

Universidad Católica del Norte
Unidad de Biblioteca y Documentación
Antofagasta

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

Marcelo Avalos Tejada
Psicólogo

Enero 2005

I. Presentación

El presente informe da cuenta de los resultados obtenidos en la segunda aplicación de la "Encuesta de Satisfacción MECESUP UCN 0203" realizada durante el segundo semestre del 2004 a académicos y alumnos de la sede Antofagasta de esta casa de estudios. La muestra estuvo constituida por 541 sujetos, 410 alumnos y 131 académicos.

En este informe se divide con fines expositivos en dos momentos, en el primero se caracteriza la muestra, comparándola con los datos del año anterior. En un segundo momento se describe el nivel de satisfacción para el total de la universidad y por facultades, comparándolas con los datos del año anterior. En un tercer y último momento se comentan los resultados anteriores, haciendo referencia también al Programa de Educación en Información (PEI).

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

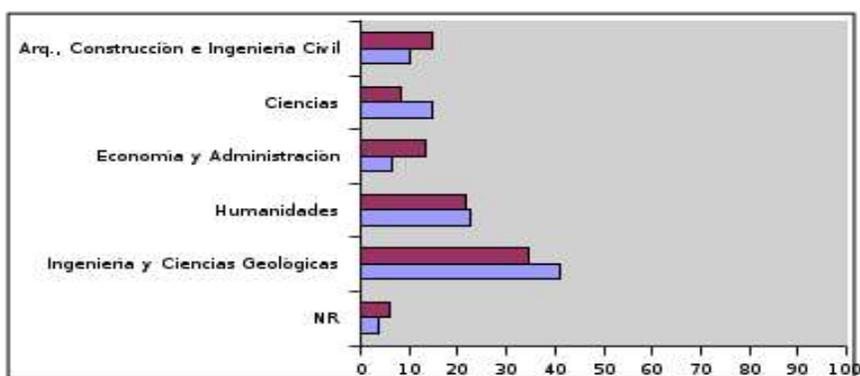
Proceso de análisis

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 (obteniéndose un promedio de los promedios). Posteriormente se establece el porcentaje de sujetos cuyo promedio global fue igual o superior a 4 en el cuestionario. Tal porcentaje fue considerado el indicador "satisfacción de alumnos". Se considera como punto de corte el valor 4 y no el 3,5 ya que éste indicaría satisfacción nula, ambigua o ambivalente. Para evitar que los datos de cada dimensión sean distorsionados por sujetos que responden a pocas preguntas, en cada una de ellas se eliminaron los promedios obtenidos con un 50% o más de respuestas omitidas. Asimismo, cuestionarios que no presentaran promedios en tres o más de las siete dimensiones fueron eliminados. Para el análisis se utilizó la hoja de cálculo Gnumeric 1.2.13, disponible en <http://www.gnome.org/projects/gnumeric/>

II. Caracterización de la Muestra

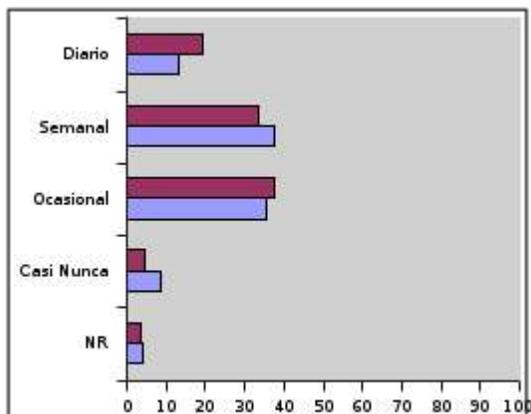
Del total de sujetos encuestados 10,2% pertenecían a la Facultad Arquitectura, Construcción e Ingeniería Civil, 15,0% a Ciencias, 6,8% a Economía y Administración, 22,7% a Humanidades; y 41,4 a Ingeniería y Ciencias Geológicas, (3,9% de los sujetos no informaron sobre su facultad). Los porcentajes por facultad fueron similares a los obtenidos en la anterior medición, como puede observarse en la tabla y gráfico siguientes

Facultad	2003	2004
Arquitectura, Construcción e Ingeniería Civil	14,9	10,2
Ciencias	8,4	15,0
Economía y Administración	13,7	6,8
Humanidades	21,9	22,7
Ingeniería y Ciencias Geológicas	34,7	41,4
No Responde	6,4	3,9



