

# **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN**

Curso 2012/2013



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

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

**Julio 2013**

# ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO TEÓRICO	8
3.	OBJETIVOS	9
4.	METODOLOGÍA	10
5.	RESULTADOS	19
6.	COMPARACIONES	69
7.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	75
8.	CONCLUSIONES	76
9.	MEJORA CONTINUA	79
10.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	82
11.	BIBLIOGRAFÍA	83

# 1. INTRODUCCIÓN

## CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA:

- ✦ Encuesta realizada con carácter **bienal**.
- ✦ **Primera edición** de la encuesta: curso 2004/05
- ✦ Informe actual: **5ª edición** de la encuesta, realizada durante el **curso 2012/13**.

Pero la ***Encuesta de Satisfacción de los Usuarios con la Calidad de Servicio de la Biblioteca – Centro de documentación*** no es una acción aislada, ni independiente por sí misma, sino que puede enmarcarse dentro de los **SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD** implantados en la Universitat Jaume I:

# 1. INTRODUCCIÓN

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA – CENTRO DE DOCUMENTACIÓN SEGÚN LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008



- 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.
- 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

## EVALUACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SEGÚN EL 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) y renovado dos años después.
- Primera universidad española reconocida en su excelencia dentro del acuerdo entre el Club de Excelencia en Gestión y la ANECA.

El **Criterio 5. Procesos, productos y servicios** indica que *“las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos ... para generar cada vez mayor valor para sus clientes y otros grupos de interés”*. Y, concretamente, el **subcrit. 5e. Las relaciones con los clientes se gestionan y mejoran** recoge, entre otros, que *“... se supervisan y revisan continuamente las experiencias y percepciones de los clientes ...”*.

Por otro lado, 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 **subcrit. 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



## SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD (PROGRAMA AUDIT)



- Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Universitat Jaume I fue evaluado positivamente 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”.*

# 1. INTRODUCCIÓN



## EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE PLANES DE ESTUDIO DE LOS TÍTULOS UNIVERSITARIOS OFICIALES (PROGRAMA VERIFICA)



- Durante el curso 2009/2010 se implantaron los primeros grados elaborados según los criterios explicitados en la *Memoria de Verificación de los Títulos Oficiales Universitarios (Grado y Máster)*.

Dentro del **punto 9. Sistema de Garantía de la Calidad**, el apartado **9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones**, recoge que para ello “... se debe describir el procedimiento ... se recomienda definir el método de recogida previsto, la frecuencia con la que se llevará a cabo y otros aspectos técnicos relevantes”.

## 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

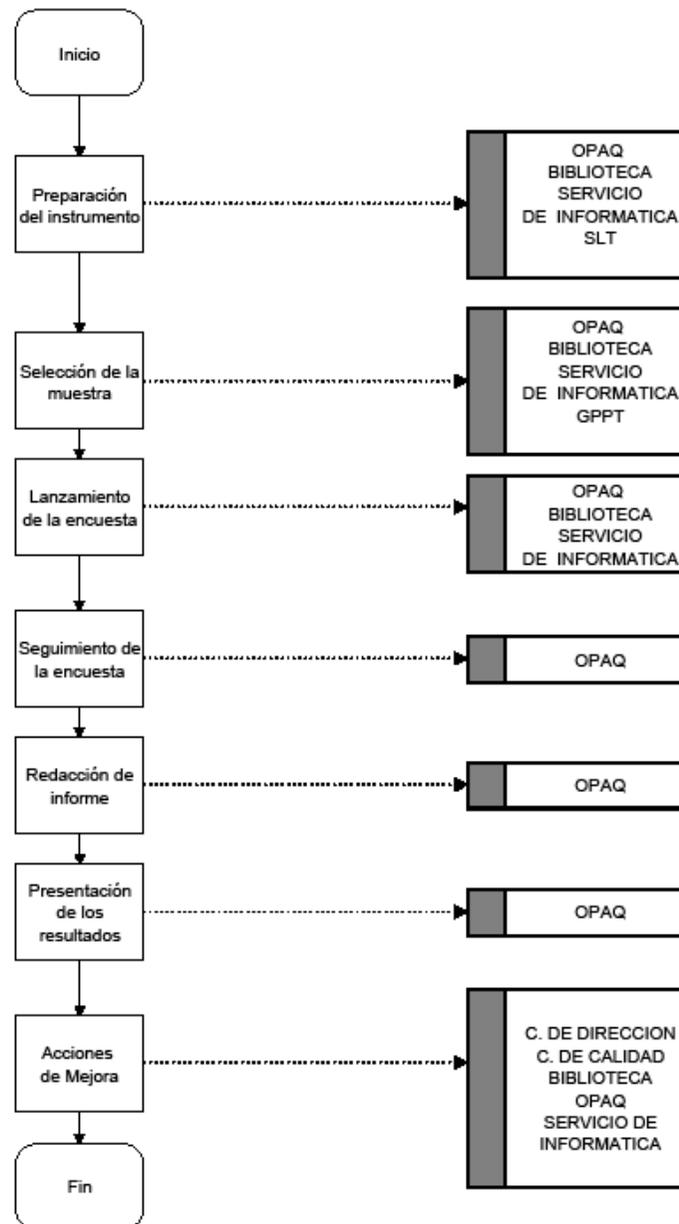
#### EMPATIA

Atención esmerada e individual que se proporciona a los clientes

### 3. OBJETIVOS

-  Conocer el **grado de satisfacción** de los usuarios de la Biblioteca-Centro de Documentación.
-  Conocer el **nivel de calidad percibida** por los usuarios de la Biblioteca-Centro de Documentación.
-  Detectar el **nivel de conocimiento y uso** que los usuarios realizan en los **servicios específicos** ofrecidos por la Biblioteca-Centro de Documentación.
-  Analizar la **importancia** concedida por los usuarios y la **satisfacción** alcanzada por los mismos en relación con los **servicios específicos** ofrecidos por la Biblioteca-Centro de documentación.
-  Averiguar el **tipo de uso** que los usuarios realizan de la Biblioteca-Centro de Documentación.
-  Conocer la **evolución** sufrida por la percepción de los usuarios respecto a todos los objetivos anteriores.

# 4. METODOLOGÍA: Procedimiento



## 4. METODOLOGÍA: Instrumento

- ✚ 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

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 ( $\alpha$ ) del los 29 ítems específicos de calidad de servicio de 0,973 (mejorando la fiabilidad alcanzada en la edición anterior de 0,966).

## 4. METODOLOGÍA: Instrumento

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

**29 ítems** para evaluar los **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** para evaluar **2 SERVICIOS ESPECÍFICOS DE LA BIBLIOTECA** donde se consulta sobre “uso”, “conocimiento”, “importancia” y “satisfacción” con los mismos.

**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

## 29 ítems sobre ASPECTOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD DE SERVICIO

### ELEMENTOS TANGIBLES

( $\alpha = 0,914$ )

- 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

( $\alpha = 0,908$ )

- 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

( $\alpha = 0,911$ )

- 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

( $\alpha = 0,930$ )

- 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

( $\alpha = 0,950$ )

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

## 4. METODOLOGÍA: Instrumento



## 4. METODOLOGÍA: Ficha técnica

**POBLACIÓN (a fecha 09/04/2013):** 15.755 usuarios \*

**MUESTRA (a fecha 10/06/2013):** 572 respuestas

**ÍNDICE DE FIABILIDAD:** 96,32%

**ERROR MUESTRAL:**  $\pm 3,68\%$

**FECHA DE REALIZACIÓN:**

13 de mayo - 9 de junio de 2013

**ADMINISTRACIÓN DE LA ENCUESTA:** on-line

\* Si bien el número de usuarios de la Biblioteca-Centro de Documentación es mucho mayor, para el presente estudio se ha considerado como usuario al PDI y a los Estudiantes.

# 4. METODOLOGÍA: Población y muestra

## POBLACIÓN 15.755 usuarios

**TÉCNICA DE MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO**

**1.299 PDIs**  
**299 encuestas**  
**(I.F. 95,64%)**

**ESTCE**  
(485 PDI  
93 enc.)

331  
**Hombres**  
(62 enc.)

154  
**Mujeres**  
(31 enc.)

**FCJE**  
(274 PDI  
68 enc.)

160  
**Hombres**  
(33 enc.)

114  
**Mujeres**  
(35 enc.)

**FCJS**  
(366 PDI  
95 enc.)

175  
**Hombres**  
(49 enc.)

191  
**Mujeres**  
(46 enc.)

**FCS**  
(174 PDI  
43 enc.)

66  
**Hombres**  
(18 enc.)

108  
**Mujeres**  
(25 enc.)

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

**14.456 estudiantes**  
**273 encuestas**  
**(I.F. 95,05%)**

**ESTCE**  
(485 PDI  
93 enc.)

331  
**Hombres**  
(62 enc.)

154  
**Mujeres**  
(31 enc.)

**FCJE**  
(274 PDI  
68 enc.)

160  
**Hombres**  
(33 enc.)

114  
**Mujeres**  
(35 enc.)

**FCJS**  
(366 PDI  
95 enc.)

175  
**Hombres**  
(49 enc.)

191  
**Mujeres**  
(46 enc.)

**FCS**  
(174 PDI  
43 enc.)

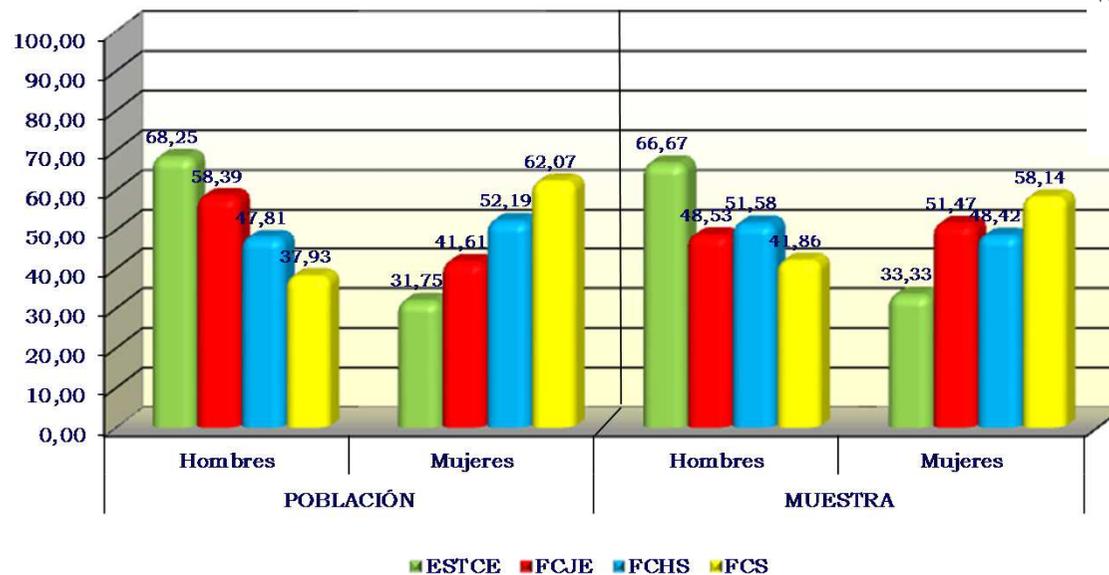
66  
**Hombres**  
(18 enc.)

108  
**Mujeres**  
(25 enc.)

# 4. METODOLOGÍA: Población y muestra

ESTRATOS DE PDI	POBLACIÓN	MUESTRA ESPERADA	MUESTRA OBTENIDA
PDI hombre ESTCE	331	58	62
PDI mujer ESTCE	154	27	31
PDI hombre FCJE	160	28	33
PDI mujer FCJE	114	20	35
PDI hombre FCHS	175	31	49
PDI mujer FCHS	191	34	46
PDI hombre FCS	66	12	18
PDI mujer FCS	108	19	25

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



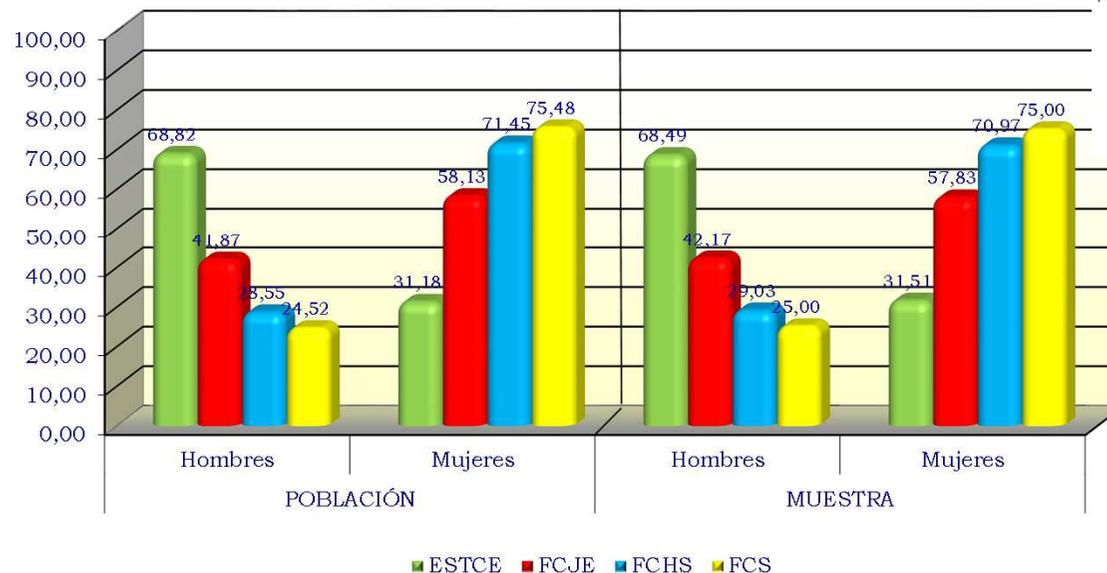
Pruebas de chi-cuadrado						
Centro al que pertenece		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
ESTCE	Chi-cuadrado de Pearson	,090 <sup>a</sup>	1	,765		
	Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,032	1	,859		
	Razón de verosimilitudes	,089	1	,765		
	Estadístico exacto de Fisher				,808	,426
	Asociación lineal por lineal	,089	1	,765		
	N de casos válidos	578				
FCJE	Chi-cuadrado de Pearson	2,156 <sup>c</sup>	1	,142		
	Corrección por continuidad <sup>b</sup>	1,774	1	,183		
	Razón de verosimilitudes	2,142	1	,143		
	Estadístico exacto de Fisher				,172	,092
	Asociación lineal por lineal	2,150	1	,143		
	N de casos válidos	342				
FCHS	Chi-cuadrado de Pearson	,428 <sup>d</sup>	1	,513		
	Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,290	1	,590		
	Razón de verosimilitudes	,428	1	,513		
	Estadístico exacto de Fisher				,565	,295
	Asociación lineal por lineal	,427	1	,513		
	N de casos válidos	461				
FCS	Chi-cuadrado de Pearson	,224 <sup>e</sup>	1	,636		
	Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,089	1	,765		
	Razón de verosimilitudes	,223	1	,637		
	Estadístico exacto de Fisher				,727	,380
	Asociación lineal por lineal	,223	1	,636		
	N de casos válidos	217				

**Se mantiene en la muestra la misma estructura que en la población**

# 4. METODOLOGÍA: Población y muestra

ESTRATOS DE ESTUDIANTES	POBLACIÓN	MUESTRA ESPERADA	MUESTRA OBTENIDA
EST. hombre ESTCE	2.675	50	50
EST. mujer ESTCE	1.212	23	23
EST. hombre FCJE	1.848	35	35
EST. mujer FCJE	2.566	48	48
EST. hombre FCHS	1.401	27	27
EST. mujer FCHS	3.506	66	66
EST. hombre FCS	306	6	6
EST. mujer FCS	942	18	18

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



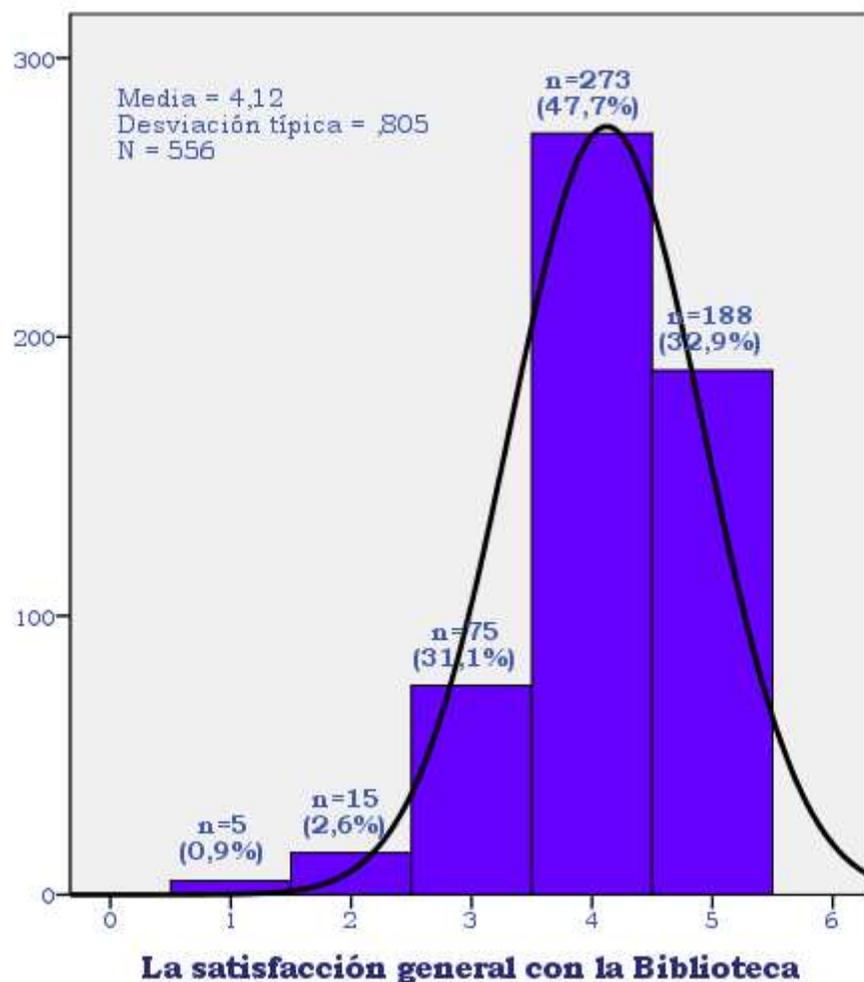
Pruebas de chi-cuadrado						
Centro al que pertenece	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)	
ESTCE	Chi-cuadrado de Pearson	,004 <sup>f</sup>	1	,953		
	Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,000	1	1,000		
	Razón de verosimilitudes	,004	1	,953		
	Estadístico exacto de Fisher				1,000	,521
	Asociación lineal por lineal	,004	1	,953		
	N de casos válidos	3960				
FCJE	Chi-cuadrado de Pearson	1,069 <sup>g</sup>	1	,301		
	Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,844	1	,358		
	Razón de verosimilitudes	1,050	1	,306		
	Estadístico exacto de Fisher				,303	,179
	Asociación lineal por lineal	1,068	1	,301		
	N de casos válidos	4133				
FCHS	Chi-cuadrado de Pearson	,010 <sup>h</sup>	1	,919		
	Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,000	1	1,000		
	Razón de verosimilitudes	,010	1	,919		
	Estadístico exacto de Fisher				,908	,499
	Asociación lineal por lineal	,010	1	,919		
	N de casos válidos	5000				
FCS	Chi-cuadrado de Pearson	,003 <sup>i</sup>	1	,957		
	Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,000	1	1,000		
	Razón de verosimilitudes	,003	1	,957		
	Estadístico exacto de Fisher				1,000	,558
	Asociación lineal por lineal	,003	1	,957		
	N de casos válidos	1272				

**Se mantiene en la muestra la misma estructura que en la población**

## 5. RESULTADOS

<b>5.1. Satisfacción General con la Biblioteca</b>	<b>20</b>
<b>5.2. Valoraciones Generales de la Biblioteca</b>	<b>25</b>
<b>5.3. Aspectos Específicos de Calidad de Servicio de la Biblioteca</b>	<b>31</b>
<b>5.4. Dimensiones de Calidad de Servicio</b>	<b>32</b>
<b>5.5. Aspectos Específicos por Dimensiones</b>	<b>39</b>
<b>5.6. Servicios Específicos de la Biblioteca</b>	<b>49</b>
<b>a) Conocimiento y Uso</b>	<b>49</b>
<b>b) Importancia y Satisfacción</b>	<b>56</b>
<b>5.7. Uso de la Biblioteca</b>	<b>66</b>

## 5. RESULTADOS: Satisfacción general



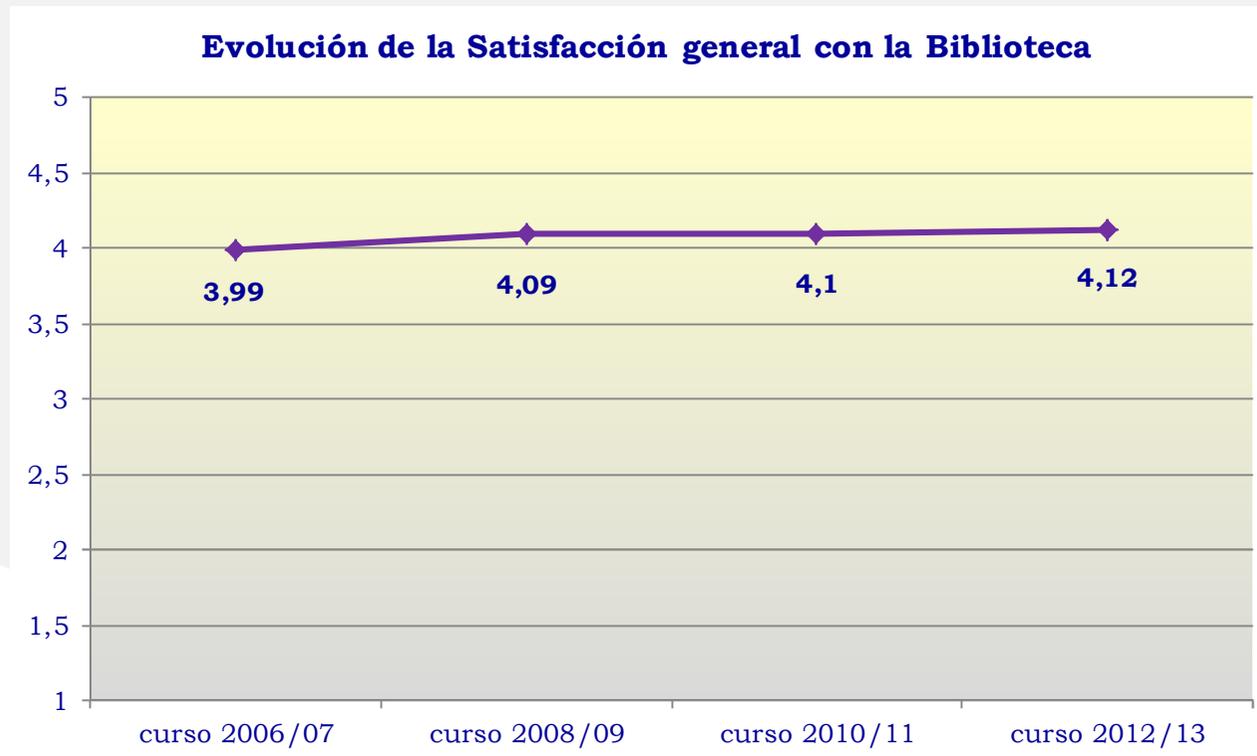
La distribución de la Satisfacción General con la Biblioteca **no sigue un patrón de normalidad**, por el contrario se trata de una distribución **leptocúrtica** y **asimétrica negativa o hacia la izquierda**

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
La satisfacción general con la Biblioteca	,269	556	,000	,808	556	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

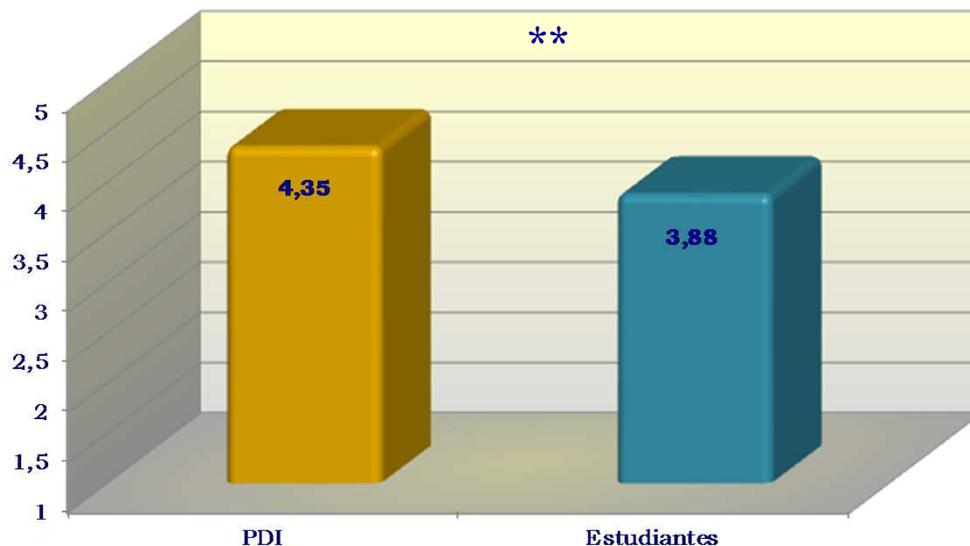
## 5. RESULTADOS: Satisfacción general



No se muestran diferencias significativas con los resultados obtenidos durante el curso 2010/11

# 5. RESULTADOS: Satisfacción General

Satisfacción general con la Biblioteca por grupo de interés



\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

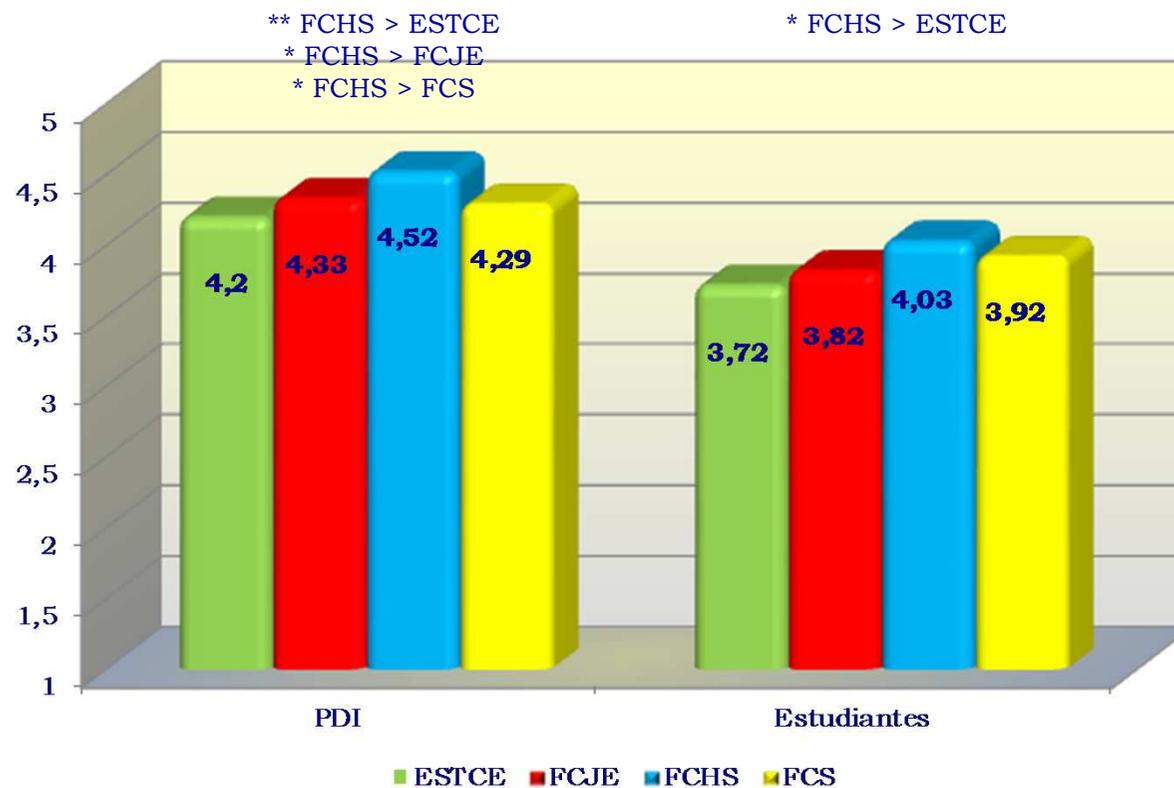
Evolución de la Satisfacción general con la Biblioteca por grupo de interés



\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

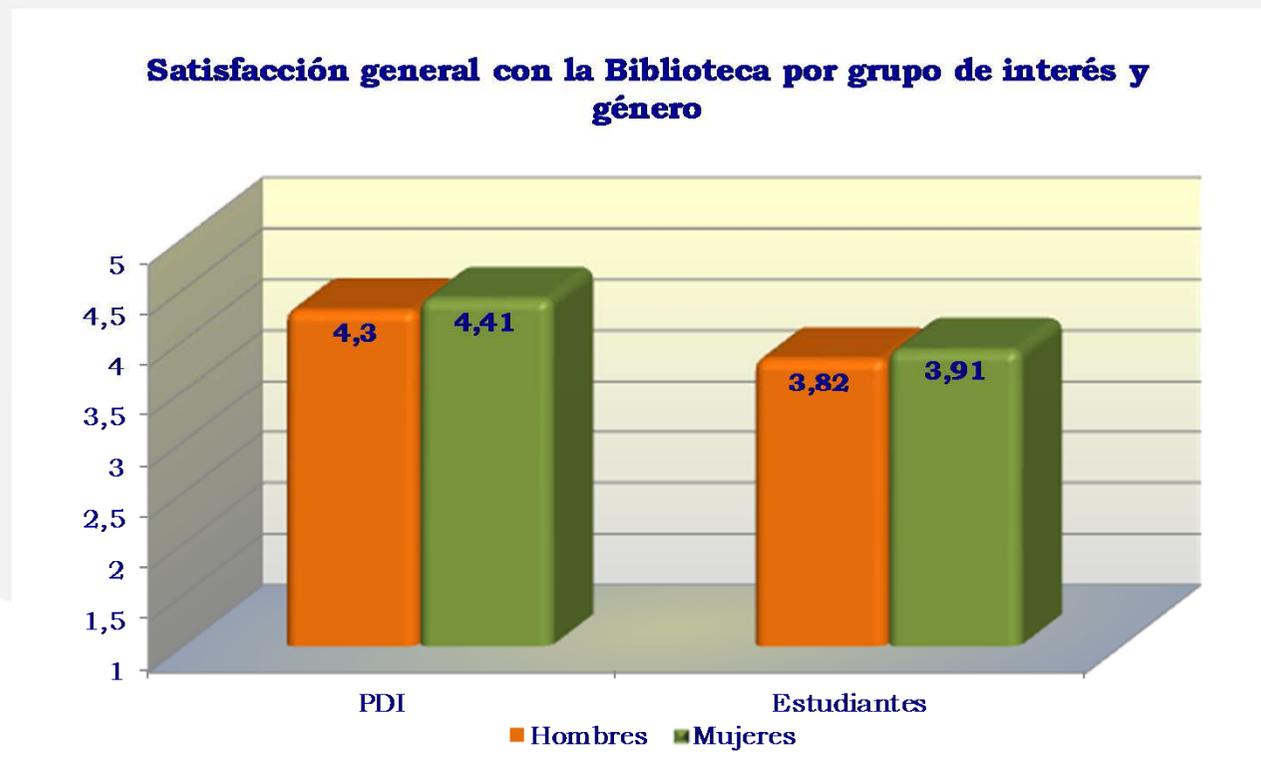
## 5. RESULTADOS: Satisfacción General

**Satisfacción general con la Biblioteca por grupo de interés y centros**



\* 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% ( $p = 0,01$ )

