



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

**CURSO 2010-2011**

**VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA,  
QUALITAT I COMUNICACIÓ**

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

**Diciembre 2011**

# ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO TEÓRICO	4
3.	OBJETIVOS	5
4.	METODOLOGÍA	6
5.	RESULTADOS	11
6.	COMPARACIONES	42
7.	CONCLUSIONES	46
8.	MEJORA CONTINUA	49

# 1. INTRODUCCIÓN

- Encuesta realizada con carácter bienal.
- Primera edición de la encuesta: curso 2004/05
- Informe actual: 4ª edición de la encuesta, realizada durante el curso 2010/11.

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:**

## 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

1. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca.
2. Conocer el nivel de calidad percibida por los usuarios de la Biblioteca.
3. Detectar el nivel de conocimiento y de uso de los usuarios realizan de los servicios específicos de la Biblioteca.
4. Analizar la importancia concedida por los usuarios y la satisfacción alcanzada por los mismos con los servicios específicos de la Biblioteca.
5. Averiguar el tipo de uso que los usuarios realizan de la Biblioteca.
6. Conocer la evolución sufrida por la percepción del usuario respecto a estudios anteriores.

## 4. METODOLOGÍA: Instrumento (I)

**3 atributos** 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 atributo** 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 ( y II)

### 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: Ficha técnica

**POBLACIÓN:** 15.642 usuarios

1.312 PDI y 14.330 estudiantes durante el curso 2010-11

**MUESTRA:** 1.050 respuestas (259 PDI y 790 estudiantes)

**ÍNDICE DE FIABILIDAD:** 97,13%

**ERROR MUESTRAL:** 2,87%

**FECHA DE REALIZACIÓN:** 5 de mayo - 13 junio de 2011

**ADMINISTRACIÓN DE LA ENCUESTA:** on-line, con refuerzo telefónico (PDI) y presencial (estudiantes)

# 4. METODOLOGÍA: Población y muestra (I)

**TÉCNICA DE MUESTREO  
ALEATÓRIO  
ESTRATIFICADO**

**POBLACIÓN  
15.642 usuarios**

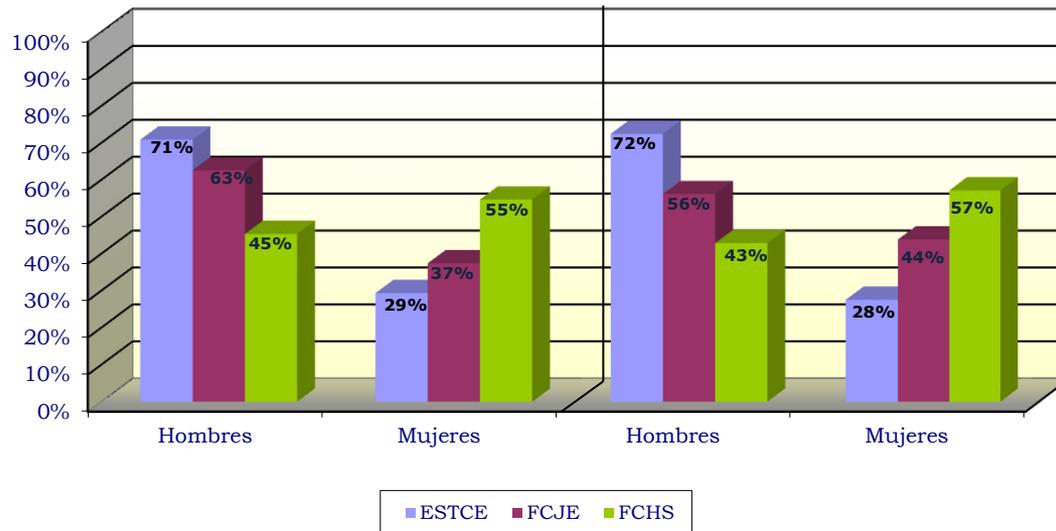
<b>1.312 PDIs</b> <b>229</b> <b>encuestas</b> <b>(sig. 95%)</b>	<b>485 ESTCE</b> <b>85 encuestas</b>	<b>343 Hombres</b> <b>60 encuestas</b>	<b>142 Mujeres</b> <b>25 encuestas</b>
	<b>302 FCJE</b> <b>53 encuestas</b>	<b>189 Hombres</b> <b>33 encuestas</b>	<b>113 Mujeres</b> <b>20 encuestas</b>
	<b>525 FCHS</b> <b>84 encuestas</b>	<b>238 Hombres</b> <b>41 encuestas</b>	<b>287 Mujeres</b> <b>50 encuestas</b>

<b>14.330 estud.</b> <b>273</b> <b>encuestas</b> <b>(sig. 95%)</b>	<b>6.338 H</b> <b>121 encuestas</b>	<b>ESTCE</b> <b>4.256</b> <b>81 enc.</b>	<b>FCJE</b> <b>4.484</b> <b>85 enc.</b>	<b>FCHS</b> <b>5.590</b> <b>107 enc.</b>
	<b>7.992 M</b> <b>152 encuestas</b>			

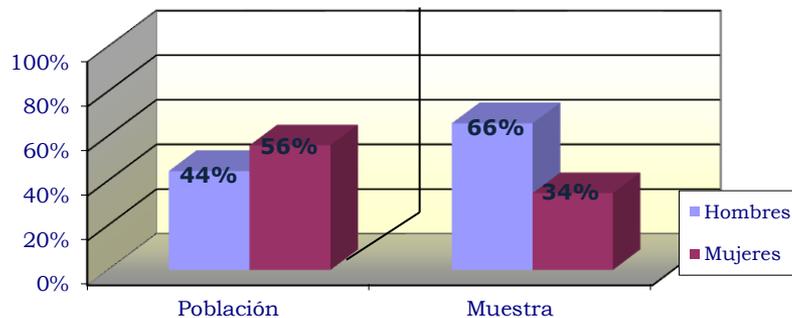
**TCA. DE MUESTREO ALEATÓRIO SIMPLE  
manteniendo la misma estructura que  
presente la población**

# 4. METODOLOGÍA: Población y muestra (II)

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



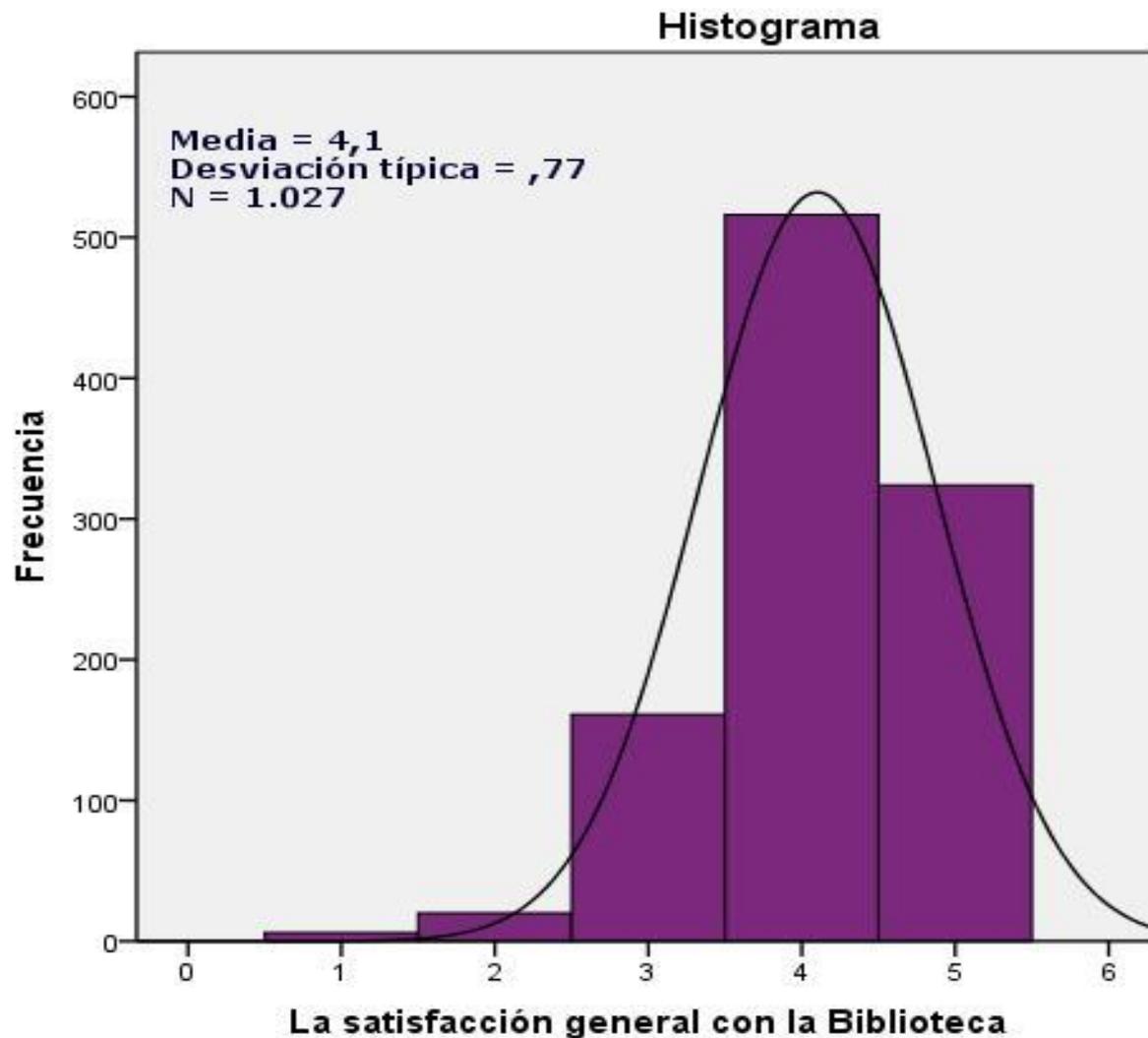
**Distribución de la población y la muestra de Estudiantes**



**Distribución de la población y la muestra de Estudiantes**



## 5. RESULTADOS: Satisfacción general (I)



**La DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL NO SIGUE PATRÓN DE NORMALIDAD**

**Pruebas de normalidad**

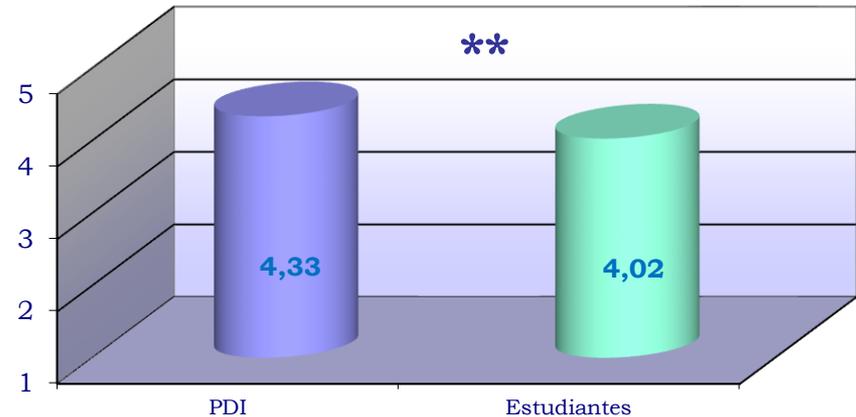
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
La satisfacción general con la Biblioteca	,265	1027	,000	,817	1027	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

## 5. RESULTADOS: Satisfacción general (II)

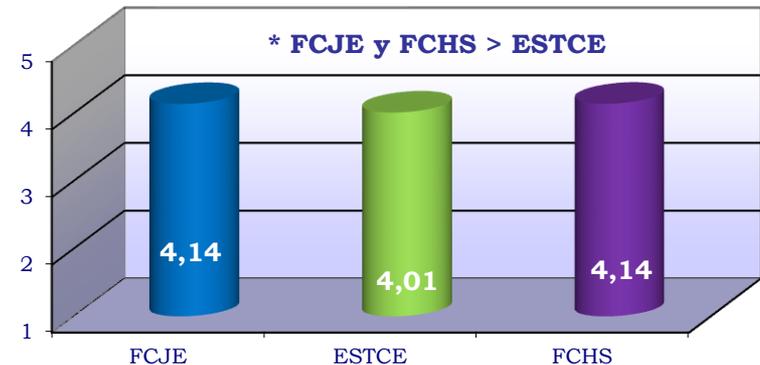
**El PDI muestra una satisfacción mayor con la Biblioteca que los estudiantes:**

**Satisfacción general con la Biblioteca**



**Los usuarios de la Biblioteca de FCJE y FCHS muestran mayores niveles de satisfacción que los usuarios procedentes de la ESTCE:**

**Satisfacción general con la Biblioteca**



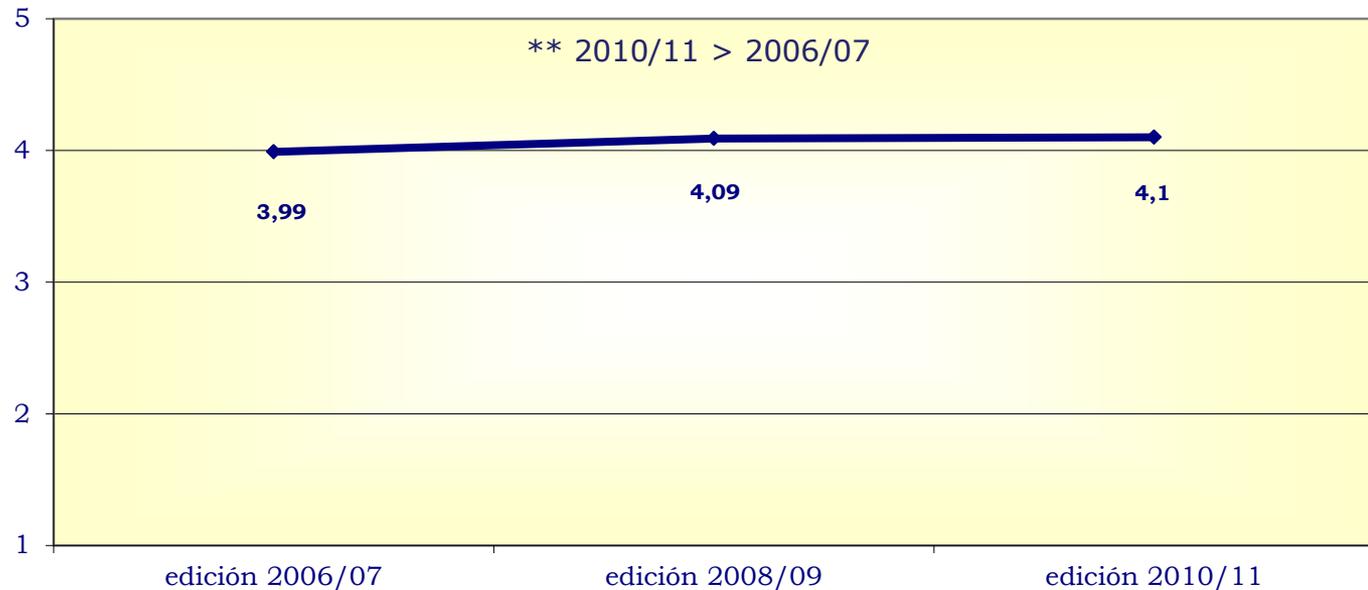
**No se muestran diferencias significativas en función de la variable “género”**

\* 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: Satisfacción general (y IV)

