

UN MODELO PARA LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS. METODOLOGÍA LibQUAL.



Mtra. Belén Ávila, SECABA

Correo-e: bavila@ugr.es



Lic. Cecilia Rozemblum, UNLP

Correo-e: ceciroz@fahce.unlp.edu.ar

MODELO DE EVALUACIÓN CUALITATIVA

OBJETIVO:

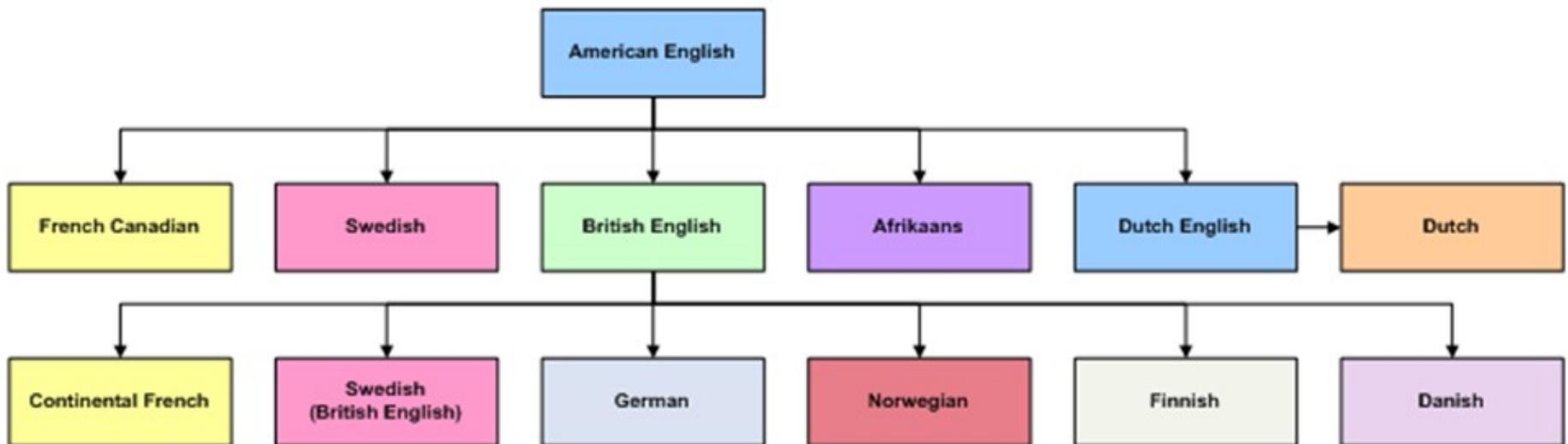
- Conocer la **Satisfacción de los usuarios**

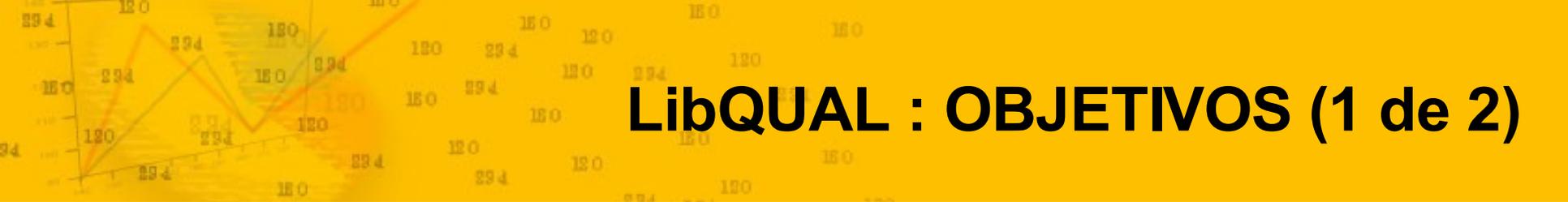
CARACTERÍSTICAS:

- Basado en el modelo  **LibQUAL+**
Charting Library Service Quality...
- Encuesta en Herramienta Automática
- Tabulación y Procesamiento automático de datos
- Visualización gráfica de resultados
- Interpretación de resultados y conclusiones
- Benchmarking
- Informe Final de Evaluación

¿POR QUÉ LibQUAL?

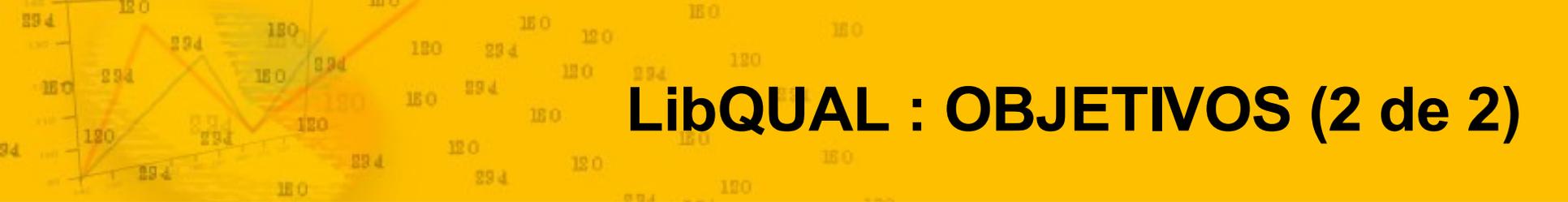
- Estándar
- Encuesta validada
- Universalidad
- Traducida varios idiomas





LibQUAL : OBJETIVOS (1 de 2)

- Fomentar una cultura de **excelencia** en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor **conocimiento de lo que los usuarios perciben** como (servicios de) calidad.
- Recoger e interpretar **retroalimentación** de los usuarios (a lo largo del tiempo).



