

TEMA: 5

LA OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Los métodos y las herramientas

Unidad Didáctica 5

El conocimiento de las expectativas de los usuarios, un valor básico para la mejora

Objetivos del presente tema didáctico

- Conocer la aplicación de los métodos y las herramientas básicas para la obtención de información sobre las necesidades y las expectativas de los usuarios.
- Estudiar la sistemática para convertir las necesidades y expectativas de los usuarios, en características de los productos y servicios bibliotecarios
- Conocer la herramienta LibQual para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas.

MÉTODOS PARA LA OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Los métodos cualitativos: *El grupo focal*

Las formas de investigación, junto con los problemas que se investigan y los resultados de ésta, varían de acuerdo a los tiempos. Hasta hace poco la medición cuantitativa se consideraba la mejor forma de investigación para conocer la calidad de un producto o servicio. Actualmente, sin olvidarse de la utilización de los métodos cuantitativos, los métodos cualitativos de investigación gozan de gran prestigio para conocer la opinión de los clientes.

Malinosky (1922) fue el primero en incorporar métodos cualitativos a sus investigaciones antropológicas y Douglas, (1970) los desarrolló.

Según Fetterman (1989) la investigación cualitativa obliga al investigador a tener en cuenta múltiples perspectivas de la realidad, tratando de captar la perspectiva del ente estudiado, con el fin de entender por qué la gente piensa y actúa de formas diferentes.

Investigadores de varias instituciones prestigiosas como la Graduate School of Public Policy de la Universidad de California en Berkeley, el Institute for Theory and Social Studies of Science en la Universidad de Viena, el Center for Interuniversity Research on Science and Technology, de la Universidad de

Québec en Montréal y la Universidade de São Paulo en Brasil, afirman que actualmente se acepta de manera general una forma nueva de producir el conocimiento y, por consiguiente, de investigar (**Gibbons** et al., 1994). Esta nueva forma se caracteriza porque trabaja en un contexto donde los problemas de investigación no están guiados por una disciplina en particular, sino que emergen de un contexto aplicado en el entorno de las organizaciones y de la sociedad de mercado.

Esta forma de investigación tiene las siguientes características

1. Es interdisciplinaria, en lugar de mono o multidisciplinaria;
2. es más heterogénea;
3. es más multiforme y temporal que jerárquica y permanente;
4. es más responsable socialmente y reflexiva y no está distanciada de su entorno.

Según los fundamentos de la investigación cualitativa, las personas actúan guiadas por sus percepciones individuales, y tales acciones tienen consecuencias reales; es decir, se considera que la realidad subjetiva que cada individuo vive, no es menos real que una realidad definida y medida objetivamente.

En 1993 Schwartzman estableció que la investigación cualitativa estudia los patrones del comportamiento y el pensamiento humano que tienen lugar en el día a día, por esta razón, facilita el aprendizaje de las culturas y las estructuras organizacionales proveyendo formas de examinar el conocimiento, el comportamiento y las herramientas que los participantes comparten y usan para interpretar sus experiencias.

Las habilidades que necesita un investigador para realizar una investigación cualitativa son:

- la sensibilidad teórica y social,
- la habilidad para mantener distancia analítica,
- habilidades de observación,
- habilidades de interacción social.

MÉTODOS CUALITATIVOS

Un método es un concepto que designa la adecuación entre la actividad de investigar y las bases teóricas que sustentan la investigación, mientras que una técnica es una herramienta para realizar un método.

Los métodos de investigación cualitativa integran una variedad de técnicas para obtener información.

Una de las primeras técnicas fue la entrevista no dirigida en la que el entrevistado tenía un papel activo. Estas entrevistas utilizaban preguntas abiertas y se desarrollaban dentro de un ambiente que permitía a los entrevistados contestar sin límites ni claves sobre las categorías de respuesta que se esperaban (Krueger, 1991).

Otras técnicas de investigación cualitativa conocidas son las siguientes:

- La Observación Participe
- La Entrevista
- Los Informantes Claves
- El Estudio de Caso
- Los Grupos Focales
- Los Cuestionarios

Los resultados de la investigación cualitativa pueden usarse para:

- Aclarar e ilustrar hallazgos cuantitativos
- Construir instrumentos de investigación
- Desarrollar política pública
- Evaluar programas
- Proveer información con fines comerciales
- Guiar las prácticas de los profesionales
- Servir a fines políticos
- Servir a fines científicos

La investigación cualitativa representa una nueva forma de pensar y de investigar y sus hallazgos constituyen una formulación teórica sobre una realidad estudiada; por consiguiente, debe ser un tipo de investigación que se construya en una teoría que clarifique y le sea fiel al área del estudio.

