consultado el 1 de octubre de 2007].
10. Córdoba, Saray. (1996) Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica. En : Revista AIBDA. Vol. 17, No. 2. p. 149-161
 11. Córdoba, Saray. (1998) Los métodos cualitativos en los estudios de usuarios: una revisión bibliográfica. FORINF@ No. 1, 1998. En línea: <http://lemi.uc3m.es/forinf@/index.php/Forinfa/article/viewPDFInterstitial/12/13> [Consultado el 1 de octubre de 2007].
 12. Currás, Emilia. (1996) Gestión empresarial de servicios de información: una aproximación sistémica. Revista General de Información y Documentación, Vol. 6, No. 2, p.191-203. En línea: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=169972> [Consultado el 1 de octubre de 2007].
 13. Comisión Americana de Organización y Sistemas Administrativos. (1994) Guía para realizar encuestas entre los usuarios. En línea: <http://www.ssa.gov/caosa/cliente.pdf> [Consultado el 11 de octubre de 2007].
 14. Fainstein Lamuedra G. (1994) Estudio de usuarios para una adecuación de la oferta de productos y servicios de información sobre América latina. Los profesionales ante el reto del siglo XXI: integración y calidad. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada: Documat 94. Oviedo. Oviedo: Universidad, 1994. p. 679-88. En línea: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1348383> [Consultado el 11 de octubre de 2007].

15. Fernández Fernández, Cecilia. La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas. En : Revista General de Información y Documentación, Vol. 9, No. 2, 1999, p. 41-47. En línea: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170059> [Consultado el 11 de octubre de 2007].
16. Fernández Iglesias, Francisco Javier. (1999) Un proyecto de evaluación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Madrid: Universidad Complutense. En línea: <http://www.ucm.es/BUCM/descargas/documento4438.pdf> [Consultado el 11 de octubre de 2007].
17. García-Morales Huidobro, Elisa. (1994) Gestión de calidad, análisis de las necesidades de los usuarios e indicadores para servicios de información y documentación. V Jornadas de Información y Documentación en Ciencias de la Salud, Palma de Mallorca, España. En línea: <http://www.abadib.es/5jornadas-salud/comunicacion37.htm> [Consultado el 11 de octubre de 2007].
18. García Reche, Gregorio. (2004) La calidad en las Bibliotecas Universitarias. XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. En línea: http://www.aab.es/grupobu_2.html [Consultado el 11 de octubre de 2007].
19. Gimeno Perelló, Javier; García Ochoa, Luisa y Crego Castaño, Manuela. (1994) La biblioteca de la Universidad Complutense en el libro blanco: proyecto de encuesta para usuarios. En: Revista General de Información y Documentación. Vol. 4, No. 2. p. 9-30 En línea: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=902988> [Consultado el 11 de octubre de 2007].

20. Gómez Hernández, J. A. (2002) Gestión de bibliotecas. Murcia, DM, p. 95-110. En línea: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/06usuarios.pdf> [Consultado el 11 de octubre de 2007].
21. Hernández, R.; Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2006) Metodología de la Investigación. 4a. ed. México. McGraw-Hill.
22. Herrera-Viedma, Enrique..., [et al.] (2007) Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias. En : Proceedings X Jornadas Españolas de Documentación, p. 317-325, Santiago de Compostela, (España). En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00010082/> [Consultado el 11 de octubre de 2007].
23. ICONTEC y Departamento Administrativo de la Función Pública. (2004) Gestión de la calidad en el sector público. Bogotá: ICONTEC, 2004.
24. IFLA, UNESCO. (1994) Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la biblioteca pública.
25. Izquierdo Alonso, M.; Ruiz Abellán, J. y Piñera Lucas, J. T. (1998) 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> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].
26. Koontz, Christie M.; Jue, Dean K. y Curry Lance, Keith. (2006) Evaluación del uso de los servicios in situ de las bibliotecas de barrio: un estudio a nivel

nacional de usuarios de minorías étnicas y mayorías blancas de bajos ingresos usando instrumentos personales de recogida de datos. En: Anales de Documentación, No.9, p. 83-104. En línea: <http://www.um.es/fccd/anales/ad09/ad0906.pdf> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].

27. Latorre Zacarés, Ignacio y Sanchis Pérez, Elisa. (1998) La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas. VI Jornadas españolas de Documentación, FESABID 98, Valencia (España). En línea: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/i_latorre.htm [Consultado el 14 de noviembre de 2007].

