

DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES

LÍNEA ESTRATÉGICA N° 3
REBIUN Y CALIDAD

2007

Propuesta de una encuesta de satisfacción de usuarios
basada en el modelo LibQUAL+



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN



II PLAN ESTRATÉGICO DE REBIUN 2007-2010

LÍNEA ESTRATÉGICA N° 3: REBIUN Y CALIDAD

Objetivo 3.1.3

(Definir procesos de retroalimentación del usuario (tratamiento de quejas y sugerencias, medición de calidad de servicio, la satisfacción del cliente etc.)

Informe:

**Propuesta de una encuesta de satisfacción de usuarios
basada en el modelo LibQUAL+**

Miembros del Subgrupo de Trabajo:

- Universidad de Almería
- Universidad Católica San Antonio de Murcia
- Universidad de Córdoba
- Universidad Europea de Madrid
- Universidad de Huelva
- Universidad de Málaga

¿QUÉ ES LIBQUAL+?

LibQUAL+ es una encuesta desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) que mide la calidad de los servicios de la biblioteca a través de la percepción y expectativas de los usuarios, permitiendo identificar acciones de mejora. Es una encuesta muy extendida, convirtiéndose en un estándar en la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias.

Se basa en un esquema de evaluación orientado en el usuario, en sus percepciones y expectativas. Permite conocer el grado de satisfacción del usuario con los servicios que presta la biblioteca, así como identificar carencias y lagunas en la prestación de los servicios, siempre basándose en las percepciones subjetivas de los usuarios.

Tiene su origen en SERVQUAL, una herramienta desarrollada en los años ochenta para la investigación de mercados en el sector empresarial. La aplicación de SERVQUAL a un grupo de bibliotecas universitarias puso de manifiesto la necesidad de adaptación de esta encuesta al ámbito académico. Los trabajos desarrollados por Texas A&M University y ARL dieron como resultado LibQUAL+.

¿EN QUÉ CONSISTE?

La encuesta se estructura en 22 preguntas (Anexo I), agrupadas en 3 apartados:

- A) **Valor afectivo del servicio:** percepciones y expectativas de los usuarios respecto al personal de la biblioteca.
- B) **La Biblioteca como espacio:** percepciones y expectativas de los usuarios respecto a los espacios de la biblioteca.
- C) **Control de la información:** percepciones y expectativas de los usuarios respecto a los recursos de información.

Además, el apartado **Observaciones/Comentarios** permite expresar las sugerencias, comentarios y observaciones de los usuarios.

La cumplimentación de la encuesta es muy sencilla, requiere de 10 a 15 minutos. El usuario responde el cuestionario a través de un interfaz web, almacenándose las respuestas en una base de datos centralizada. Aquellas bibliotecas que lo deseen pueden pasar el cuestionario en papel, aunque posteriormente habrá que cargar los datos en el sistema.

¿QUÉ MIDE?

En cada uno de los apartados anteriores se mide:

- A) **Nivel de servicio mínimo exigible (VM)**: indica cuál es el nivel mínimo esperado por el usuario.
- B) **Valor observado (Percepción del servicio) (VO)**: indica el valor observado de los servicios recibidos por el usuario.
- C) **Nivel de servicios deseados (Expectativas) (VD)**: indica el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.

Cada pregunta se valora de 1 a 9, siendo 1 la puntuación más baja y 9 la más alta.

LibQUAL+ mide dos parámetros básicos para conocer la satisfacción de los usuarios:

- **ADECUACIÓN del servicio (A)**: es la diferencia entre el valor observado (VO) y el valor mínimo (VM)

$$A = VO - VM$$

Un resultado negativo indica que el servicio no es adecuado. Un resultado positivo indica que el servicio es adecuado. Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado será el servicio.