EL GRUPO FOCAL¹

El Grupo Focal es técnica que sirve para recopilar información de los métodos cualitativos de investigación.

Un grupo focal puede definirse como una discusión, cuidadosamente diseñada, para obtener las percepciones de los participantes sobre una particular área de interés (Krueger, 1991).

Los grupos focales empezaron a desarrollarse a partir de 1930. Algunas de las áreas que se han beneficiado del uso de los grupos focales son la Planificación Estratégica, la Identificación de Necesidades, y la Evaluación de Programas.

Para los organizaciones que quieren mejorar los programas y la prestación de servicios, los grupos focales les favorece la recopilación de información sobre las percepciones, los sentimientos, y las actitudes de los individuos, ya que les ofrece la oportunidad de poner el foco en el cliente.

La entrevista a un grupo focal funciona porque *incide en las tendencias humanas*, ya que las actitudes y las percepciones de las personas relacionadas con los productos, los servicios, o los programas, las desarrollan, en parte, por su interacción con otras personas.

La experiencia de los grupos focales pone en evidencia que las opiniones de un individuo pueden cambiar en el curso de la discusión con otros, porque las personas influyen las unas en las otras por medio de sus comentarios.

El objetivo de los grupos focales es procurar la participación de todos los participantes sin inhibiciones. Para algunas personas, el expresarse públicamente les resulta fácil, natural y cómodo; sin embargo, a otros les resulta difícil e incómodo porque esta forma de expresión requiere confianza, esfuerzo, y coraje.

Los grupos focales deben estar constituidos por personas que posean ciertas características comunes que pueden proveer datos e información de naturaleza cualitativa, mediante su participación en una discusión enfocada hacia un objetivo.

¹ Véase la referencia completa de Krueger (1991) en la bibliografía de esta unidad didáctica.

Los grupos focales deben ser lo suficientemente pequeños como para permitir que cada participante exprese y comparta sus opiniones y, a la vez, lo suficientemente grande como para proveer diversidad de percepciones.

Entre las ventajas de los grupos focales están las siguientes:

1. Los grupos focales están socialmente orientados y sitúan a los participantes en situaciones reales y naturales frente a las condiciones rígidamente estructuradas de las situaciones experimentales.
2. El formato de las discusiones en los grupos focales le ofrece al Facilitador o Moderador la flexibilidad necesaria para explorar asuntos que no hayan sido anticipados.
3. La técnica del grupo focal es fácil de entender, y los resultados son creíbles para los usuarios de la información.
4. El coste del grupo focal es relativamente bajo.
5. Los grupos focales son ágiles en la producción de sus resultados.
6. Los grupos focales le permiten aumentar la muestra de estudio sin aumentar demasiado el tiempo de investigación.

MÉTODOS PARA LA OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Los métodos cualitativos: *Las encuestas de satisfacción del usuario*

EL CUESTIONARIO

Es un conjunto sistematizado de preguntas, sometidas a la consideración de una persona o un grupo de personas, que nos permite obtener información, a través de las respuestas, sobre el asunto al que tales preguntas estén referidas. *El Cuestionario es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve.*

CARACTERÍSTICAS

- Es un procedimiento de investigación muy estructurado.
- Es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se desean medir.
- Debe requerir relativamente poco tiempo para reunir información sobre grupos numerosos.
- Debe poder recopilar información sobre un tema dado.

Presenta la desventaja de que quien contesta responde escondiendo la verdad o produciendo notables alteraciones en ella. Además, la uniformidad de los resultados puede ser aparente, pues una misma palabra puede ser interpretada en forma diferente por personas distintas, o ser comprensibles para algunas y no para otras. Por otro lado, las respuestas pueden ser poco claras o incompletas, haciendo, a veces, muy difícil la tabulación.

TIPOS DE CUESTIONARIO

Cuestionario Restringido o Cerrado

Solicita respuestas breves, específicas y delimitadas. Para poder formular preguntas cerradas, es necesario anticipar las posibles alternativas de las respuestas.

- Estas respuestas deben ser contestadas con:
 - ✓ Dos alternativas de respuestas (respuestas dicotómicas): **Si** o **No**.
 - ✓ Varias alternativas de respuestas en las que se señalan uno o más "ítems" (opción o categoría) en una lista de respuestas sugeridas. Como no es posible prever todas las posibles respuestas, conviene agregar la categoría **Otros** o **Ninguna de las Anteriores**, según sea el caso.
En otras ocasiones, el encuestado tiene que jerarquizar opciones o asignar una puntuación a una o diversas cuestiones.
- **Ventajas:**
 - ✓ Requiere de un menor esfuerzo por parte de los encuestados.
 - ✓ Limitan las respuestas de la muestra.
 - ✓ Es fácil de cumplimentar.
 - ✓ Mantiene al individuo centrado en el asunto del que trata el cuestionario.
 - ✓ Es relativamente objetivo.
 - ✓ Es fácil de analizar.