28. Linares Columbié, Radamés. (2001) Las investigaciones cuantitativas y cualitativas en ciencia de la información: algunas consideraciones. En: FORINF@ No. 11, 2001. En línea: <http://www.uh.cu/facultades/fcom/> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].

29. Lorente Lafuente, María Teresa y Serrano Vicente, Rocío. (1999) Estudio de usuarios aplicado a la Biblioteca de Ciencias de la Universidad de Navarra. En: Nuevos mercados, nuevos usuarios. Actas de las II Jornadas Andaluzas de Documentación. p.159-171.

30. Latorre Zacarés, Ignacio y Sanchis Pérez, Elisa. (1998) La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas. VI Jornadas Españolas de documentación, FESABID. En línea: <http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].

31. Martino, Laura. (2005). Estudio de usuarios en la Facultad de Agronomía de la UBA. En línea:

http://www.abgra.org.ar/documentos/doc/3_Martino_estudio%20de%20usuarios.pdf [Consultado el 14 de noviembre de 2007].

32. Millán Ráfales, María Carmen. (2003) Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: situación en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. En : Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, No. 73. p. 9-39 En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00003107/01/73f1.pdf> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].

33. Moreno, Yolanda María y Cebrián Blanco, Sonia. (2003) El usuario final, la detección de sus necesidades y preferencias: un reto permanente para el profesional de la información. En línea: <http://www.carloshaya.net/xjornadas/comunicaciones/cc2.rtf> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].

34. Muela Meza, Zapopán Martín (2004) Una introducción a las metodologías de investigación cualitativa aplicadas a la bibliotecología. En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00003638/> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].

35. Nardi, Alejandra Marcela (2003). Técnicas e instrumentos de medición para los procesos de auto evaluación en bibliotecas. En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00011063/> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].

36. Ordóñez Vergara, María-José. (1998) Propuesta metodológica en los estudios de usuarios y su aplicación al caso de la industria farmacéutica. En : FORINF@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información No. 2.

En línea: <http://lemi.uc3m.es/forinf@/index.php/Forinfa/article/view/15/16>
[Consultado el 1 de octubre de 2007].

37. Ordóñez Vergara, María José. (2001) La entrevista personal: método para el estudio de usuarios de información. En: FORINF@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información No. 14. En línea: <http://lemi.uc3m.es/forinf@/index.php/Forinfa/issue/view/21> [Consultado el 1 de octubre de 2007].
38. Pacios Lozano, Ana Reyes. (1995) Sistemas de calidad total en bibliotecas y unidades de información. En : Boletín de la ANABAD, Tomo 45, No. 2, p. 107-116. En línea: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=50970> [Consultado el 1 de octubre de 2007].
39. Padrón G., José. (1990) Esquemas formales de los problemas de investigación. Papel de trabajo – Postgrado USR – Caracas. En línea: http://www.geocities.com/josepadron.geo/esq_formales_problem.htm [Consultado el 1 de octubre de 2007].
40. Palacios Gómez, José Luis. (2001) Análisis estadístico de una encuesta de satisfacción de usuarios al alumnado de primer curso de la Escuela Universitaria de Trabajo Social. En: Cuadernos de Trabajo Social No. 14. p. 99-117. En línea: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=268430> [Consultado el 1 de octubre de 2007].
41. Palacios Gómez, José Luis. (2002) Estrategias de ponderación de la respuesta en encuestas de satisfacción de usuarios de servicios. En: Metodología de Encuestas. Vol. 4, No. 2, p. 175-193. En línea: <http://www.sipie.net/esp/modules/news/article.php?storyid=51> [Consultado el 1 de octubre de 2007].

42. Pérez O., Carmen y Jirón, María Eliana. (2001) Conceptos de estudios de usuarios. En línea: <http://www.geocities.com/crachilecl/Conceptos.pdf> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].
43. Prieto Velásquez, Vega. (2000) Estudio estadístico de los usuarios de la Mediateca Juvenil Fundación Germán Sánchez Ruipérez. En línea: <http://www.fundaciongsr.es/pdfs/estadisticas.pdf> [Consultado el 14 de noviembre de 2007].
44. Rey Martín, Carina. (1999) La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas. En: Biblioteconomía i Documentació No. 3. En línea: <http://www.ub.es/bid/03rey2.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].
45. Rey Martín, Carina. (2000) La satisfacción del usuario: un concepto en alza. En : Anales de Documentación, No. 3, p. 139-153. En línea: <http://eprints.rclis.org/archive/00002767/> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].
46. Romanos de Tiratel, Susana. (1998). Los estudios de usuarios y el desarrollo de la colección en las bibliotecas. En: Librería Vol. 1, No. 1, p. 12-21. Buenos Aires: Biblioteca del Congreso de la Nación. En línea: <http://www.bcnbib.gov.ar/libreria/libreria2a.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].
47. Ruiz Abellán, J; Izquierdo Alonso, J. T. y Piñera Lucas, T. El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales. En: VI Jornadas Españolas de Documentación, Valencia

