

III Jornada de Buenas Prácticas :

Modelo de Evaluación de Satisfacción de usuarios basado en LibQUAL

Presentación:

Marian Ramos Puado

Isabel Quintana Martínez



¿POR QUÉ LIBQUAL?

- ***Biblioteca Datos 2010***
- ***Recomendación Rebiun (XVI Asamblea. 2008)***
 - ***Línea estratégica 3 Rebiun y la calidad***

- ***Producto acabado***
- ***Estándar***
- ***Distinta perspectiva***
- ***Aprendizaje Bibliotecarios***

Plan de trabajo

- Grupo de trabajo UC3M

Antes:

- *Tipo de distribución*
- *Tipologías de usuarios*
- *Preguntas locales*
- *Campaña de difusión*

Después:

- *Análisis de la información*
- *Acciones de mejora*

Plan de trabajo II

UG. Secaba Lab.

Antes:

- *Curso de Formación*
- *Encuesta WEB*
- *Datos de participación semanales*

Después:

- *Procesamiento de datos y obtención de resultados*
- *Estudio final*

DIFICULTADES

- **ENCUESTA**

- *Longitud*

- *Comprensibilidad*

- **UC3M**

- *Motivación para su realización*

- *Pregunta local abierta*

En qué consiste LibQUAL

Al usuario se le plantean 22 preguntas.

Éstas se refieren a 3 dimensiones de la Biblioteca:

- **La afectiva (9 preguntas)**
- **La del control de la información (8 preguntas)**
- **La espacial (5 preguntas)**

Cómo son las preguntas

Algunos ejemplos:

- **El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.**
- **Existen espacios colectivos para el aprendizaje y el estudio en grupo.**
- **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.**

Cómo se valora

En cada pregunta, el usuario debe puntuar de 1 a 9:

- **El nivel mínimo**
- **El nivel observado**
- **El nivel deseado**

Qué nos permite conocer

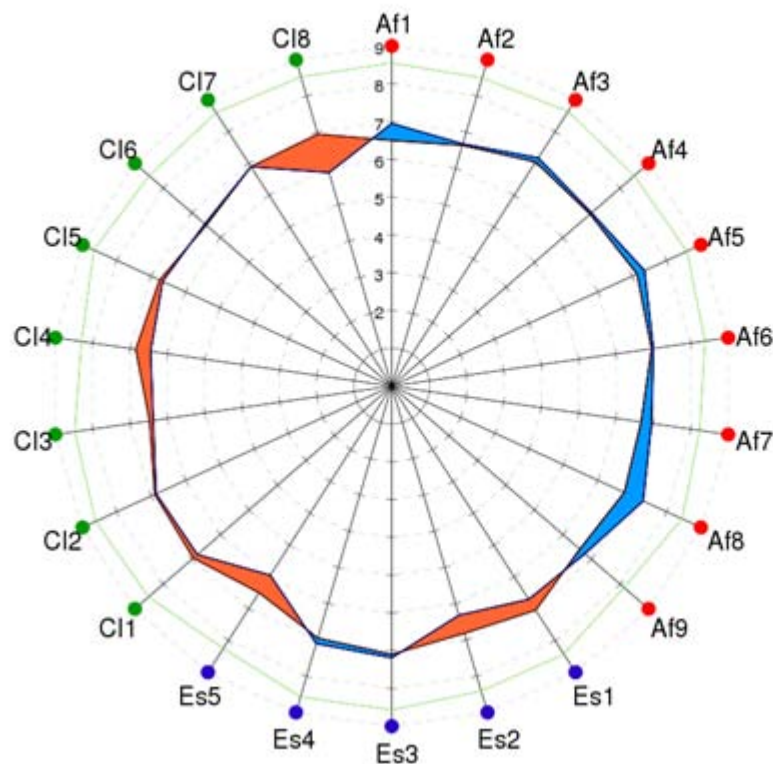
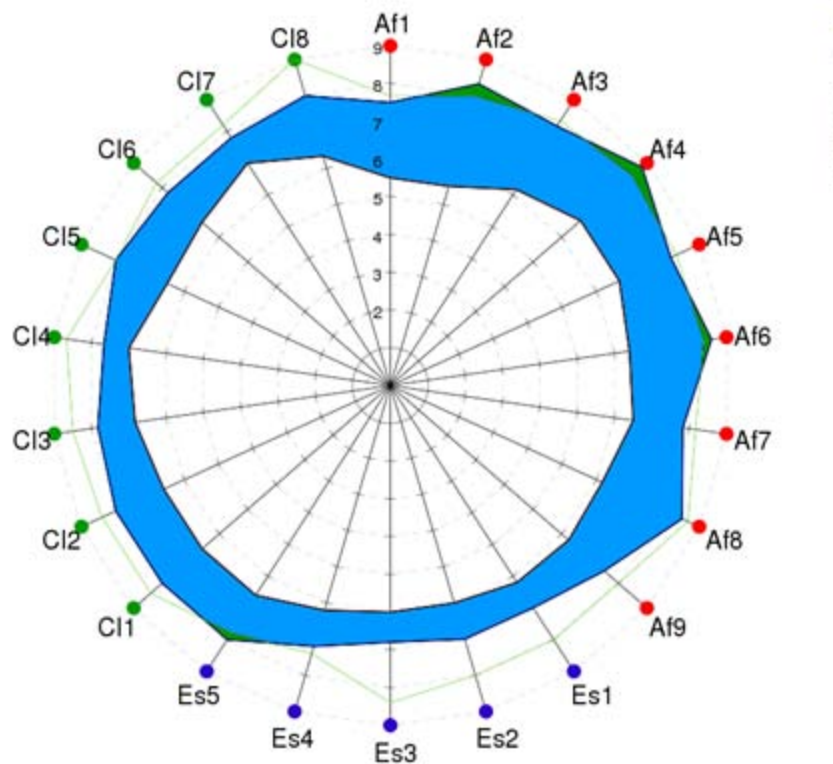
Esto nos permite calcular la adecuación positiva o negativa de nuestro servicio e incluso la superioridad del mismo:

Adecuación = Valor Observado – Valor mínimo

Superioridad = Valor Observado – Valor Deseado

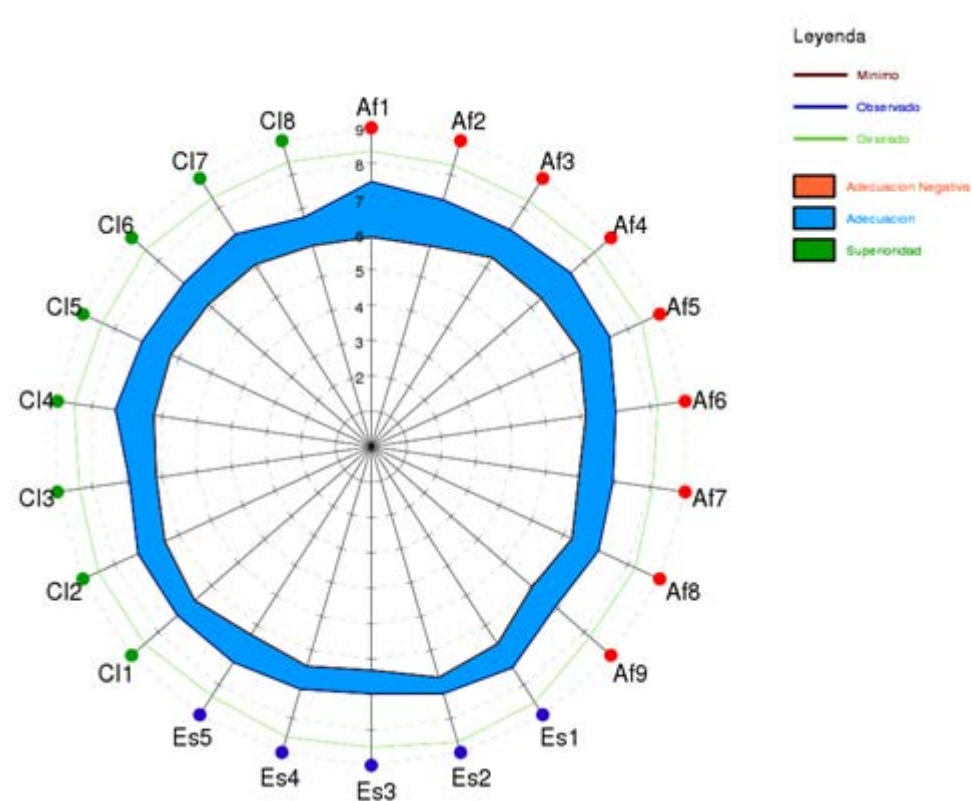
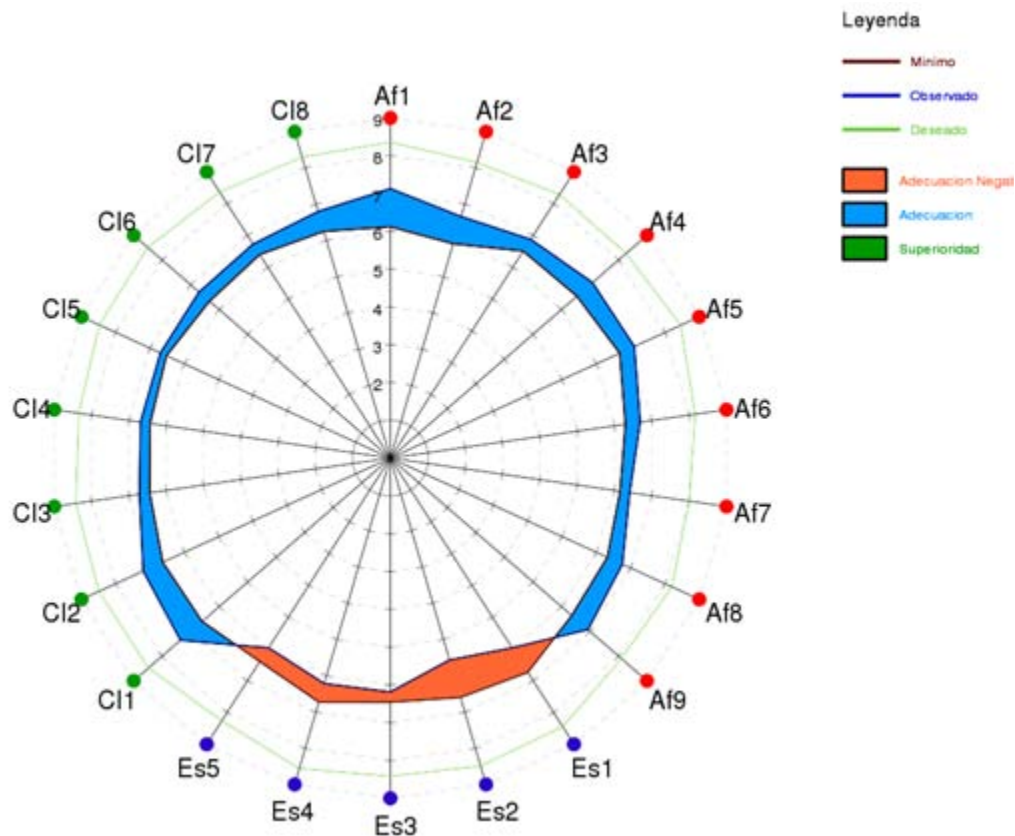
Forma de los resultados: gráficos