### Evolución de la Satisfacción General con la Biblioteca



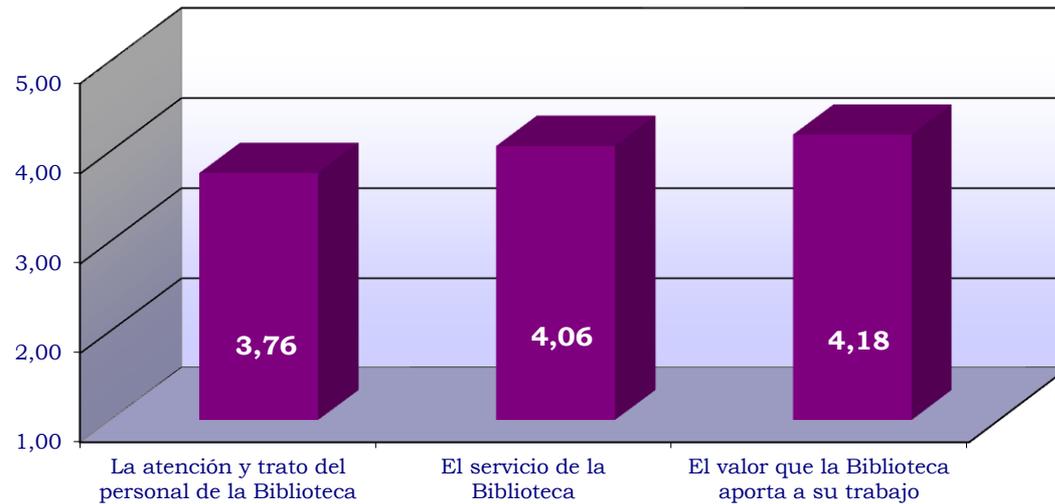
**La satisfacción general con la Biblioteca ha mejorado significativamente respecto al curso 2006/07 (99%)**

**No se muestran diferencias significativas con el curso 2008/09**

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

## 5. RESULTADOS: Valoraciones generales (I)

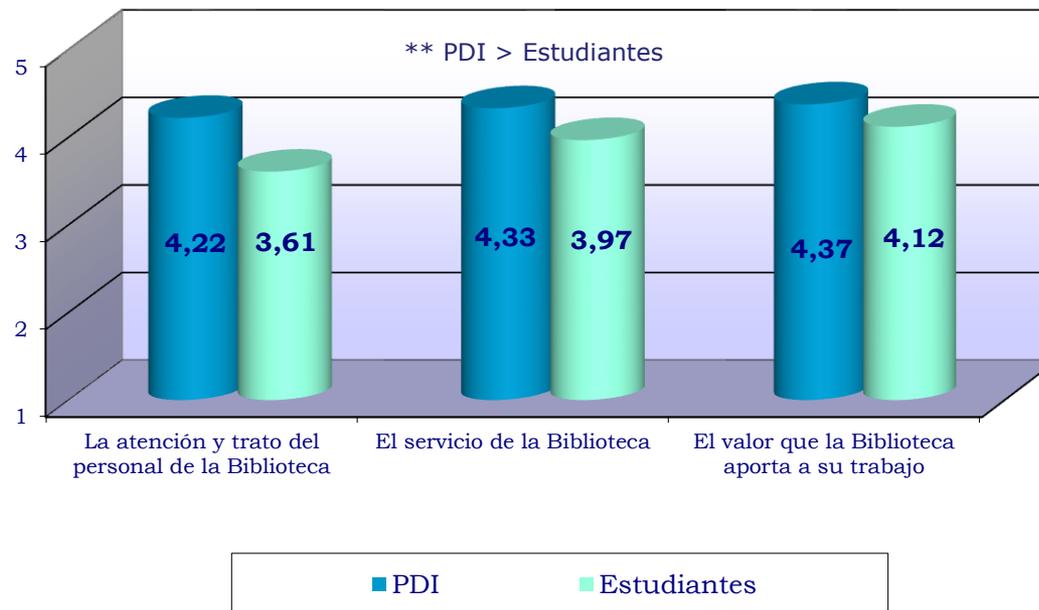
Valoración general en relación a ...



## 5. RESULTADOS: Valoraciones generales (II)

**En cuanto a los grupos, el PDI muestra mayor satisfacción que los Estudiantes (99%):**

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

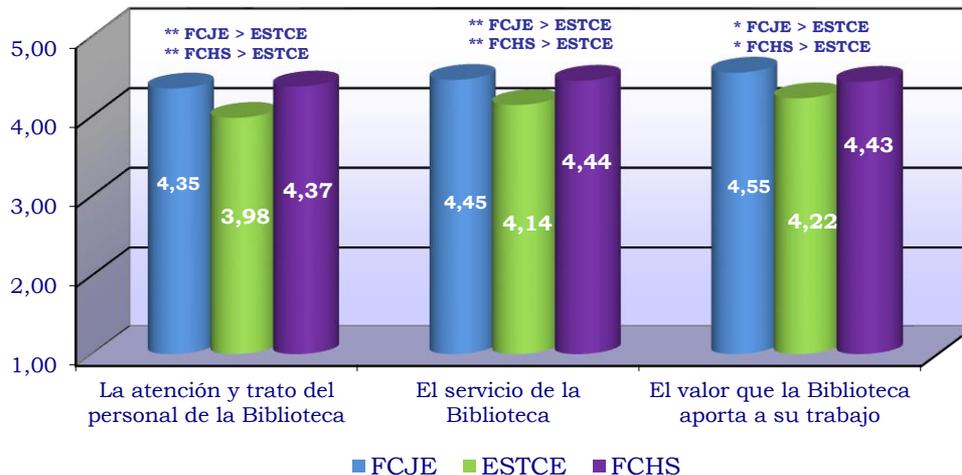


\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

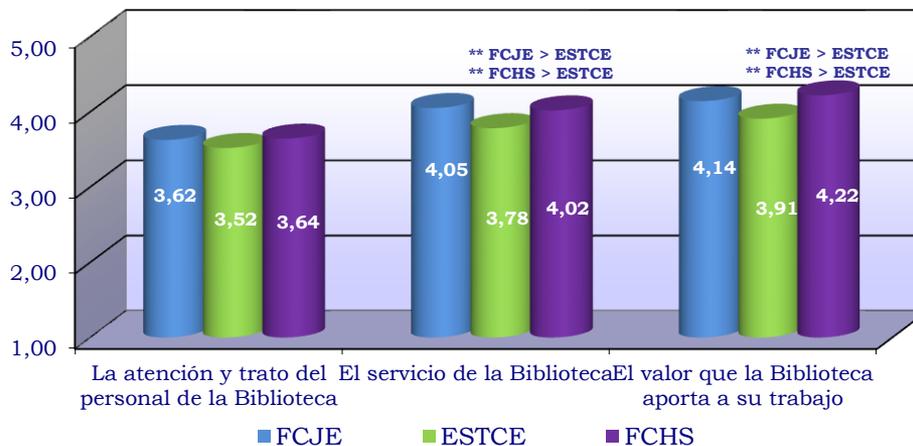
# 5. RESULTADOS: Valoraciones generales (III)

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

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



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

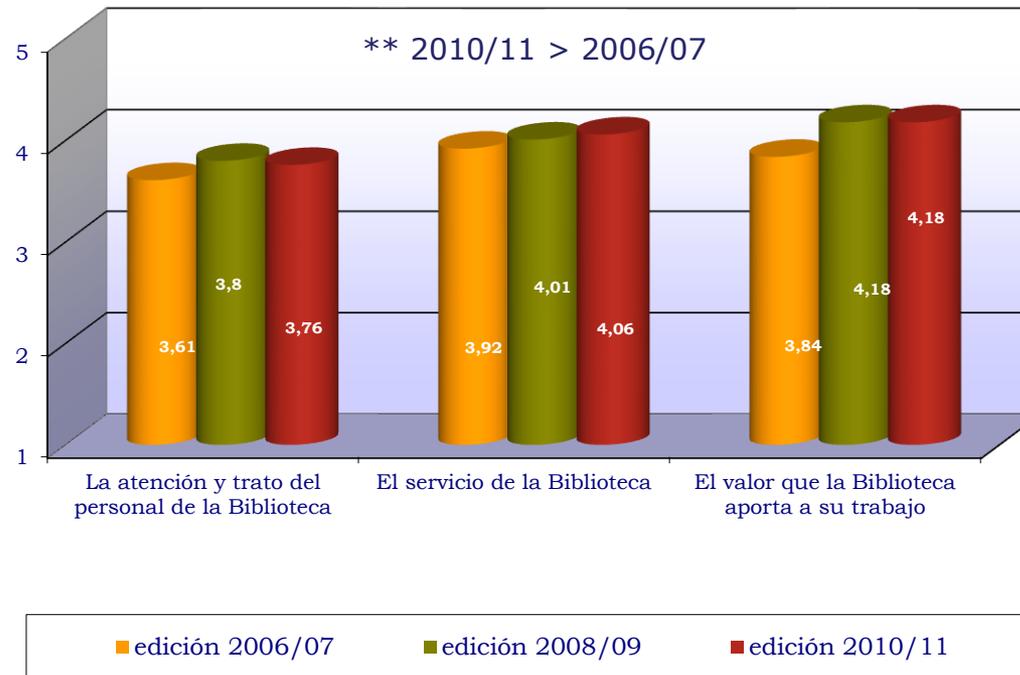


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% (p = 0.05)

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

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

### Evolución de las Valoraciones Generales de la Biblioteca



**Las valoraciones generales de la Biblioteca han mejorado significativamente respecto al curso 2006/07 (99%).**

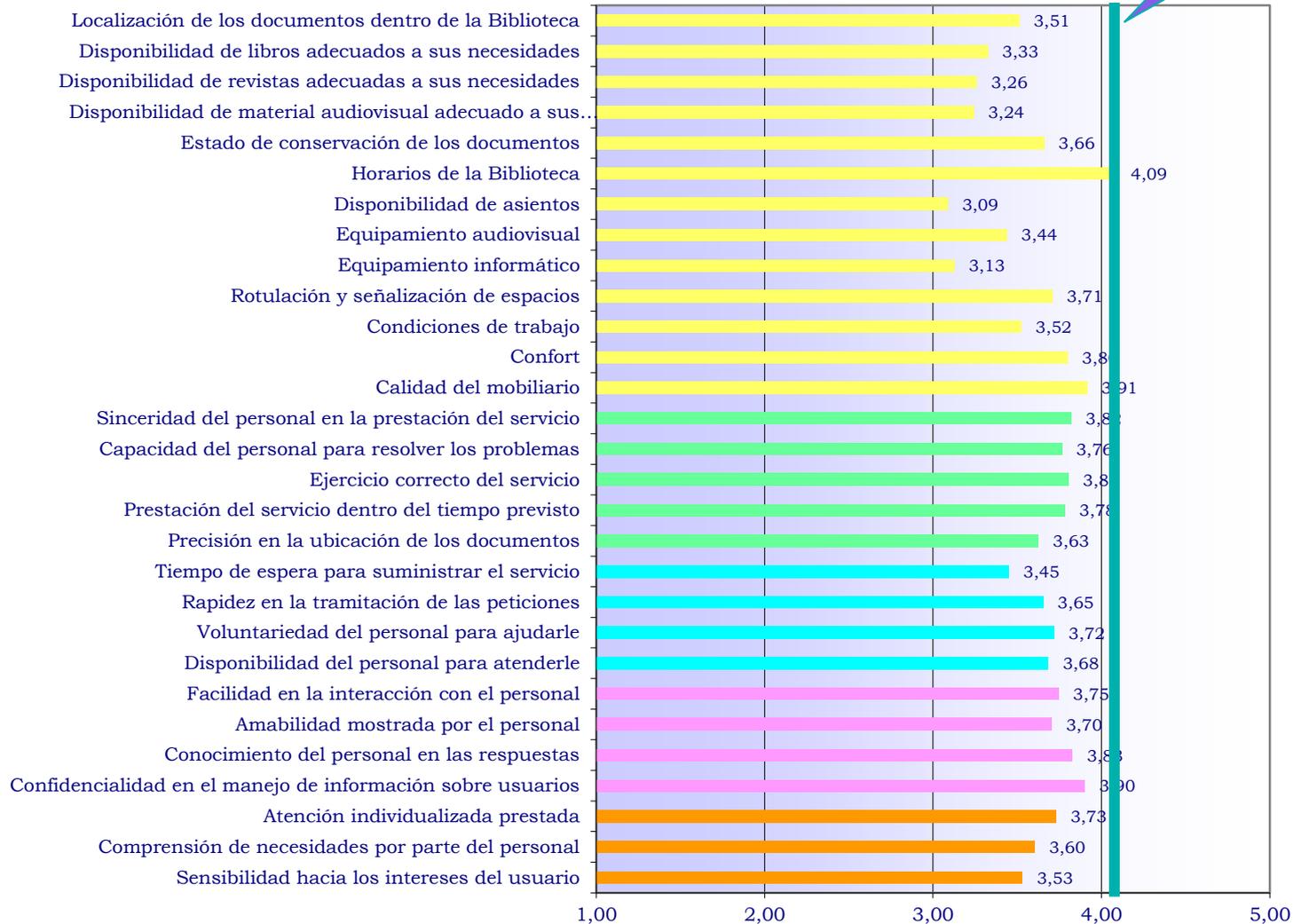
**No se observan diferencias significativas con el curso 2008/09.**

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

# 5. RESULTADOS: Calidad de servicio (I)

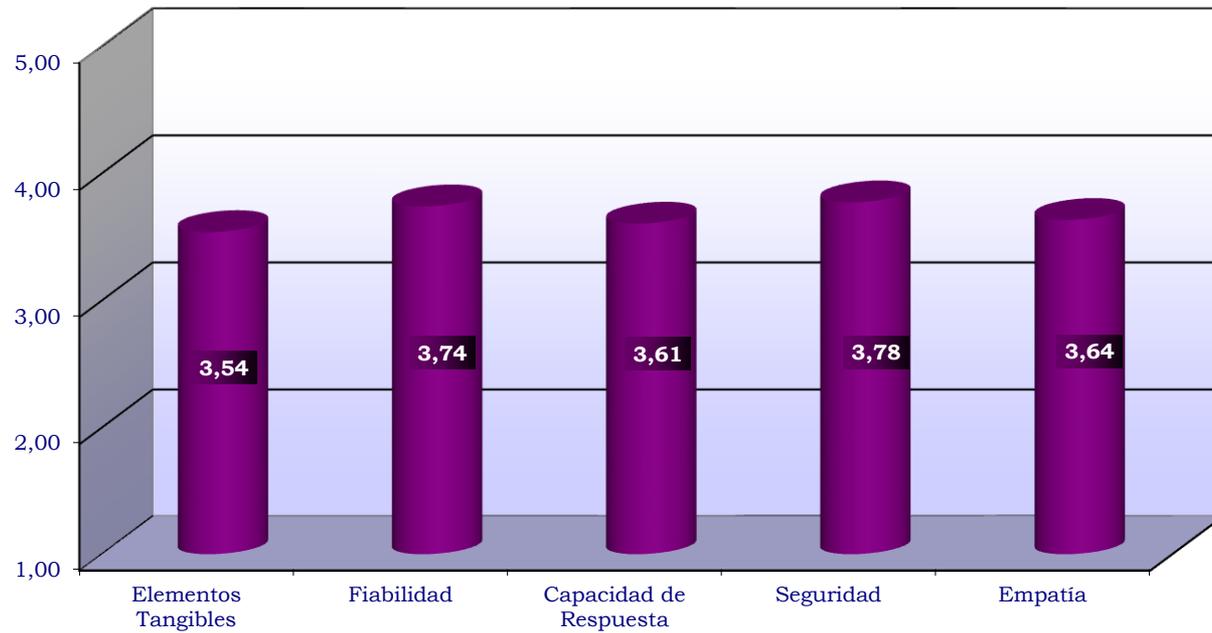
## Aspectos específicos sobre Calidad de Servicio

