



# **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA**

**CURSO 2008-2009**

**VICERECTORAT DE QUALITAT EDUCATIVA I  
HARMONITZACIÓ EUROPEA**

**Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat**

**Julio, 2009**

# ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO TEÓRICO	7
3.	OBJETIVOS	8
4.	METODOLOGÍA	9
5.	RESULTADOS	18
6.	COMPARACIONES	56
7.	CONCLUSIONES	57
8.	MEJORA CONTINUA	60
9.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	62
10.	BIBLIOGRAFÍA	63
11.	ANEXOS	64



# 1. INTRODUCCIÓN (I)

- iv Encuesta realizada con carácter bianual.
- iv Primera edición de la encuesta: curso 2004/05
- iv Informe actual: 3ª edición de la encuesta, realizada durante el curso 2008/09.

Pero la ***Encuesta de Satisfacción de los Usuarios con la Calidad de Servicio de la Biblioteca*** no es una acción aislada, ni independiente por si misma, sino que puede enmarcarse **dentro de los Sistemas de Calidad implantados en la Universidad:**

# 1. INTRODUCCIÓN (II)

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA – CENTRO DE DOCUMENTACIÓN SEGÚN LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2000



- Certificado concedido por AENOR con fecha 18 de mayo de 2004.
- Una de las primeras universidades españolas en conseguir el certificado de Bibliotecas según la Norma ISO.
- Primera biblioteca pública española certificada por AENOR.
- Este SGC comprende procesos que afectan a los estudiantes, al PDI y al PAS, tales como el servicio de adquisiciones, archivo, consulta en sala y en red y préstamo de material documental.

El **requisito 8.2.1. Satisfacción del Cliente**, planteado por la Norma establece que:

*“... como una de las medidas del desempeño del SGC, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información”.*

# 1. INTRODUCCIÓN (III)

## MODELO EFQM DE EXCELENCIA



- Universidad con Sello de Oro de Excelencia según el Modelo EFQM, concedido por el Club de Excelencia en Gestión, con fecha julio de 2008 (fecha de realización del proceso de evaluación externa).
- Primera universidad española acreditada dentro del acuerdo entre el Club de Excelencia en Gestión y la ANECA.

El Criterio 6. Resultados en los Clientes, indica que *“las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes”*.

De forma más concreta, el **subcriterio 6a. Medidas de Percepción** plantea que:

*“... estas medidas se refieran a la percepción que tienen los clientes de la organización, y se obtienen, por ejemplo, de las encuestas a clientes ...estas medidas pueden hacer referencia a: imagen general, productos y servicios ...”*.

# 1. INTRODUCCIÓN (y IV)

## PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA (PROGRAMA AUDIT)



- Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Universitat Jaume I aprobado por la ANECA con fecha 18 de mayo de 2009.

La **Directriz Específica 1.5. Cómo la Universidad analiza y tiene en cuenta los resultados**, recoge que ésta:

*“... debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados ... de la satisfacción de los distintos grupos de interés, para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas”.*



Asimismo, dentro del **PROGRAMA VERIFICA** el **Apartado 9. Sistema de Garantía de la Calidad**, recoge cuáles son los *“... procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados ...”*.

## 2. MARCO TEÓRICO

### CALIDAD DE SERVICIO

#### CALIDAD DE SERVICIO COMO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

La calidad de servicio se produce cuando el servicio es capaz de satisfacer las expectativas de los usuarios.

*Parasuraman et al. (1988)*

### DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

#### ELEMENTOS TANGIBLES

Facilidades físicas, materiales y aspecto físico del personal

#### FIABILIDAD

Capacidad para desarrollar el servicio de una forma seria y exacta

#### CAPACIDAD DE RESPUESTA

Voluntad de ayudar a los clientes y proporcionar un buen servicio

#### SEGURIDAD

Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza

#### EMPATIA

Atención esmerada e individual que se proporciona a los clientes

### 3. OBJETIVOS



**OBJETIVO**

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca.

**OBJETIVO**

Conocer el nivel de calidad percibida por los usuarios de la Biblioteca.

**OBJETIVO**

Detectar el nivel de conocimiento y de uso de los usuarios realizan de los servicios específicos de la Biblioteca.

**OBJETIVO**

Analizar la importancia concedida por los usuarios y la satisfacción alcanzada por los mismos con los servicios específicos de la Biblioteca.

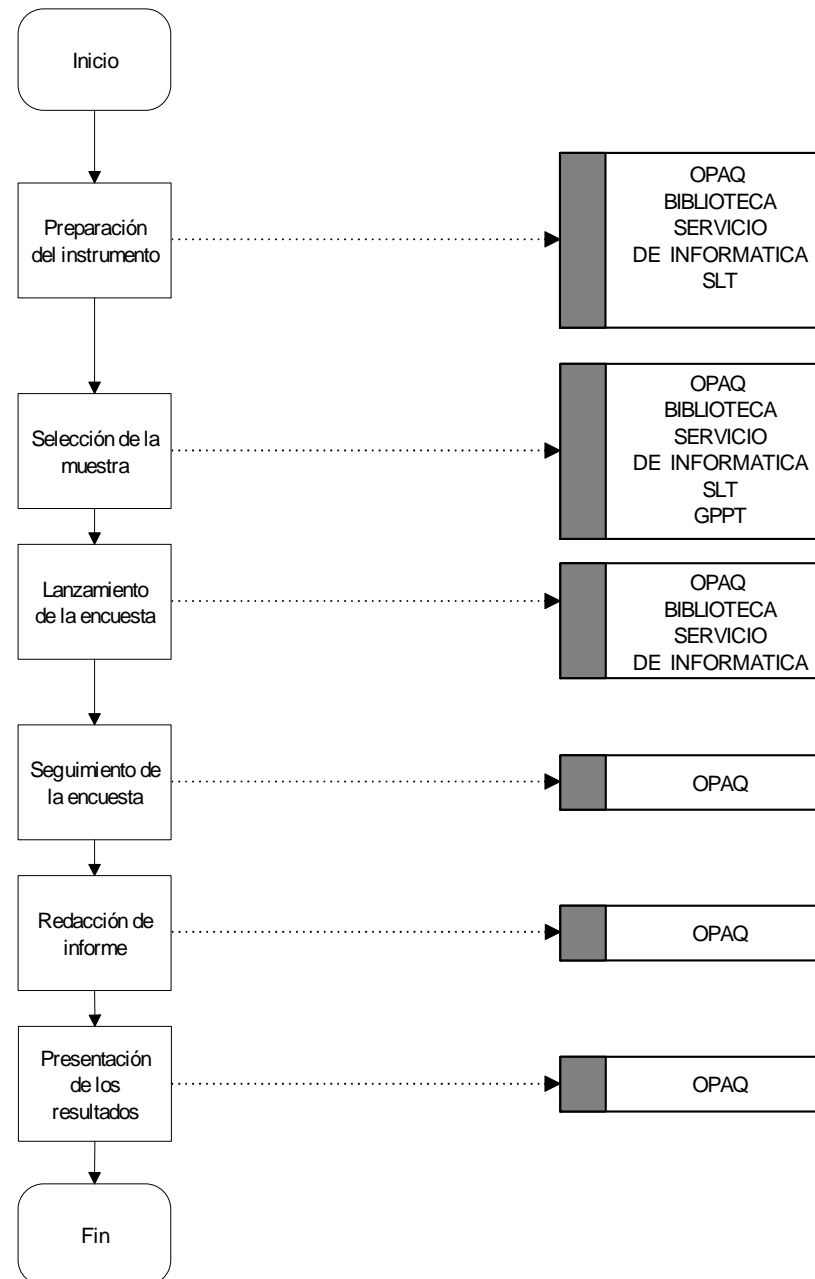
**OBJETIVO**

Averiguar el tipo de uso que los usuarios realizan de la Biblioteca.

**OBJETIVO**

Conocer la evolución sufrida por la percepción del usuario respecto a estudios anteriores.

## 4. METODOLOGÍA: Procedimiento



## 4. METODOLOGÍA: Instrumento (I)

- Instrumento de medida diseñado a partir de la encuesta de Banwet & Datta (2002): adaptación, para Bibliotecas, del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) para evaluar las percepciones de calidad de servicio.
- Escala de medida tipo Likert de 5 puntos donde, en función de la pregunta, la interpretación es:

1	2	3	4	5
Malo	Regular	Correcto	Bueno	Muy bueno
Muy bajo	Bajo	Normal/Medio	Alto	Muy alto
Mucho peor de lo que esperaba	Algo peor de lo que esperaba	Indiferente	Algo mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba

- Instrumento de medida con 41 ítems.
- Fiabilidad del los 29 ítems específicos de calidad de servicio de 0,97.



## 4. METODOLOGÍA: Instrumento (II)

**3 ítems** sobre **USO DE LA BIBLIOTECA**

**29 ítems** sobre **ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO** según las 5 dimensiones de calidad propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988):

ELEMENTOS  
TANGIBLES

FIABILIDAD

CAPACIDAD  
RESPUESTA

SEGURIDAD

EMPATÍA

**1 ítem** con 12 **SERVICIOS ESPECÍFICOS DE LA BIBLIOTECA** donde se evalúa “uso”, “conocimiento”, “importancia” y “satisfacción”.

**4 ítems** para realizar una **VALORACIÓN GENERAL DE LA BIBLIOTECA**.

**1 ítem** para recoger **COMENTARIOS Y SUGERENCIAS**.

**3 ítems** sobre **DATOS DESCRIPTIVOS** (no obligatorios) del encuestado.

## 4. METODOLOGÍA: Instrumento (III)

### 29 ítems sobre ASPECTOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD DE SERVICIO

#### ELEMENTOS TANGIBLES

- Item01 Localización de los documentos dentro de la Biblioteca
- Item02 Disponibilidad de libros adecuados a sus necesidades
- Item03 Disponibilidad de revistas adecuadas a sus necesidades
- Item04 Disponibilidad de material audiovisual adecuados a sus necesidades
- Item05 Estado de conservación de los documentos
- Item06 Horarios de la Biblioteca
- Item07 Disponibilidad de asientos
- Item08 Equipamiento audiovisual
- Item09 Equipamiento informático
- Item10 Rotulación y señalización de espacios
- Item11 Condiciones de trabajo (silencio, ambiente de estudio ...)
- Item12 Confort (iluminación, temperatura, limpieza ...)
- Item13 Calidad del mobiliario (mesas, sillas, estanterías ...)

#### FIABILIDAD

- Item14 Sinceridad del personal en la prestación del servicio
- Item15 Capacidad del personal para resolver los problemas
- Item16 Ejercicio correcto del servicio
- Item17 Prestación del servicio dentro del tiempo previsto
- Item18 Precisión en la ubicación de documentos

#### CAPACIDAD RESPUESTA

- Item19 Tiempo de espera para suministrar el servicio
- Item20 Rapidez en la tramitación de las peticiones
- Item21 Voluntariedad del personal para ayudarle
- Item22 Disponibilidad del personal para atenderle

#### SEGURIDAD

- Item23 Facilidad en la interacción con el personal
- Item24 Amabilidad mostrada por el personal
- Item25 Conocimiento del personal en las respuestas
- Item26 Confidencialidad en el manejo de información sobre usuarios

#### EMPATÍA

- Item27 Atención individualizada prestada
- Item28 Comprensión de necesidades por parte del personal
- Item29 Sensibilidad hacia los intereses del usuario

## 4. METODOLOGÍA: Instrumento (y IV)



## 4. METODOLOGÍA: Ficha técnica

**POBLACIÓN:** 13.500 usuarios

**MUESTRA:** 580 respuestas

**ÍNDICE DE FIABILIDAD:** 96,33%

**ERROR MUESTRAL:**  $\pm 2.74\%$

**FECHA DE REALIZACIÓN:** 21 abril - 21 mayo de 2009

**ADMINISTRACIÓN DE LA ENCUESTA:** on-line, con refuerzo presencial de un becario en los ordenadores instalados en Biblioteca para la realización del proceso por parte de los estudiantes\*

\* El inicio del proceso de encuestación coincidió con el Día del Libro y, durante 2 días, los ordenadores instalados para la realización de las encuestas fueron “recolocados” sin realizar ningún tipo de notificación a la OPAQ.

## 4. METODOLOGÍA: Población y muestra (1)

**TÉCNICA DE MUESTREO  
ALEATORIO  
ESTRATIFICADO**

**POBLACIÓN  
13.500 usuarios**

<b>1.238 PDIs</b> <b>222</b> <b>encuestas</b> <b>(sig. 95%)</b>	<b>482 ESTCE</b> <b>86 encuestas</b>	<b>343 Hombres</b> <b>62 encuestas</b>	<b>139 Mujeres</b> <b>24 encuestas</b>
	<b>295 FCJE</b> <b>53 encuestas</b>	<b>182 Hombres</b> <b>33 encuestas</b>	<b>113 Mujeres</b> <b>20 encuestas</b>
	<b>461 FCHS</b> <b>84 encuestas</b>	<b>219 Hombres</b> <b>40 encuestas</b>	<b>242 Mujeres</b> <b>44 encuestas</b>

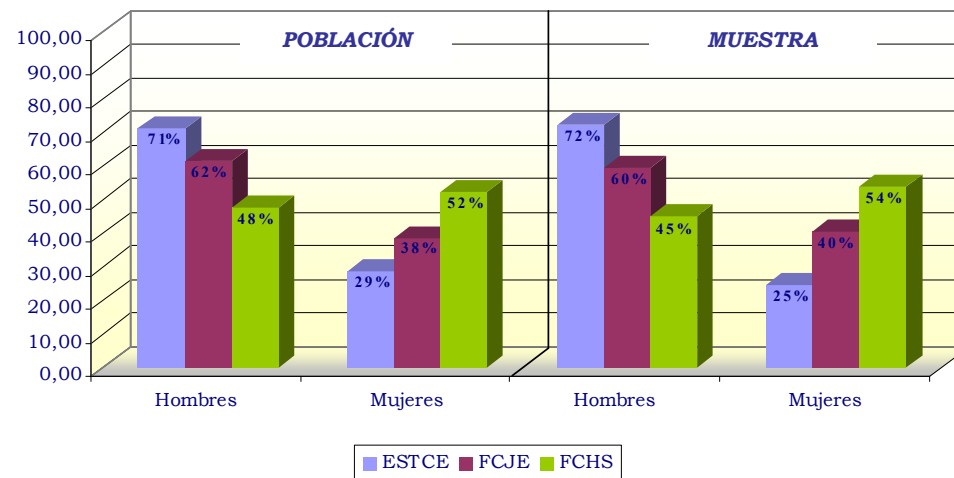
<b>12.262 estud.</b> <b>265</b> <b>encuestas</b> <b>(sig. 95%)</b>	<b>5.985 H</b> <b>111 encuestas</b>	<b>3.925 E</b> <b>78 enc.</b>	<b>3.989 J</b> <b>81 enc.</b>	<b>4.348 H</b> <b>85 enc.</b>
	<b>6.673 M</b> <b>133 encuestas</b>			

**TCA. DE MUESTREO ALEATORIO SIMPLE  
manteniendo la misma estructura que  
presente la población**

## 4. METODOLOGÍA: Población y muestra (II)

ESTRATOS DE PDI	POBLACIÓN	MUESTRA ESPERADA	MUESTRA OBTENIDA
PDI hombre ESTCE	343	62	70
PDI mujer ESTCE	139	24	24
PDI hombre FCJE	182	33	33
PDI mujer FCJE	113	20	23
PDI hombre FCHS	219	40	46
PDI mujer FCHS	242	44	55

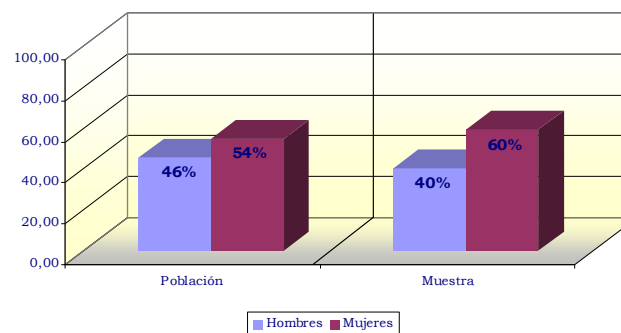
**Distribución de la población y la muestra de PDI**



## 4. METODOLOGÍA: Población y muestra (y III)

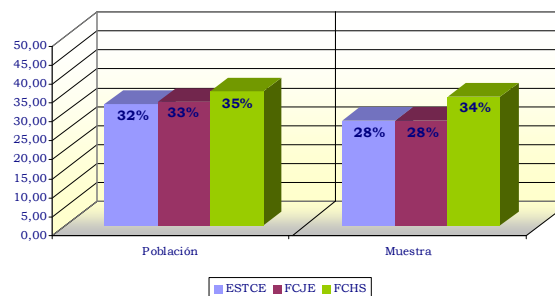
ESTRATOS DE ESTUDIANTES	POBLACIÓN	MUESTRA ESPERADA	MUESTRA OBTENIDA
Estudiante hombre	5.589	111	123
Estudiante mujer	6.673	133	181

Distribución de la población y la muestra de Estudiantes



ESTRATOS DE ESTUDIANTES	POBLACIÓN	MUESTRA ESPERADA	MUESTRA OBTENIDA
Estudiante ESTCE	3.925	78	83
Estudiante FCJE	3.989	81	85
Estudiante FCHS	4.348	85	103