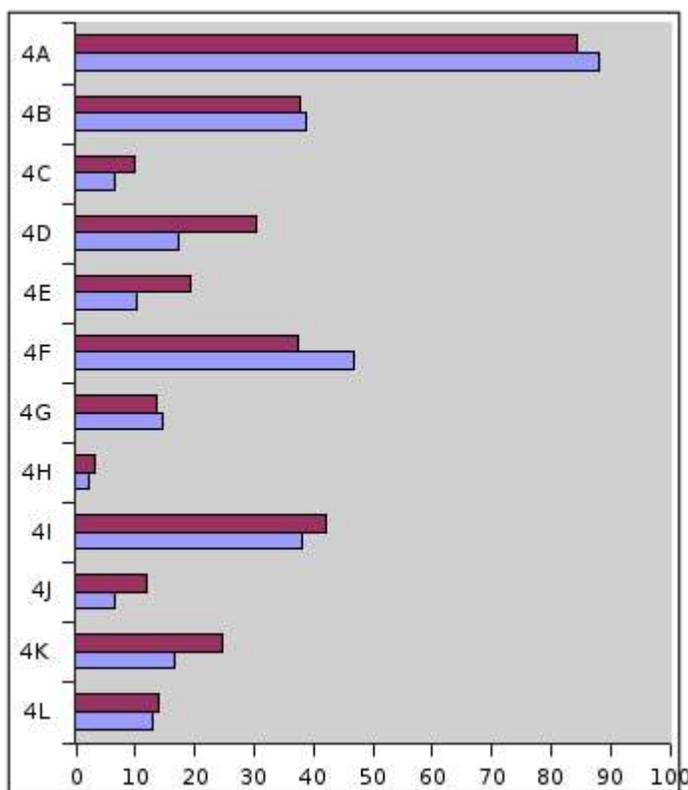
Por otro lado dos tercios de los sujetos dijeron visitar la biblioteca diaria o semanalmente y el tercio restante mencionaba que lo hacía en forma ocasional o casi nunca. Hay que mencionar que la visita referida podía ser virtual (a través de Internet) o física (4,0% de los sujetos no informaron acerca de la frecuencia con que accedían a biblioteca). Los porcentajes fueron similares a los obtenidos en la anterior medición, como puede observarse en la tabla y gráfico siguientes.

Frecuencia	2003	2004
Diario	19,7	13,5
Semanalmente	33,9	37,7
Ocasionalmente	37,8	35,7
Casi Nunca	4,6	9,1
No Responde	4,0	4,1



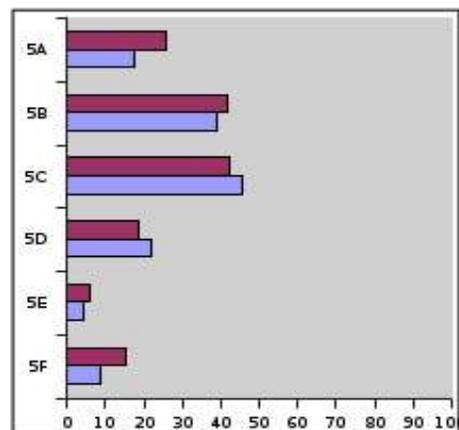
En lo que respecta al uso de la biblioteca, la mayoría de los sujetos acceden a ella para el préstamo a domicilio (88,3%), estudiar con libros y apuntes propios (47,1%), préstamo en sala (39%) y consultar el catálogo en línea (38,3%); siendo estas cuatro actividades las preferidas también en la anterior medición. Las diferencias más sobresalientes con respecto a tal medición son la ostensible disminución de la consulta de revista en papel, la consulta de obras de referencia y la consulta en bases de datos (D, E y K, respectivamente); la disminución del préstamo interbibliotecario y la consulta de revistas electrónicas (C y J) y el aumento del estudio con materiales propios (F). Cabe mencionar que las actividades de los sujetos no son mutuamente excluyentes, por lo que los porcentajes descritos superan largamente el 100% en esta y la siguiente tabla.