Satisfacción general  
4,1



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

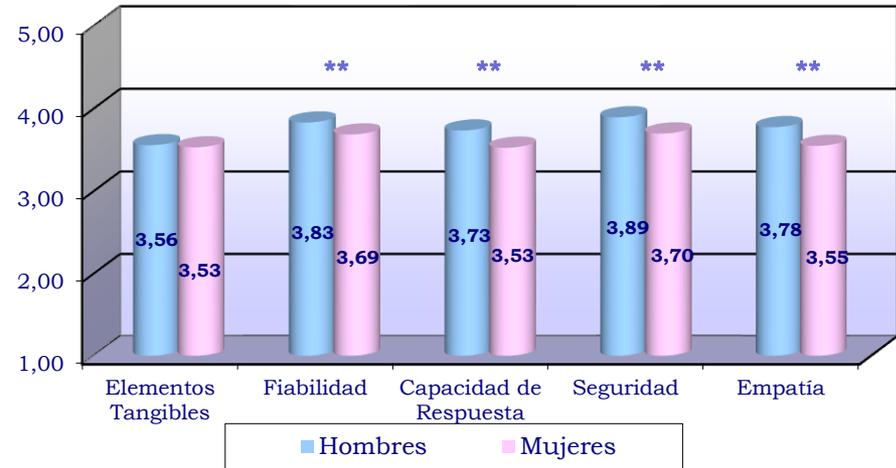
**Dimensiones de calidad**



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

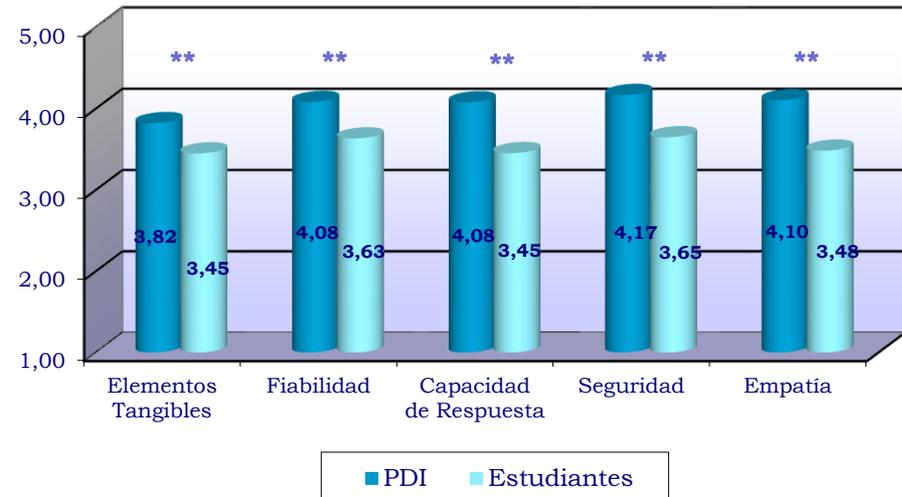
**Presencia de diferencias significativas por géneros: los hombres muestran mayor satisfacción que las mujeres en todas las dimensiones no tangibles (99%)**

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



**Presencia de diferencias significativas por grupos: el PDI muestra mayor satisfacción que los estudiantes (99%)**

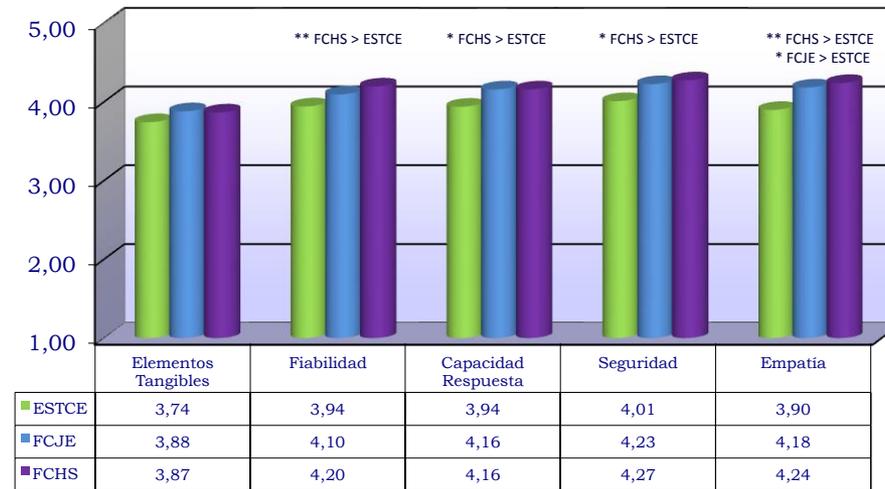
**Dimensiones de calidad. Valoraciones por grupos.**



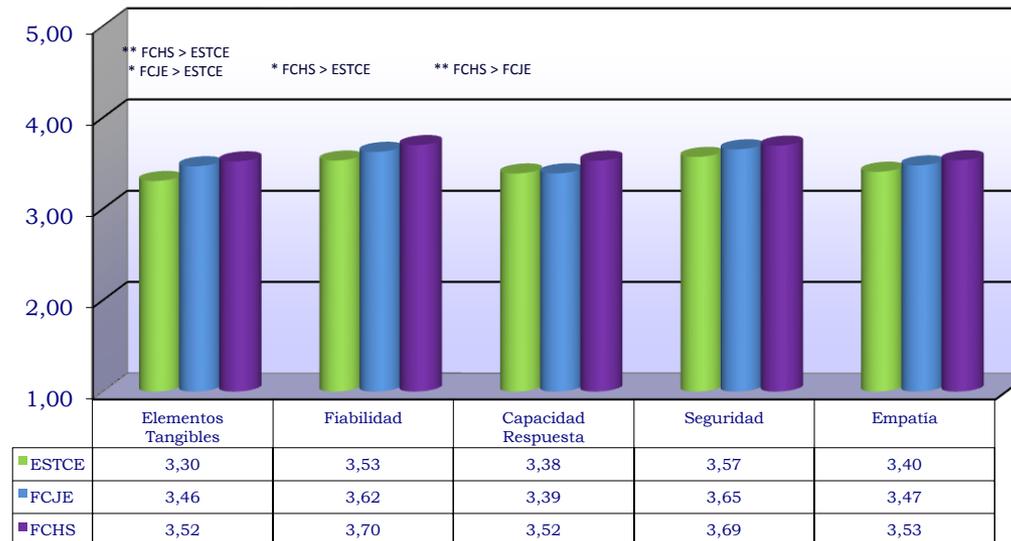
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

# 5. RESULTADOS: Dimensiones de calidad (III)

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

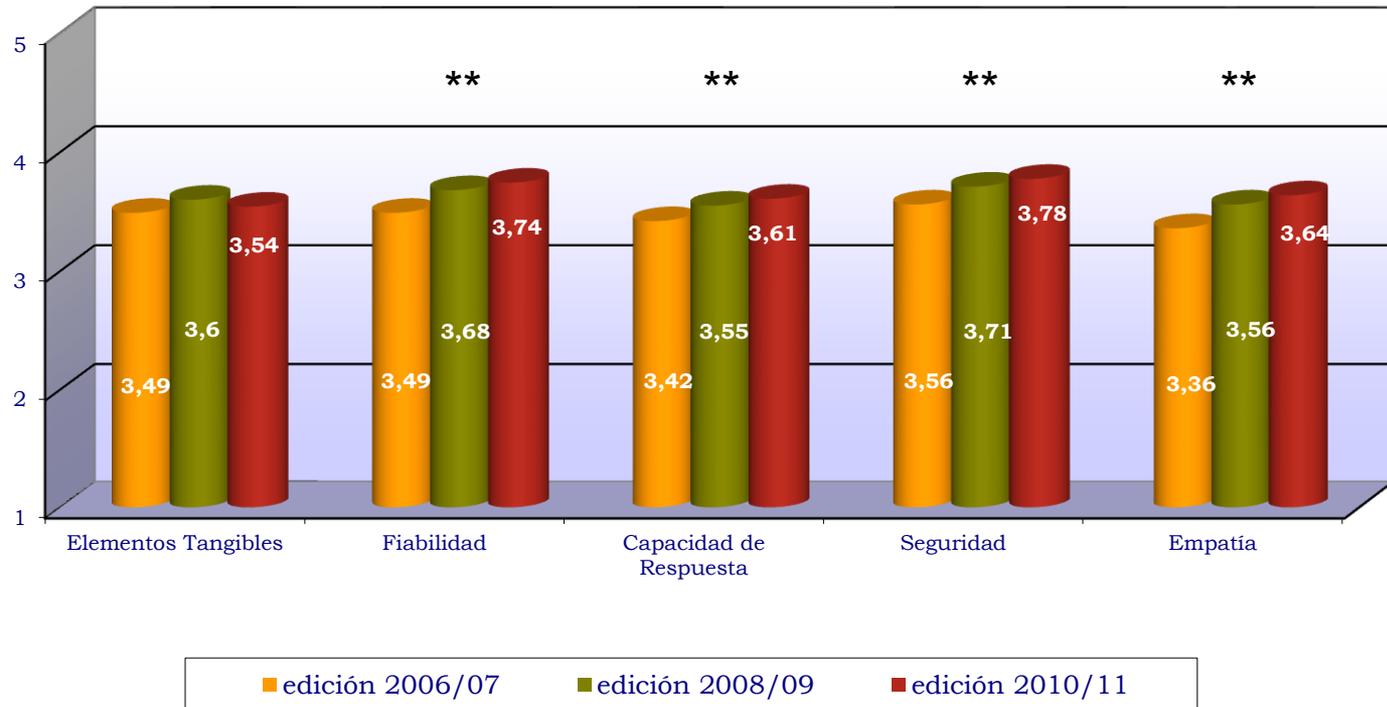


**Dimensiones de calidad. Valoraciones de los Estudiantes por centros.**



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

### Evolución de las Dimensiones de Calidad de la Biblioteca



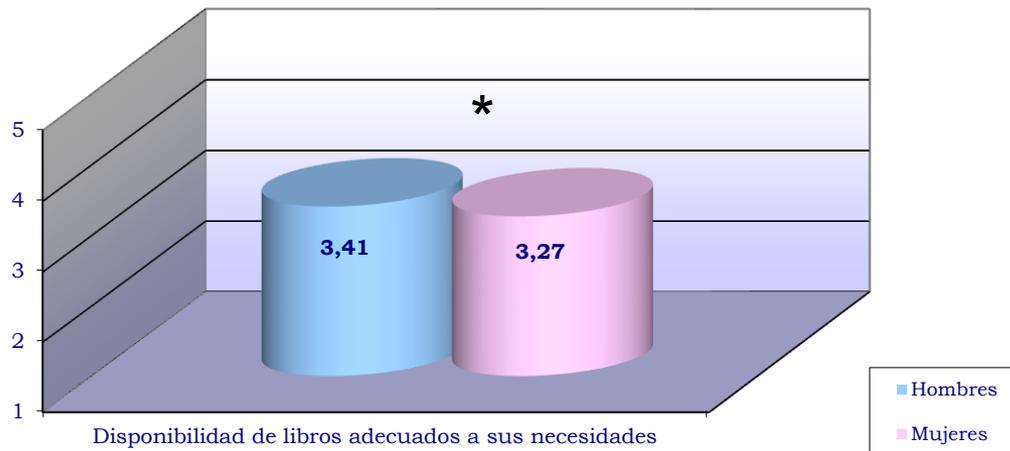
**\*\* La satisfacción en las dimensiones intangibles han mejorado significativamente respecto al curso 2006/07 (99%).**

**No se observan diferencias significativas con el curso 2008/09.**

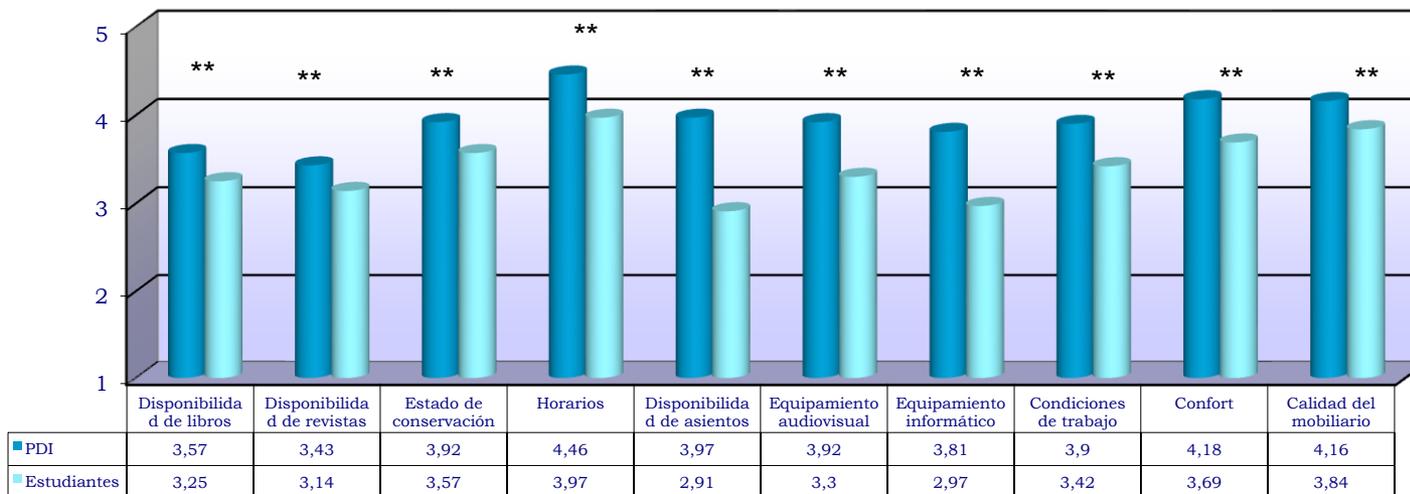
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

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

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"