Distribución de la población y la muestra de Estudiantes

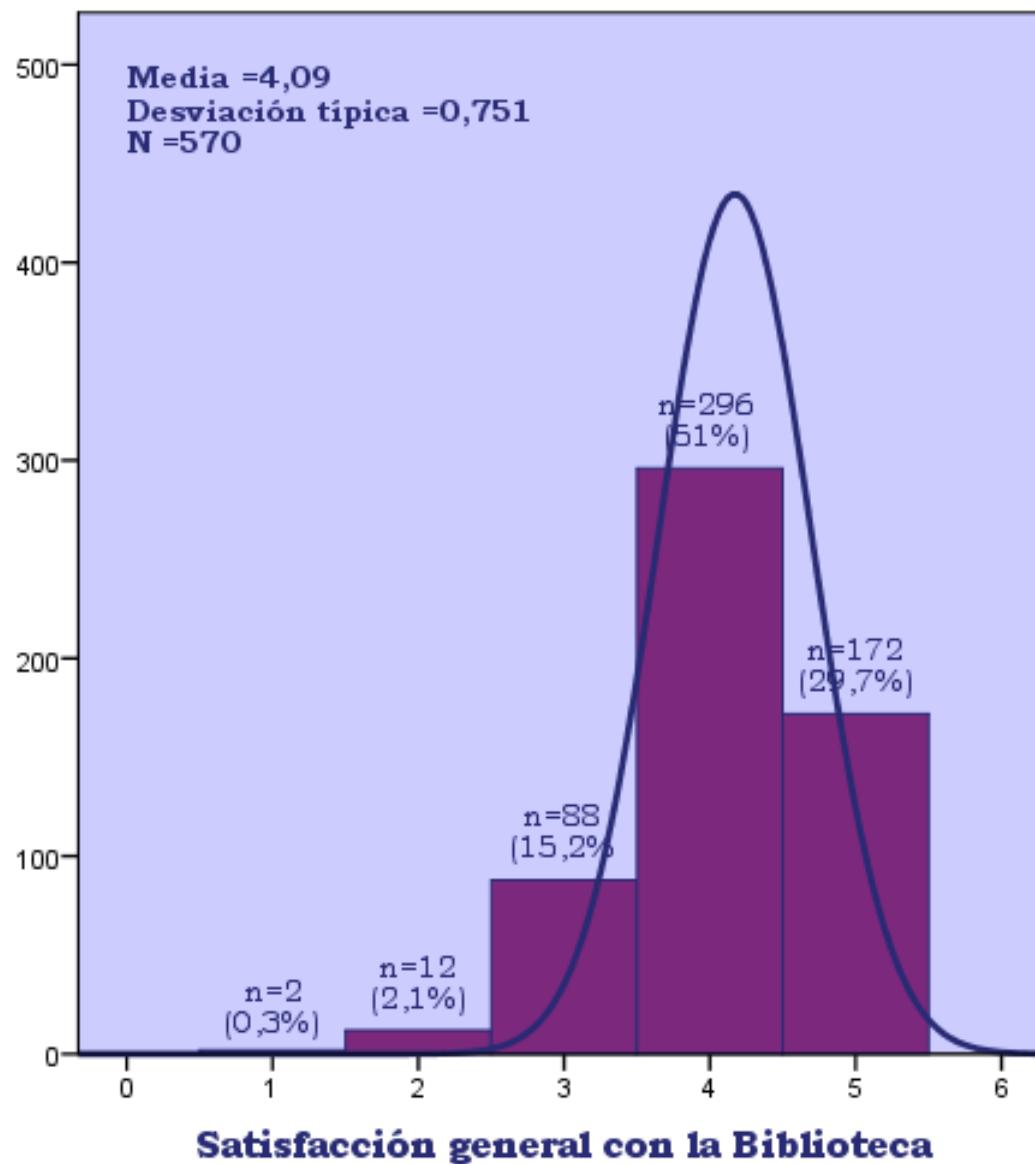


## 5. RESULTADOS

<b>5.1. Satisfacción General con la Biblioteca</b>	<b>19</b>
<b>5.2. Valoraciones Generales de la Biblioteca</b>	<b>22</b>
<b>5.3. Aspectos Específicos de Calidad de Servicio de la Biblioteca</b>	<b>26</b>
<b>5.4. Dimensiones de Calidad</b>	<b>28</b>
<b>5.5. Aspectos Específicos de Calidad de Servicio por Dimensiones</b>	<b>32</b>
<b>5.6. Servicios Específicos de la Biblioteca</b>	<b>42</b>
<b>5.7. Uso de la Biblioteca</b>	<b>47</b>
<b>5.8. Comentarios</b>	<b>50</b>

## 5. RESULTADOS: Satisfacción general (1)

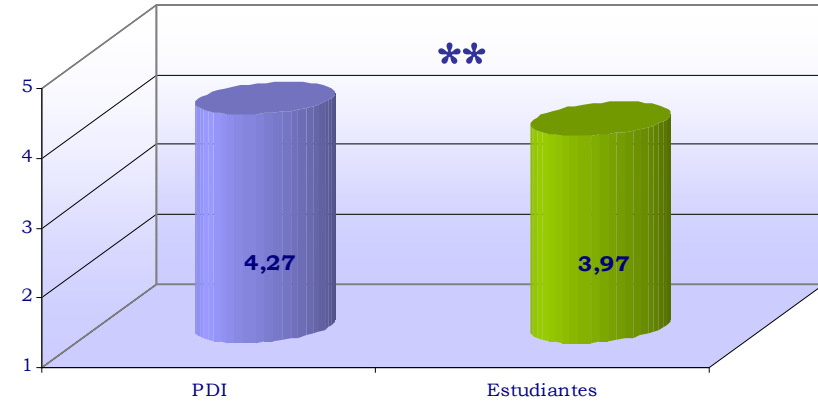
Item 34



## 5. RESULTADOS: Satisfacción general (II)

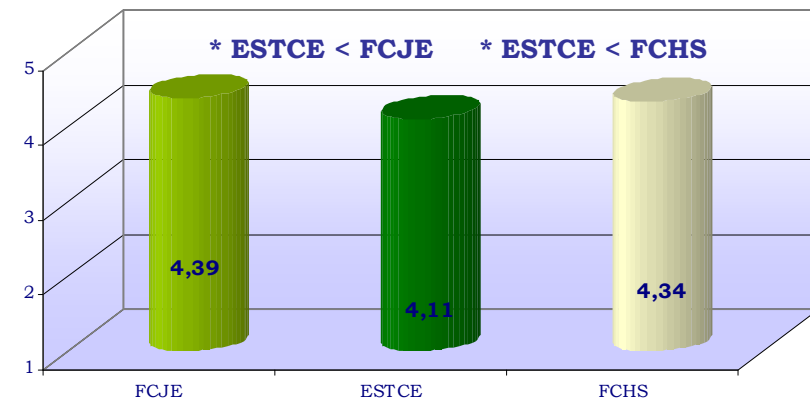
**El PDI muestra una satisfacción mayor con la Biblioteca que los estudiantes:**

Satisfacción general con la Biblioteca



**Dentro del profesorado, tanto el PDI de la FCJE como el de la FCHS muestra una satisfacción mayor que el PDI de la ESTCE:**

Satisfacción general con la Biblioteca



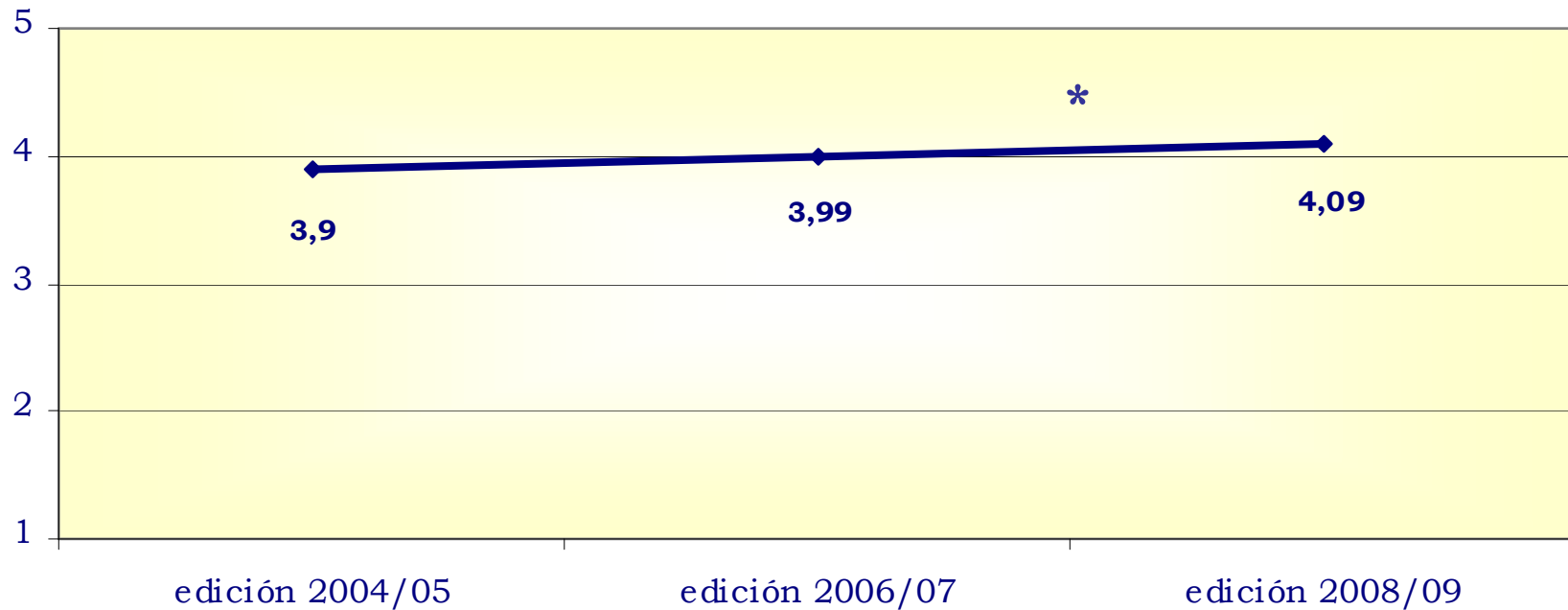
^ Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

**No se muestran diferencias significativas en función de otras variables (entre géneros o entre estudiantes de distintos centros)**

## 5. RESULTADOS: Satisfacción general (y III)

### Evolución de la Satisfacción General con la Biblioteca



**Además de la tendencia positiva en la satisfacción general de los usuarios de la Biblioteca, se muestran diferencias significativas con respecto a la valoración realizada durante la última edición (diferencias significativas que no se han producido hasta este momento)**

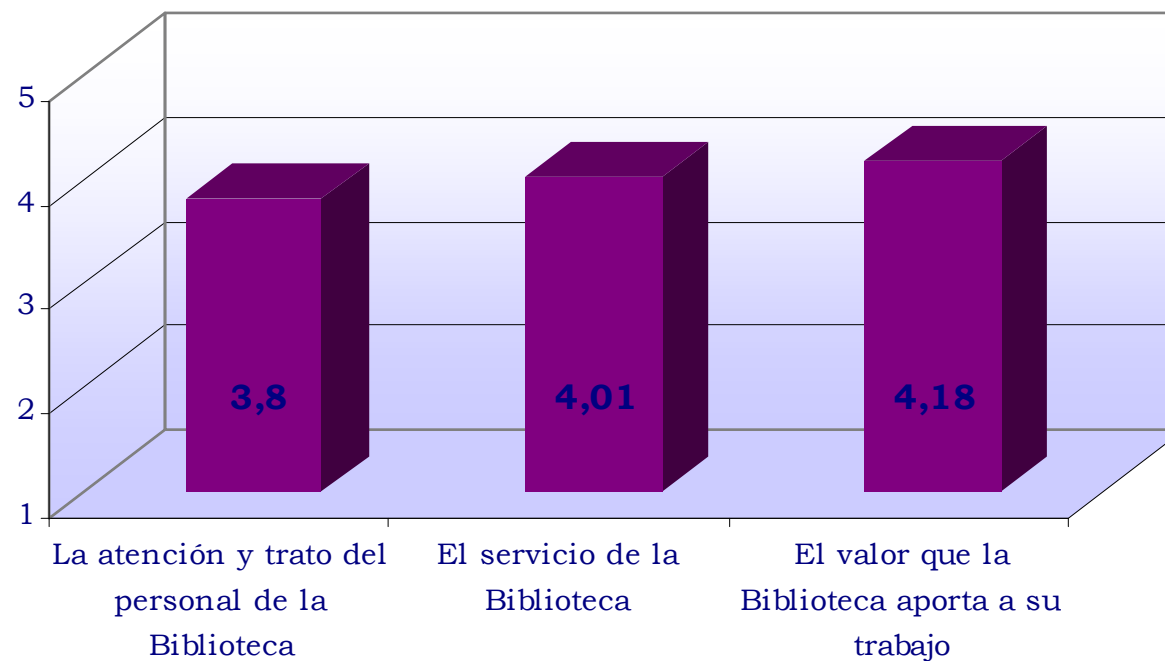
\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Valoraciones generales (I)

Items 31, 32 y 33

### Valoración general en relación a ...



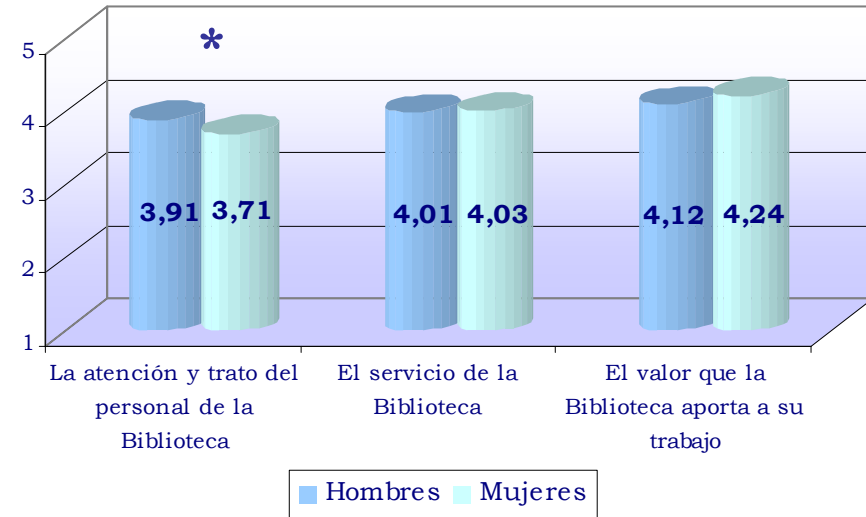
## 5. RESULTADOS: Valoraciones generales (II)

Los hombres muestran mayor satisfacción que las mujeres en cuanto a la atención y el trato por parte del personal de la Biblioteca:

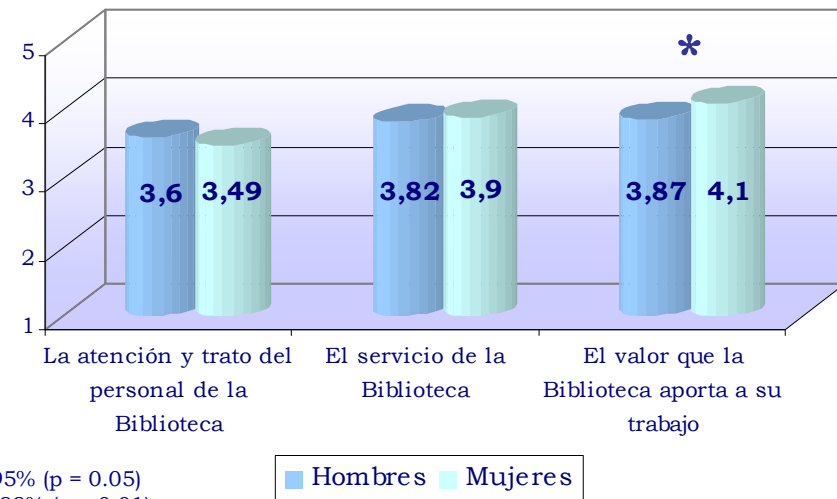
Además las estudiantes se muestran más satisfechas que los estudiantes en cuanto al valor que la Biblioteca aporta al trabajo de cada uno de ellos:

(en el caso del PDI no se muestran diferencias entre hombres y mujeres)

Valoración general, por géneros, en relación a ...



Valoración general de los estudiantes, por géneros, en relación a ...



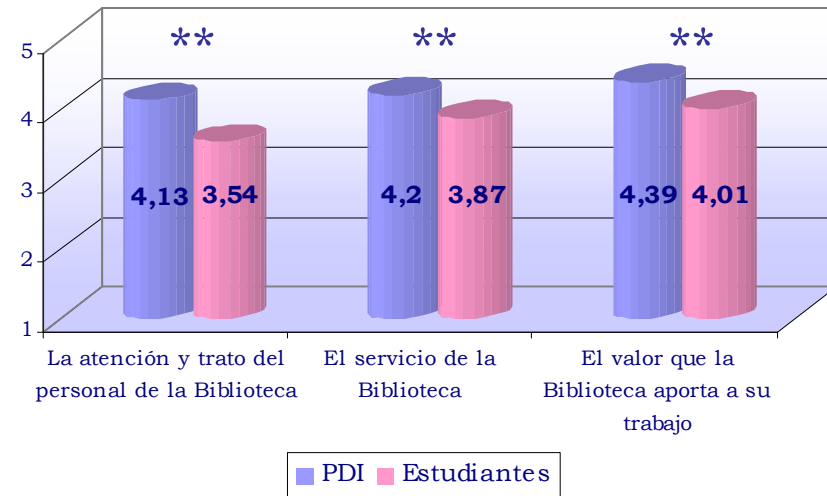
\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Valoraciones generales (III)

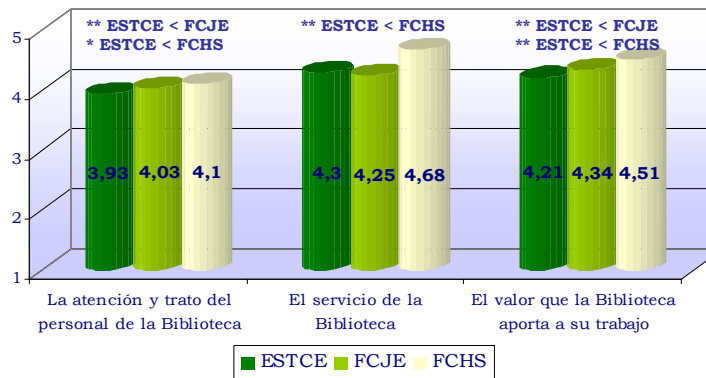
En cuanto a los grupos, el PDI muestra mayor satisfacción que los Estudiantes:

Valoración general, por grupos, en relación a ...

