



Los usuarios
opinan en la biblioteca
DE LA UNIVERSIDAD
DE CASTILLA-LA MANCHA

Para la Universidad de Castilla-La Mancha la búsqueda de la calidad en los servicios ha sido prioritaria desde los años 90, en los que la Gerencia comenzó a preparar a los directivos y al resto del Personal de Administración y Servicios (PAS) para el Sistema de Evaluación Continua. Se utilizó la herramienta Perfil, el conocimiento y puesta en práctica del sistema de evaluación EFQM, etc. Los resultados de este esfuerzo han llevado a la fecha de hoy a la adquisición del sello de Excelencia Europea 500+ otorgado por AENOR. Por su parte, la biblioteca universitaria llevó a cabo desde el año 2000 varias evaluaciones de satisfacción de usuarios. En todas ellas, las realizadas desde la gerencia así como desde la biblioteca universitaria, los resultados no eran los esperados por el personal de las bibliotecas, incluso a veces desconcertantes. Esto

Desde hace años, la búsqueda de la calidad en los servicios ha sido una tarea prioritaria para la Universidad de Castilla-La Mancha. Para ello, desde la biblioteca universitaria se deseaba conocer las expectativas de sus usuarios con el fin de mejorar servicios e instalaciones. Veamos cómo lo llevaron a cabo utilizando la herramienta LibQual⁺™.

nos llevó a plantearnos el buscar algún modelo de evaluación que nos permitiera conocer la expectativas de nuestros usuarios, sobre todo la de nuestros alumnos y del PAS. El profesorado siempre ha estado más cercano a la biblioteca y conocemos más lo que de ella esperan.

Así pues, el objetivo no era otro que conocer las percepciones y expectativas de los usuarios de estas bibliotecas con el

fin de mejorar la calidad de los servicios, instalaciones y aspectos relacionados con el personal de las bibliotecas, así como tratar de innovar actividades y proyectos en ellas. También, un aspecto importante que esta herramienta nos ofrecía era la posibilidad del *benchmarking* con otras bibliotecas universitarias a nivel nacional e internacional.

Tras revisar bibliografía sobre el tema se vio que tanto bibliotecas universitarias catalanas como algunas andaluzas utilizaron y estaban utilizando la herramienta LibQual⁺™, que al parecer proporcionaba una cierta garantía en cuanto a los resultados obtenidos. Otra garantía nos la ofrecía la ARL (*Association of Research Libraries*).

En un encuentro de los responsables de nuestra biblioteca universitaria y los de campus con los de la Biblioteca de la Universidad de Granada se acordó la posibilidad de poder llevar a cabo la encuesta con LibQual⁺™ a través del Grupo SECABA, de alguna manera relacionado con el profesorado de la Facultad de Documentación de dicha Universidad.

En junio de 2007, la dirección de la biblioteca universitaria con el visto bueno del Vicerrectorado de Bibliotecas aprobó la puesta en marcha del proyecto. Para ello se firmó un convenio de colaboración con el profesorado de la Facultad de Documentación de Granada.

Objetivo

El objetivo de este trabajo es presentar la metodología que se siguió para la realización de la encuesta con el fin de obtener una amplia participación que nos permitiera una valoración fiable de los resultados. Estos resultados serán objetos de análisis y publicación en otra ocasión.

Metodología

Presentado el proyecto por el director de la biblioteca universitaria a todo el personal de las bibliotecas a través de una videoconferencia, se pidieron voluntarios para llevarlo a cabo. De entre ellos, se seleccionaron cuatro personas pertenecientes a dos campus. Una de ellas sería la coordinadora del grupo.

La coordinadora, en cooperación con el

profesor Javier López Gijón de la Universidad de Granada, estableció una jornada de presentación del programa en el Campus de Toledo. A esta jornada se invitó a la directora de la Unidad de Formación y Sistemas de Mejora de la UCLM así como al director de la BU de la UCLM, el subdirector de la misma y al grupo de trabajo recién creado.

El profesor J. L. Gijón presentó una descripción de la herramienta y los pasos a seguir para poder adaptarla a las necesidades de las bibliotecas que se iban a evaluar. Uno de los aspectos destacados fue la insistencia -para lograr el éxito de la encuesta- de informar al personal del proyecto e impregnarlos de la importancia de su actitud positiva para lograr la cumplimentación de la encuesta por parte de los usuarios.

Desde este momento, el objetivo principal del grupo de trabajo no fue otro que informar al personal de las diferentes bibliotecas del proyecto y pedirles su participación.

Se envió a todo el personal el enlace a la página web del grupo SECABA. También la bibliografía publicada en España sobre la experiencia en otras bibliotecas. Había un artículo de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Cataluña, otro sobre la de Granada y otro sobre la de Huelva.

Para intentar que el personal participase lo más posible, el grupo de trabajo pidió ideas que pudieran inducir a la difusión de la realización de la encuesta. Finalmente, se propuso la realización de un certamen de carteles o pósteres entre el personal de las bibliotecas. Se presentaron 6 pósteres y 2 carteles, entre los que se pre-

miaron los tres mejores.

El grupo de trabajo, junto con el director de la biblioteca universitaria, acordó a qué colectivos de usuarios se les iba a pedir que rellenaran la encuesta, las bibliotecas que debían ser evaluadas y las titulaciones a las que pudieran pertenecer los encuestados, profesores y alumnos principalmente.

Estos colectivos fueron:

- Personal docente e investigador (PDI).
- Alumnos de primer, segundo y tercer ciclo.
- Personal de Administración y Servicios (PAS).
- Usuarios externos.
- Personal de las bibliotecas.

Las bibliotecas fueron las catorce existentes en la UCLM, distribuidas en sus cuatro campus: Albacete, Ciudad Real, Cuenca y Toledo.