- **SUPERIORIDAD del servicio (S)**: es la diferencia entre el valor observado (VO) y el valor deseado (VD)

$$S = VO - VD$$

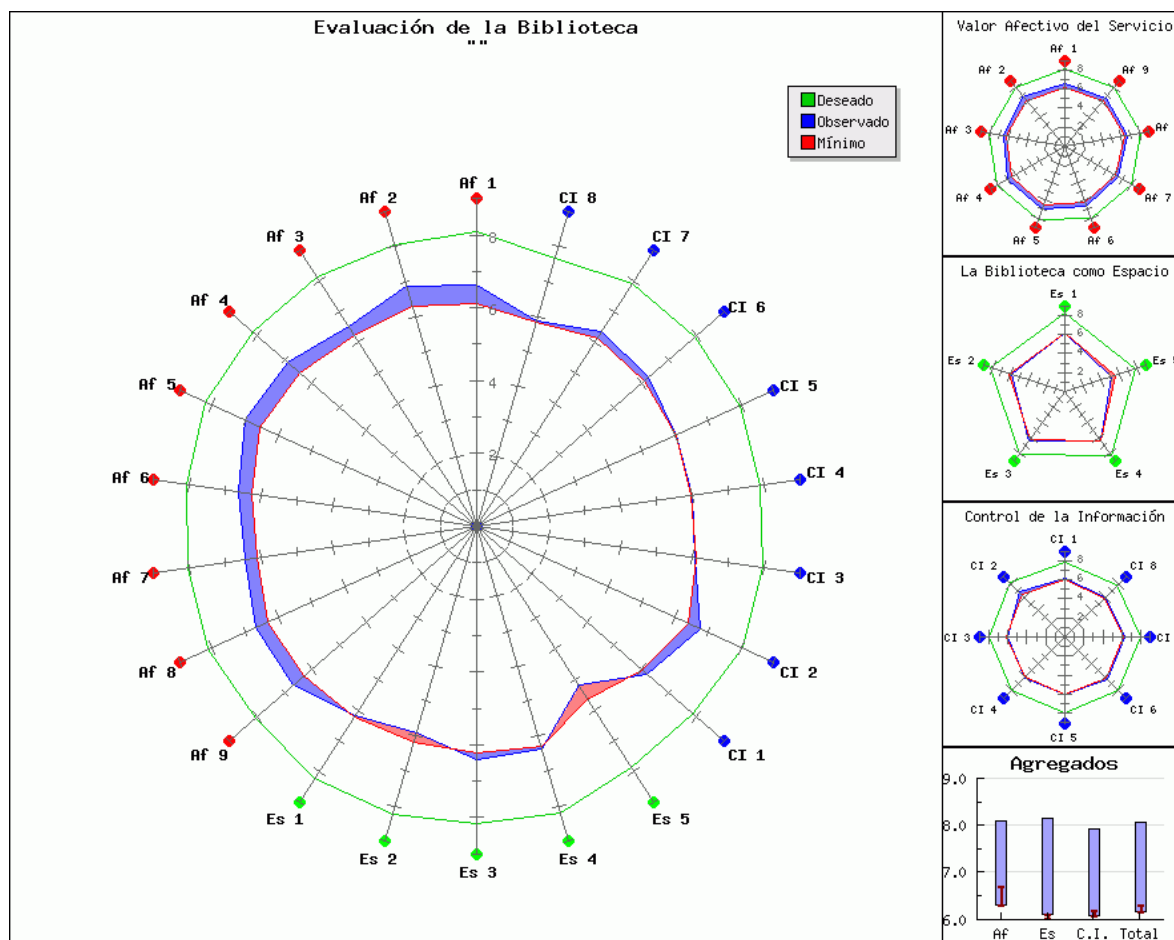
La superioridad del servicio indica si el servicio que se presta es superior o no a las expectativas de los usuarios. Un resultado negativo indica que no hay superioridad. Un resultado positivo indica que el servicio es superior al esperado. Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDA?

El cuestionario va dirigido a cualquier usuario de la biblioteca universitaria, tanto a miembros de la comunidad universitaria (Alumnos, PDI, PAS), como a usuarios externos.

