

EVENTOS

LOS RETOS DE LA CALIDAD:
Primeras Jornadas Universitarias de calidad y bibliotecas

2008



Satisfacción del usuario en bibliotecas
universitarias españolas e iberoamericanas

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ESPAÑOLAS E IBEROAMERICANAS



Dr. Enrique Herrera-Viedma, UGR
: viedma@decsai.ugr.es



Dr. Javier López Gijón, UGR
jgijon@ugr.es

ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

1. RESULTADOS / INTERPRETACIÓN

Resultados

- Resultados Totales
- Resultados Totales por Bibliotecas
- Resultados Totales por Tipos de Usuarios
- DM-SCORE

Interpretación

- Adecuación por Dimensiones y Bibliotecas
- Resultados por Dimensiones y Tipos de Usuarios

2. BENCHMARKING

- Adecuación Bibliotecas Universitarias
- Superioridad Bibliotecas Universitarias
- DM-Score Bibliotecas Universitarias
- Tablas de Doble Entrada
- Adecuación por Bibliotecas y Países

¿Cómo perciben los usuarios de las bibliotecas universitarias el servicio de estas bibliotecas?

¿Qué expectativas (deseos) tienen los usuarios respecto a los servicios que les ofrecen las bibliotecas universitarias?

ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

1. RESULTADOS / INTERPRETACIÓN

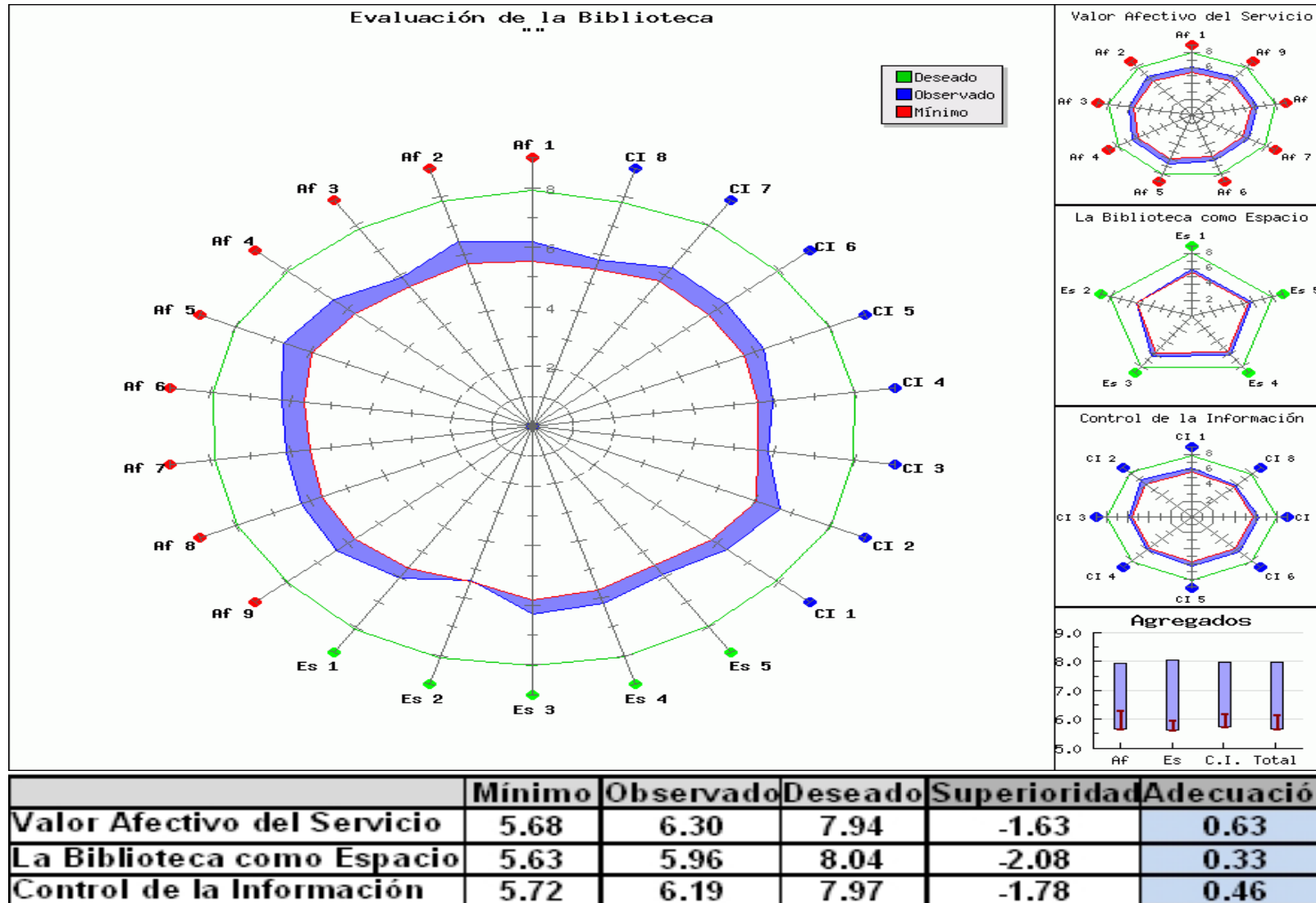
Resultados

- Resultados Totales
- Resultados Totales por Bibliotecas
- Resultados Totales por Tipos de Usuarios
- DM-SCORE
- Comentarios Libres
- Tabla Resultados por Ítems

Interpretación

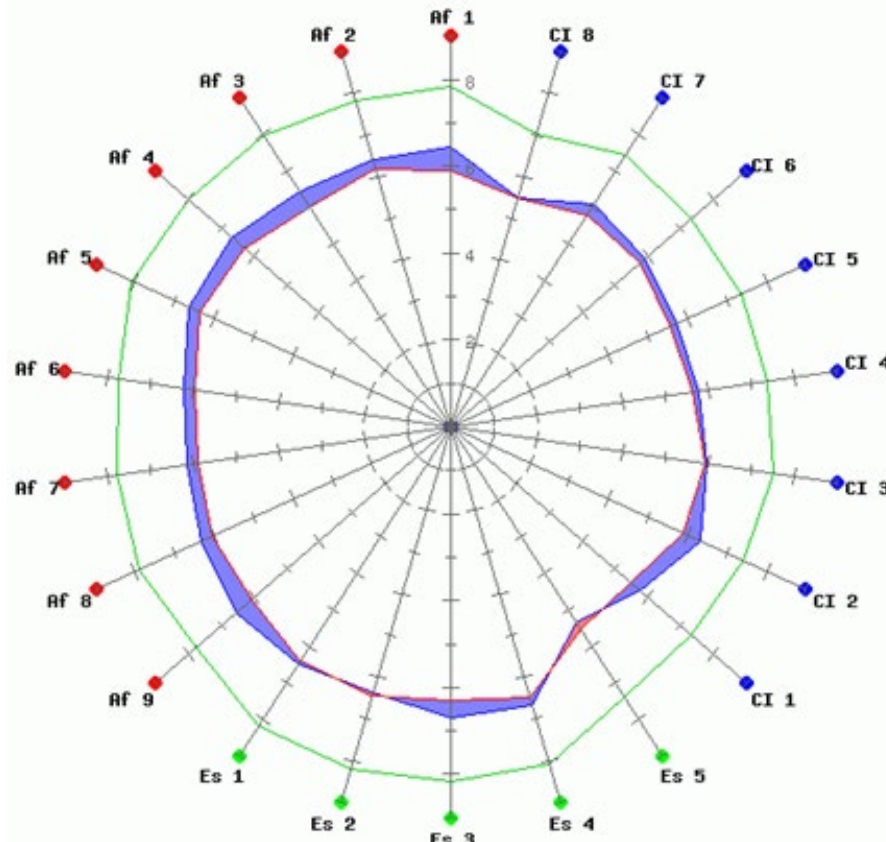
- Adecuación por Dimensiones y Bibliotecas
- Resultados por Dimensiones y Tipos de Usuarios

RESULTADOS TOTALES (UJA)



