

**Universidad Católica del Norte
Unidad de Biblioteca y Documentación
Antofagasta**

**Encuesta de Satisfacción de Usuarios
MECESUP UCN 0203
Informe Primera Aplicación**

**Marcelo Avalos Tejada
Psicólogo**

Diciembre 2003

Informe Primera Aplicación

I. Presentación

El presente informe da cuenta de los resultados obtenidos en la primera aplicación de la “Encuesta de Satisfacción MECESUP UCN 0203” realizada durante el segundo semestre del 2003 a académicos y alumnos de la sede Antofagasta de esta casa de estudios. La muestra estuvo constituida por 502 sujetos, 378 alumnos y 124 académicos.

En este informe se divide con fines expositivos en dos momentos, en el primero se caracteriza la muestra, en un segundo momento se compara cada facultad con el perfil de la muestra.

II. Descripción de la encuesta:

La encuesta interroga al sujeto acerca de su satisfacción con 7 dimensiones: cursos sobre el uso de la biblioteca, servicios, fondos bibliográficos, espacios de aprendizaje, recursos tecnológicos, personal de biblioteca y aspectos generales.

Cada pregunta tiene dos criterios de calificación. En primer lugar se le pide a los sujetos que se pronuncien sobre la importancia que le atribuyen al aspecto descrito en el enunciado.

Este criterio se puntúa de 1 a 3, donde:

- 1= baja importancia
- 2= importancia media
- 3= alta importancia

Posteriormente se solicita pronunciarse acerca de la satisfacción percibida frente a lo descrito en el enunciado.

Este criterio se puntúa de 1 a 6, donde:

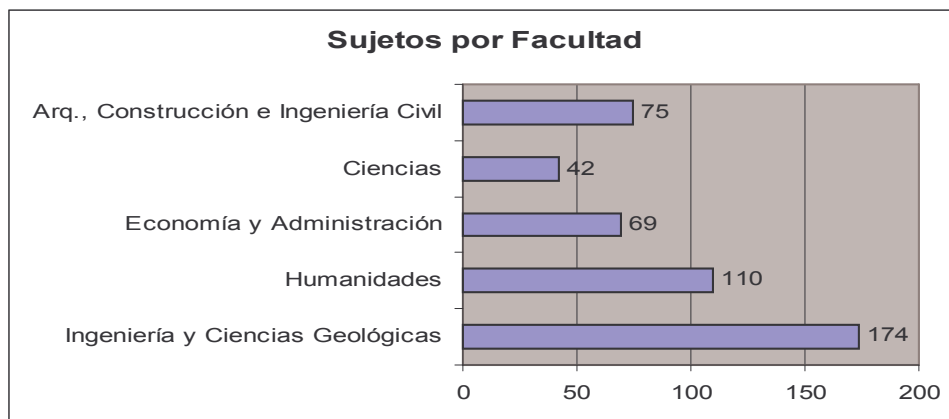
- 1= totalmente insatisfecho
- 2= muy insatisfecho
- 3= insatisfecho
- 4= satisfecho
- 5= muy satisfecho
- 6= totalmente satisfecho

Para cada sujeto se calcula el promedio de sus respuestas en cada dimensión del cuestionario total. A partir de estos puntajes se calcula el promedio de cada sujeto para el cuestionario. Posteriormente se calcula el porcentaje de sujetos cuyo promedio fue igual o superior a 4 en el cuestionario total. Tal porcentaje fue considerado el indicador “satisfacción de alumnos”. En cada dimensión se realizó el mismo procedimiento para obtener un indicador de satisfacción.