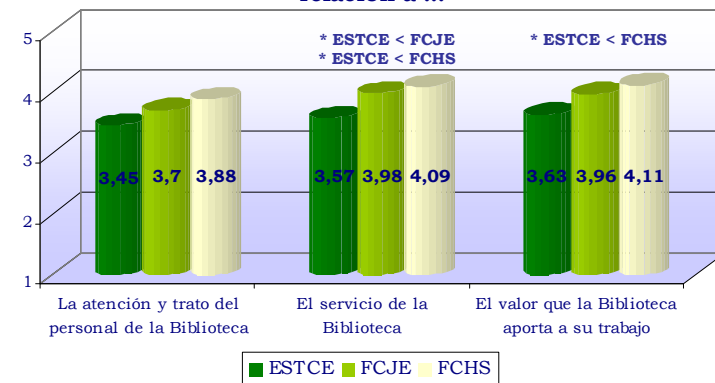


Tanto el PDI como los Estudiantes de la ESTCE, son los que se muestran más críticos en sus valoraciones:

Valoración general del PDI, por centros, en relación a ...



Valoración general de los Estudiantes, por centros, en relación a ...

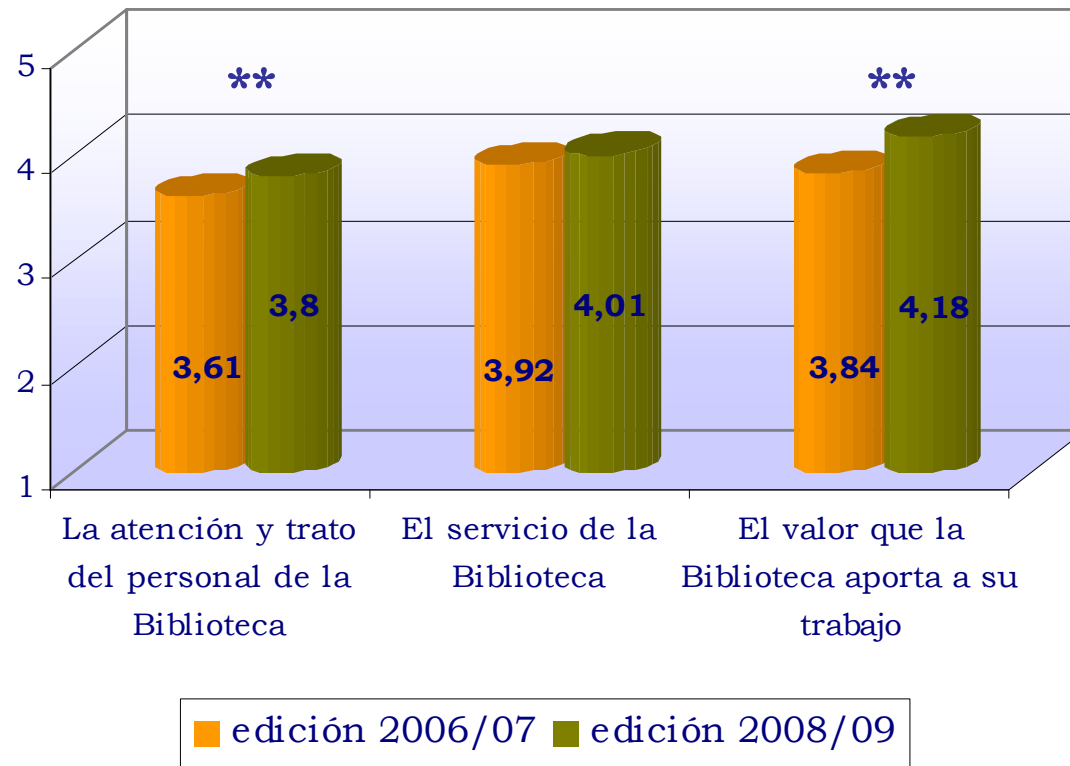


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Valoraciones generales (y IV)

### Evolución de las Valoraciones Generales de la Biblioteca



\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

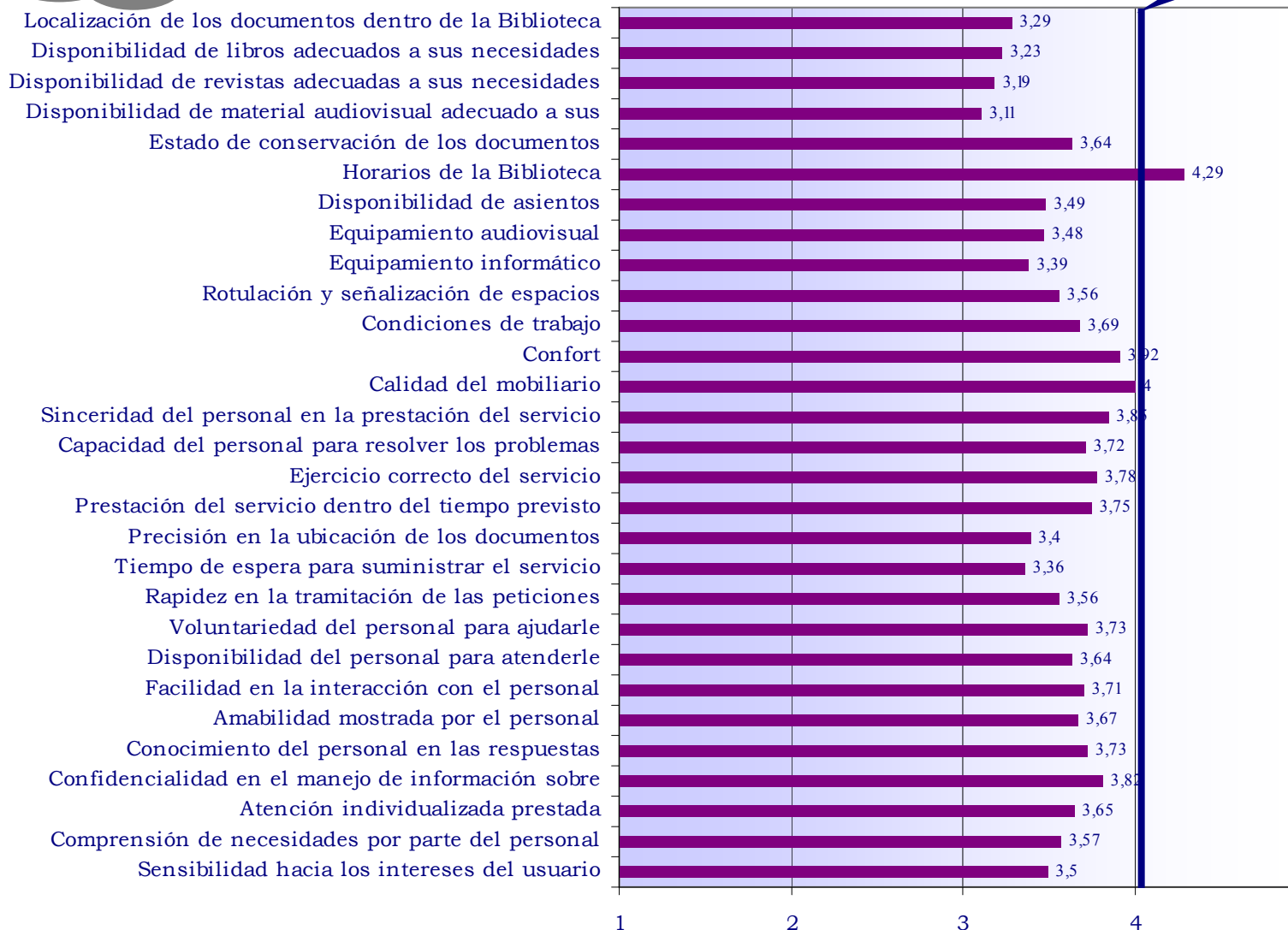
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Calidad de servicio (I)

Items del 1  
al 29

### Aspectos específicos sobre Calidad de Servicio

Satisfacción  
general  
4,09



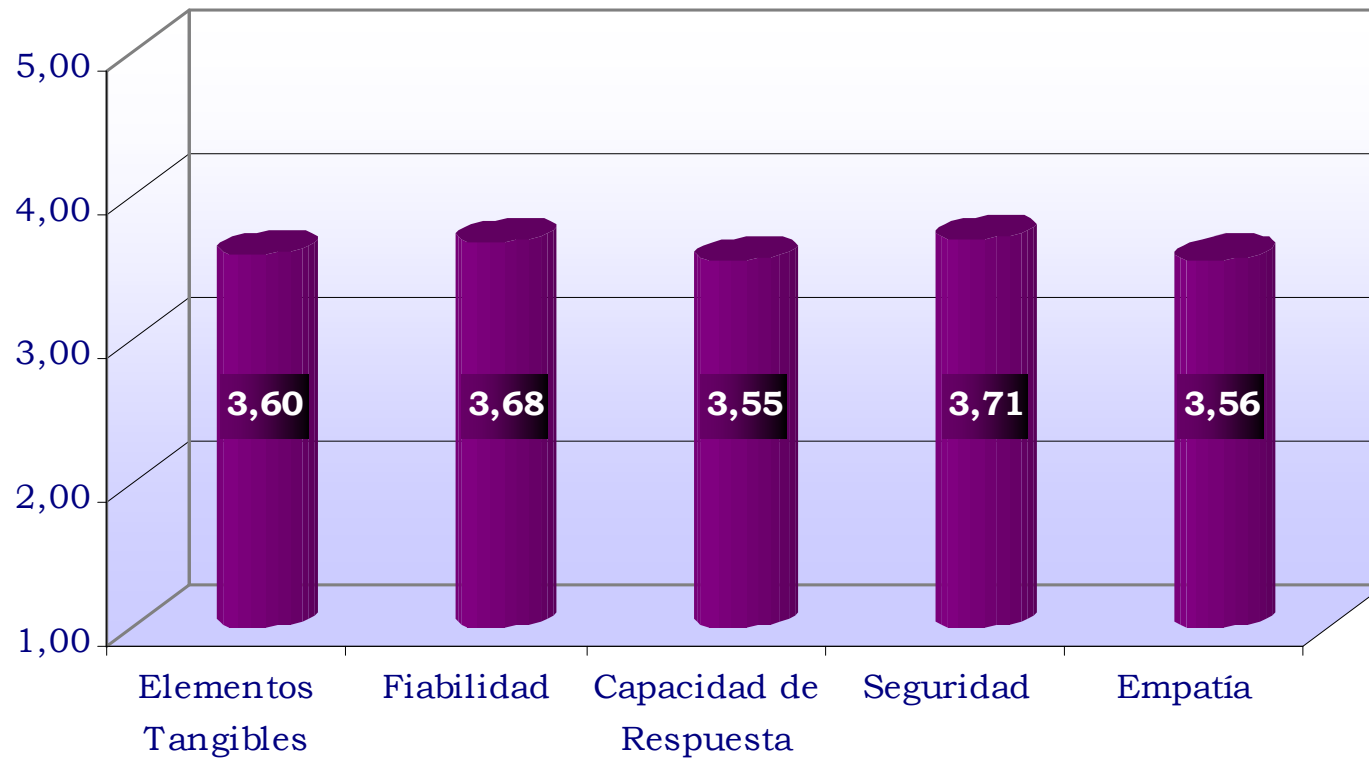


## 5. RESULTADOS: Calidad de servicio (y II)

Debido a que las gráficas con información segmentada relativa a todos los Aspectos Específicos de Calidad de la Biblioteca recogen muchos datos, ésta información se presentará en el apartado relativo a las Dimensiones de Calidad.

## 5. RESULTADOS: Dimensiones de calidad (I)

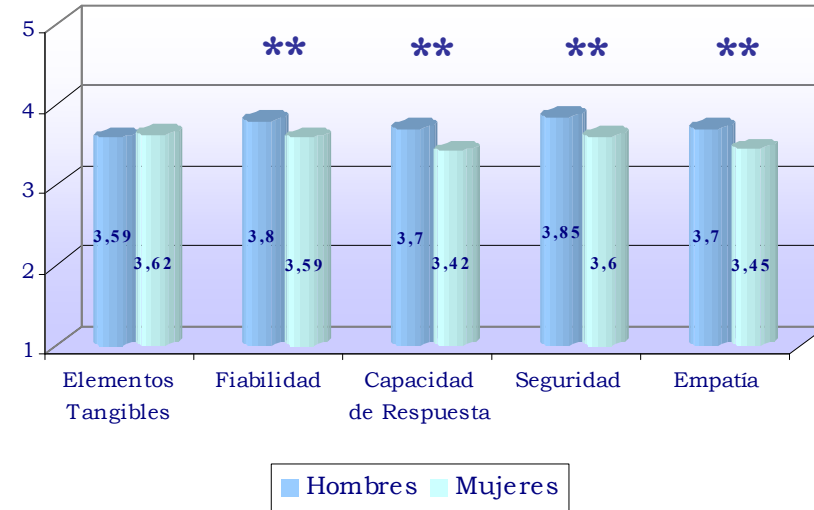
### Dimensiones de calidad



## 5. RESULTADOS: Dimensiones de calidad (II)

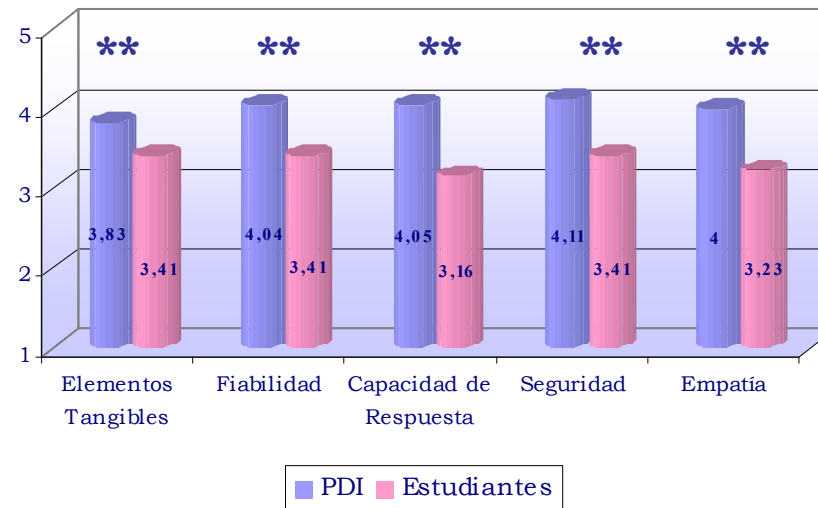
**Presencia de diferencias significativas por géneros: los hombres muestran mayor satisfacción que las mujeres**

**Dimensiones de calidad. Valoraciones por géneros.**



**Presencia de diferencias significativas por grupos: el PDI muestra mayor satisfacción que los estudiantes**

**Dimensiones de calidad. Valoraciones por grupos.**

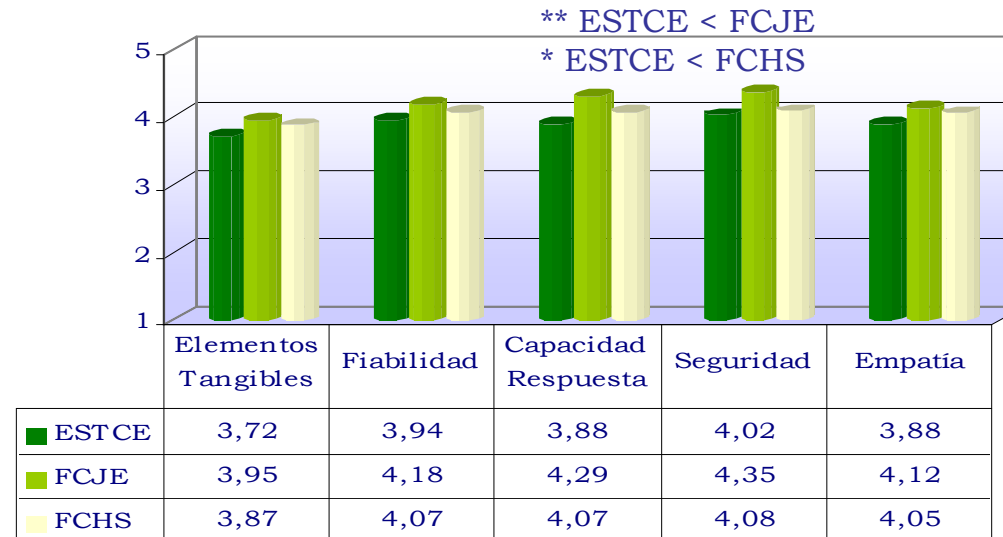


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

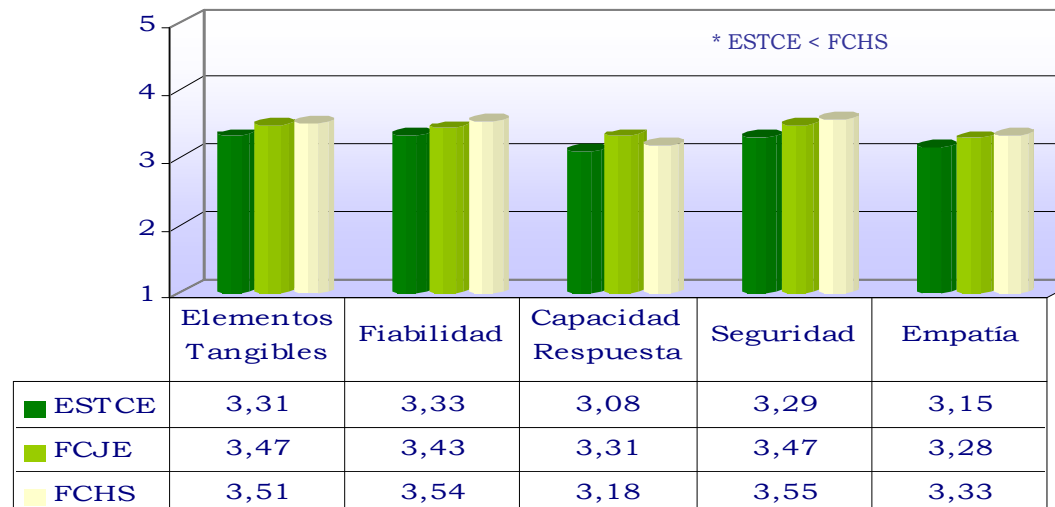
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Dimensiones de calidad (III)

