

# Satisfacción de los profesores con los servicios bibliotecarios de la Corporación Universitaria Lasallista, agosto de 2003

María de los Ángeles Rodríguez Gazquez<sup>1</sup>/ Luz María Uribe Londoño<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Enfermera candidata a PhD en Salud Pública de la Universidad de Alicante (España). Directora de Investigaciones, Corporación Universitaria Lasallista. / <sup>2</sup>Bibliotecóloga. Directora de Biblioteca, Corporación Universitaria Lasallista.

Correspondencia: María de los Ángeles Rodríguez Gázquez email: marodriguez@lasallista.edu.co

Línea de investigación: Evaluación Institucional

**Satisfaction level of the Faculty Members with the Services Provided by the Corporación Universitaria Lasallista. August 2003**

## Resumen

**Introducción:** La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de los servicios de biblioteca evaluados desde la perspectiva de los profesores como clientes del servicio. **Objetivo:** Describir el nivel de satisfacción de los profesores con los servicios bibliotecarios. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio descriptivo, utilizando como instrumento para la toma de información un cuestionario autoaplicado. La satisfacción con los servicios de biblioteca fue evaluada a través de una escala de 60 ítems calificados de 1 a 5, correspondiendo 1 a insatisfacción total y el 5 a la satisfacción máxima. La información fue vaciada en una base de datos hecha con programa estadístico SPSS vr. 11.5, paquete con el que se realizó el plan de tabulación. **Resultados:** Se encuestaron un total de 70 profesores. Durante el semestre anterior, tres de cada cinco utilizaron el servicio de biblioteca una y más veces por semana, considerándose esta utilización adecuada. La satisfacción general con este servicio fue calificada con 4.0. Según la opinión de los profesores los recursos de información en la biblioteca son suficientes, aunque sugieren que se debe mejorar la cantidad y la calidad de libros y revistas. **Conclusión:** Existe una adecuada satisfacción de los profesores de la Corporación Universitaria Lasallista con los servicios que brinda su biblioteca.

**Palabras clave:** satisfacción, usuarios, biblioteca, profesores, servicios, universidad.

## Abstract

**Introduction:**User's satisfaction is an indicative of the quality of the library's services, evaluated from the perspective of Faculty members as customers of same service. **Objective:** To describe the satisfaction level of the Faculty members with the services provided by the library. **Materials and Methods:** A descriptive study was made, using as an instrument to acquire the information a self-applied questionnaire. The satisfaction with the library services was evaluated through a 60 items scale, graded from 1 to 5, giving a 1 grade to total discomfort and 5 to a maximum satisfaction. The information was put in a data base made with a SPSS vr. 11.5 statistic software, with which the tabulation plan was made. **Results:** A total of 70 faculty members were surveyed. During last semester, three out of five of them used the library services one or more times per week, considering this as an appropriate frequency of use. The general satisfaction with this service was graded with a 4.0. According to the faculty's opinion, the information resources offered by the library are enough, although they suggest an increase in the quantity and quality of books and journals. **Conclusion:** There is an adequate satisfaction of the Corporación Universitaria Lasallista's faculty members with the services provided by its library.

**Key words:** satisfaction, users, library, faculty, services, university.

## Introducción

La biblioteca universitaria es una unidad funcional de apoyo para la docencia y la investigación. Está al servicio de la comunidad en general, mediante la oferta de un portafolio de servicios encaminados a satisfacer las necesidades de información, formación y actualización de sus usuarios, contribuyendo a generar una conducta y actitud positivas con respecto al uso, manejo e importancia de la información.

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de los servicios de biblioteca evaluados desde la perspectiva de los profesores como clientes del servicio. Este proceso eminentemente cualitativo, busca conocer las expectativas y necesidades percibidas por los usuarios, así como los niveles de uso y satisfacción con los servicios bibliotecarios ofrecidos.<sup>1</sup>

Hay que tener en cuenta que la satisfacción no sólo depende del servicio prestado, sino también de las expectativas del propio usuario y del tiempo y el esfuerzo invertido en la búsqueda.<sup>2,3</sup>

En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos.<sup>1</sup>

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de las necesidades de información es la medida de eficacia del sistema. La opinión de los usuarios deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características, o de la información que se le proporciona. No es suficiente que el sistema de información funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba.<sup>4</sup>

El servicio bibliotecario ofrece una imagen a través de los elementos físicos y del personal que el usuario valora en conjunto y que puede estar condicionada por la propia experiencia de contacto entre la biblioteca y el usuario. La transformación de la exigencia de calidad es función de las propias expectativas de servicio.<sup>3,5</sup>