Cuestionario No Restringido o Abierto

Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta. Las preguntas abiertas son útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta información es insuficiente.

El cuestionario abierto solicita una respuesta libre que es redactada por el individuo que la cumplimenta, hecho que proporciona respuestas de mayor profundidad.

El inconveniente es que la tabulación, el resumen y la interpretación son difíciles de llevar a cabo.

Cuestionario Mixto

Es aquél en el que aparecen preguntas cerradas y abiertas.

Requisitos para la construcción de un Cuestionario

- Determinar el propósito del cuestionario. Se refiere a un tema significativo.
- Hacer una lista de aspectos (variables) que se consideran importantes.
- Señalar el título del tema al que se refiere, y una breve indicación de su contenido. Las instrucciones deben ser claras y completas.
- Especificar algunos datos generales: Institución, fecha, nombre del encuestador, etc.
- Establecer la mejor secuencia de dichos aspectos o temas.
- El cuestionario no ha de ser demasiado largo.
- No es conveniente iniciar el cuestionario con preguntas difíciles o muy directas.

Se debe escribir un esquema de posibles preguntas pensando lo que se pretende averiguar con cada una de ellas. Cada pregunta debe implicar una sólo idea y deben ser objetivas, es decir, sin sugerencias hacia lo que se desea como respuesta. Con relación a este punto es conveniente hacerse las siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Es necesario o útil hacer esta pregunta?
- ✓ ¿Es demasiado general?
- ✓ ¿Es excesivamente detallada?
- ✓ ¿Debería la pregunta ser subdividida en otras preguntas más pequeñas y ser más concreta, específica?
- ✓ ¿La pregunta se refiere preferentemente a un solo aspecto?
- ✓ ¿Se refiere a un tema sobre el cual las personas encuestadas poseen la información necesaria?
- ✓ ¿Es posible contestarla sin cometer errores?

- ✓ ¿Son las palabras suficientemente simples como para ser comprendidas por el encuestado?
- ✓ ¿Es la estructura de la frase fácil y breve?
- ✓ ¿Son las instrucciones claras y precisas?
- ✓ ¿Es necesario clarificarla con alguna ilustración?
- ✓ ¿Es posible que tal pregunta incomode al encuestado?
- ✓ ¿La pregunta induce la respuesta?

Un cuestionario es la base para la realización de una encuesta.

Las Encuestas

La encuesta es un método que permite obtener amplia información de fuentes primarias.

Una **encuesta** consiste en reunir datos entrevistando a la gente (Stanton, Etzel y Walker).

Las **encuestas** obtienen información de los encuestados a través de preguntas. La encuesta puede hacerse de forma presencial, telefónica, o por correo (Richard L. Sandhusenn).

Las **encuestas** son entrevistas a numerosas personas utilizando un cuestionario diseñado en forma previa (Naresh Malhotra).

En definitiva, **la encuesta es un método que consiste en obtener información de las personas encuestadas, mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa.**

Escala de Likert

Es un instrumento de medición, una escala que sirve para medir las actitudes.

Consiste en un conjunto de "items", bajo la forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos.

Likert presenta cinco alternativas representadas por números, y que tienen el siguiente significado:

- Alternativa A: (5) Muy de acuerdo
- Alternativa B: (4) De acuerdo
- Alternativa C (3): Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (Afirmación)
- Alternativa D (2): En desacuerdo
- Alternativa E (1): Muy en desacuerdo

El uso de una escala (Likert) para medir la respuesta de 1 a 5 nos indica:

- (5) que la organización lo está haciendo bien.
- (4) las expectativas se cumplen, pero el entrevistado puede ser sensible a los competidores.
- (3) indica que la organización, a veces, cumple con las expectativas y, por tanto, existe un amplio espacio para mejorar.
- (2 y 1) indica problemas serios.

El objetivo de este tipo de cuestionario es detectar diferencias en los niveles de satisfacción y señalar las relaciones significativas entre las variables.