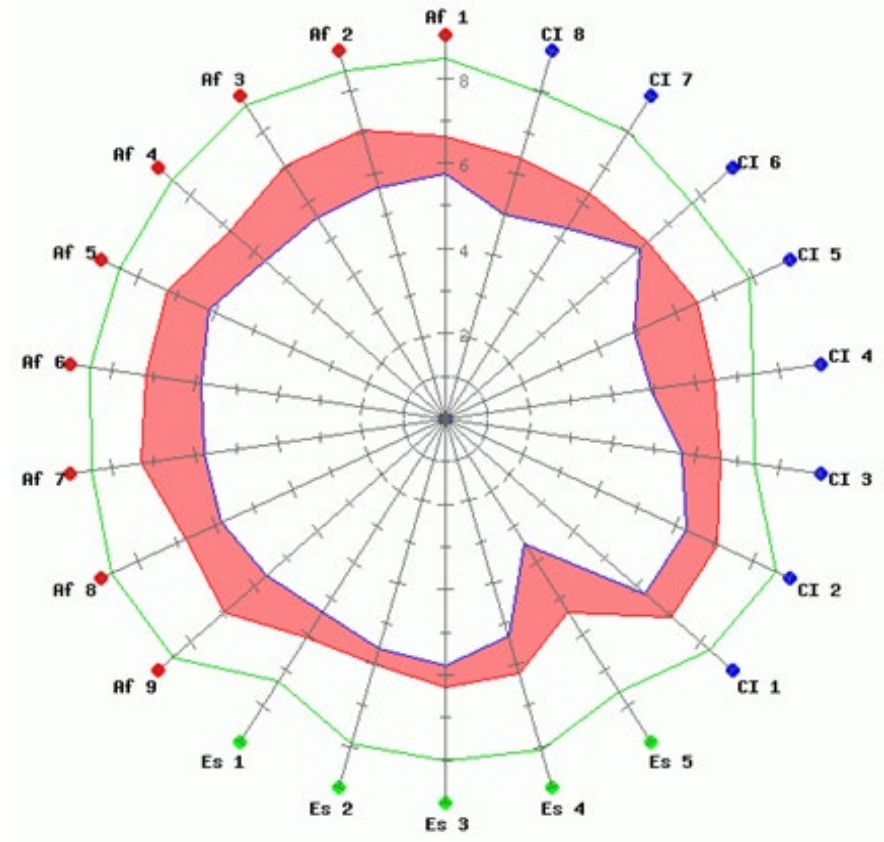
RESULTADOS TOTALES POR BIBLIOTECAS

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

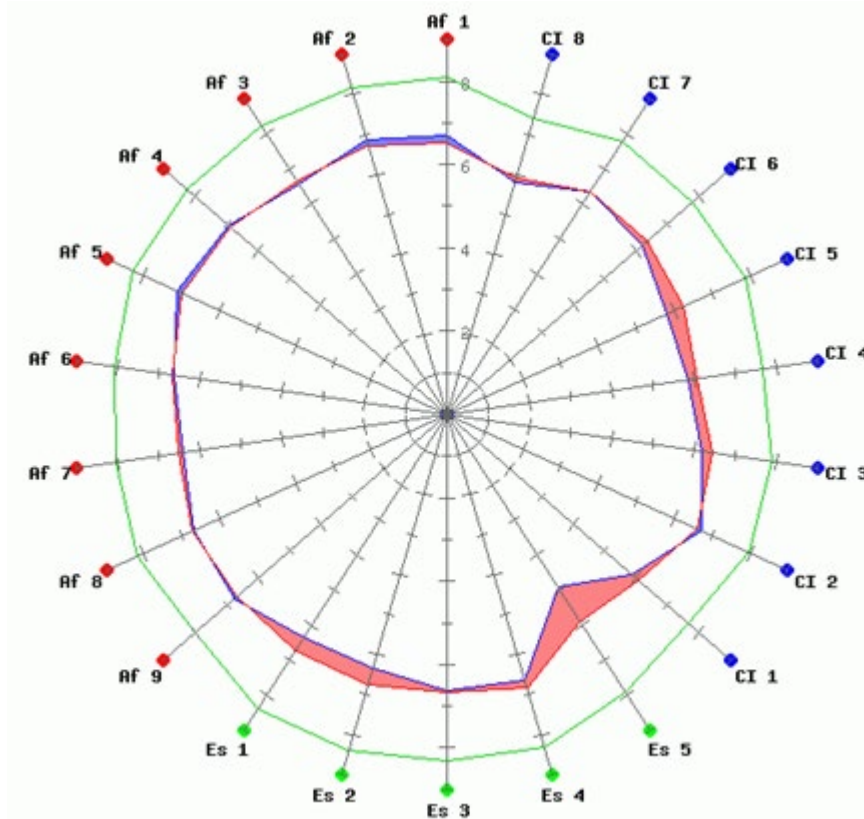
Facultad de Derecho



	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

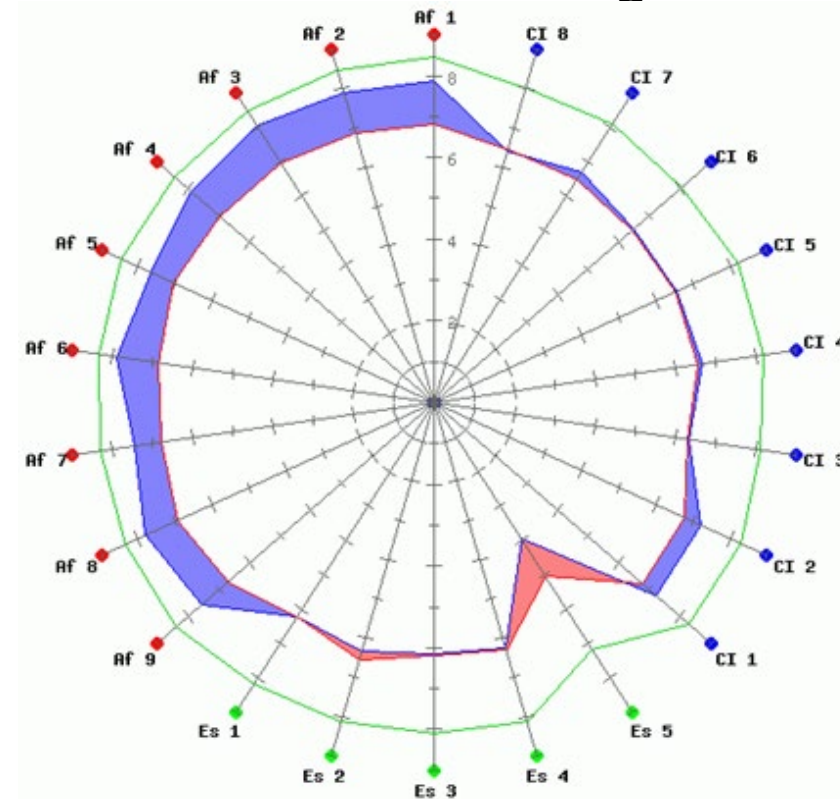
RESULTADOS TOTALES POR USUARIOS

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

