

EVENTOS

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

2008



Calidad y satisfacción del usuario:
el modelo LibQual



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN

CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO. EL MODELO LIBQUAL



Dr. Enrique Herrera-Viedma, UGR

Correo-e: viedma@decsai.ugr.es



Dr. Javier López Gijón, UGR

Correo-e: jgijon@ugr.es

EL USUARIO COMO MEDIDA DE CALIDAD

CALIDAD en bibliotecas

- 1. Visión de la biblioteca desde la **gestión** (evaluación objetiva-datos-indicadores)
 - 2. Visión de biblioteca desde **opinión usuario** (usuarios como patrón de calidad)
-

¿Por qué visión 2?

- Usuario centro de la biblioteca/servicio
- Conocer su opinión para desarrollar servicio
- Calidad se mide por grado de satisfacción del usuario

ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

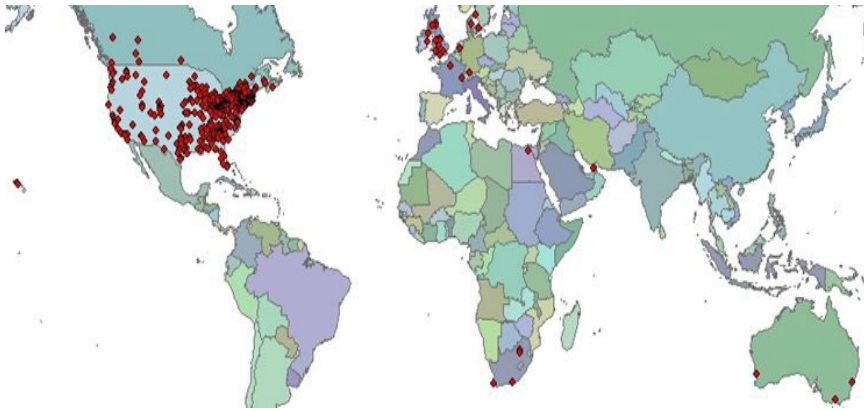
USA

- **ServQual**
- **Libqual** (desde 2000)
- Buscan estudios permitan **benchmarking**

España

- En bibliotecas españolas son **poco usuales**
- **Estudios específicos** (1999 -)
 - No comparación/benchmarking
- **Estudios basados en Libqual** (2006 -)
 - Benchmarking

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



LIBQUAL?

Colleen Cook, "Academic Library and Information Services: New Paradigms for the Digital Age"

- Estándar
- Encuesta validada
- Universalidad
- Traducida varios idiomas
- Benchmarking
- Localizar buenas prácticas, bibliotecas modelo
- Identificar áreas de los servicios que deben mejorar

¿CÓMO MIDE LIBQUAL LA CALIDAD DEL SERVICIO?

- **TRES DIMENSIONES**
- **TRES NIVELES DE SERVICIO**
- **DOS RESULTADOS**
 - **Adecuación**
 - **Superioridad**
- **ZONA DE TOLERANCIA**
- **DM-SCORE**

¿Cómo mide LibQual la calidad del servicio?

TRES DIMENSIONES

- 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?

TRES NIVELES

- Encuesta de satisfacción basada en **22 preguntas**
- En cada pregunta hay que contestar **3 cuestiones** (puntuación de 1 a 9):
 - **Nivel de servicio mínimo (VM)**: es el valor por debajo del cual el usuario no tolera respecto al ítem que se le está preguntando.
 - **Nivel observado (VO)**: el valor que observa o percibe respecto al ítem que se le está preguntando.
 - **Nivel de servicio deseado (VD)**: valor que el usuario desearía sobre el ítem que se le está preguntando (máximas expectativas).