- (España). En línea: <http://www.florida-uni.es/fesabid98/comunicaciones/-/ruiz/ruiz1.htm> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].
48. Ruiz Abellán, J.; Izquierdo Alonso, M. y Piñera Lucas, T. (1998) Aportaciones en torno a los usuarios en Documentación. En: Documentación de Ciencias de la Información, No. 21, p. 11-75. En línea: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51418> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].
49. Sabor, Josefa. (1984) Manual de bibliotecología. México : Kapelusz.
50. Santaella Ruiz, Rita Dolores. (2004) Aproximación sistémica a los estudios de usuarios de información. En línea: http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom_publica2.php?grup=94&=es&id=247 [Consultado el 1 de noviembre de 2007].
51. Santaella Ruiz, Rita Dolores. (2005) Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la Administración Pública. En : Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 5. Temática Variada. En línea: <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=61> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].
52. Santos Rosas, Antonia y Caiva González, Juan José. (1991) Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio. En : Documentación de las Ciencias de la Información No. 20. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. En línea: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51399> [Consultado el 1 de noviembre de 2007].

53. Sanz Casado, Elías. (1993) La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. En: Revista General de Información y documentación. Vol. 3, No. 1, p. 154-166. En línea: <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID9393120155A.PDF> [Consultado el 10 de octubre de 2007].
54. Sanz Casado, Elías. (1994) Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide.
55. Sanz Casado, Elías y Martín Moreno, Carmen. (1997) Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios. En : Revista de Información y Documentación. Vol. 7, No. 2. En línea: <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID9797220041A.PDF> [Consultado el 10 de octubre de 2007].
56. Suárez, Juana María y Pinto Molina, María. (1999) Recursos informativos sobre gestión de calidad en bibliotecas y centros de documentación. En Revista general de información y documentación, Vol. 9, No. 1, p. 217-273. En línea: <http://www.invenia.es/oai:dialnet.unirioja.es:ART0000104769> [Consultado el 10 de octubre de 2007].
57. UNESCO (1981). Directrices para los estudios relativos a los usuarios de información. Paris: UNESCO.
58. Universidad de Granada. (2006) Resultados de la encuesta realizada en la biblioteca universitaria de Granada para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios. En línea: http://www.ugr.es/~biblio/biblioteca_ugr/libqual_2006.doc [Consultado el 1 de noviembre de 2007].

59. Valencia de Veizaga, Martha. (1982) Estudios de Usuarios en las Bibliotecas Universitarias. OEA.
60. Vitoria D., Luis H. Implementación de un estudio de usuarios para la biblioteca "Dra. Beatriz Hernández Henríquez". Maracaibo: Universidad Yacambú, 2007. En línea:
http://es.geocities.com/luvidom_luz/stegb/capitulo3.html

ANEXO 1**ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS**

BIBLIOTECA ENRIQUE PÉREZ ARBELÁEZ
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS

Fecha: _____

Tipo de usuario (señale una respuesta)

- ☐ Interno
- ☐ Externo

18. ¿Conocía Usted con anticipación acerca de la Biblioteca del Jardín Botánico? (señale una respuesta)

- ☐ SI
- ☐ NO

19. ¿Cómo se enteró de la existencia de la biblioteca? (señale una respuesta)

- ☐ Por indicación de otros usuarios/as
- ☐ Por indicación de bibliotecarios/as
- ☐ Por indicación de profesores/as
- ☐ Mediante utilización de otros servicios del Jardín
- ☐ Por folletos y productos documentales
- ☐ Por medios de comunicación

Otros:

20. ¿Cuántas veces ha utilizado la biblioteca, aproximadamente? (señale una respuesta)

- ☐ Es la primera vez
- ☐ De 2 a 5 veces
- ☐ De 5 a 10 veces
- ☐ Más de 10 veces

21. ¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la biblioteca? (señale una respuesta)

- | | |
|---|---|
| ☐ Todos los días | ☐ Cada mes |
| ☐ Semanalmente | ☐ Ocasionalmente |
| ☐ Cada 15 días | ☐ Otros |