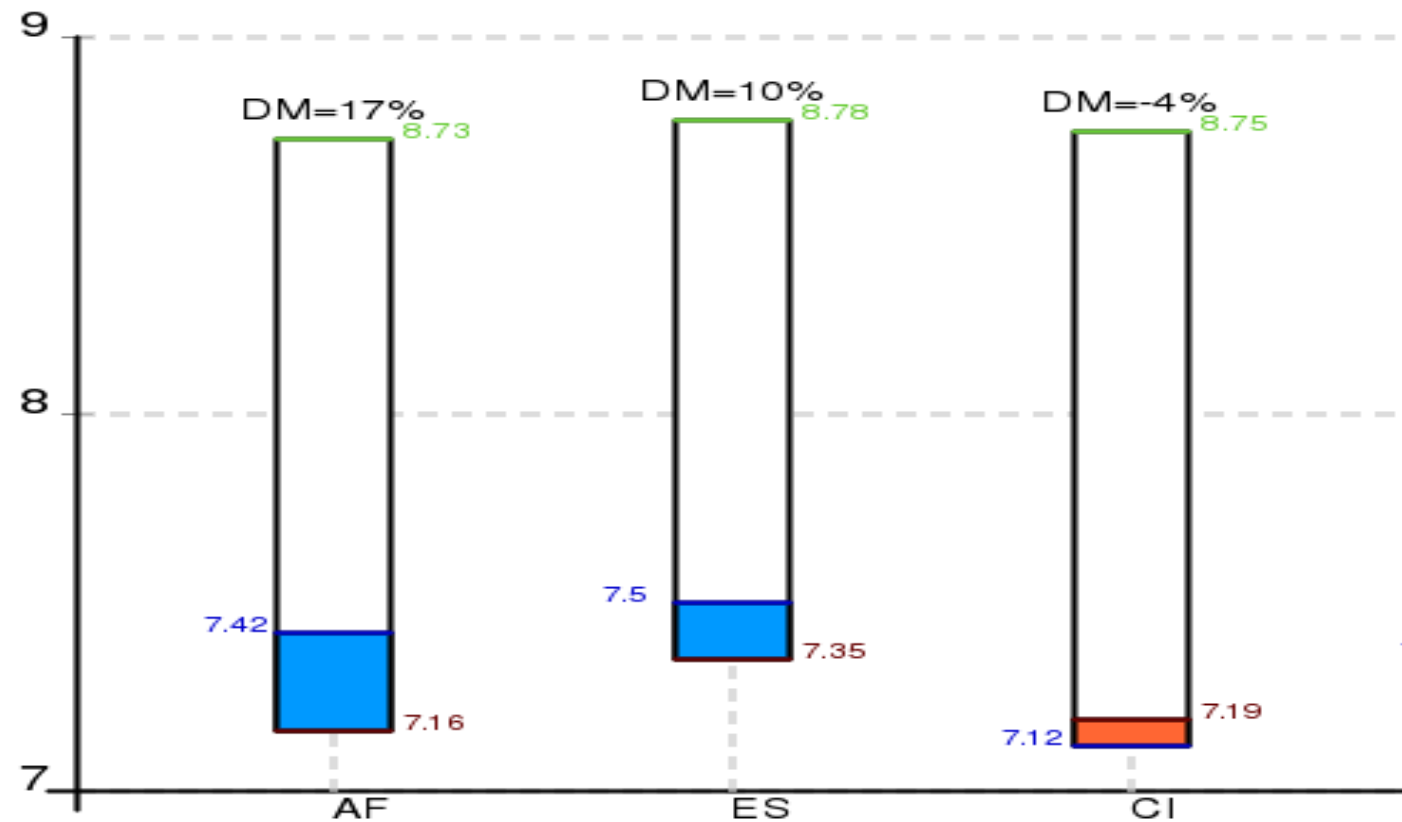
Personal Docente e Investigador



	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

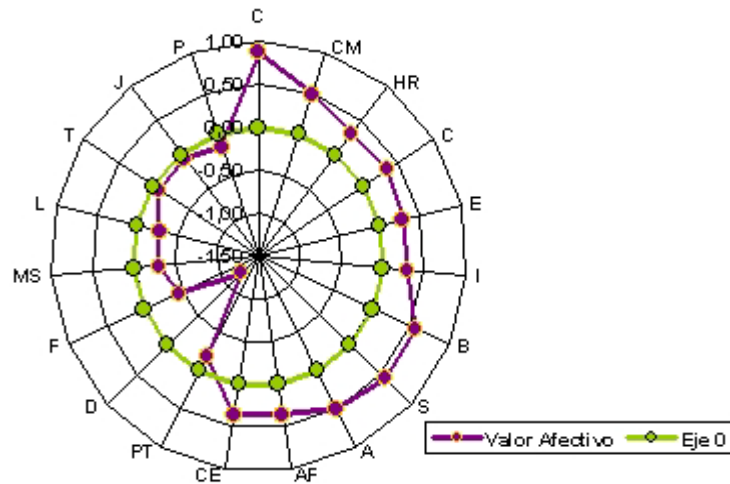
DM-SCORE	
	UDEM
Valor Afectivo del Servicio	17 %
La Biblioteca como Espacio	10 %
Control de la Información	- 4 %

RE (UDEM)

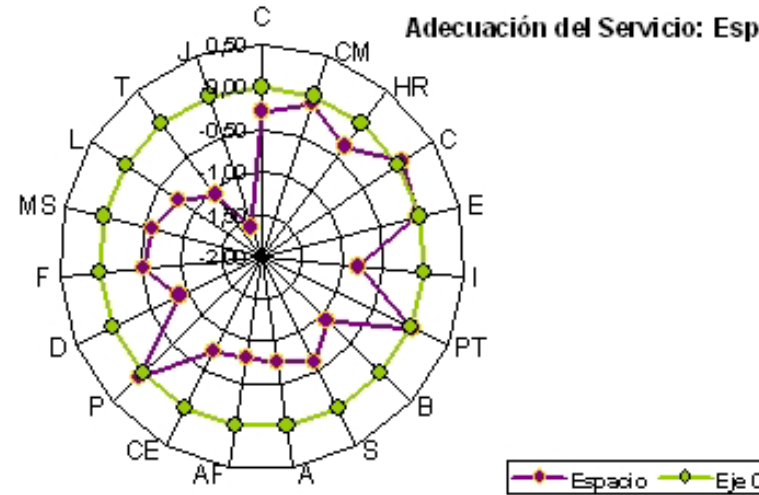


RESULTADOS POR DIMENSIONES Y BIBLIOTECAS (UGR)