	Uso de Biblioteca	2003	2004
A	Préstamo a domicilio	84,7	88,3
B	Préstamo en sala	38,0	39,0
C	Préstamo interbibliotecario	10,0	6,6
D	Consultar revistas en papel	30,5	17,3
E	Consultar obras de referencia	19,3	10,5
F	Estudiar con libros y apuntes propios	37,5	47,1
G	Preguntar a los bibliotecarios	13,7	14,9
H	Hacer cursos sobre el uso de la biblioteca	3,4	2,4
I	Consultar el catálogo en línea	42,4	38,3
J	Consultar revistas electrónicas	12,0	6,8
K	Buscar información en bases de datos	24,9	16,8
L	Realizar consultas en Internet	13,9	13,2



En lo que respecta al uso de la Web de BIDOC, Las conductas de mayor frecuencia son consultar el catálogo en línea (45,6%) y consultar las bases de datos bibliográficas y/o referenciales (39,5%). Las conductas menos realizadas son consultar revistas electrónicas (9,0%) y consultar recursos seleccionados por la biblioteca (4,6%). Si bien los porcentajes presentan alguna variación con respecto al año anterior, se observa el mismo patrón.

	Uso de la Web de BIDOC	2003	2004
A	Ver la información general de las bibliotecas	26,1	17,6
B	Consultar bases de datos bibliográficas y/o referenciales	42,2	39,5
C	Consultar el catálogo en línea	42,6	45,6
D	Consultar fecha de devolución de préstamos	18,9	22,2
E	Consultar recursos en Internet seleccionados por BIDOC	6,4	4,6
F	Consultar revistas electrónicas	15,5	9,0

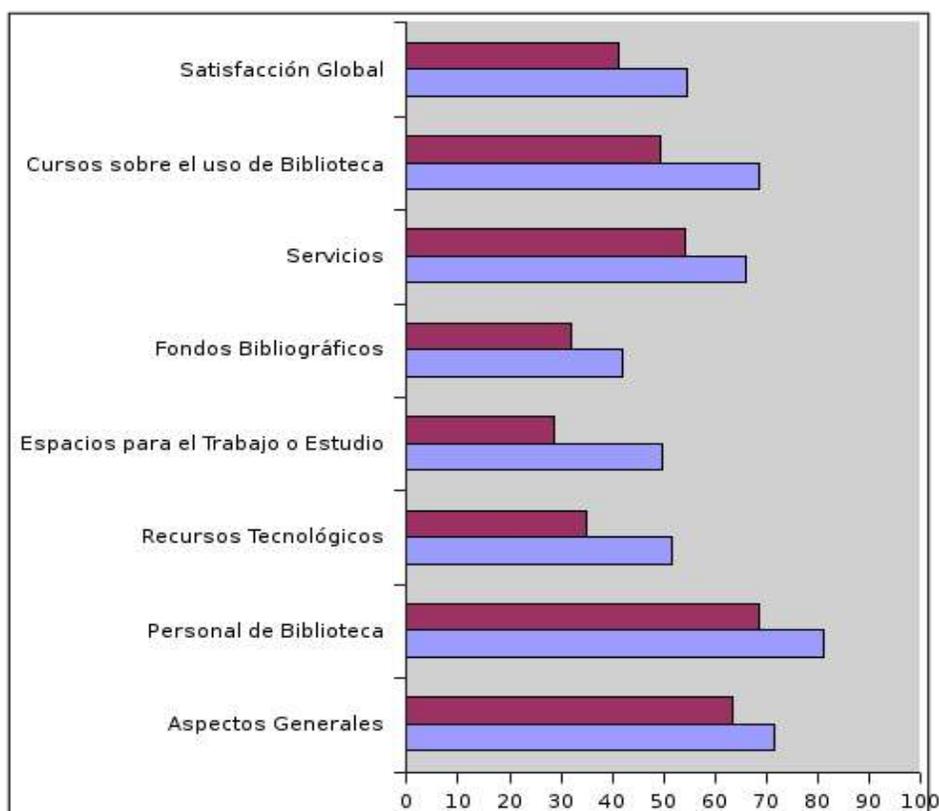


III. Comparación Satisfacción 2003-2004

Se observa claramente que la satisfacción de los usuarios de BIDOC presenta un aumento de 13,4% durante el año transcurrido desde la primera aplicación, con lo cual se alcanza y supera largamente el objetivo planteado. Este aumento global se explica por el incremento en la satisfacción en las siete dimensiones evaluadas, manteniendo el patrón observado en la medición inicial (ver gráfico en página siguiente). Al igual que en ésta, los sujetos reportaron mayor satisfacción con el personal y los aspectos generales de biblioteca (81,4% y 71,7%, respectivamente), mientras que las dimensiones menos satisfactorias fueron *Fondos Bibliográficos*, los *Espacios para el Trabajo o Estudio* y los *Recursos Tecnológicos* (42,3%, 50,1% y 51,7%, respectivamente).