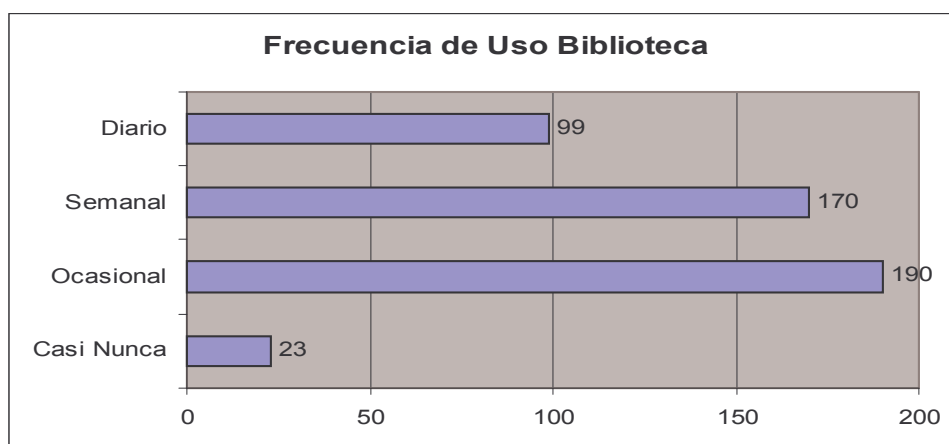
Se considera como punto de corte el valor 4 y no el 3,5 ya que éste indicaría satisfacción nula, ambigua o ambivalente.

II. Caracterización de la Muestra

Del total de sujetos encuestados 75 pertenecían a la Facultad Arquitectura, Construcción e Ingeniería Civil, 42 a Ciencias, 69 a Economía y Administración, 110 a humanidades; y 174 a Ingeniería y Ciencias Geológicas, como se observa en el gráfico siguiente (32 sujetos no informaron sobre su facultad).

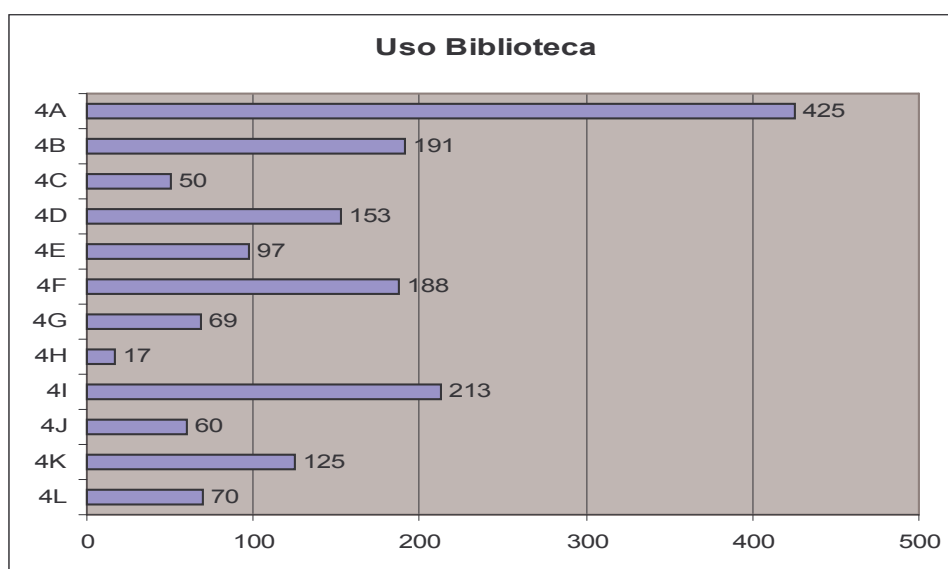


Por otro lado, de acuerdo al gráfico siguiente, dos tercios de los sujetos dijeron visitar la biblioteca diaria o semanalmente y el tercio restante mencionaba que lo hacía en forma ocasional o casi nunca. Hay que mencionar que la visita referida podía ser virtual (a través de Internet) o física (20 sujetos no informaron acerca de la frecuencia con que accedían a biblioteca).