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados pueden visualizarse en forma de gráficos radiales, pudiéndose detectar mediante colores, zonas de adecuación/no adecuación, y superioridad/no superioridad, para cada una de las preguntas y los apartados medidos.



También se pueden realizar tablas con los valores obtenidos:

	Mínimo VM	Observado VO	Adecuación (VO-VM)
Valor Afectivo del Servicio	6.29	6.71	0.42
La Biblioteca como Espacio	6.11	6.01	-0.10
Control de la Información	6.08	6.20	0.12

	Observado VO	Deseado VD	Superioridad (VO-VD)
Valor Afectivo del Servicio	8.41	8.10	0.31
La Biblioteca como Espacio	6.01	8.14	-2.13
Control de la Información	7.20	7.91	-0.71

Fuente: Biblioteca de la Universidad de Granada (2007)

Un ejemplo del informe resultante puede verse en http://www.ugr.es/~biblio/biblioteca_ugr/libqual_2006.doc

¿QUÉ ES SECABA?

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

Es un grupo de investigación formado en 2004 en la Universidad de Granada, para trabajar sobre evaluación y calidad en bibliotecas. Está formado por investigadores del Departamento de Computación e Inteligencia Artificial, del Departamento de Documentación y profesionales en ejercicio.

SECABA ha desarrollado una herramienta informática para la evaluación de bibliotecas, tanto basadas en encuestas como en datos e indicadores. Implementa un esquema de evaluación basado en el modelo de encuesta LibQUAL+¹.

SECABA ofrece:

- Interfaz web online para la cumplimentación de la encuesta.
- Cuestionario traducido al español basado en el modelo LibQUAL+.
- Posibilidad de adaptación del cuestionario con preguntas adicionales propias de cada biblioteca.
- Posibilidad de realizar estudios a la carta.
- Posibilidad de presentar los resultados en la web de REBIUN.
- Definición de la tipología de usuarios, titulaciones y puntos de servicio adaptados a cada Universidad.
- Tratamiento de los datos y generación de informes online en español.
- Generación de informes específicos por tipología de usuarios, sexo, titulaciones, etc.
- Utilización de gráficos radiales en los informes, que permiten detectar de forma rápida puntos fuertes y débiles de cada biblioteca, así como buenas prácticas.
- Posibilidad de que algún miembro de la Línea 3 de Rebiun participe activamente en el grupo de investigación.

Las siguientes Universidades y organismos ya han utilizado los servicios de SECABA para realizar su encuesta de satisfacción de usuarios:

- Universidad de Granada
- Universidad de Jaén
- Universidad Pablo de Olavide
- Universidad de Huelva
- Universidad de Castilla-La Mancha (en fase de estudio)
- Biblioteca del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía
- Universidad Nacional de La Plata (Argentina)

¹ En el Anexo II se ofrece una presentación facilitada por el grupo SECABA.

VENTAJAS

2. Uso muy extendido a nivel internacional.
3. La utilización de LibQUAL+ permite compartir información y utilizarla para la realización de benchmarking entre instituciones a nivel de Rebiun. Su aplicación a nivel internacional permitirá además la comparación con otras Universidades fuera del ámbito del territorio nacional.
4. La comparación entre bibliotecas se puede establecer para cada una de las 22 preguntas, o bien entre cada una de las tres dimensiones analizadas.
5. Flexibilidad respecto a la encuesta original. SECABA ofrece la posibilidad de hacer una adaptación local o incorporar nuevas preguntas.
6. Distribuida y accesible vía web (lo que permite a su vez su difusión a través de correo electrónico).
7. Los datos estadísticos son tratados por la propia aplicación.
8. Una vez realizado el proceso, SECABA podría realizar el estudio de los resultados obtenidos.
9. El estilo directo de las preguntas (al menos el que figura en la encuesta utilizada por SECABA) resulta más claro para el usuario.
10. En numerosos trabajos destacan la utilidad de establecer una pregunta abierta al final de la encuesta, tal y como figura en LibQUAL, para que el usuario indique lo que considere oportuno.
11. La posibilidad de colaboración por parte del Grupo de Investigación SECABA para facilitar la plataforma, la encuesta así como el análisis y estudio de la misma.
12. Permite analizar la biblioteca universitaria en su totalidad, o de forma individualizada por campus, bibliotecas de centros o áreas, puntos de servicios, etc.
13. Igualmente, se pueden realizar estudios por tipología de usuarios y titulaciones.
14. Permite localizar buenas prácticas, y qué bibliotecas constituyen modelos a seguir.
15. Las conclusiones de los informes ayudan a la gestión por objetivos y a la planificación estratégica de la biblioteca.