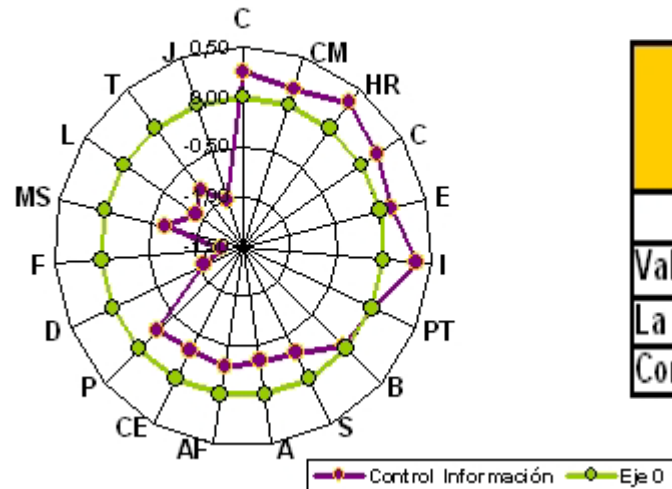
Adecuación del Servicio: Valor Afectivo



Adecuación del Servicio: Espacio



Adecuación del Servicio: Control Información

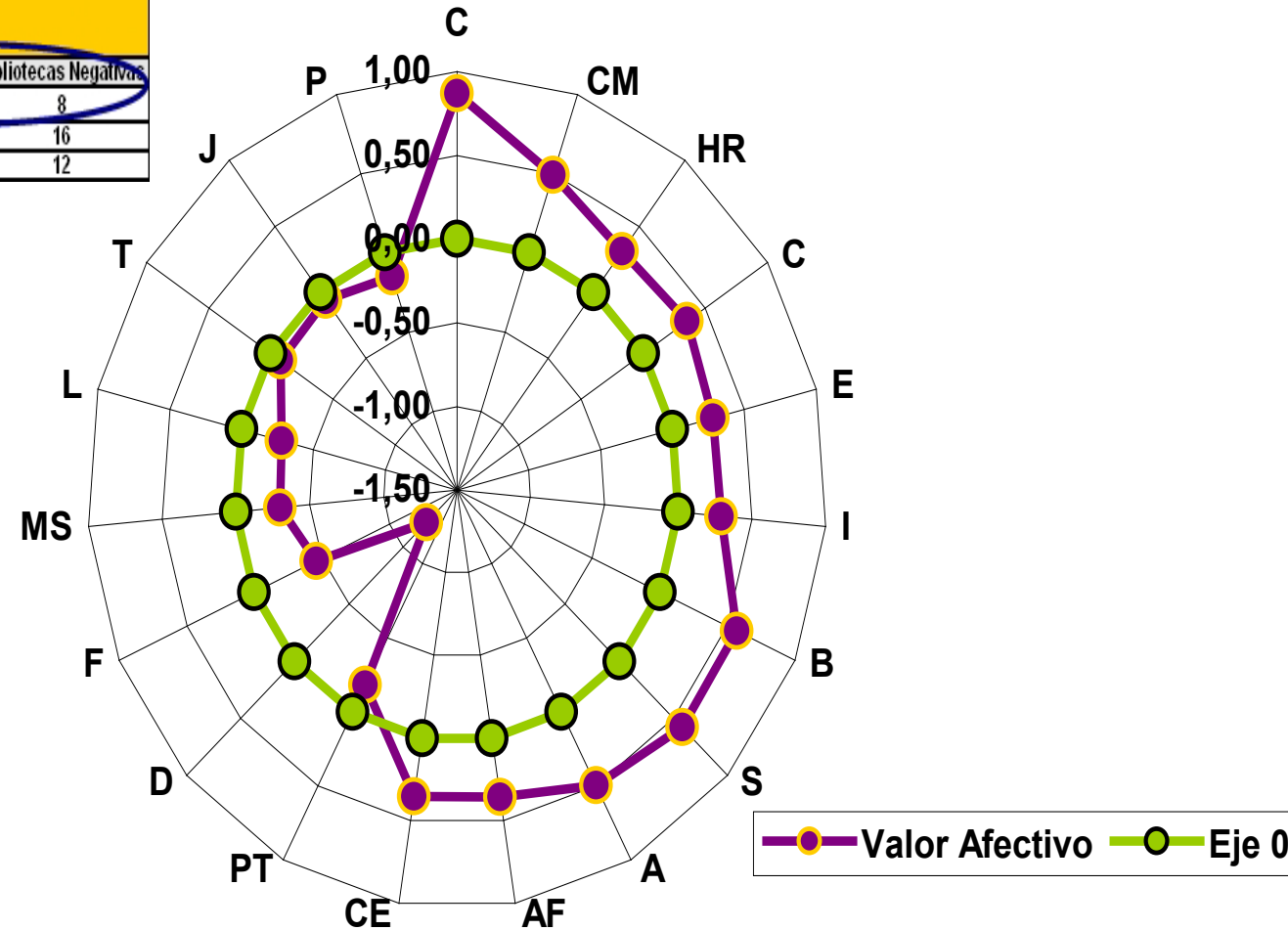


Adecuación de los Servicios de la Biblioteca de la UGR por Dimensiones y por Bibliotecas		
	Bibliotecas Positivas	Bibliotecas Negativas
Valor Afectivo del Servicio	11	8
La Biblioteca como Espacio	3	16
Control de la Información	7	12

RESULTADOS POR DIMENSIONES Y BIBLIOTECAS (UGR)

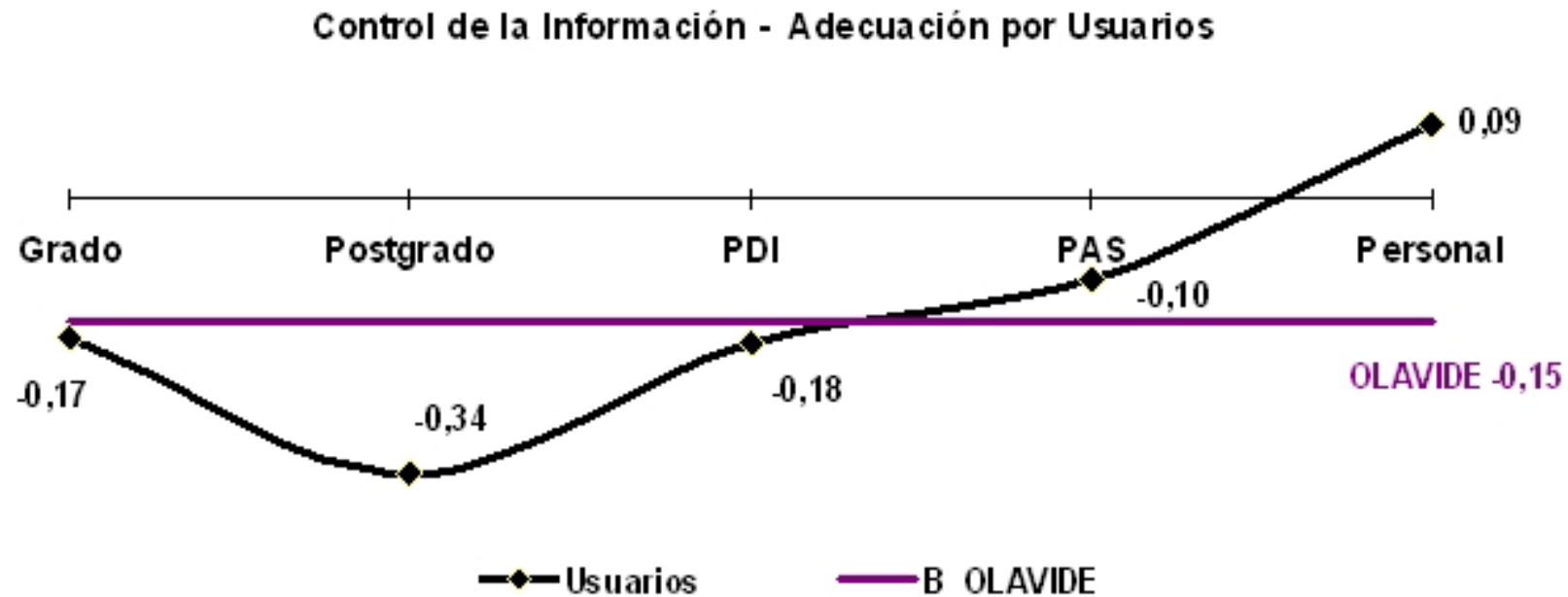
Adecuación del Servicio: Valor Afectivo

Adecuación de los Servicios de la Biblioteca de la UGR por Dimensiones y por Bibliotecas		
	Bibliotecas Positivas	Bibliotecas Negativas
Valor Afectivo del Servicio	11	8
La Biblioteca como Espacio	3	16
Control de la Información	7	12



RESULTADOS POR DIMENSIONES Y TIPOS DE USUARIOS (UPO)

ADECUACION DEL SERVICIO POR TIPOLOGIA DE USUARIOS						
	OLAVIDE	Grado	Postgrado	PDI	PAS	Personal Btca
Valor Afectivo del Servicio	0.32	0.12	-0.10	0.72	0.44	--
La Biblioteca como Espacio	-0.40	-0.32	-0.95	-0.36	-0.66	-0.95
Control de la Información	-0.15	-0.17	-0.34	-0.18	-0.10	0.09



ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

2. BENCHMARKING

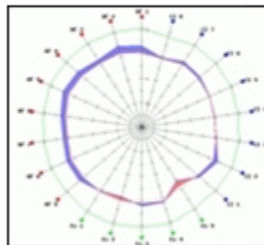
- Adecuación Bibliotecas Universitarias
 - Representación Gráfica
- Superioridad Bibliotecas Universitarias
 - Representación Gráfica
- DM-Score Bibliotecas Universitarias
 - Representación Gráfica
- Tabla de Doble Entrada
- Adecuación por Bibliotecas y Países
 - Representación Gráfica

¿Deben las bibliotecas universitarias que estudien la satisfacción de sus usuarios seguir la misma encuesta con vistas a ser comparables?