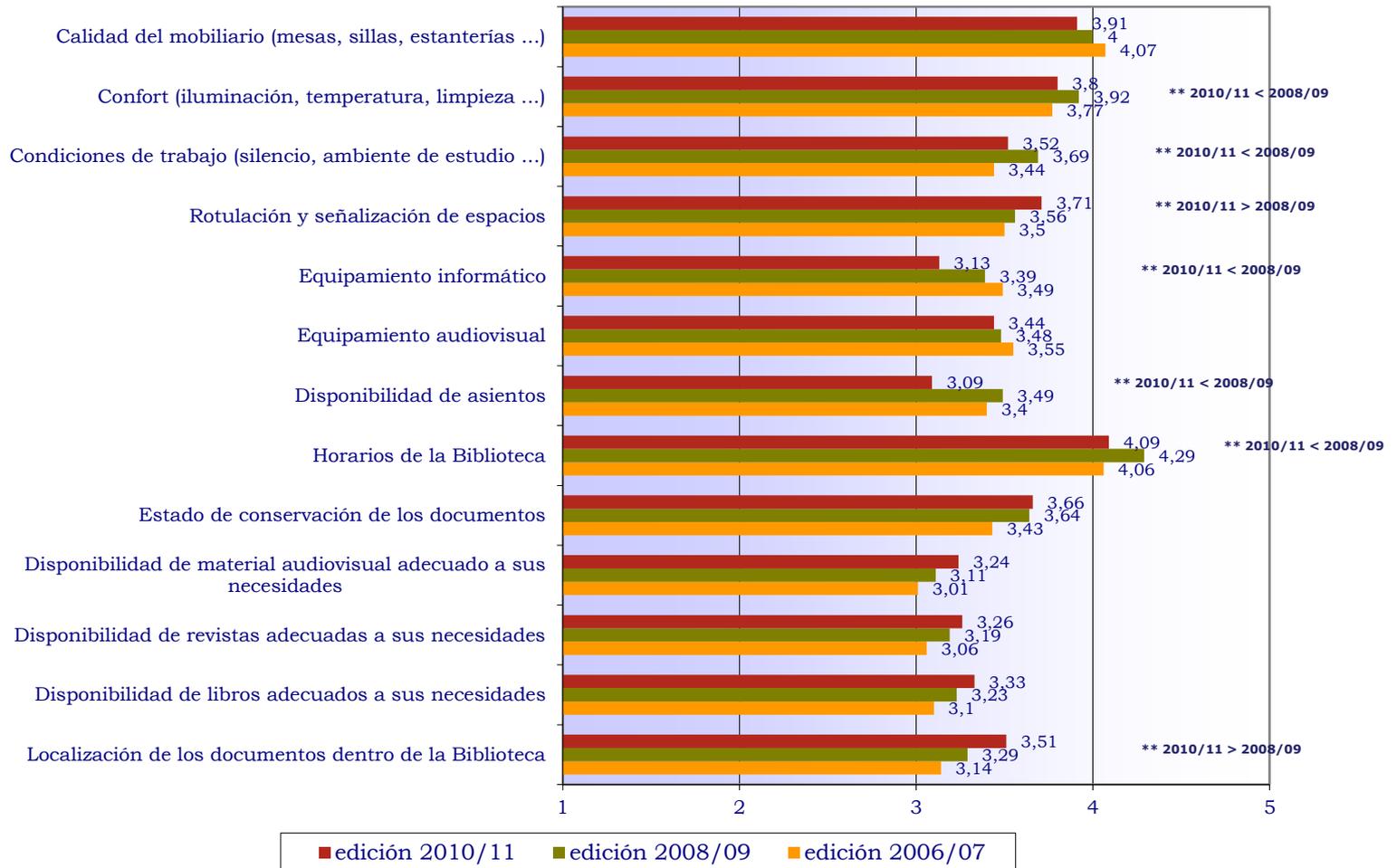


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% (p = 0.05)

\*\* 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"

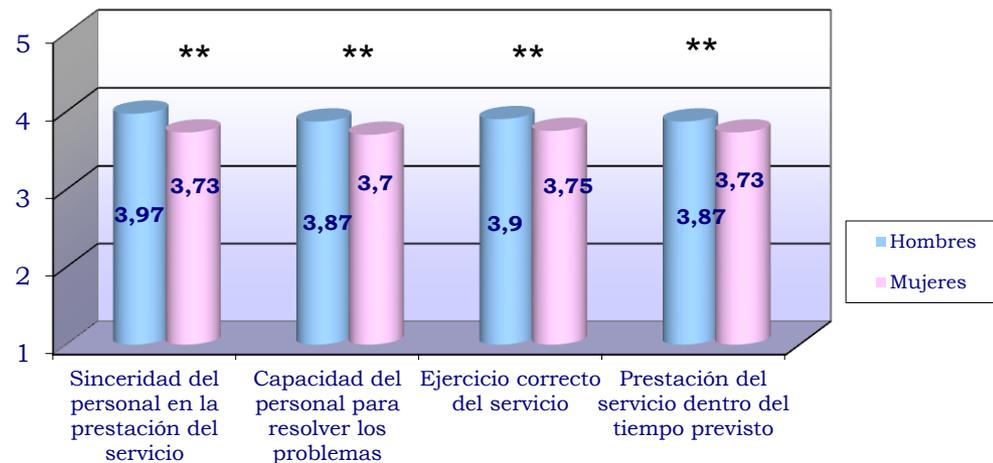


**No se representan las diferencias significativas con el curso 2006-07, que se dan en casi todos los ítems (al 99% o al 95%)**

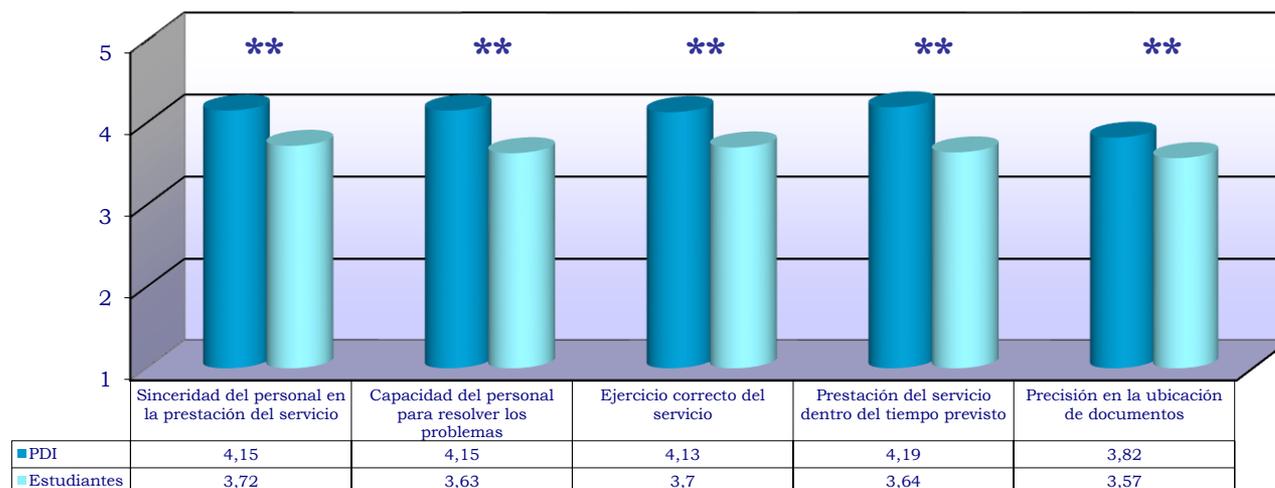
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% (p = 0.01)

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

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



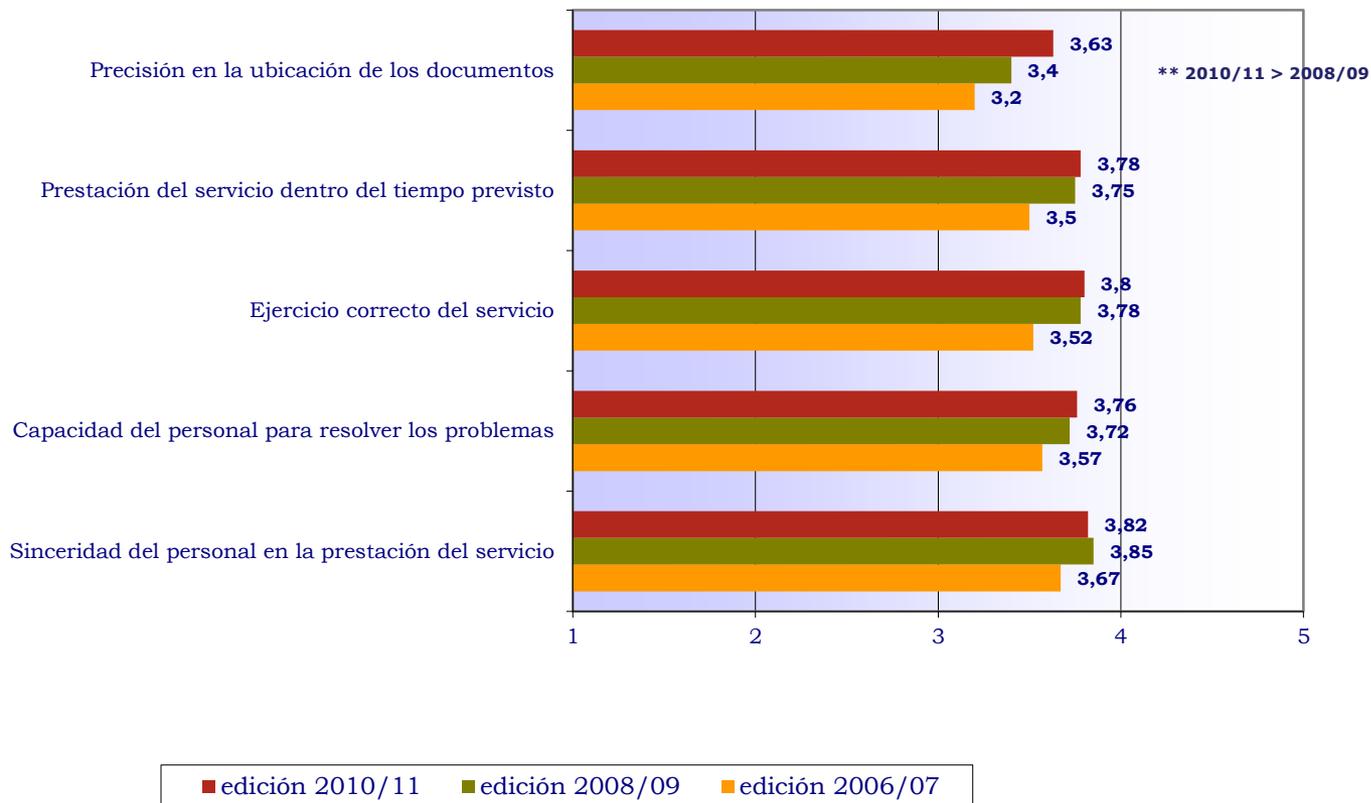
Presencia de diferencias significativas, por grupos, en los ítems que forman la dimensión "Fiabilidad"



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

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

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

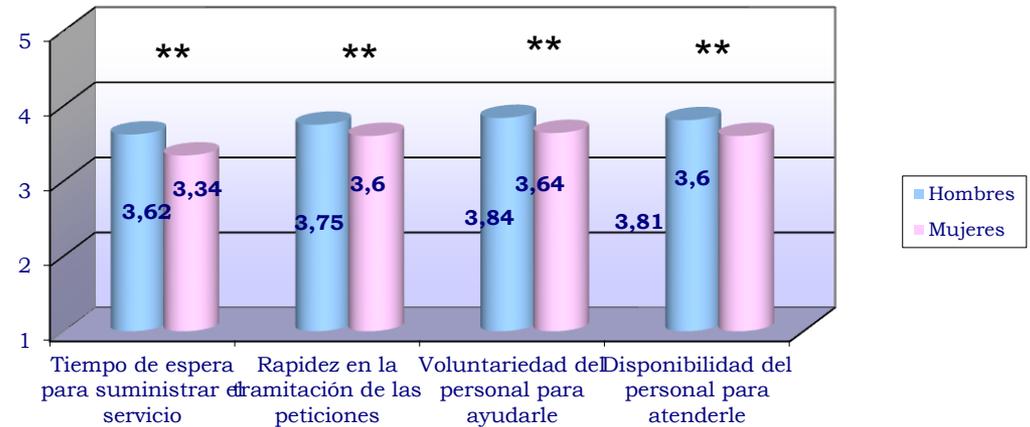


**No se representan las diferencias significativas con el curso 2006-07, que se dan en TODOS los ítems (al 99% o al 95%)**

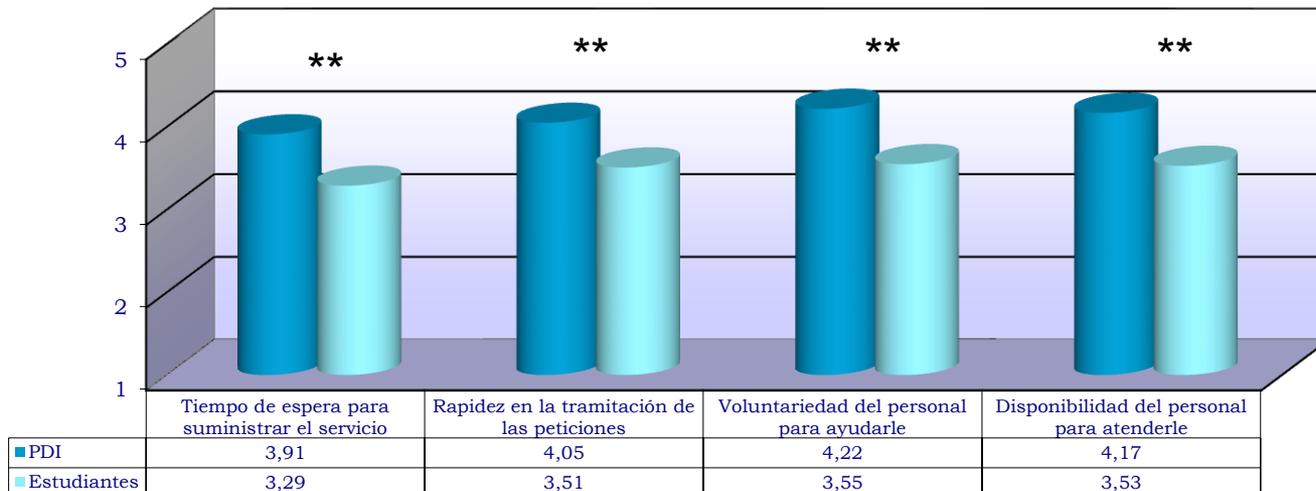
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0.01$ )

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

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



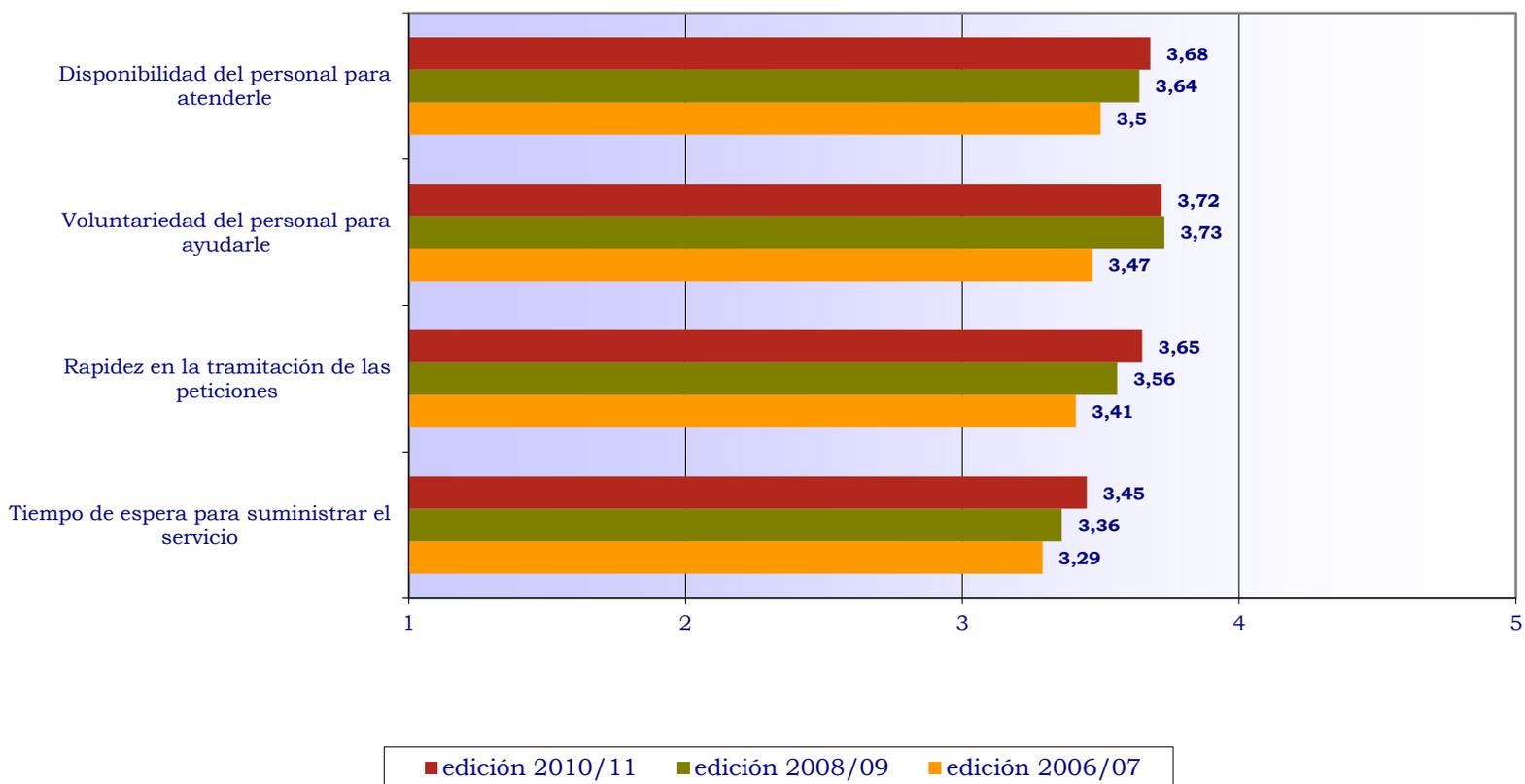
Presencia de diferencias significativas, por grupos, en los ítems que forman la dimensión "Capacidad de Respuesta"