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 usuario

Preguntas: LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO

- 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

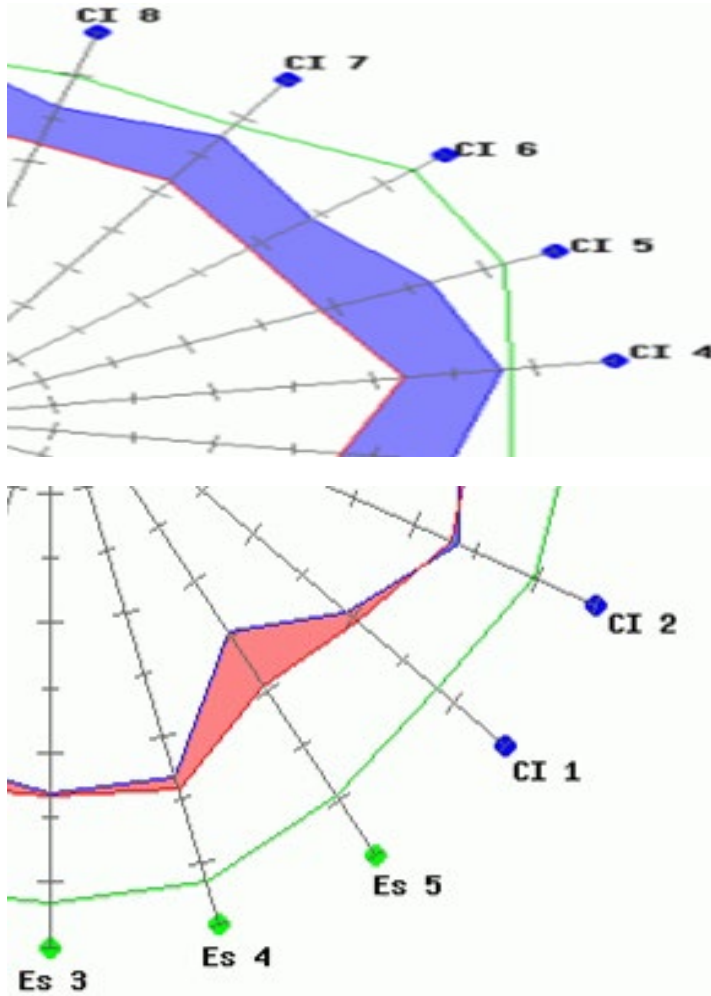


The image shows a screenshot of a web form. At the top, there is a header bar with the text "Observaciones / Comentarios" in bold black font. Below this, there is a sub-header bar with the same text "Observaciones / Comentarios" in a smaller font. The main area of the form is a large, empty text input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

- 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 mide LibQual? DOS RESULTADOS

1. ADECUACIÓN



A = valor observado – valor mínimo

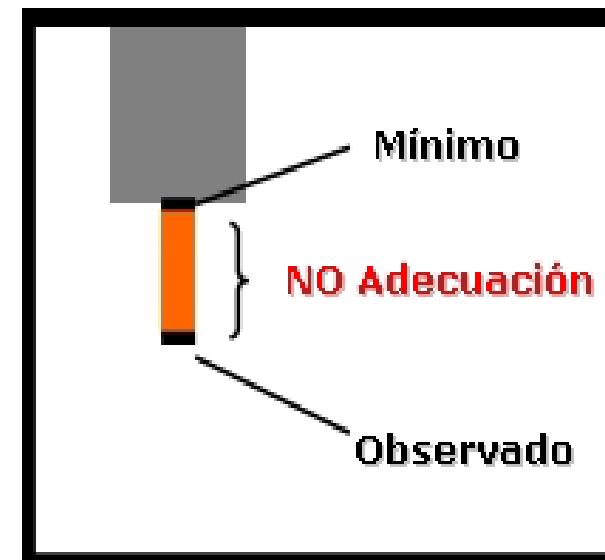
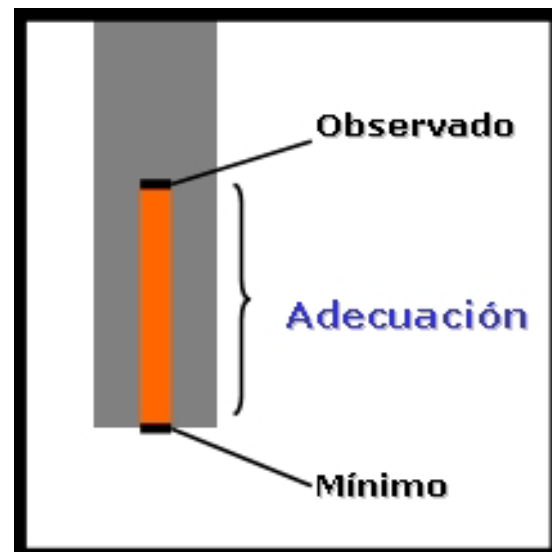
Libqual mide la distancia entre el valor mínimo y el observado

- La adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio es **adecuado** o no.
- Cuanto mayor sea el valor obtenido más **adecuado** es el servicio.
- Adecuación **negativa**: el servicio no es adecuado.