### Dimensiones de calidad. Valoraciones del PDI por centros.



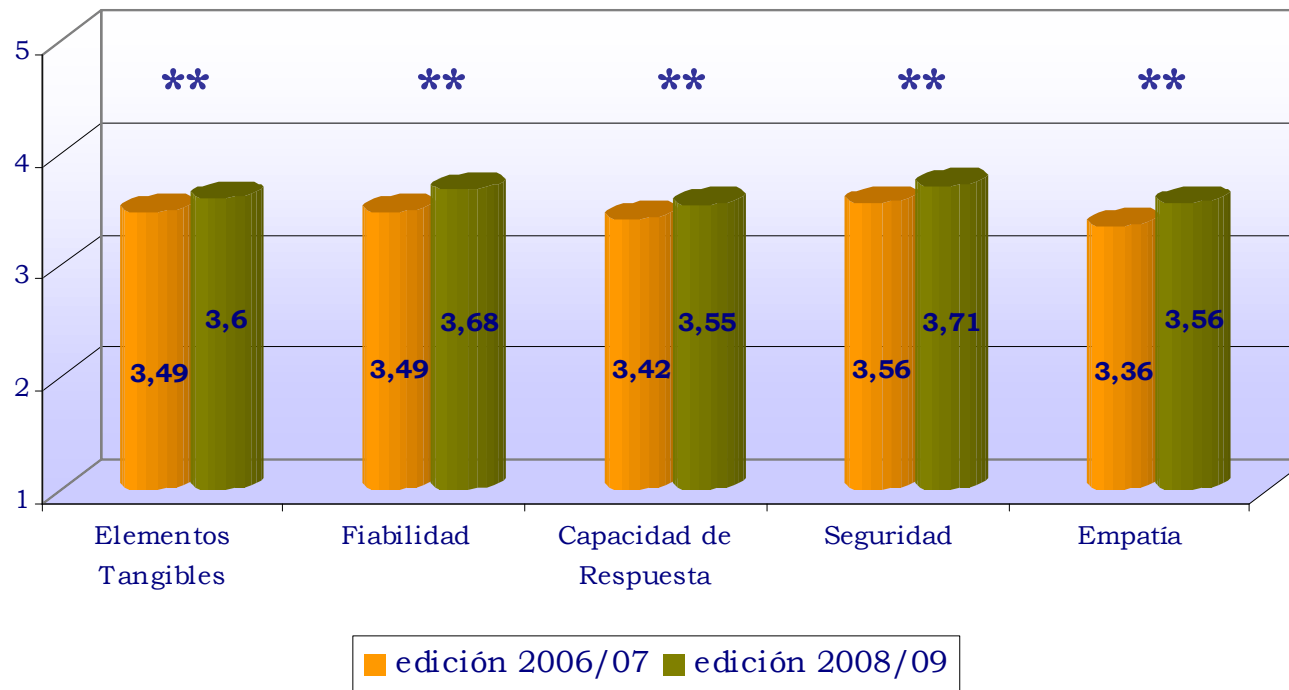
### Dimensiones de calidad. Valoraciones de los Estudiantes por centros.



\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Dimensiones de calidad (y IV)

**Evolución de las Dimensiones de Calidad de la Biblioteca**



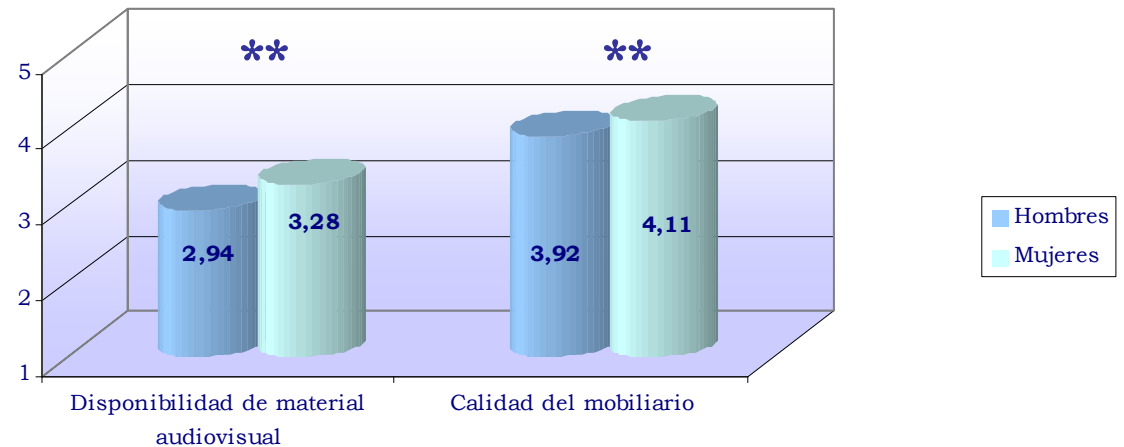
\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

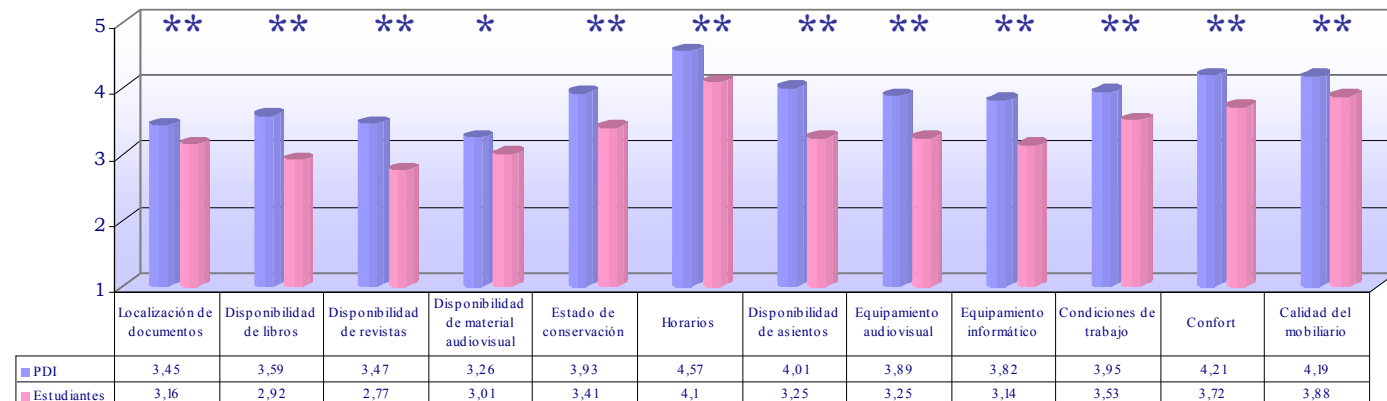
## 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (I)

### ELEMENTOS TANGIBLES

Presencia de diferencias significativas, por género, en los ítems que forman la dimensión "Elementos Tangibles"



Presencia de diferencias significativas, por grupos, en los ítems que forman la dimensión "Elementos Tangibles"

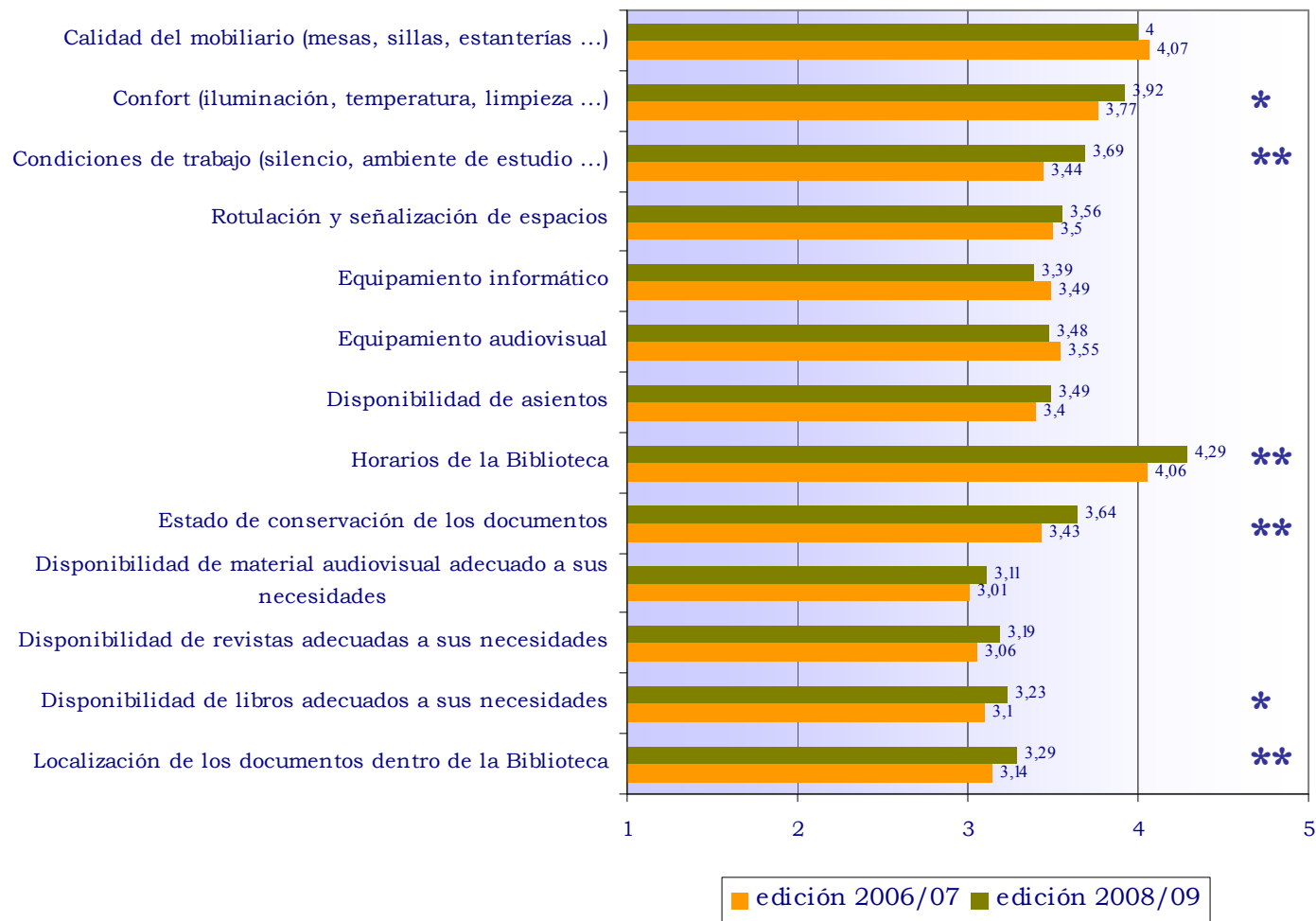


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (II)

### Evolución de los Aspectos Específicos de Calidad pertenecientes a la Dimensión "Elementos Tangibles"



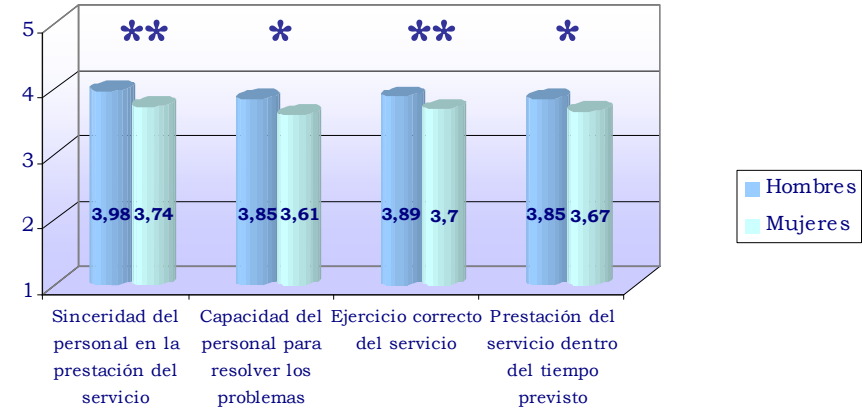
\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

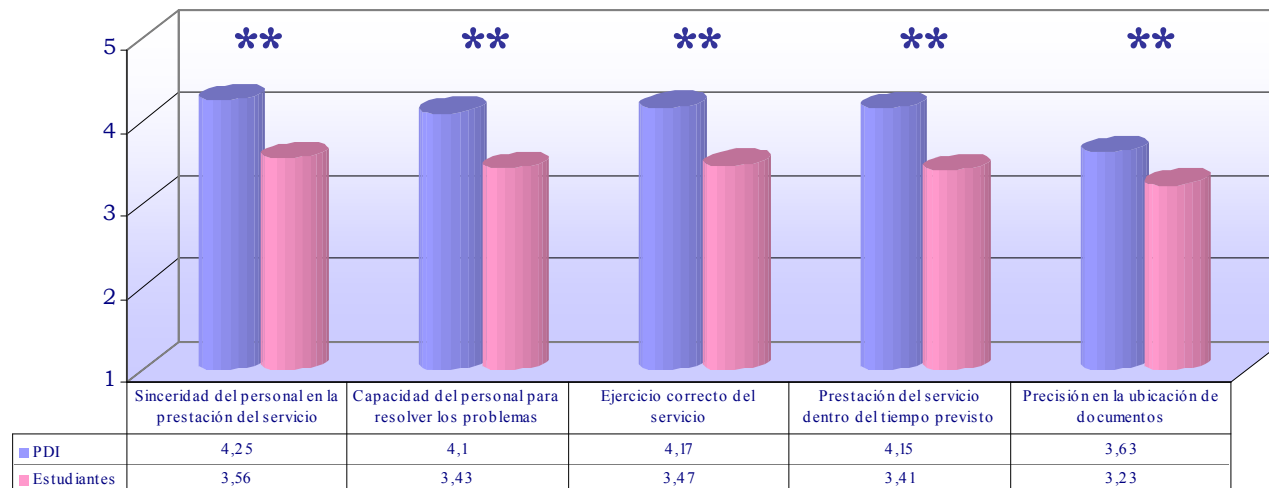
## 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (III)



Presencia de diferencias significativas, por género, en los ítems que forman la dimensión "Fiabilidad"



Presencia de diferencias significativas, por grupos, en los ítems que forman la dimensión "Fiabilidad"

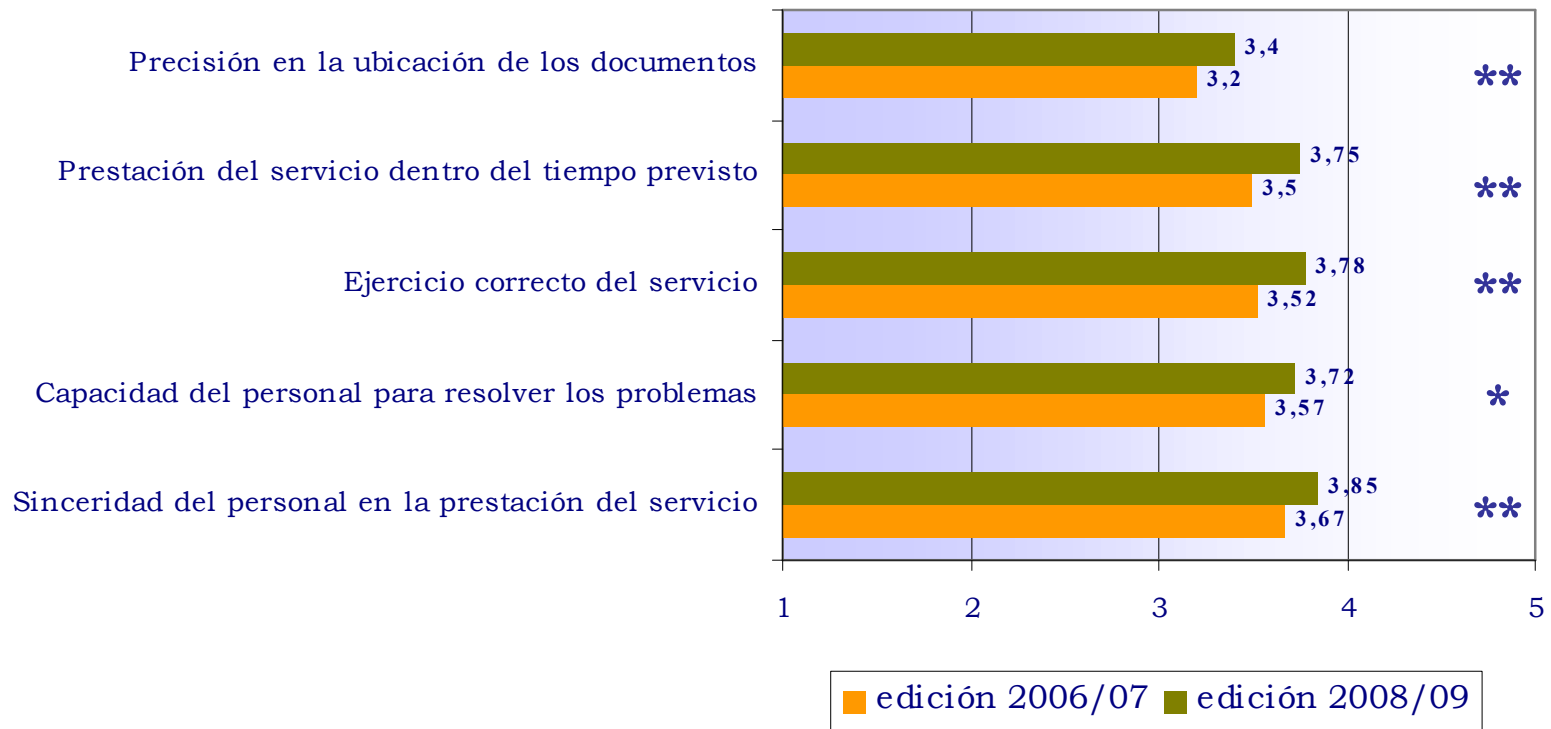


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (IV)