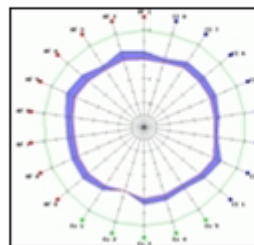
ADECUACIÓN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

ADECUACION A = valor observado – valor mínimo					
Dimensiones	UGR	UJA	UPO	HU	UCLM
Valor Afectivo del Servicio	0.42	0.63	0.32	-0.39	0.24
La Biblioteca como Espacio	-0.10	0.33	-0.40	-0.81	-0.43
Control de la Información	0.12	0.46	-0.15	-0.58	-0.01

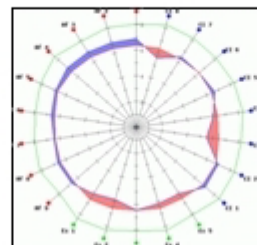
UGR



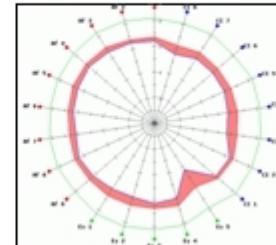
UJA



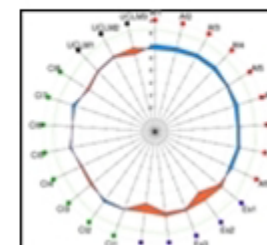
UPO



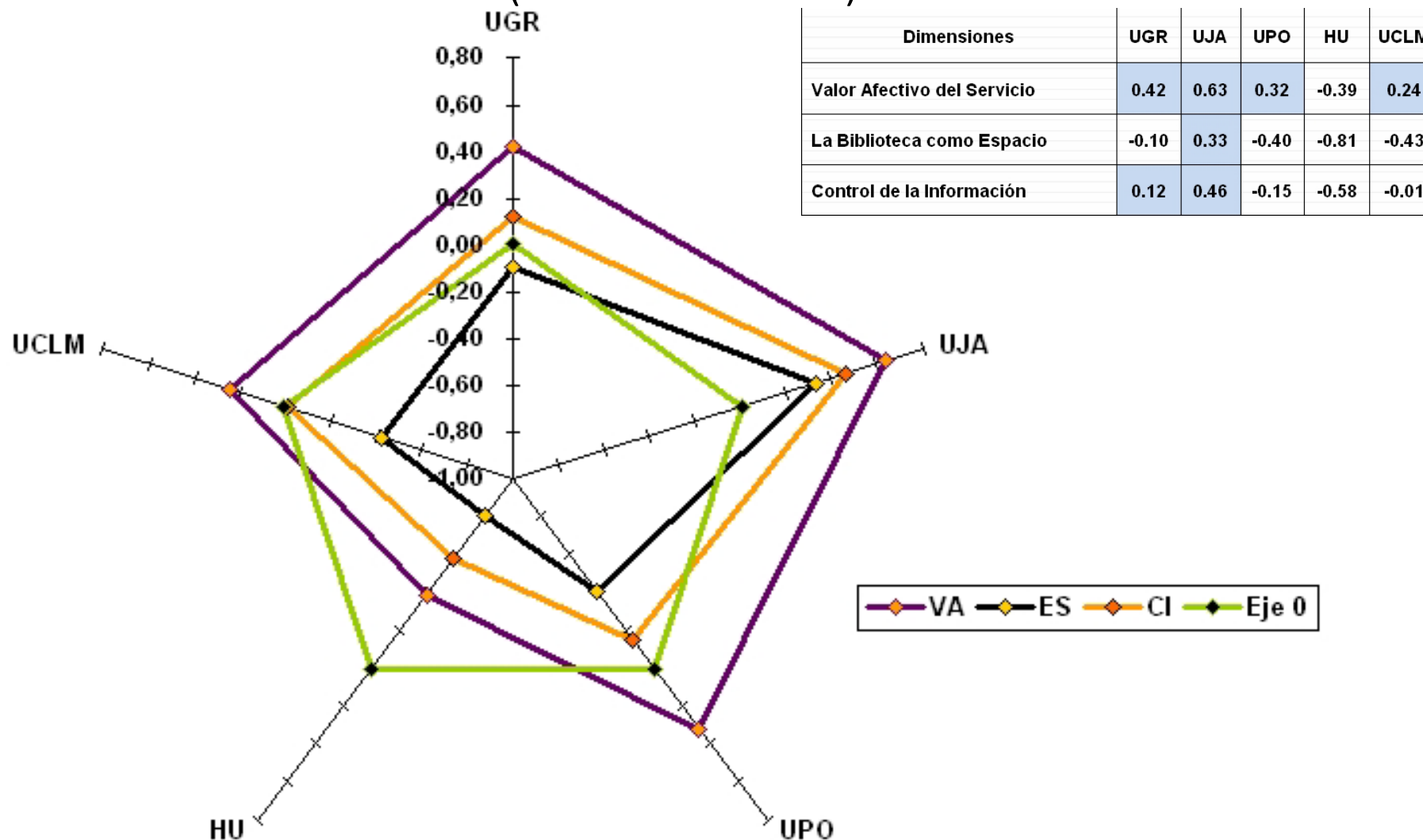
HU



UCLM



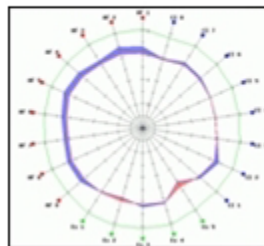
REPRESENTACIÓN GRÁFICA (ADECUACIÓN)



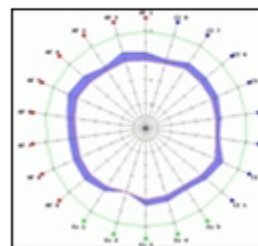
SUPERIORIDAD BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

SUPERIORIDAD		S = valor observado – valor deseado				
Dimensiones	UGR	UJA	UPO	HU	UCLM	
Valor Afectivo del Servicio	-1.39	-1.63	-1.26	-1.81	-1.21	
La Biblioteca como Espacio	-2.13	-2.08	-2.10	-2.50	-1.91	
Control de la Información	-1.71	-1.78	-1.95	-2.30	-1.51	