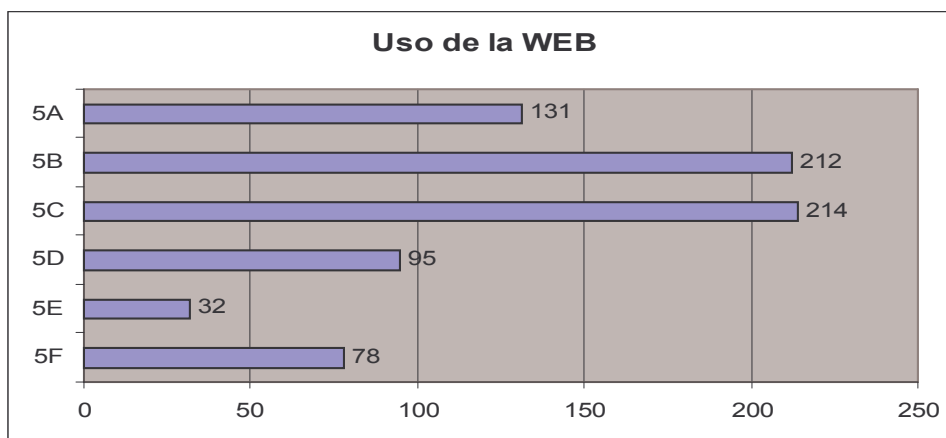
En lo que respecta al uso de la biblioteca, como se observa en la tabla y gráfico siguiente, la mayoría de los sujetos acceden a ella para el préstamo a domicilio (84,7%), consultar el catálogo en línea (42,4%), préstamo en sala (38%) y estudiar con libros y apuntes propios (37,5%). Cabe mencionar que las conductas de los sujetos no son mutuamente excluyentes, por lo que los porcentajes descritos superan largamente el 100%.

	Conducta	N°	%
A	Préstamo a domicilio	425	84,7
B	Préstamo en sala	191	38,0
C	Préstamo interbibliotecario	50	10,0
D	Consultar revistas en papel	153	30,5
E	Consultar obras de referencia	97	19,3
F	Estudiar con libros y apuntes propios	188	37,5
G	Preguntar a los bibliotecarios	69	13,7
H	Hacer cursos sobre el uso de la biblioteca	17	3,4
I	Consultar el catálogo en línea	213	42,4
J	Consultar revistas electrónicas	60	12,0
K	Buscar información en bases de datos	125	24,9
L	Realizar consultas en Internet	70	13,9



Como se observa en el gráfico y tabla siguiente, el acceso a biblioteca a través de la página WEB es menos frecuente que el acceso físico a la misma. Las conductas de mayor frecuencia son consultar el catálogo en línea (42,6%) y consultar las bases de datos bibliográficas y/o referenciales (42,2%). Las conductas menos realizadas son consultar revistas electrónicas (15,5%) y consultar recursos seleccionados por la biblioteca (6,4%).

	Conducta	N°	%
A	Ver la información general de las bibliotecas	131	26,1
B	Consultar bases de datos bibliográficas y/o referenciales	212	42,2
C	Consultar el catálogo en línea	214	42,6
D	Consultar fecha de devolución de préstamos	95	18,9
E	Consultar recursos en Internet seleccionados por la biblioteca	32	6,4
F	Consultar revistas electrónicas	78	15,5