No es de sorprender el aumento de casi 20% en la satisfacción con los cursos sobre el uso de biblioteca dada la puesta en marcha del Programa de Educación en Información (PEI). Sin embargo, resulta llamativo un aumento similar en la referida a los espacios para estudio o trabajo. No se supone que debiera subir ya que aún no comienza la etapa del Proyecto MECESUP que debiera impactar sobre esta dimensión.

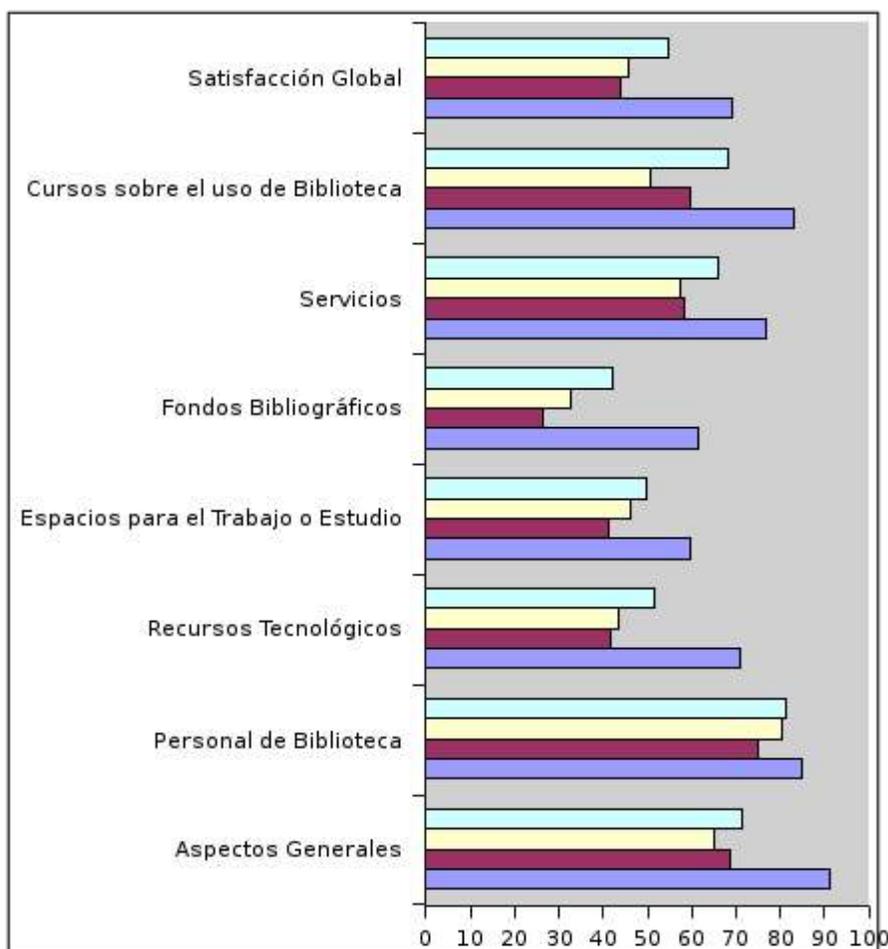
Satisfacción del Usuario	2003	2004	dif
Global	41,5	54,9	13,4
Cursos sobre el Uso de la Biblioteca	49,7	68,7	19,0
Servicios	54,4	66,5	12,1
Fondos Bibliográficos	32,0	42,3	10,3
Espacios de Trabajo o Estudio	28,8	50,1	21,3
Recursos Tecnológicos	35,1	51,7	16,6
Personal de Biblioteca	68,9	81,4	12,5
Aspectos Generales	63,6	71,7	8,1



IV. Comparación PEI-no PEI

Una explicación plausible para el aumento del nivel reportado de satisfacción sería la presencia del programa PEI. En efecto, al desagregar los datos del presente año, se observa (ver tabla y gráfico siguientes) que los sujetos que no han tomado cursos este año (NO) y los que han tomado el Curso de Entrenamiento de Usuarios (CEU) presentan niveles similares entre sí y con el año 2003. Mientras tanto, los sujetos que han cursado PEI presentan niveles de satisfacción consistentemente más altos que el resto, lo que parece estar elevando el nivel de satisfacción para la muestra total. Debemos hacer notar que el curso de entrenamiento de usuario sólo se imparte a los alumnos, mientras que el PEI se imparte a alumnos y académicos por igual.