¿Cómo mide LibQual? DOS RESULTADOS

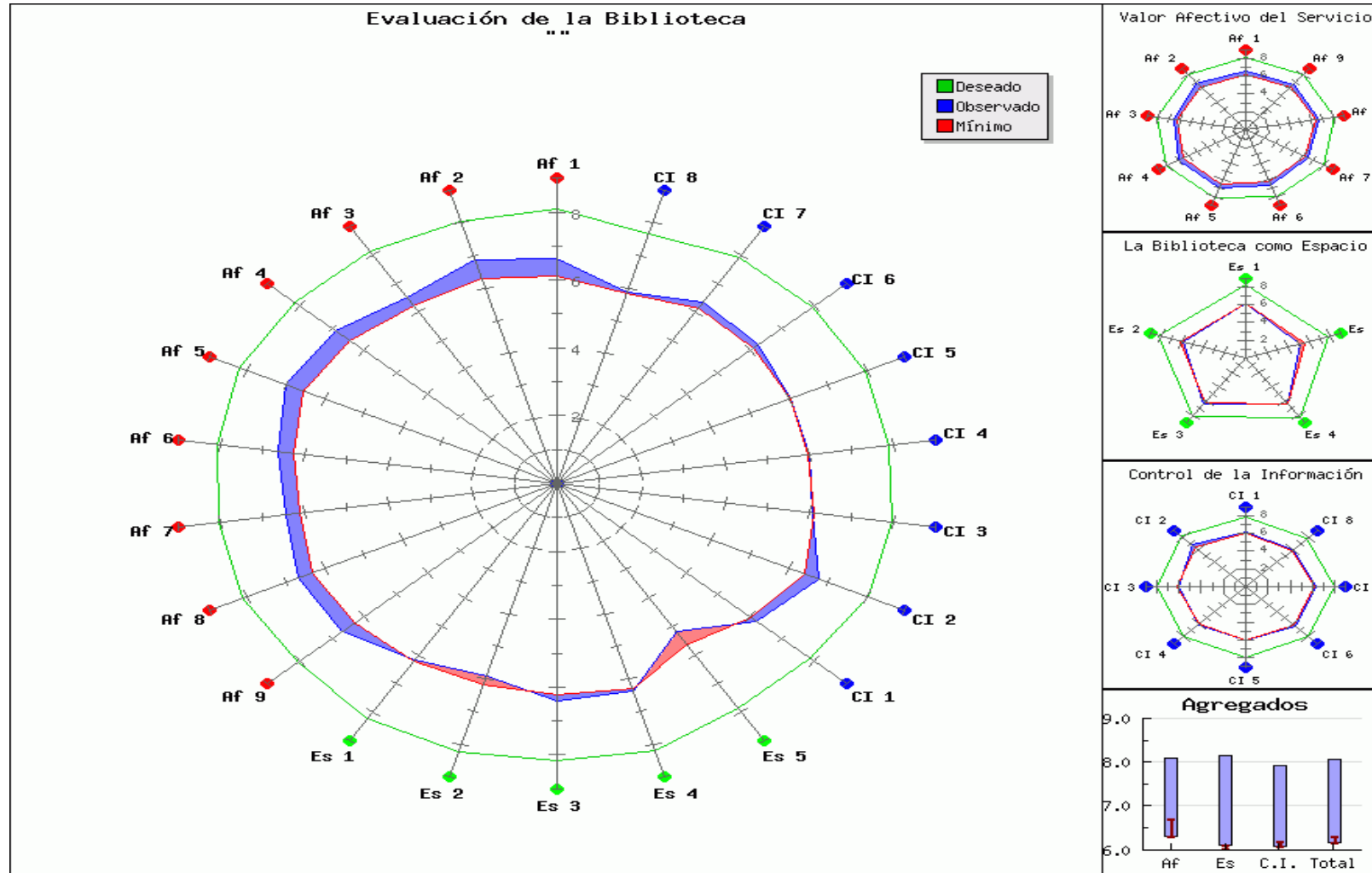
1. ADECUACIÓN

	ADECUACIÓN
$VO = VM \Rightarrow$	0
$VO > VM \Rightarrow$	+A
$VO < VM \Rightarrow$	-A