El método por medio del cual se mide la satisfacción del usuario suele ser cuestionarios autoadministrados, que sean capaces de identificar los aspectos de los servicios de biblioteca

que son relevantes para el usuario, permitiendo obtener datos fiables, con los que se pueda tomar decisiones futuras para la gestión del centro.<sup>6,7</sup>

La Norma ISO 11620 de 1998 que expone los parámetros para los indicadores de desempeño para bibliotecas, tiene un apartado en el que se evalúa la satisfacción del usuario, sugiriendo que este indicador puede usarse por categorías de usuarios específicos, por ejemplo: estudiantes, profesores y otros grupos.<sup>8</sup>

La utilización de una encuesta para la evaluación de la satisfacción del profesor, apunta a la responsabilidad social que tiene la biblioteca de la Corporación Universitaria Lasallista de evaluar continuamente los servicios prestados, con el fin de tener información que servirá para definir acciones que tiendan por el mejoramiento del servicio.

## Materiales y métodos

Se realizó un estudio descriptivo, utilizando como instrumento para la toma de información un cuestionario autoaplicado con las variables necesarias para cumplir con los objetivos de investigación.

El día de la jornada de encuestamiento se realizó una sensibilización sobre la importancia de la investigación y la necesidad de contestar con veracidad las preguntas que se hacían allí. Posteriormente se repartieron los cuestionarios, los que fueron contestados en forma individual por profesores que llevaban laborando en la institución por lo menos un semestre. La satisfacción con los servicios de biblioteca fue evaluada a través de una escala de 60 ítems calificados de 1 a 5, correspondiendo el 1 a insatisfacción total y el 5 a la satisfacción máxima.

La información fue vaciada en una base de datos hecha con el programa estadístico SPSS vr. 11.5, paquete con el que se realizó el plan de tabulación. El análisis de confiabilidad de las variables incluidas en el estudio mostraron un alfa de Cronbach del 92%, lo que habla de la excelente confiabilidad del instrumento empleado.

## Resultados

Se encuestaron un total de 70 profesores, siendo el 51.5% del sexo femenino. El promedio de edad

del grupo fue de 39.4 años, con una desviación estándar de 9.4 años.

Según la facultad a la que estaban adscritos se distribuyeron de la siguiente manera: Administración de Empresas Agropecuarias (20), Ingeniería de Alimentos (13), Ingeniería Ambiental (11), Industrias Pecuarias (11), Educación (10) y Comunicación (2).

Por tipo de vinculación, el 71% de los respondientes fueron de cátedra, siguiéndole el tiempo completo (23%) y de medio tiempo (6%).

En cuanto a la frecuencia de utilización de los servicios de biblioteca durante el semestre anterior, se obtuvo que tres de cada cinco profesores lo utilizó entre una y más veces por semana, considerándose esta utilización adecuada. Un 6% del total de los profesores (6% de tiempo completo, 0% de medio tiempo y 66% de cátedra) no habían demandado sus servicios, argumentando como razones la disponibilidad de Internet en sus residencias, o la utilización de otras bibliotecas en lugares donde también trabajaban.

La razón más frecuente por la que acuden los profesores a la biblioteca es la de préstamo de material con un 86%, le sigue la de conocer las nuevas adquisiciones (68%) y la de solicitar ayuda a las bibliotecólogas en servicios específicos (48%).

### **Calificación de la satisfacción con los aspectos medidos en la biblioteca**

Los principales hallazgos de la investigación se muestran en la tabla 1, junto con la calificación promedio dada por los profesores encuestados y un pequeño análisis aparece a continuación:

#### **Instalaciones y equipos de la biblioteca**

Se calificó de forma muy satisfactoria las instalaciones de la biblioteca, especialmente aspectos que tienen que ver con la comodidad de las instala-

ciones (4.5), agradable ambiente de consultas (4.4) y facilidad de búsqueda bibliográfica en el programa SILABA (Sistema Lasallista de Información Bibliográfica).

El número de computadores para búsqueda en SILABA y el número de puestos de lecturas tuvieron los promedios en calificación un poco más bajos, aunque siguen siendo satisfactorios (3.7 y 4.0, respectivamente).

#### **Recursos de información de la biblioteca**

Los profesores de la CUL calificaron con 4.0 y más los recursos de información de la biblioteca. Mostraron especial satisfacción con la adecuación de los fondos bibliográficos y la facilidad de localización de los libros y revistas, ambos con 4.5.