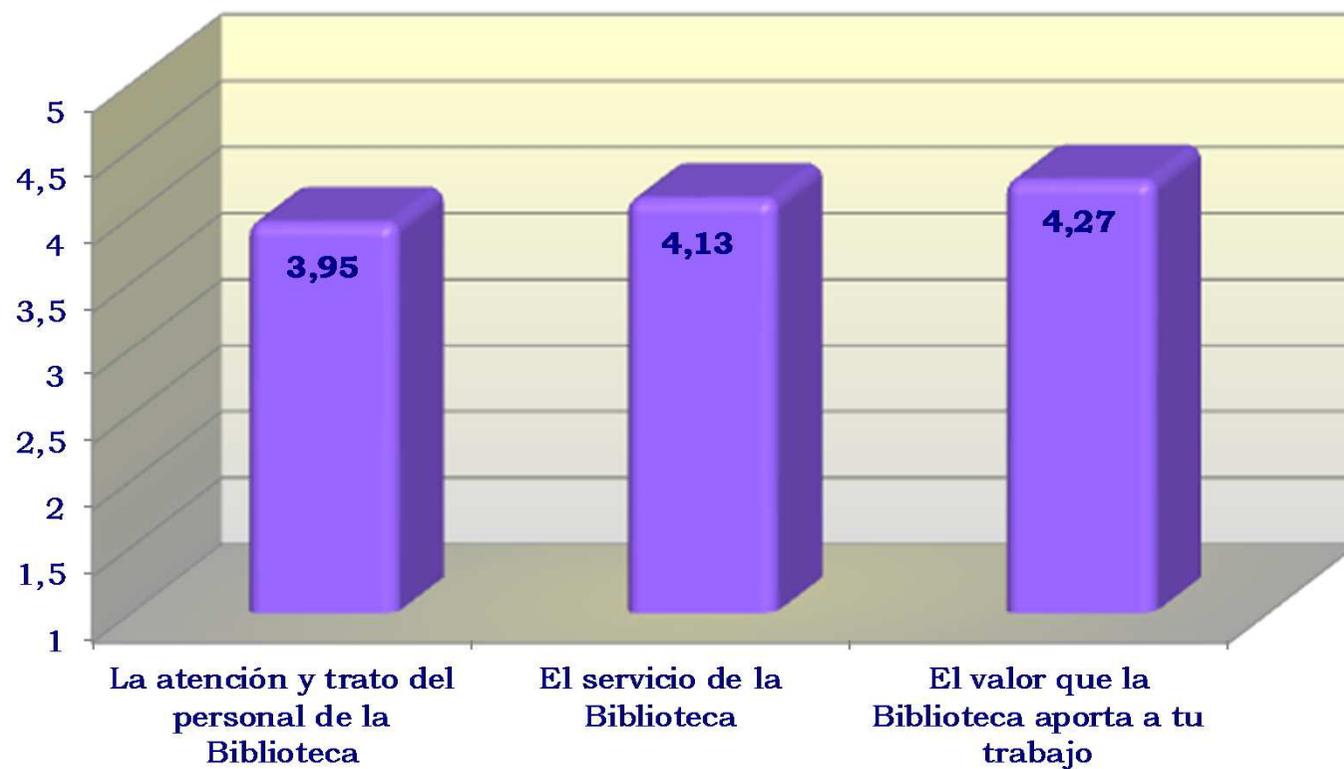
## 5. RESULTADOS: Satisfacción General



**No se muestran diferencias significativas, dentro de cada grupo, entre hombres y mujeres**

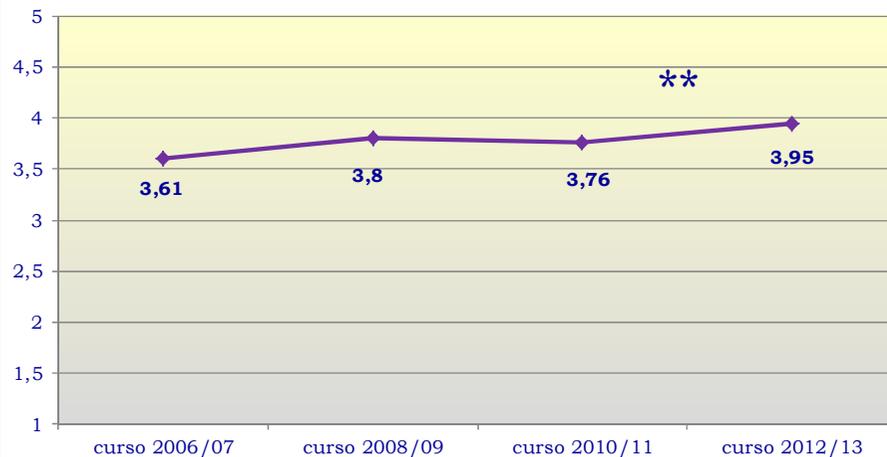
## 5. RESULTADOS: Valoraciones generales

**Valoraciones generales de la Biblioteca en relación con ...**

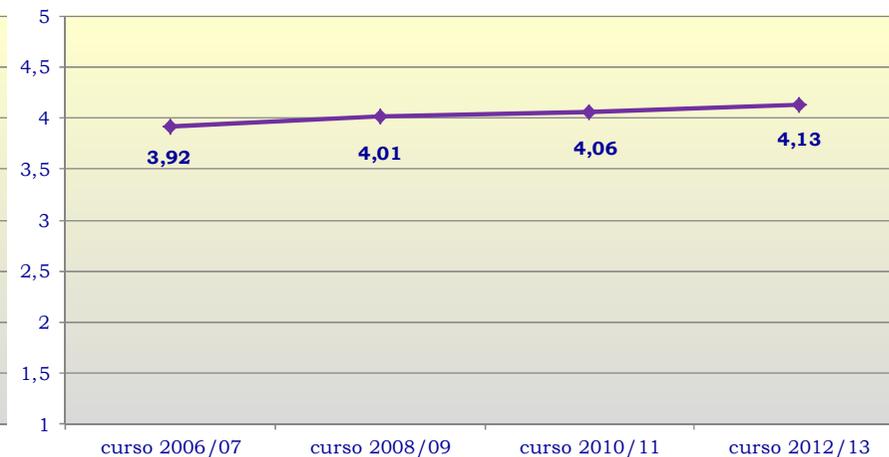


## 5. RESULTADOS: Valoraciones generales

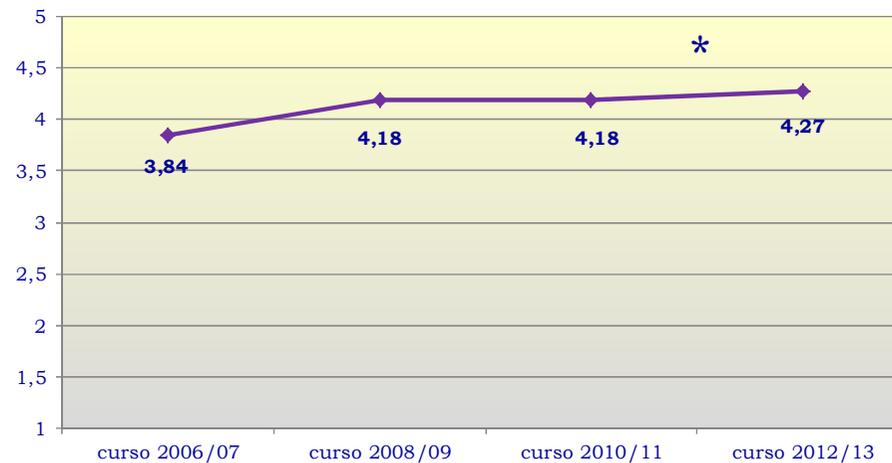
**Evolución de la Valoración general de "La atención y trato del personal de la Biblioteca"**



**Evolución de la Valoración general de "El servicio de la Biblioteca"**



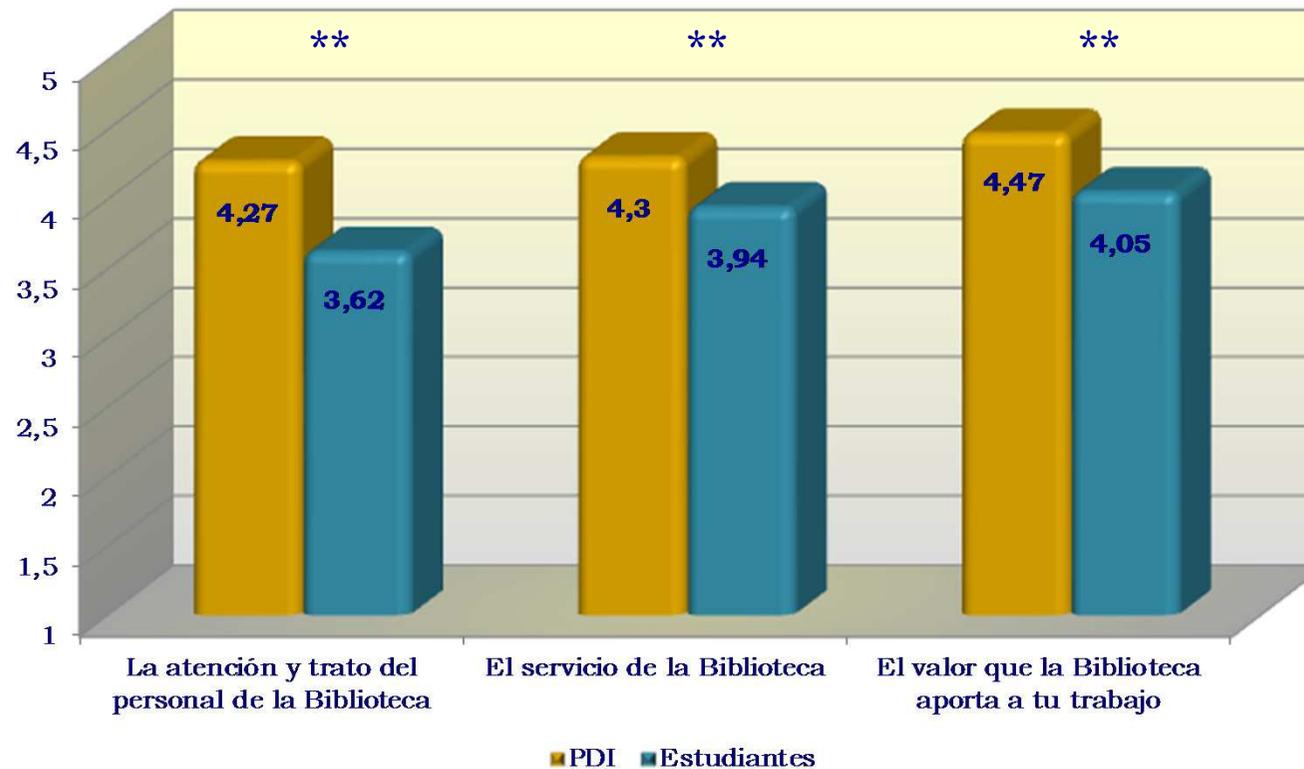
**Evolución de la Valoración general de "El valor que la Biblioteca aporta a tu trabajo"**



\* 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

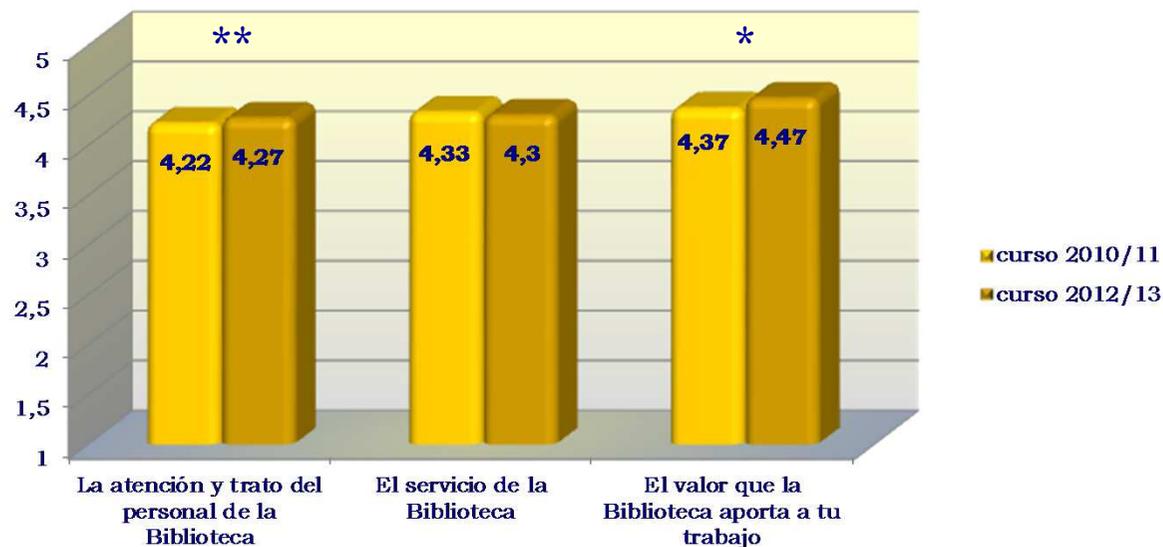
Valoraciones generales de la Biblioteca, por grupos de interés, en relación con ...



\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

## 5. RESULTADOS: Valoraciones generales

**Evolución de las Valoraciones generales de la Biblioteca del PDI**

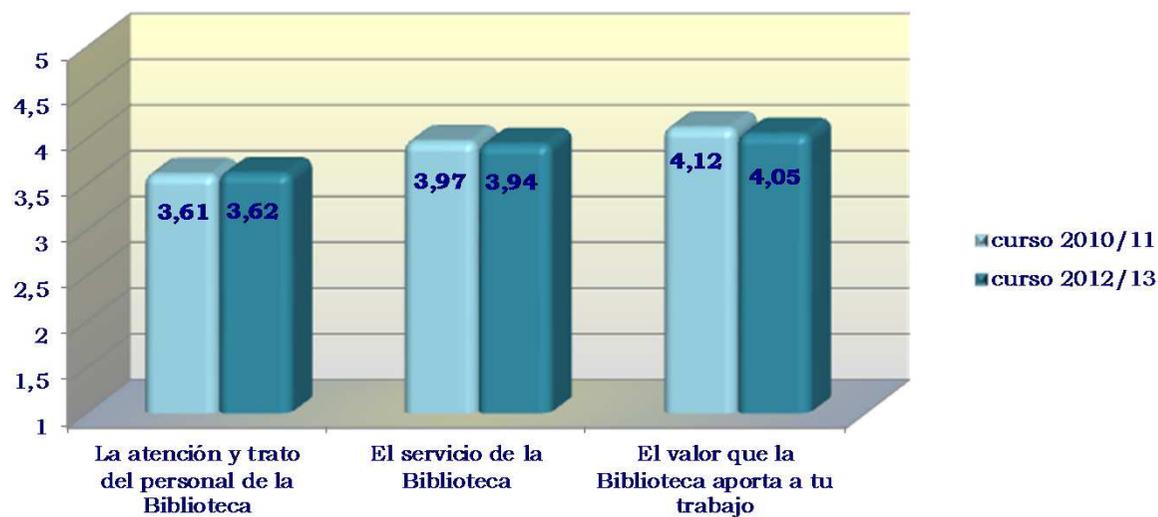


**En el caso del PDI:**

\* 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% ( $p = 0,01$ )

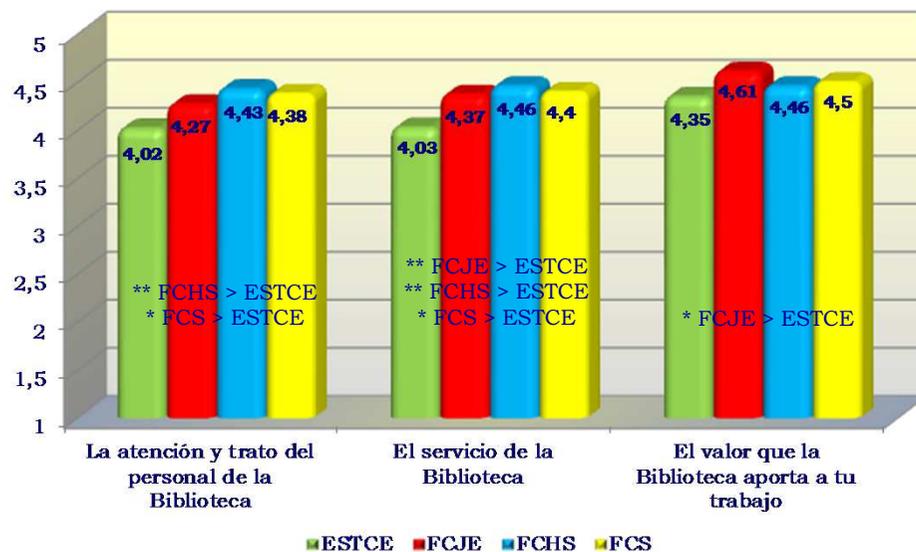
**Evolución de las Valoraciones generales de la Biblioteca de los Estudiantes**



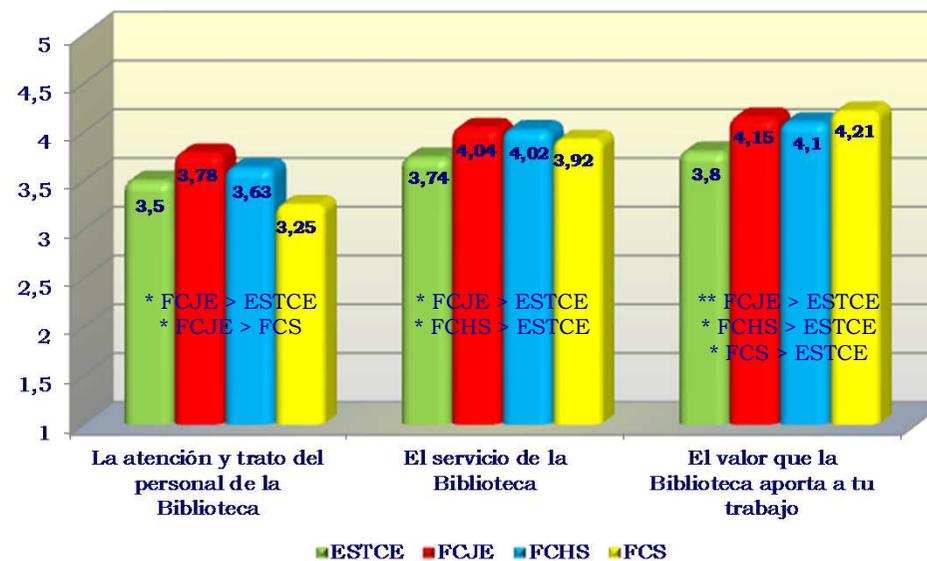
**En el caso de los Estudiantes:  
No se muestran diferencias significativas, dentro de cada grupo, entre hombres y mujeres**

# 5. RESULTADOS: Valoraciones generales

**Valoraciones generales de la Biblioteca entre el PDI, por centros, en relación con ...**



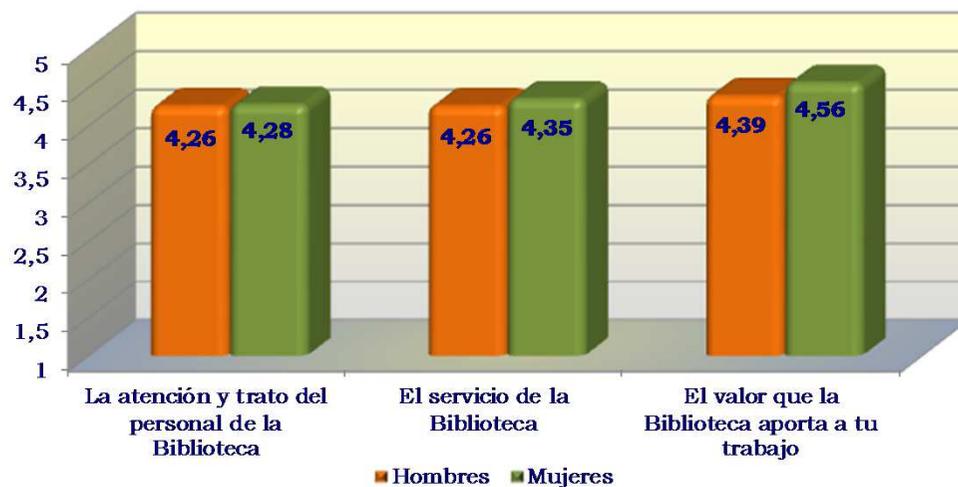
**Valoraciones generales de la Biblioteca entre los Estudiantes, por centros, en relación con ...**



\* 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% ( $p = 0,01$ )

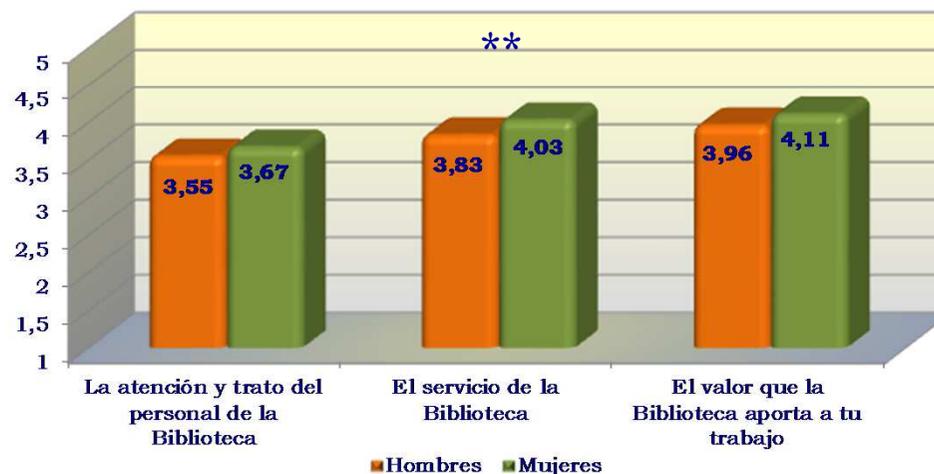
## 5. RESULTADOS: Valoraciones generales

**Valoraciones generales de la Biblioteca entre el PDI, por género, en relación con ...**



**No se muestran diferencias significativas entre los hombres y mujeres del PDI**

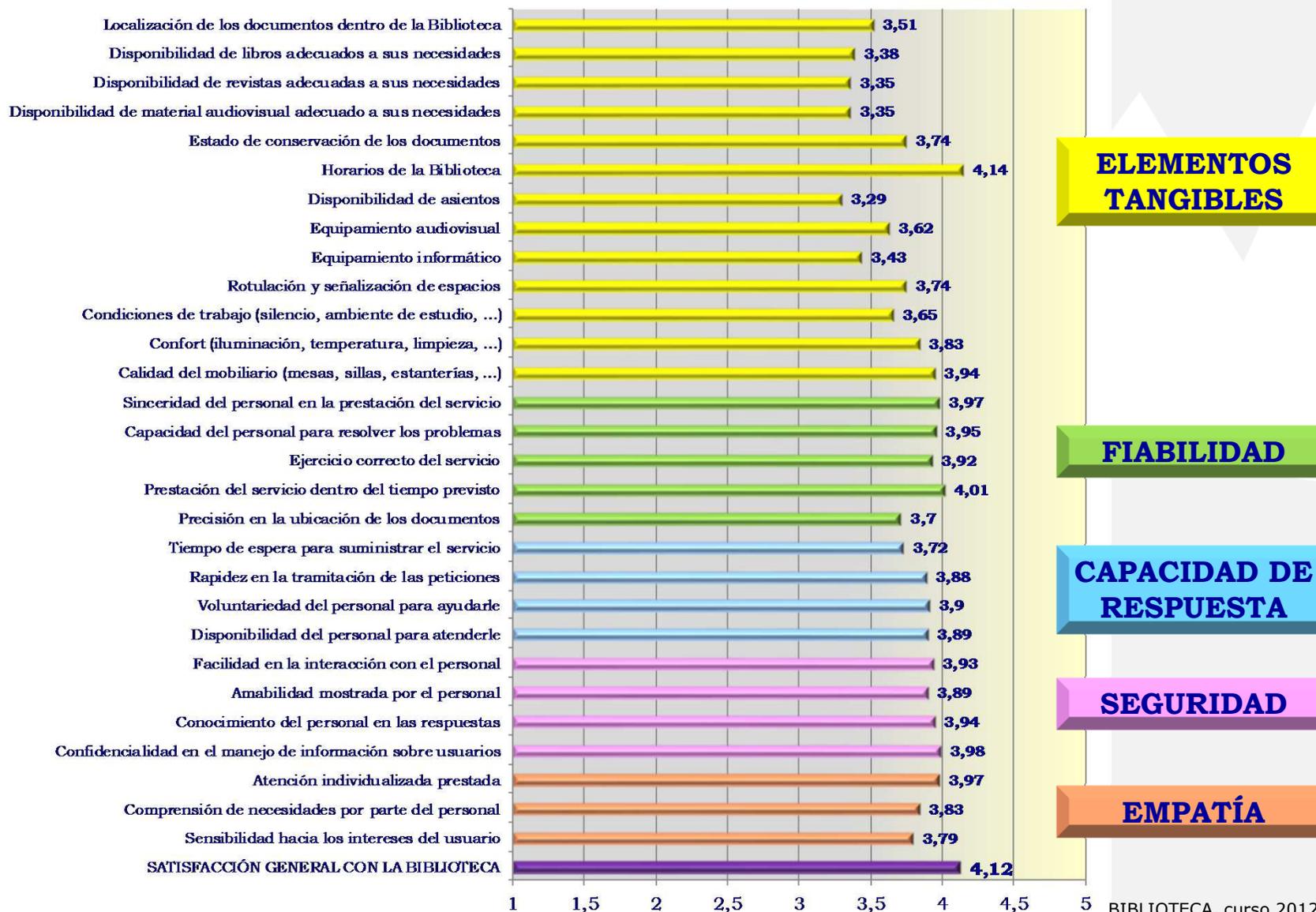
**Valoraciones generales de la Biblioteca entre los Estudiantes, por género, en relación con ...**



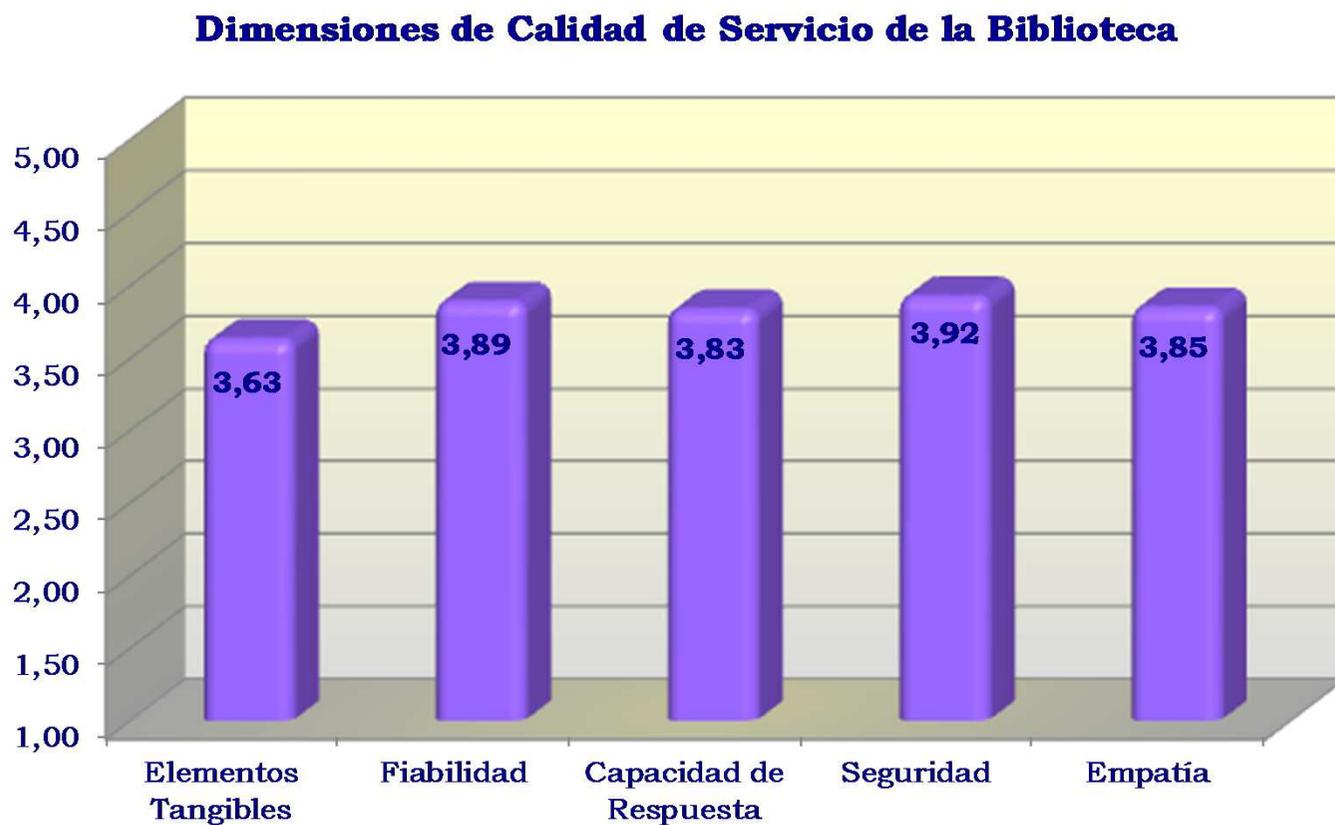
**\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )**