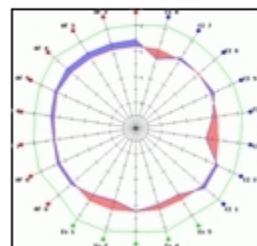
UGR



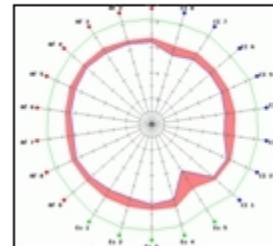
UJA



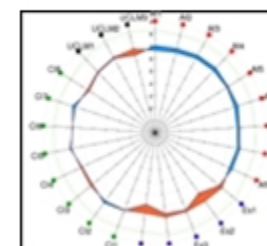
UPO



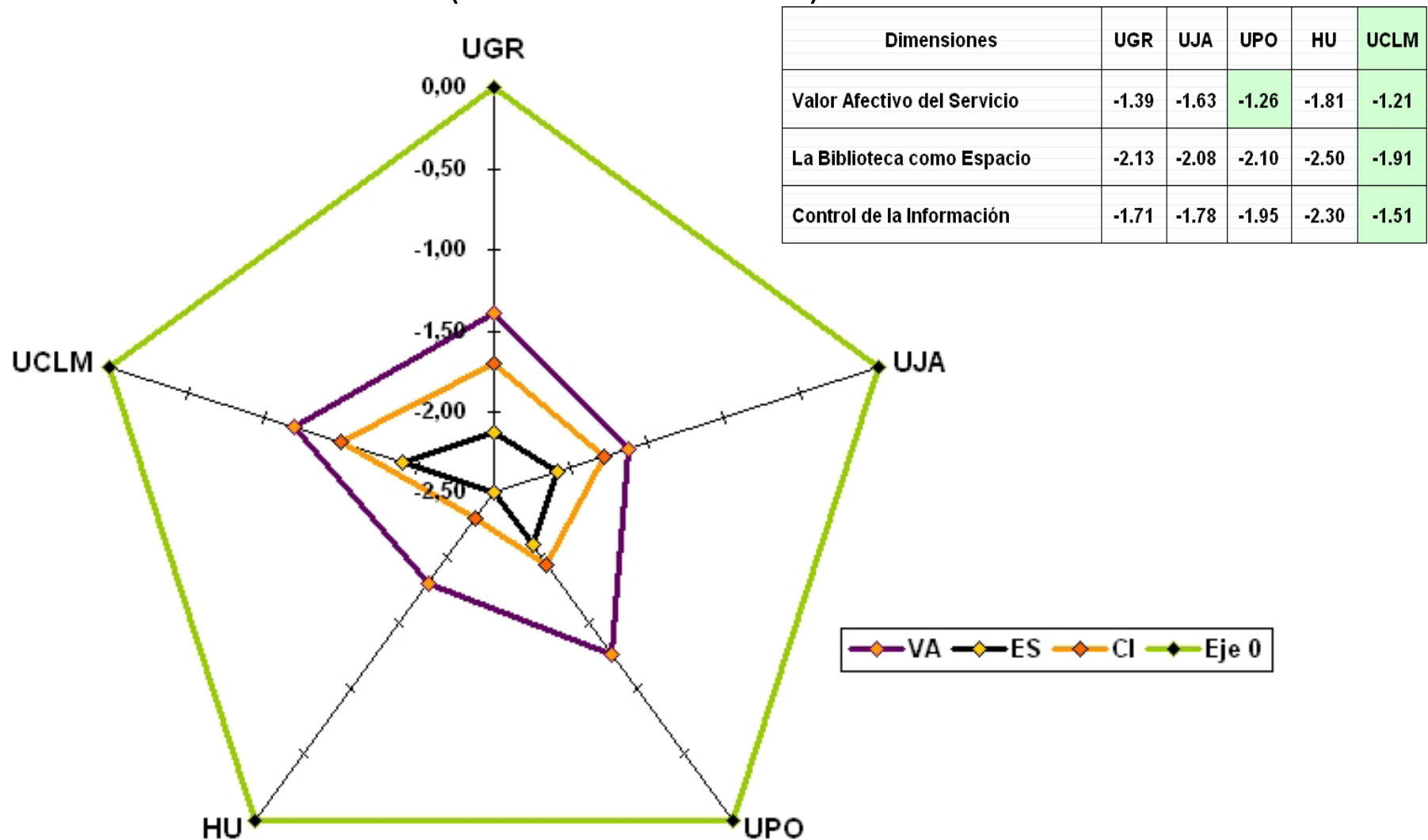
HU



UCLM



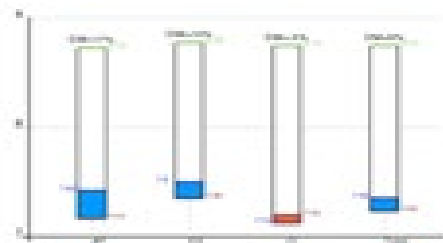
REPRESENTACIÓN GRÁFICA (SUPERIORIDAD)



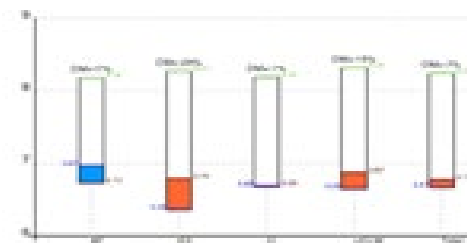
DM-SCORE

DM-SCORE	DM-S= (Adecuación / Zona de Tolerancia) *100		
	Dimensiones	UDEM	UCLM
Valor Afectivo del Servicio		17 %	17 %
La Biblioteca como Espacio		10 %	-29 %
Control de la Información		-4 %	-1 %