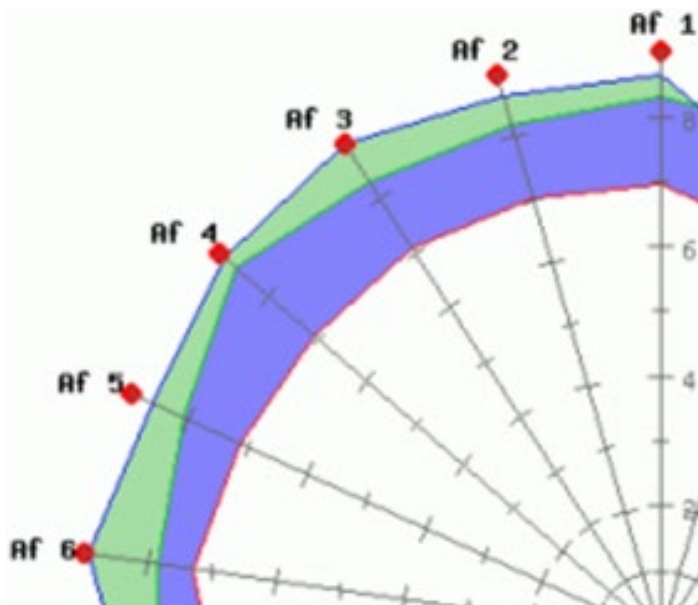
¿Cómo mide LibQual? DOS RESULTADOS

1. ADECUACIÓN



¿Cómo mide LibQual? DOS RESULTADOS

2. SUPERIORIDAD



S = valor observado – valor deseado

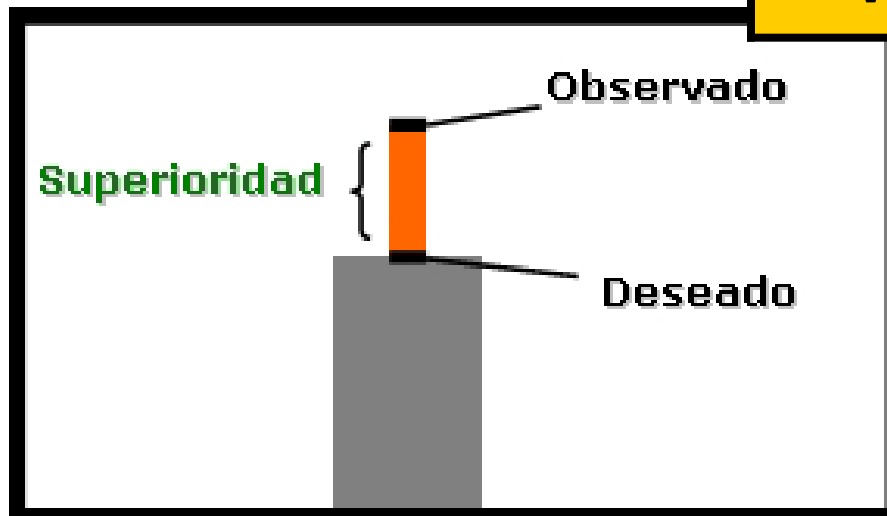
Libqual mide la **distancia entre el valor observado y deseado**

- La adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de **calidad**.
- Cuanto mayor sea el valor obtenido mayor **superioridad** refleja el servicio.
- Superioridad negativa: el servicio no es de calidad.