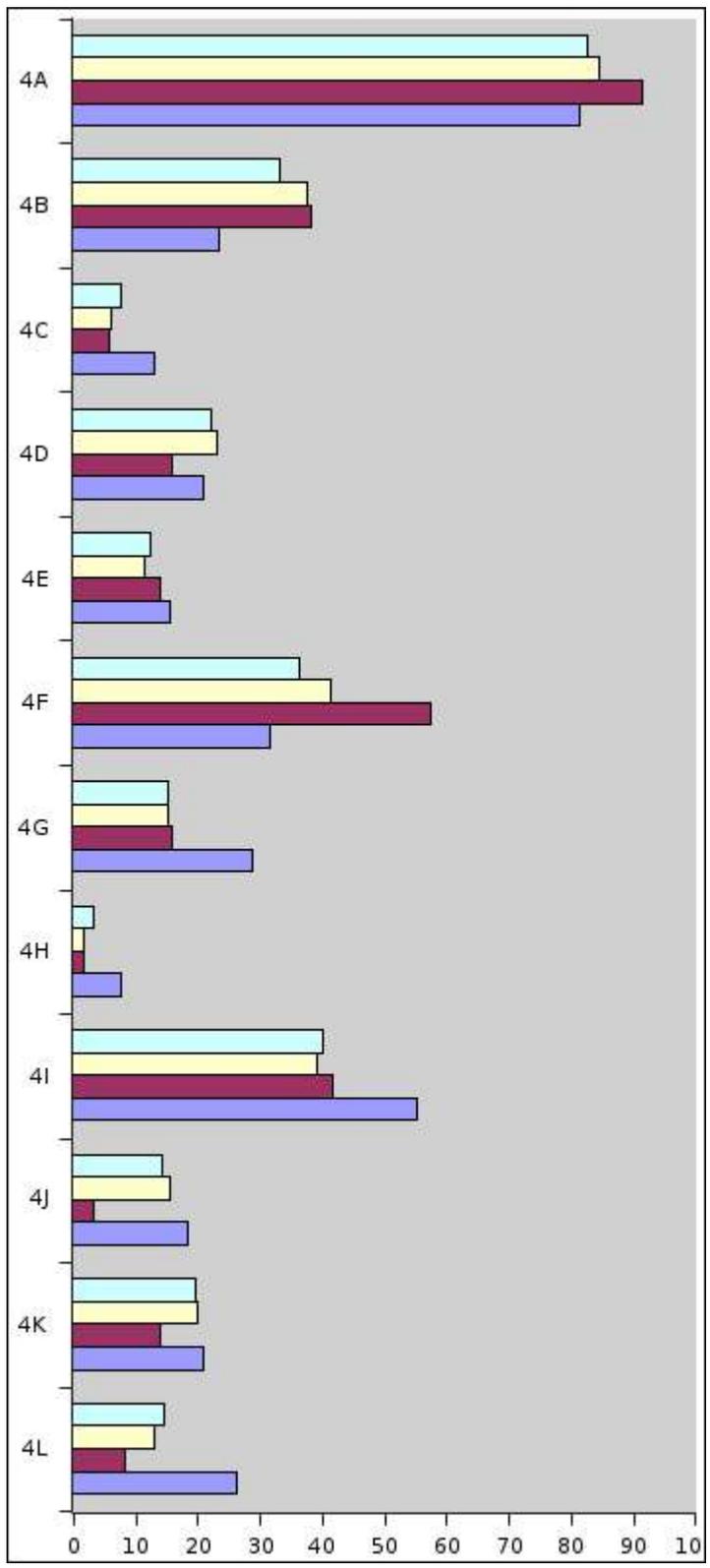
<i>Satisfacción del Usuario</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>NO</i>	<i>CEU</i>	<i>PEI</i>
Global	41,5	54,9	46,0	44,2	69,4
Cursos sobre el Uso de la Biblioteca	49,7	68,7	50,8	59,8	83,3
Servicios	54,4	66,5	57,8	58,7	77,1
Fondos Bibliográficos	32,0	42,3	32,9	26,6	61,8
Espacios de Trabajo o Estudio	28,8	50,1	46,4	41,6	60,0
Recursos Tecnológicos	35,1	51,7	43,8	41,8	71,0
Personal de Biblioteca	68,9	81,4	80,7	75,2	85,3
Aspectos Generales	63,6	71,7	65,1	68,8	91,4