### Evolución de los Aspectos Específicos de Calidad pertenecientes a la Dimensión "Fiabilidad"

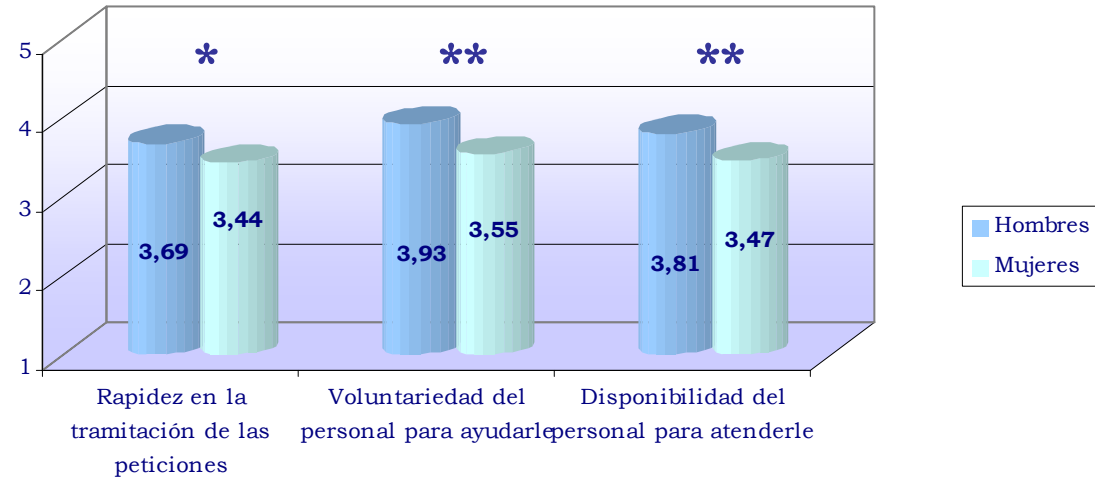


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

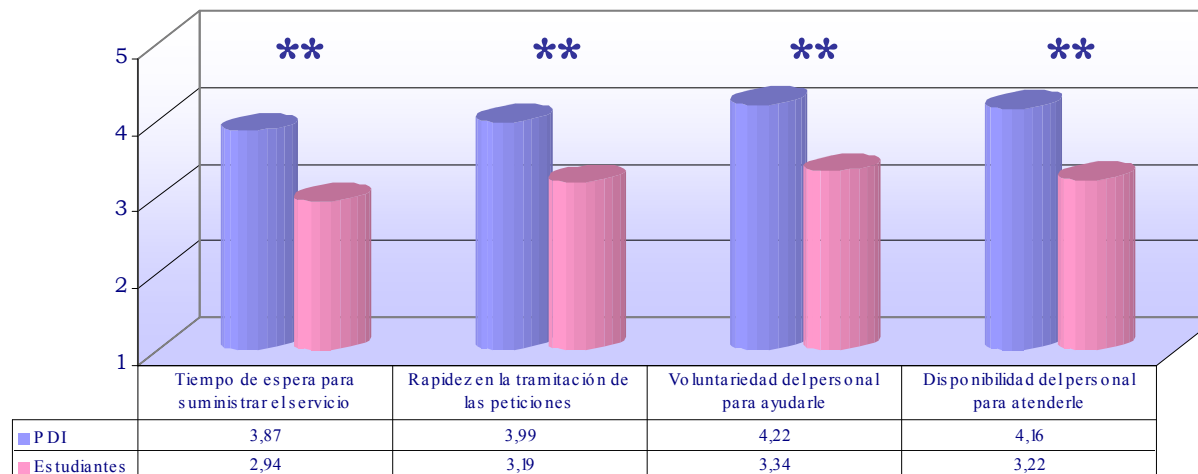
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (v)

Presencia de diferencias significativas, por género, en los ítems que forman la dimensión "Capacidad de Respuesta"



Presencia de diferencias significativas, por grupos, en los ítems que forman la dimensión "Capacidad de Respuesta"

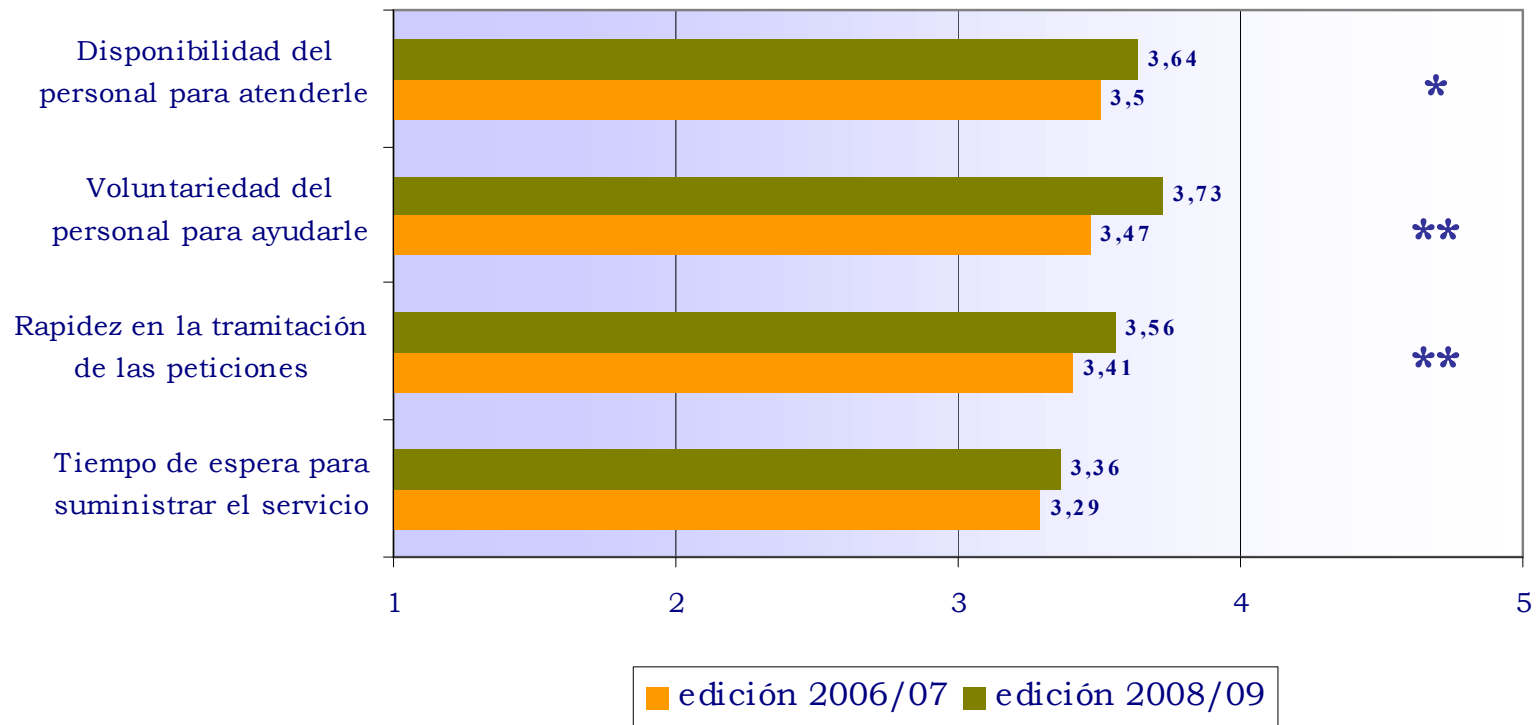


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (VI)

### Evolución de los Aspectos Específicos de Calidad pertenecientes a la Dimensión "Capacidad de Respuesta"



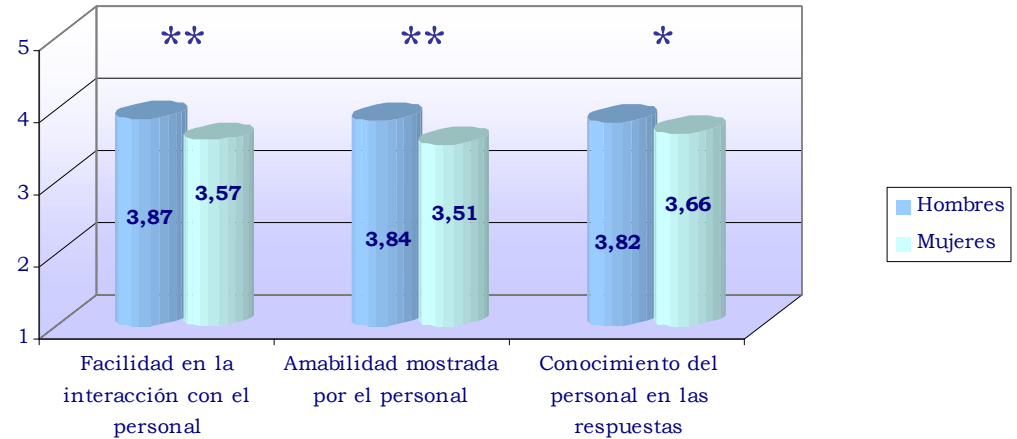
\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

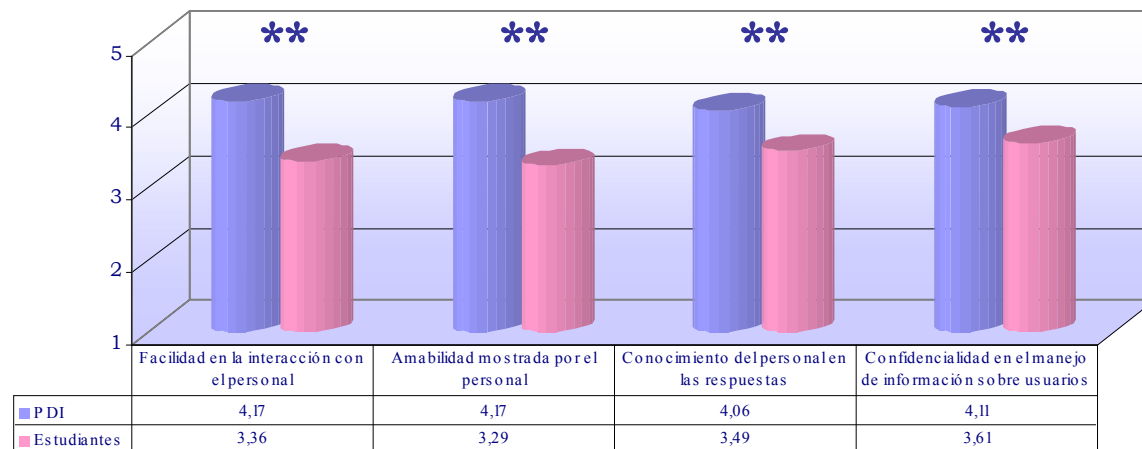
# 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (VII)

## SEGURIDAD

Presencia de diferencias significativas, por género, en los ítems que forman la dimensión "Seguridad"



Presencia de diferencias significativas, por grupos, en los ítems que forman la dimensión "Seguridad"

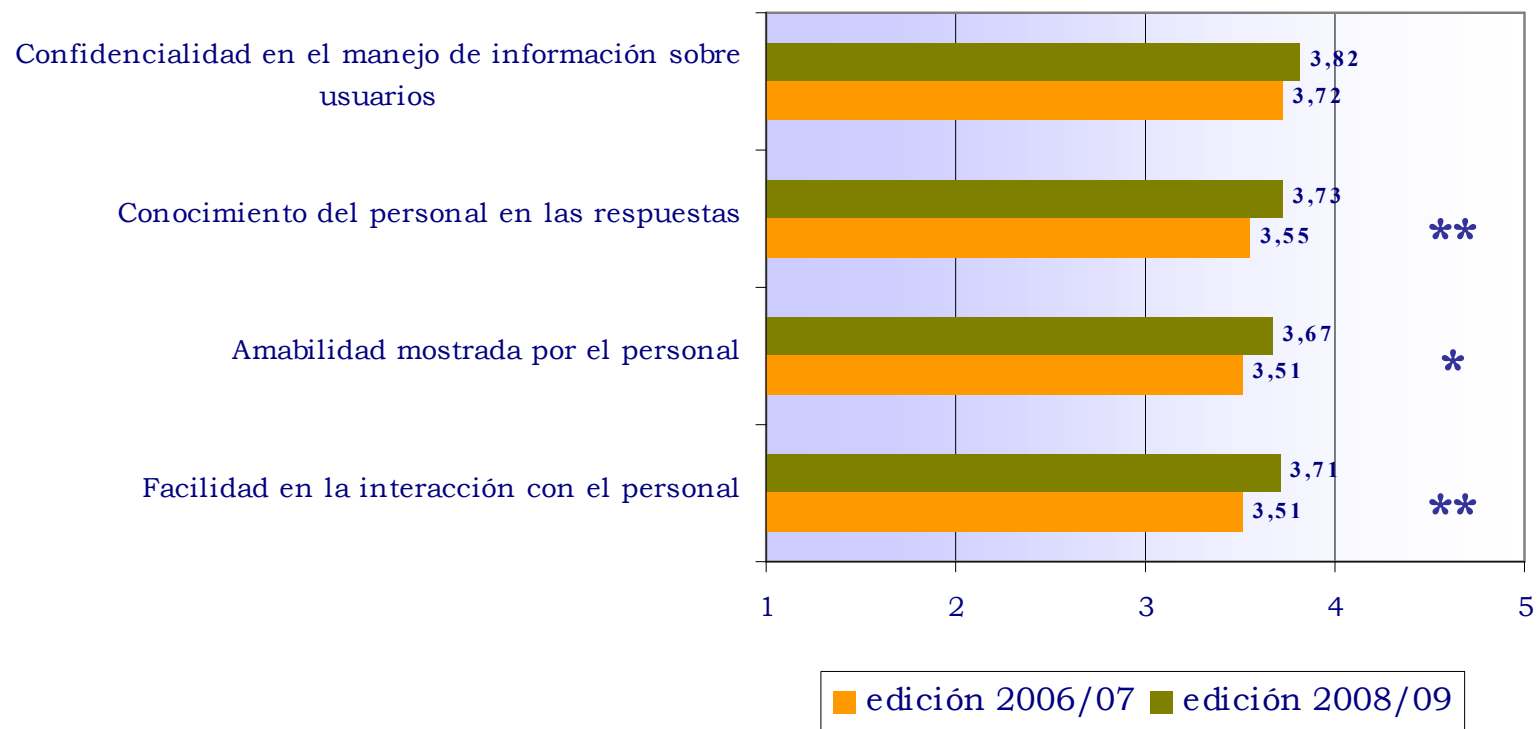


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% (p = 0.05)

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% (p = 0.01)

## 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (VIII)

### Evolución de los Aspectos Específicos de Calidad pertenecientes a la Dimensión "Seguridad"



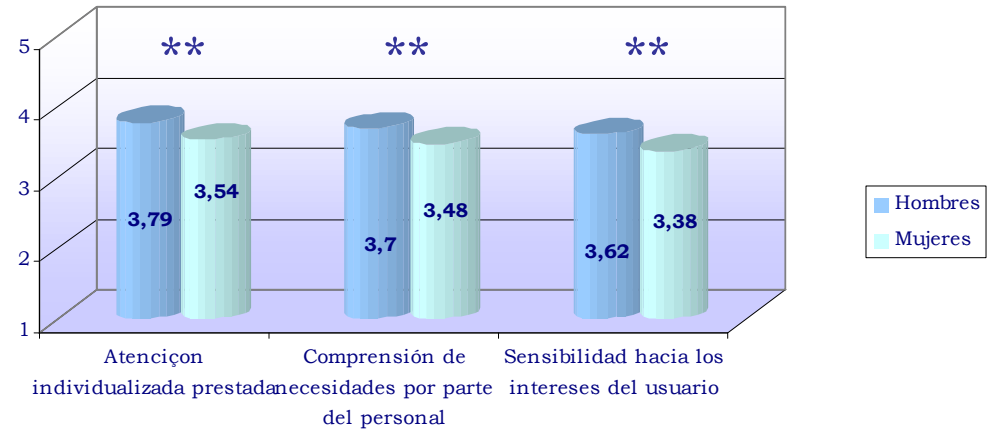
\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

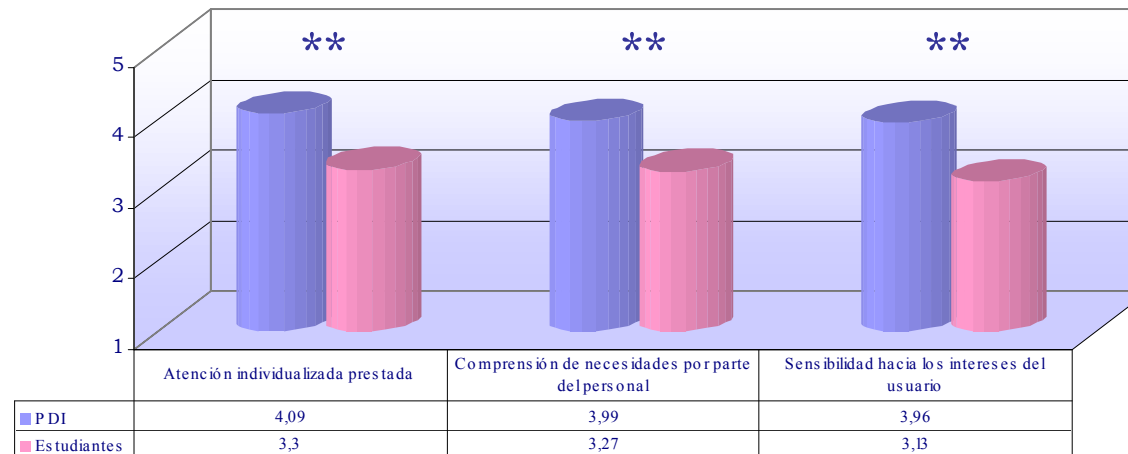
## 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (IX)