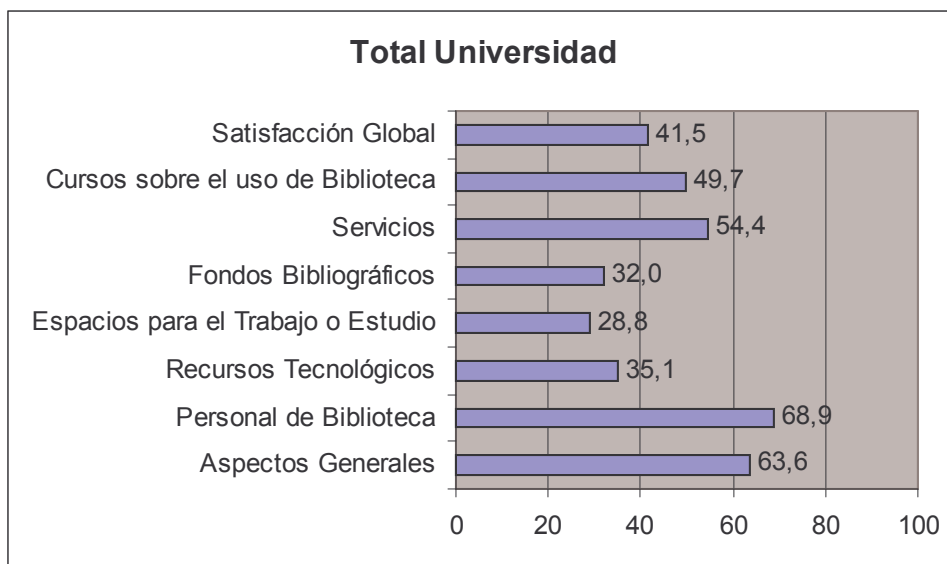


Por último, con respecto a los cursos de entrenamientos para usuarios ofrecidos por biblioteca, la mayoría de los usuarios (63,7%) refiere no haber seguido curso alguno, (18 sujetos no informaron acerca de si habían tomado cursos o no).

III. Descripción Satisfacción

III. A. Índices

Para la muestra total se obtuvieron los siguientes índices:



Porcentaje de Satisfacción (n=502)	
Global	41,5 %
Cursos sobre el Uso de la Biblioteca	49,7%
Servicios	54,4%
Fondos Bibliográficos	32,0%
Espacios de Trabajo o Estudio	28,8%
Recursos Tecnológicos	35,1%
Personal de Biblioteca	68,9%
Aspectos Generales	63,6%

III. B. Descripción

Considerándose el porcentaje de satisfacción global como el índice de **Satisfacción del Usuario**, los índices arriba expuestos se reflejan en lo siguiente:

La satisfacción con los cursos fue mediana, considerando los sujetos que la utilidad de los cursos y del material de apoyo, la profundidad de los contenidos y la claridad en la exposición resultaron adecuados.

La satisfacción global de los servicios fue mediana, sin embargo, dentro de esta dimensión fueron consideradas claramente satisfactorias la agilidad en el préstamo de libros, la calidad y facilidad de uso del sitio web y la facilidad de uso del catálogo en línea. Por su parte, las condiciones de préstamo (plazo, cantidad de libros, etc.) y la accesibilidad a bases de datos y revistas electrónicas fueron consideradas suficientes.

La satisfacción con los fondos bibliográficos fue baja, la disponibilidad del material audiovisual resultó lo más insatisfactorio. Por su parte, la cantidad de copias de libros, la existencia de bases de datos y de revistas electrónicas específicas de cada disciplina resultó claramente insatisfactoria. Además, la variedad temática de libros por disciplina y la disponibilidad de información para el desarrollo personal de los sujetos resultó insatisfactoria para poco más de la mitad de ellos. Por último, la existencia de revistas en papel para cada disciplina y el grado de actualización de los libros existentes fue satisfactorio para poco más de la mitad de los sujetos, mientras que el estado del material de lectura resultó claramente satisfactorio.

La satisfacción global con los espacios de trabajo o aprendizaje (según los sujetos fuesen alumnos o académicos) resultó ser la más baja. En esta dimensión resultó claramente insatisfactorio el silencio, la disponibilidad de sillas y de salas. Por su parte, la ventilación de la biblioteca resultó insatisfactoria para poco más de la mitad de la muestra. En contraste, la iluminación de la biblioteca y la accesibilidad al material y los servicios fueron claramente satisfactorios.

Con respecto a los recursos tecnológicos disponibles en biblioteca, la disponibilidad de equipos informáticos (computadores básicamente) y audiovisuales resultó claramente insatisfactoria.