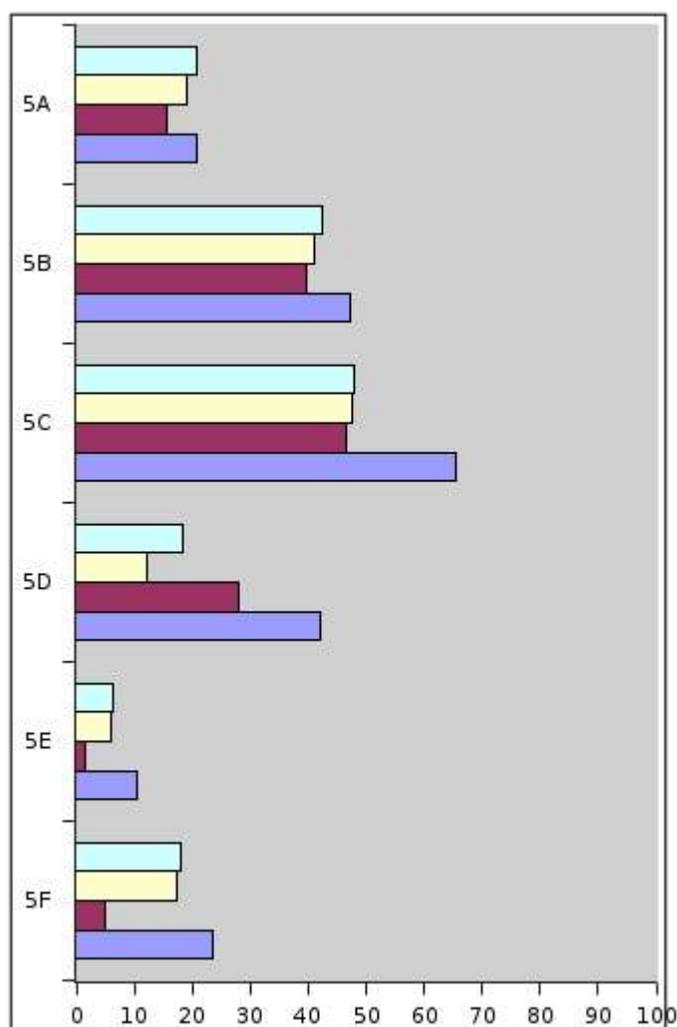
*El gráfico no muestra los datos del año 2003, los datos presentados son los niveles de satisfacción 2004, No-PEI, CEU y PEI

Ahora bien, el PEI parece estar impactando en la satisfacción de los usuarios de biblioteca, lo que podría explicar las diferencias entre la primera y la segunda medición. Sin embargo, sólo se observan diferencias en el nivel de satisfacción y no en el uso de la Biblioteca o de su página web. Mientras que al desagregar los datos vemos claramente que la satisfacción es impactada por la presencia del PEI, en el uso de biblioteca se aprecia que ni el PEI ni el CEU son factores a considerar, o al menos las diferencias no permiten observar un patrón particular.

	Uso de Biblioteca	Total	No PEI	CEU	PEI
A	Préstamo a domicilio	88,3	84,6	91,7	81,6
B	Préstamo en sala	39,0	37,8	38,8	23,7
C	Préstamo interbibliotecario	6,6	6,2	5,8	13,2
D	Consultar revistas en papel	17,3	23,2	15,8	21,1
E	Consultar obras de referencia	10,5	11,6	14,2	15,8
F	Estudiar con libros y apuntes propios	47,1	41,5	57,5	31,6
G	Preguntar a los bibliotecarios	14,9	15,4	15,8	28,9
H	Hacer cursos sobre el uso de la biblioteca	2,4	1,7	1,7	7,9
I	Consultar el catálogo en línea	38,3	39,4	41,7	55,3
J	Consultar revistas electrónicas	6,8	15,8	3,3	18,4
K	Buscar información en bases de datos	16,8	19,9	14,2	21,1
L	Realizar consultas en Internet	13,2	13,3	8,3	26,3