LibQUAL : OBJETIVOS (2 de 2)

- Identificar las **buenas prácticas**.
- Mejorar las **destrezas analíticas** de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos
- Ofrecer información de evaluación comparable con otros centros homogéneos (**benchmarking**)

¿CÓMO MIDE LibQUAL LA CALIDAD DEL SERVICIO? (1 de 4)

- Mide las **percepciones** y las **expectativas** de los usuarios en tres grandes dimensiones:
 - **Valor Afectivo del Servicio**
 - **La Biblioteca como Lugar**
 - **Control de la Información**



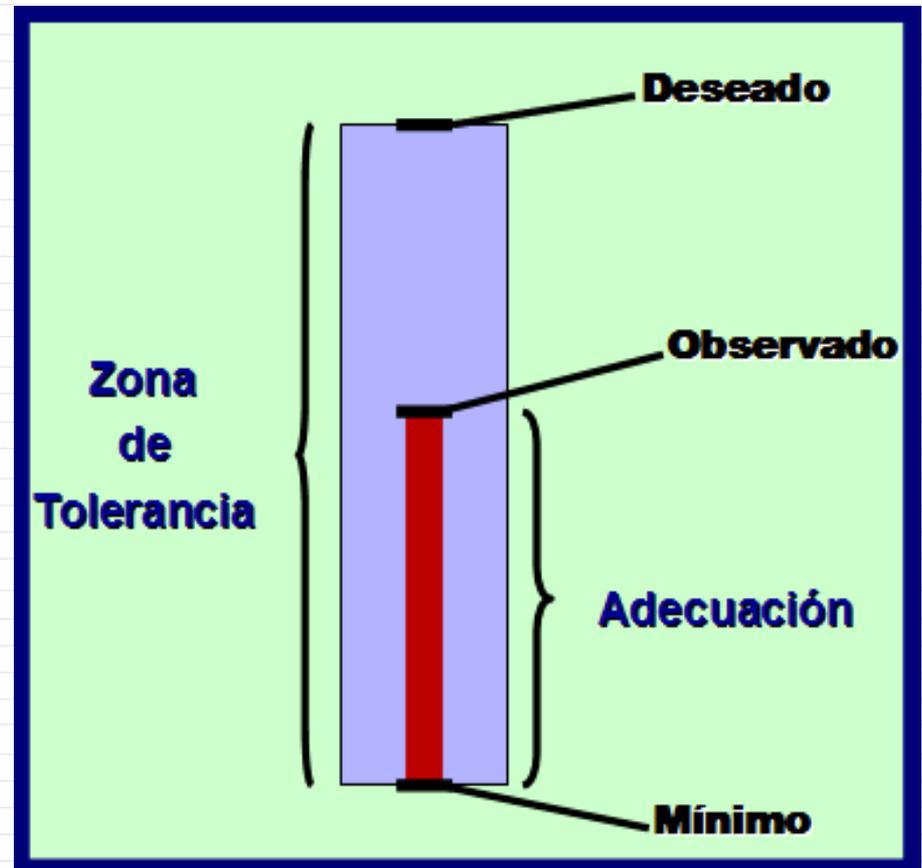
¿CÓMO MIDE LibQUAL LA CALIDAD DEL SERVICIO? (2 de 4)

- Encuesta de satisfacción basada en 22 preguntas.
- En cada pregunta hay que contestar a tres cuestiones (con puntuación de 1 a 9):

➤ **Nivel de servicio mínimo (exigible)**

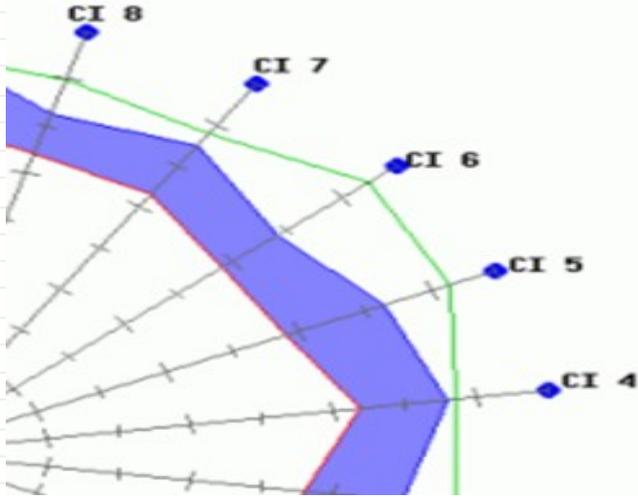
➤ **Nivel observado (percepción del servicio)**

➤ **Nivel de servicio deseado**



¿CÓMO MIDE LibQUAL LA CALIDAD DEL SERVICIO? (3 de 4)

Libqual mide las **distancias**...



Permite conocer la **Adecuación**:

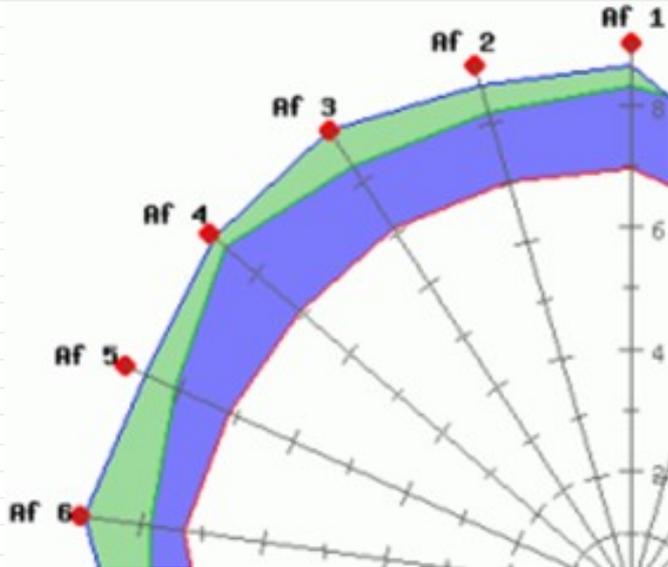
A = valor observado – valor mínimo

- Adecuación del servicio: nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es **adecuado** o no
- Adecuación **negativa**: el servicio no es adecuado ($MIN > VO$)
- Cuanto mayor sea el valor obtenido más **adecuado** es el servicio



¿CÓMO MIDE LibQUAL LA CALIDAD DEL SERVICIO? (4 de 4)

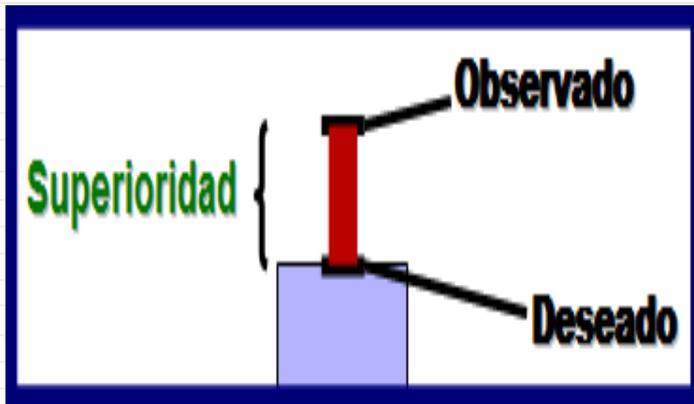
Libqual mide las **distancias**...