# 5. RESULTADOS: Aspectos específicos de calidad

## Aspectos específicos de Calidad de Servicio de la Biblioteca

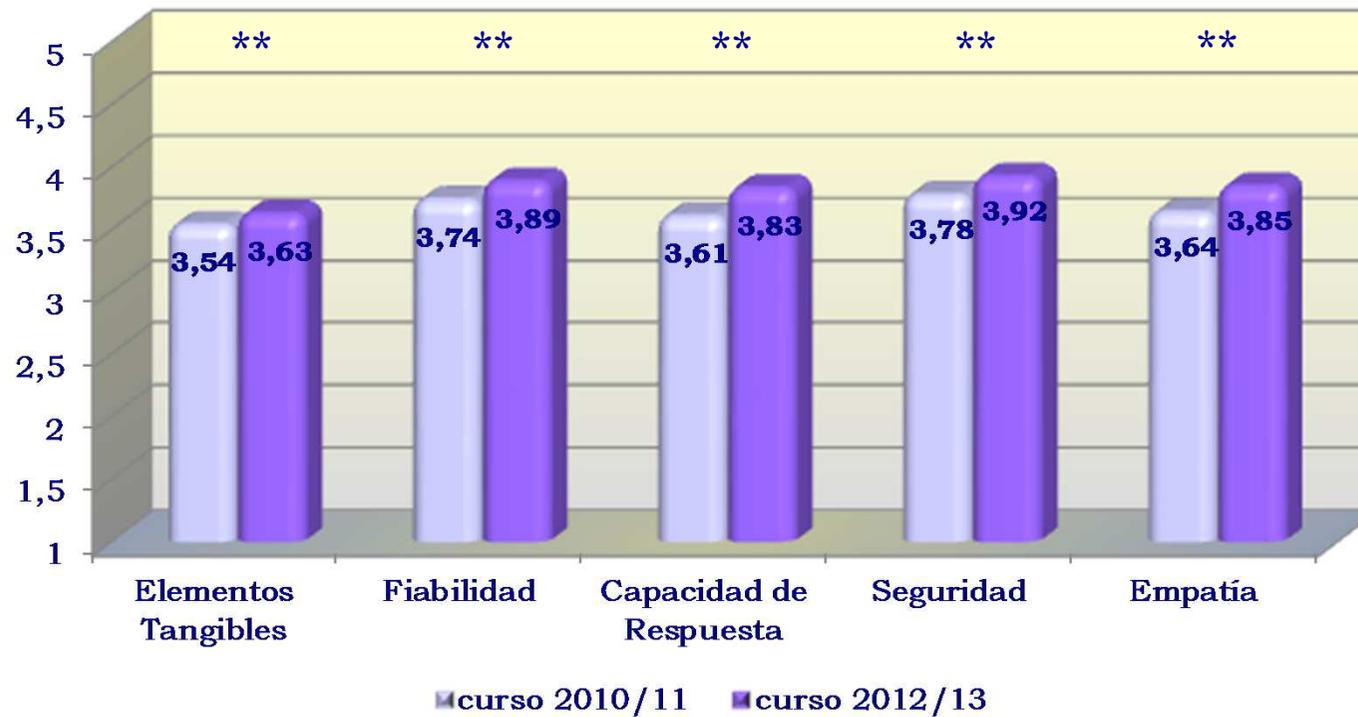


## 5. RESULTADOS: Dimensiones de calidad



## 5. RESULTADOS: Dimensiones de calidad

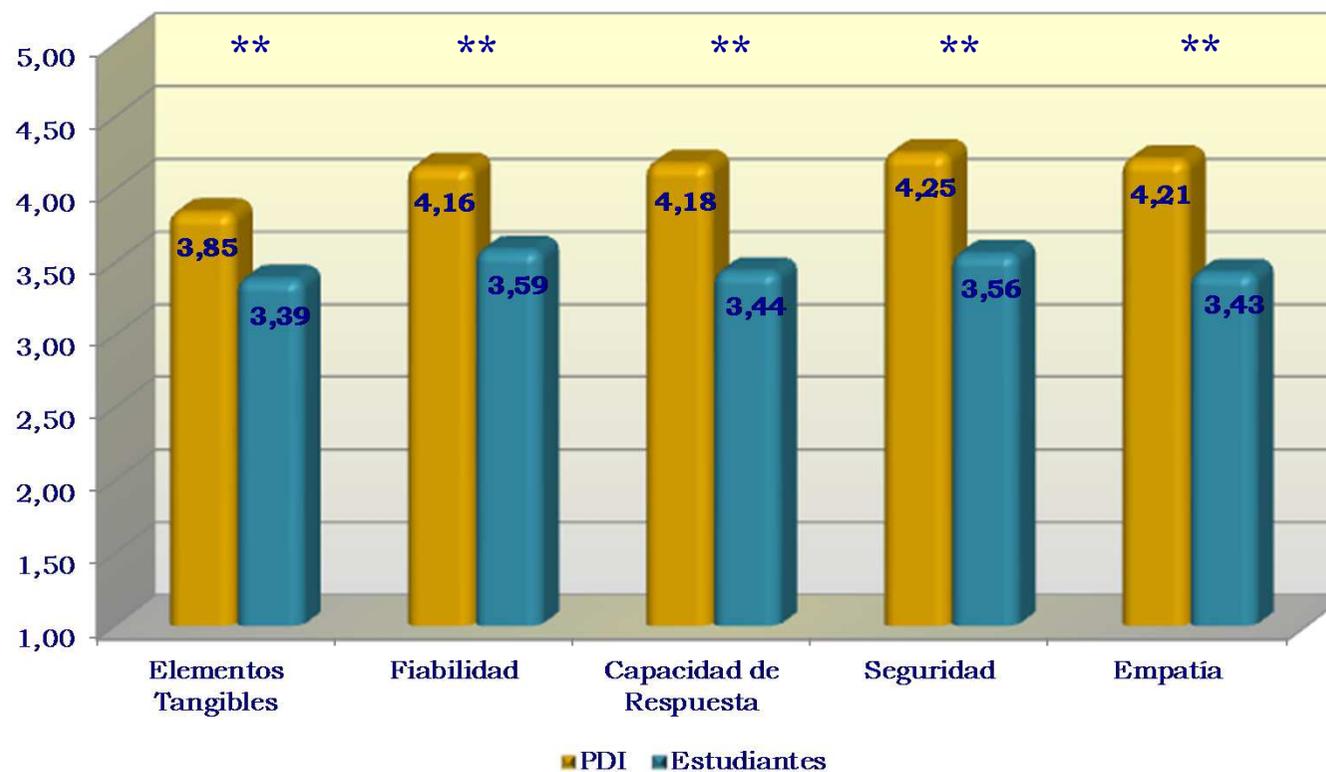
**Evolución de la Satisfacción general con la Biblioteca por grupo de interés**



\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

## 5. RESULTADOS: Dimensiones de calidad

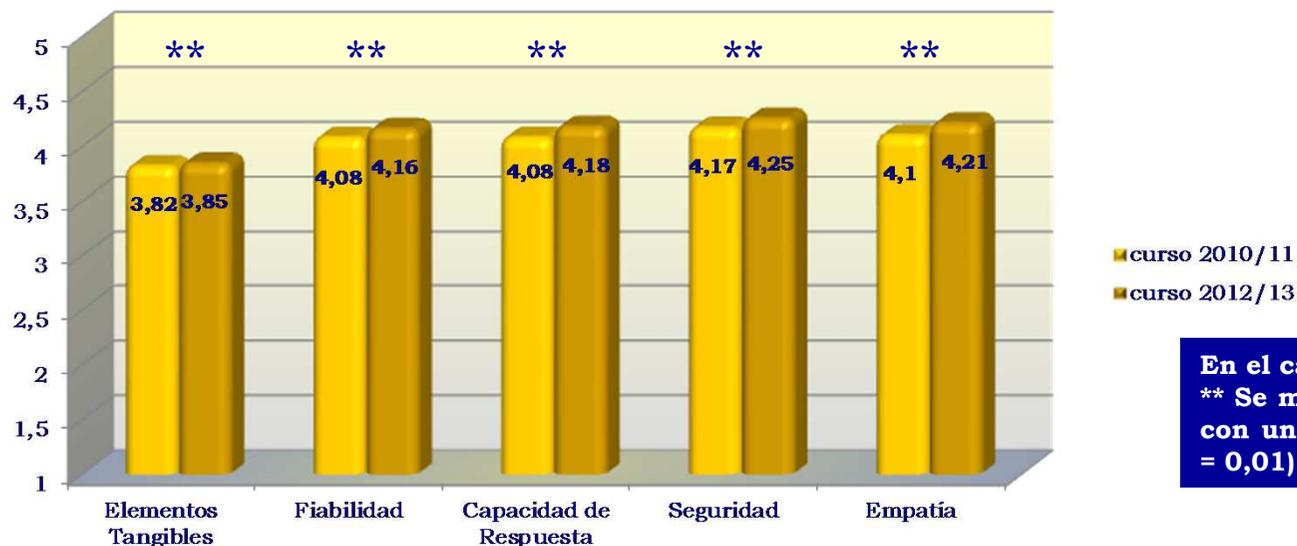
**Dimensiones de Calidad de Servicio de la Biblioteca, por grupos de interés**



\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

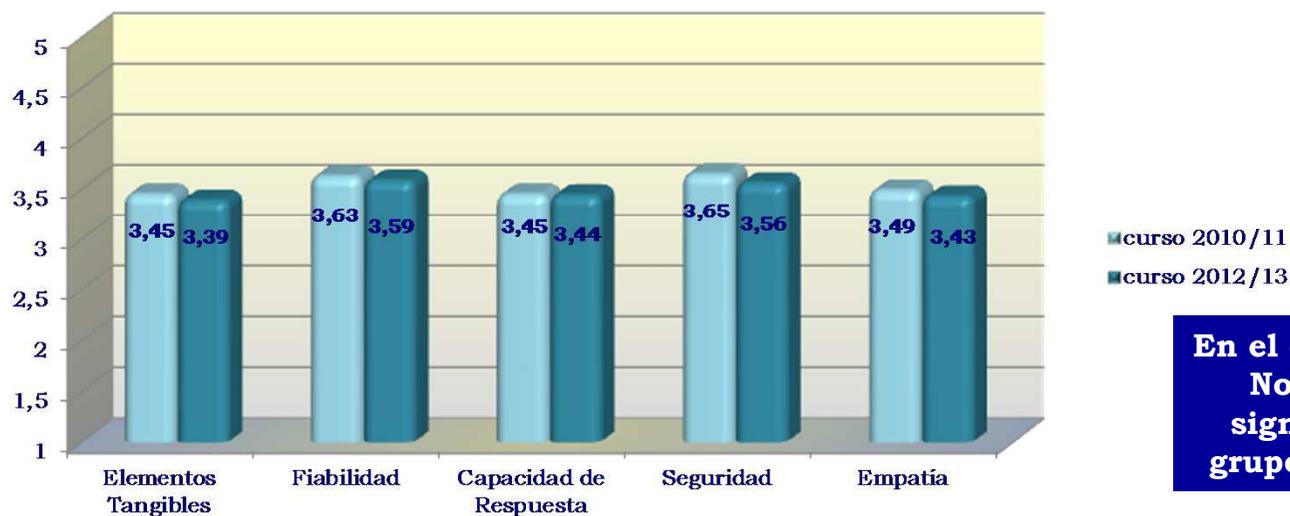
# 5. RESULTADOS: Dimensiones de calidad

**Evolución de las Dimensiones de calidad de la Biblioteca para el PDI**



**En el caso del PDI:**  
**\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% (p = 0,01)**

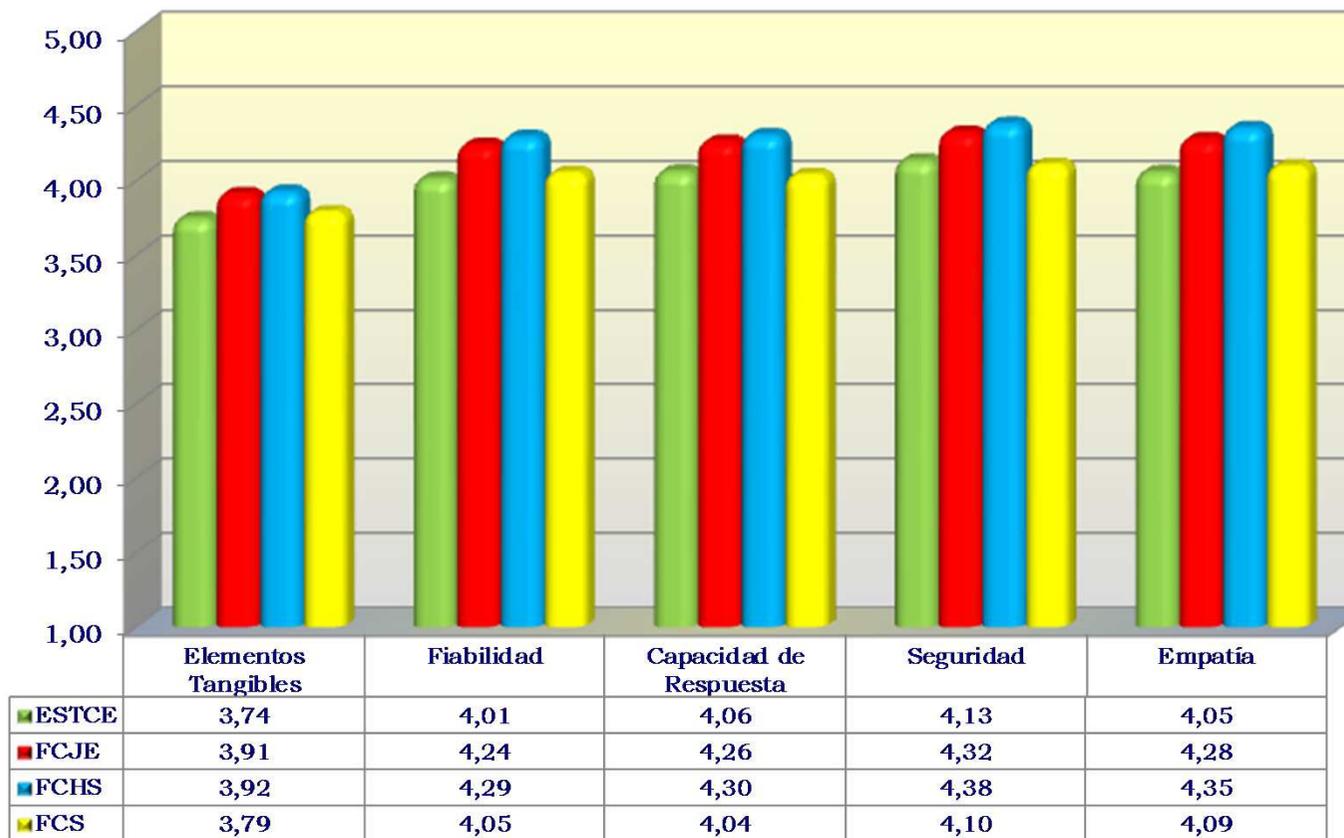
**Evolución de las Dimensiones de calidad de la Biblioteca para los Estudiantes**



**En el caso de los Estudiantes:**  
**No se muestran diferencias significativas, dentro de cada grupo, entre hombres y mujeres**

# 5. RESULTADOS: Dimensiones de calidad

**Dimensiones de Calidad de Servicio de la Biblioteca, para el PDI, por centros**



\* FCHS > ESTCE

\* FCJE > ESTCE  
\*\* FCHS > ESTCE  
\* FCHS > FCS

\* FCHS > ESTCE  
\* FCHS > FCS

\* FCHS > ESTCE  
\* FCJE > FCS  
\*\* FCHS > FCS

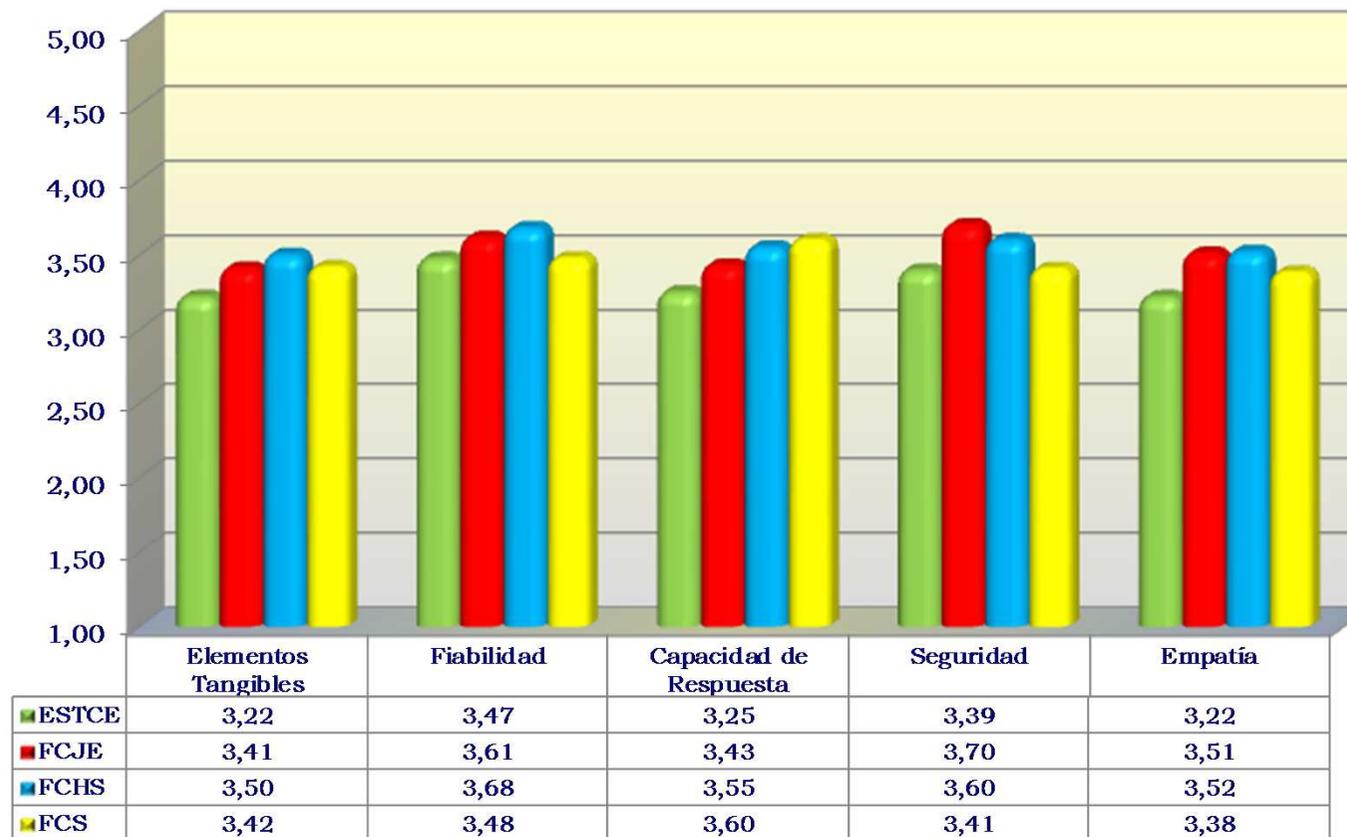
\* FCJE > ESTCE  
\*\* FCHS > ESTCE  
\* FCHS > FCS

\* 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

**Dimensiones de Calidad de Servicio de la Biblioteca, para los estudiantes, por centros**



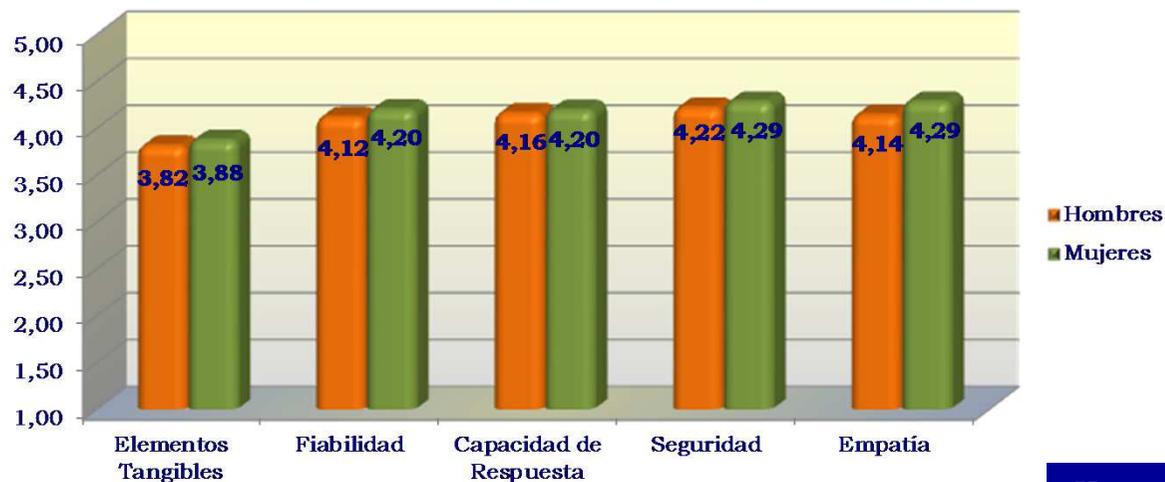
\* FCHS > ESTCE

\* FCHS > ESTCE

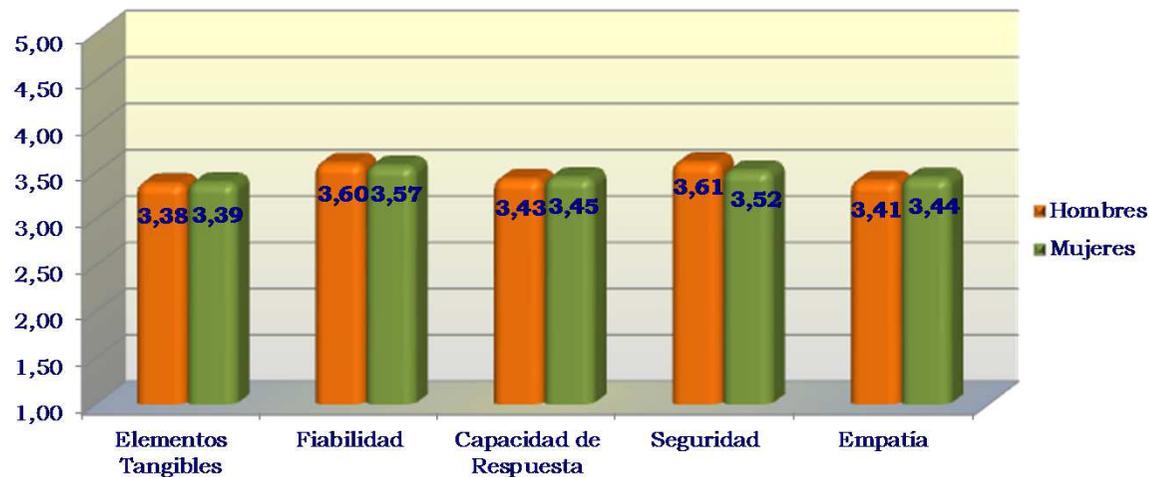
\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0,05$ )

## 5. RESULTADOS: Dimensiones de calidad

**Dimensiones de Calidad de Servicio de la Biblioteca, para el PDI, por género**



**Dimensiones de Calidad de Servicio de la Biblioteca, para los Estudiantes, por género**

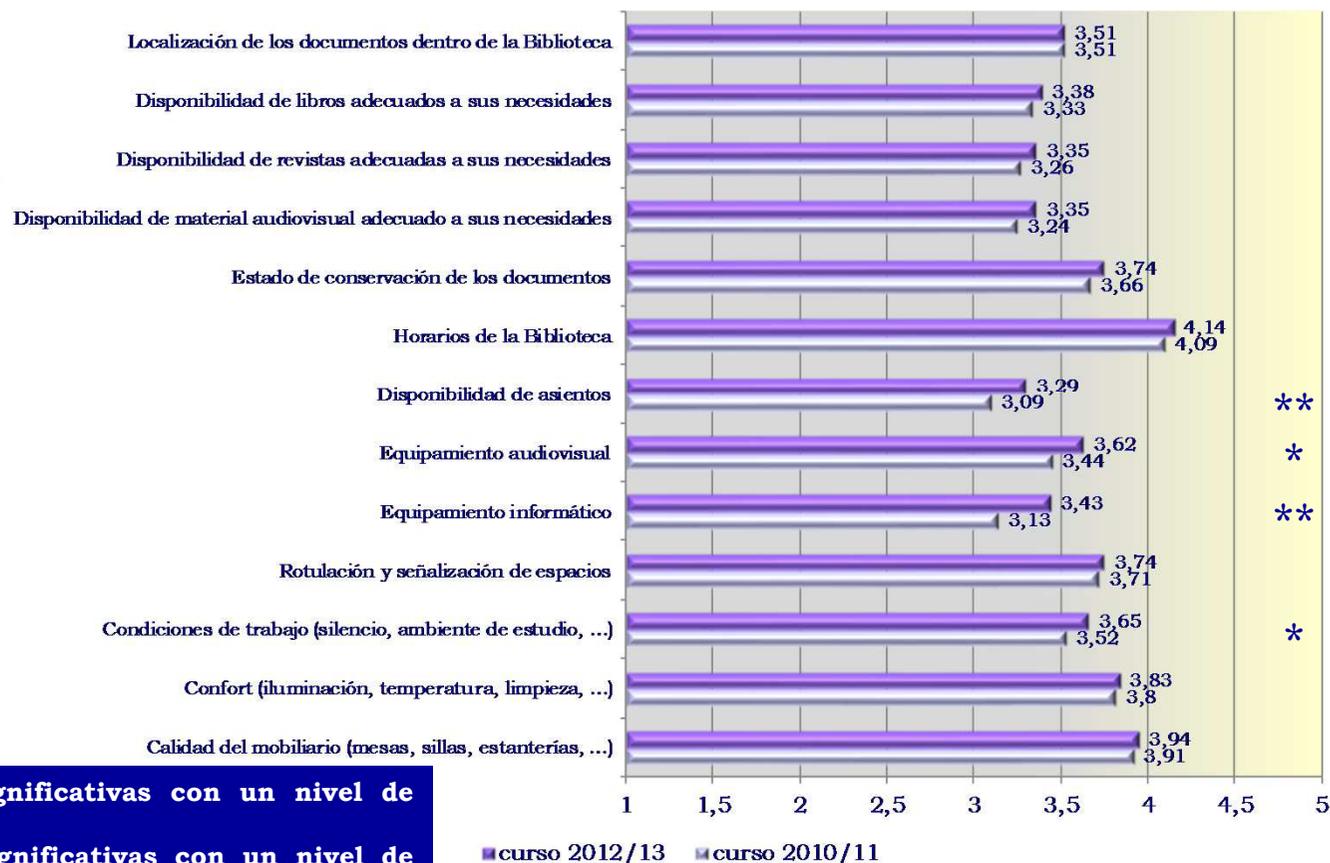


**No se muestran diferencias significativas entre los hombres y mujeres, tanto entre el PDI como entre los Estudiantes**

# 5. RESULTADOS: Aspectos específicos por Dimensiones



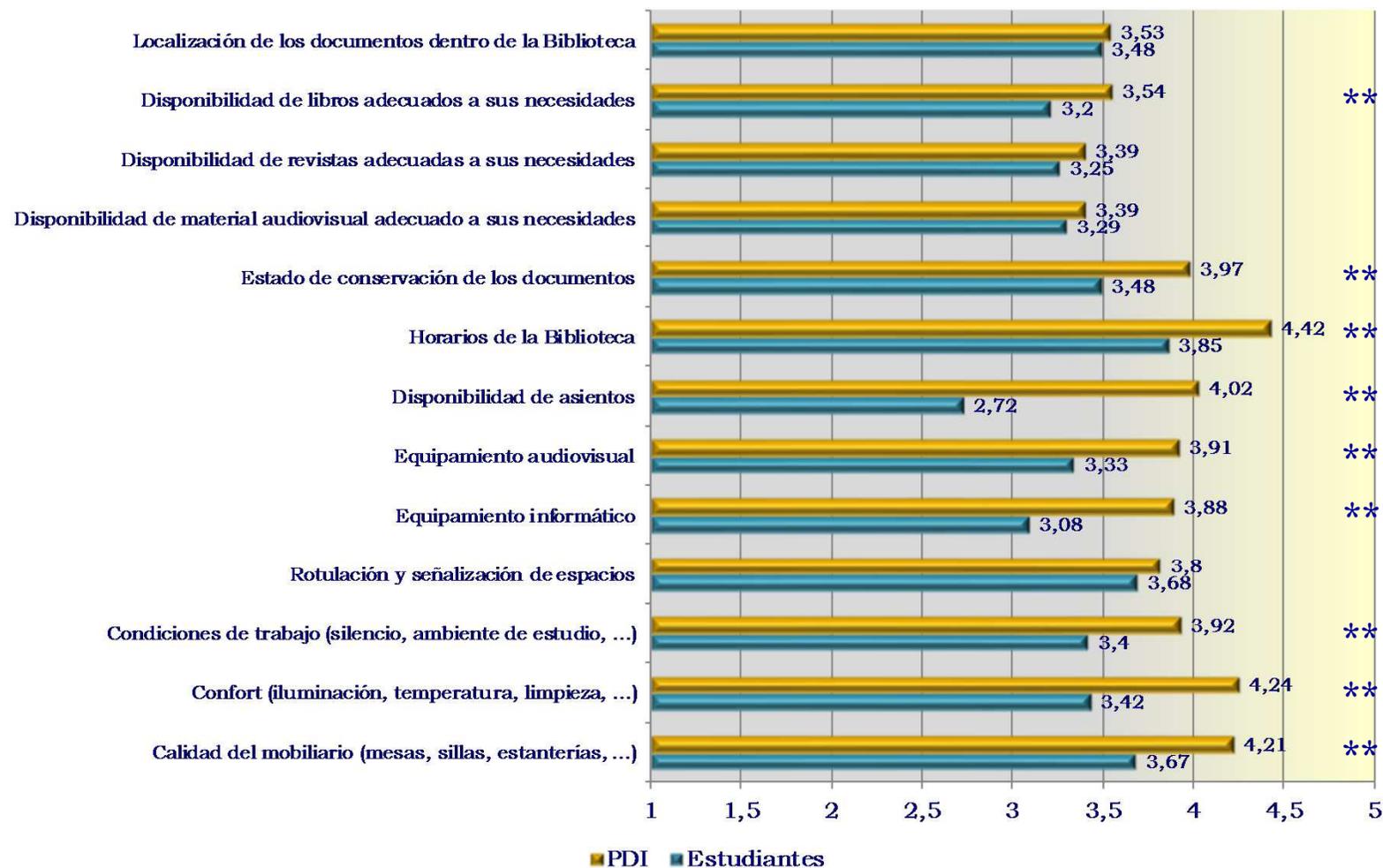
**Evolución de los Aspectos específicos de Calidad de Servicio de la Dimensión "Elementos Tangibles"**