\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 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"

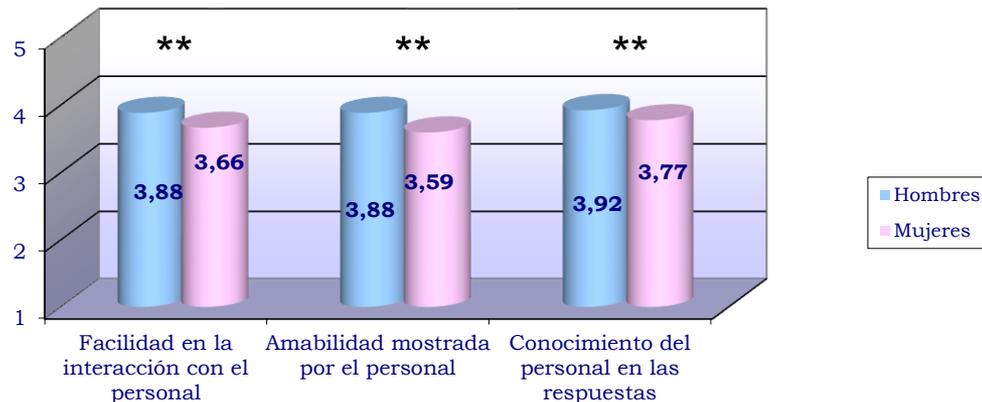


**No se representan las diferencias significativas con el curso 2006-07, que se dan en TODOS los ítems (al 99% o al 95%)**

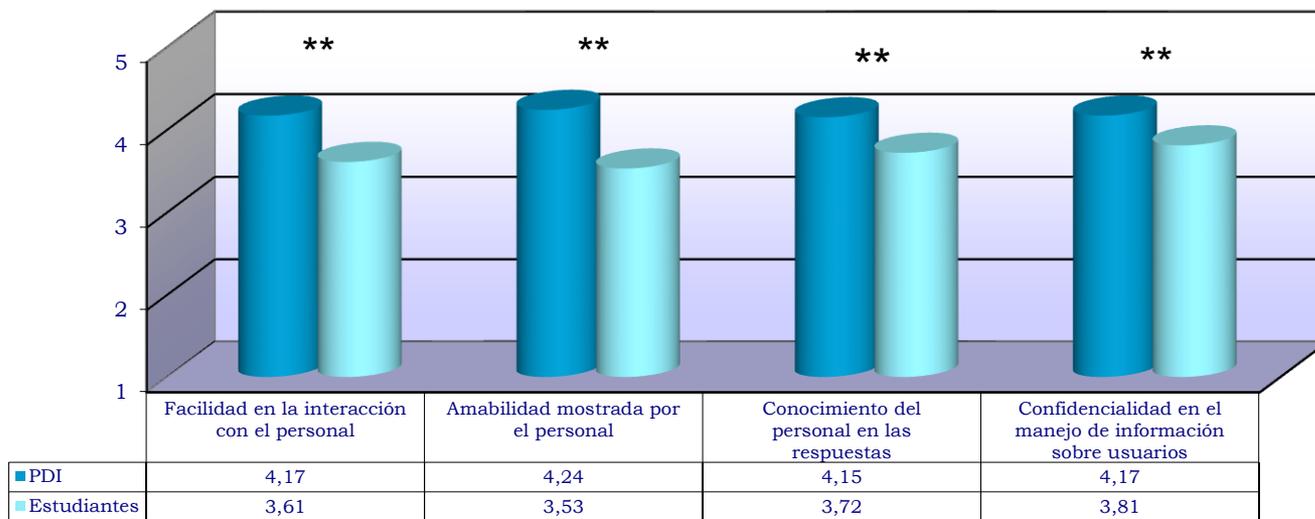
# 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (VII)



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



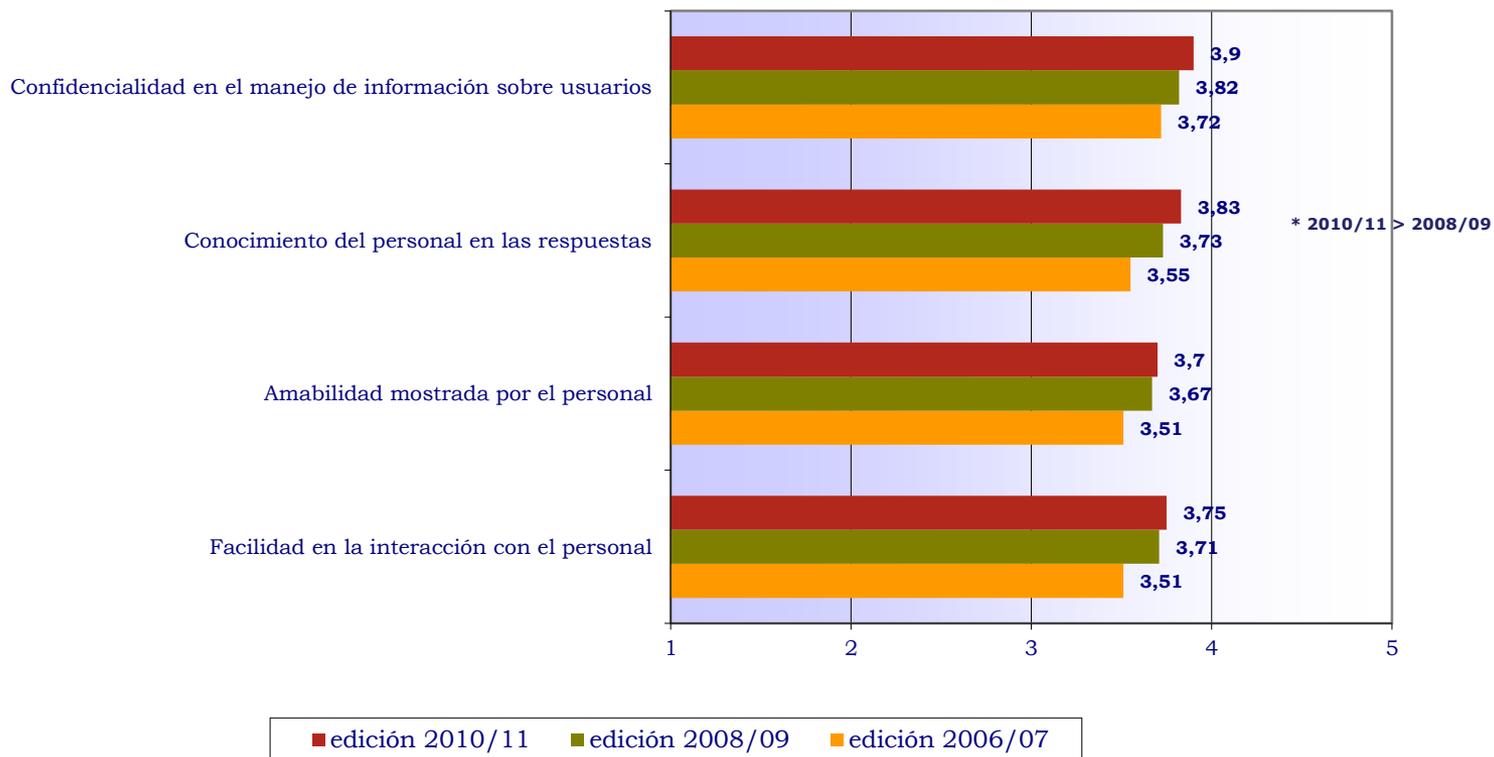
**Presencia de diferencias significativas, por grupos, en los ítems que forman la dimensión "Seguridad"**



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

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

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



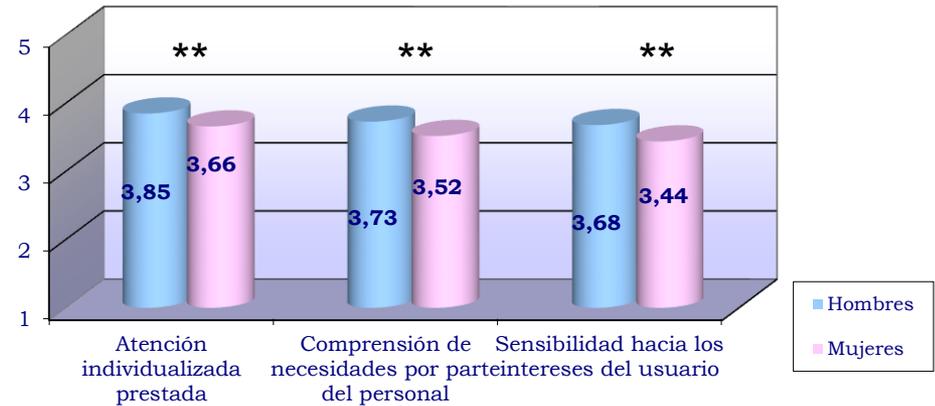
**No se representan las diferencias significativas con el curso 2006-07, que se dan en TODOS los ítems (al 99% o al 95%)**

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

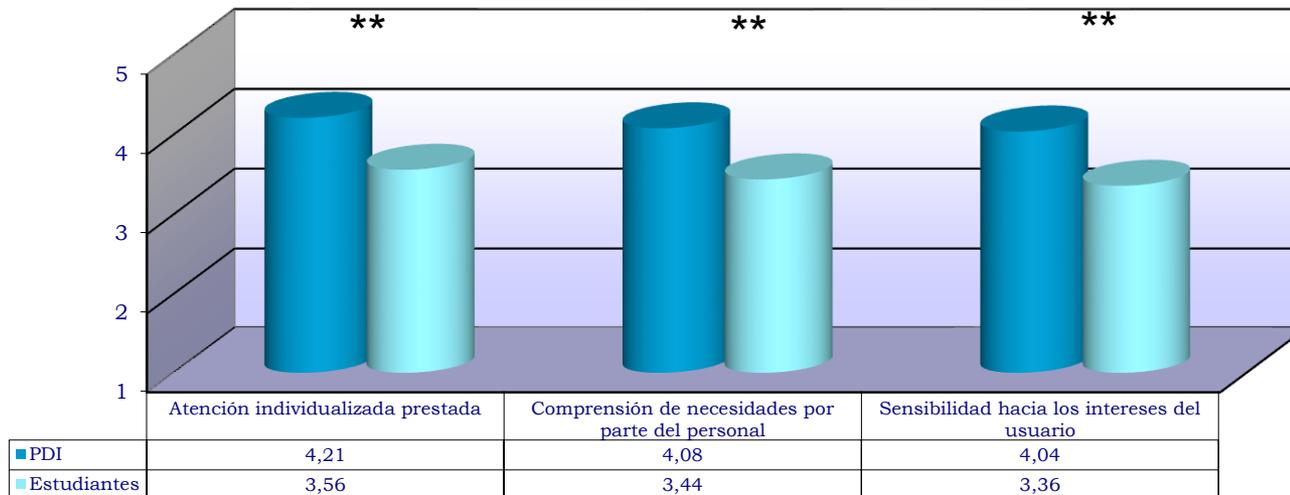
## 5. RESULTADOS: Asp. Específicos por Dimensiones (IX)



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



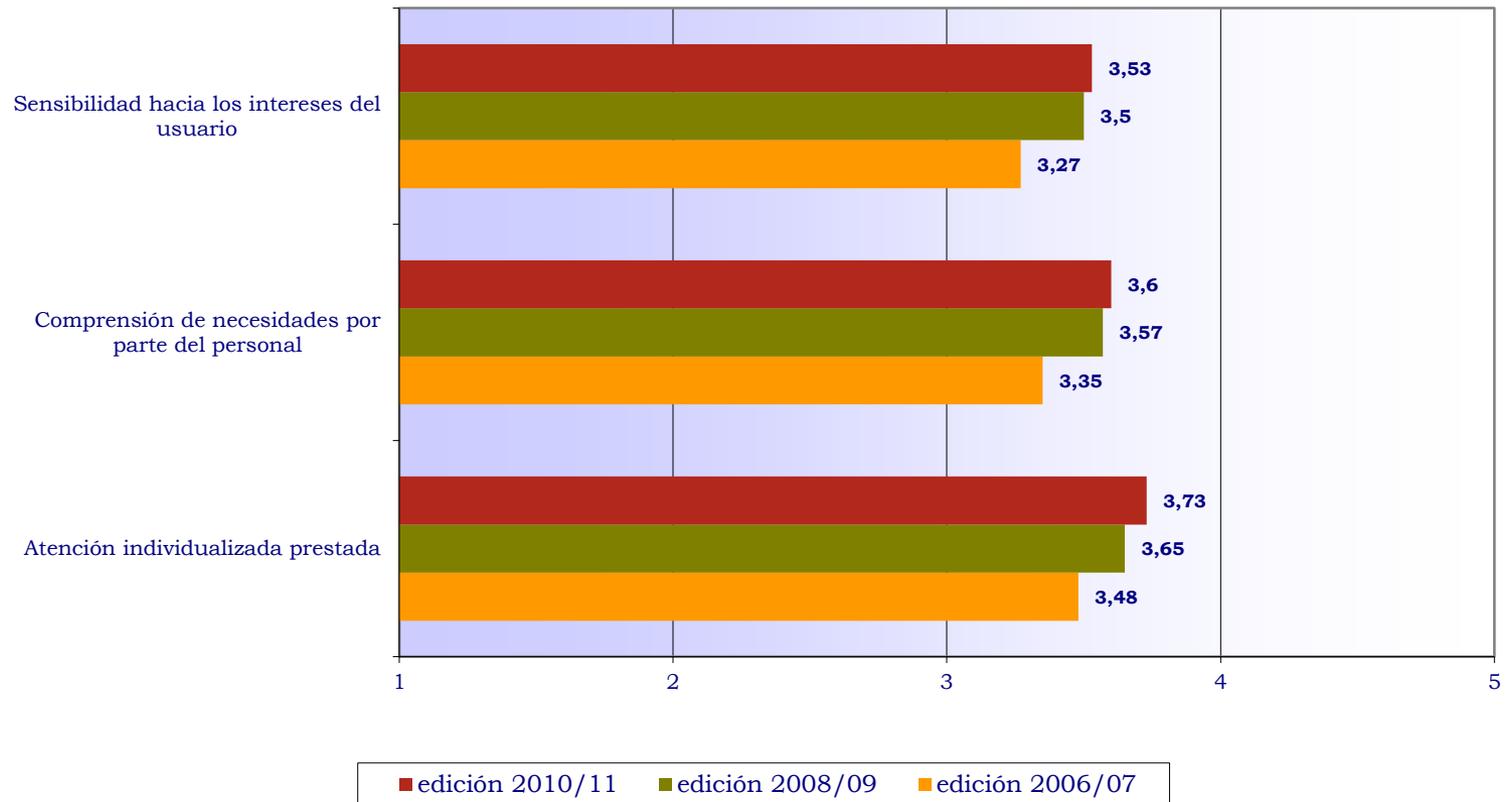
Presencia de diferencias significativas, por grupos, en los ítems que forman la dimensión "Empatía"