Permite conocer la **Superioridad**:

$$S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$$

- La Superioridad del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad
- Superioridad **negativa**: el servicio no es adecuado ($VO > VD$)
- Cuanto mayor sea el valor obtenido mayor **Superioridad** refleja el servicio



PREGUNTAS : VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO

- Af 1: El personal le inspira confianza
- Af 2: El personal le ofrece atención personalizada
- Af 3: El personal es siempre amable
- Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas
- Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan
- Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario
- Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios
- Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios
- Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios

PREGUNTAS: LA BIBLIOTECA COMO LUGAR

- Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje
- Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual
- Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor
- Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación
- Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo

PREGUNTAS: CONTROL DE LA INFORMACIÓN

- CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho
- CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo
- CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo
- CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo
- CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito
- CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco
- CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas
- CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información

CAJA DE TEXTO ABIERTO y PREGUNTAS LOCALES



The image shows a screenshot of a web form. At the top, there is a header with the text "Observaciones / Comentarios" in bold black font. Below this header is a green horizontal bar with the same text "Observaciones / Comentarios" in white. Underneath the bar is a large, empty text input area with a vertical scrollbar on the right side. At the bottom of the form, there are two green buttons: "Enviar" and "Cancelar".

- En su opinión, la información suministrada por la biblioteca a través de los Boletines Informativos Digitales (BID) es...
- Cuando realiza una petición de información, ¿cree que la documentación que le proporciona la Biblioteca está...?
- ¿Qué tipo de información (recursos electrónicos) cree usted que debería suministrar la biblioteca?
- ¿Qué revistas electrónicas considera de interés y le gustaría que la Biblioteca tuviera suscripción?

¿CÓMO SE ACCEDE A LA ENCUESTA LibQUAL? (1 de 3)

- Encuesta accesible desde la página web de la biblioteca



Dirección <http://sci2s.ugr.es/secaba-ugr/>

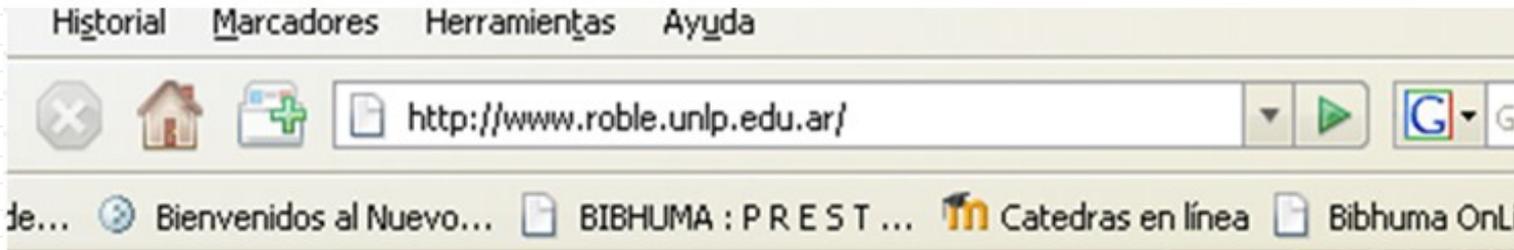
Encuesta *LIBQUAL+* sobre valoración del Servicio de Bibliotecas

[Presentación e Instrucciones para rellenar la encuesta](#)  (PDF, 40Kb)*

[RELLENAR LA ENCUESTA](#)

¿CÓMO SE ACCEDE A LA ENCUESTA LibQUAL? (2 de 3)

- Encuesta accesible desde la página web de la biblioteca



[ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO 2007](#)

Necesitamos de tu opinión para mejorar, ayudanos respondiendo esta encuesta

SECABA: PÁGINA WEB DE LA ENCUESTA

(<http://sci2s.ugr.es/secaba-ugr/>)

Evaluación de Bibliotecas Digitales - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Ir Marcadores Herramientas Ayuda

http://sci2s.ugr.es/secaba-ugr/survey.php

SECABA: Servicio web para la Evaluación de la Calidad de las Bibliotecas Universitarias Andaluzas.

Cuestionario

- **Tipo de Usuario:** Alumno Primer Ciclo
- **Universidad a evaluar:** Granada
- **Biblioteca a evaluar:** Biblioteca de Informática y Telecomunicaciones (E.T.S.I.I.)
- **Titulación que se cursa:** INGENIERÍA INFORMÁTICA
- **Sexo:** Hombre

Valor Afectivo del Servicio

NOTA: Los valores de la encuesta son: 1 la puntuación más baja y 9 la puntuación más alta.

Nivel de servicio mínimo: Indica cual es el nivel mínimo esperado por el usuario del servicio de la biblioteca.

Percepción del servicio (Valor observado): Indica cual es el nivel de calidad que se percibe de los servicios de la biblioteca.

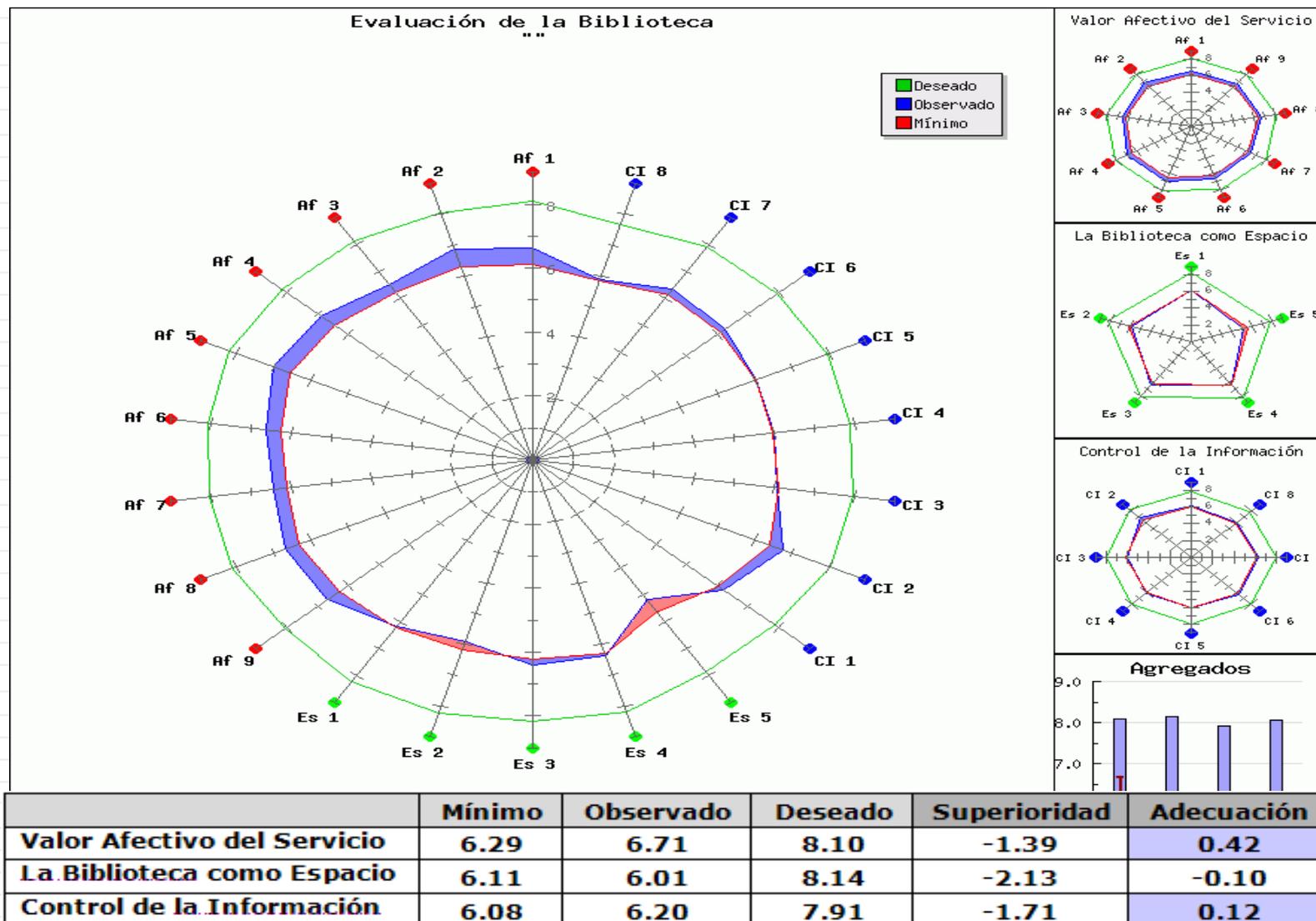
Nivel de servicio deseado: Indica cual es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.