INCONVENIENTES

1. Posible dificultad de entendimiento por parte del usuario a la hora de distinguir los tres conceptos asociados a cada pregunta.
2. Escasa experiencia en universidades españolas (Barcelona, Granada, Huelva, Jaén, y Pablo de Olavide; las cuatro últimas con SECABA). A mayor número de Universidades que utilicen esta encuesta, mayores posibilidades de realizar comparaciones.
3. Para obtener una evaluación total de la biblioteca, debe completarse con estudios basados en indicadores de rendimiento.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Una vez decidido el modelo a utilizar, se hace necesario definir un protocolo de actuación que determine aspectos tales como el tamaño de la muestra, el tipo de distribución que se debe realizar de la encuesta y otros que se consideren oportunos.

Respecto al **tamaño de la muestra**, es preciso establecer el porcentaje por grupos de usuarios al que se le solicitará cumplimentar el formulario. A modo de propuesta:

Alumnos:

1% mínimo respecto al total (un mínimo de 200), con una distribución proporcional por áreas de conocimiento o centros).

PDI:

10% mínimo respecto al total (un mínimo de 50)

PAS:

10% mínimo respecto al total (un mínimo de 50)

En cuanto al **modo de distribución**, la encuesta puede ser cumplimentada a través de la página web de la Biblioteca o de SECABA y mediante formularios impresos. Propuesta:

Hacer una distribución inicial vía correo-e. Una vez recibidas las respuestas y estimado el porcentaje recibido, plantear una nueva distribución de formularios impresos hasta completar la muestra.

BENCHMARKING

Se plantea la posibilidad de compilar los resultados numéricos (medias) de las preguntas de las diferentes bibliotecas universitarias, para compartirlos, e incluso plantear su incorporación al Anuario de Rebiun, y al Observatorio de la Calidad.

Otras posibilidades:

La pregunta abierta de la encuesta, más otras iniciativas, podrían permitir la creación de un "Banco de expectativas de los/las usuarios/as".

¿QUIÉN REALIZA EL TRABAJO DE RECOGIDA DE DATOS Y ANÁLISIS?

En este apartado habría dos posibilidades:

A) Encargar el trabajo a la ARL: en este caso, cada Universidad tendría que registrarse, y pagar el coste de participación (3.000 \$ por institución). Los servicios que ARL ofrece son los siguientes:

- Registro: 3.000 \$
- Realización de informe: 2.000 \$
- Copia impresa: 150 \$ por copia

Ejemplo de informe realizado por ARL:

<http://www.libqual.org/documents/SampleLibQUALNotebook.pdf>

B) Encargar el trabajo a SECABA: según los contactos mantenidos con SECABA, este grupo de investigación podría asumir el proyecto de realización de la encuesta y posterior análisis para todas las bibliotecas de REBIUN, con las siguientes condiciones:

- Adquisición de un nuevo servidor más potente que el actual.
- Dos becarios a tiempo completo: un informático y un bibliotecario/documentalista.

Estos costes podrían sufragarse a través de alguna subvención o ayuda del Ministerio de Educación, como las incluidas en los Programas de Acciones Especiales.