#### **Satisfacción con los servicios de biblioteca**

Con excepción de la satisfacción con la sala de videos que recibió una calificación de 3.7, los profesores evaluaron favorablemente los servicios de la biblioteca, teniendo los mejores promedios: el horario (4.7), la facilidad de hacer sugerencias de nuevas adquisiciones y la consulta en sala, cada uno con 4.5.

#### **Satisfacción con el préstamo**

El servicio de préstamo, tanto de colección general como interbibliotecario, obtuvieron los promedios de satisfacción más altos, ambos con 4.7. El resto de servicios fueron también bien evaluados cada una con promedios superiores a 4.0.

#### **Satisfacción con el personal de la biblioteca**

Los profesores están muy satisfechos con el personal de la biblioteca, siendo la amabilidad en el trato la característica más importante a destacar con una calificación promedio de 4.8.

**Tabla 1. Promedio de calificación en la satisfacción de los profesores en aspectos relacionados con la biblioteca**

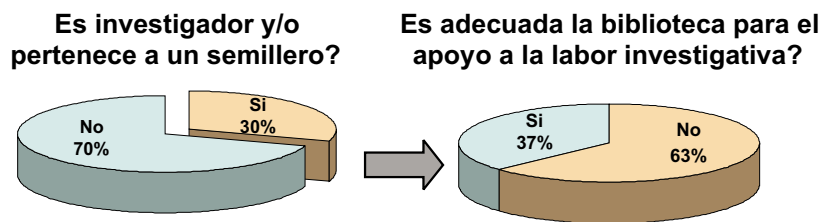
<b>Aspecto</b>	<b>Calificación</b>
<b>Instalaciones y equipos</b>	
Claridad en la señalización	4.6
Número computadores para consulta en SILABA	3.7
Facilidad de búsqueda en SILABA	4.2
Número puestos de lectura	4.0
Comodidad de las instalaciones	4.5
Ambiente consulta	4.4
Acceso a Internet	4.0
<b>Recursos de Información</b>	
Adecuación de los fondos bibliográficos	4.5
Actualización de los recursos de información	4.1
Facilidad de localización de los libros	4.5
Facilidad de localización de las revistas	4.3
Facilidad de localización de los videos	4.1
Claridad en la distribución de las secciones	4.3
<b>Satisfacción con los servicios</b>	
Horario de atención	4.6
Respuesta obtenida al solicitar información	4.4
Facilidad de consulta de SILABA por Internet	4.4
Facilidad de hacer sugerencias de adquisiciones	4.5
Respuesta obtenida a sugerencias de adquisiciones	4.1
Formación de usuarios	4.0
Consulta en sala	4.5
Consulta de revistas	4.3
Consulta por Internet	4.1
Servicio de referencia	4.4
Sala de videos y películas	3.7
<b>Satisfacción con el préstamo</b>	
Agilidad en la atención	4.5
Tiempo de plazo	4.2
Número de materiales	4.4
Facilidad del proceso de préstamo	4.5
Facilidad del proceso de renovación	4.6
Facilidad y rapidez del préstamo interbibliotecario	4.7
Préstamo de libros reserva	4.5
Préstamo de material de colección general	4.7
<b>Satisfacción con el personal de la biblioteca</b>	
Capacidad de resolver preguntas de los usuarios	4.5
Amabilidad en el trato	4.8

**Necesidades de información que son satisfechas por la biblioteca**

El 72% de los profesores manifestaron que la biblioteca cubría del 60 al 100% de sus necesidades, considerándose esta proporción importante.

**Necesidades de información para la investigación**

Uno de cada tres profesores manifestaron realizar actividades de investigación y/o pertenecer a semi-lleros. Se les preguntó a estos investigadores si la información de la biblioteca era adecuada para apoyar las labores investigativas y sólo un 37% de ellos respondieron afirmativamente. (Gráfica 1)