Af 1: El personal le inspira confianza	Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	Af 3: El personal es siempre amable
Nivel de servicio mínimo: 3	Nivel de servicio mínimo: 2	Nivel de servicio mínimo: NS/NC
Valor Observado: 5	Valor Observado: NS/NC	Valor Observado: NS/NC
Nivel de servicio deseado: 8	Nivel de servicio deseado: 1	Nivel de servicio deseado: NS/NC
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	Af 5: El personal tiene conocimiento capaz de responder a las preguntas se le formulan	Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario
Nivel de servicio mínimo: NS/NC	Nivel de servicio mínimo: 7	Nivel de servicio mínimo: NS/NC
Valor Observado: NS/NC	Valor Observado: 8	Valor Observado: NS/NC
Nivel de servicio deseado: NS/NC	Nivel de servicio deseado: NS/NC	Nivel de servicio deseado: NS/NC
	9	
Af 7: El personal responde las preguntas de forma rápida	Af 8: El personal muestra interés por el usuario	Af 9: El personal muestra flexibilidad en el trato
Nivel de servicio mínimo: NS/NC	Nivel de servicio mínimo: NS/NC	Nivel de servicio mínimo: NS/NC
Valor Observado: NS/NC	Valor Observado: NS/NC	Valor Observado: NS/NC
Nivel de servicio deseado: NS/NC	Nivel de servicio deseado: NS/NC	Nivel de servicio deseado: NS/NC