¿Cómo mide LibQual? DOS RESULTADOS

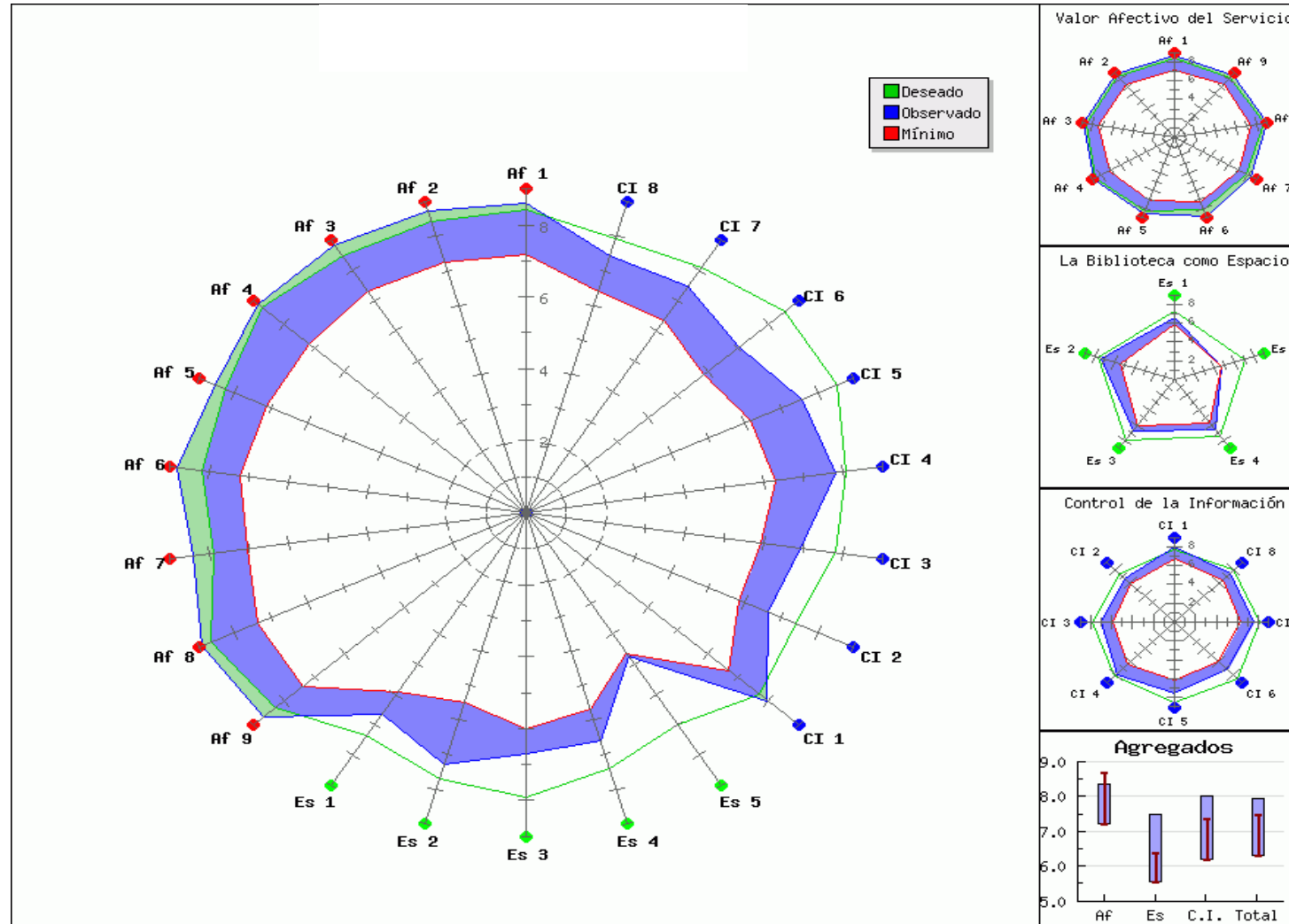
2. SUPERIORIDAD

	SUPERIORIDAD
$VO = VD \Rightarrow$	0
$VO > VD \Rightarrow$	+S
$VO < VD \Rightarrow$	-S