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

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

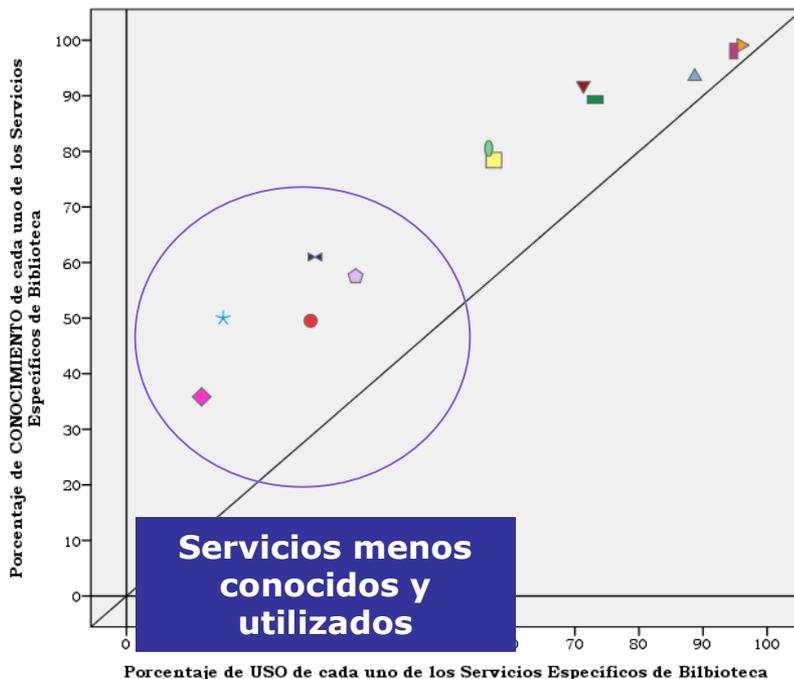
### Evolución de los Aspectos Específicos de Calidad pertenecientes a la Dimensión "Empatía"



**No se representan las diferencias significativas con el curso 2006-07, que se dan en TODOS los ítems (al 99% o al 95%)**

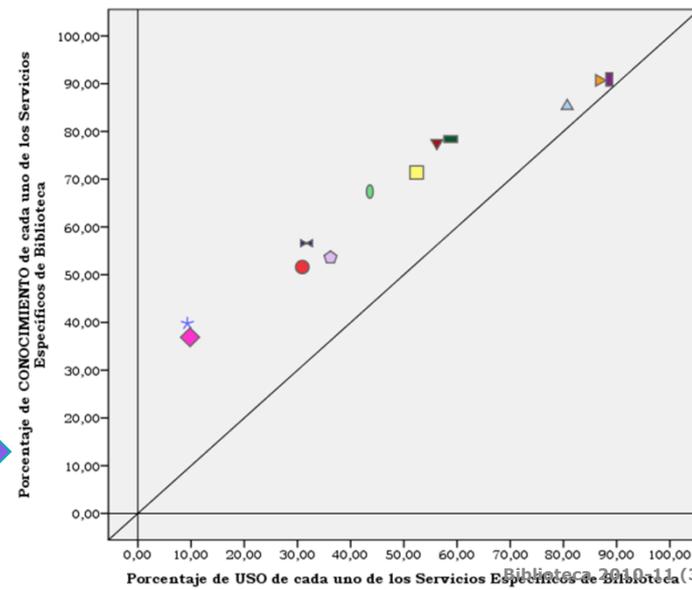
# 5. RESULTADOS: Servicios Específicos (I)

## NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS



- ▲ 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

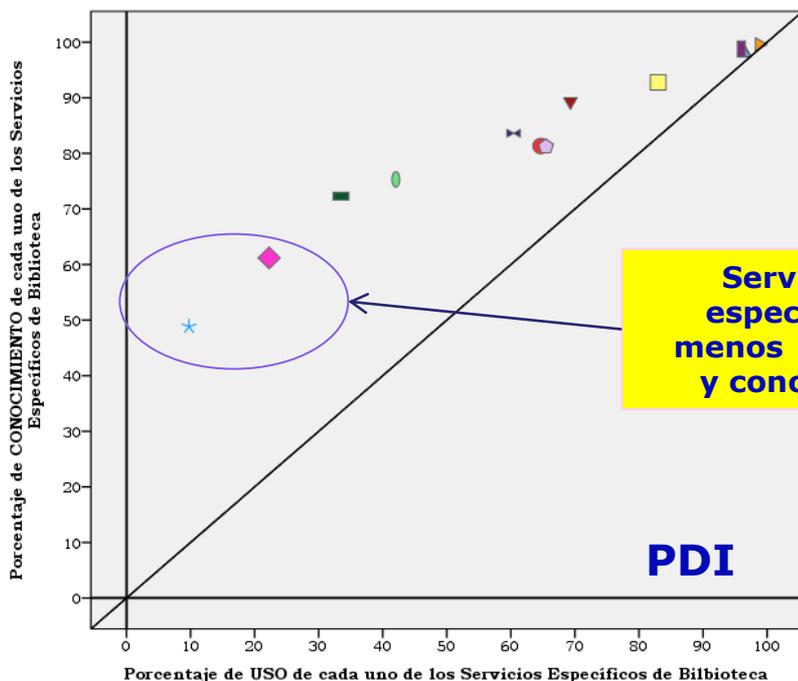
**SITUACIÓN DE LA EDICIÓN 2008/09**



# 5. RESULTADOS: Servicios Específicos (II)

## NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS

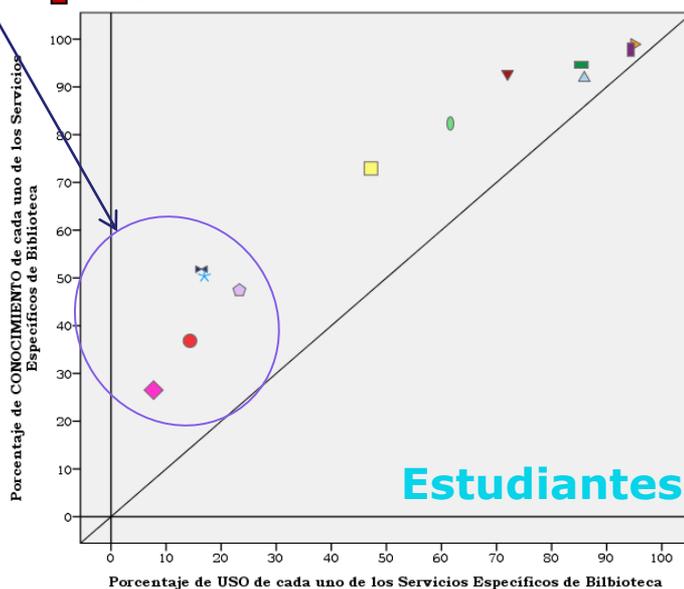
### Comparación entre el PDI y los Estudiantes



- ▲ 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

Algunos servicios específicos de la biblioteca son **menos conocidos entre los Estudiantes**, como:

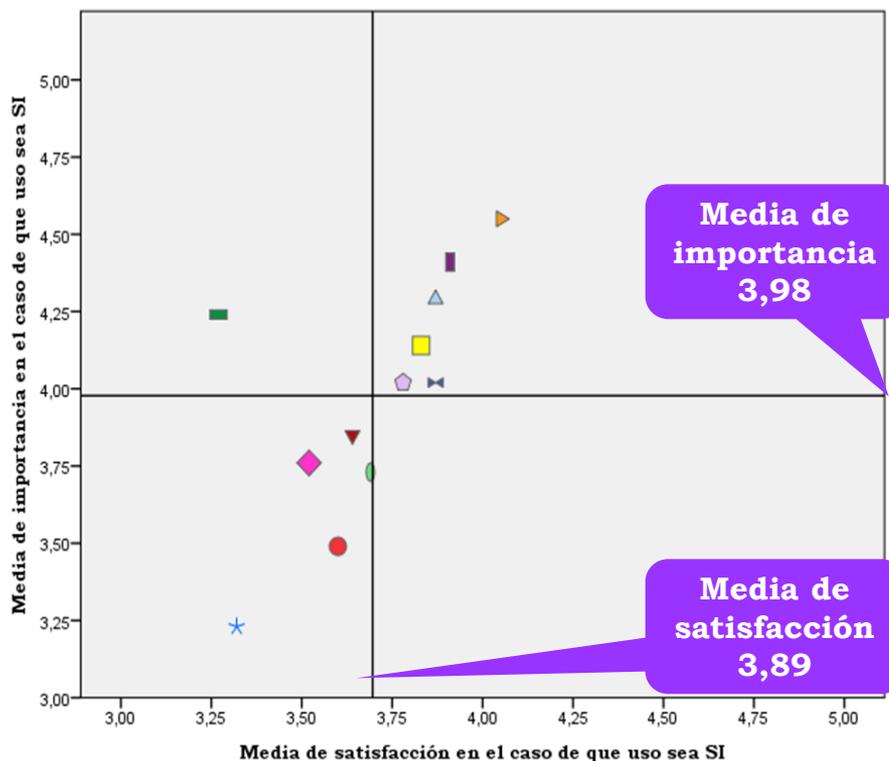
- *Consulta del catálogo de las Univ. Catalanas*
- *El servicio de préstamo interbibliotecario (SOD)*
- *Sugerencias y/o adquisiciones documentales*



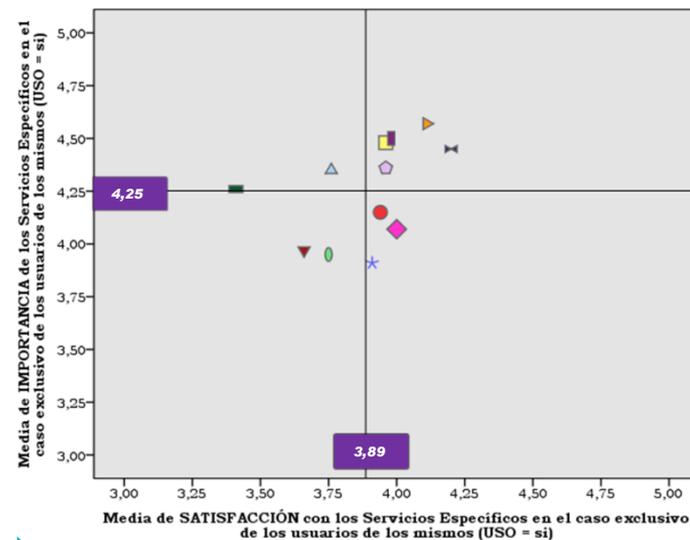
**ESTOS RESULTADOS SE PRODUCEN EN TODOS LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD**

# 5. RESULTADOS: Servicios Específicos (VI)

## GRADO DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS SEGÚN USO



- ▲ 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



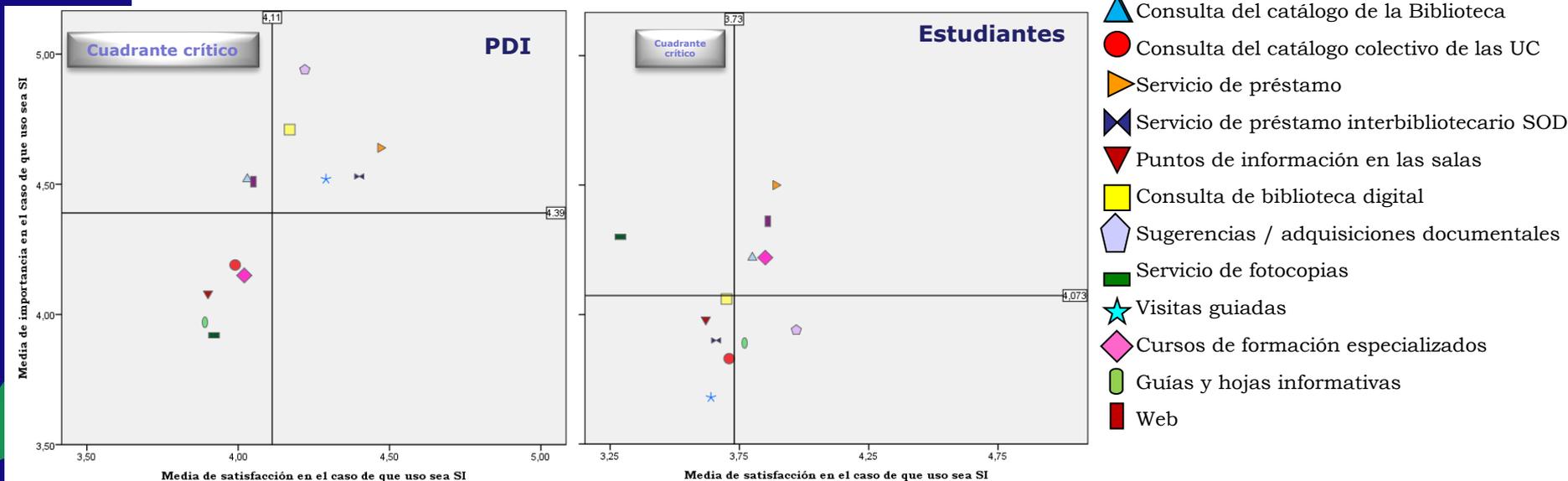
Se produce ajuste en los servicios específicos entre la **IMPORTANCIA** que les concede el usuario y la **SATISFACCIÓN** que produce el servicio ofrecido

SITUACIÓN DE LA EDICIÓN 2008/09



# 5. RESULTADOS: Servicios Específicos (VII)

## GRADO DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS Comparación entre el PDI y los Estudiantes



En general, el **PDI** presenta **valoraciones superiores** para importancia y satisfacción con los servicios específicos