\* 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: Aspectos específicos por Dimensiones

### Aspectos específicos de Calidad de Servicio de la Dimensión "Elementos Tangibles" por grupos de interés

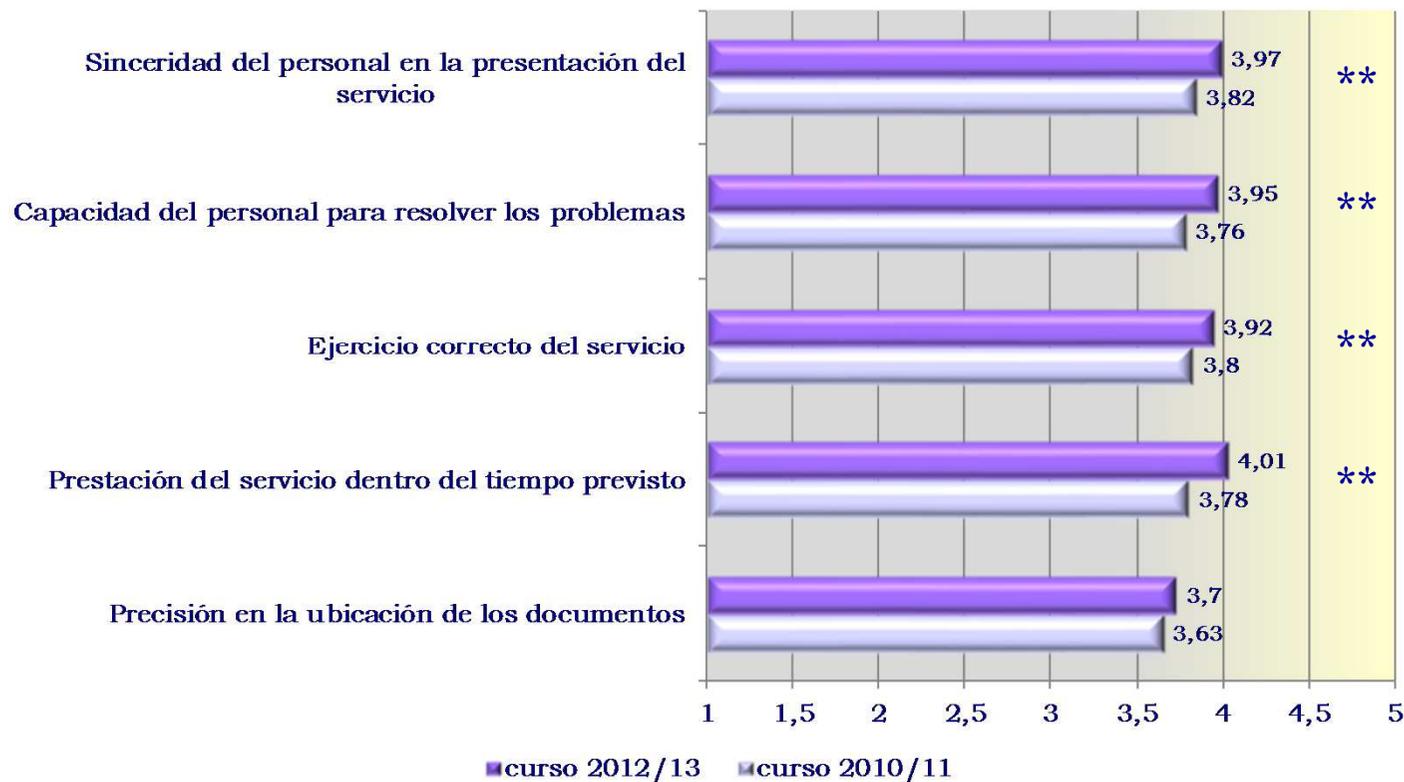


\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% (p = 0,01)

# 5. RESULTADOS: Aspectos específicos por Dimensiones



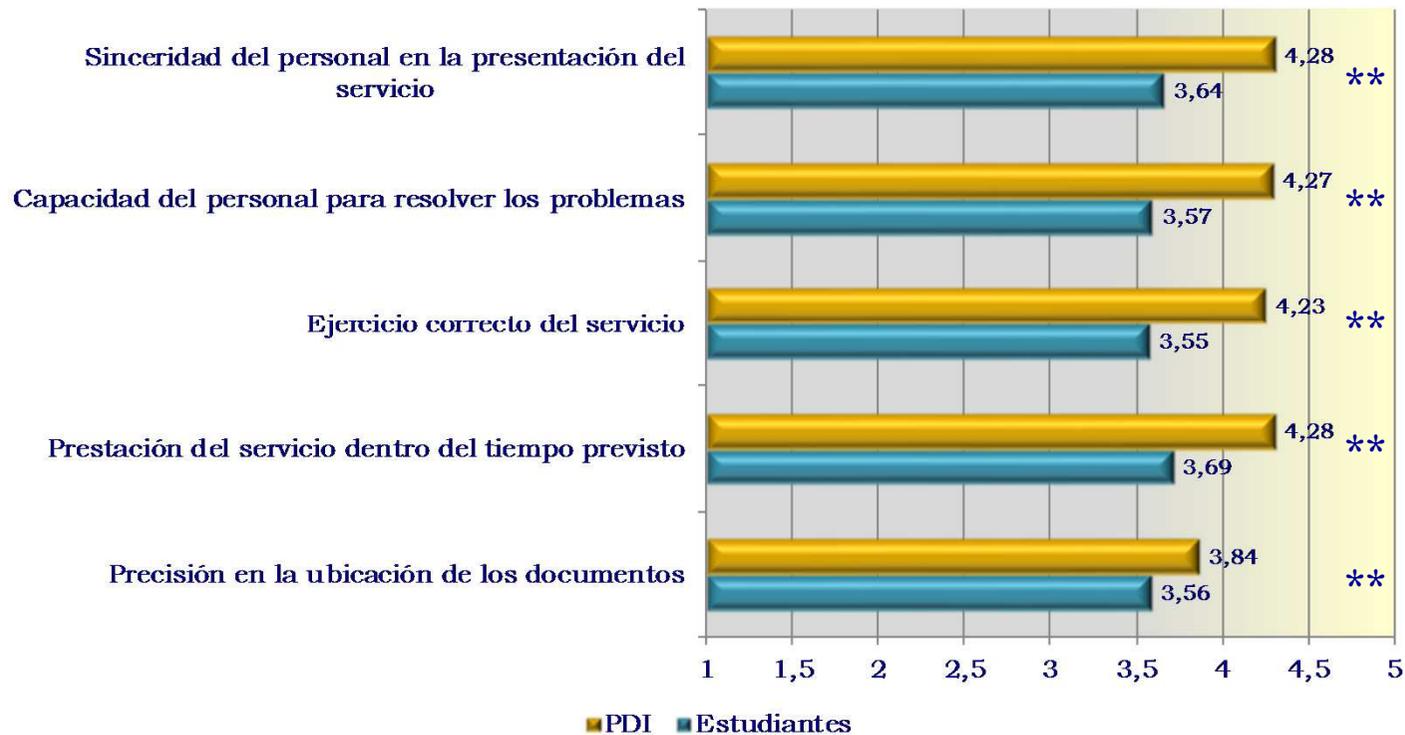
**Evolución de los Aspectos específicos de Calidad de Servicio de la Dimensión "Fiabilidad"**



\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

## 5. RESULTADOS: Aspectos específicos por Dimensiones

### Aspectos específicos de Calidad de Servicio de la Dimensión "Fiabilidad" por grupos de interés

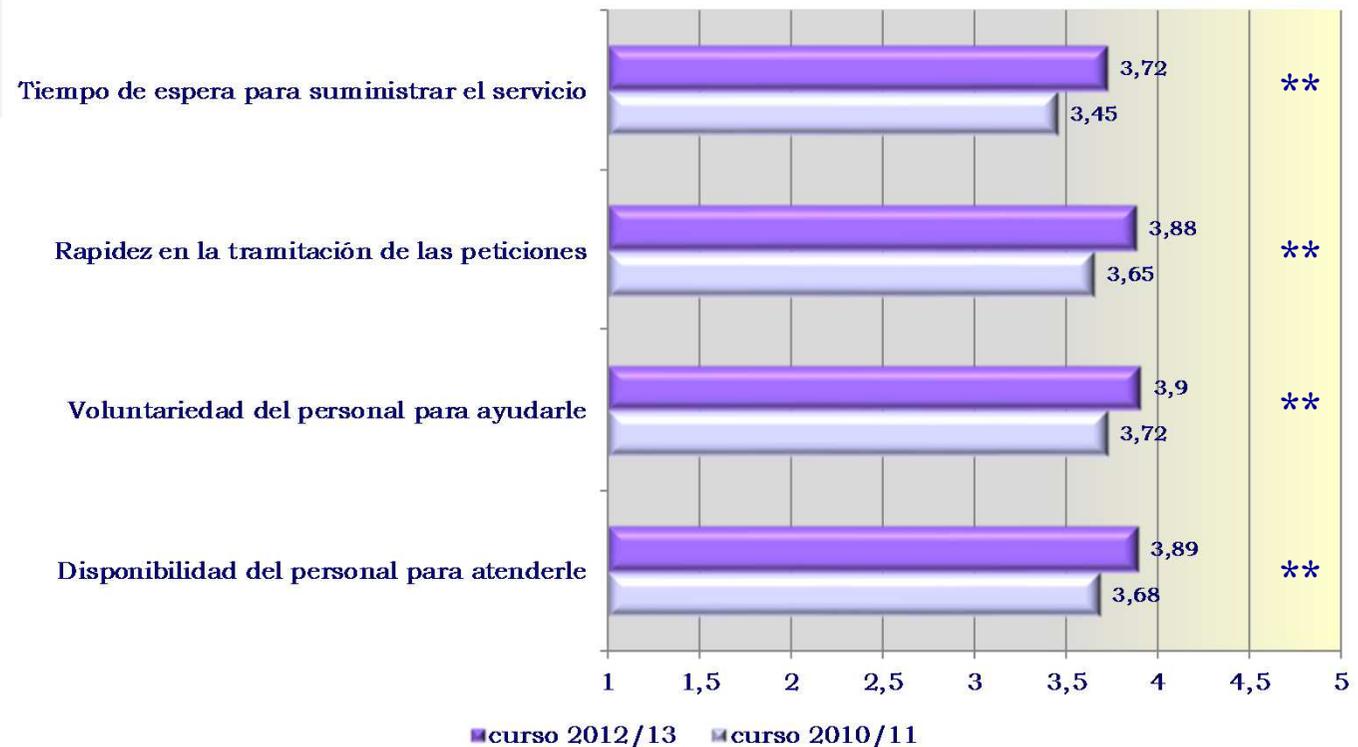


\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

# 5. RESULTADOS: Aspectos específicos por Dimensiones



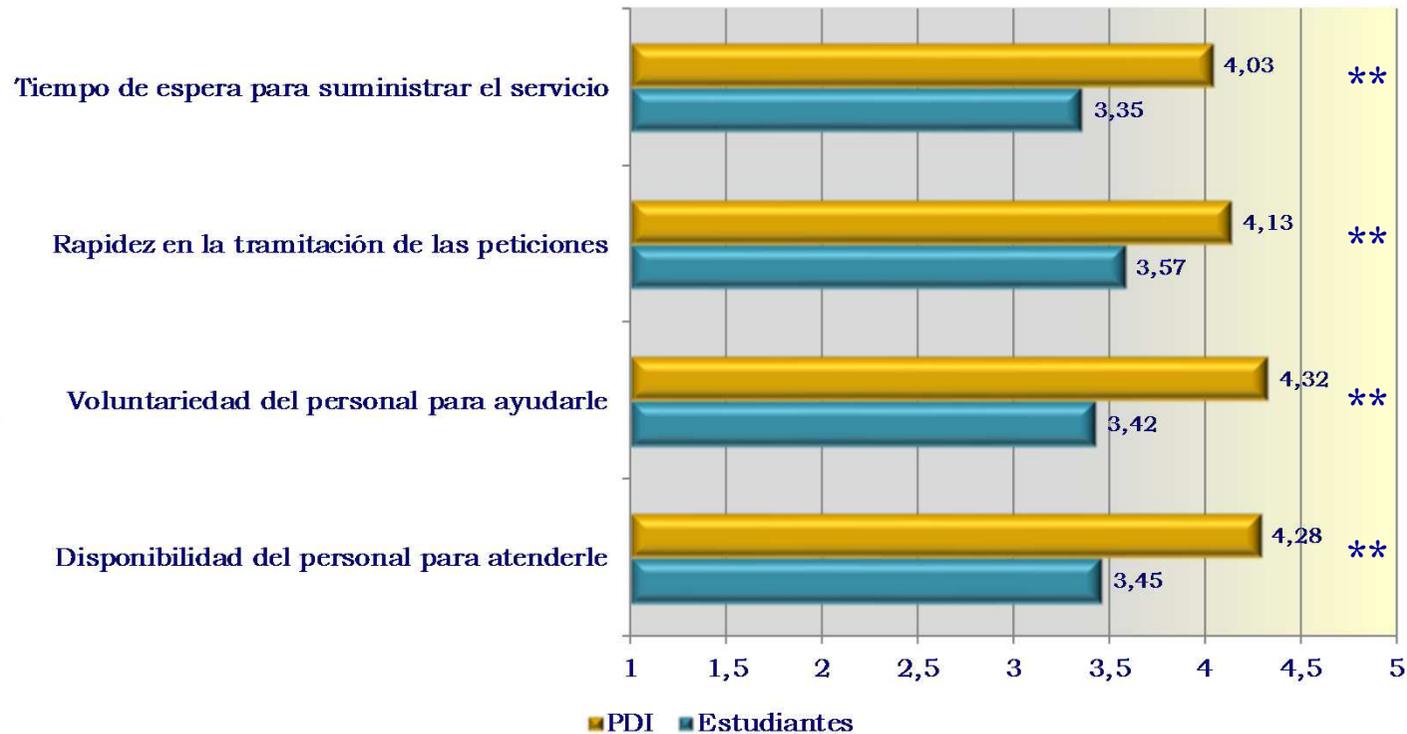
**Evolución de los Aspectos específicos de Calidad de Servicio de la Dimensión "Capacidad de Respuesta"**



**\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% (p = 0,01)**

## 5. RESULTADOS: Aspectos específicos por Dimensiones

**Aspectos específicos de Calidad de Servicio de la Dimensión "Capacidad de Respuesta" por grupos de interés**

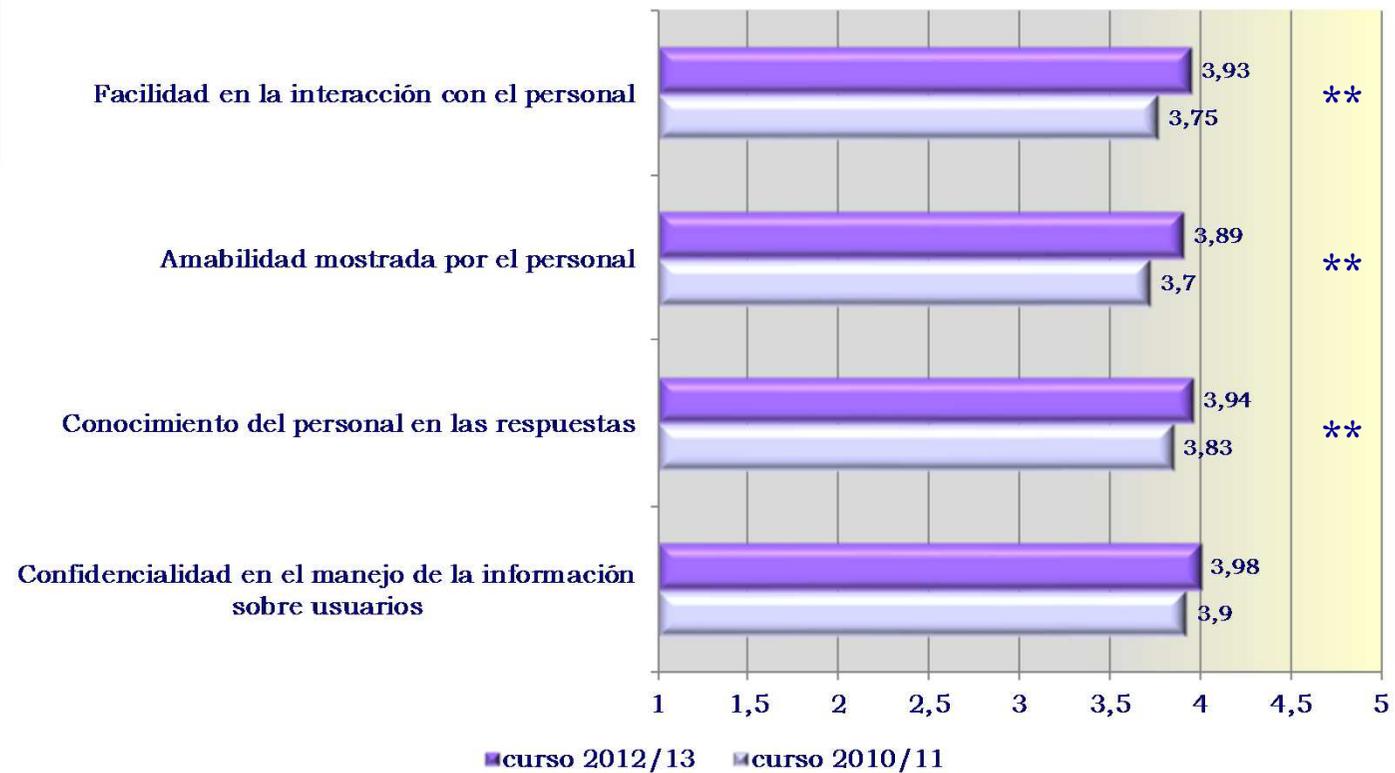


\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

# 5. RESULTADOS: Aspectos específicos por Dimensiones



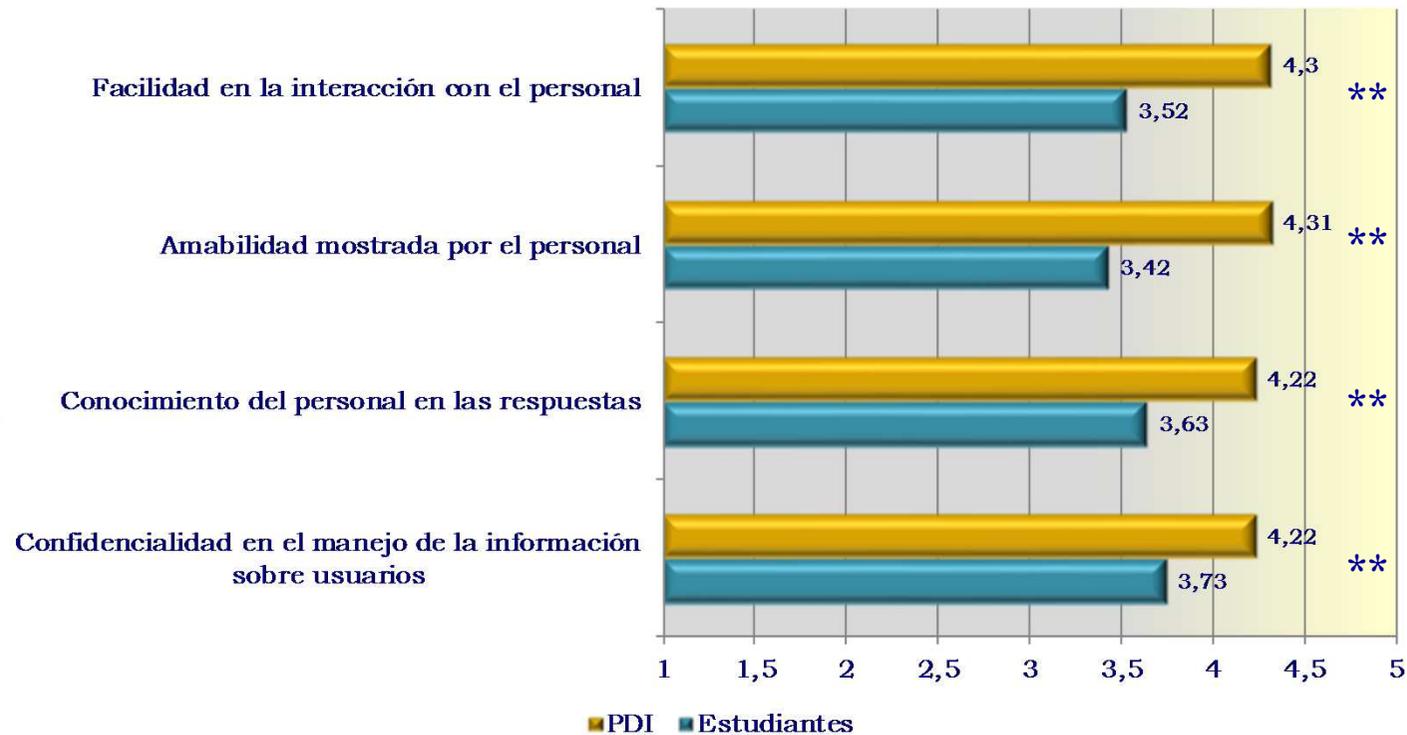
**Evolución de los Aspectos específicos de Calidad de Servicio de la Dimensión "Seguridad"**



**\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )**

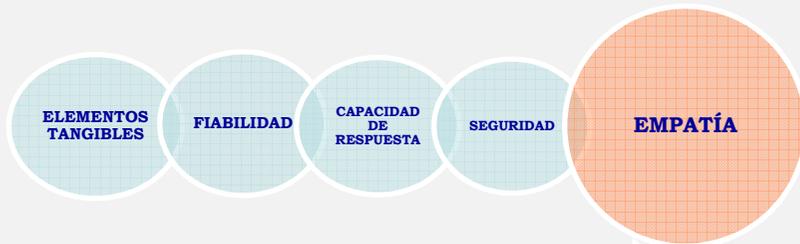
## 5. RESULTADOS: Aspectos específicos por Dimensiones

### Aspectos específicos de Calidad de Servicio de la Dimensión "Seguridad" por grupos de interés

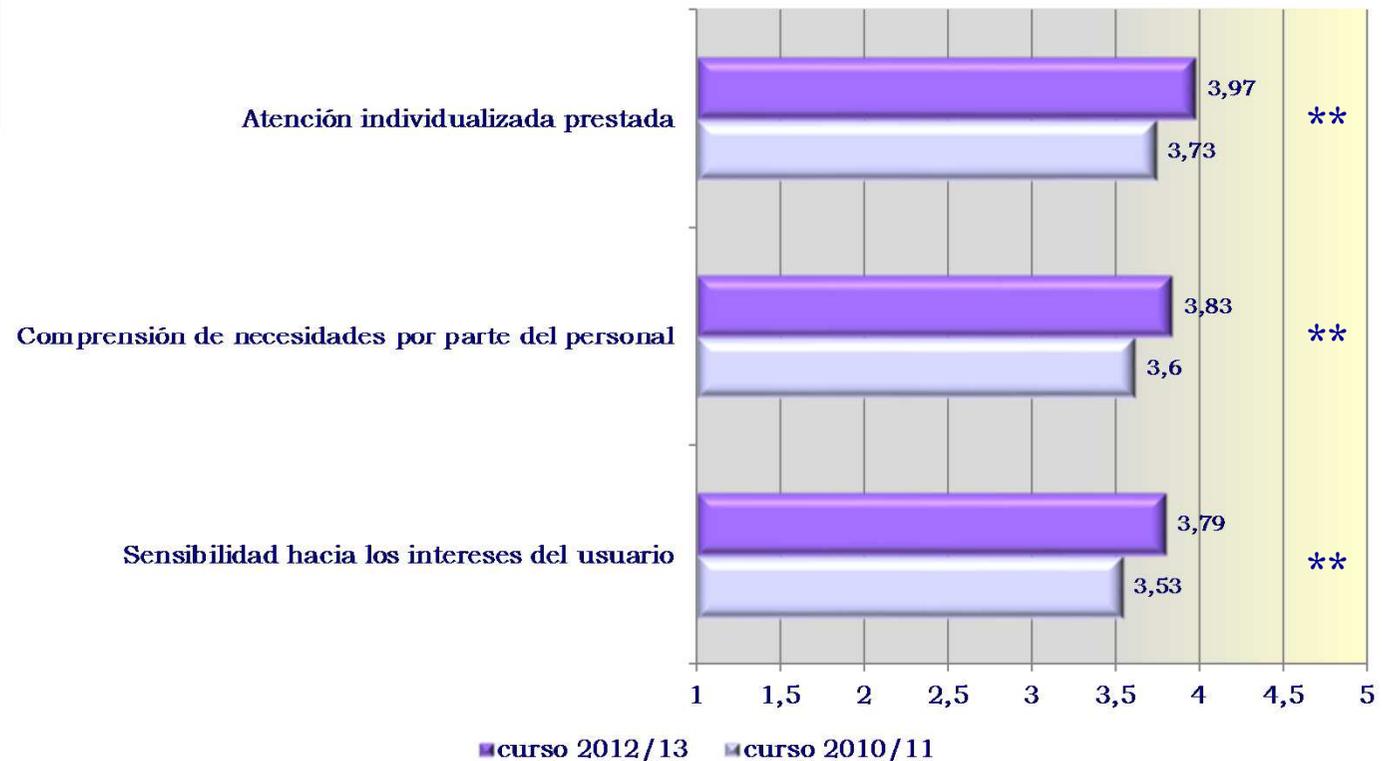


\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

# 5. RESULTADOS: Aspectos específicos por Dimensiones



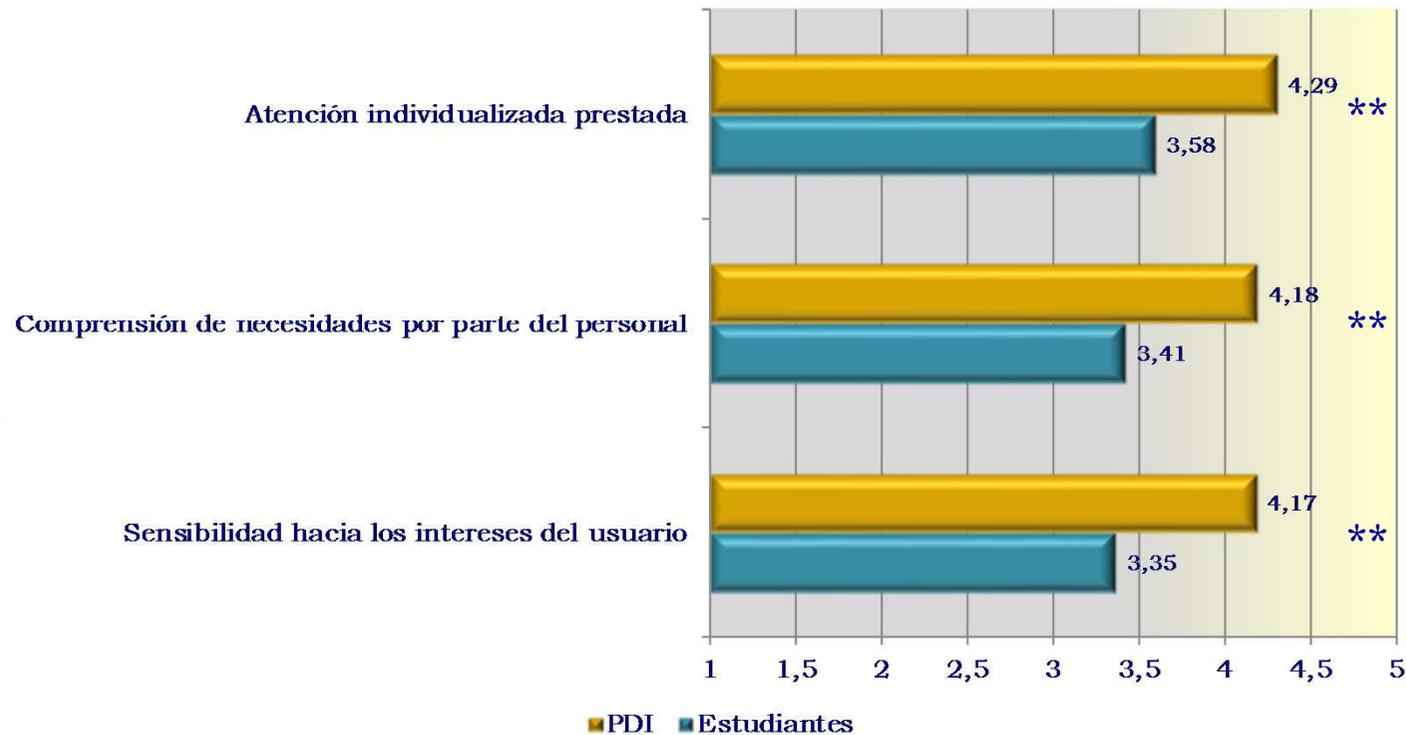
**Evolución de los Aspectos específicos de Calidad de Servicio de la Dimensión "Empatía"**