Ejemplo de informe realizado por SECABA:

http://www.ugr.es/~biblio/biblioteca_ugr/libqual_2006.doc

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (2007). *Resultados globales de la encuesta de satisfacción de usuarios LibQUAL+ 2006*

http://www.ugr.es/~biblio/biblioteca_ugr/libqual_2006.doc

FERRER TORRENS, Adelaida – REY MARTÍN, Carina (2005). Aplicación de LIBQUAL+ en el CRAI de la Universidad de Barcelona. *Infogestión. 9ª Jornadas Españolas de Documentación (Madrid, 14 y 15 de abril de 2005)*. [Madrid]: Fesabid, 109-120.

<http://www.recercat.net/bitstream/2072/1497/1/libqual.pdf>

HERRERA-VIEDMA, Enrique, y otros (2006). Una herramienta para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias. *4º Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales (Málaga, 21 al 23 de junio de 2006)*, 270-281.

HERRERA-VIEDMA, Enrique, y otros (2007). Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias. *Proceedings 10as Jornadas Españolas de Documentación (Santiago de Compostela)*, 317-325.

<http://eprints.rclis.org/archive/00010082/01/SatisfaccionUsuarios.pdf>

JÁTIVA MIRALLES, M^a Victoria – GALLO LEÓN, José Pablo (2006). LIBQUAL+TM: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. *Boletín de la ANABAD*, 2006, n^o 1, 53-75.

<http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00026.pdf>

KYRILLIDOU, M., y otros (2005). La mise en oeuvre interculturelle de LibQUAL+^{MC}: le cas du français. *Bulletin des Bibliothèques de France*. 2005, t. 50, n^o 5, 48-55.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2005-5/bbf-2005-05-0048-002.pdf>

LibQUAL+ Bibliography

<http://www.libqual.org/documents/admin/LibQUALBibliography3.1.pdf>

ANEXO I

<i>Valor afectivo del Servicio</i>	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
<i>Af 1:</i> El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Af 2:</i> El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Af 3:</i> El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Af 4:</i> El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Af 5:</i> El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Af 6:</i> El personal es atento con las necesidades observadas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Af 7:</i> El personal comprende las necesidades de sus usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Af 8:</i> El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Af 9:</i> El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>La Biblioteca como espacio</i>	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
<i>Es 1:</i> El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Es 2:</i> El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Es 3:</i> El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Es 4:</i> El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Es 5:</i> Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>Control de la información</i>	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
<i>CI 1:</i> El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>CI 2:</i> El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>CI 3:</i> Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>CI 4:</i> Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>CI 5:</i> El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>CI 6:</i> 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	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>CI 7:</i> Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<i>CI 8:</i> Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Observaciones / Comentarios

Nota: Marque con un círculo el valor que estime oportuno entre la puntuación más baja (1) y la puntuación más alta (9).
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.

ANEXO II



MODELO SECABA: EVALUACIÓN DE CALIDAD DE BIBLIOTECAS



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

EVALUACIÓN SUBJETIVA

LibQUAL: Encuesta de Satisfacción de Usuarios



Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



MODELO SECABA DE EVALUACIÓN CUALITATIVA

OBJETIVO:

- Conocer la **Satisfacción de los usuarios**

CARACTERÍSTICAS:

- Basado en el modelo 
- Encuesta en Herramienta Automática
- Tabulación y Procesamiento automático de datos
- Visualización gráfica de resultados
- Interpretación de resultados y conclusiones
- Benchmarking
- Informe Final de Evaluación

Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



ENCUESTA LibQUAL (1)

Objetivos de LibQUAL:

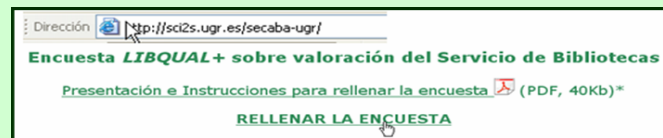
- Fomentar una cultura de **excelencia** en la prestación del servicio bibliotecario
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los **usuarios perciben** como (servicios de) calidad
- Recoger e **interpretar retroalimentación** de los usuarios (a lo largo del tiempo)
- Identificar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

Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



ENCUESTA LibQUAL (2)

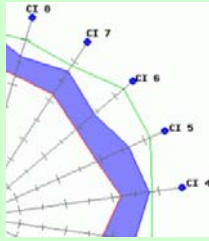
- Basada en 22 preguntas. En cada pregunta hay que contestar a tres cuestiones:
 - Nivel de servicio **mínimo** (exigible)
 - Nivel de servicio **deseado**
 - Nivel **observado** (percepción del servicio)
- Dividida en tres grandes dimensiones:
 - Valor Afectivo del Servicio
 - La Biblioteca como Lugar
 - Control de la Información
- Encuesta accesible desde la página web de la biblioteca



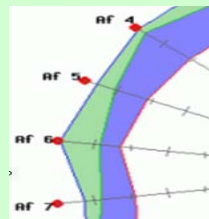
Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



ENCUESTA LibQUAL (3)



- 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 > obs)
 - Cuanto mayor sea el valor obtenido más **adecuado** es el servicio



- Permite conocer la **Superioridad**:
(S = valor observado - valor deseado)
 - La Superioridad del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad

Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



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

Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



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

Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



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 mi 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

Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



CAJA DE TEXTO ABIERTO y PREGUNTAS LOCALES

Observaciones / Comentarios

Observaciones / Comentarios

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

Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



SECABA: PÁGINA WEB DE LA ENCUESTA (<http://sci2s.ugr.es/secaba-ugr/>)

Questionario

- 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. Nivel de servicio mínimo: 3 Valor Observado: 5 Nivel de servicio deseado: 8	Af 2: El personal le ofrece atención personalizada. Nivel de servicio mínimo: 2 Valor Observado: NS/NC Nivel de servicio deseado: 1	Af 3: El personal es siempre amable. Nivel de servicio mínimo: NS/NC Valor Observado: NS/NC Nivel de servicio deseado: NS/NC
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas. Nivel de servicio mínimo: NS/NC Valor Observado: NS/NC Nivel de servicio deseado: NS/NC	Af 5: El personal tiene conocimientos para responder a las preguntas formuladas. Nivel de servicio mínimo: 7 Valor Observado: 9 Nivel de servicio deseado: NS/NC	Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario. Nivel de servicio mínimo: NS/NC Valor Observado: NS/NC Nivel de servicio deseado: NS/NC

Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA

SECABA: ENCUESTA EN PAPEL

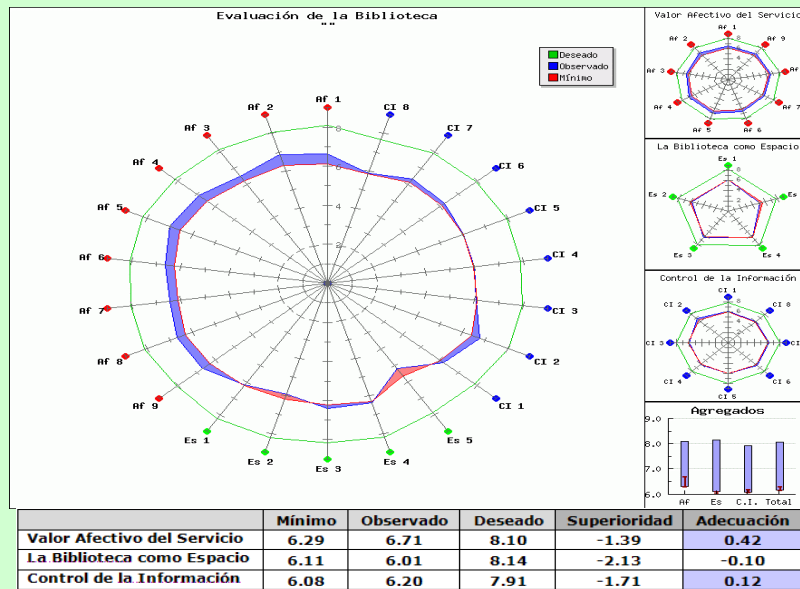
 Universidad de Granada Biblioteca Universitaria	Centro:			
	Mujer <input type="checkbox"/>	Hombre <input type="checkbox"/>	Perfil de Usuario	
LIBQUAL+ Encuesta de valoración del Servicio de Biblioteca			<input type="checkbox"/> Alumno Primer Cido	
			<input type="checkbox"/> Alumno Segundo Cido	
			<input type="checkbox"/> Alumno Tercer Cido.	
			<input type="checkbox"/> PAS	
			<input type="checkbox"/> PDI	
			<input type="checkbox"/> Personal de la Biblioteca	