La satisfacción global con el personal de biblioteca resultó ser la más alta. Los alumnos refirieron estar altamente satisfechos con la rapidez para atender, profesionalidad y presentación personal, con la gentileza, trato y disposición de ayudar mostrada por el personal. Por su parte resultó claramente satisfactoria la asistencia en el uso de equipos informáticos y audiovisuales.

Por último, en lo referente a los aspectos generales de biblioteca, los sujetos se encontrarían altamente satisfechos con la limpieza de la misma y claramente satisfechos con la señalética y el horario de apertura. Sin embargo, la información sobre los servicios ofrecidos por biblioteca resultó satisfactorio para poco más de la mitad de los sujetos.

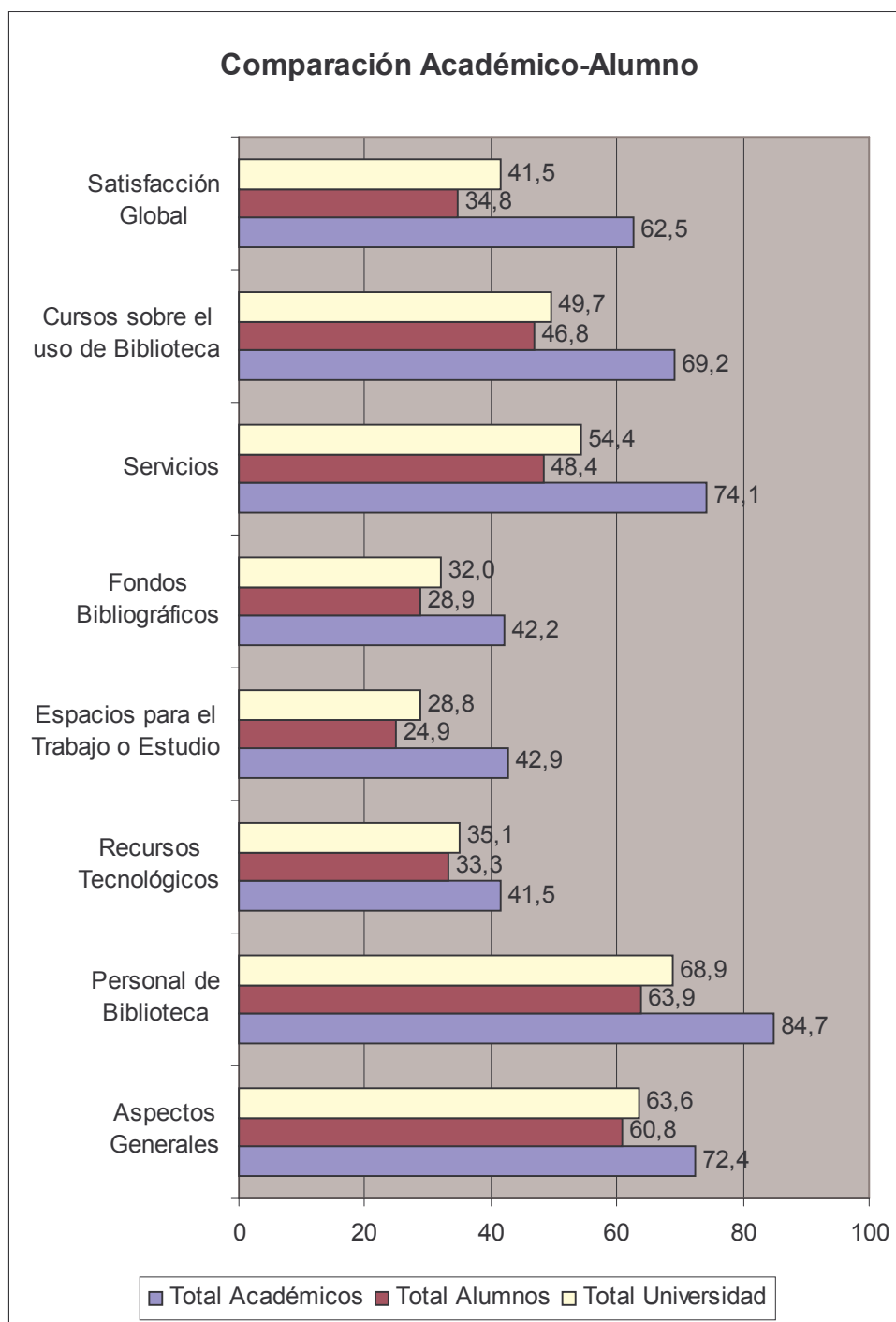
III.C. Importancia

No se observó relación directa entre la satisfacción referida por los sujetos y la importancia que le asignaban a cada elemento particular descrito en la encuesta. Tampoco es posible observar tal relación al considerar cada dimensión en su totalidad.

De hecho, se observó que ambos criterios funcionaban independientemente. En términos globales, las dimensiones consideradas más importantes fueron *Personal de Biblioteca* y *Espacios de Trabajo o Estudio*, siendo la dimensión con mayor y menor satisfacción reportada, respectivamente. Por su parte, las menos importantes fueron *Cursos sobre el Uso de Biblioteca* y *Servicios*, ambas con un nivel medio de satisfacción reportada.

IV. Comparación Académicos/Alumnos

Como se observa en el gráfico siguiente, la satisfacción reportada por académicos y alumnos siguió el mismo patrón. La diferencia entre unos y otros estribó en que los primeros reportaban consistentemente mayores niveles de satisfacción que los últimos. También la importancia relativa de cada dimensión siguió un patrón similar.