**\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% (p = 0,01)**

## 5. RESULTADOS: Aspectos específicos por Dimensiones

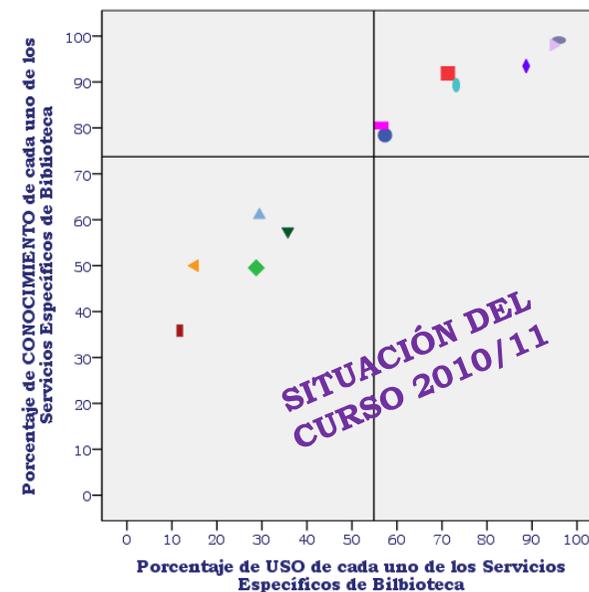
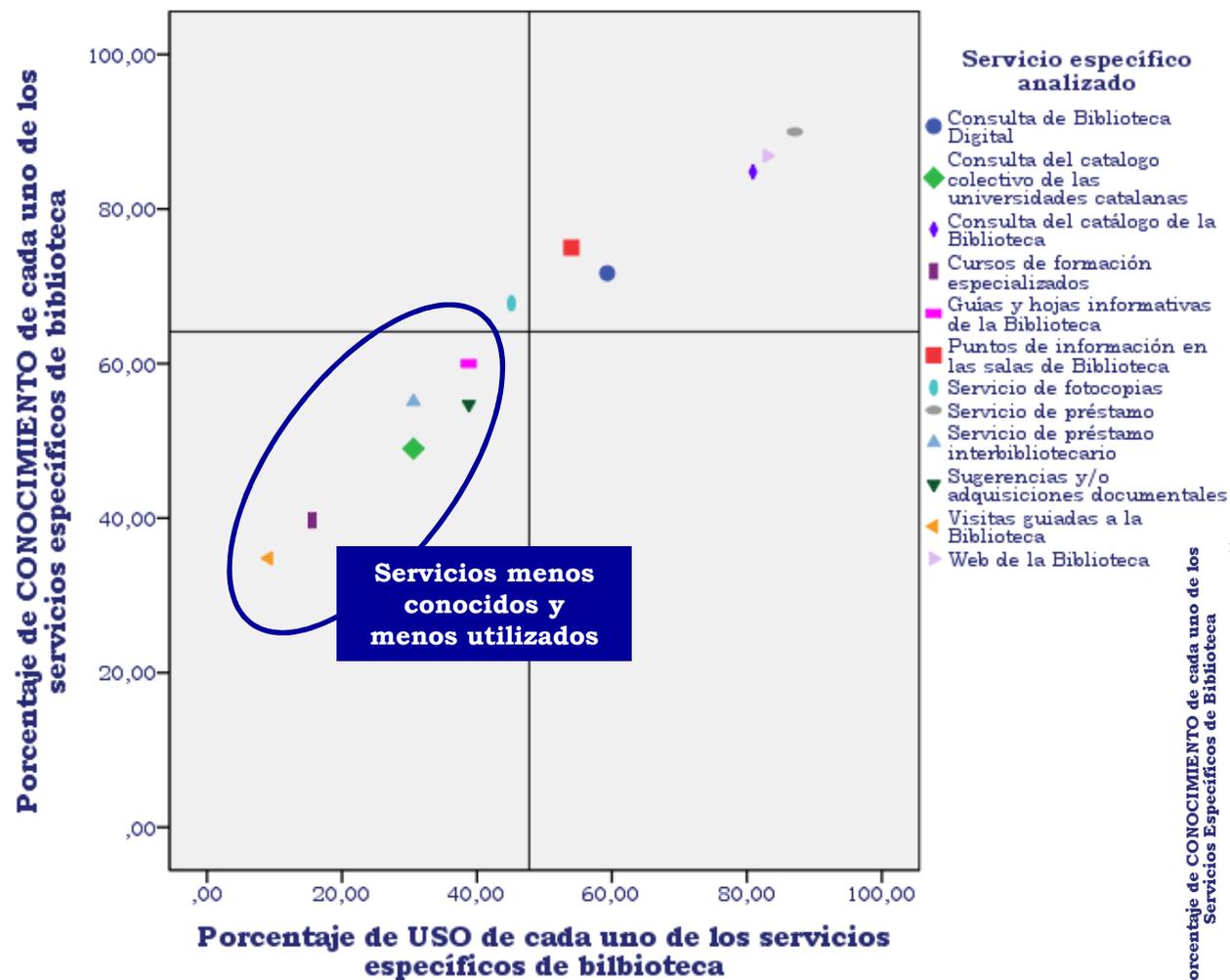
### Aspectos específicos de Calidad de Servicio de la Dimensión "Empatía" por grupos de interés



\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

# 5. RESULTADOS: Servicios específicos

## NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS EXPECÍFICOS

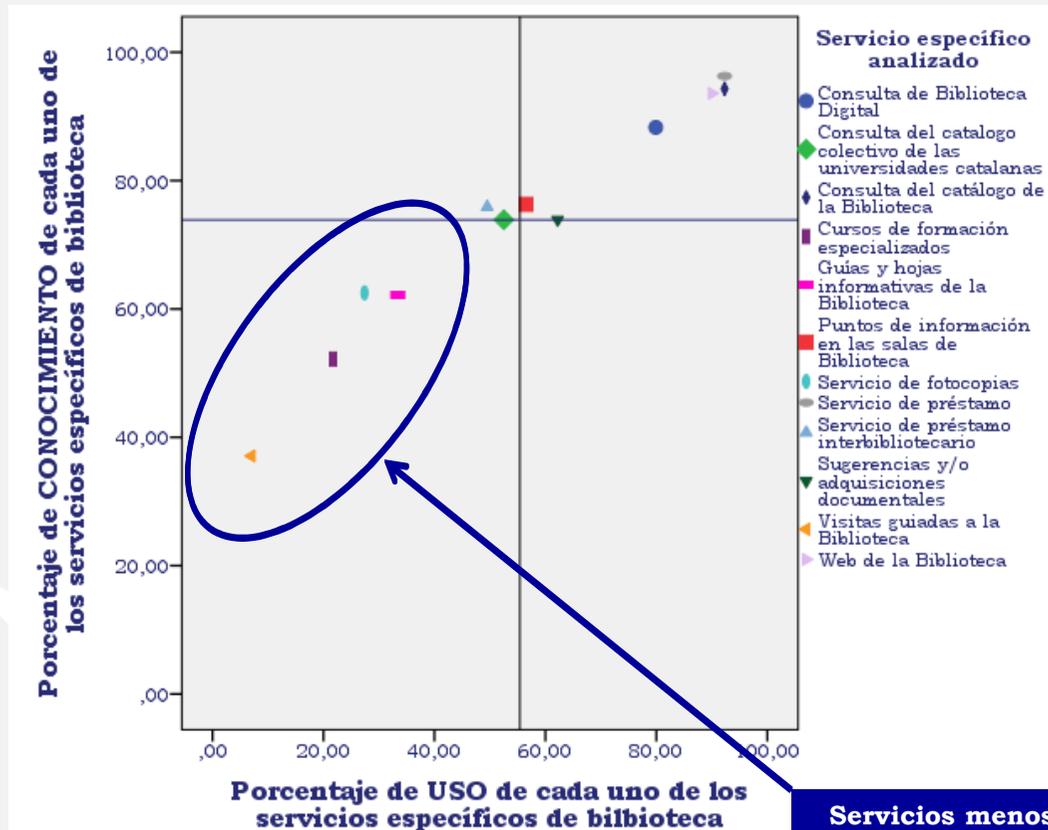


**NOTA:** Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de “Uso” y de “Conocimiento”

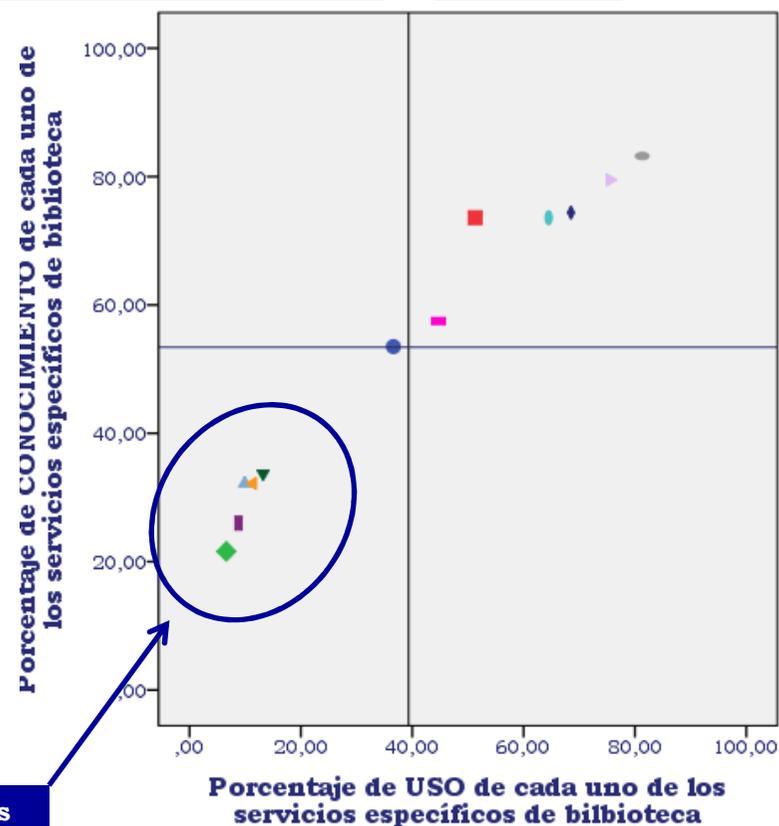
## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

### NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS EXPECÍFICOS: comparación entre el PDI y los Estudiantes

#### Resultados del PDI:



#### Resultados de los Estudiantes:



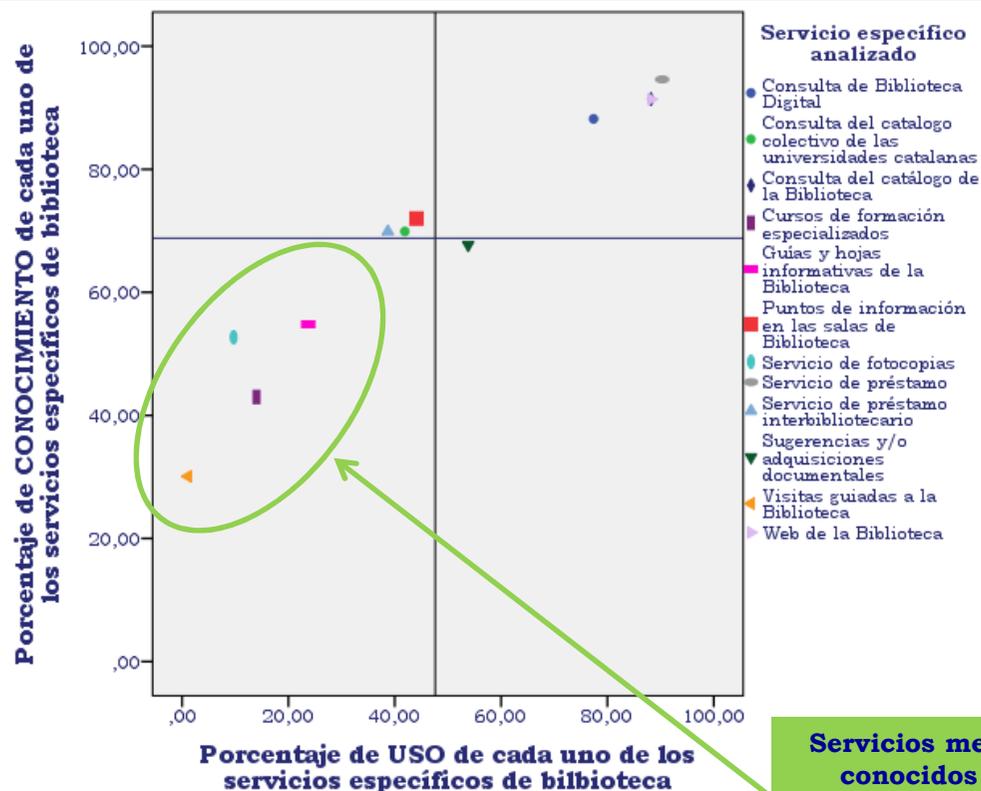
Servicios menos conocidos y menos utilizados

**NOTA:** Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de "Uso" y de "Conocimiento"

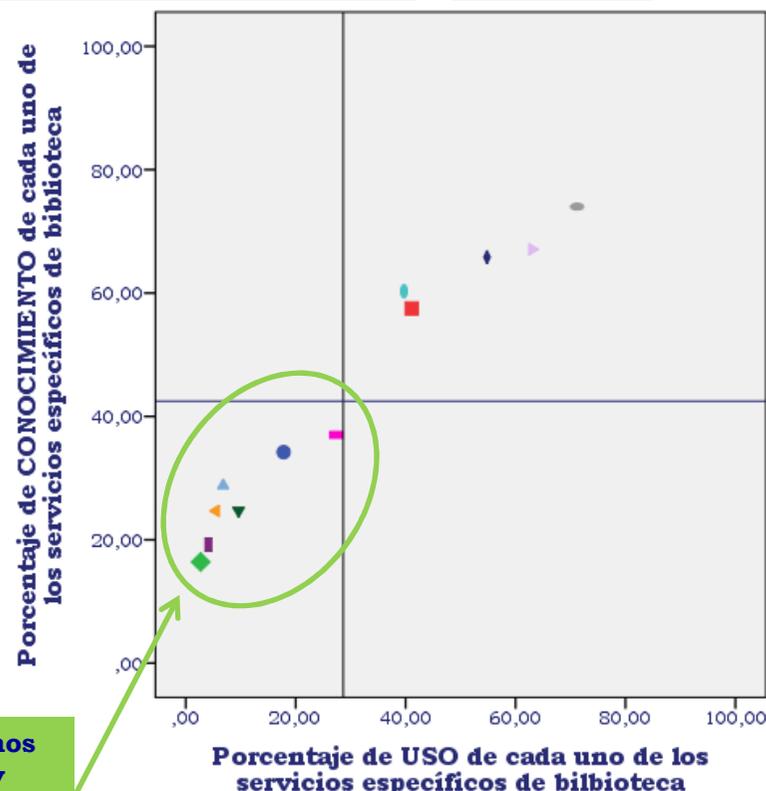
## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

### NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS EXPECÍFICOS: comparación entre el PDI y los Estudiantes de la ESTCE

#### Resultados del PDI:



#### Resultados de los Estudiantes:



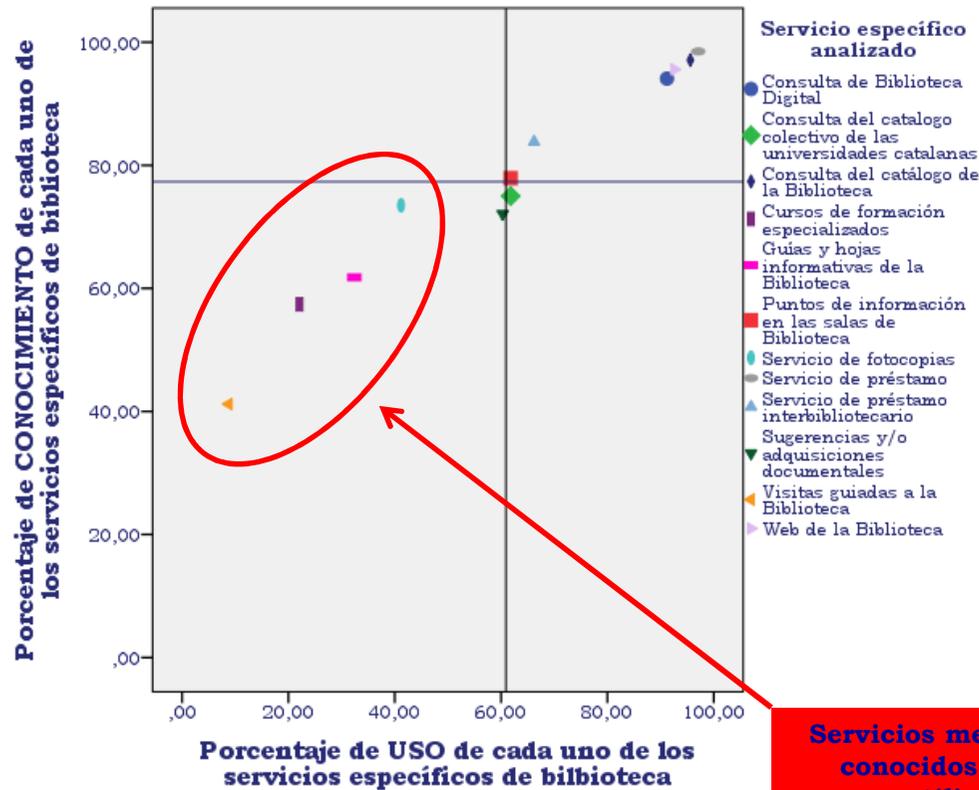
Servicios menos conocidos y menos utilizados por los usuarios de la ESTCE

**NOTA:** Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de “Uso” y de “Conocimiento”

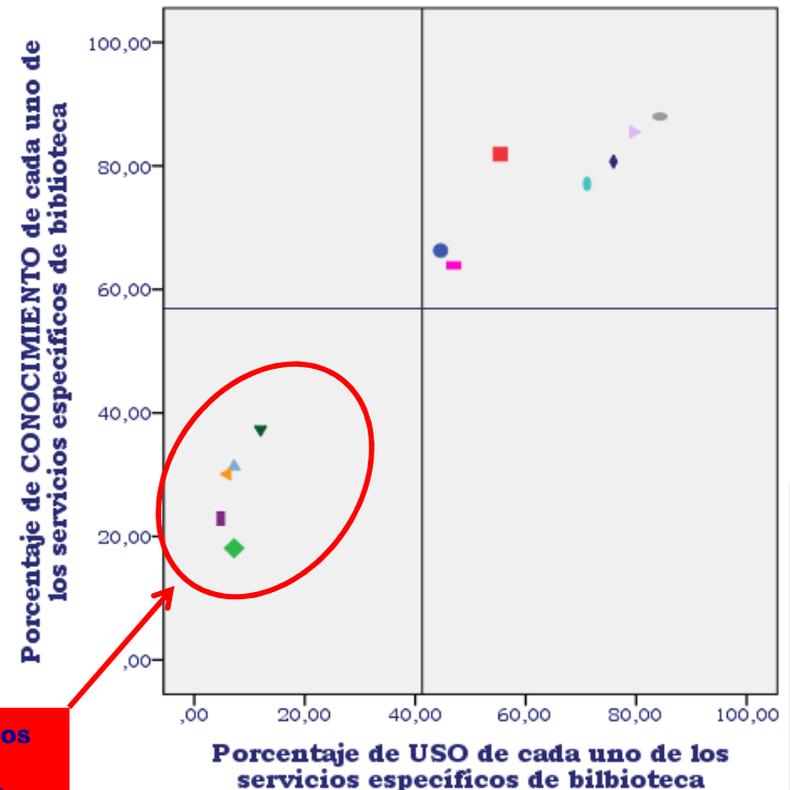
# 5. RESULTADOS: Servicios específicos

## NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS EXPECÍFICOS: comparación entre el PDI y los Estudiantes de la FCJE

### Resultados del PDI:



### Resultados de los Estudiantes:



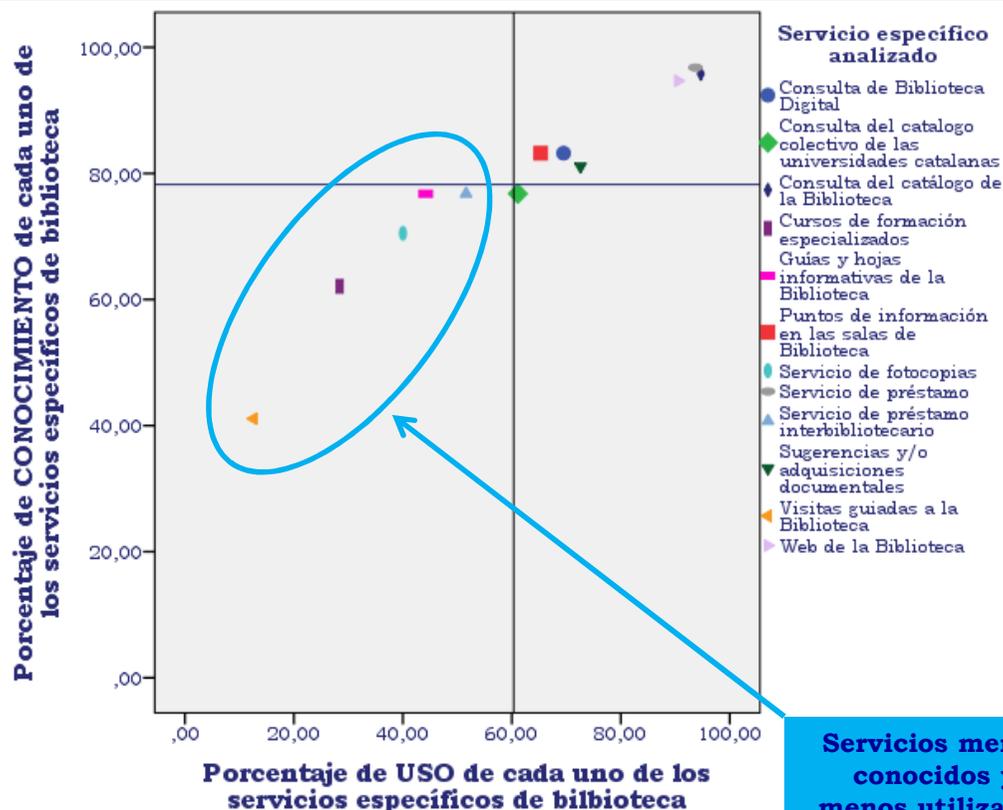
**Servicios menos conocidos y menos utilizados por los usuarios de la FCJE**

**NOTA:** Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de “Uso” y de “Conocimiento”

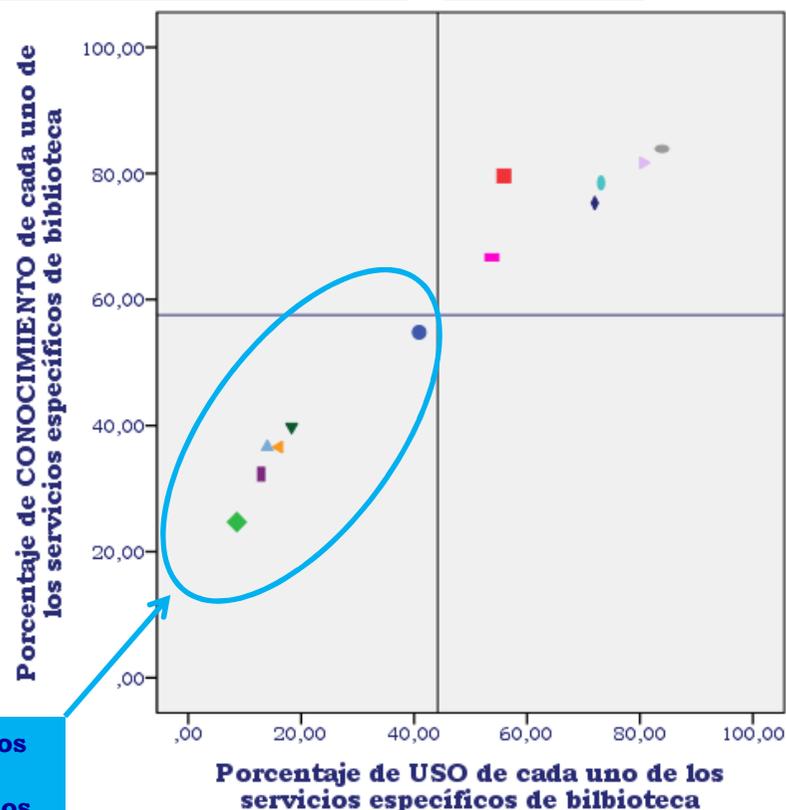
## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

### NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS EXPECÍFICOS: comparación entre el PDI y los Estudiantes de la FCHS

#### Resultados del PDI:



#### Resultados de los Estudiantes:



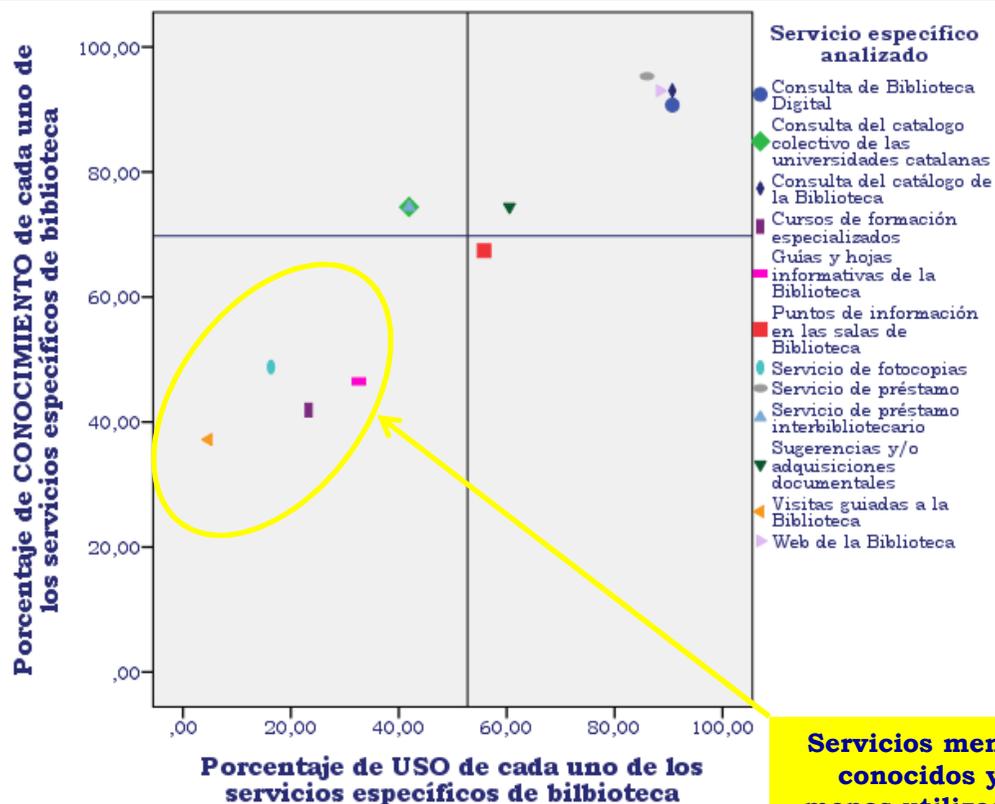
**Servicios menos conocidos y menos utilizados por los usuarios de la FCHS**

**NOTA:** Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de “Uso” y de “Conocimiento”

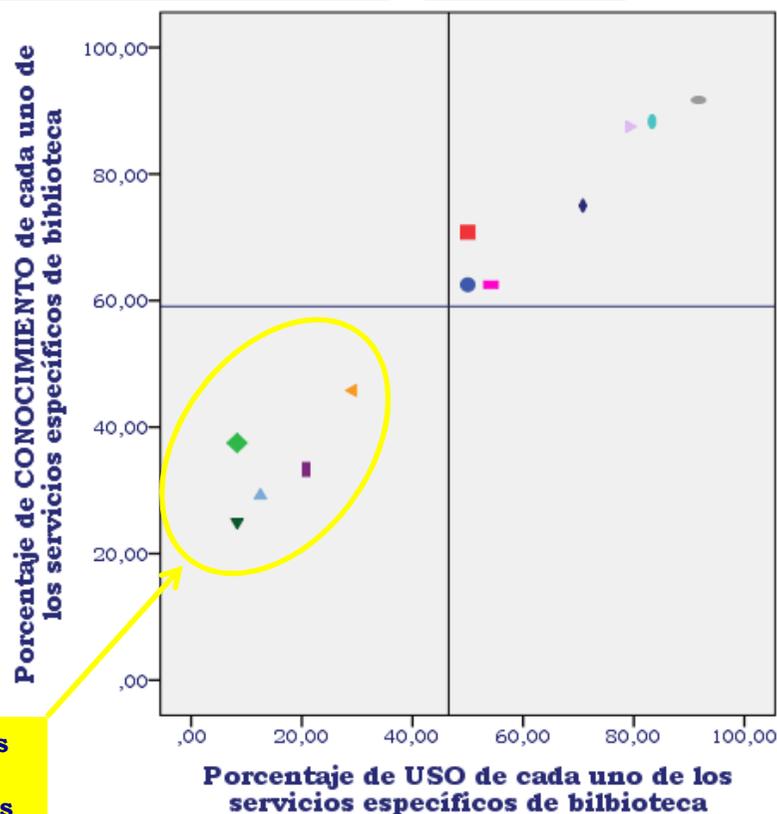
# 5. RESULTADOS: Servicios específicos

## NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS EXPECÍFICOS: comparación entre el PDI y los Estudiantes de la FCS

### Resultados del PDI:



### Resultados de los Estudiantes:

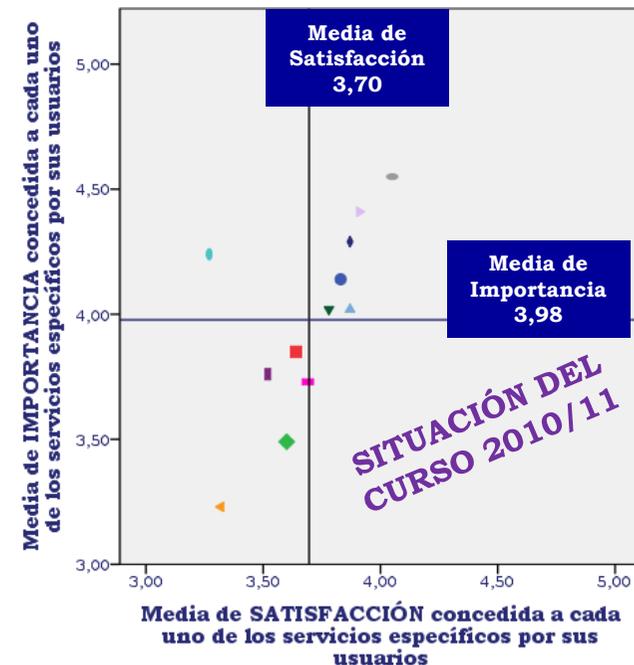
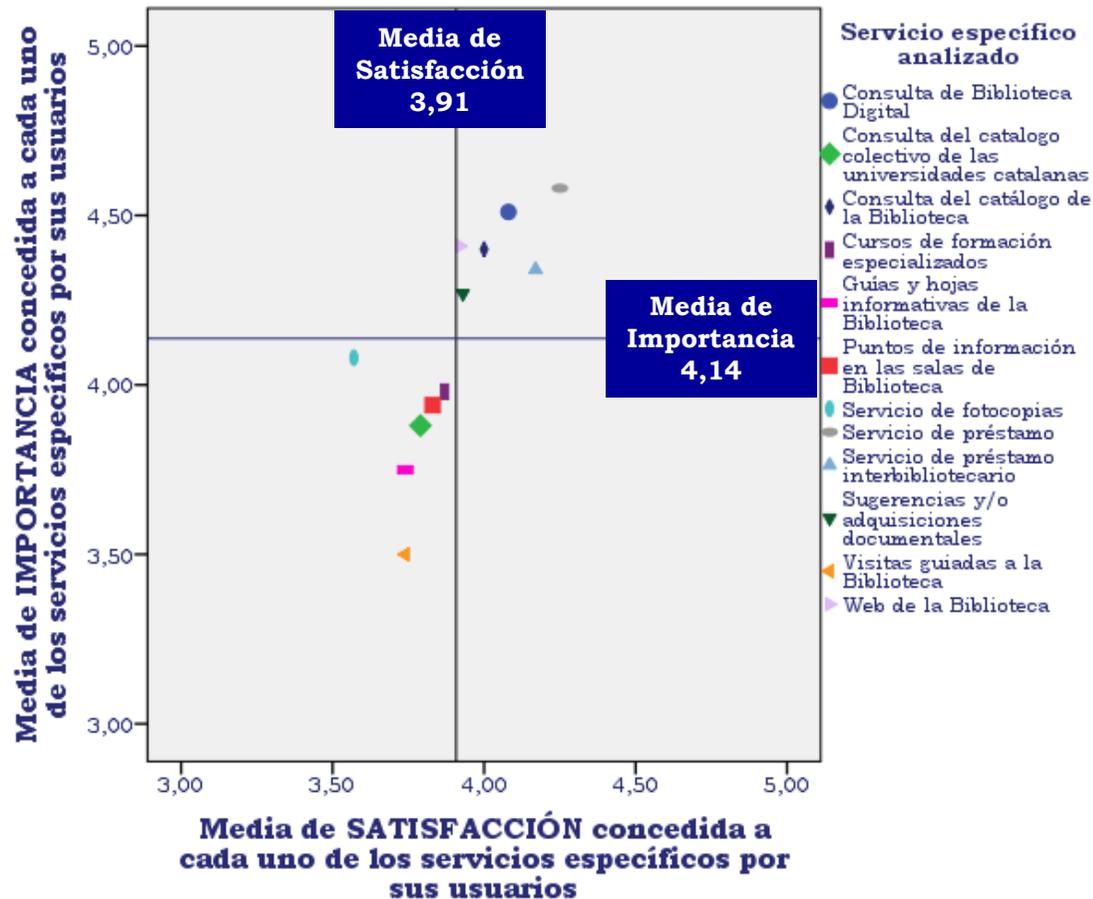