Terminado

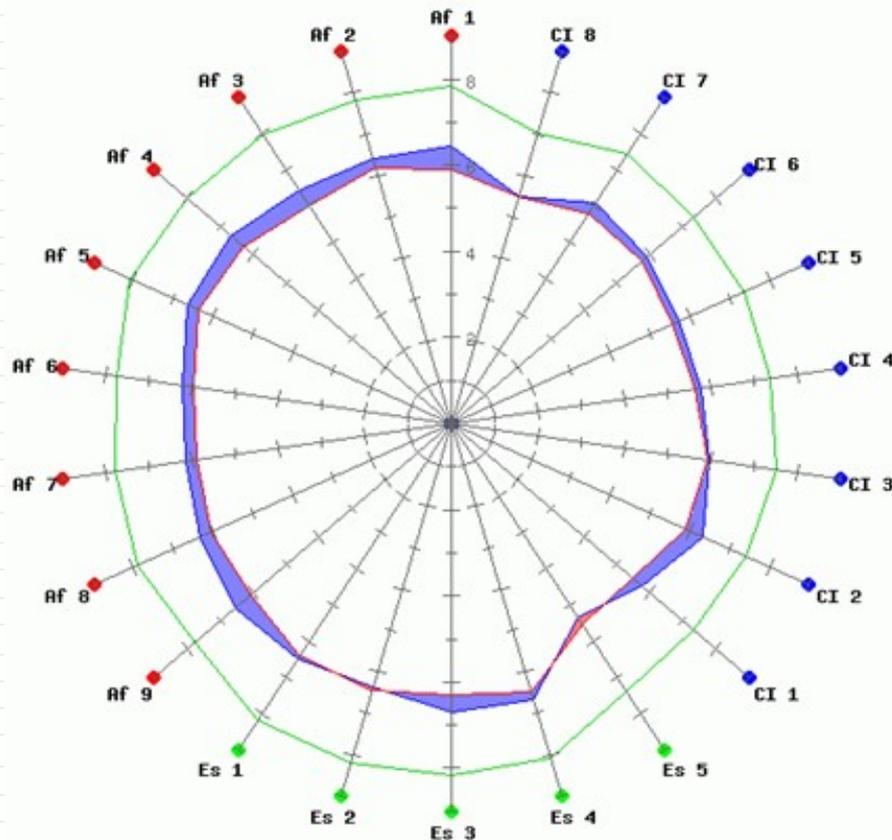
PR:n/a

ESTUDIOS REALIZADOS : MUESTRA DE RESULTADOS TOTALES



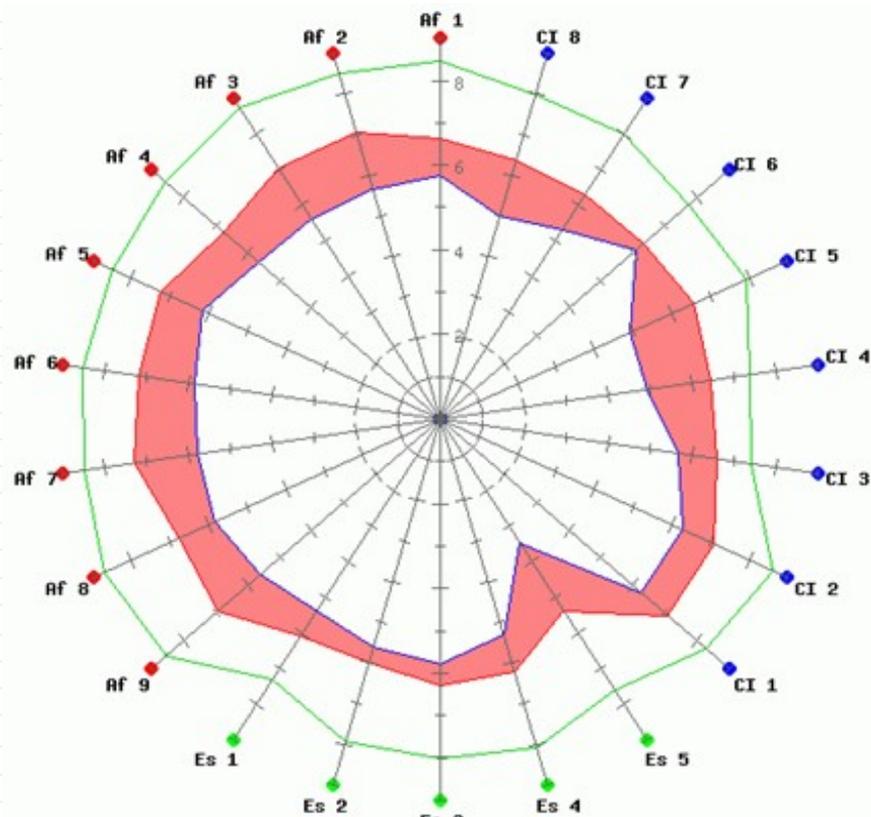
ESTUDIOS REALIZADOS : MUESTRA DE RESULTADOS POR BIBLIOTECAS

Facultad de Ciencias



	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.08	6.43	7.88	-1.44	0.35
La Biblioteca como Espacio	6.24	6.31	8.01	-1.70	0.07
Control de la Información	5.70	5.89	7.35	-1.46	0.19

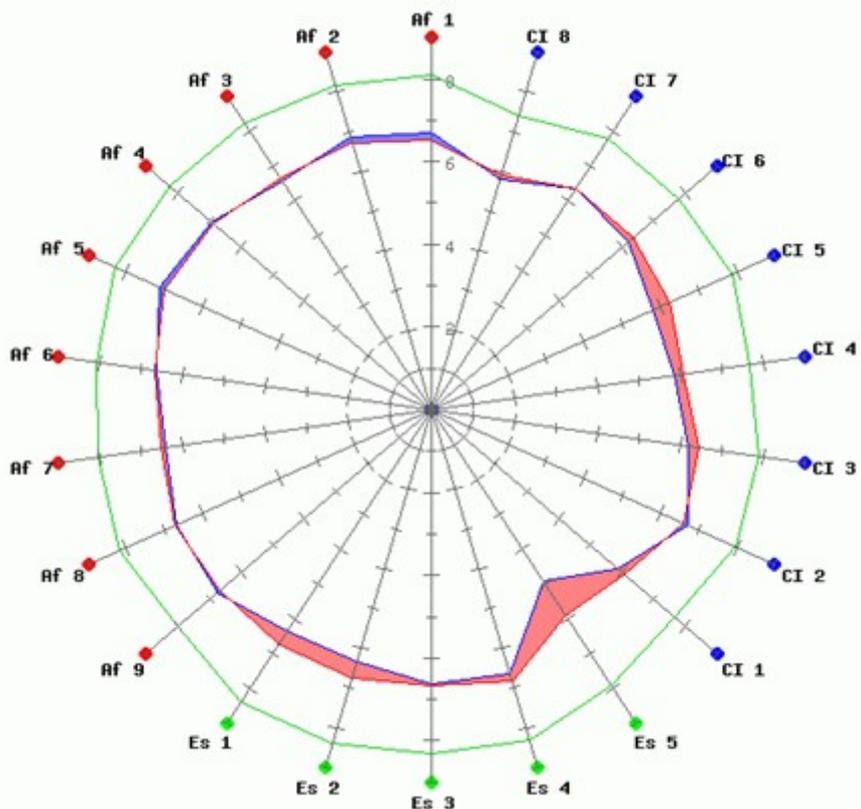
Facultad de Derecho



	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.99	5.77	8.56	-2.78	-1.22
La Biblioteca como Espacio	6.00	5.11	7.78	-2.68	-0.89
Control de la Información	6.60	5.56	7.92	-2.36	-1.05

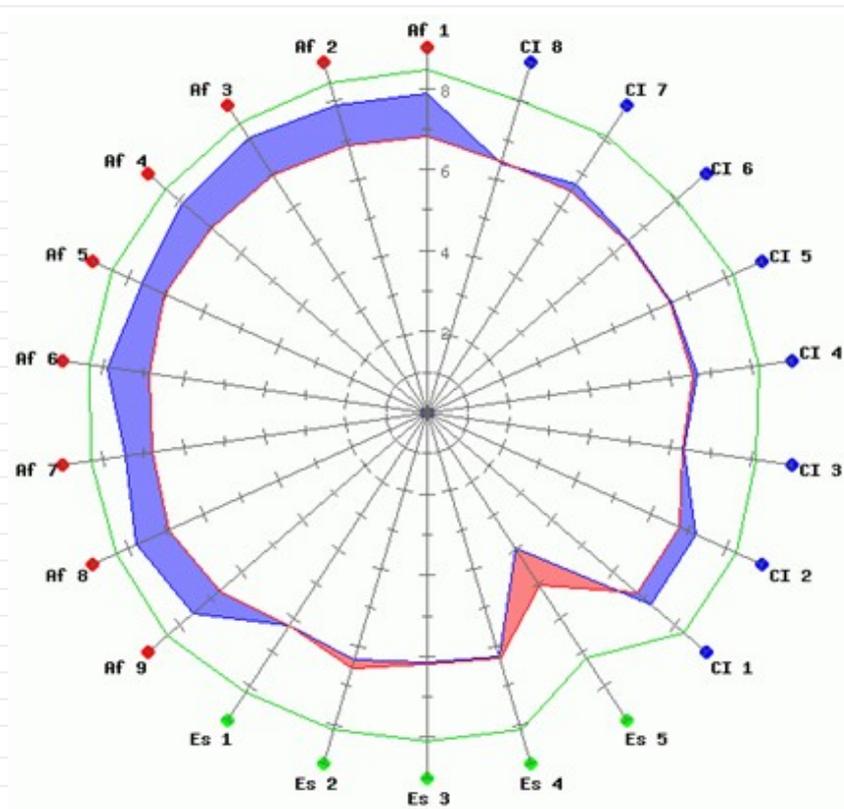
ESTUDIOS REALIZADOS : MUESTRA DE RESULTADOS POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS

Estudiantes de Grado



	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.71	6.74	8.15	-1.41	0.03
La Biblioteca como Espacio	6.58	6.17	8.27	-2.10	-0.41
Control de la Información	6.26	6.09	7.76	-1.67	-0.17

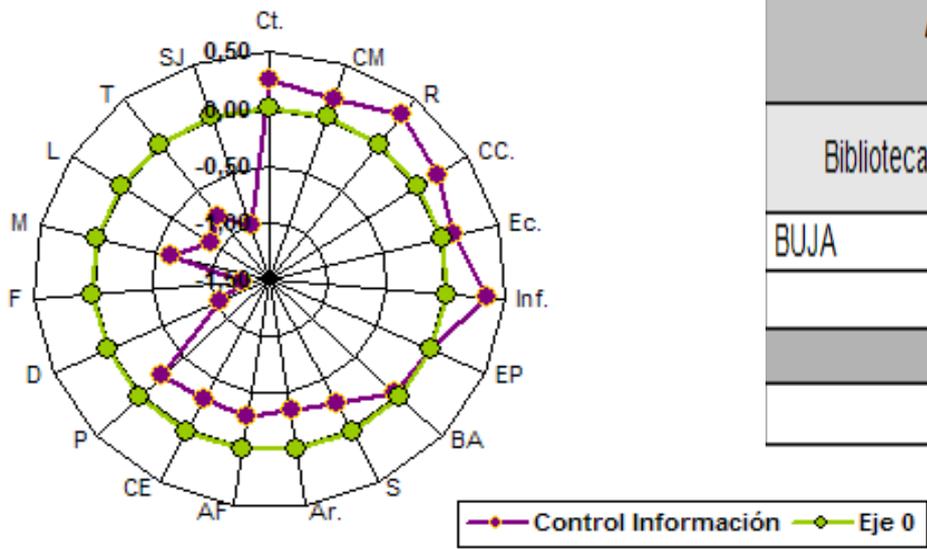
Personal Docente e Investigador



	Mínimo	Observado	Deseado	Superioridad	Adecuación
Valor Afectivo del Servicio	6.88	7.79	8.41	-0.62	0.90
La Biblioteca como Espacio	6.07	5.78	7.95	-2.17	-0.28
Control de la Información	6.54	6.70	8.15	-1.45	0.16

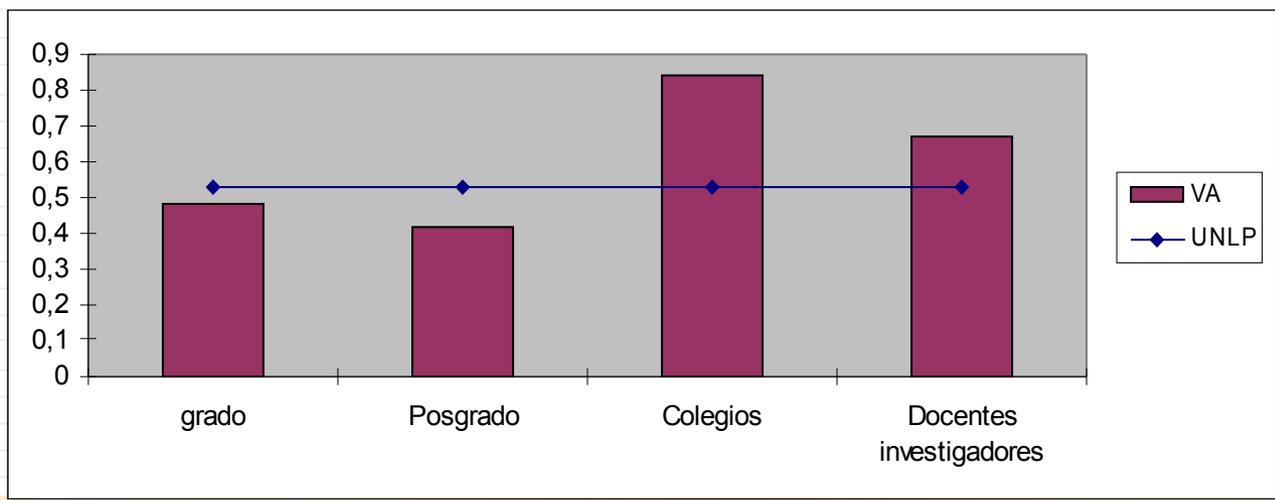
ESTUDIOS REALIZADOS : MUESTRA DE RESULTADOS- *BENCHMARKING*

Adecuación del Servicio: Control Información



ADECUACION DE LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO

Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
BUJA	0.33		
		-0.10	BUG
		-0.15	Agrupación 3
		-0.40	Olavide