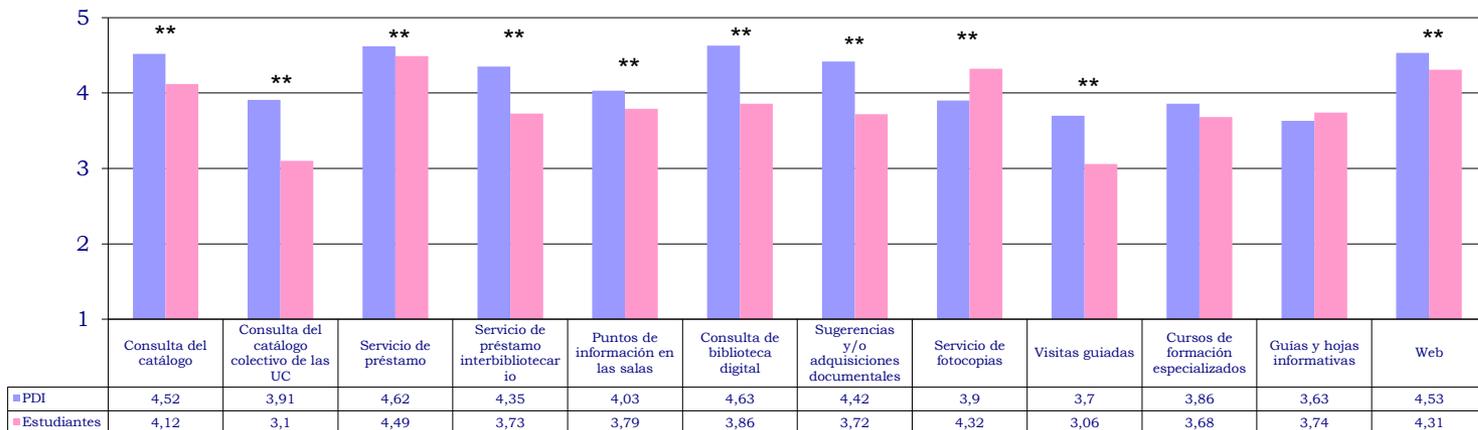
Servicios específicos en el **cuadrante crítico**:

**PDI:** ▲ Consulta del catálogo y ■ la *página web de la biblioteca*

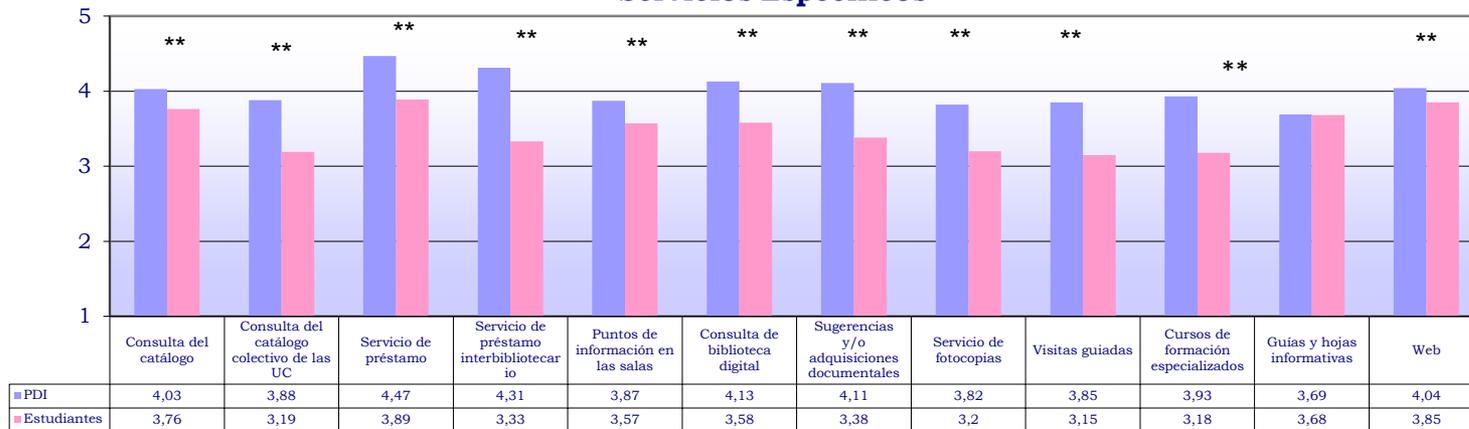
**Estudiantes:** ■ *Servicio de fotocopias*

# 5. RESULTADOS: Servicios Específicos (XI)

**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**

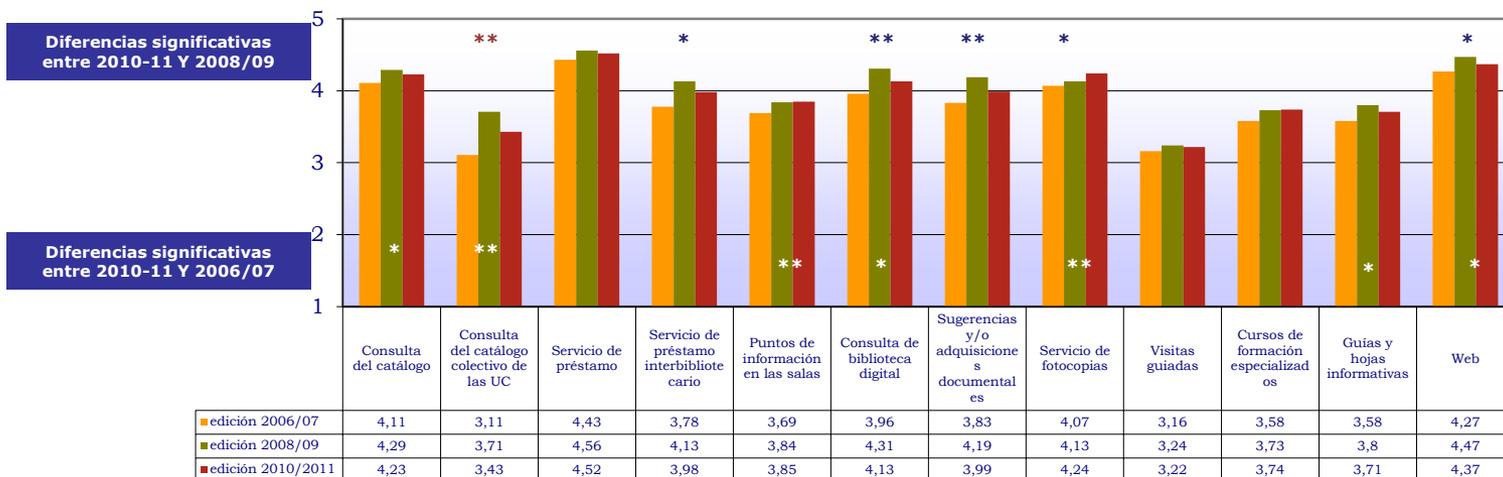


**EXISTEN SERVICIOS ESPECÍFICOS QUE SÓLO HAN SIDO VALORADOS EN IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN POR EL 13 % DE LA MUESTRA**

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

# 5. RESULTADOS: Servicios Específicos (XII)

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



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

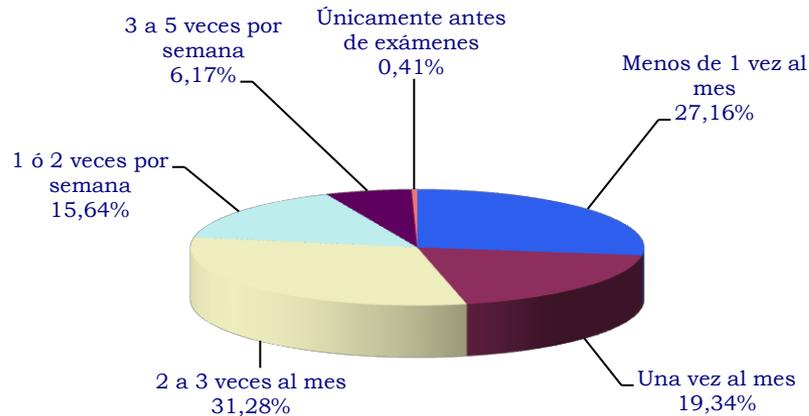


\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% (p = 0.05)

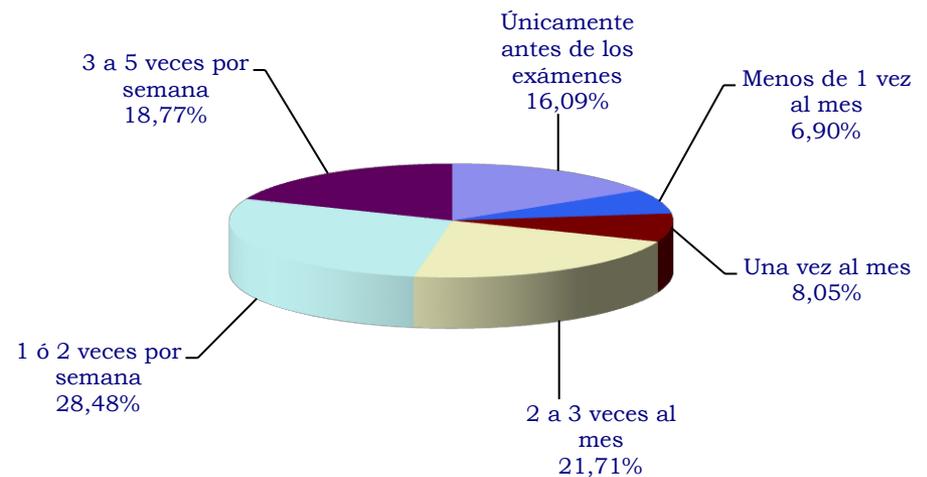
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% (p = 0.01)