**Servicios menos conocidos y menos utilizados por los usuarios de la FCS**

**NOTA:** Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de "Uso" y de "Conocimiento"

# 5. RESULTADOS: Servicios específicos

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



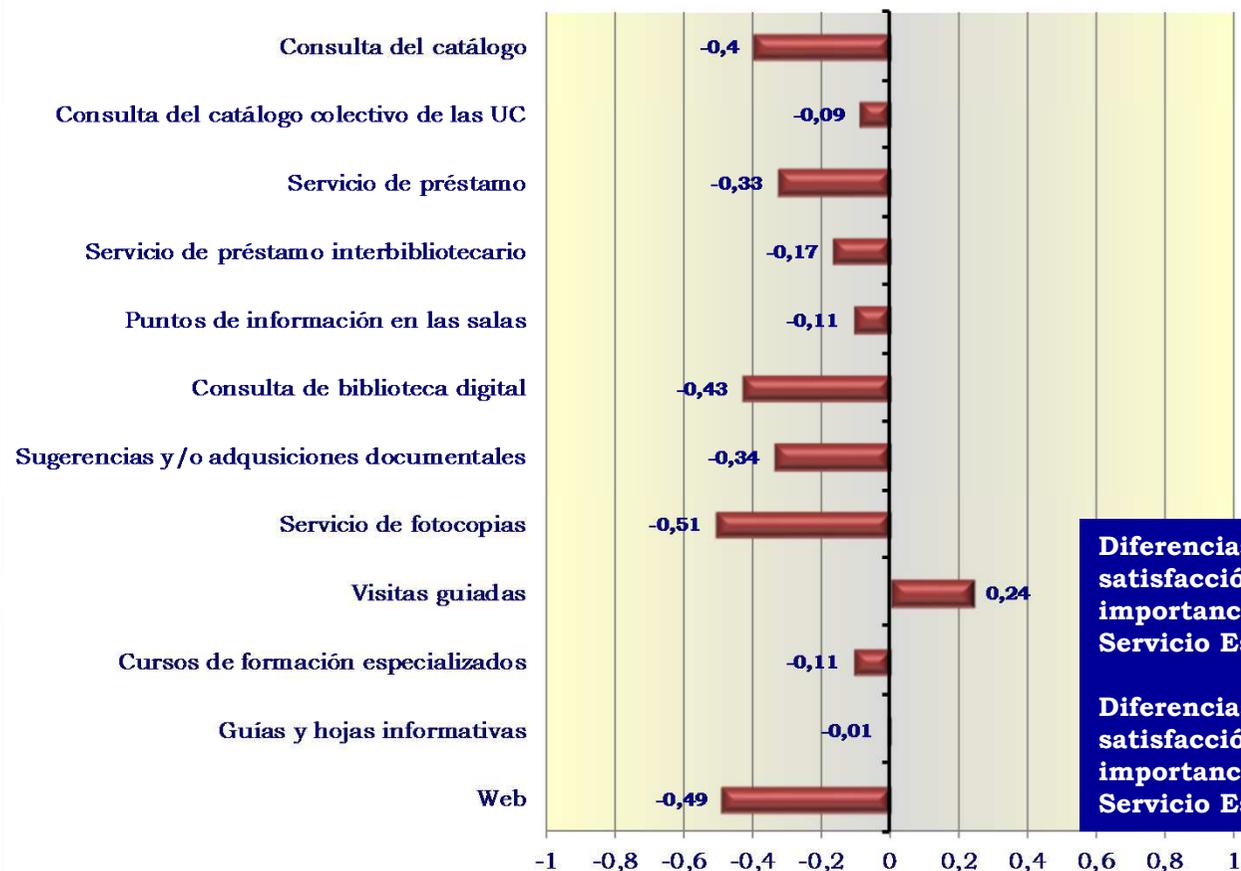
### NOTAS:

- Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de "Importancia" y de "Satisfacción"
- Cuando en el encabezado se hace referencia a "los usuarios" es porque los cálculos se han realizado, únicamente, con las respuestas de aquellos que en las correspondientes variables sobre "Uso" han contestado "sí"

## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

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

Diferencias entre lo que el usuario percibe (Satisfacción) y lo que espera recibir (Importancia)



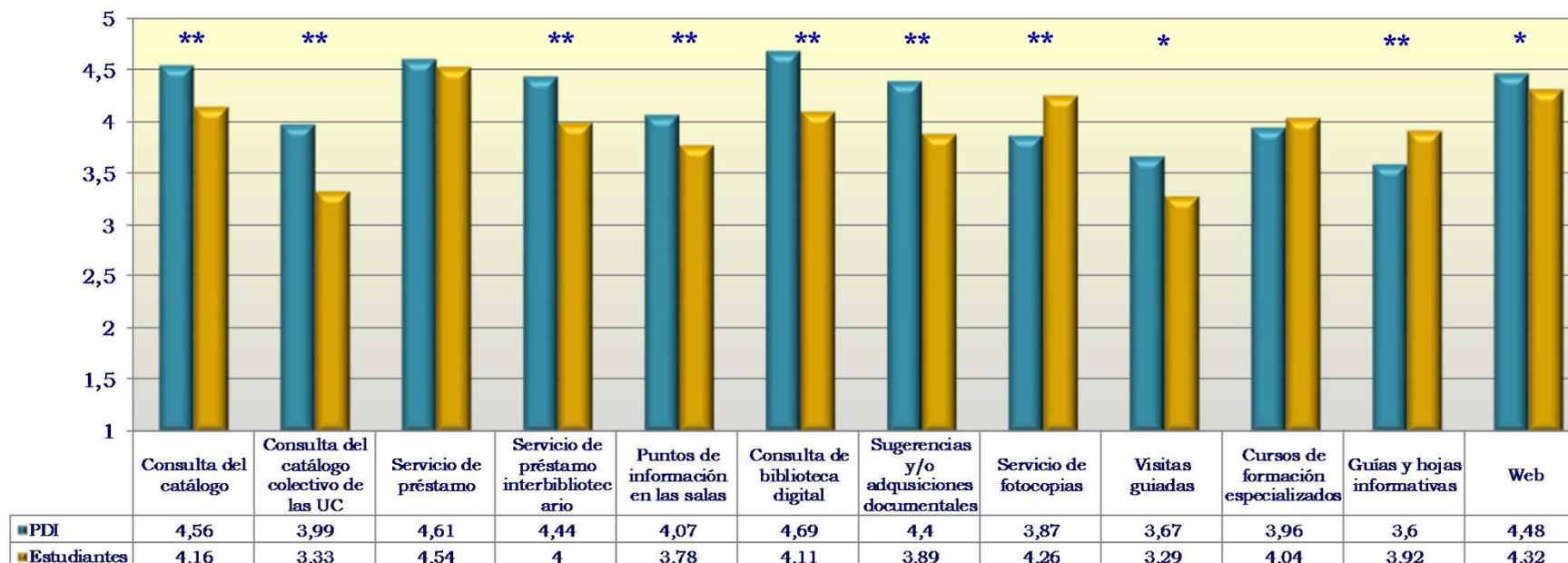
Diferencias positivas implican que la satisfacción del usuario es mayor que la importancia otorgada por el mismo a un Servicio Especifico determinado.

Diferencias negativas implican que la satisfacción del usuario es menor que la importancia otorgada por el mismo a un Servicio Especifico determinado

**NOTAS:** Los cálculos se han realizado, únicamente, con las respuestas de aquellos que en las correspondientes variables sobre "Uso" han contestado "sí"

## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

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



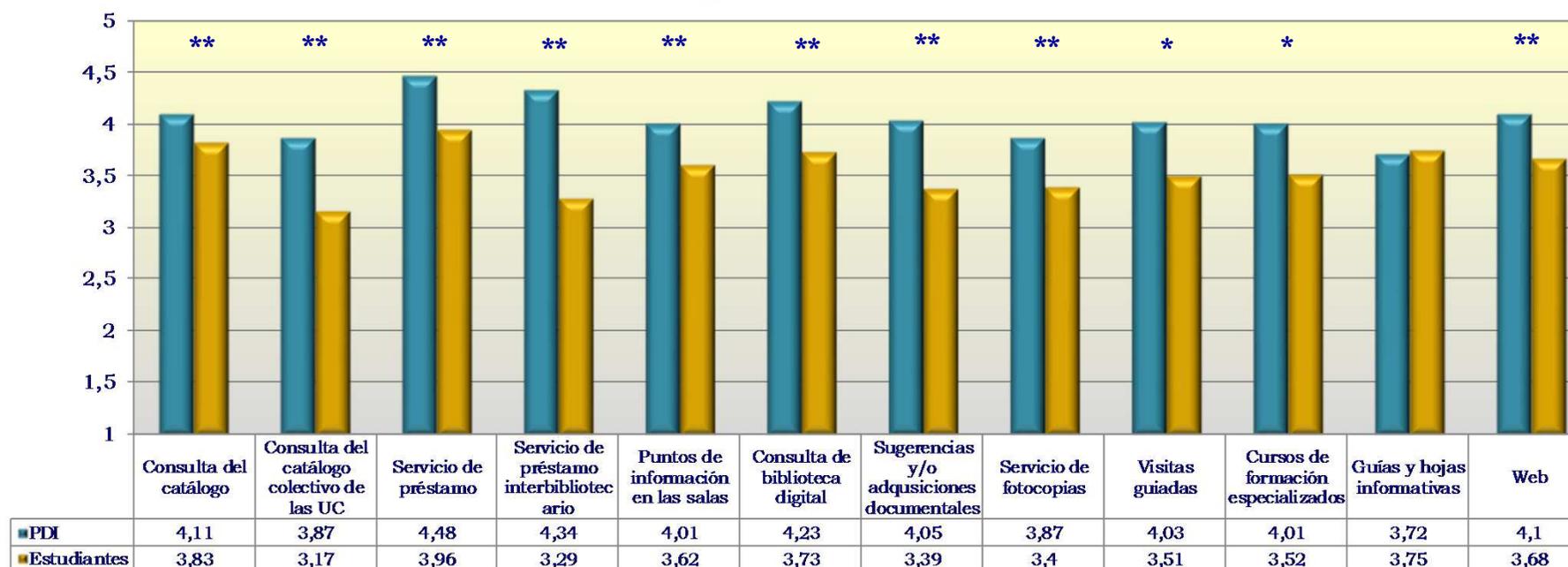
\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0,05$ )

\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

**NOTAS:** Los cálculos se han realizado, únicamente, con las respuestas de aquellos que en las correspondientes variables sobre “Uso” han contestado “sí”

## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

**Presencia de diferencias significativas, por grupos de interés, en la SATISFACCIÓN con los Servicios Específicos de la Biblioteca**



\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0,05$ )

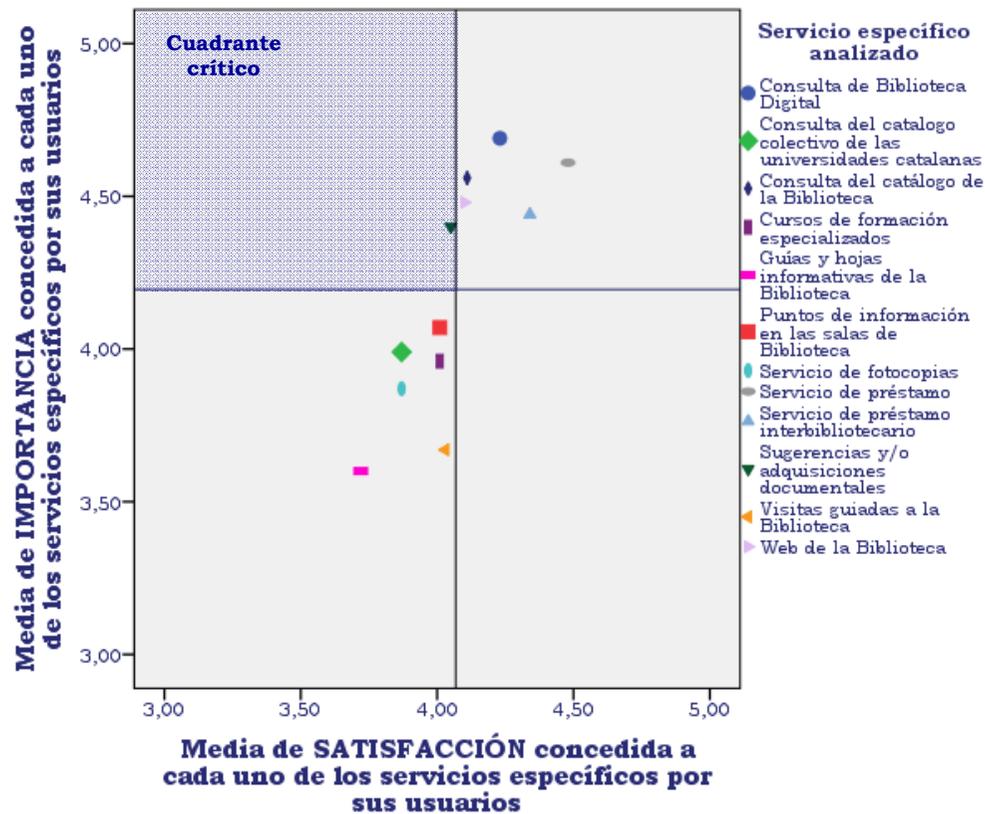
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

**NOTAS:** Los cálculos se han realizado, únicamente, con las respuestas de aquellos que en las correspondientes variables sobre “Uso” han contestado “sí”

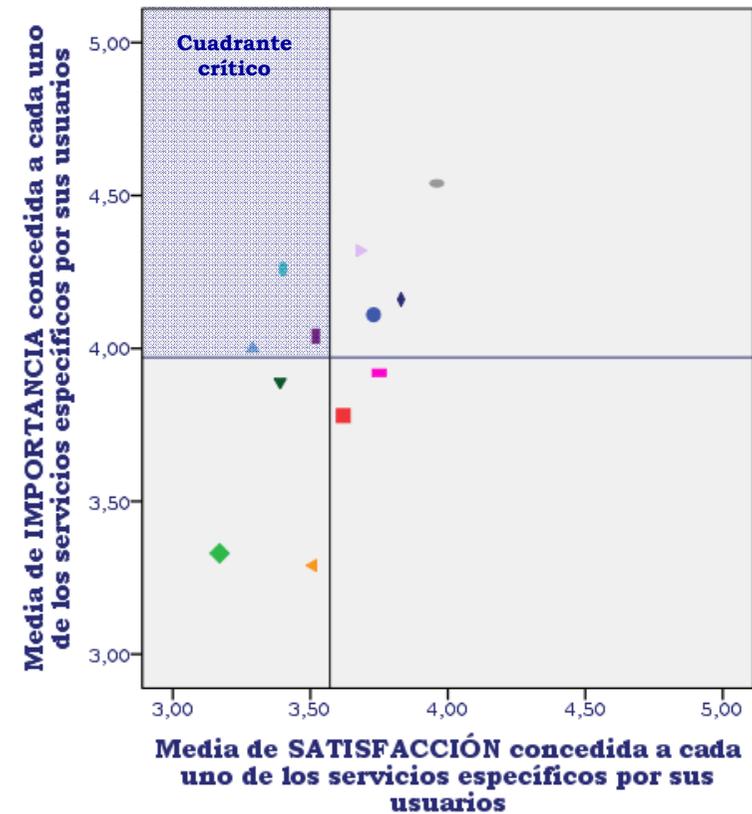
## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

### GRADO DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA SUS USUARIOS: comparación entre el PDI y los Estudiantes

#### Resultados del PDI:



#### Resultados de los Estudiantes:



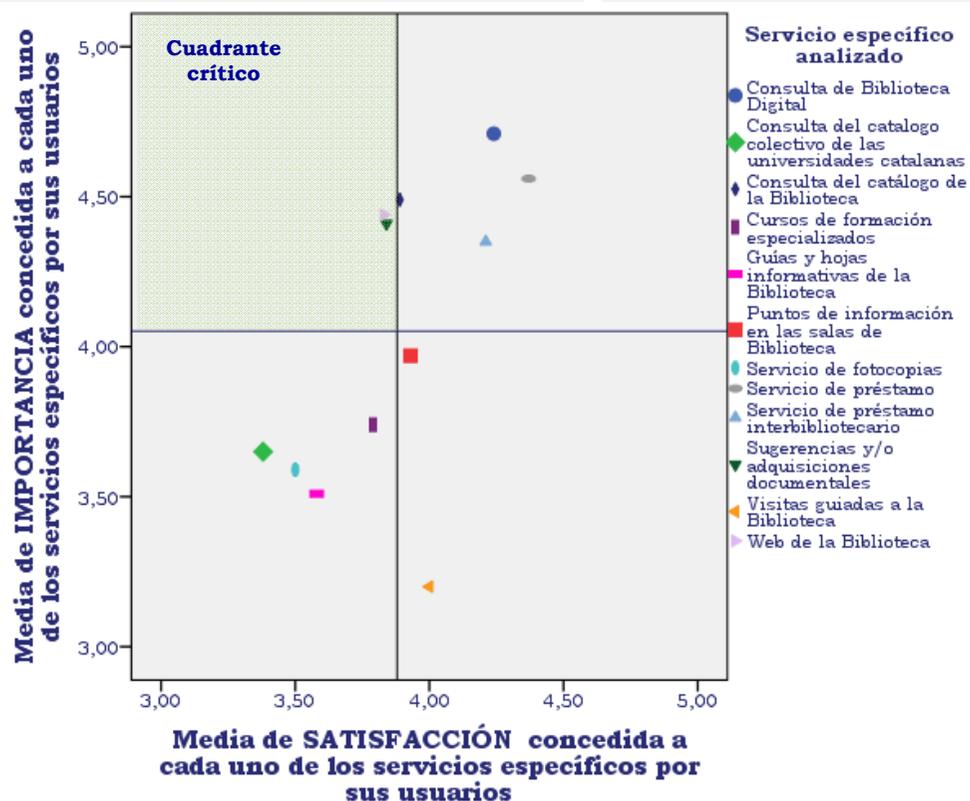
#### NOTAS:

- Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de "Importancia" y de "Satisfacción"
- Cuando en el encabezado se hace referencia a "los usuarios" es porque los cálculos se han realizado, únicamente, con las respuestas de aquellos que en las correspondientes variables sobre "Uso" han contestado "sí"

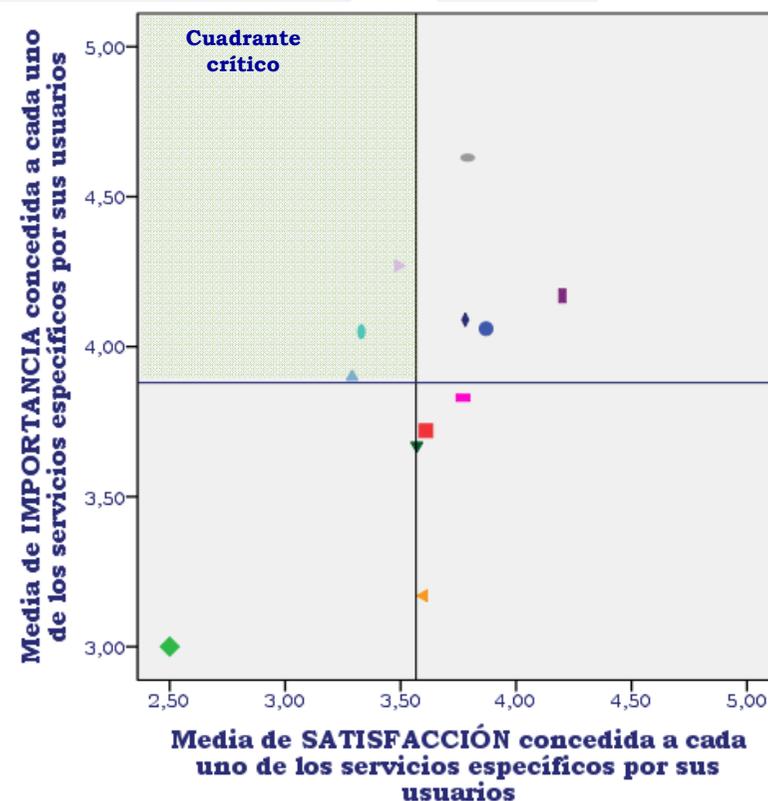
## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

### GRADO DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA SUS USUARIOS: comparación entre el PDI y los Estudiantes de la ESTCE

#### Resultados del PDI:



#### Resultados de los Estudiantes:



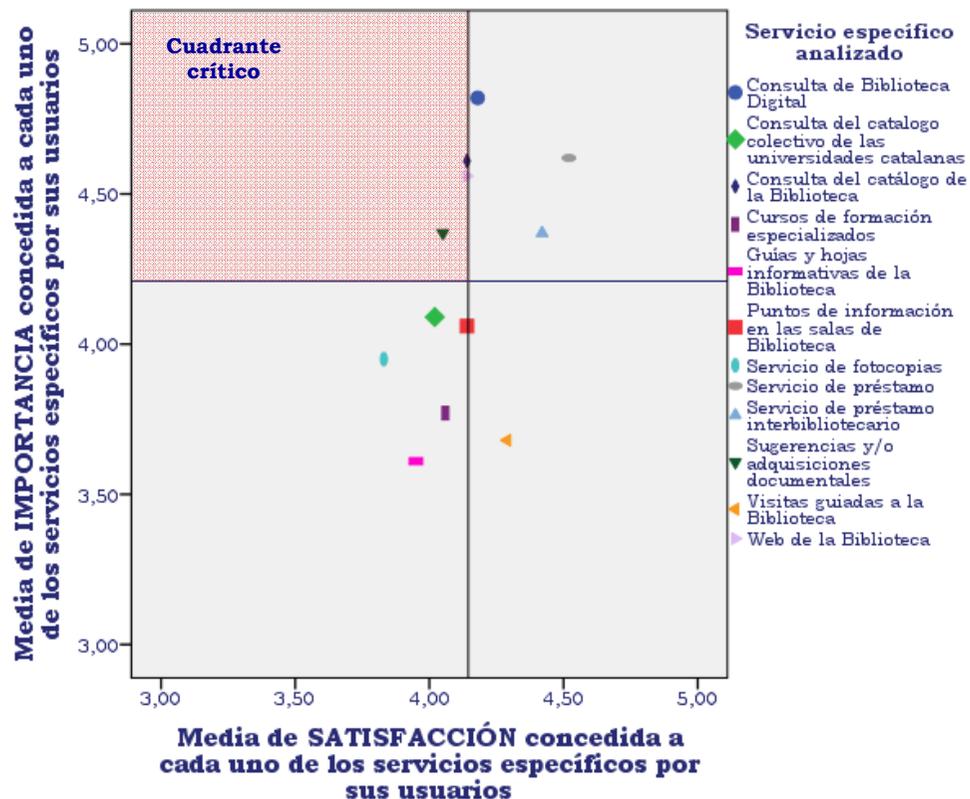
#### NOTAS:

- Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de "Importancia" y de "Satisfacción"
- Cuando en el encabezado se hace referencia a "los usuarios" es porque los cálculos se han realizado, únicamente, con las respuestas de aquellos que en las correspondientes variables sobre "Uso" han contestado "sí"

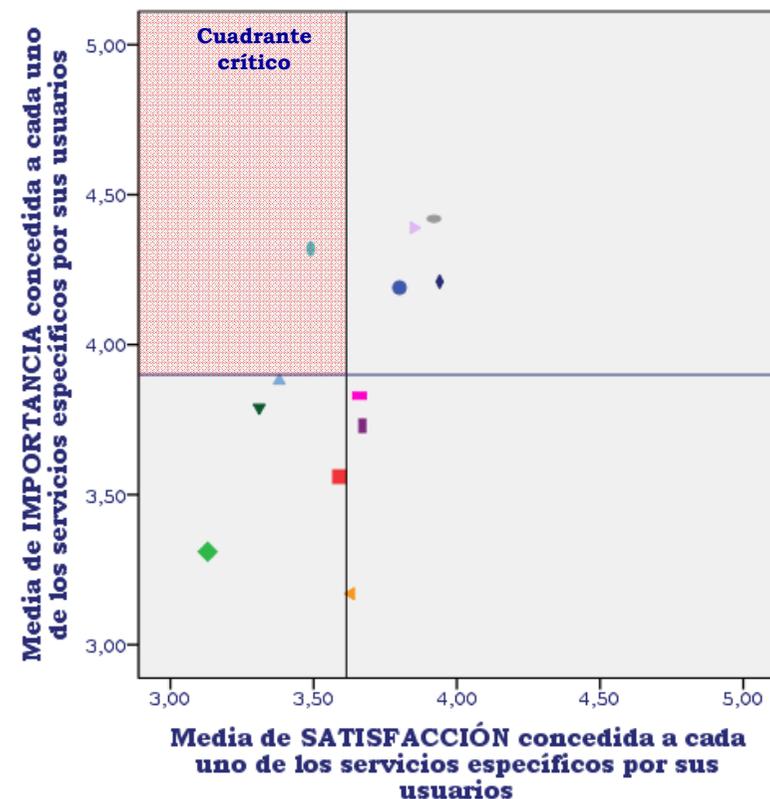
## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

### GRADO DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA SUS USUARIOS: comparación entre el PDI y los Estudiantes de la FCJE

#### Resultados del PDI:



#### Resultados de los Estudiantes:



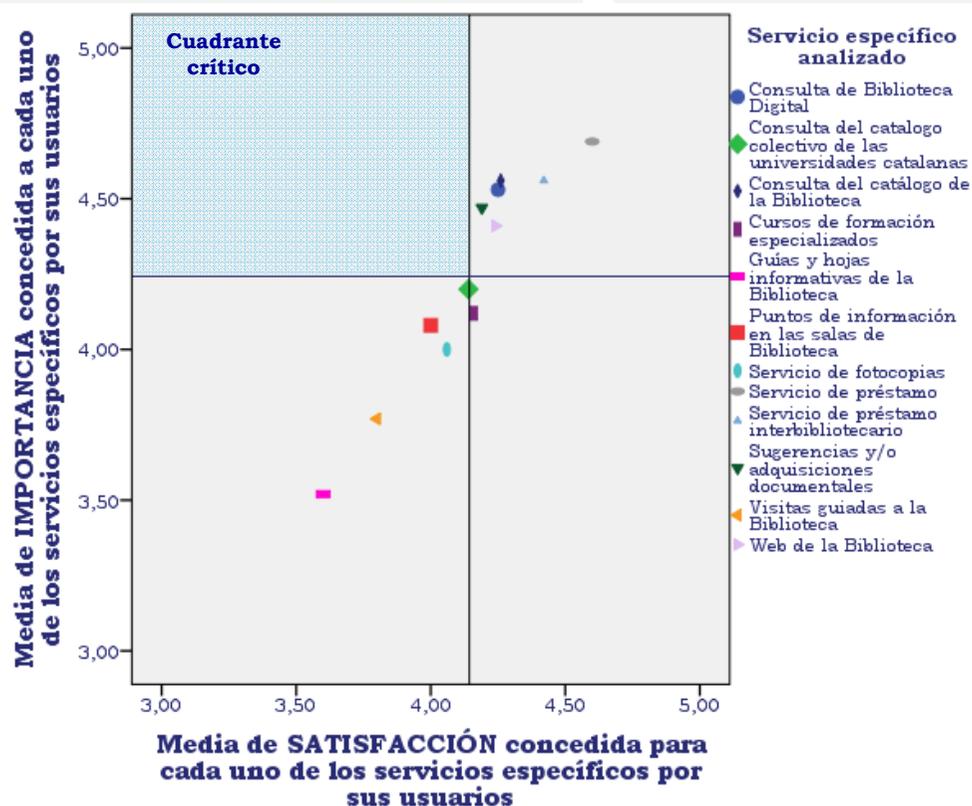
#### NOTAS:

- Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de "Importancia" y de "Satisfacción"
- Cuando en el encabezado se hace referencia a "los usuarios" es porque los cálculos se han realizado, únicamente, con las respuestas de aquellos que en las correspondientes variables sobre "Uso" han contestado "sí"

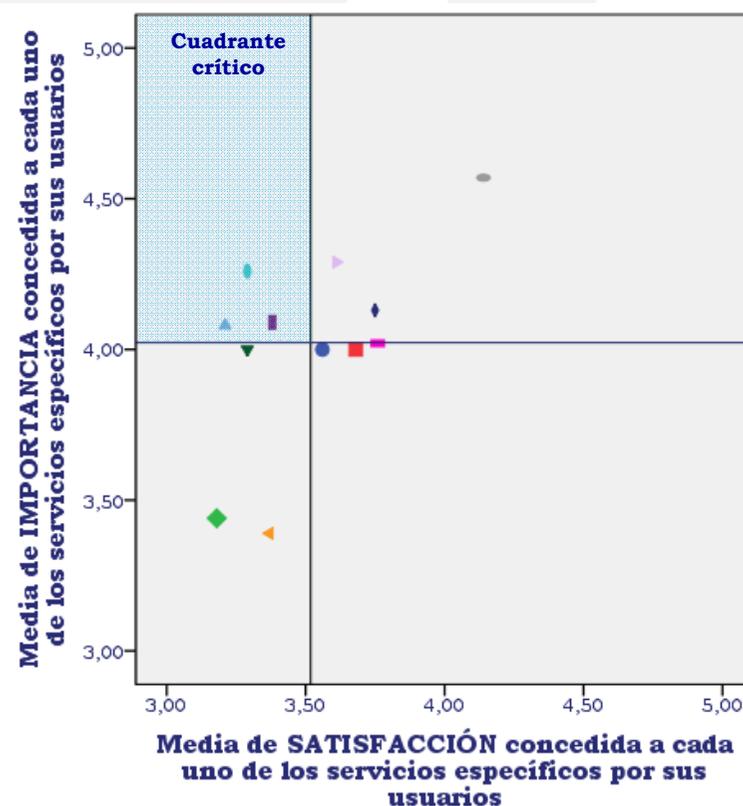
## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