UDEM

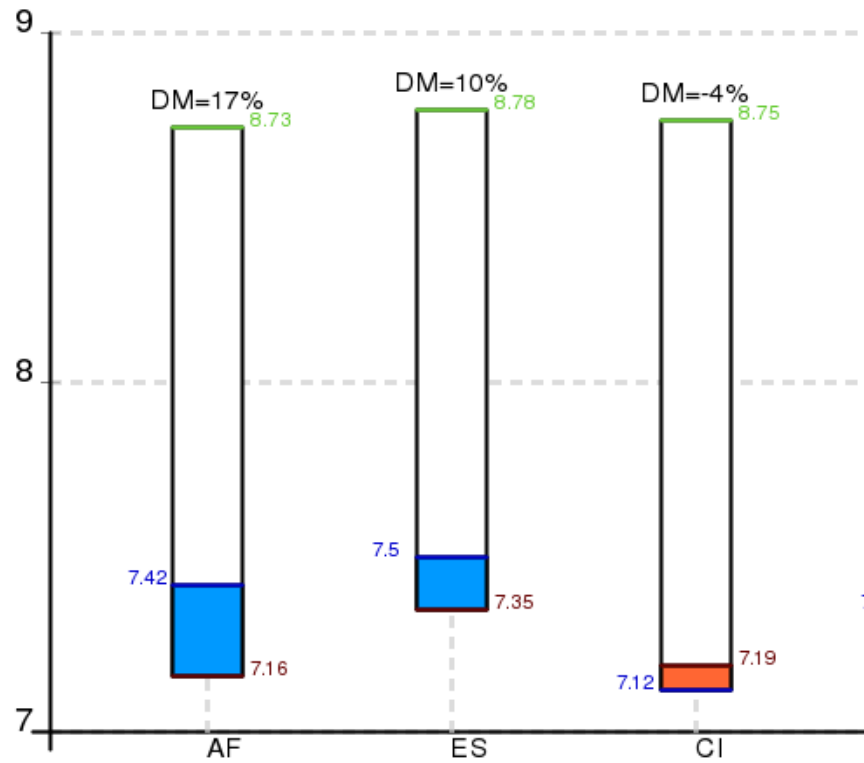


UCLM



GRÁFICOS DEL DM-SCORE

UDEM



UCLM

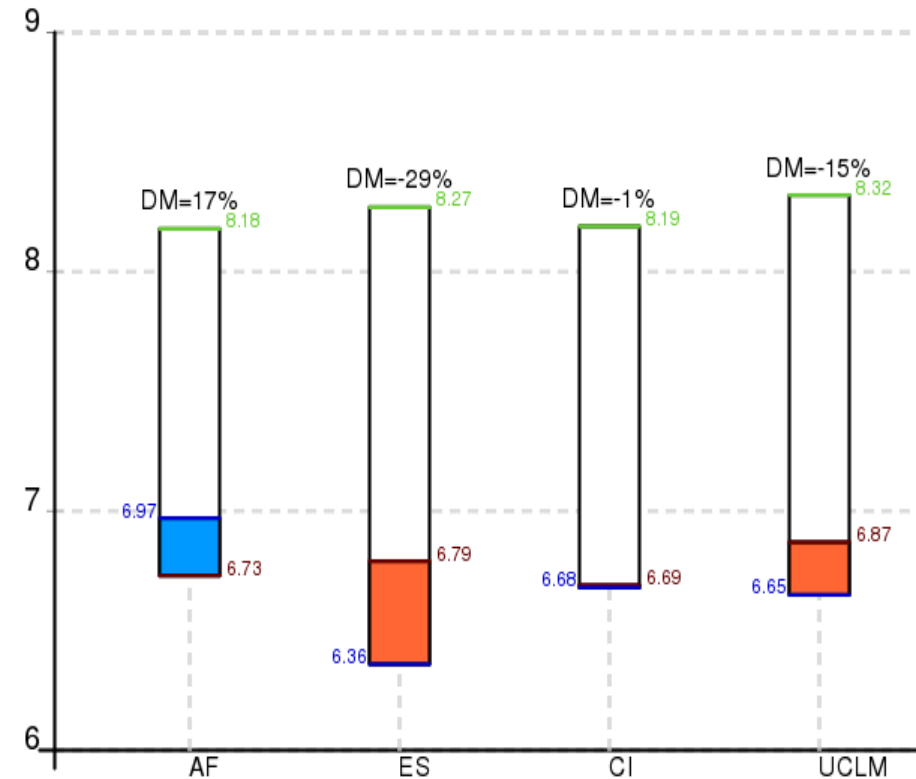


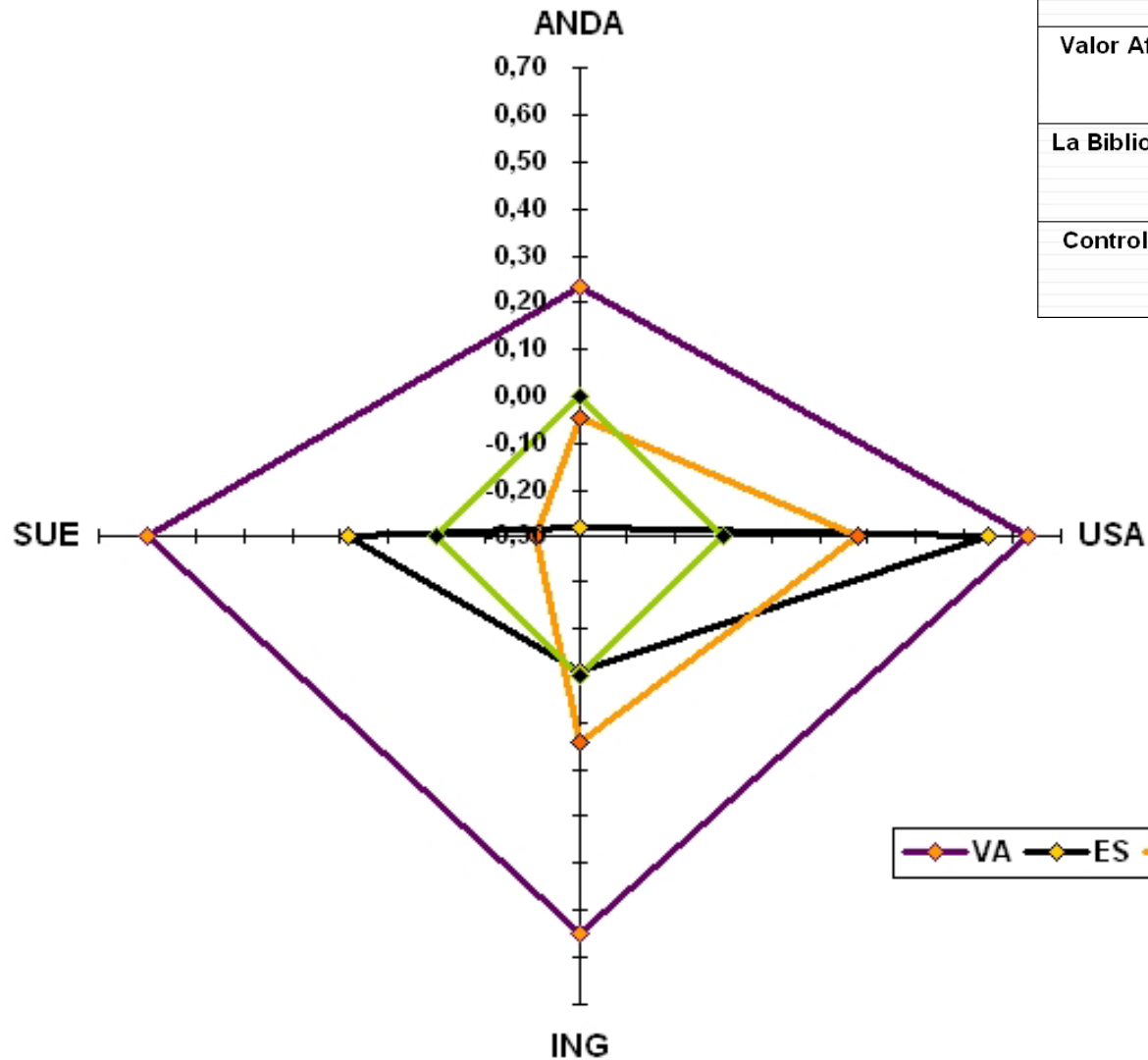
TABLA DE DOBLE ENTRADA: ADECUACIÓN

ADECUACION DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
BUJA	0.63		
Olavide	0.32		
Agrupación 3	0.22		
		-0.39	BUH

ADECUACIÓN POR BIBLIOTECAS Y PAÍSES

ADECUACIÓN POR DIMENSIONES Y PAISES				
	AND	USA	ING	SUE
Valor Afectivo del Servicio	0.23	0.63	0.55	0.60
La Biblioteca como Espacio	-0.28	0.55	-0.01	0.18
Control de la Información	-0.05	0.28	0.14	-0.21

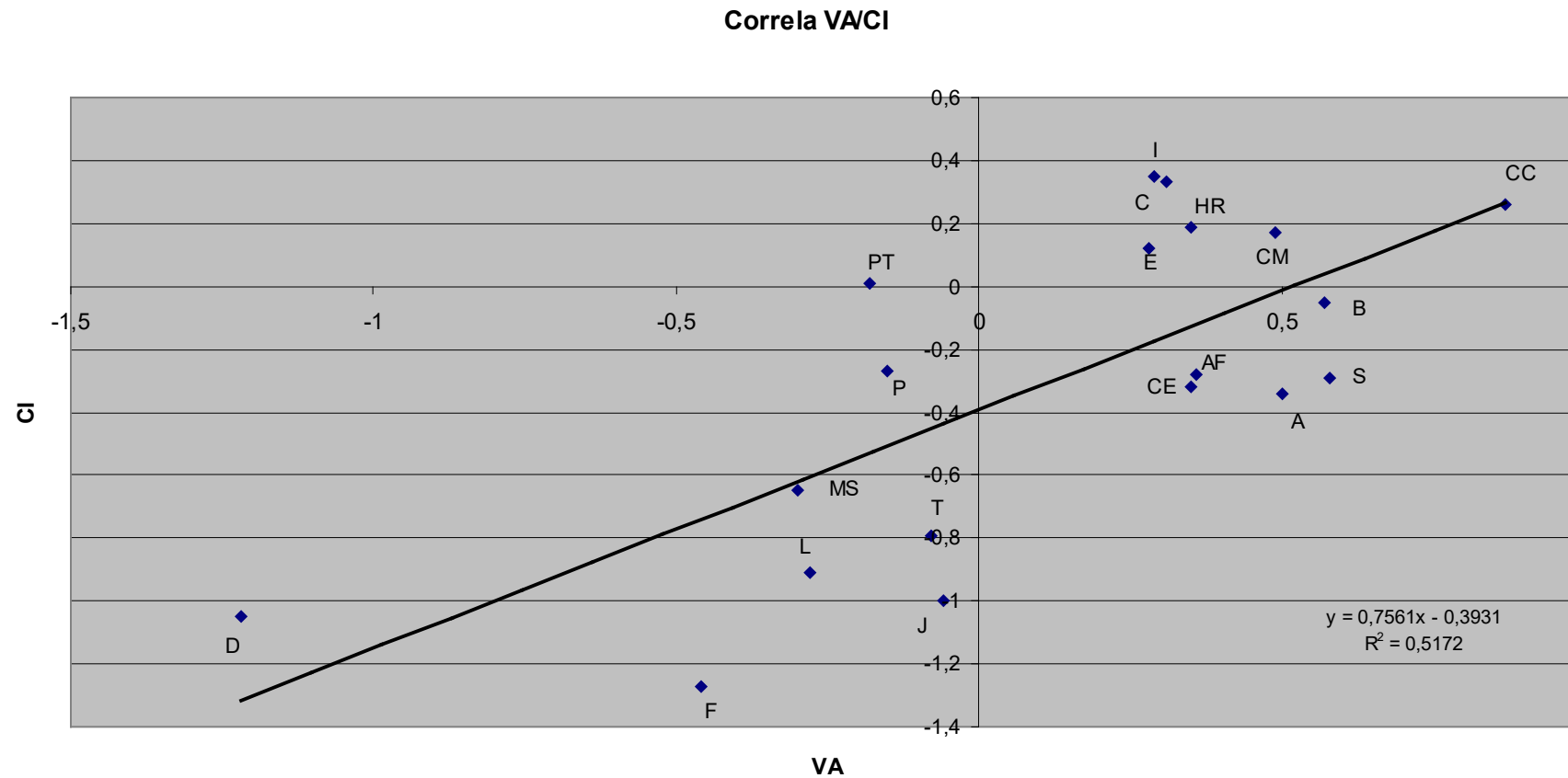
PRESENTACIÓN GRÁFICA (ADECUACIÓN POR PAÍSES)



	AND	USA	ING	SUE
Valor Afectivo del Servicio	0.23	0.63	0.55	0.60
La Biblioteca como Espacio	-0.28	0.55	-0.01	0.18
Control de la Información	-0.05	0.28	0.14	-0.21