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

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

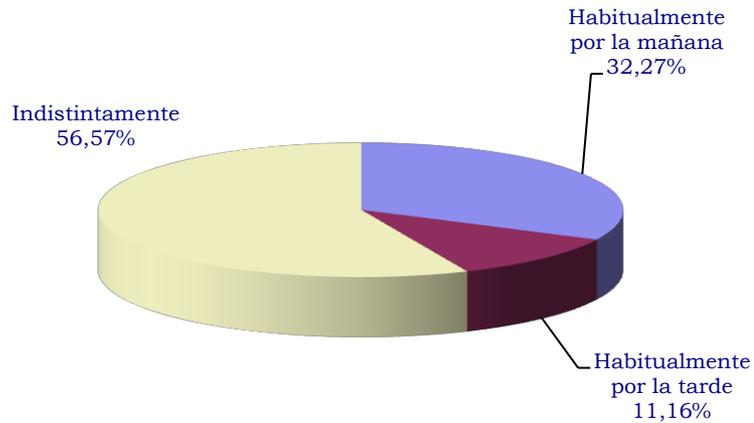


## Frecuencia de uso de la Biblioteca por parte de los Estudiantes

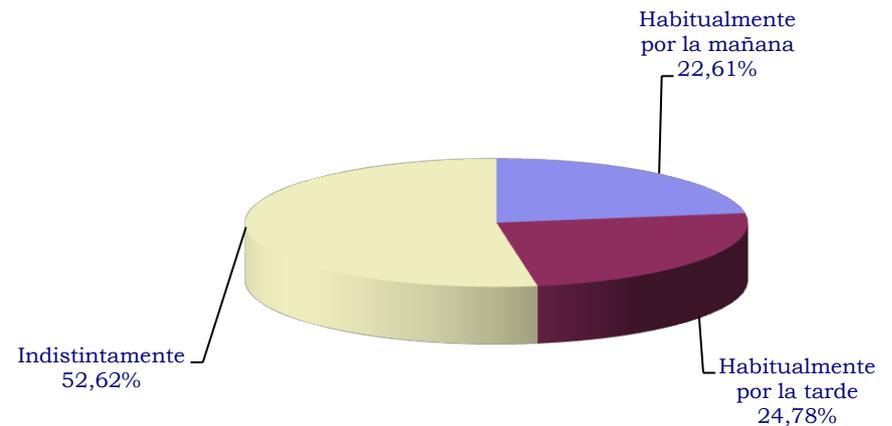


## 5. RESULTADOS: Uso de la Biblioteca (II)

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

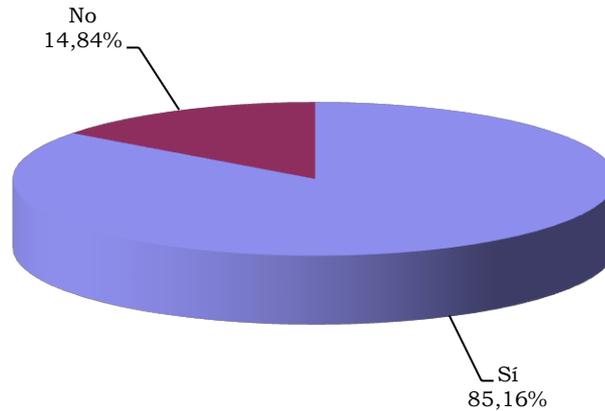


### Franja horaria de utilización de la Biblioteca por parte de los Estudiantes

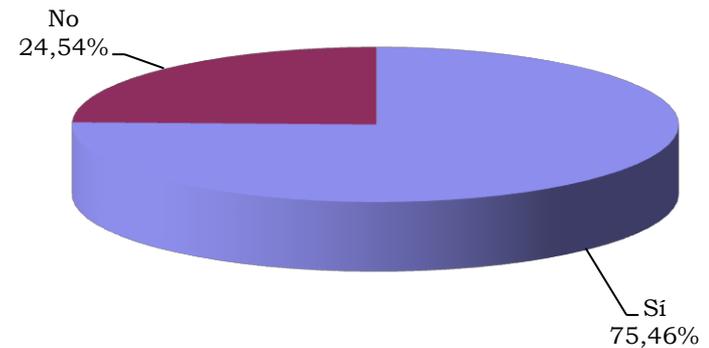


## 5. RESULTADOS: Uso de la Biblioteca (y III)

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

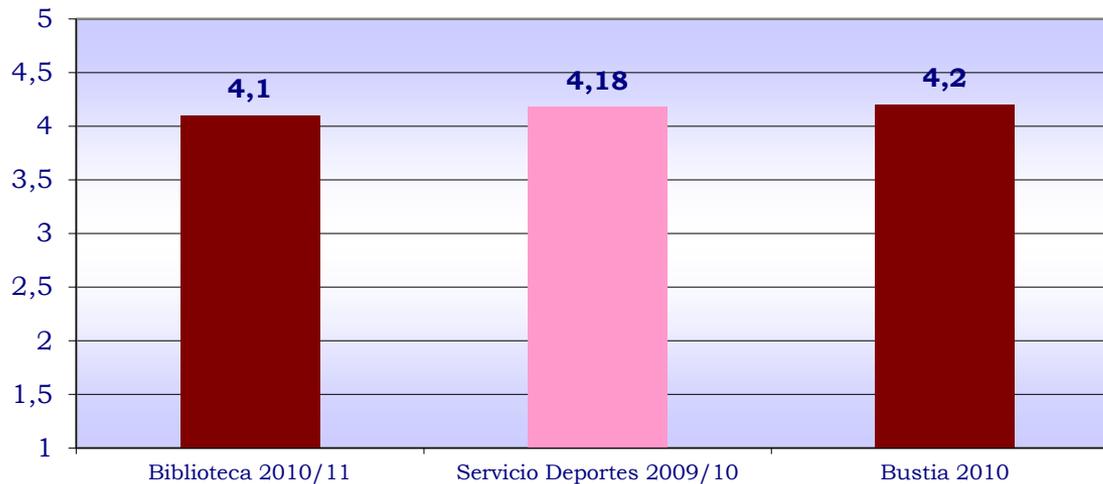


### Acceso a la Biblioteca desde casa por parte de los Estudiantes

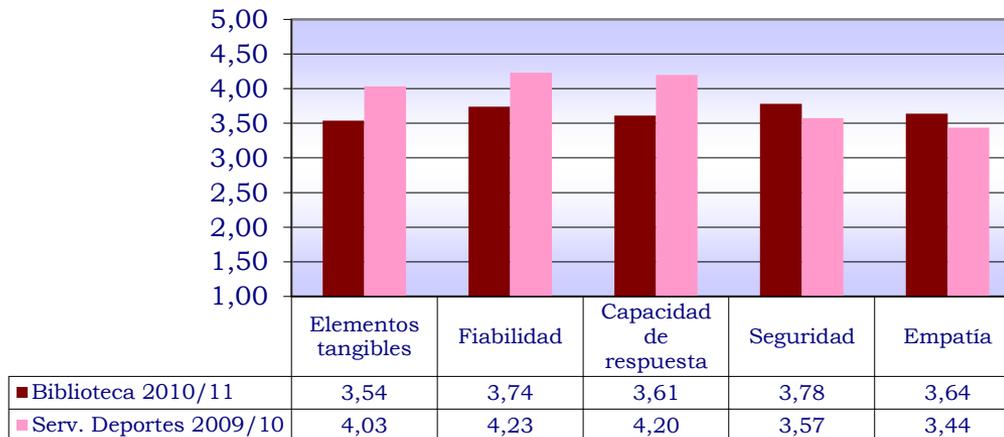


# 6.COMPARACIONES: Otros servicios UJI (I)

**Comparación de los resultados de Satisfacción General obtenidos por varios servicios de la UJI**

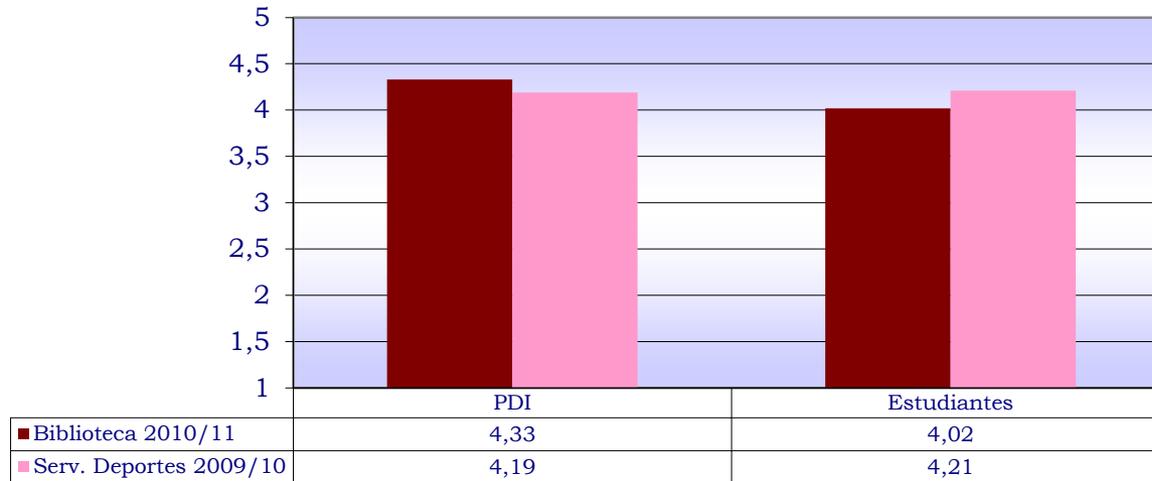


**Comparación de los resultados de las Dimensiones de Calidad obtenidos por varios servicios de la UJI**

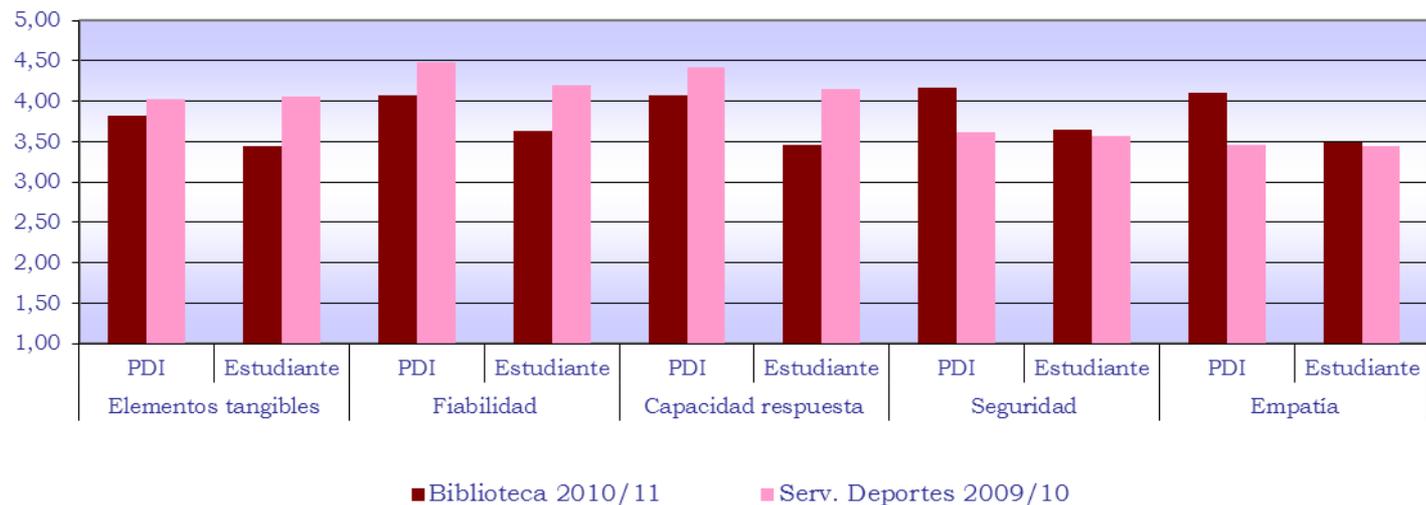


# 6.COMPARACIONES: Otros servicios UJI (y II)

**Comparación de los resultados de Satisfacción General obtenidos por varios servicios de la UJI, por grupos**

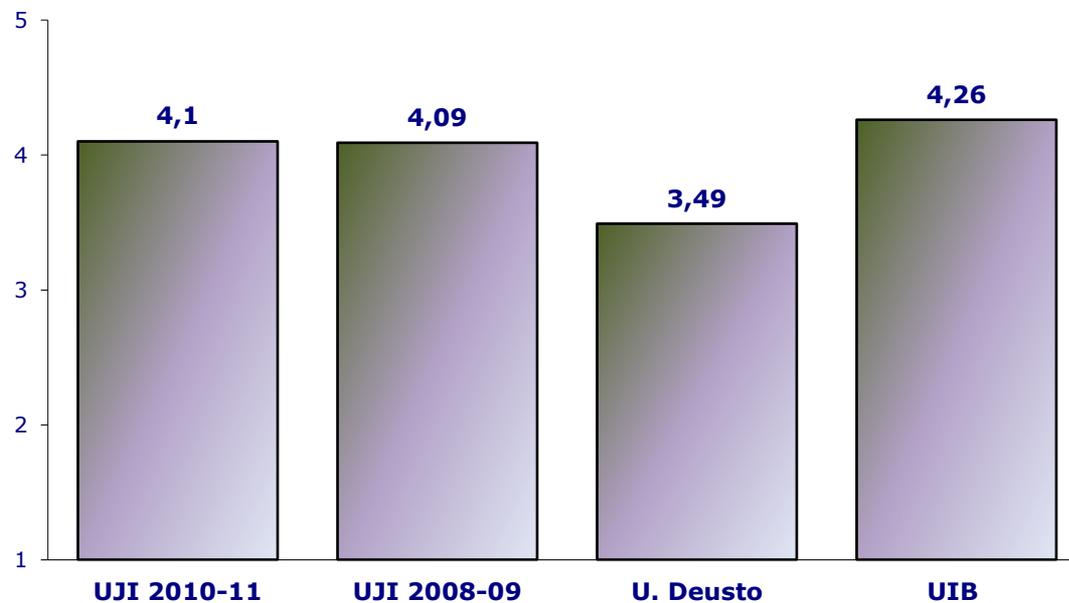


**Comparación de los resultados de las Dimensiones de Calidad obtenidos por varios servicios de la UJI, por grupos**



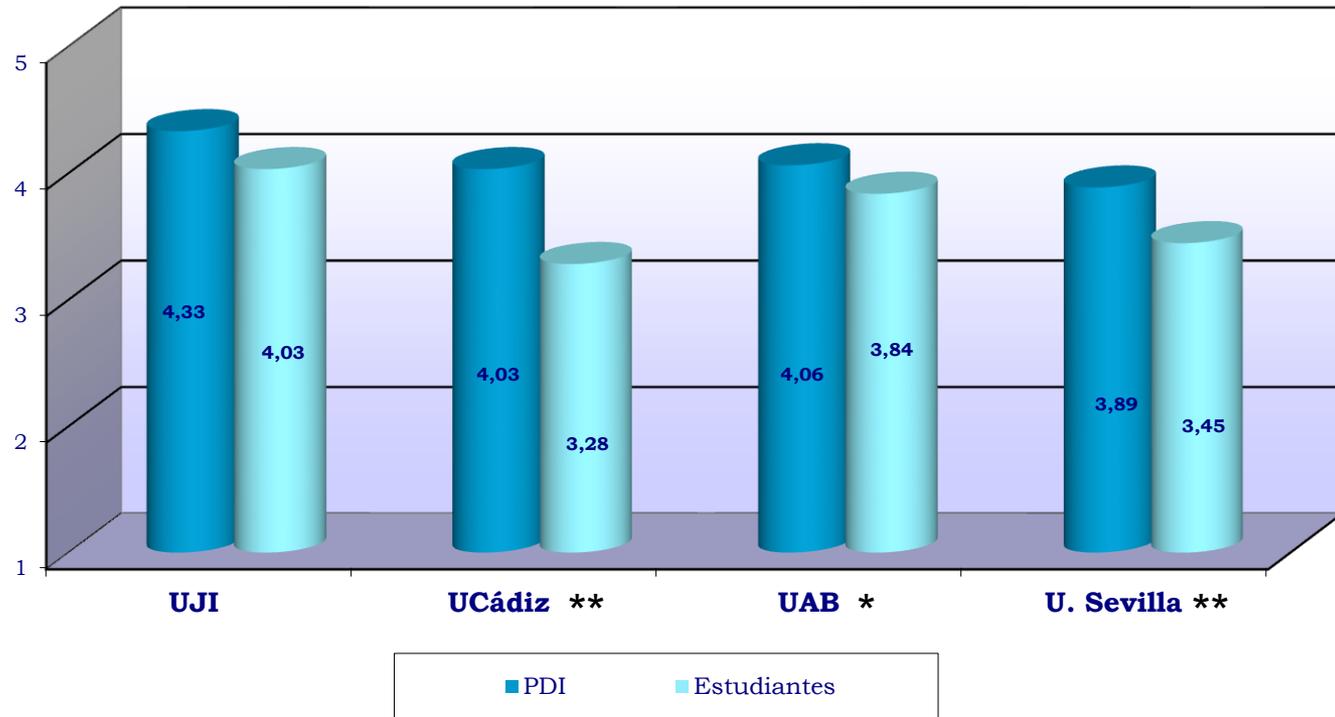
## 6. COMPARACIONES: con otras Bibliotecas

**Satisfacción general de los usuarios de otras bibliotecas certificadas en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008**



## 6. COMPARACIONES: con otras Bibliotecas

Satisfacción general con otras bibliotecas con niveles de calidad reconocidos, según el perfil de usuario



\* Biblioteca certificada en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008

\*\* Nivel de excelencia europea reconocido mediante el modelo EFQM.

Univ. Cádiz: sello de oro en el Área de Biblioteca y Archivo

Univ. Sevilla: diversos centros y unidades reconocidos con los sellos de bronce y plata, pero no incluye a la Biblioteca.

## 7. CONCLUSIONES (I)

### A NIVEL GENERAL:

- Se ha producido una ligera mejora en la satisfacción general de los usuarios de la Biblioteca respecto de la última edición (4'1).
- La satisfacción general del PDI es significativamente superior a la de los Estudiantes; también es superior para los miembros de la FCHS y de la FCJE que para los de la ESTCE. Además, el profesorado de la FCHS está significativamente más satisfecho que el de la ESTCE.
- Las valoraciones generales de la biblioteca se mantienen estables respecto a la edición anterior y han mejorado significativamente con respecto a la de 2006-07.
- Estas valoraciones generales son significativamente mayores para el PDI que para los estudiantes. Por centros, la FCHS y la FCJE cuentan con valoraciones superiores a las de la ESTCE, tanto para el PDI como para los estudiantes.
- Las mujeres PDI perciben que la Biblioteca les aporta mayor valor a su trabajo que los hombres PDI. El servicio de biblioteca también es significativamente mejor valorado por las mujeres estudiantes que por los hombres.

## 7. CONCLUSIONES (II)

### A NIVEL DE ASPECTOS ESPECÍFICOS:

- ❖ Todas las dimensiones no tangibles en las que se agrupan los aspectos específicos de calidad presentan resultados significativamente superiores a los alcanzados en la edición anterior (2008-09) y se incluyen las tangibles cuando se comparan con los resultados del curso 2006-07.
- ❖ El PDI presenta resultados significativamente superiores a los estudiantes en todas las dimensiones: Los hombres también presentan valoraciones superiores en las dimensiones no tangibles. Por centros, es la FCHS la que muestra resultados significativamente superiores a la ESTCE.
- ❖ Los aspectos específicos mejor valorados por el usuario están incluidos en la dimensión relativa a **Seguridad** (media de 3'78) frente a los incluidos en la dimensión **Elementos tangibles** (media de 3'54) que son los que presentan una valoración más baja.
- ❖ En los aspectos específicos concretos, destacan:
  - ++ *Horarios de la Biblioteca* (media de 4'09)
  - + *Calidad del mobiliario* (media de 3'91)
  - *Equipamiento informático* (medias de 3'13)
  - *Disponibilidad de asientos* (media de 3'09)

## 7. CONCLUSIONES (y III)

### A NIVEL DE SERVICIOS ESPECÍFICOS:

- ✓ En general, se ha producido una mejoría en cuanto al nivel de conocimiento y uso de los servicios específicos respecto de la edición anterior. El PDI conoce y utiliza poco los servicios *Visitas guiadas* y *Cursos de formación especializados*. Con los estudiantes cabe añadir los servicios *Consulta del catálogo de las Univ. Catalanas*, *Préstamo interbibliotecario (SOD)* y *Sugerencias y/o adquisiciones documentales*. Estos resultados se reproducen en los centros de la UJI.
- ✓ En cuanto al nivel de importancia y satisfacción de los usuarios hay que señalar los servicios representados en el cuadrante crítico (con mayor importancia que satisfacción) en la que se mantiene el de *Consulta del Catálogo de la Biblioteca* y *la página web* para el PDI, y el *Servicio de fotocopias* en el caso de los estudiantes.
- ✓ En la valoración realizada por los usuarios en cada uno de los Servicios Específicos se observa que se reduce la importancia dada a los servicios específicos y se mantiene la satisfacción con los mismos.
- ✓ 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.

**Edición 2008/09:** 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.

## 8. PROPUESTAS DE MEJORA: Nuevas PM

- Realizar un estudio de la encuesta y el uso de los resultados, con objeto de reducir el tamaño del instrumento. Los comentarios realizados van en esa línea y la tasa de respuesta en la tercera parte de la encuesta (servicios específicos) se reduce en algunos casos al 13% de la muestra.
- Parte del personal encuestado informa no haber sido usuario de la biblioteca durante el último curso, por lo cual no responde la encuesta. Sería interesante seleccionar la muestra de entre las personas que han sido usuarios en el último período (con préstamos de libros, uso de las instalaciones, etc.)
- Los ítems sobre “elementos tangibles” no son valorados por el PDI, que tiene un perfil de usuario más online. Es por ello que se recomienda ajustar la encuesta también a los servicios electrónicos que la biblioteca presta.
- Promover nuevas formas de motivar a la participación entre el profesorado, de forma que se alcance el tamaño de la muestra que garantiza resultados significativos.
- Replantearse la época en que se realiza la encuesta, pues el PDI tiene mucho trabajo entonces y los estudiantes están de exámenes.