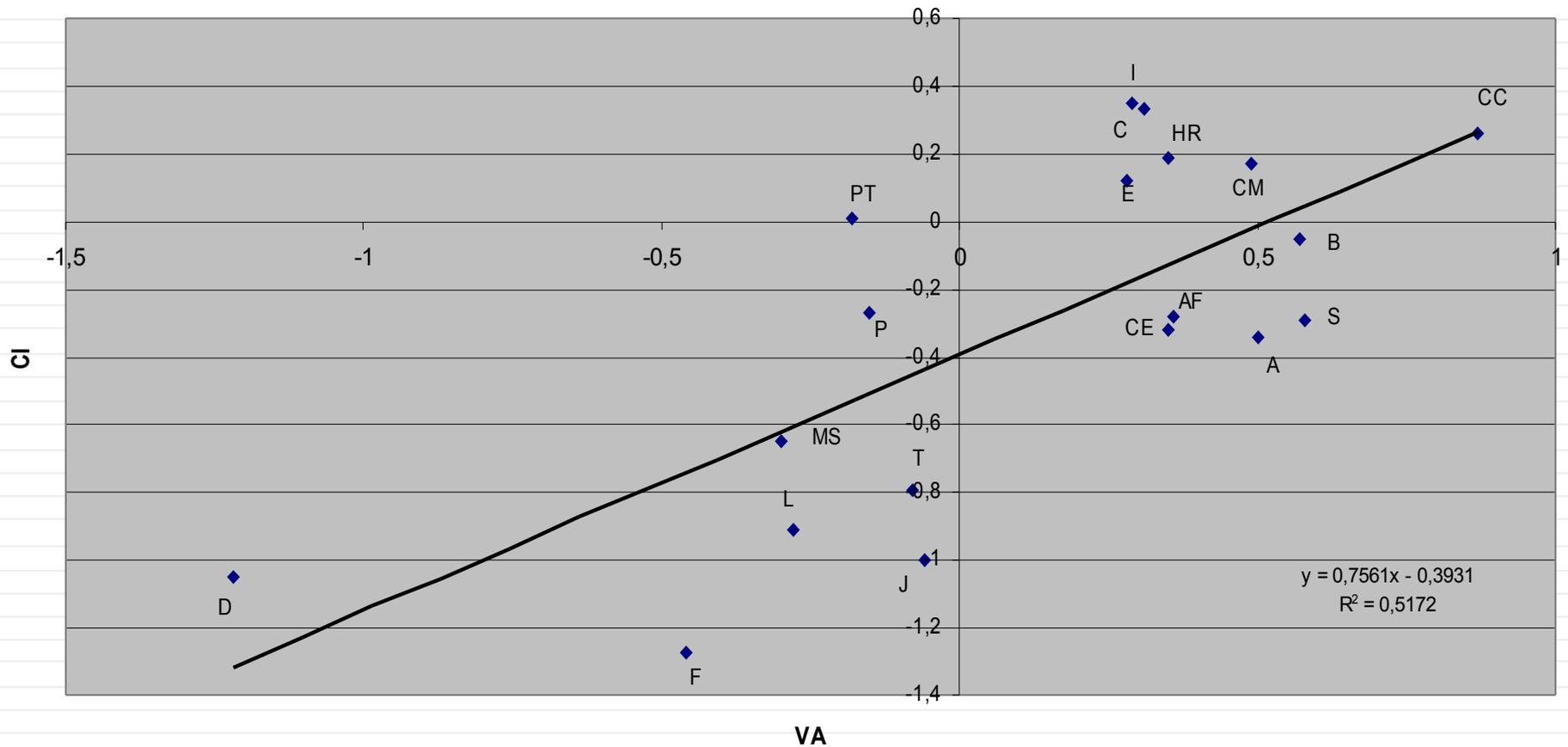


ESTUDIOS REALIZADOS: MUESTRA DE RESULTADOS

CONCLUSIONES: CORRELACIONES (1 de 2)

CORRELACIÓN: VALOR AFECTIVO – CONTROL DE LA INFORMACIÓN

Correla VACI

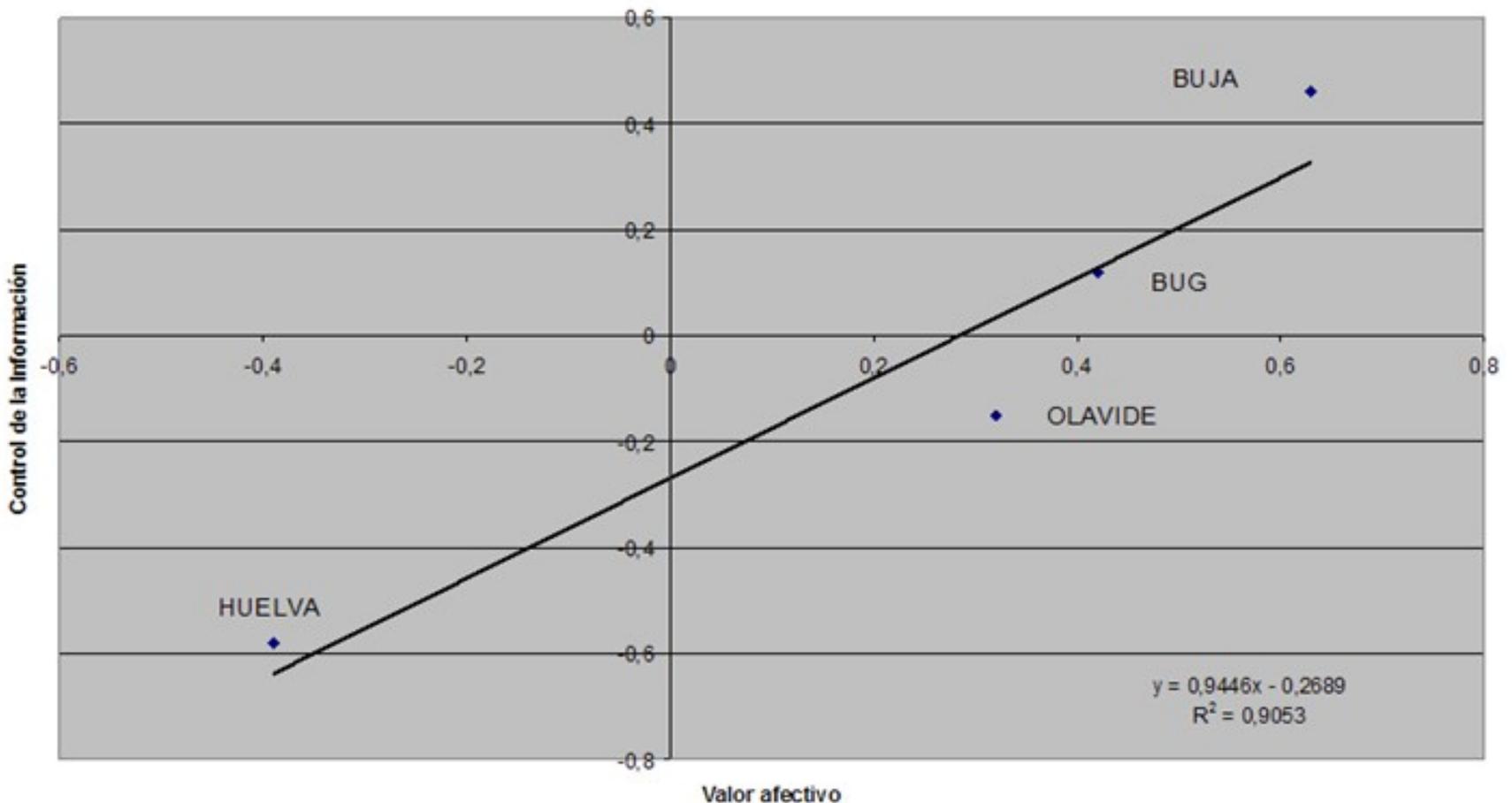


ESTUDIOS REALIZADOS: MUESTRA DE RESULTADOS

CONCLUSIONES: CORRELACIONES (2 de 2)