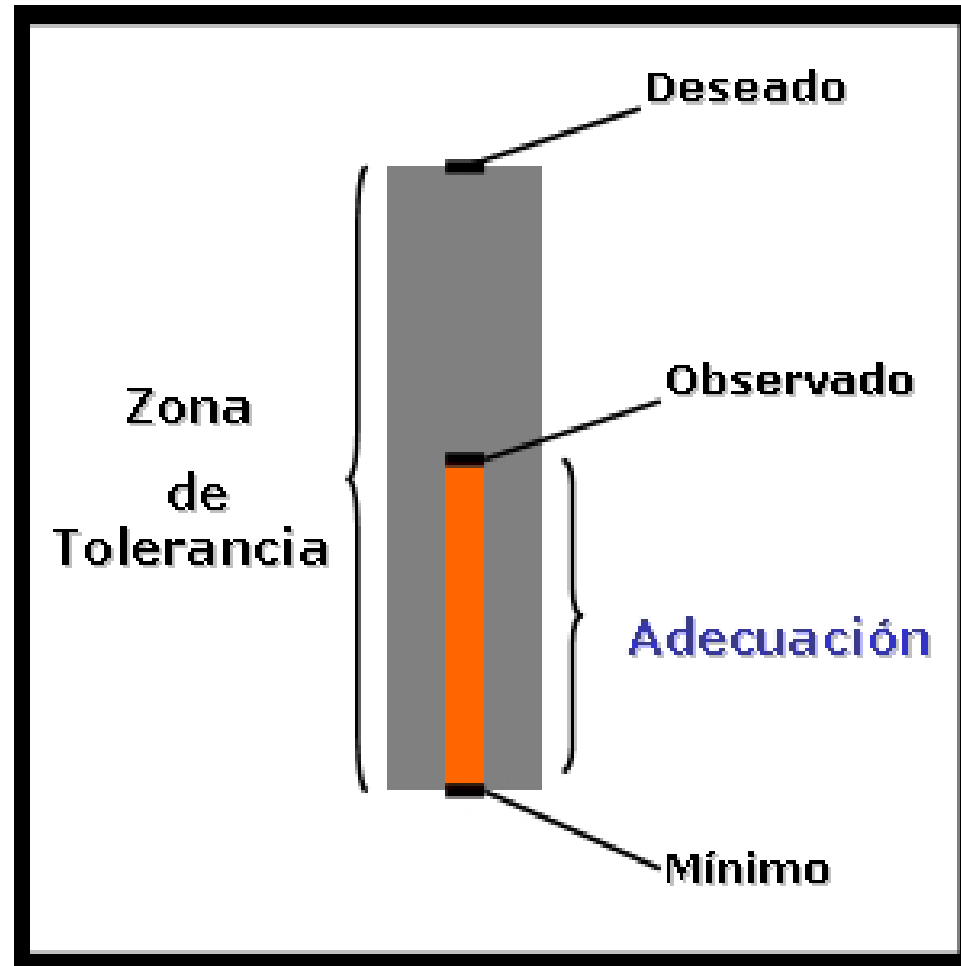
¿Cómo mide LibQual? DOS RESULTADOS

2. SUPERIORIDAD



¿Cómo mide LibQual?