### GRADO DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA SUS USUARIOS: comparación entre el PDI y los Estudiantes de la FCCHS

#### Resultados del PDI:



#### Resultados de los Estudiantes:



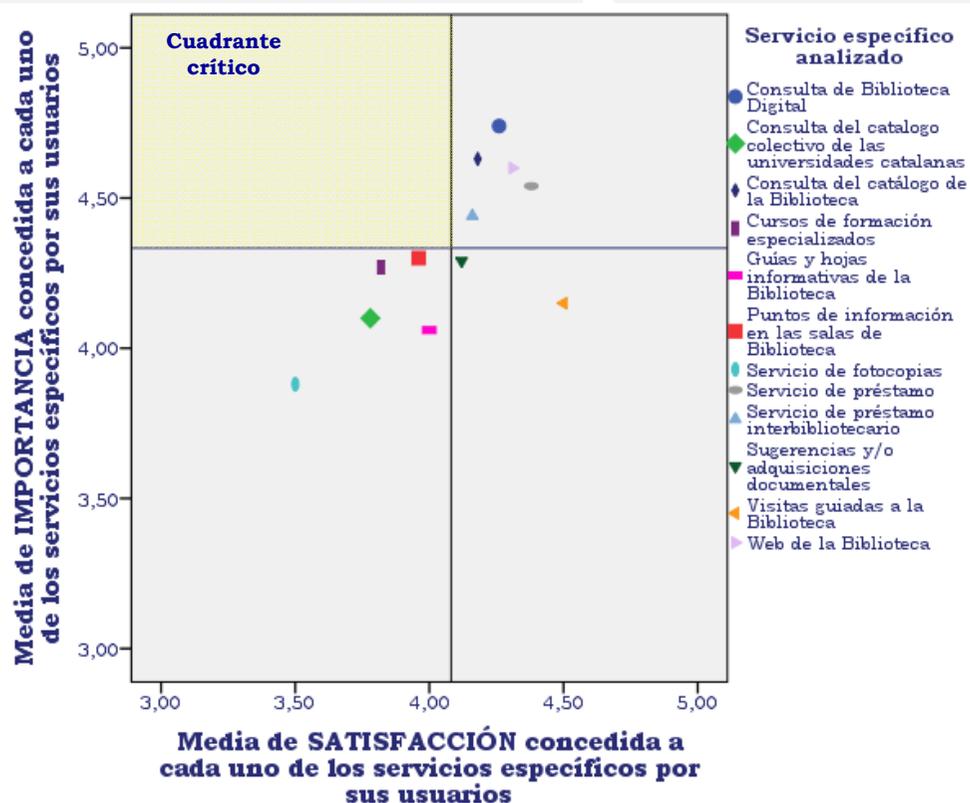
#### NOTAS:

- Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de "Importancia" y de "Satisfacción"
- Cuando en el encabezado se hace referencia a "los usuarios" es porque los cálculos se han realizado, únicamente, con las respuestas de aquellos que en las correspondientes variables sobre "Uso" han contestado "sí"

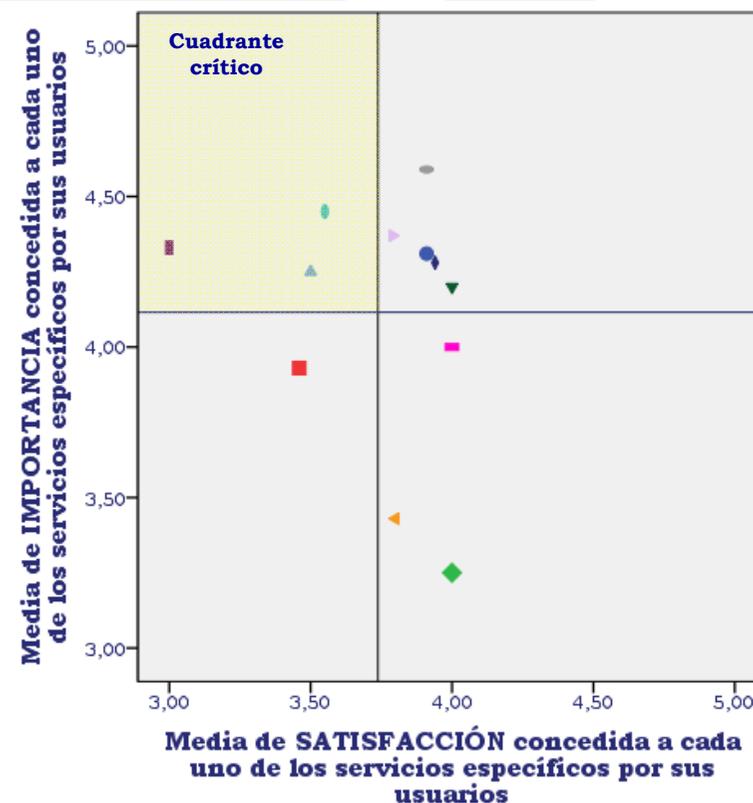
## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

### GRADO DE IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA SUS USUARIOS: comparación entre el PDI y los Estudiantes de la FCS

#### Resultados del PDI:



#### Resultados de los Estudiantes:

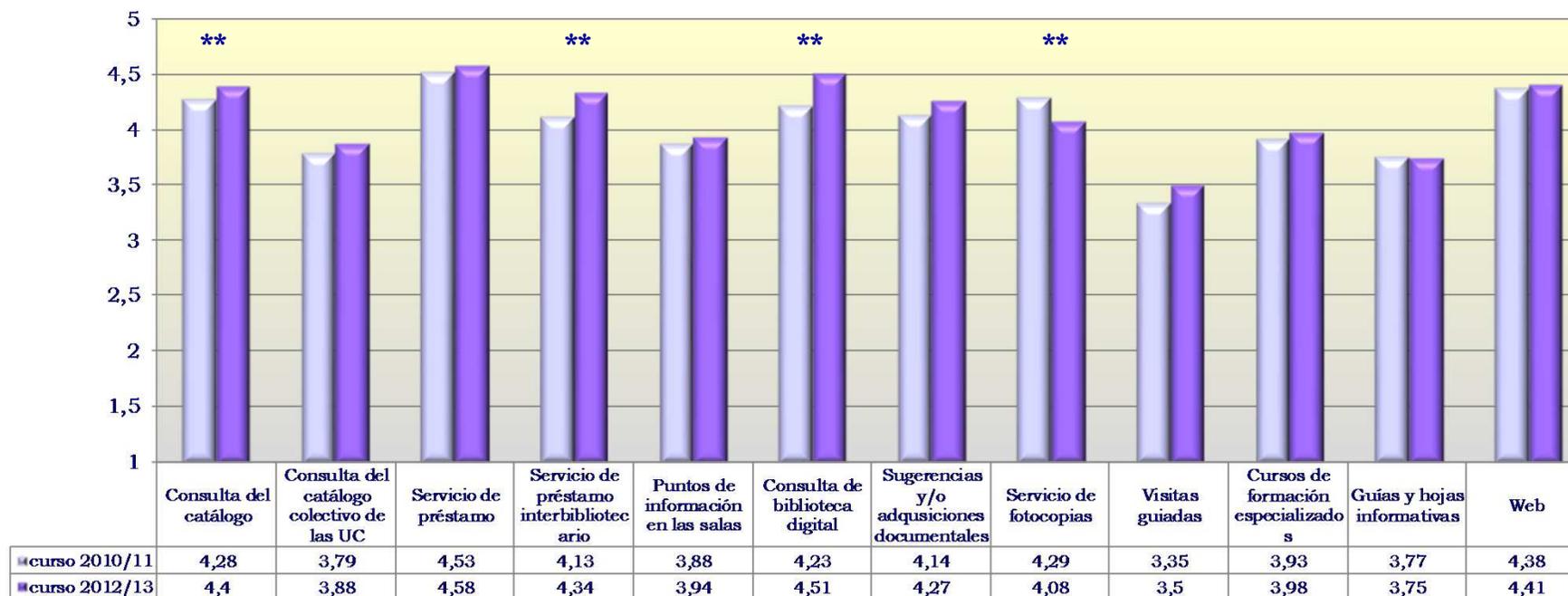


#### NOTAS:

- Los ejes X e Y que cruzan ambos gráficos hacen referencia a la media de "Importancia" y de "Satisfacción"
- Cuando en el encabezado se hace referencia a "los usuarios" es porque los cálculos se han realizado, únicamente, con las respuestas de aquellos que en las correspondientes variables sobre "Uso" han contestado "sí"

## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

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

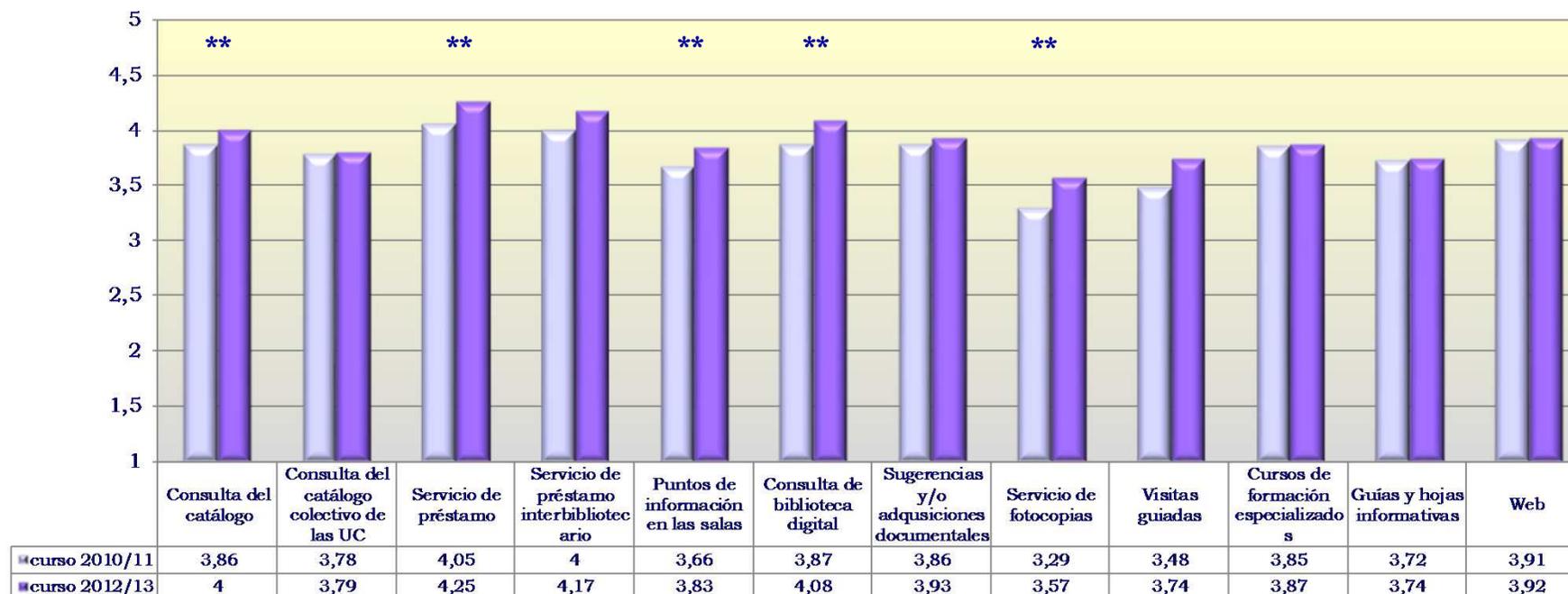


**\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% (p = 0,01)**

**NOTA:** Los cálculos se han realizado, únicamente, con las respuestas de aquellos que en las correspondientes variables sobre “Uso” han contestado “sí”

## 5. RESULTADOS: Servicios específicos

Evolución de la SATISFACCIÓN con los Servicios Específicos de la Biblioteca

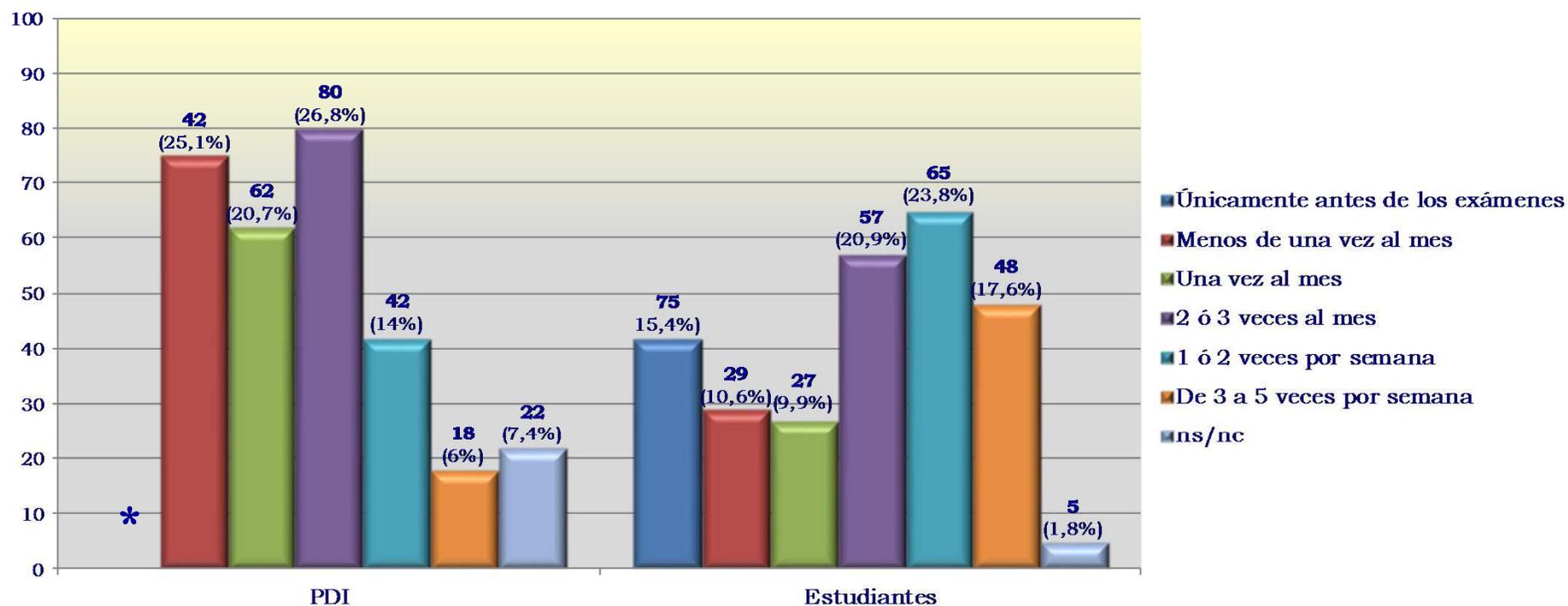


**\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% (p = 0,01)**

**NOTA:** Los cálculos se han realizado, únicamente, con las respuestas de aquellos que en las correspondientes variables sobre “Uso” han contestado “sí”

## 5. RESULTADOS: Uso de la Biblioteca

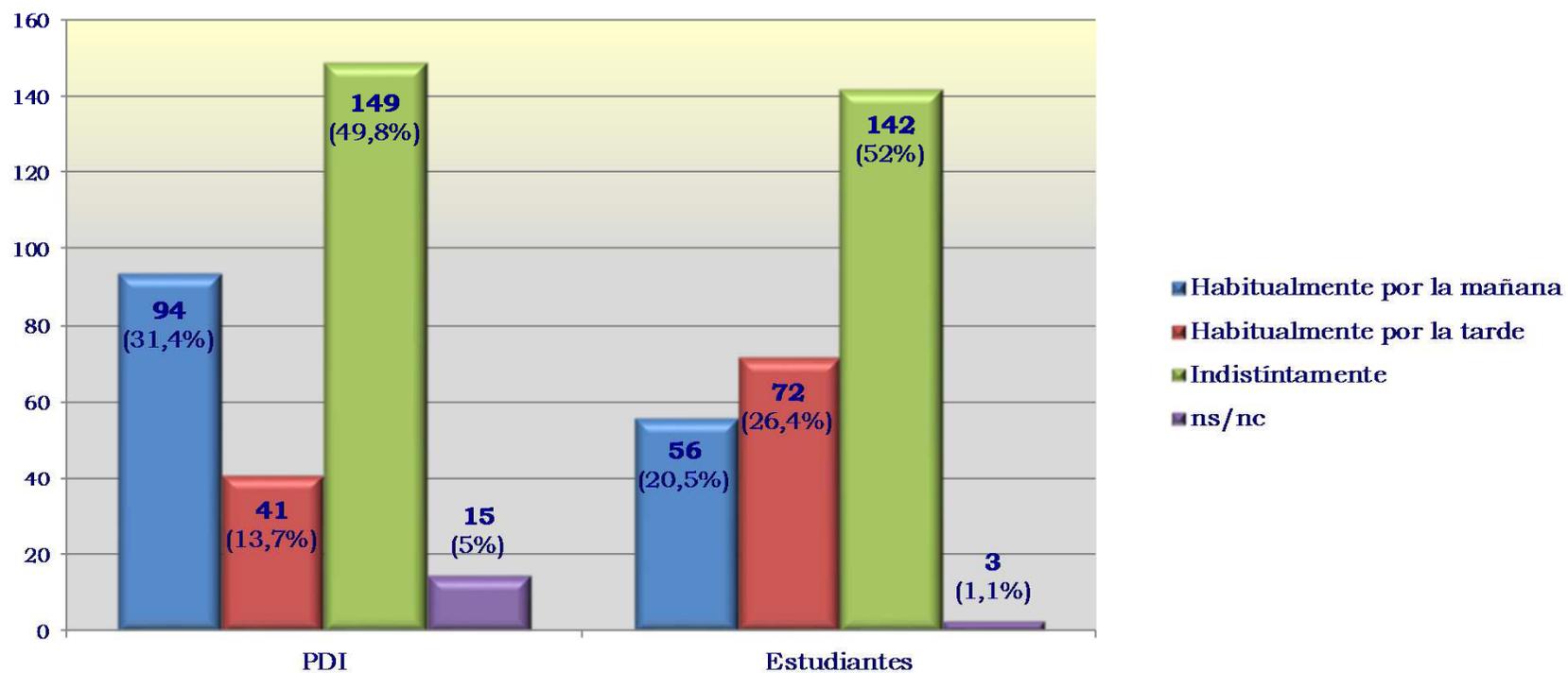
Frecuencia de uso de la Biblioteca



\* La opción "Únicamente antes de los exámenes" no se ofrecía, como opción de respuesta, al PDI (sólo se ofrecía a los Estudiantes).

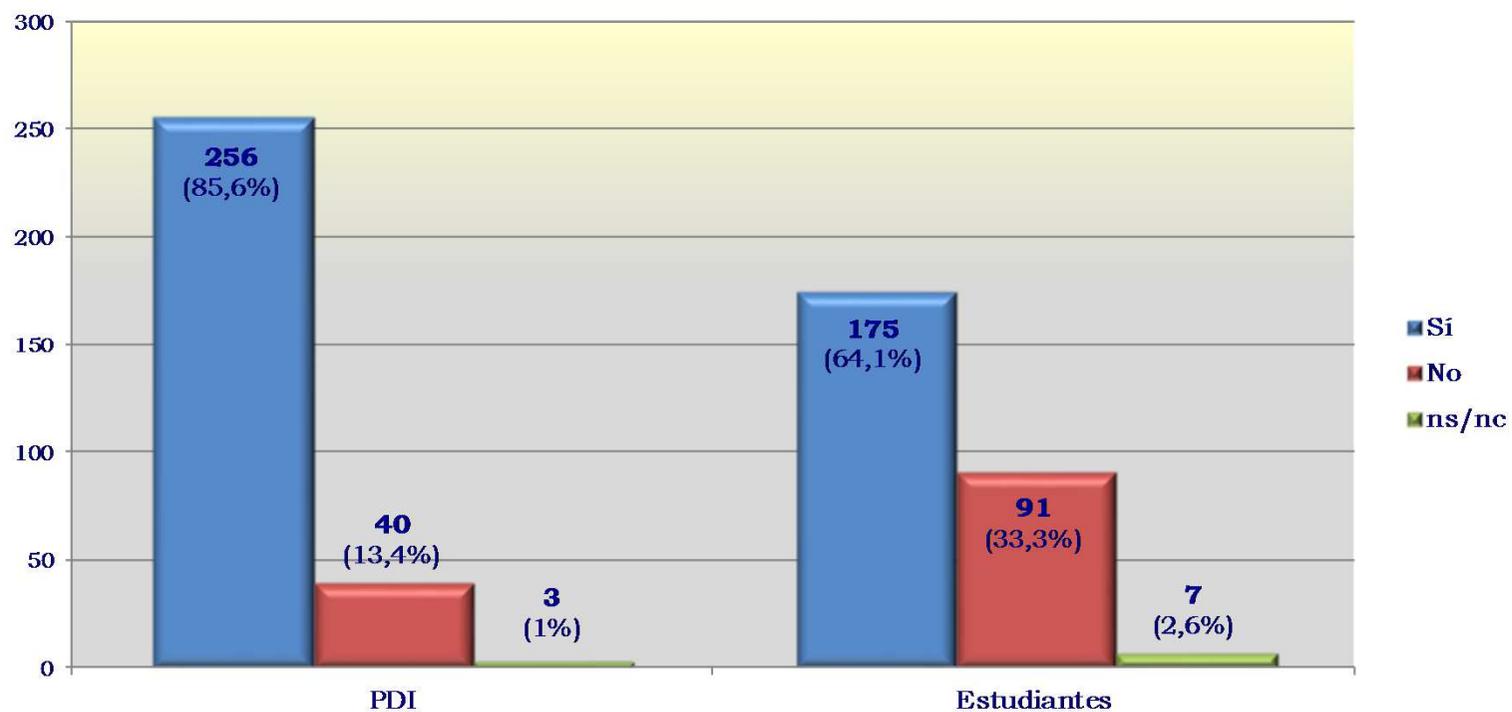
## 5. RESULTADOS: Uso de la Biblioteca

**Franja horaria de utilización de la Biblioteca**



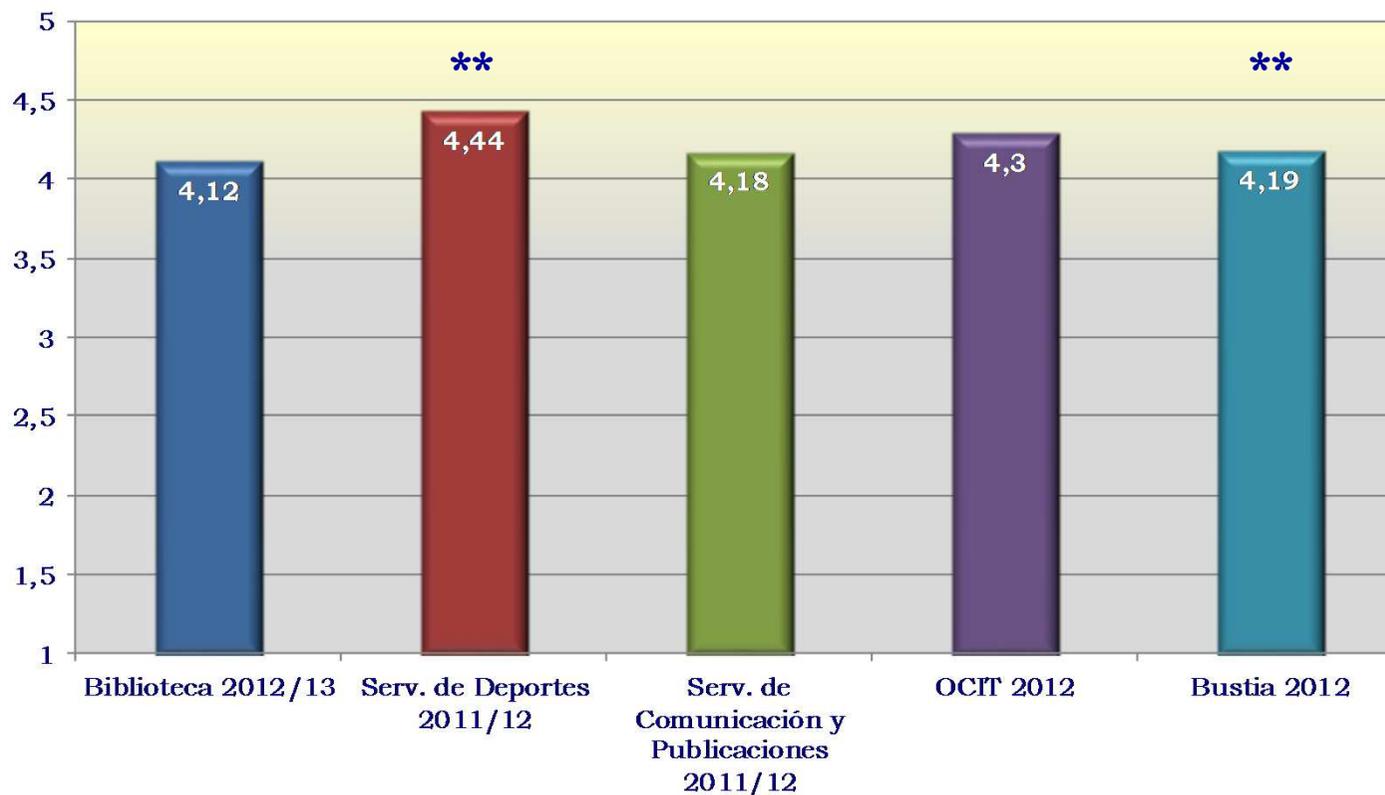
## 5. RESULTADOS: Uso de la Biblioteca

Acceso a la Biblioteca desde casa



## 6. COMPARACIONES: Con otros servicios de la UJI

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

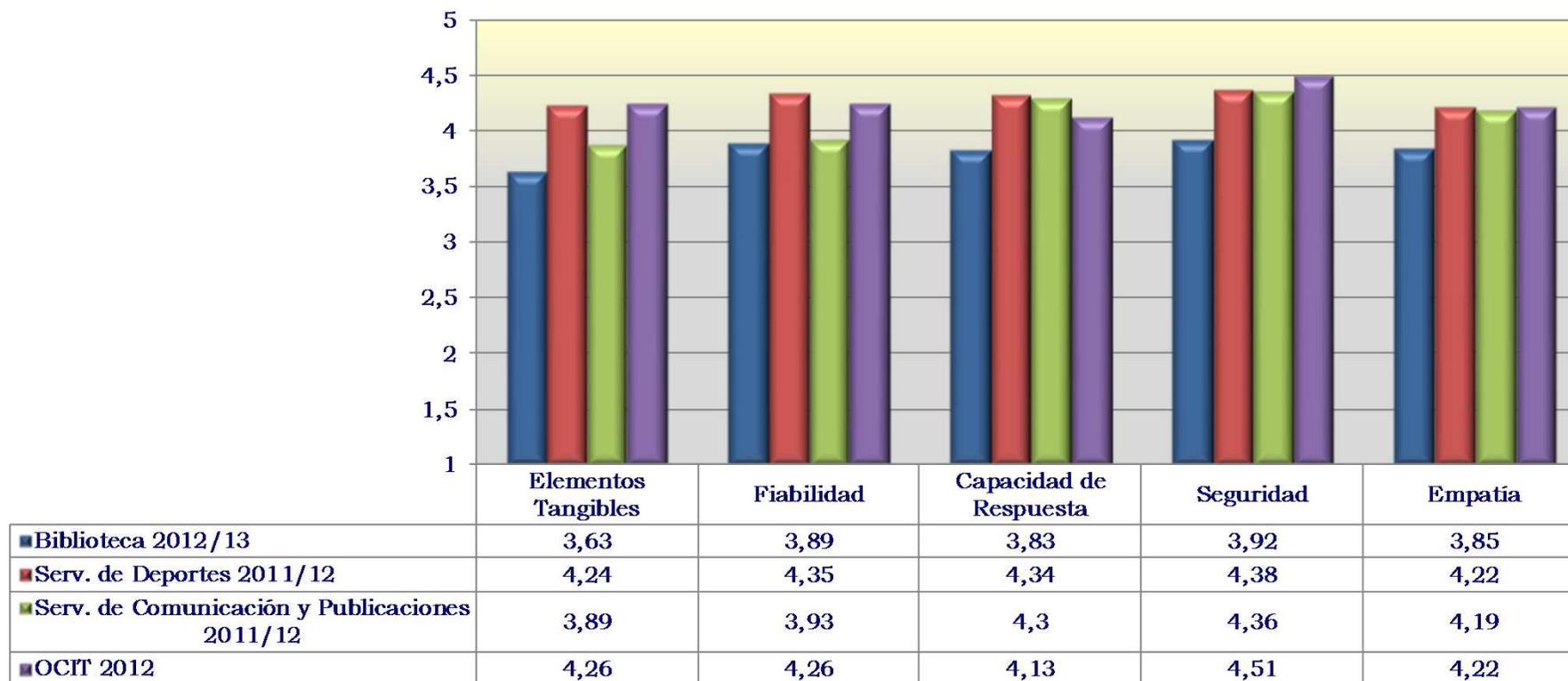


**\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )**

**NOTA:** La presencia o no de diferencias significativas se calcula, únicamente, comparando los resultados de la Biblioteca con los de cada uno de los demás servicios evaluados. En el presente informe no se encuentra sentido a buscar dichas diferencias entre el resto de servicios.