Los estudios de satisfacción

Incluyen las siguientes etapas:

- Determinación del tipo de cliente y de servicio, de los que se desea obtener la información.
- Realización de una presegmentación de los clientes, a través del establecimiento de las variables de control.
- Determinación de los atributos relevantes sobre la calidad, a los que se denomina parámetros.
- Posible selección de competidores.
- Diseño del cuestionario.

- Determinación de la muestra.
- Segmentación de los clientes basados en los resultados del cuestionario.
- Determinación de los tipos de atributos de calidad representados en el cuestionario.
- Realización del mapa de calidad. Se construye colocando en el eje de las abscisas los valores de importancia de cada variable, desde la perspectiva del cliente, y en ordenadas los valores de satisfacción.
- Construir un diagrama en árbol sobre la satisfacción. El árbol sobre satisfacción del consumidor y el cuestionario relacionado con él, deben estar basados en la percepción que sobre la calidad tienen los clientes
- Determinación de las fortalezas y debilidades.
- Establecer planes de acción.

Uno de los problemas al que nos enfrentamos es la falta de normalización de las encuestas de satisfacción de los usuarios, y cuando se ha realizado, no siempre se ha llevado a cabo una metodología adecuada que garantizara la fiabilidad de los resultados.

En los procesos de evaluación de las bibliotecas universitarias españolas, uno de los logros ha consistido en que, además de realizar encuestas a los usuarios, se han empezado a hacer encuestas a los empleados de la biblioteca. La primera biblioteca universitaria que empezó a realizar encuestas, fue la Biblioteca de la Universitat Politècnica de Catalunya en el curso 1994-1995.

En las bibliotecas andaluzas se ha utilizado el sistema LibQual+, y también se ha comenzado a desarrollar la herramienta BIQUAL² para medir la calidad del servicio de las bibliotecas universitarias de ciencia y tecnología.

² Para la herramienta BIQUAL véase Pinto 2006, 2007b en la bibliografía del presente tema.

MÉTODOS PARA LA OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Los métodos cualitativos: *El sistema LIBQUAL+*

El sistema LibQual

¿Qué es?

El sistema LibQual es una herramienta que fue desarrollada en el año 2000 por la Association of Research Libraries (ARL), en colaboración con la Texas A&M University (TAMU). Esta herramienta permite evaluar la percepción que tienen los usuarios de la calidad de los servicios ofertados por las bibliotecas, y conocer sus expectativas en relación con estos servicios.

El sistema SERVQUAL, utilizado desde hace años en la empresa privada, sirvió de base para el desarrollo de esta herramienta adaptada a las bibliotecas de investigación y se presenta en formato electrónico como un cuestionario en línea.

La herramienta LibQual está orientada a desarrollar una cultura de excelencia en la biblioteca, ya que permite comprender mejor las percepciones de los usuarios; de esta manera, la herramienta ayuda a determinar mejor las mejoras que se deben realizar en los servicios y a orientar las acciones y el desarrollo estratégico de las bibliotecas. Si el sondeo se efectúa de manera recurrente (cada año, por ejemplo), ésta permite medir el camino recorrido en un intervalo de tiempo dado.

Los objetivos de LibQual son:

- Desarrollar una cultura de excelencia en la disposición de los servicios de biblioteca.
- Ayudar a las bibliotecas a comprender mejor la percepción que tienen sus usuarios sobre la calidad de los servicios ofertados.
- Colegir e interpretar, de manera sistemática y en un periodo suficientemente largo, la apreciación sobre los servicios expresada por el usuario.
- Ofrecer a las bibliotecas una herramienta que le permite compararse con otras bibliotecas u organizaciones similares.
- Conocer y adaptar las buenas prácticas a partir de los éxitos de otras

bibliotecas.

- Mejorar las competencias de análisis del personal de las bibliotecas, tanto en el plano de la interpretación de los resultados, como de la puesta en marcha de acciones.

¿En qué ayuda a las bibliotecas?

Entre los beneficios para las bibliotecas están:

Datos e informes que permiten evaluar si los servicios ofertados corresponden a las expectativas de los usuarios.

Compilaciones que permiten comparar la biblioteca con otras SIMILARES

Sesiones de formación adaptadas al contexto del proyecto LibQual

Acceso en línea a los diferentes artículos sobre el LibQual

Proceso

Las bibliotecas que deciden utilizar esta herramienta, se inscriben en la ARL mediante pago. Una vez hecho esto, las bibliotecas que van a evaluar la calidad de sus servicios, determinan el número de usuarios que participarán en el estudio. Esta herramienta también permite personalizar, en parte, el cuestionario, incluyendo algunas cuestiones propias de las bibliotecas.