### EMPATÍA

Presencia de diferencias significativas, por género, en los ítems que forman la dimensión "Empatía"



Presencia de diferencias significativas, por grupos, en los ítems que forman la dimensión "Empatía"

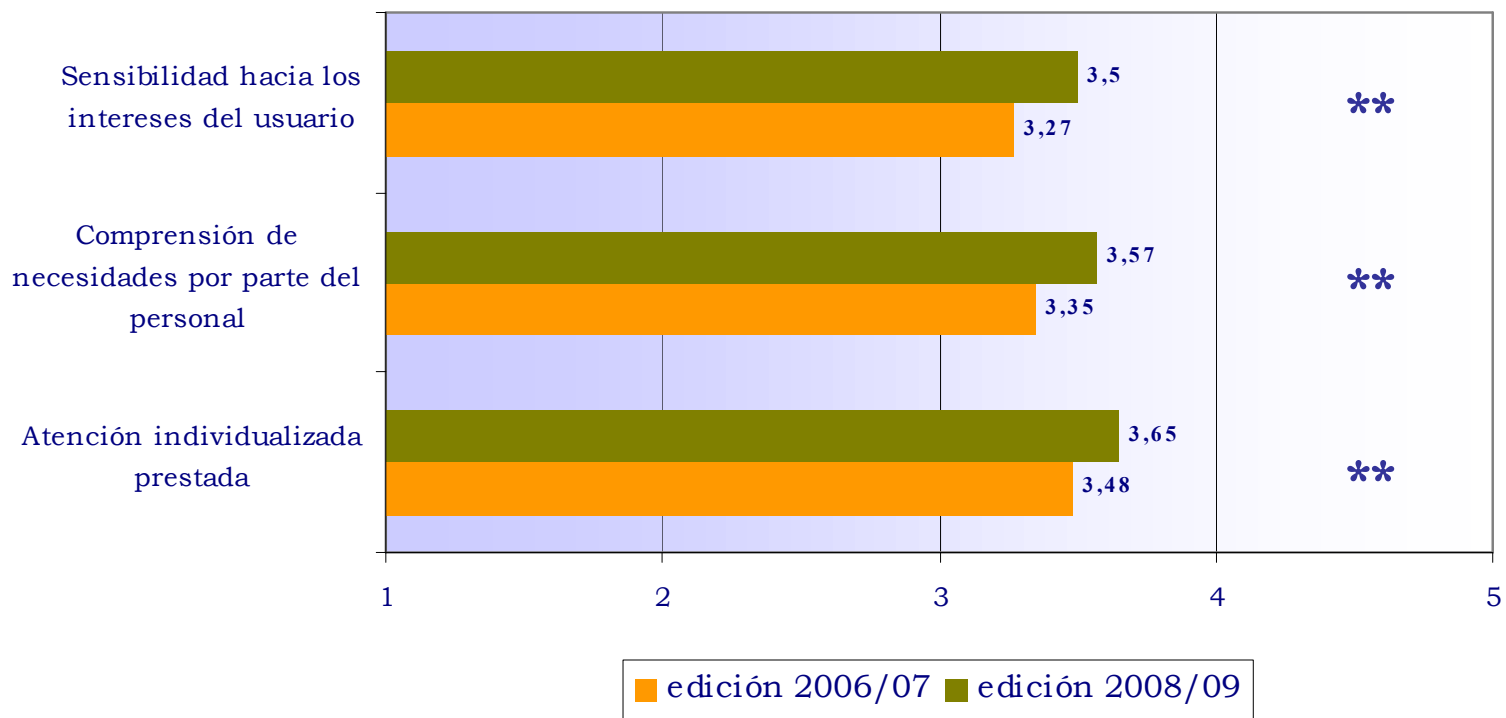


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (y x)

### Evolución de los Aspectos Específicos de Calidad pertenecientes a la Dimensión "Empatía"

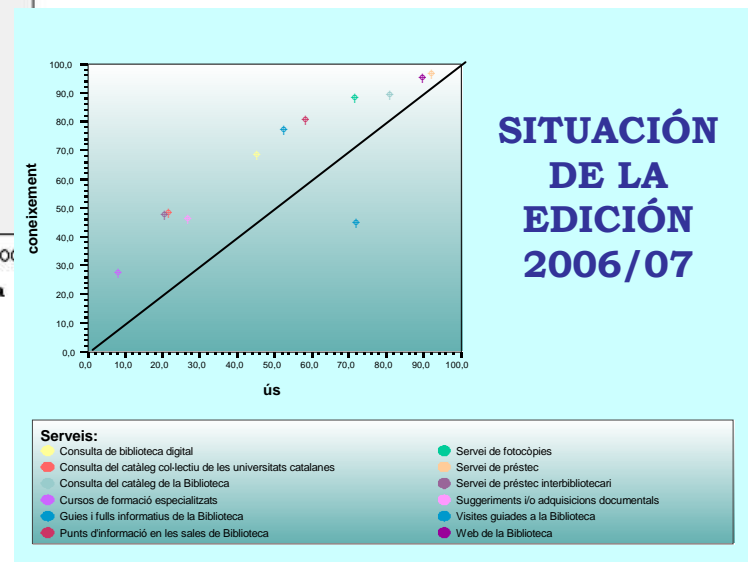
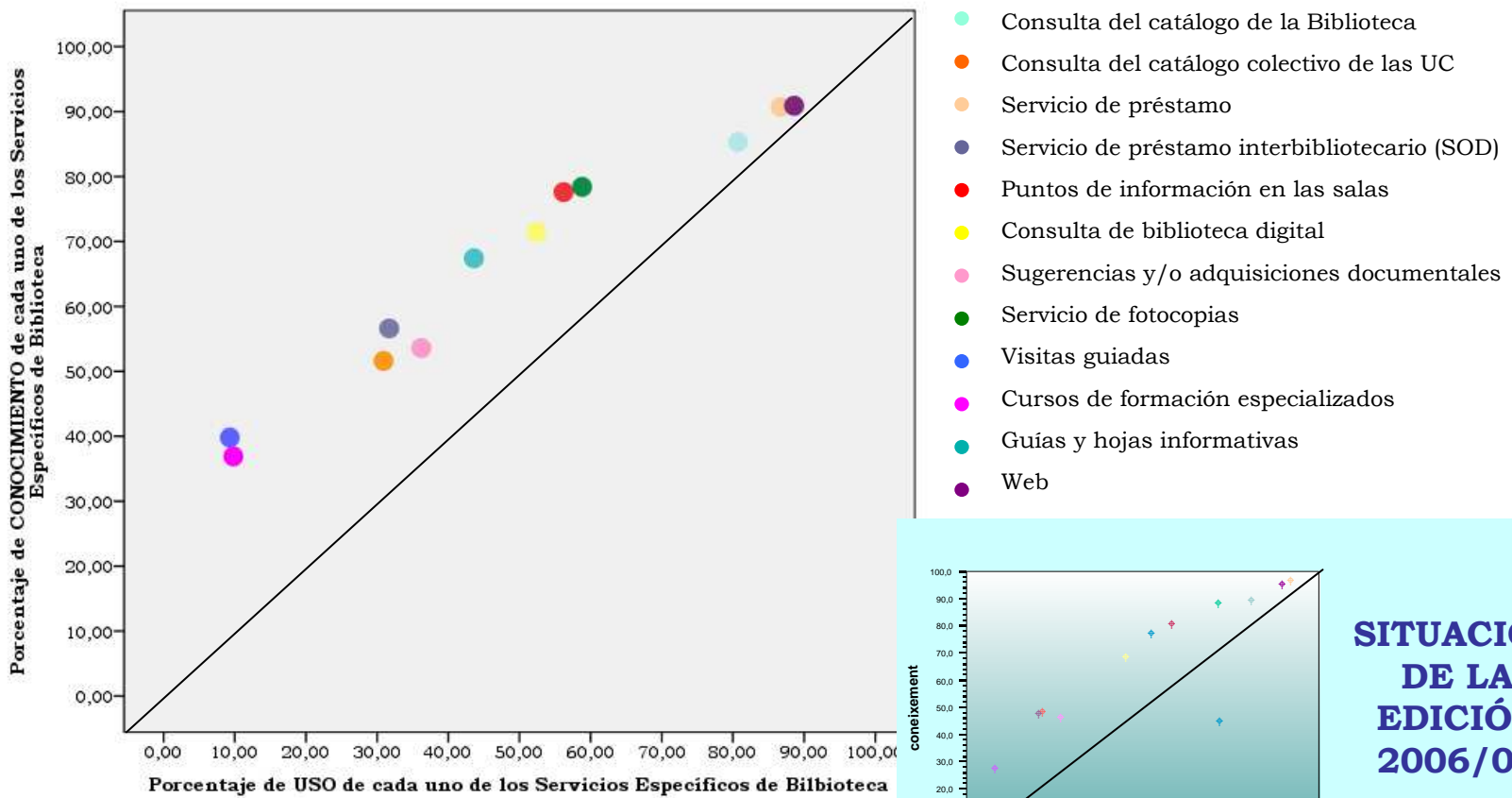


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

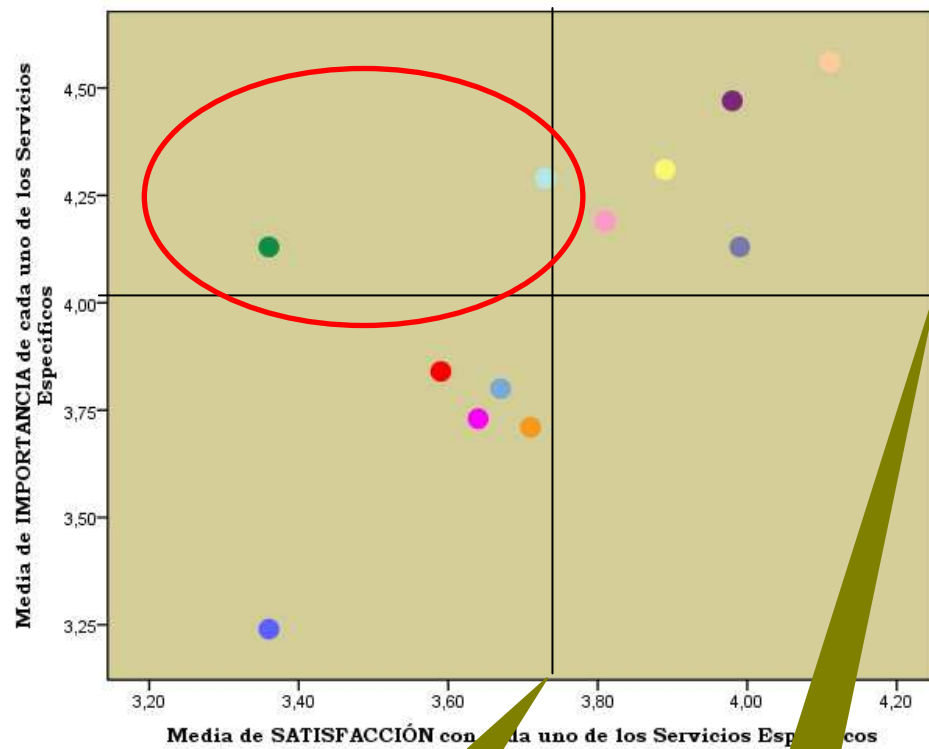
# 5. RESULTADOS: Servicios Específicos (I)

## NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS



# 5. RESULTADOS: Servicios Específicos (II)

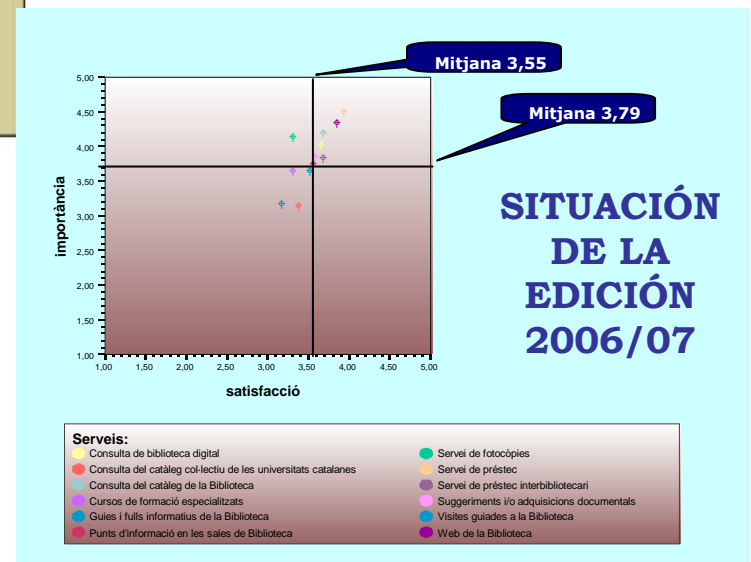
## GRADO DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERV. ESPEC.



- Consulta del catálogo de la Biblioteca
- Consulta del catálogo colectivo de las UC
- Servicio de préstamo
- Servicio de préstamo interbibliotecario (SOD)
- Puntos de información en las salas
- Consulta de biblioteca digital
- Sugerencias y/o adquisiciones documentales
- Servicio de fotocopias
- Visitas guiadas
- Cursos de formación especializados
- Guías y hojas informativas
- Web

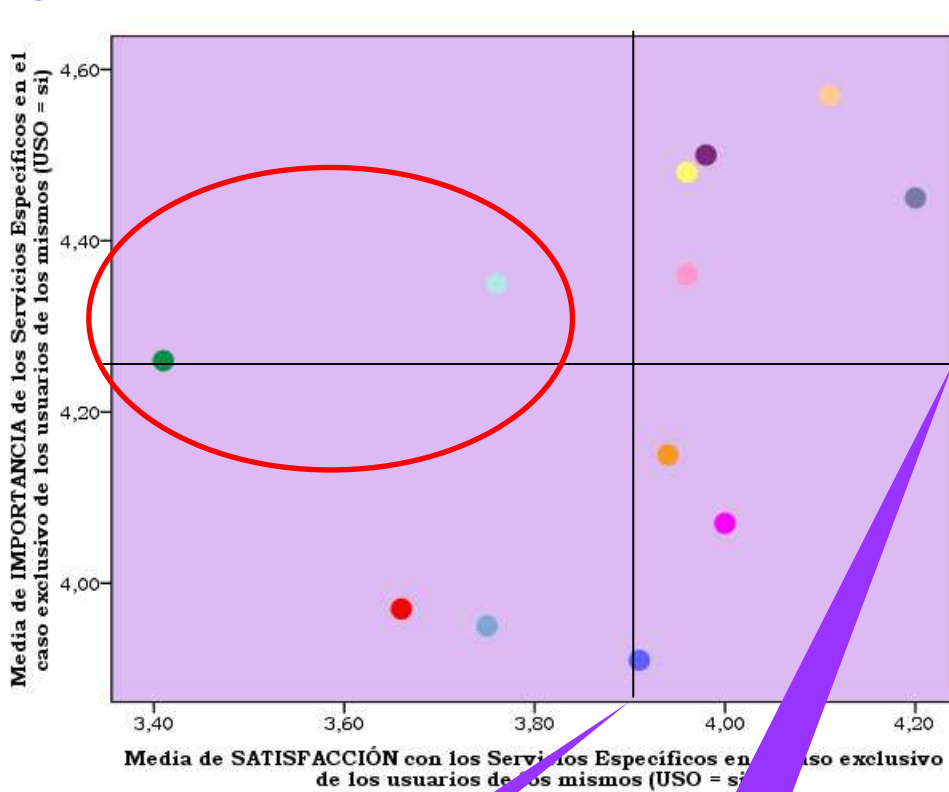
**Media de satisfacción**  
**3,74**

**Media de importancia**  
**4,03**



# 5. RESULTADOS: Servicios Específicos (III)

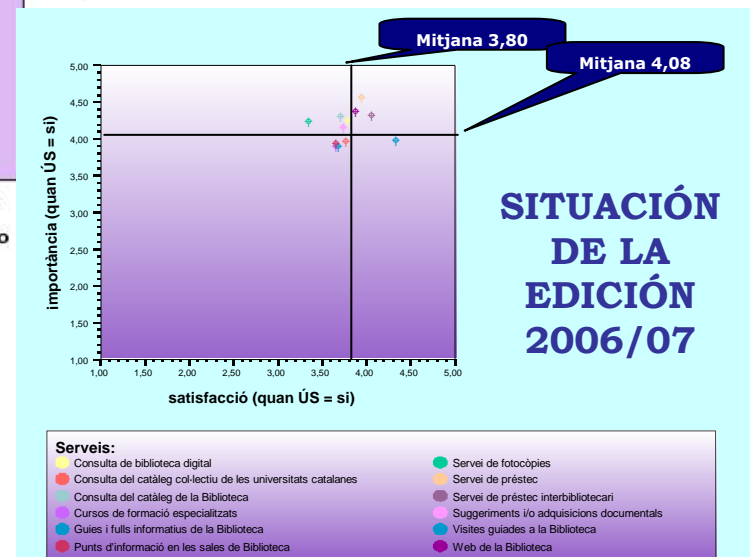
## GRADO DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS SEGÚN SUS USUARIOS