CORRELACIÓN: VALOR AFECTIVO – CONTROL DE LA INFORMACIÓN

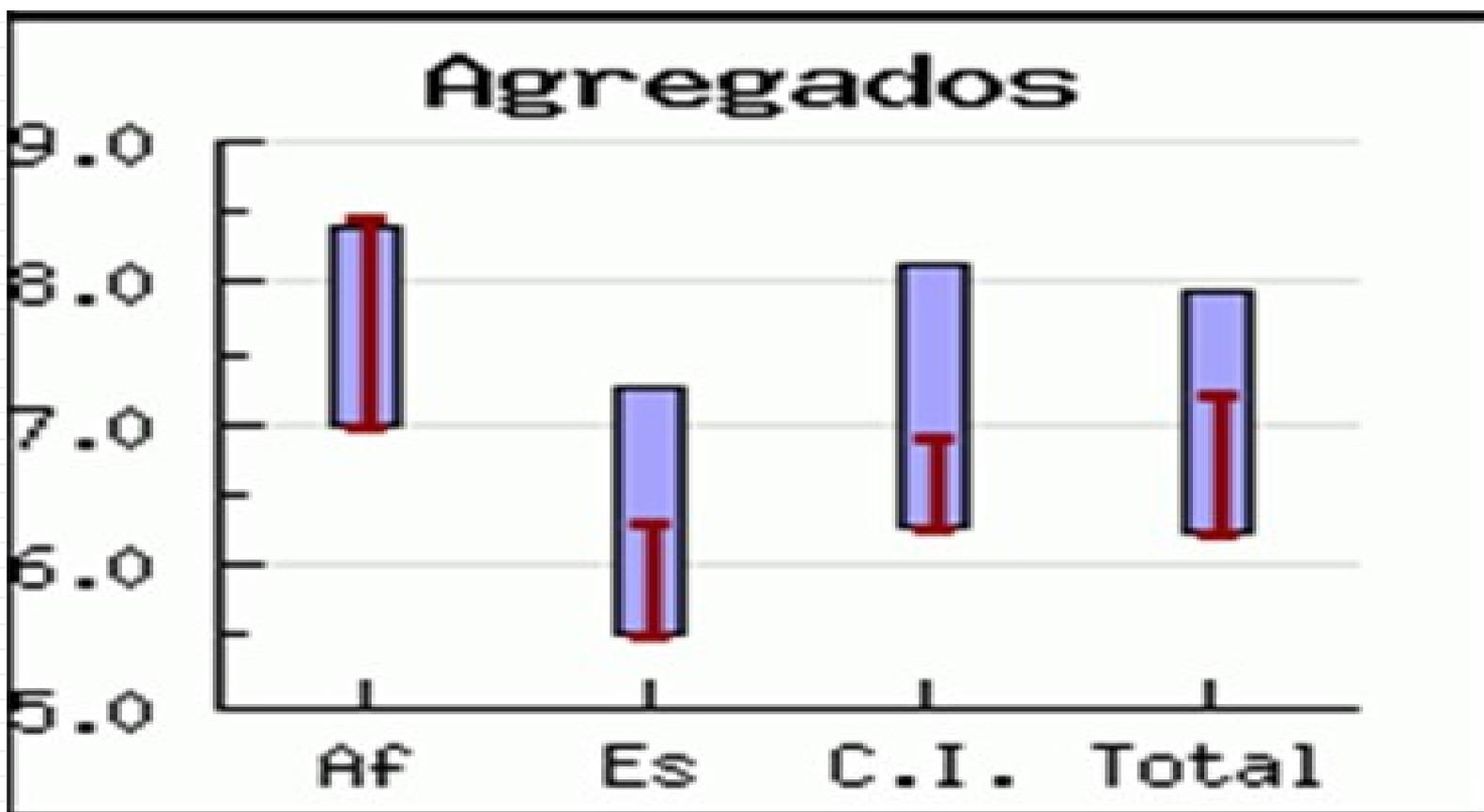
Correlación entre Valor Afectivo y Control de la Información



MEDICIONES EN DESARROLLO

DM – SCORE

(Adecuación / Zona de Tolerancia) *100



REALIZAR UN ESTUDIO DE SATISFACCION

- Formar una pequeña **Comisión** que se haga responsable
- Formación por SECABA de los miembros de esa Comisión
- **Curso** a todo el personal de la biblioteca, por parte de la Comisión, del estudio a realizar (qué se pretende, medios, etc.)
- Posibilidad de recoger encuestas en papel
- En el caso anterior la biblioteca se hará cargo de introducirlas en máquina.
- **Campaña de publicidad** en la biblioteca que se va a estudiar
- Una vez con los resultados elaborar un **Plan de mejora**
- Que la comunidad universitaria conozca los resultados del estudio de satisfacción de usuarios y el Plan de mejora



ESTUDIOS DE SATISFACCION DE USUARIOS REALIZADOS POR SECABA

- Realizados
 - **Biblioteca Universitaria de Granada**
 - **Biblioteca Universitaria de Jaén**
 - **Biblioteca del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía**
- En análisis de datos
 - **Biblioteca de la Universidad Pablo Olavide (Sevilla)**
 - **Biblioteca Universitaria de Huelva**
 - **Biblioteca de la Universidad Nacional de La Plata (Argentina)**
- Diseño del estudio
 - **Biblioteca de la Universidad de Monterrey (México)**

REFERENCIAS Y LECTURAS

- Herrera Viedma, E. ; López Gijón, J. ; Alonso, S. (y otros) [2007]
Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias. *Jornadas Españolas de Documentación* (10. Santiago de C.)
<http://eprints.rclis.org/archive/00010082/>
- Herrera Viedma, E. ; Alonso, S. ; López Gijón, J. (y otros) [2006]
Un modelo de evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias digitales basado en técnicas difusas. - *Encontros Bibli.* –
<http://www.encontros-bibli.ufsc.br/especial.html>
- Herrera Viedma, E. ; López Gijón, J. ; Herranz Navarra, F. [2006]
Una herramienta para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias. - *Simposium internacional de bibliotecas digitales* (4. Málaga).
<http://www.uma.es/servicios/biblioteca/4SIBD/EHerreraLopezGijon.pps>
- Estudios realizados por Secaba, accesibles en:
<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=estudios>



MODELO SECABA: EVALUACIÓN DE CALIDAD DE BIBLIOTECAS



**SECABA (Grupo de Trabajo e Investigación en Evaluación y Calidad)
Universidad de Granada**

- **Dr. Enrique Herrera-Viedma (director)**
viedma@decsai.ugr.es
- **Dr. Javier López Gijón (coordinador)**
jgijon@ugr.es

SECABA: <http://sci2s.ugr.es/secabaweb/>

Blog Ranganatha2: <http://www.espacioblog.com/ranganatha2>

UN MODELO PARA LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS. METODOLOGÍA LibQUAL.



Mtra. Belén Ávila, SECABA

Correo-e: bavila@ugr.es



Lic. Cecilia Rozemblum, UNLP

Correo-e: ceciroz@fahce.unlp.edu.ar