## 6. COMPARACIONES: Con otros servicios de la UJI

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



\*\* Biblioteca < SD  
\*\* Biblioteca < SCP  
\*\* Biblioteca < OCIT

\*\* Biblioteca < SD  
\*\* Biblioteca < SCP  
\* Biblioteca < OCIT

\*\* Biblioteca < SD  
\*\* Biblioteca < SCP

\*\* Biblioteca < SD  
\*\* Biblioteca < SCP  
\*\* Biblioteca < OCIT

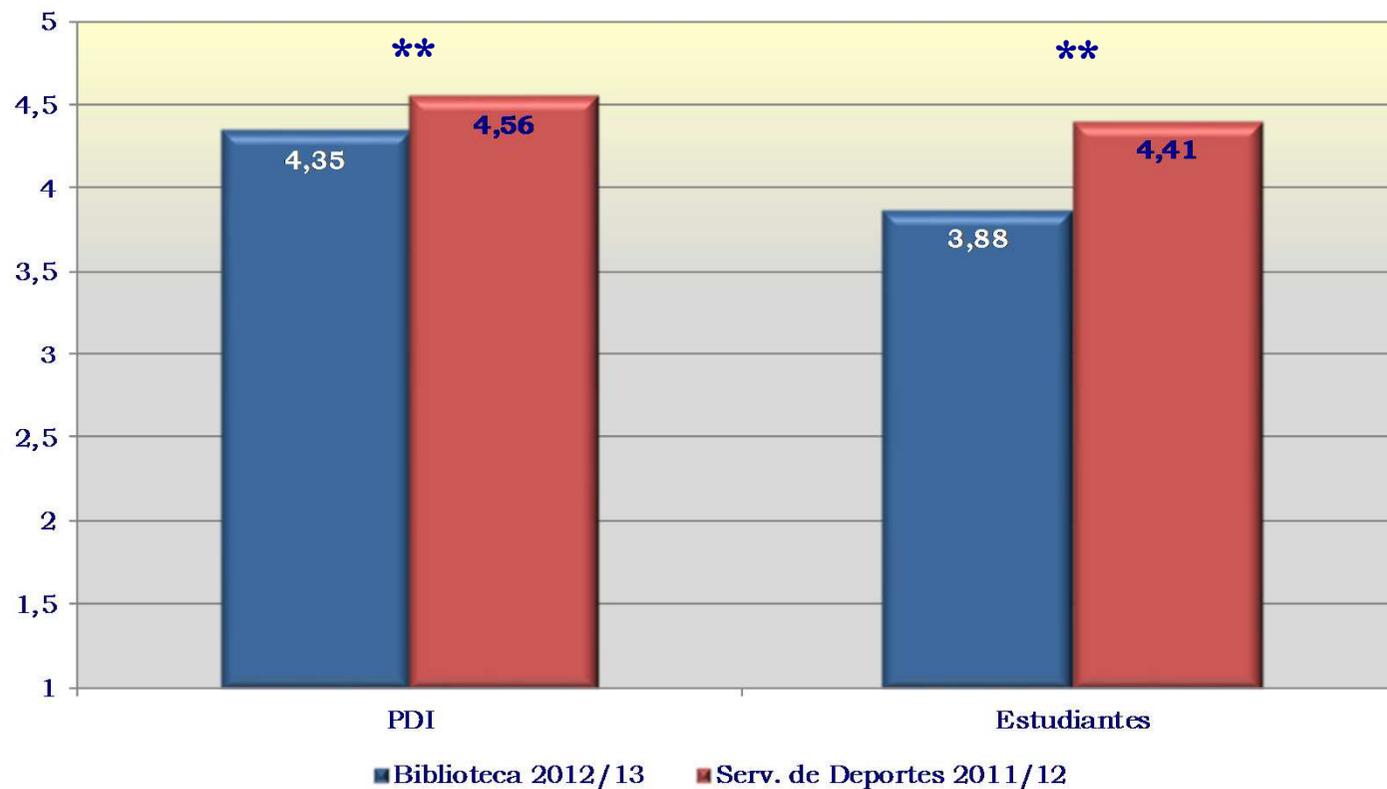
\*\* Biblioteca < SD  
\*\* Biblioteca < SCP

\* 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% ( $p = 0,01$ )

**NOTA:** La presencia o no de diferencias significativas se calcula, únicamente, comparando los resultados de la Biblioteca con los de cada uno de los demás servicios evaluados. En el presente informe no se encuentra sentido a buscar dichas diferencias entre el resto de servicios.

## 6. COMPARACIONES: Con otros servicios de la UJI

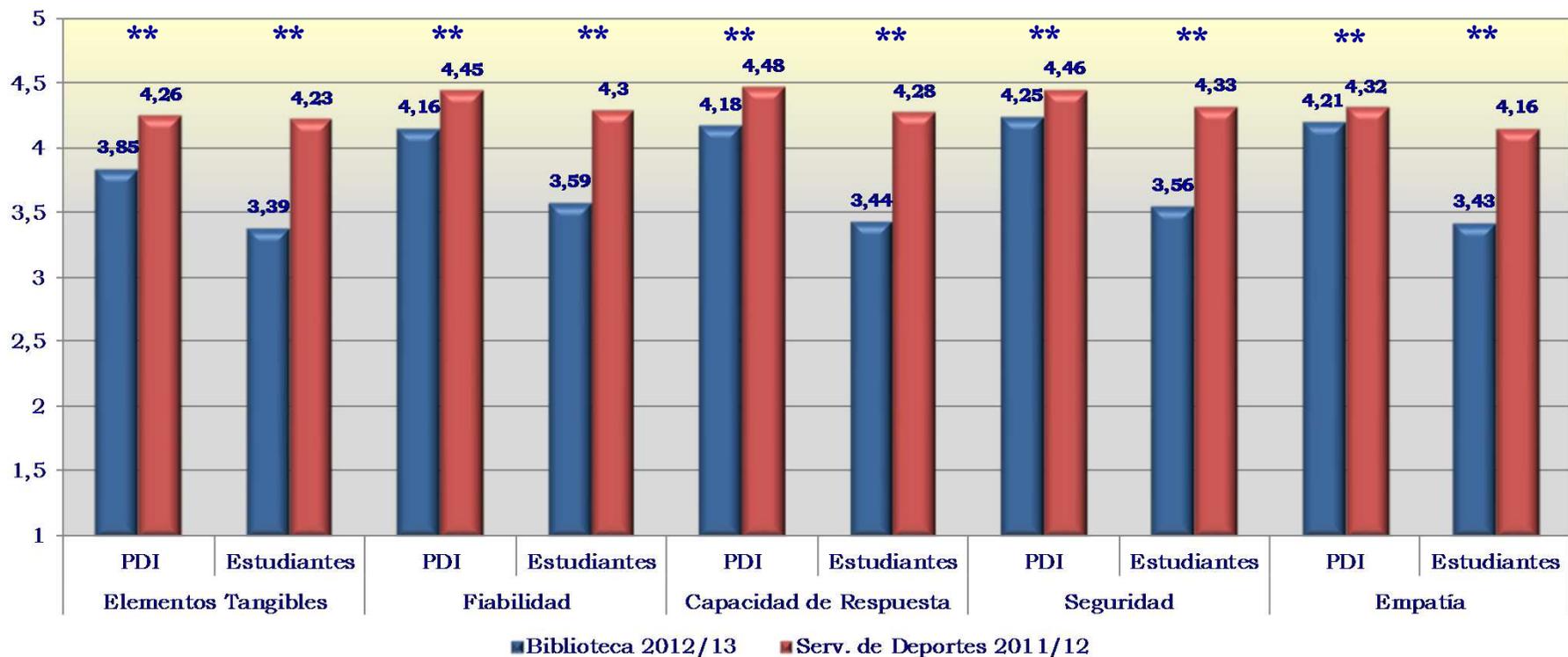
**Comparación de los resultados de Satisfacción General obtenidos por varios servicios de la UJI, por grupos de interés**



**\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )**

## 6. COMPARACIONES: Con otros servicios de la UJI

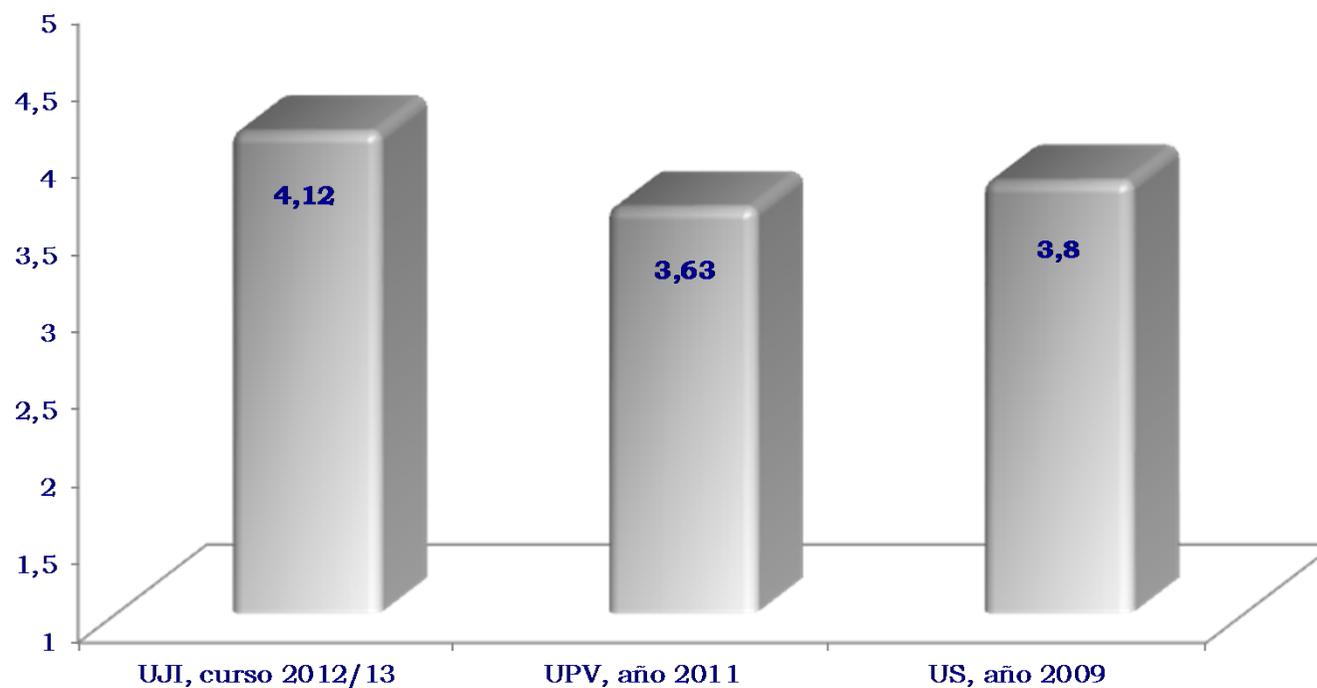
Comparación de los resultados de las Dimensiones de Calidad obtenidos por varios servicios de la UJI, por grupos de interés



\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

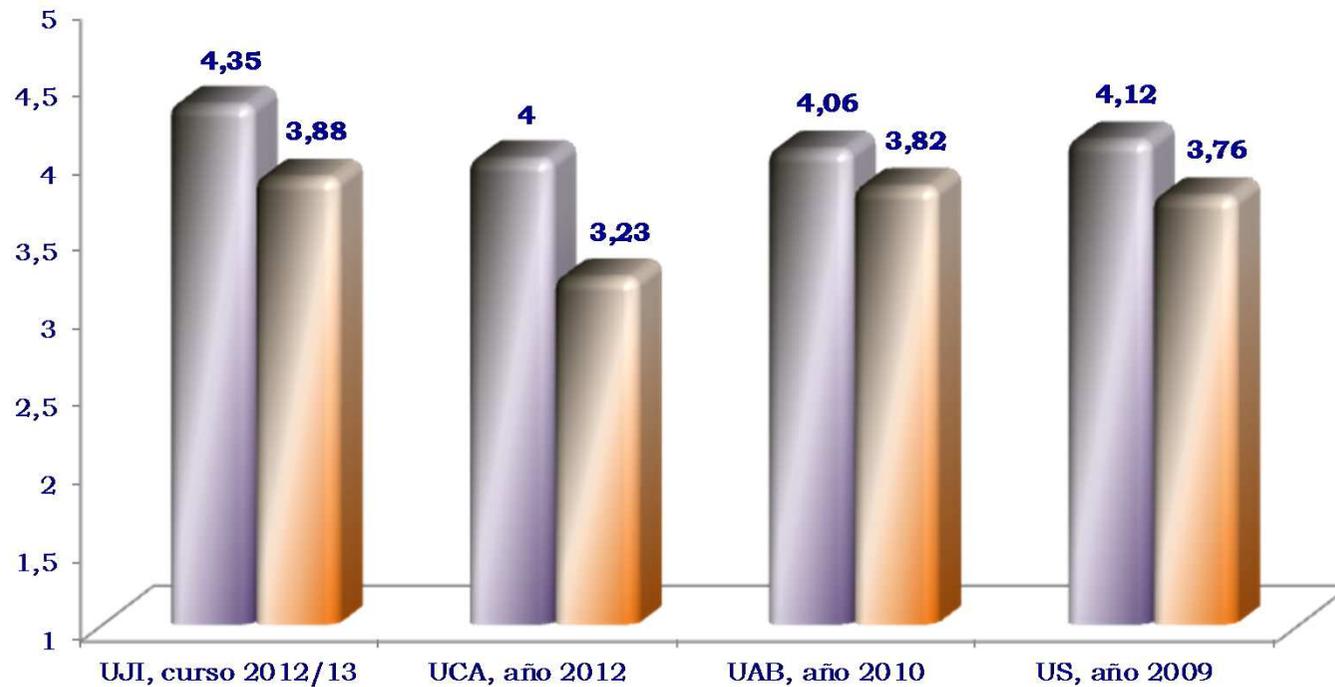
## 6. COMPARACIONES: Con otras Bibliotecas

**Satisfacción General de los usuarios de otras Bibliotecas Universitarias**



## 6. COMPARACIONES: Con otras Bibliotecas

**Satisfacción General de los usuarios de otras Bibliotecas  
Universitarias con niveles de calidad reconocidos, por grupos de  
interés**



UJI: Biblioteca certificada según la Norma UNE-EN ISO 9001:2008  
Universidad con Sello de Excelencia 500+

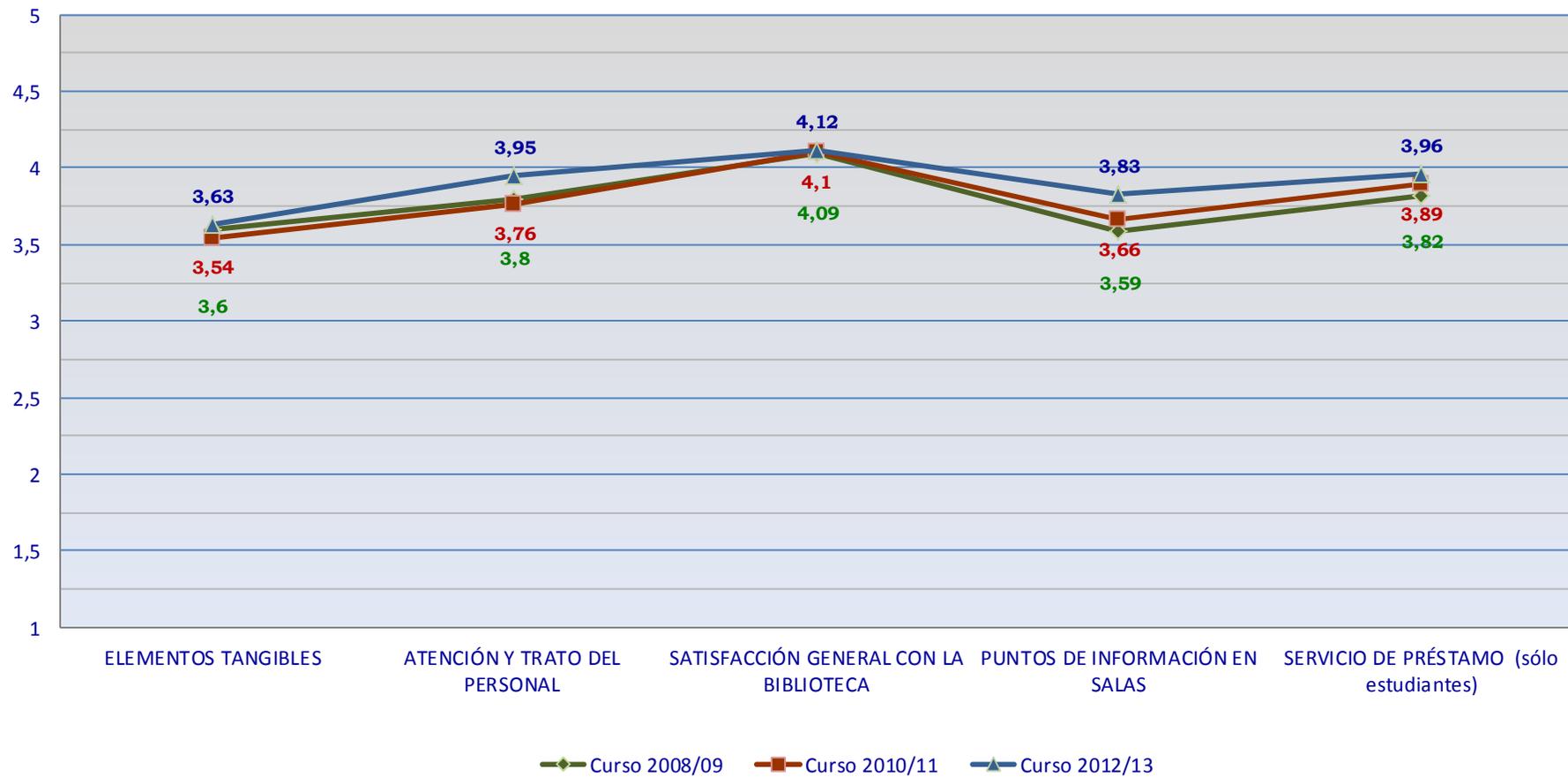
UCA: Sello de Oro en el Área de Biblioteca y Archivo  
Certificado de Calidad de ANECA

UAB: Biblioteca certificada según la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

US: diversos centros y unidades reconocidos con los Sellos Bronce y Plata (perno en ningún caso se incluye a la Biblioteca)

# 7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## Medida y evolución de los objetivos de la Biblioteca



# 8. CONCLUSIONES

## A NIVEL GENERAL:

- Ligero aumento en la **Satisfacción General** de los usuarios (4,12) respecto a la obtenida en la edición anterior (4,1).
- La satisfacción general del PDI es significativamente mejor que la satisfacción general de los Estudiantes.
- El PDI de la FCHS presenta una satisfacción general significativamente más alta que el PDI del resto de centros.
- Los Estudiantes de la FCHS presentan valoraciones más altas que en el resto de centros, pero únicamente hay diferencias de opinión significativas al compararlas con la ESTCE.
- Las mujeres tienen niveles de satisfacción más altos que los hombres, aunque sin encontrarse diferencias significativas.
  
- Las **Valoraciones Generales** siguen presentando aumentos que son significativos en el caso de *La atención y trato del personal de Biblioteca* y *El valor que la Biblioteca aporta a tu trabajo*.
- En todos los casos dichas valoraciones son significativamente mayores entre el PDI al compararlas con las de los Estudiantes, y entre las mujeres al compararlas con los hombres.
- Entre el PDI, por centros, destacar que:
  - Los profesores de la FCHS y la FCS están significativamente más satisfechos que los de la ESTCE en cuanto a la atención y trato que reciben.
  - Los profesores de la ESTCE están significativamente menos satisfechos que el resto de profesores en cuanto al servicio que les ofrece la Biblioteca.
  - Los profesores de la FCJE están significativamente más satisfechos que los de la ESTCE en cuanto al valor que la Biblioteca aporta a su trabajo.
- En cuanto a los Estudiantes, por centros, destacar que:
  - Los estudiantes de la FCJE están significativamente más satisfechos que los de la ESTCE o los de la FCS en cuanto a la atención y trato que reciben.
  - Los estudiantes de la FCJE y la FCHS están significativamente más satisfechos que los de la ESTCE en cuanto al servicio que les ofrece la Biblioteca.
  - Los estudiantes de la ESTCE están significativamente menos satisfechos que el resto de estudiantes en cuanto al valor que la Biblioteca aporta a su trabajo.

# 8. CONCLUSIONES

## A NIVEL DE ASPECTOS ESPECÍFICOS Y SU AGRUPACIÓN EN DIMENSIONES:

- Las valoraciones alcanzadas en las 5 **Dimensiones de Calidad** oscilan entre el 3,63 de la dimensión *Elementos Tangibles* y el 3,92 de la dimensión *Seguridad*.
- En todas las dimensiones las valoraciones alcanzadas durante la presente edición son significativamente más altas que las de la edición anterior.
- Igualmente, las valoraciones del PDI son significativamente más altas que las de los Estudiantes.
- En general, por centros, el PDI de la ESTCE y de la FCS presenta valoraciones significativamente más bajas que las alcanzadas por el PDI de la FCHS o de la FCJE. Por otro lado, en el caso de los Estudiantes, sólo en el caso de los *Elementos Tangibles* y de la *Capacidad de Respuesta* los estudiantes de la ESTCE presentan valoración significativamente más bajas que las alcanzadas por los estudiantes de la FCHS.
- Todos los **Aspectos Específicos de Calidad** valorados presentan puntuaciones superiores a 3 (punto medio de la escala). Concretamente, varían entre un 3,29 alcanzado por el ítem sobre la *Disponibilidad de asientos* y el 4,14 del ítem sobre los *Horarios de la Biblioteca*.
- Entre los distintos Aspectos Específicos valorados habría que destacar:
  - ++ *Horarios de la Biblioteca*, de la dimensión *Elementos Tangibles*, con una media de 4,14
  - + *Prestación del servicio dentro del tiempo previsto*, de la dimensión *Fiabilidad*, con una media de 4,01
  - *Disponibilidad de asientos*, de la dimensión *Elementos Tangibles*, con una media de 3,29
  - *Equipamiento informático*, de la dimensión *Elementos Tangibles*, con una media de 3,43
- De los 4 ítems anteriormente citados, 3 de ellos mantienen la misma posición que en la edición anterior (es el caso de los ítems marcados con ++, -- y -).
- Las diferencias significativas que se encuentran al comparar las valoraciones de este curso con las de la edición anterior tienen, siempre, carácter positivo ya que, en esos casos, las valoraciones actuales son más altas que las del curso 2010/11.

# 8. CONCLUSIONES

## A NIVEL DE SERVICIOS ESPECÍFICOS:

- A nivel general, en cuanto al **Conocimiento y Uso de los Servicios Específicos**, la situación del presente curso es muy similar a la encontrada durante la edición del curso 2010/11.
- Para el PDI, entre los SE menos conocidos y usados se encuentran: las *Guías y hojas informativas*, los *Cursos de formación especializados*, el *Servicio de fotocopias* y las *Visitas guiadas*. Esta situación se repite entre el PDI de todos los centros.
- En cuanto a los Estudiantes, los SE menos conocidos y usados son: las *Sugerencias y/o adquisiciones documentales*, las *Visitas guiadas*, el *Servicio de préstamo interbibliotecario*, los *Cursos de formación especializados* y la *Consulta del catálogo del colectivo de las UC*. Distinguiendo por centros, se repite la situación indicada a nivel general, excepto en el caso de la ESTCE donde, además, habría que añadir las *Guías y hojas informativas* y la *Consulta de Biblioteca digital*.
- Por lo que se refiere al grado de **Importancia y Satisfacción de los Servicios Específicos** habría que indicar que, en general, la media de importancia (4,14) es ligeramente superior a la media de satisfacción (3,91).
- En líneas generales, los SE situados en el denominado “cuadrante crítico” (servicios considerados muy importantes pero donde el usuario está menos satisfecho) son:
  - Entre el PDI, el servicio de *Consulta del catálogo de la Biblioteca*. Comparando por centros, la situación se mantiene, excepto en el caso de la FCJE donde habría que añadir el servicio de *Sugerencias y/o adquisiciones documentales*.
  - Entre los Estudiantes, los servicios de *Fotocopias*, de *Préstamo interbibliotecario* y de *Cursos de formación especializados*. Esta situación se mantiene similar si comparamos los resultados por centros.
- El PDI se muestra significativamente más satisfecho que los Estudiantes en la gran mayoría de los Servicios Específicos ofrecidos por la Biblioteca.
- Por último, la satisfacción actual con cada uno de los SE es significativamente mayor que durante el curso 2010/11 en el caso de la *Consulta del catálogo*, el *Servicio de préstamo*, los *Puntos de información en las salas*, la *Consulta de biblioteca digital* y el *Servicio de fotocopias*.

## 9. MEJORA CONTINUA: Evolución de las PM

### DERIVADAS DEL INFORME DEL CURSO 2006/07

Estudiar si el nuevo software de la Biblioteca puede ayudar a dar información al usuario sobre los temas de localización y señalización (propuesta de mejora 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 (propuesta de mejora presentada por el Subconsejo de Calidad de la Biblioteca).

### DERIVADAS DEL INFORME DEL CURSO 2008/09

La difusión de los Informes en la página web de la UJI deberá ir acompañada del envío de un correo electrónico informativo a toda la Comunidad Universitaria.

## 9. MEJORA CONTINUA: Evolución de las PM

### DERIVADAS DEL INFORME DEL CURSO 2010/11

**Realizar un estudio de la encuesta y el uso de los resultados, con objeto de reducir el tamaño del instrumento.**

**Seleccionar la muestra a encuestar de entre las personas que han sido usuarios en el último período.**

Para la edición del curso 2012/13 se comenzó a trabajar la muestra con este objetivo, utilizando la población de usuarios del Servicio de Préstamo. Sin embargo, problemas de tiempo para el lanzamiento de la encuesta nos hizo desistir y se recurrió a la totalidad de la población de PDI.

Por lo tanto, continua siendo un objetivo a alcanzar.

**Ajustar la encuesta a los servicios electrónicos que la biblioteca presta, teniendo en cuenta que el PDI hace un uso más on-line de la misma.**

Igual que en el caso anterior, la OPAQ ha comenzado a trabajar bibliografía que permita la adaptación de la versión de la encuesta para PDI teniendo en cuenta el tipo de uso que éste realiza de la Biblioteca. Se espera poder utilizar un nuevo instrumento para el proceso a realizar durante el curso 2014/15.

**Promover nuevas formas de motivar a la participación entre el profesorado, de forma que se alcance el tamaño de la muestra que garantice resultados significativos.**

Durante la presente edición (curso 2012/13) se ha obtenido la muestra requerida en los plazos estipulados, sin tener que realizar ningún tipo de lanzamiento extra de la encuesta.

**Replantearse la época en que se realiza la encuesta (el PDI tiene mucho trabajo en el momento en que se realizó – mayo/junio- y los estudiantes están en época de exámenes).**

Durante el proceso de revisión de los primeros resultados de la encuesta del curso 2012/13, realizada el día 01/07/2013 por parte de la Subcomisión de Calidad de la Biblioteca, volvió a surgir la misma propuesta de mejora.

Por ello, se acuerda adelantar la recogida de datos del curso 2014/15 a los meses de marzo y/o abril.

## 9. MEJORA CONTINUA: Nuevas propuestas de mejora

- ❖ Para el curso 2014/15, adelantar la recogida de datos para que el proceso no coincida con las fechas de exámenes de los estudiantes (propuesta de la Subcomisión de Calidad).
- ❖ Realizar un focus group con los estudiantes usuarios de la Biblioteca.
- ❖ Adaptar la encuesta para el PDI al uso más on-line que éste realiza de la Biblioteca.
- ❖ Estudiar la posibilidad de utilizar el modelo LIB-QUAL para la evaluación de la calidad de las bibliotecas (para ello, consultar a los evaluadores de AENOR si los datos obtenidos hasta ahora con el modelo SERVQUAL podrían ser comparados con los del nuevo modelo).
- ❖ Para la próxima edición del proceso de evaluación, en el apartado sobre Servicios Específicos, preguntar por los nuevos servicios que se ofrecen desde la Biblioteca, como son el repositorio, la docimoteca y la mediateca (propuesta de la Dirección de Biblioteca).
- ❖ Para la próxima edición del proceso de evaluación, consultar sobre el uso que hacen los usuarios de las redes sociales y herramientas web 2.0 propias de la Biblioteca puesto que, desde el 23/04/2013 se encuentra en funcionamiento su cuenta Twitter y Facebook (propuesta de la Dirección de Biblioteca)

## 10. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**01/07/2013**

Presentación de los primeros resultados a la **Subcomisión de Calidad de la Biblioteca** con motivo de la próxima Auditoría de la Biblioteca por parte de AENOR

**05/07/2013**

Finalización del informe y entrega a la **Dirección de la OPAQ**

**05/07/2013**

**Dirección de la Biblioteca**

**17/03/2014**

Publicación en la página web de la Biblioteca

--/--/----

Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Calidad y Comunicación

--/--/----

Vicerrectorado de Investigación

--/--/----

Publicación en la página web de la OPAQ

--/--/----

Consejo de Dirección

# 11. BIBLIOGRAFÍA

- Ⓢ AENOR (2008). Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (ISO 9001:2008). Madrid: AENOR.
- Ⓢ ANECA (2007). Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria. Documento disponible en [http://www.aneca.es/content/download/9522/110570/file/audit\\_doc02\\_directrices\\_070621.pdf](http://www.aneca.es/content/download/9522/110570/file/audit_doc02_directrices_070621.pdf) (último acceso 05/07/2013).
- Ⓢ ANECA (2012). Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria de Verificación de Títulos Oficiales Universitarios (Grados y Master). Documento disponible en [http://www.aneca.es/content/download/12155/136031/file/verifica\\_guia\\_v04\\_120116.pdf](http://www.aneca.es/content/download/12155/136031/file/verifica_guia_v04_120116.pdf) (último acceso 05/07/2013).
- Ⓢ 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 (2010). *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 autumn, 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.
- Ⓢ Universitat Autònoma de Barcelona (2010). Enquesta 2010. Servei de Biblioteques. Disponible en [http://ddd.uab.cat/pub/infanu/70459/EnquestaSdB\\_a2010.pdf](http://ddd.uab.cat/pub/infanu/70459/EnquestaSdB_a2010.pdf) (último acceso 04/04/2013).

# 11. BIBLIOGRAFÍA

- ⊙ Universidad de Cádiz:  
<http://www.uca.es/area/biblioteca/sobrelabiblioteca/gestionyorganizacion/resultadosclave>  
(último acceso 04/07/2013)
- ⊙ Universidad de Sevilla:  
[http://bib.us.es/sobre\\_la\\_biblioteca/gestion\\_y\\_organizacion/calidad/index-ides-idweb.html](http://bib.us.es/sobre_la_biblioteca/gestion_y_organizacion/calidad/index-ides-idweb.html)  
(último acceso 04/07/2013)
- ⊙ Universitat Jaume I (2005). Carta de Servicios de la Biblioteca. Documento disponible en <http://www.uji.es/bin/cd/carta/csibli0505v.pdf> (último acceso 05/07/2013).
- ⊙ Universitat Jaume I (2012). Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC). Documento disponible en <http://www.uji.es/CA/serveis/opaq/qualitat/sgic/> (último acceso 06/05/2013).
- ⊙ Universitat Politècnica de València (2012). Informe sobre los resultados de la captación de la opinión de los usuarios respecto los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i prestados en 2011 en la Universitat Politècnica de València. Resumen general. Disponible en [http://www.upv.es/entidades/SEPQ/menu\\_urlpc.html?http://www.upv.es/entidades/SEPQ/infoweb/sepq/info/U0559124.pdf](http://www.upv.es/entidades/SEPQ/menu_urlpc.html?http://www.upv.es/entidades/SEPQ/infoweb/sepq/info/U0559124.pdf) (último acceso 04/07/2013).