ZONA DE TOLERANCIA

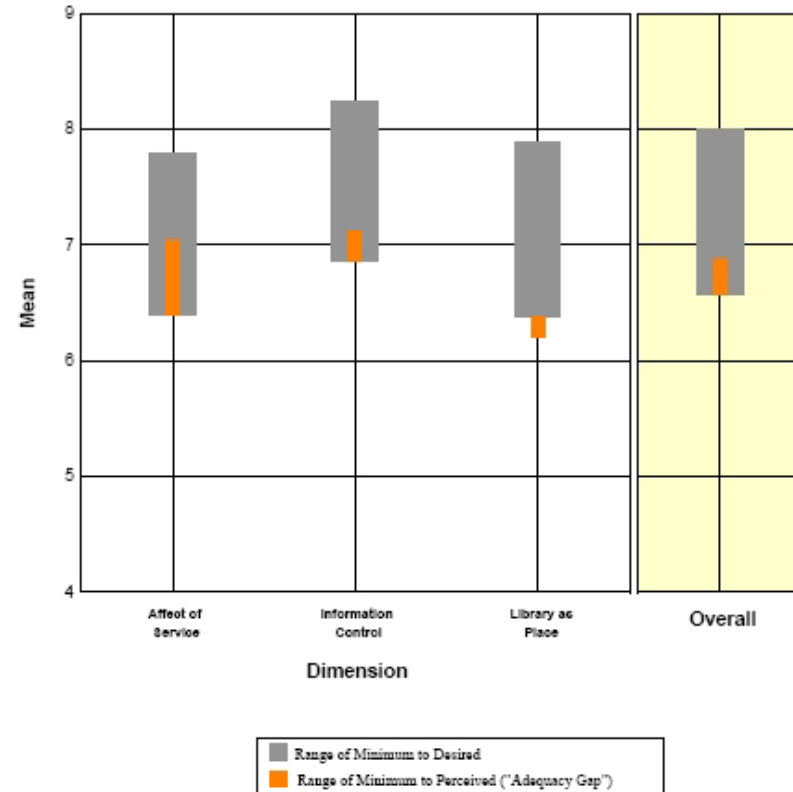


¿Cómo mide LibQual?

ZONA DE TOLERANCIA

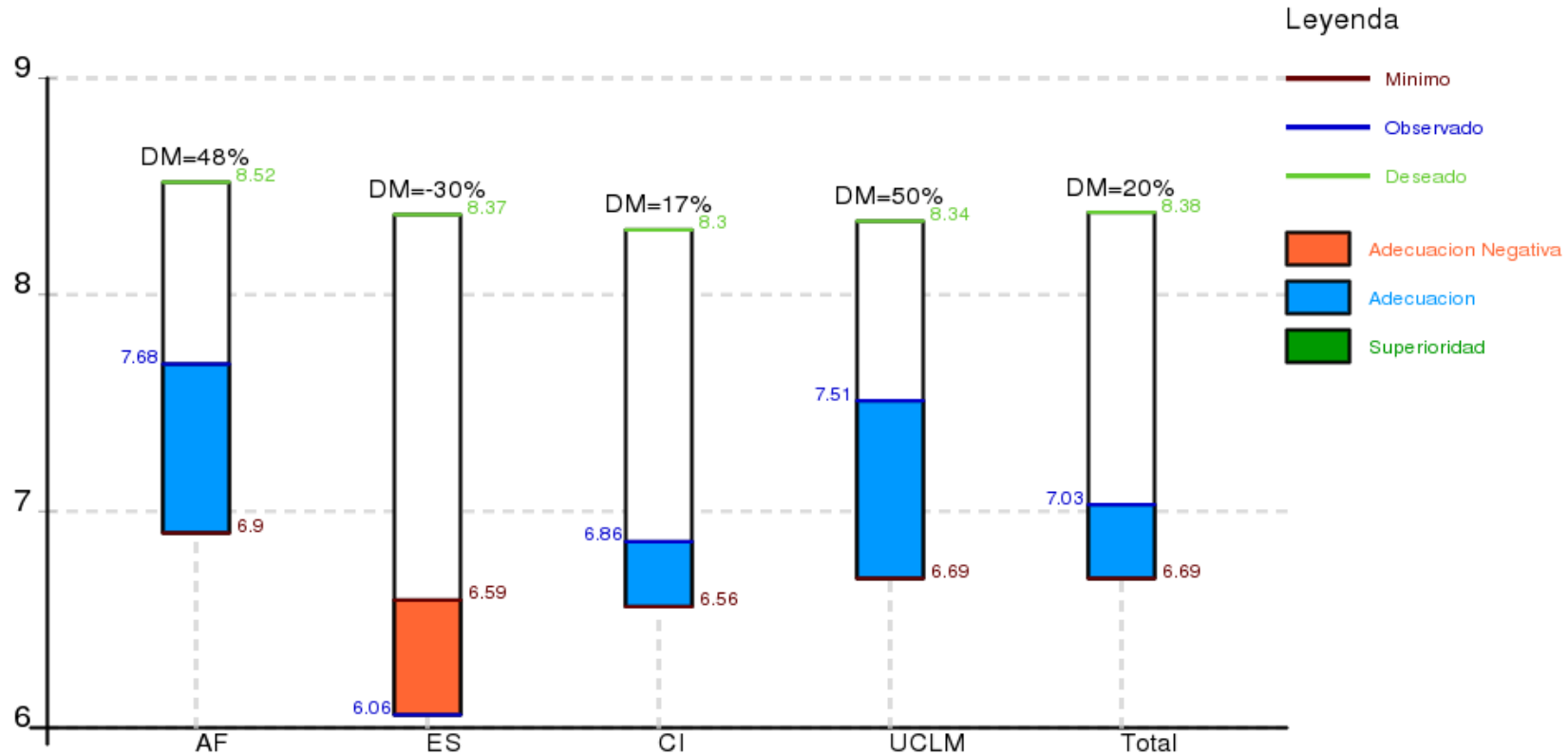
5.3 Core Question Dimensions Summary for Graduate