**Media de satisfacción**  
3,89

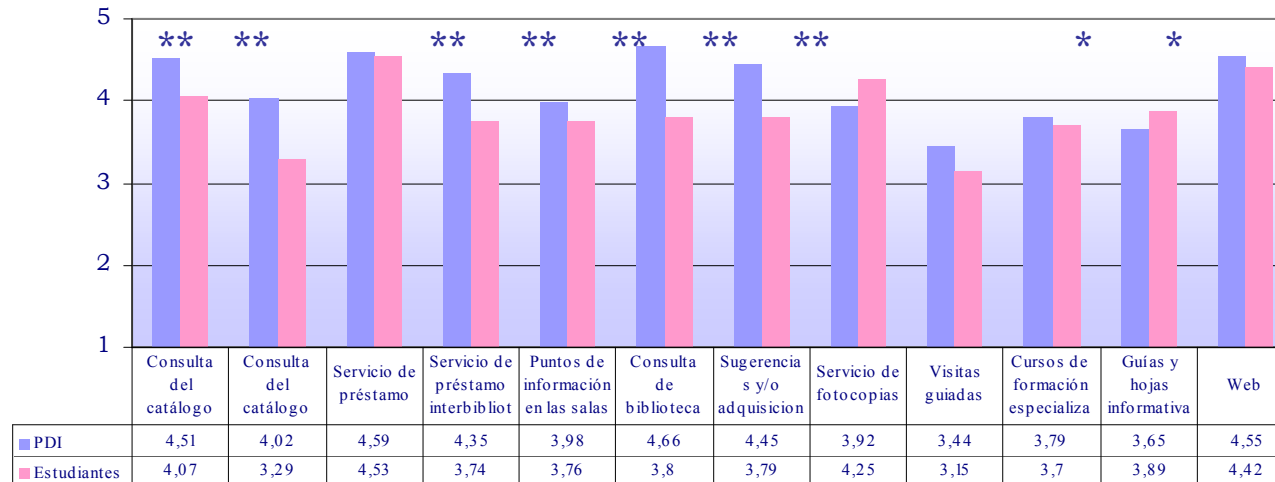
**Media de importancia**  
4,25

- Consulta del catálogo de la Biblioteca
- Consulta del catálogo colectivo de las UC
- Servicio de préstamo
- Servicio de préstamo interbibliotecario (SOD)
- Puntos de información en las salas
- Consulta de biblioteca digital
- Sugerencias y/o adquisiciones documentales
- Servicio de fotocopias
- Visitas guiadas
- Cursos de formación especializados
- Guías y hojas informativas
- Web

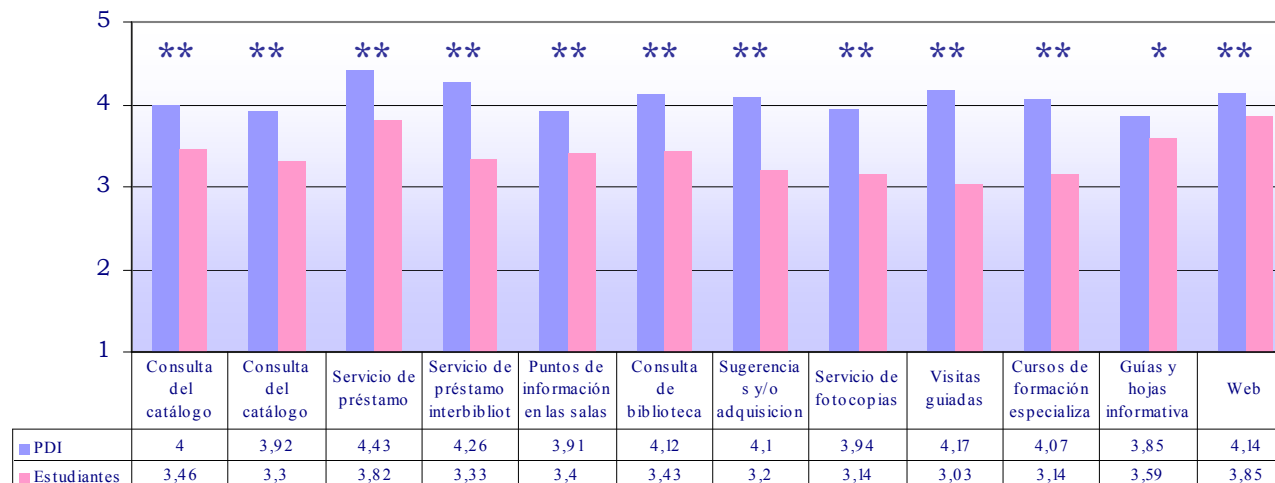


## 5. RESULTADOS: Servicios Específicos (IV)

### Presencia de diferencias significativas, por grupos, en la IMPORTANCIA otorgada a los Servicios Específicos



### Presencia de diferencias significativas, por grupos, en la SATISFACCIÓN con los Servicios Específicos

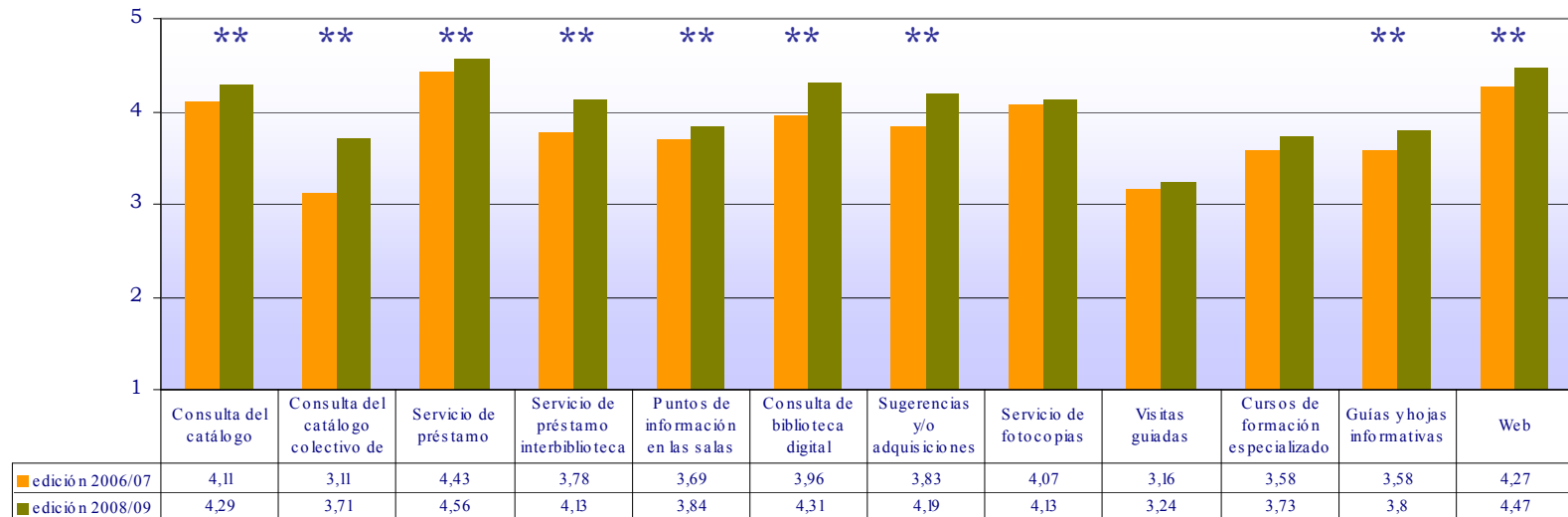


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

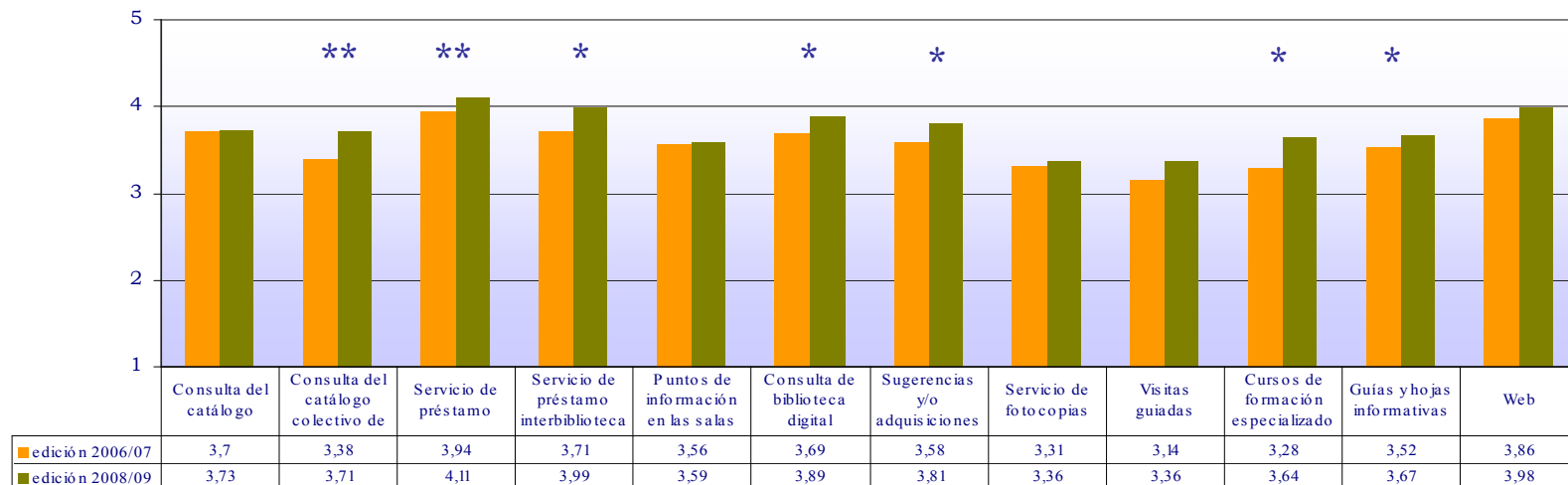
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Servicios Específicos (y v)

### Evolución de la IMPORTANCIA con los Servicios Específicos de la Biblioteca



### Evolución de la SATISFACCIÓN con los Servicios Específicos de la Biblioteca

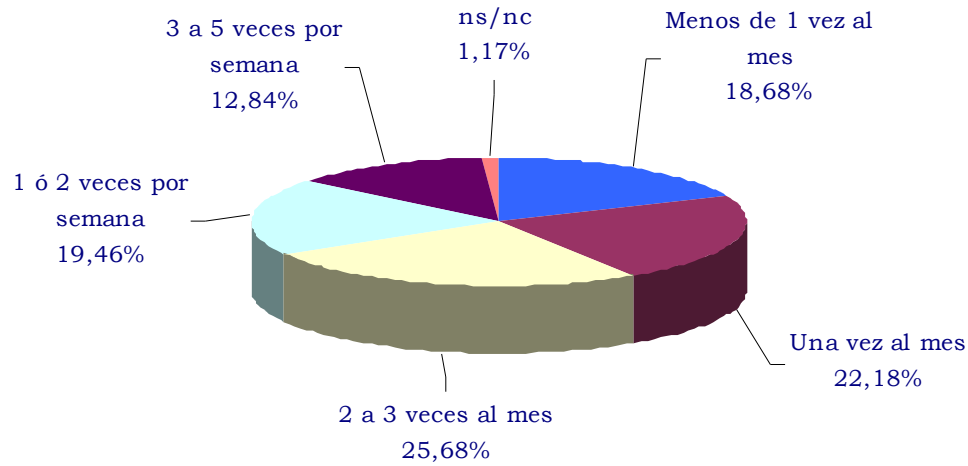


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0.05$ )

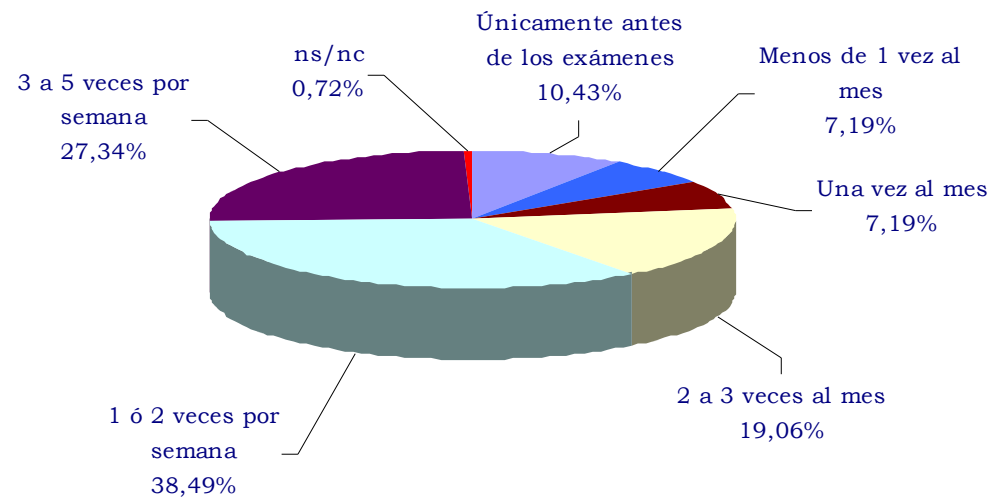
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