Los usuarios elegidos para responder a las cuestiones, son invitados a cumplimentar un cuestionario web que contiene veintidós cuestiones sobre su percepción de la calidad de los lugares donde están instaladas las bibliotecas, de los recursos documentales y de los servicios. Otras cuestiones tienen relación con la frecuencia de utilización de los servicios de las bibliotecas y sobre las características de los usuarios que responden a la encuesta los cuales, en todo momento, son anónimos. El cuestionario también posibilita el recoger comentarios.

Para cada cuestión concerniente al lugar donde se ubica la biblioteca, los recursos documentales y los servicios, el usuario indica un nivel mínimo, un nivel observado y un nivel máximo o deseado. LibQual permite conocer las expectativas de los usuarios midiendo la brecha que existe entre estos niveles de percepción, y así, tenerlos en cuenta en el desarrollo de los servicios. La recogida de las respuestas la efectúa automáticamente la herramienta

LibQual, y los resultados son analizados y asignados a cada biblioteca por la ARL. Los resultados globales por tipo de biblioteca también están disponibles.

Los 22 elementos de base del cuestionario³

La calidad de los servicios:

1. Un personal que inspira confianza
2. Afán por responder a las cuestiones de los usuarios
3. Voluntad por atender a los usuarios manifestada por el personal
4. Tratamiento de problemas de servicio con el cual el usuario puede contar
5. Un servicio personalizado para cada usuario
6. Un personal competente capaz de responder a las cuestiones de los usuarios
7. Un personal siempre educado
8. El personal es sensible a las necesidades de los usuarios
9. Un personal que comprende las necesidades de los usuarios

La biblioteca como lugar

10. Un espacio tranquilo para realizar el trabajo individual
11. Locales acogedores y confortables
12. Locales que incitan al estudio y al aprendizaje
13. Existencia de lugares comunes para el estudio y el aprendizaje en grupo
14. Un refugio para el estudio el aprendizaje o la investigación

El control informacional

15. Las revistas en versiones electrónicas o impresas de las que tengo necesidad para realizar mis trabajos
16. Los documentos impresos de los que tengo necesidad para realizar mis trabajos
17. Los recursos de información electrónica que necesito
18. Las herramientas amigables que me permiten encontrar, por mí mismo, lo que busco
19. Un sitio web que me permite recuperarlo que busco de manera autónoma
20. Un equipo moderno que me permite un acceso fácil a las informaciones que necesito
21. Documentación fácilmente accesible para una utilización autónoma
22. El acceso a los recursos electrónicos desde mi domicilio o despacho

³ La traducción de estos 22 elementos son responsabilidad de la autora, en ningún caso se trata de una traducción aprobada por la ARL.

REALICE LA ACTIVIDAD 1

Todos los grupos entrarán en la siguiente dirección web:

<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=studies>

y realizarán un resumen de los resultados de la aplicación de la herramienta LibQual a las bibliotecas universitarias andaluzas.

BIBLIOGRAFÍA

Fernández Valdés MM, Núñez Paula IA. "Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud" . *Acimed* 2007;15(4). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_4_07/aci04407.htm [Consultado: septiembre 2008].

Gibbons, M.; Limoges, C.; Nowotny, H.; Schwartzman, S.; Scott, P. & Trow, M. (1994): *The new production of knowledge: The dynamics of science and research in contemporary societies*. Beverly Hills; California: Sage.

Herrera-Viedma, Enrique and López-Gijón, Javier and Alonso, Sergio and Vilchez Pardo, Josefina and Herranz Navarra, Franciso and Avila, Belén (2008): "Satisfacción de usuarios en las bibliotecas universitarias andaluzas", en Vilchez Pardo, Josefina and García Caro, Concepción, Eds. *Libro homenaje a la profesora Isabel de Torres*. Universidad de Granada.

Jacob, E. (1987): "The traditions of qualitative research: A Review" ., en *Review of Educational Research*, 51, 1-50.

Jacob, E. (1988): "Clarifying qualitative research: A focus on traditions" , en *Educational Researcher*, 17, 16-24.

Kirk, J. & Miller, M.L. (1986): *Reliability and validity in qualitative research*. Beverly Hills; California: Sage.

Krueger, R.A. (1991): *Focus groups: A practical guide for applied research*. Beverly Hills; California: Sage.

Malinosky, B. (1922): *Argonauts of the western pacific*. London: Routledge.

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 y Documentación*, 3, diciembre 1999. Disponible en: www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm [Consultado el 24 de septiembre de 2008]

SECABA Laboratorio del Grupo de Investigación "[Soft Computing and Intelligent Information Systems](http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=studies)"
<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=studies>