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



MEDICIÓN *DM-SCORE*

**DM-S= (Adecuación / Zona de Tolerancia)
*100**




MODELO DE EVALUACIÓN CUALITATIVA DE SECABA

OBJETIVO:

- Conocer la **Satisfacción de los usuarios**

CARACTERÍSTICAS:

- Basado en la metodología  **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

REALIZAR UN ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- 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 capturar datos en 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

ACCESO A LA ENCUESTA LIBQUAL

- Encuesta accesible desde la página Web de la biblioteca



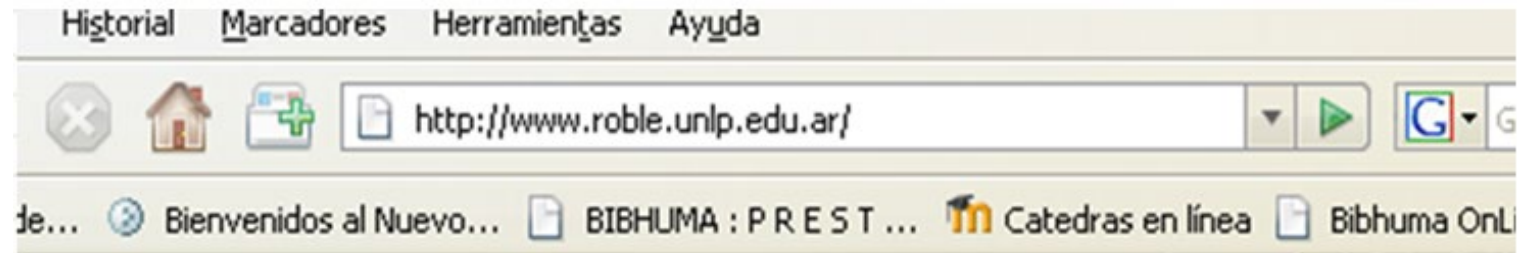
Dirección  <http://sci2s.ugr.es/secaba-ugr/>

Encuesta LIBQUAL+ sobre valoración del Servicio de Bibliotecas

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

[RELLENAR LA ENCUESTA](#)

ACCESO A LA ENCUESTA LIBQUAL



[ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO 2007](#)

Necesitamos de tu opinión para mejorar, ayudanos respondiendo esta encuesta

SECABA: PÁGINA WEB DE LA ENCUESTA

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 mas baja y 9 la puntuación mas 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

Terminado

ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN REALIZADOS POR SECABA

Bibliotecas estudiadas

- **Universidad de Granada**
- **Universidad de Jaén**
- **Tribunal Superior de Justicia de Andalucía**
- **Universidad Pablo de Olavide (Sevilla)**
- **Universidad de Huelva**
- **Universidad Nacional de La Plata (Argentina)**

Bibliotecas en estudio

- **Universidad de Monterrey (México)**
- **Universidad de Castilla-La Mancha**

REFERENCIAS Y LECTURAS

- 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>
- Kyrillidou, M. ; Olshen, T. ; Heath, F M. ; Bonnell, C. ; Côté, J. P. [2005] La mise en œuvre interculturelle de LibQUAL+MC : Le cas du français. – Bulletin des Bibliothèques de France. - 2005 - t. 50, n° 5. – Accesible en:
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2005/05/document.xsp?id=bbf-2005-05-0048-002/2005/05/fam-apropos/apropos&statutMaitre=non&statutFils=non>
- Libqual
<http://www.libqual.org>



Estudios realizados por Secaba, accesibles en:

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



¡ GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

**CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO. EL MODELO LIBQUAL**



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



Dr. Javier López Gijón, UGR
Correo-e: jgijon@ugr.es