## 5. RESULTADOS: Uso de la Biblioteca (I)

### Frecuencia de uso de la Biblioteca por parte de PDI

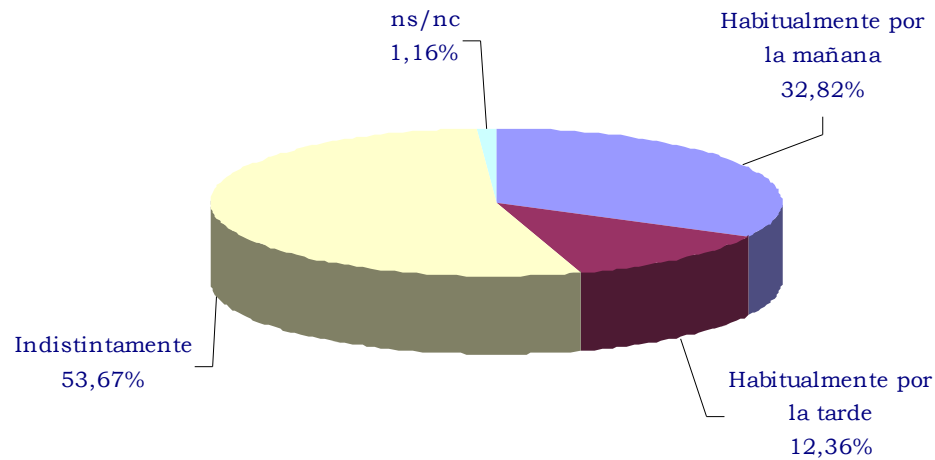


### Frecuencia de uso de la Biblioteca por parte de los Estudiantes

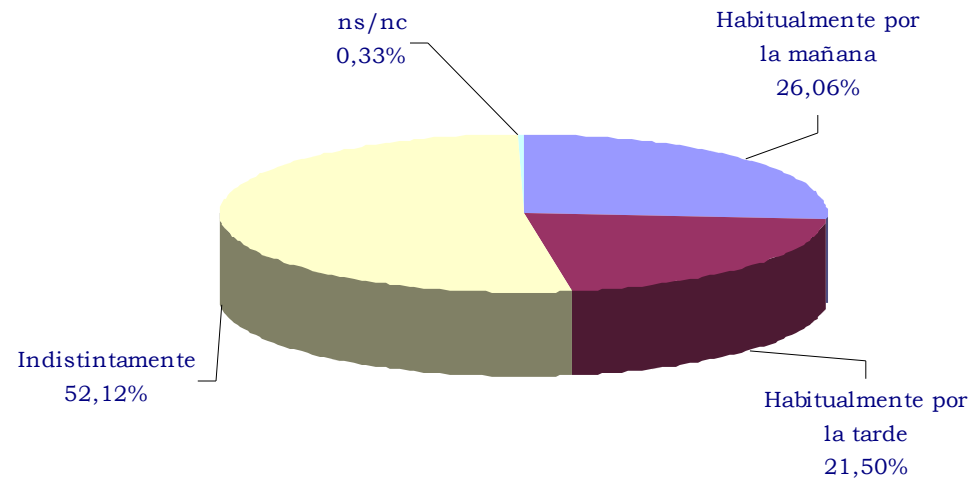


## 5. RESULTADOS: Uso de la Biblioteca (II)

**Franja horaria de utilización de la Biblioteca por parte del PDI**

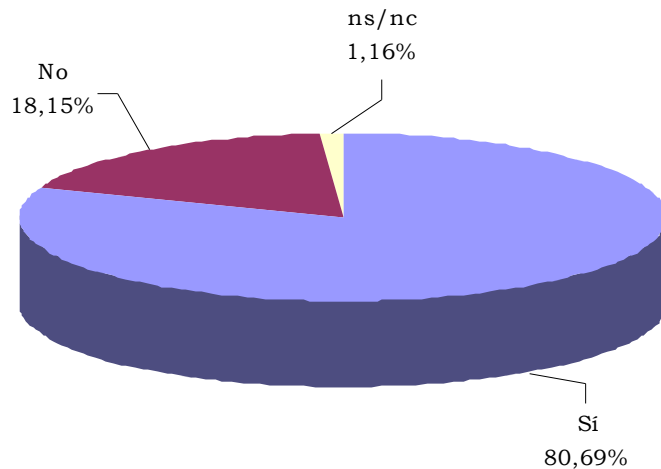


**Franja horaria de utilización de la Biblioteca por parte de los Estudiantes**

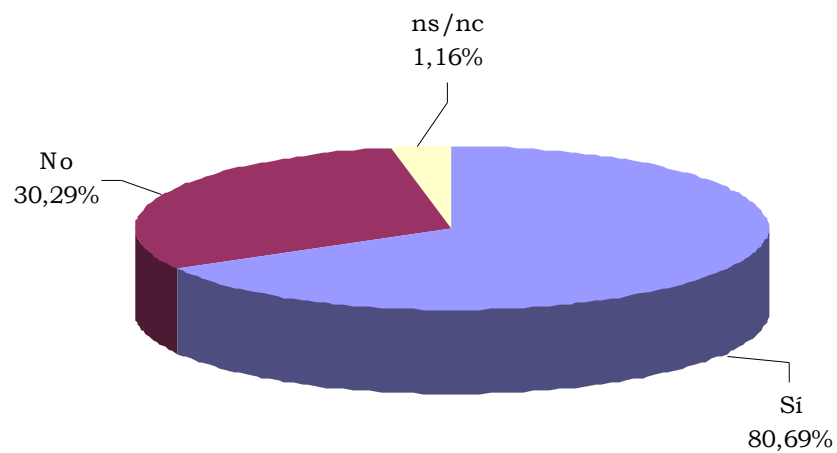


# 5. RESULTADOS: Uso de la Biblioteca (y III)

**Acceso a la Biblioteca desde casa por parte del PDI**



**Acceso a la Biblioteca desde casa por parte de los Estudiantes**



## 5. RESULTADOS: Comentarios del PDI (I)

<b>COMENTARIOS SOBRE LOS ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>N</b>
Ampliación de la base de datos (Historia Contemporanea de America Latina, revistas de Ciencias, revistas del APA, Economía)		6
Ampliar el número de libros de los que puede disponer el PDI en préstamo		3
Es difícil localizar el material por parte del personal no bibliotecario		2
Utilizar libros electrónicos permitiría a varios usuarios utilizarlos a la vez		2
Sería muy útil poder sacar las revistas físicas para fotocopiarlas en el dpto. en vez de hacer colas en la fotocopidora.		2
Suscripción completa de la revista científica SIAM (actualmente solo hay para cuatro)		1
Uso la biblioteca a través del ordenador y hecho en falta el tener acceso a más publicaciones y a todos los años		1
Ampliar el horario en fines de semana durante todo el año		1
Mantener los horarios tal y como están que son amplios		1
Deficiencia de asientos disponibles en periodos punta		1
<b>COMENTARIOS SOBRE LA FIABILIDAD</b>		<b>N</b>
La catalogación y ubicación del material es correcta pero, en ocasiones, es complicado (parece que se "barajan" los temas en las estanterías)		3
La reclamación de libros, a través de la secretaría del departamento, a veces no ha funcionado		2
Prestación de un servicio excelente		2
Se podría incluir algo más que la planta en la descripción para la localización de los documentos a través de la web		1
<b>COMENTARIOS SOBRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>N</b>
Excesiva demora para las nuevas adquisiciones solicitadas		2
<b>COMENTARIOS SOBRE LA SEGURIDAD</b>		<b>N</b>
El tema de la confidencialidad es correcto en su aplicación pero poco productivo y demasiado inflexible		5
<b>COMENTARIOS SOBRE LA EMPATÍA</b>		<b>N</b>
El trato por parte del personal (sobre todo del servicio de préstamo) deja mucho que desear		3

## 5. RESULTADOS: Comentarios del PDI (II)

COMENTARIOS SOBRE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS	N
<b>SERVICIO DE CONSULTA DEL CATALOGO</b>	
El sistema de búsqueda del catálogo se podría mejorar (mayor flexibilidad en la búsqueda)	9
No resulta cómodo la consulta de las revistas sobre todo si se trata de números pasados	1
<b>SERVICIO DE PRÉSTAMO</b>	
Los plazos de devolución no se cumplen en muchas ocasiones, lo que dificulta conseguir un documento, y es un vicio que tienen muchos docentes	2
El tiempo de préstamo es más que adecuado para facilitar el trabajo de los profesores	2
Quitar el límite de préstamo al profesorado a cambio de devolver el material que pueda reclamar otro usuario en 48 h.	1
Me parece un servicio fantástico	2
Muy agradecido por el servicio de préstamo de cámaras	1
<b>SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO</b>	
Estoy muy satisfecho/a con este servicio	2
<b>SERVICIO DE SUGERENCIAS Y/O ADQUISICIONES DOCUMENTALES</b>	
Para las adquisiciones documentales el coste debería repartirse entre la Biblioteca y el departamento	1
Falta algún mecanismo para la adquisición de libros a través de la biblioteca en los congresos o seminarios	1
<b>SERVICIO DE CURSOS DE FORMACIÓN ESPECIALIZADOS</b>	
Las sesiones informativas sobre la utilización de las bases de datos son realmente útiles y deberían ampliarse	1
Debería ser obligatorio para todos los estudiantes alguna formación básica sobre el uso de bases de datos, revistas electrónicas, buscadores, ...	1
<b>SERVICIO DE LA WEB DE BIBLIOTECA</b>	
Falta cierta renovación y reestructuración de la Web	2
Más claridad en la Web para sugerir suscripciones a revistas no suscritas actualmente	2
Problemas con el VPN para acceder desde casa a la Biblioteca	2
El VPN no funciona con el Vista y no puedo acceder desde casa a la web de Biblioteca	1

## 5. RESULTADOS: Comentarios del PDI (y III)

COMENTARIOS GENERALES		N
Estoy muy satisfecho/a de la Biblioteca		3
Todo es perfecto		1
Es el servicio que mejor funciona de nuestra universidad		1
Comparativamente con otras universidades, es de las Bibliotecas que mejor funciona		1
COMENTARIOS SOBRE EL INSTRUMENTO Y/O EL PROCESO		N
En las preguntas 31 y 32 la fórmula "de lo que esperaba" no me permite contestar con la seguridad de que se interprete bien mi respuesta		1
Se echa en falta la valoración del servicio de Docimoteca, también muy importante, utilizado y muy positivo en todos sus aspectos		1

## 5. RESULTADOS: Comentarios Estudiantes (I)

COMENTARIOS SOBRE LOS ELEMENTOS TANGIBLES	N
Una de las características más importantes de una Biblioteca es el silencio y hay días en los que es imposible (incluidas las cabinas, escaleras y baños)	8
La temperatura de la calefacción es demasiado alta	7
Los ordenadores de la mayoría de las cabinas de trabajo no funcionan	6
Hay ciertos campos de estudio que no están suficientemente cubiertos (Historia de América Latina por países, manuales de Empresariales, Gestión Deportiva)	5
El horario de 24 horas debería comenzar, por lo menos, una semana antes que la fecha de comienzo de exámenes	4
Las cabinas de trabajo tienen una temperatura que no se puede regular y en verano hace mucho calor	4
En fechas de exámenes no se puede entrar en los baños de la primera planta por el olor	3
Ampliar los horarios de cabina, poder coger mas tiempo, en vez de solo 3 horas	2
En exámenes no hay sitio para todos	2
En la segunda planta de la parte nueva, las cortinas se bajan cuando el sol ya de pleno sobre las mesas con lo que no se puede estudiar	2
Aumentar el número de enchufes en las cabinas para facilitar el uso de diversos ordenadores	2
Es muy complicado encontrar los documentos, tanto en el catálogo como físicamente y no comprendo su organización	1
Echo a faltar más novelas en la sección libre	1
Hacen falta más libros excluidos de préstamos porque en ocasiones no hay ninguno disponible	1
Deberían realizarse revisiones periódicas y más continuadas y realizar un control del material	1
No entiendo el objetivo de comprar libros en lengua italiana	1
En épocas de exámenes, o cuando todos buscamos el mismo libro, hay servicios que se saturan	1
Pocas cabinas, pocos ordenadores, pocos recursos para muchos estudiantes	1
Buen horario	1
El aula de ordenadores podría estar abierta los sábados por la mañana.	1
Mantener abierta la sala de ordenadores con el mismo horario que la biblioteca	1
Vigilar mejor, en época de exámenes, que la gente no deje las carpetas y se vaya todo el día.	1
Muy buen ambiente	1
En las aulas de estudio hace mucho calor (mesas que hacen esquina o estan contra los ventanales)	1
La temperatura es muy variable, sobre todo en verano. Si estas sentado lejos de las ventanas hace mucho frio	1
Las instalaciones y el personal estan muy bien.	1
Más mesas para estudiar (salas de estudio)	1
Estaria bien que en la biblioteca hubieran fuentes de agua para poder beber al igual que hay en las facultades	1
Para facilitarnos el estudio deberían haber máquinas de café e infusiones en los descansos de la biblioteca o en alguna parte especializada.	1

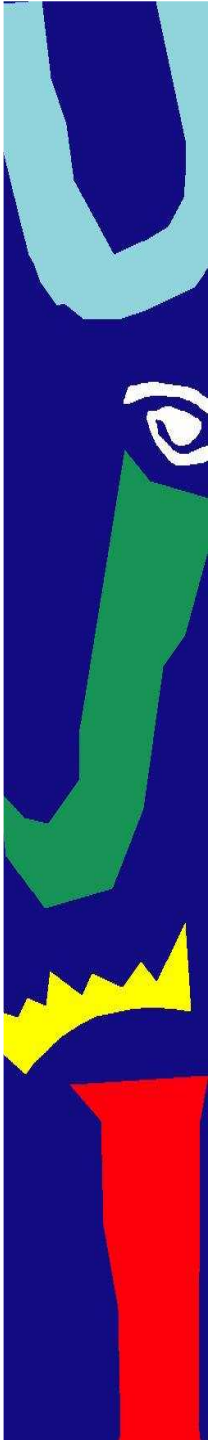
## 5. RESULTADOS: Comentarios Estudiantes (II)

<b>COMENTARIOS SOBRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>N</b>
Falta personal para atender porque, en ocasiones, los tiempos de espera son muy largos		7
Muchos problemas para el préstamo de cabinas (por los 10 minutos anteriores y posteriores para entregar y recoger las llaves y la sanción que ello conlleva)		3
El préstamo de libros debería estar por plantas para no colapsar y hacer esas largas colas en la planta principal		2
Aunque la red no funcione se pueden realizar trámites de forma manual (coger cabinas o libros), sin embargo parece que en ese momento el mundo se para		1
<b>COMENTARIOS SOBRE LA SEGURIDAD</b>		<b>N</b>
La atención del personal (sobre todo del mostrador) deja mucho que desear		10
Los de seguridad tienen un poco de mal genio		1
<b>COMENTARIOS SOBRE LA EMPATÍA</b>		<b>N</b>
Faltan hojas de reclamación y/o sugerencias		1
<b>COMENTARIOS SOBRE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS</b>		<b>N</b>
<b>SERVICIO DE CONSULTA DEL CATALOGO</b>		
Mas clara la organización del catálogo on-line		4
<b>SERVICIO DE PRÉSTAMO</b>		
Deberían dejar actualizar los plazos de préstamo via internet		4
Las sanciones cuando excedes el plazo de préstamo son excesivas		1
Deberían dejar sacar libros con el DNI si no llevas encima el carnet de la UJI		1
Flexibilizar el periodo de préstamo en función de la importancia del material		1
Aumentar los días de prestamos de los materiales		1
Preparar espacios para devolver ordenadores igual que se hace para devolver libros sin pasar por los mostradores		1
<b>SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO</b>		
Que el Servicio de Préstamo Interbibliotecario no fuese sólo de consulta en la Universidad		1
<b>SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LAS SALAS</b>		
Pocas veces hay personas atendiendo los mostradores de sala		3
<b>SERVICIO DE CONSULTA DE BIBLIOTECA DIGITAL</b>		
Ampliación de la biblioteca digital, con mayor cantidad de libros, para poder hacer consultas a través de internet		1
<b>SERVICIO DE SUGERENCIAS Y/O ADQUISICIONES DOCUMENTALES</b>		
Se podrían hacer sugerencias de libros por internet		1
Los libros que pedimos, muchas veces no los piden y hemos de comprarlos		1
<b>SERVICIO DE FOTOCOPIAS</b>		
El servicio de fotocopias está muy mal		2
Se han llevado las impresoras de la sala de ordenadores, quitándonos la oportunidad de hacer impresiones		1
Las fotocopadoras de las escaleras siempre están rotas y se tragan el dinero		1

## 5. RESULTADOS: Comentarios Estudiantes (y III)

COMENTARIOS GENERALES		N
NO nos podemos quejar de la Biblioteca que tenemos en calidad, servicios e innovación constante		1
Nuestra Biblioteca es una de las mejores del país pero creo que últimamente se está dejando		1
COMENTARIOS SOBRE EL INSTRUMENTO Y/O EL PROCESO		N
No se puede hacer la encuesta en castellano		2
La encuesta es demasiado larga		1

## 6. COMPARACIONES





## 7. CONCLUSIONES (I)

### A NIVEL GENERAL:

- Se ha producido una mejora significativa en la satisfacción general de los usuarios de la Biblioteca respecto de la última edición.
- La satisfacción general del PDI es significativamente superior a la de los Estudiantes; además, el profesorado de la FCJE y de la FCHS está significativamente más satisfecho que el de la ESTCE.
- La satisfacción del usuario con el trato y la atención prestada por el personal presenta mejoras significativas respecto a la última edición (mejorías que son más significativas entre los hombres y entre el PDI frente a las mujeres y los estudiantes, respectivamente).
- El valor que aporta la Biblioteca en el trabajo del usuario presenta resultados significativamente superiores a los alcanzados en la última edición.

## 7. CONCLUSIONES (II)

### A NIVEL DE ASPECTOS ESPECÍFICOS:

- ❖ Todas las dimensiones en las que se agrupan los aspectos específicos de calidad presentan resultados significativamente superiores a los alcanzados en la edición anterior.
- ❖ Los aspectos específicos mejor valorados por el usuario están incluidos en la dimensión relativa a *Seguridad* (media de 3'71) frente a los incluidos en la dimensión *Capacidad de Respuesta* (media de 3'55) que son los que presentan una valoración más baja.
- ❖ Los aspectos específicos concretos que presentan mejores valoraciones hacen referencia a *Horarios de la Biblioteca* (media de 4'29) y *Calidad del mobiliario* (media de 4).
- ❖ Los aspectos específicos concretos que presentan peores valoraciones hacen referencia a *Disponibilidad de material* (medias de 3'11, 3'19 y 3'23 en el caso de material audiovisual, revistas y libros, respectivamente) y a la *Localización de los documentos en la Biblioteca* (media de 3'29)

## 7. CONCLUSIONES (y III)

### A NIVEL DE SERVICIOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Se ha producido una mejoría en cuanto al nivel de conocimiento de las *Guías y Hojas Informativas*, respecto de la edición anterior, que apenas era conocido por el usuario a pesar de ser muy utilizado.
- ✓ En cuanto al nivel de importancia y satisfacción de los usuarios hay que señalar la situación crítica en la que se mantiene el *Servicio de fotocopias* y el de *Consulta del Catálogo de la Biblioteca*.
- ✓ En la valoración realizada en cada uno de los Servicios Específicos por los usuarios se observan mejores resultados en general que en la edición anterior, que son especialmente significativos en los servicios de *Consulta del Catálogo de las UC*, de *Préstamo*, de *Biblioteca Digital*, de *Sugerencias y Adquisiciones*, de *Cursos de Formación* y de *Guías y Hojas Informativas*.
- ✓ El PDI se muestra significativamente más satisfecho que los Estudiantes en todos los Servicios Específicos ofrecidos por la Biblioteca

## 8. PROPUESTAS DE MEJORA: Evolución

**Edición 2006/07 (presentada por el Subconsejo de Calidad de la Biblioteca):** Estudiar previamente la difusión de la encuesta en el Consejo de Dirección. Difundir la encuesta en la Web de la UJI.

En el acta nº 5 de la Subcomisión del Consejo de Calidad ISO – Biblioteca, apartado 1e) se recoge que esta propuesta de mejora ya ha sido realizada.

**Edición 2006/07 (presentada por el Subconsejo de Calidad de la Biblioteca):** Definir y difundir los criterios de compra de material audiovisual y de revistas.

En el acta nº 5 de la Subcomisión del Consejo de Calidad ISO – Biblioteca, apartado 1e) se recoge que esta propuesta de mejora ya ha sido realizada.

**Edición 2006/07 (presentada por el Subconsejo de Calidad de la Biblioteca):** Estudiar si el nuevo software de la Biblioteca puede ayudar a dar información al usuario sobre los temas de localización y señalización.

**Edición 2006/07 (presentada por el Subconsejo de Calidad de la Biblioteca):** Estudiar la adecuación del material necesario para los programas de las asignaturas con la disponibilidad de libros.



## 8. PROPUESTAS DE MEJORA: Nuevas PM

- La difusión del presente Informe en la página Web de la UJI deberá ir acompañada del envío de un correo electrónico informativo a toda la Comunidad Universitaria.

## 9. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS

- **08/07/2009** Dirección de la Biblioteca
- **08/07/2009** Vicerrectorado de Calidad Educativa y Armonización Europea
- **08/07/2009** Vicerrectorado de Asuntos Económicos y Servicios en Red
- **14/12/2009** Publicación en la página web de la Biblioteca
- **Enero 2010** Presentación de un informe reducido a la Comisión de Biblioteca



## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Ⓢ AENOR (2000). Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (ISO 9001:2000). En AENOR (2003) *Gestión de la Calidad*. Madrid: AENOR.
- Ⓢ Banwet, D.K. & Datta, B. (2002). Effect of service quality on post-visit intentions over time: the case of a library. *Total Quality Management*, vol. 13, no. 4, pp. 537-546.
- Ⓢ Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (2003). *Modelo EFQM de Excelencia. Versión para Grandes Empresas y Unidades de Negocio u Operativas*. Madrid: Club Excelencia en Gestión.
- Ⓢ Hill, N. y Alexander, J. (2001). Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad. Madrid: AENOR.
- Ⓢ Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for further research. *Journal of Marketing*, vol. 49, no. 4 autumm, pp. 41-50.
- Ⓢ Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, no. 64, pp. 12-40.



## 11. ANEXOS

**Encuesta de satisfacción de los usuarios con la calidad de servicio de la Biblioteca, curso 2008/09.**