- Los resultados se presentan mediante gráficos radiales. En estos ejemplos vemos un gráfico con los resultados de los alumnos de otros cursos (izda.) y a la derecha otro con los resultados de los alumnos de posgrado



Forma de los resultados: gráficos

- En este caso tenemos los gráficos de dos de las Bibliotecas de la Universidad



Forma de los resultados: tablas ordenadas de mayor a menor adecuación

Código	Pregunta	VM	VO	VD	Adecuación
Af1	El personal le inspira confianza	5.9	7.11	8.34	1.21
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	6.02	6.94	8.17	0.92
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	6.43	7.2	8.47	0.77
CI2	El sitio <u>web</u> de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.55	7.27	8.48	0.72
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	6.57	7.23	8.42	0.66
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.54	7.18	8.33	0.64
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	6.25	6.86	8.15	0.61
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.1	6.69	8.09	0.59
CI7	Puedo acceder fácilmente a la información para procesarla y usarla en mis tareas	6.25	6.84	8.32	0.59
Af6	El personal es siempre atento con las necesidades del usuario	6.32	6.9	8.17	0.58
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.17	6.68	8.34	0.51

Forma de los resultados: tablas con las puntuaciones de las preguntas de carácter general.

Preguntas relativas a la satisfacción general que se tiene sobre la biblioteca				
Código	Pregunta	Evaluación Media	Desviación Típica	Número de respuestas (n)
SG1	La biblioteca me ayuda a mantenerme al día del desarrollo de mi campo(s) de interés	7.23	1.75	123
SG2	La biblioteca me permite ser más eficiente en mi actividad universitaria	7.52	1.51	120
SG3	¿Cómo valoraría la calidad global del servicio proporcionado por la biblioteca?	7.61	1.3	122

Comparación con otros países

VALORES MINIMO Y DESEADO		
BUC3M	Mínimo	Deseado
Valor Afectivo del Servicio	6.31	8.34
La Biblioteca como Espacio	6.47	8.49
Control de la Información	6.37	8.47
SUECIA		
Valor Afectivo del Servicio	6.08	7.71
La Biblioteca como Espacio	5.37	7.15
Control de la Información	6.30	7.95
LUND		
Valor Afectivo del Servicio	5.55	7.37
La Biblioteca como Espacio	5.09	7.11
Control de la Información	6.08	7.95
USA		
Valor Afectivo del Servicio	6.40	7.81
La Biblioteca como Espacio	6.14	7.60
Control de la Información	6.74	8.15
INGLATERRA		
Valor Afectivo del Servicio	6.04	7.53
La Biblioteca como Espacio	5.89	7.48
Control de la Información	6.46	7.99

Después de los resultados

- Mejoras generales:
 - Reactivación de la campaña de exámenes
 - Mejora del equipamiento informático
 - Campaña informativa: la Biblioteca tiene espacios para usos diferentes, *Busca tu sitio en la Biblioteca*
 - Nuevos servicios de la Biblioteca para los Estudiantes de Posgrado
 - Biblioteca como centro de información y no sólo como sala de estudio
- Mejoras específicas por Bibliotecas
- Próximo encuesta Libqual (en estudio)
 - Reducir extensión
 - Adecuar preguntas locales