22. ¿Qué días utiliza la biblioteca habitualmente? (señale una respuesta)

- | | |
|--|--|
| ☐ Lunes a Viernes | ☐ Indistintamente |
| ☐ Sábados | |

23. ¿En qué horario utiliza la biblioteca habitualmente? (señale una respuesta)

- | | |
|---------------------------------|--|
| ☐ Mañana | ☐ Indistintamente |
| ☐ Tarde | |

24. ¿Cuál ha sido el motivo de su consulta? (señale una respuesta)

- | | |
|---|---|
| ☐ Solicitar un documento por medio del Préstamo Interbibliotecario | ☐ Para realizar una búsqueda bibliográfica |
| ☐ Para consultar artículos de revistas | ☐ Para resolver una tarea |
| ☐ Por motivos profesionales | ☐ Algunas de las anteriores. |
| ☐ Para satisfacer el hábito de lectura en el tiempo libre | ☐ Otros (especificar) _____ |

25. El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca, ¿ha sido satisfecho? (señale una respuesta)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ☐ Siempre | ☐ Pocas veces |
| ☐ La mayoría de las veces | ☐ Nunca |

26. Si es usuaria/o de otras bibliotecas, indíquenos cuales: (señale una respuesta)

- ☐ Biblioteca Universitaria. Cuál? _____
- ☐ Centro de Documentación Institucional. Cuál? _____
- ☐ Biblioteca pública. Cuál? _____
- ☐ Todas las anteriores
- ☐ Otras: _____

A continuación puntúe de 1 (muy deficiente) a 6 (muy satisfactorio) las siguientes variables, marcando sólo una de las opciones de evaluación.

- | | |
|--|--|
| 5. Grado de conocimiento que Usted tiene sobre los servicios que ofrece la biblioteca
1 2 3 4 5 6 | 13. Iluminación de la sala
1 2 3 4 5 6 |
| 6. Localización de la biblioteca
1 2 3 4 5 6 | 14. Temperatura de la sala
1 2 3 4 5 6 |
| 7. Indicación de su ubicación
1 2 3 4 5 6 | 15. Horario
1 2 3 4 5 6 |
| 8. Infraestructura de la sala
1 2 3 4 5 6 | 16. Dotación de libros de su especialidad
1 2 3 4 5 6 |
| 9. Tamaño de la biblioteca
1 2 3 4 5 6 | 17. Dotación de revistas de su especialidad
1 2 3 4 5 6 |
| 10. Mobiliario
1 2 3 4 5 6 | 18. Dotación de material audiovisual de su especialidad
1 2 3 4 5 6 |
| 11. Aseo
1 2 3 4 5 6 | 19. Actualidad de las colecciones
1 2 3 4 5 6 |
| 12. Ambiente de recogimiento para el estudio
1 2 3 4 5 6 | 20. Accesibilidad de los fondos
1 2 3 4 5 6 |
| | 21. Facilidad de localización de los fondos |

- 1 2 3 4 5 6
22. Logística de personal para la prestación de los servicios
1 2 3 4 5 6
23. Profesionalidad del personal
1 2 3 4 5 6
24. Calidad en la atención al ciudadano
1 2 3 4 5 6
25. Infraestructura informática
1 2 3 4 5 6

26. Servicio de préstamo interbibliotecario
1 2 3 4 5 6
27. Búsquedas bibliográficas
1 2 3 4 5 6
28. Servicio de fotocopias
1 2 3 4 5 6
29. Catálogos y boletines bibliográficos
1 2 3 4 5 6

Datos personales

1. Sexo

- ☐ Hombre
☐ Mujer

2. Edad

- ☐ Menor de 18 años
☐ De 18 a 24 años
☐ De 25 a 35 años

- ☐ De 35 a 44 años
☐ De 45 a 54 años
☐ De 55 a 64 años
☐ Más de 64 años

3. Nivel educativo (señale una respuesta)

- ☐ Sin estudios
☐ Primaria
☐ Bachillerato
☐ Técnico
☐ Tecnólogo

- ☐ Licenciado
☐ Profesional Universitario
☐ Profesional Especializado
☐ Postgrado
☐ Maestría

4. Ocupación (señale una respuesta)

- ☐ Estudiante
☐ Independiente
☐ Empresario/a
☐ Enseñanza
☐ Funcionario/a
☐ Contratista
☐ Empleado

- ☐ Administrativo/a
☐ Comercio/Hotelería
☐ Operario
☐ Ama de casa
☐ Desempleado
☐ Jubilado/a

Otro. Cuál?