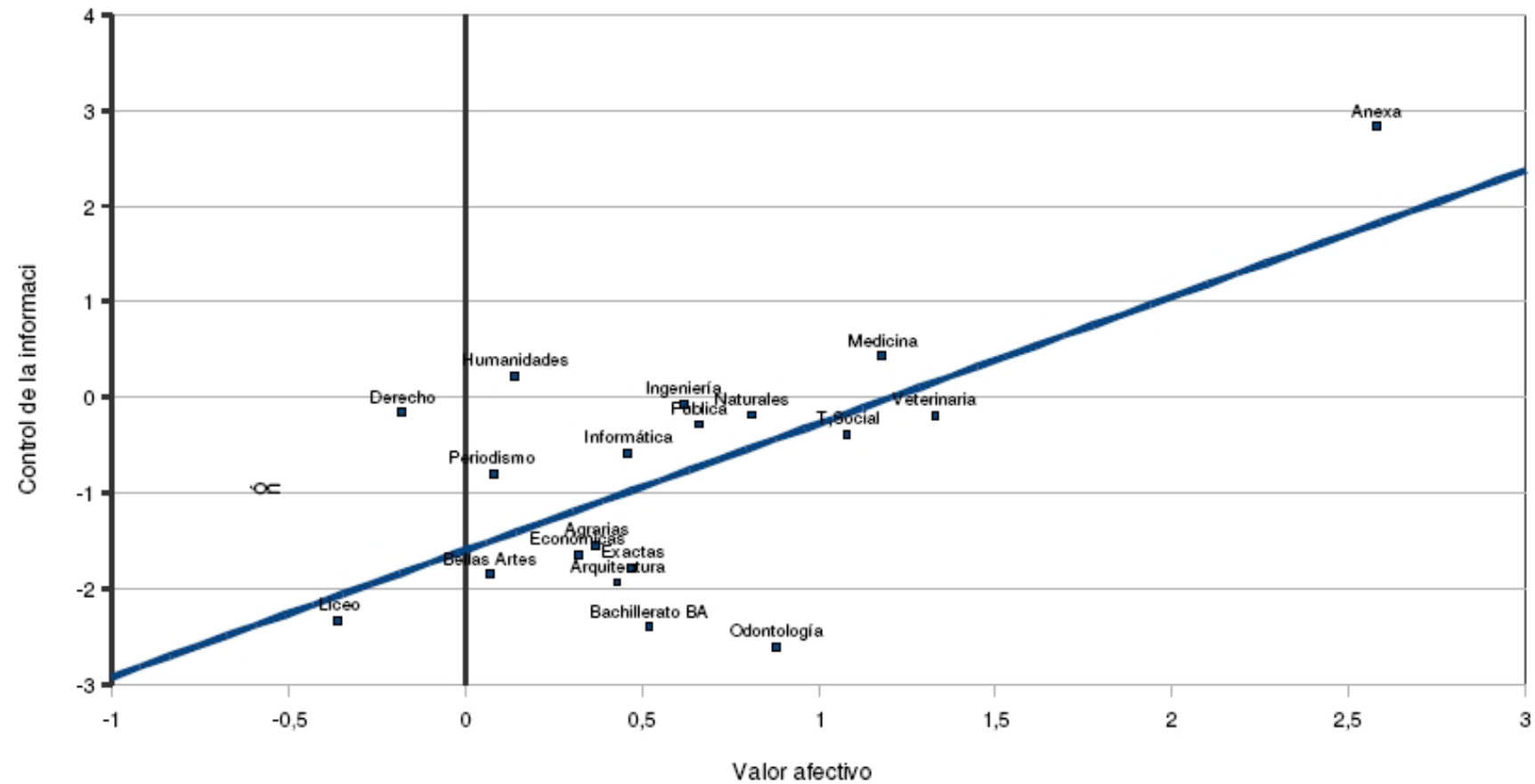
CONCLUSIONES: CORRELACIONES (1 de 3)

CORRELACIÓN: VALOR AFECTIVO – CONTROL DE LA INFORMACIÓN

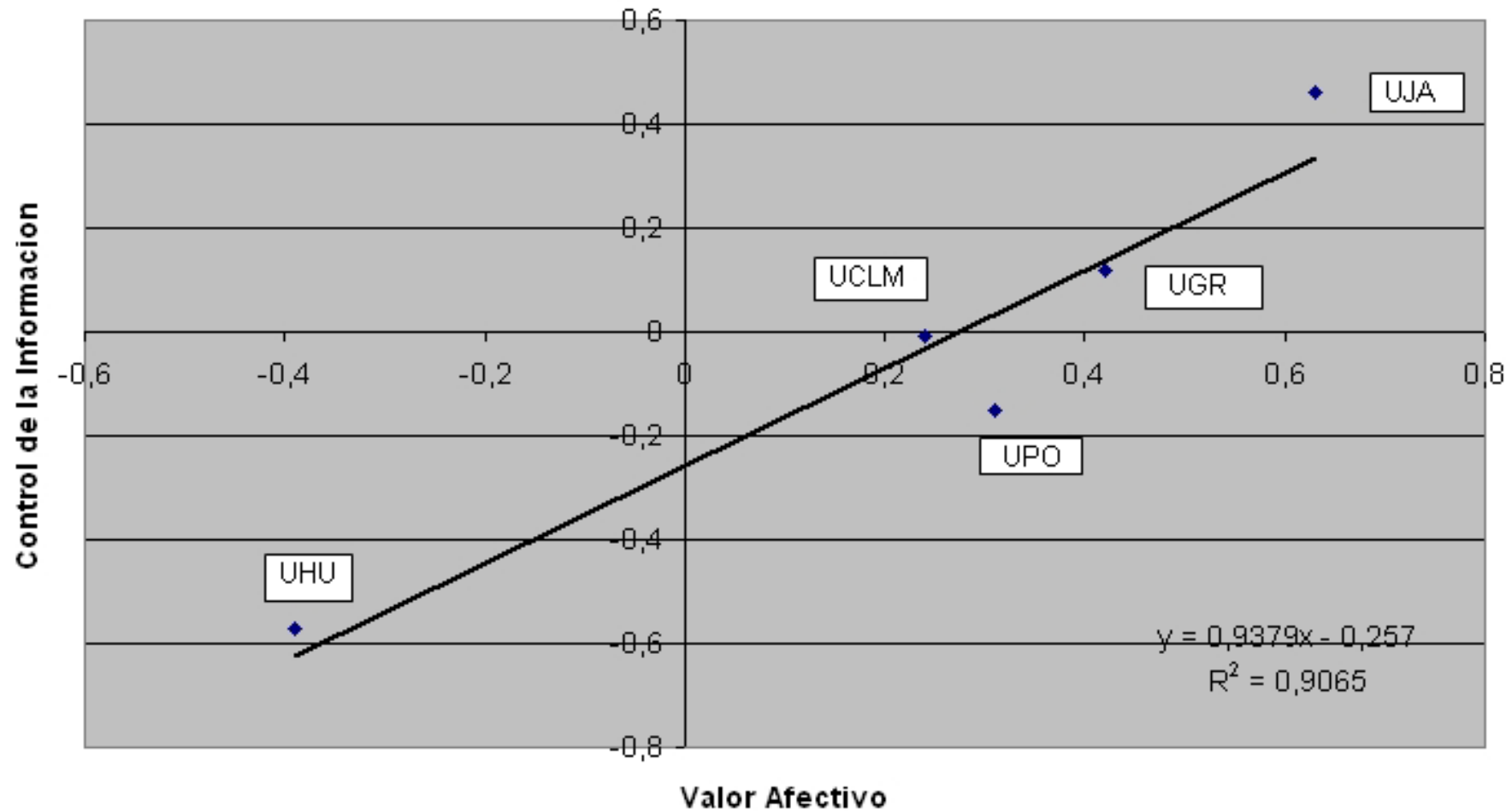


CONCLUSIONES: CORRELACIONES (2 de 3)


Ecuación de la recta: $y = -1,6021 + 1,3246x$



CONCLUSIONES: CORRELACIONES (3 de 3)



REFERENCIAS

- Bower, T. ; Dennis, B. [2007]
How to get more from your quantitative LibQUAL+ dataset: making results practical. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 8 No. 2. - pp. 110-126.
- 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/>
- Kyrillidou, M. ; Persson, A. C. [2006]
The new library user in Sweden: A LibQUAL+ study at Lund University. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 7 No. 1. - pp. 45-53.
-  Estudios realizados por Secaba, accesibles en:
<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=studies>



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS
ESPAÑOLAS E IBEROAMERICANAS**



Dr. Enrique Herrera-Viedma, UGR

Correo-e: viedma@decsai.ugr.es



Dr. Javier López Gijón, UGR

Correo-e: jgijon@ugr.es