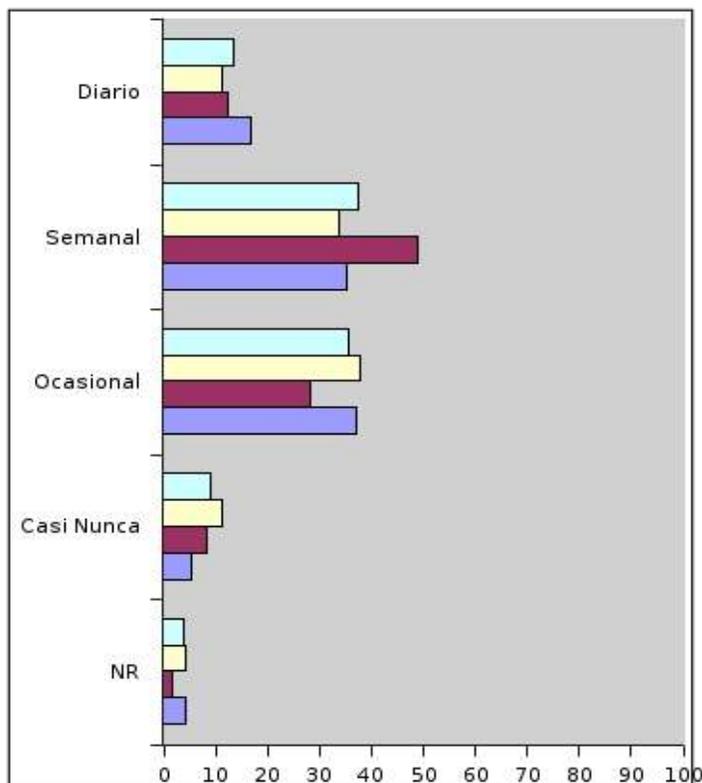


Uso de la Web de BIDOC		2004	No PEI	CEU	PEI
A	Ver la información general de las bibliotecas	17,6	19,1	15,8	21,1
B	Consultar bases de datos bibliográficas y/o referenciales	39,5	41,1	40,0	47,4
C	Consultar el catálogo en línea	45,6	47,7	46,7	65,8
D	Consultar fecha de devolución de préstamos	22,2	12,4	28,3	42,1
E	Consultar recursos en Internet seleccionados por BIDOC	4,6	6,2	1,7	10,5
F	Consultar revistas electrónicas	9,0	5,0	5,0	23,7



Asimismo, no se observa algún patrón distintivo asociado al PEI en lo que respecta a la frecuencia de uso de la biblioteca ni una clara superioridad en este aspecto (ver tabla y gráfico en página siguiente), por lo que tal programa estaría impactando sólo en la satisfacción, pero no en otros aspectos relacionados con el funcionamiento de BIDOC y evaluados en la encuesta.

Frecuencia	2004	No PEI	CEU	PEI
Diario	13,5	11,6	12,5	17,1
Semanalmente	37,7	34,0	49,2	35,4
Ocasionalmente	35,7	38,2	28,3	37,1
Casi Nunca	9,1	11,6	8,3	5,7
No Responde	4,1	4,6	1,7	4,6



V. Conclusiones

En comparación con la evaluación anterior, se observa un aumento en todas las dimensiones evaluadas, manteniéndose el mismo patrón entre ellas. El aumento de la satisfacción global es de un 13,4%, mientras que en las distintas dimensiones varía entre 8,1% (Aspectos Generales) y un 21,3% (Espacios para el trabajo Académico o Aprendizaje).

Este aumento podría deberse al Programa de Educación en Información (PEI), pero no se observa que tal programa impacte sobre algún otro aspecto de los evaluados en la encuesta. Cabe en consecuencia la duda respecto a los factores que estarían a la base de tal aumento. Como otras explicaciones tentativas no se descartan aspectos como la distorsión motivacional o el posible efecto de la medición anterior sobre la visibilidad de BIDOC en la comunidad universitaria.

De esta manera se supera el objetivo propuesto para esta medición (3% sobre la medición anterior), esperándose futuras mediciones para aventurar interpretaciones y/o identificar patrones.