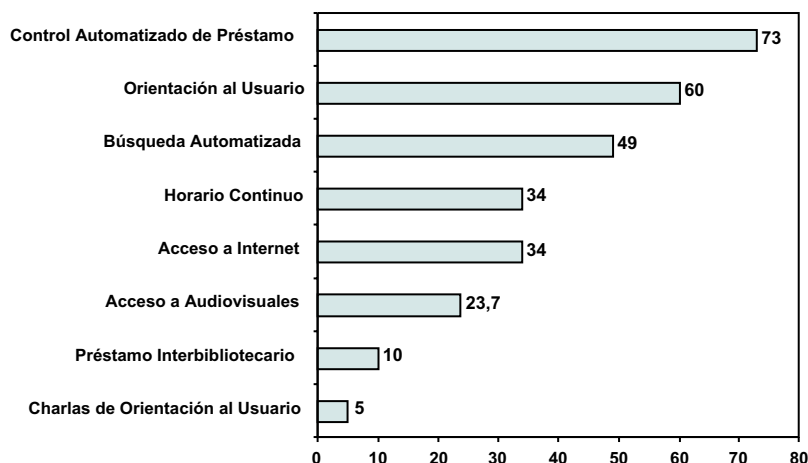


**Gráfica 1. Proporción de profesores que investigan y apoyo de la biblioteca a la función investigativa**

Las razones por las que consideran los profesores que la biblioteca no apoya la función investigativa están relacionadas con la insuficiencia de suscripciones a revistas nacionales e internacionales, la inexistencia de bases de datos de información bibliográfica y la falta de libros con la temática específica en la que se está investigando.

### Aspectos más positivos de la biblioteca

El 73% de los profesores resaltaron el control automatizado del préstamo como el aspecto más positivo que tiene actualmente la biblioteca. Otros aspectos a destacar son: la orientación al usuario (59%), la búsqueda automatizada (49%) y el horario continuo (46%). (Gráfica 2)



**Gráfica 2. Proporción de profesores calificando los aspectos más positivos de la biblioteca**

Calificación general de los servicios de biblioteca. La calificación general que los profesores dan a los servicios de la biblioteca es de 4.0, reflejando una buena satisfacción, que puede ser mejorada con algunos aspectos que los docentes sugieren como:

- Aumentar el número y calidad de libros (82%) y de revistas (59%)
- Aumentar el número de computadores para consulta (44%)
- Capacitar en el uso de los servicios (35%)

### Discusión

En este estudio de evaluación de la satisfacción de los profesores con los servicios de la biblioteca de la Corporación Universitaria Lasallista, puede afirmarse que este grupo tiene una buena satisfacción con la mayoría de los aspectos evaluados.

La frecuencia de uso de la biblioteca es adecuada en uno de cada dos docentes, necesitándose de estrategias que incentiven la visita más frecuente a este servicio.

Los motivos de visita a este centro se relacionan primordialmente con actividades propias del ejercicio de la docencia, como el préstamo y conocer nuevas adquisiciones.

En términos generales, los profesores opinan que los recursos de información en la biblioteca son suficientes, aunque sugieren que se debe mejorar el número y la calidad de libros y revistas.

Dentro de los aspectos más positivos en la biblioteca se encontraron los relacionados con la sistematización como: el control del préstamo y la búsqueda bibliográfica. Con respecto a SILABA consideraron que es amigable, pero el número de computadores para la utilización de este programa es insuficiente.

Otros aspectos muy valorados se relacionaron con el personal que labora en la biblioteca, especialmente el de su amabilidad y la buena orientación al usuario.

La conclusión de este estudio es que existe una adecuada satisfacción general de los profesores de la CUL con los servicios de la biblioteca. Los resultados de esta investigación ayudaron a mejorar el servicio de biblioteca, iniciando por la consecución de más computadores para búsqueda bibliográfica, tanto en SILABA como en Internet, la contratación de un bibliotecólogo para el apoyo en la formación de usuarios en búsqueda bibliográfica, actividad preparatoria para el uso de bases de datos.

Queda el reto de seguir mejorando lo que pueda ser mejorado en nuestra institución, con el fin de que la biblioteca satisfaga plenamente a nuestros usuarios internos, haciendo de este servicio un importante apoyo al eje de excelencia académica de nuestro Plan de Desarrollo 2003-2010.

## Referencias

1. CONSEJO DE UNIVERSIDADES SECRETARÍA GENERAL. II Plan de la Calidad de las Universidades Guía de evaluación de bibliotecas. Barcelona: Consejo de Universidades Secretaría General; 2002. 67p.
2. POLL R, BOEKHORST P. Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries. München:K.G. Saur; 1996. p.106.
3. BAND W. CREATING VALUE FOR CUSTOMERS. Chicago. American Library Association; 1997.
4. REY MARTÍN C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. En: Anales de Documentación, No.3 (2000); p.139-153
5. ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Standards for university libraries: evaluation of performance. [Fecha de acceso: 10/07/2003] URL disponible en: <http://www.ala.org/cfapps/archive.cfm?path=acrl/guides/univer.html>
6. APPLGATE R. User satisfaction with information services: a test of the disconfirmation-satisfaction model with a library OPAC. Madison: University of Wisconsin; 1995.p. 199-227.
7. ABAD M. Investigación evaluativa en documentación. Valencia: Universitat de Valencia;1997. p.23.
8. ISO 11620:1998. Información y documentación –Indicadores de desempeño para bibliotecas.