V. Conclusión

El nivel de satisfacción de los Sujetos es bajo (41,5%) y se observa claramente que los *Fondos Bibliográficos*, los *Espacios para el Trabajo o Estudio* y los *Recursos Tecnológicos* son considerados insatisfactorios con un 32,0%, 28,8% y 35,1%, respectivamente. Mientras tanto, refieren estar medianamente satisfechos con los *Cursos sobre el Uso de Biblioteca* y los *Servicios* con un 49,7% y 54,4%, respectivamente. Por su parte, se encuentran claramente satisfechos con el personal y los aspectos generales de biblioteca con un 68,9% y 63,6%, respectivamente.

Al ser bajo el nivel de satisfacción inicial encontrado en esta evaluación (41,5%), permite mayor tranquilidad en las futuras evaluaciones, ya que se puede esperar que no disminuya en éstas. Lo anterior tomando en consideración que las tres dimensiones con menor satisfacción reportada son aquellas que se verán más impactadas (mejoradas) con el desarrollo del proyecto MECESUP UCN 0203

VI. Detalle por Facultad

A continuación se presentan los índices de satisfacción global y de las siete dimensiones para cada facultad, comparándose éstos con la muestra global. Posteriormente se muestra el detalle por facultad, comparándose los índices de académicos, alumnos y la facultad en su conjunto.

	Total Alumnos	Arq., Construc. e Ingeniería Civil	Ciencias	Economía y Administración	Humanidades	Ingeniería y Ciencias Geológicas
Satisfacción Global	41,5	33,3	58,5	26,1	44,0	47,6
Cursos sobre el uso de Biblioteca	49,7	27,9	42,9	51,2	49,3	61,1
Servicios	54,4	48,6	65,0	45,6	60,0	58,4
Fondos Bibliográficos	32,0	24,3	47,5	24,6	35,5	35,1
Espacios para el Aprendizaje	28,8	29,2	40,0	29,4	28,7	25,6
Recursos Tecnológicos	35,1	32,8	37,9	29,7	33,7	38,4
Personal de Biblioteca	68,9	58,1	74,4	62,3	69,4	75,3
Aspectos Generales	63,6	45,2	63,2	66,7	68,6	69,8