Preparado el cuestionario por el Grupo SECABA, el grupo de trabajo repasó los 22 ítems del cuestionario y decidió añadir varias preguntas específicas:

1. *Los ordenadores de uso libre y el préstamo de ordenadores portátiles cubren mis necesidades.*
2. *El acceso a internet mediante wifi es adecuado.*
3. *La ampliación de los horarios de apertura, en periodo de exámenes, es adecuada.*

Paralelamente, se fijaron varios criterios relativos al modo de realizar la encuesta:

- Se haría una prueba del cuestionario entre el alumnado de distintos campus con el fin de ver si se entendían los ítems o se habría de modificar su redacción, pero teniendo en cuenta que no podría modificarse nunca ni el número de ítems ni el sentido de las preguntas.
- Los cuestionarios se rellenarían sólo a través de los ordenadores.
- En cuanto al período, no sería ni al principio ni al final del curso académico.



Primer premio:
Mañas Moreno, José Eugenio.



Segundo premio:
Sánchez García, Sandra.



Tercer premio.
Sánchez-Beato Espiau, M.ª Ángeles.

- Que no coincidiera con exámenes.
- Que no estuviera abierta para su cumplimentación demasiados días. Se estimó que 15 días era suficiente.
- Se solicitó al personal informático de la UCLM que pusiera un filtro que no permitiera al mismo usuario rellenar el cuestionario más de una vez. A este fin, el alumnado y el PDI pudieron rellenarlo sin problemas, tan solo mediante su identificación para poder entrar en el programa. Para los usuarios externos se les habilitó un ordenador desde el cual el personal de plantilla les facilitaba una clave y vigilaba para que no fuera respondido más de una vez por un mismo usuario.
- Se habilitaron equipos informáticos en todas las bibliotecas exclusivamente para rellenar el cuestionario. También se podía acceder desde cualquier ordenador a través de la página web de la biblioteca universitaria.
- Personal de plantilla, bibliotecarios y administrativos, y alumnos becarios de colaboración estuvieron a disposición de los usuarios durante las horas de apertura de las bibliotecas para cualquier consulta sobre el modo de cumplimentar el cuestionario o cualquier otra necesidad que pudiera surgir. Este personal se distribuyó por horas para atender estas consultas y animar a los usuarios a completar la encuesta mediante ordenadores portátiles.
- Se entregó al alumnado, como agradecimiento por su participación, unos bolígrafos y lapiceros de diseño de la UCLM, *pins* de la biblioteca universitaria, etc.

Resultados

La implicación del personal en el proyecto nos ha demostrado su importancia para obtener un número alto de cuestionarios recibidos. En total fueron 2.468 encuestas realizadas y ninguna rechazada. Este quizá sea el resultado más positivo y de éxito, por lo que supone contar con un personal que hace suyo el proyecto de la empresa y revela su profesionalidad por el interés de saber lo que esperan sus clientes de ellos. Positivo, también, fue el descubrimiento entre los propios compañeros de las bibliotecas de habilidades para el diseño de los carteles para la difusión de la campaña para la evaluación. Se declararon tres finalistas a los que se les entregó un libro como obsequio de la biblioteca.

Muy satisfactorio fue para todo el personal la cita de nuestra experiencia con LibQualTM en las recientes *I Jornadas de Calidad y Bibliotecas* organizadas por REBIUN y celebradas en Huesca. Allí, en un taller para la demostración de la herramienta LibQualTM, representantes del Grupo SECABA expusieron un análisis de cuatro bibliotecas universitarias españolas -entre las que se encontraba la de la UCLM- y extranjeras donde, por medio de un *benchmarking*, se observaban resultados positivos de la biblioteca universitaria. Era la primera vez que se establecía un análisis de esta naturaleza en el que participábamos con nuestros resultados. Los asistentes a las Jornadas, pertenecientes a bibliotecas universitarias del ámbito público y privado, se interesaron en gran manera por la herramienta LibQualTM.

Nos parece oportuno resaltar la importancia que ha tenido para la biblioteca universitaria la colaboración con la Universidad de Granada para la puesta en marcha de este proyecto.

Respecto a las conclusiones generales de la encuesta, y utilizando los términos de LibQual y el Informe final realizado por el grupo SECABA (Enrique Herrera-Viedma y Javier López Gijón, coords. *Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha basado en satisfacción de usuarios (2008)*. Granada, SECABA, 2008) observamos que, respecto a las expectativas de los usuarios, como *servicios adecuados* han resultado el Valor Afectivo del Servicio y el Control de la Información, mientras que como *servicio inadecuado*, las Bibliotecas como Espacio.

Finalmente, con el fin de obtener las mejoras de las diferentes bibliotecas evaluadas así como de cumplir con las expectativas de nuestros usuarios, el informe está siendo analizado por los directivos de la biblioteca universitaria para tratar de alcanzar dichas expectativas. ■

AUTORA: Navascués Palacio, Marta de. Directora del Servicio de Biblioteca del Campus de Toledo (Universidad de Castilla-La Mancha).

FOTOGRAFÍAS: Foto primer premio: Mañas Moreno, José Eugenio. Foto segundo premio: Sánchez García, Sandra. Foto tercer premio. Sánchez-Beato Espiau, M.^a Ángeles.

TÍTULO: Los usuarios opinan en la Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha.

RESUMEN: Este trabajo presenta la metodología seguida para la realización de una encuesta de satisfacción en las bibliotecas de la UCLM, tratando de conseguir la implicación de todo el personal, así como el máximo posible de participación de usuarios de modo que los resultados fuesen significativos.

MATERIAS: Bibliotecas Universitarias / Calidad / Gestión de Bibliotecas / Castilla-La Mancha.