Valor afectivo del Servicio			
Nota: Marque con un círculo el valor que estime oportuno entre la puntuación más baja (1) y la puntuación más alta (9).			
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.			
	Nivel de servicio mínimo	Valor observado	Nivel de servicio deseado
Af 1: El personal le inspira confianza	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Af 3: El personal es siempre amable	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



ESTUDIOS REALIZADOS : MUESTRA DE RESULTADOS RESULTADOS TOTALES

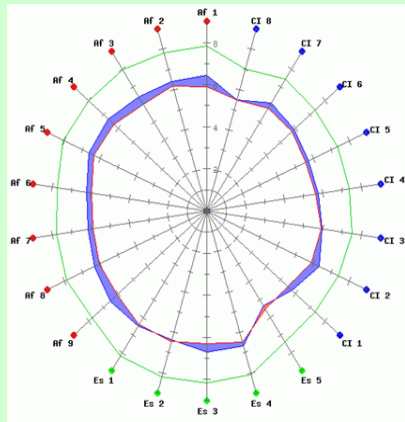


Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA

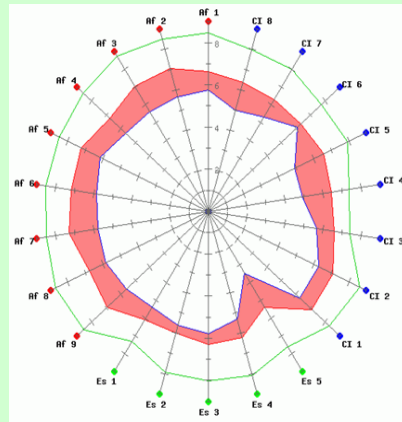


**ESTUDIOS REALIZADOS : MUESTRA DE RESULTADOS
RESULTADOS POR BIBLIOTECAS**

Facultad de Ciencias



Facultad de Derecho

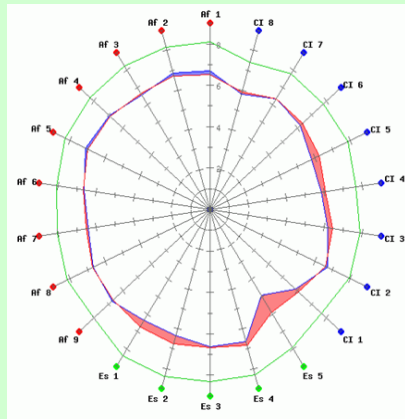


Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA

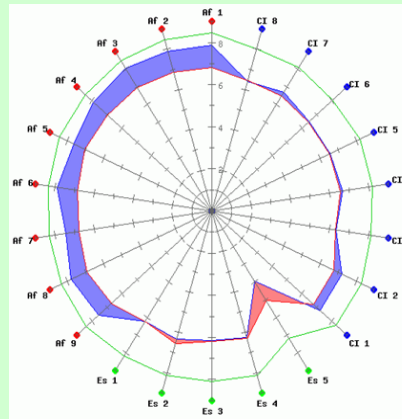


**ESTUDIOS REALIZADOS : MUESTRA DE RESULTADOS
RESULTADOS POR TIPOLOGÍA DE USUARIOS**

Estudiantes de Grado



Personal Docente e Investigador

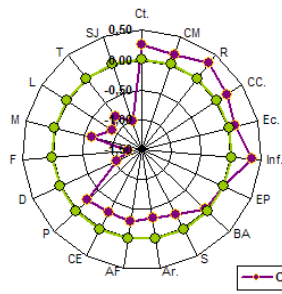


Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA

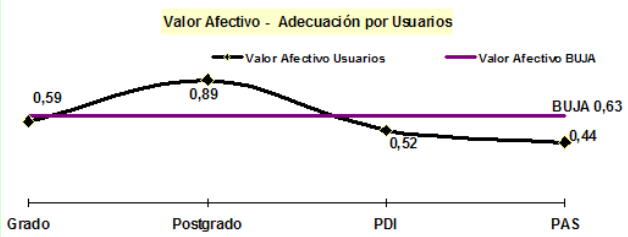


ESTUDIOS REALIZADOS : MUESTRA DE RESULTADOS BENCHMARKING

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

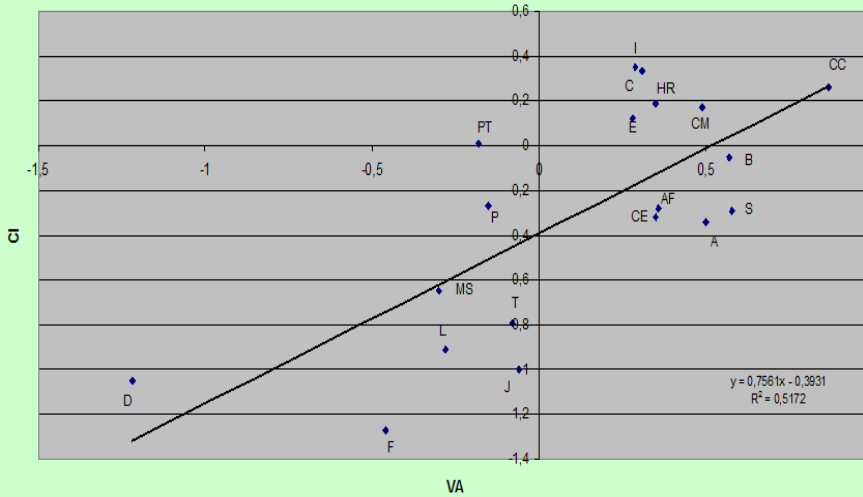


Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



ESTUDIOS REALIZADOS : MUESTRA DE RESULTADOS CONCLUSIONES : MAPA DE BIBLIOTECAS

CORRELACIÓN: VALOR AFECTIVO - CONTROL DE LA INFORMACIÓN



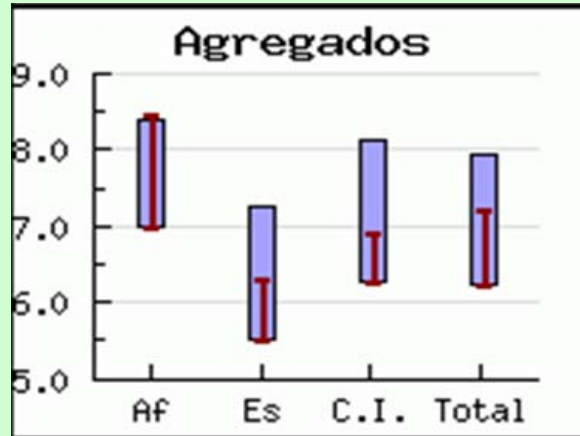
Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



MEDICIONES EN DESARROLLO

DM - SCORE

(Adecuación/Zona de Tolerancia)*100



Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



REALIZAR UN ESTUDIO DE SATISFACCION

- Formar una pequeña **Comisión** que se haga responsable
- Formación por SECABA de los miembros de esa Comisión
- **Cursillo** 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 introducir las 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

Modelo SECABA de Evaluación de Calidad de Bibliotecas - Evaluación SUBJETIVA



