

# **SATISFACCIÓ DELS USUARIS AMB LA QUALITAT DE SERVEI DE LA BIBLIOTECA**

**CURS 2006-2007**

**VICERECTORAT DE QUALITAT EDUCATIVA I  
HARMONITZACIÓ EUROPEA**

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



# ÍNDEX

1. **MARC TEÒRIC** (diap. 3)
2. **OBJECTIUS** (diap. 4)
3. **METODOLOGIA** (diap. 5)
4. **RESULTATS** (diap. 12)
5. **CONCLUSIONS** (diap. 38)
6. **PROPOSTES DE MILLORA** (diap. 40)
7. **BIBLIOGRAFIA** (diap. 41)
8. **DIFUSIÓ DELS RESULTATS** (diap. 42)

# 1. Marc teòric

## QUALITAT DE SERVEI

### QUALITAT DE SERVEI COM A SATISFACCIÓ DEL CLIENT:

La qualitat de servei es produïx quan el servei és capaç de satisfer les expectatives dels usuaris.

*Parasuraman et al. (1988)*

## DIMENSIONS

### ELEMENTS TANGIBLES

Facilitats físiques, materials i aspecte físic del personal

### FIABILITAT

Capacitat per a desenvolupar el servei d'una forma seriosa i exacta

### CAPACITAT DE RESPOSTA

Voluntat d'ajudar als clients i proporcionar un bon servei

### SEGURETAT

Coneixement i cortesia dels empleats i la seua capacitat per a inspirar confiança

### EMPATIA

Atenció esmerada i individual que es proporciona als usuaris

## 2. Objectius

CONÈIXER QUAL ÉS EL NIVELL DE QUALITAT DE SERVEI PERCEBUDA I SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE LA BIBLIOTECA



Conèixer la percepció de qualitat de servei i la satisfacció amb la Biblioteca



Analitzar la importància i satisfacció dels usuaris amb els serveis específics de la Biblioteca



Detectar possibles canvis en la percepció dels usuaris respecte de l'últim estudi realitzat



Averiguar el tipus d'ús que els usuaris realitzen de la Biblioteca



Conèixer el nivell de coneixement i d'ús que els usuaris tenen dels serveis específics oferits des de la Biblioteca



## 3. Metodologia

### 3.1. Fitxa tècnica de l'enquesta

POBLACIÓ: 13.746 usuaris

MOSTRA: 598 respostes

ÍNDIX DE FIABILITAT: 96,4%

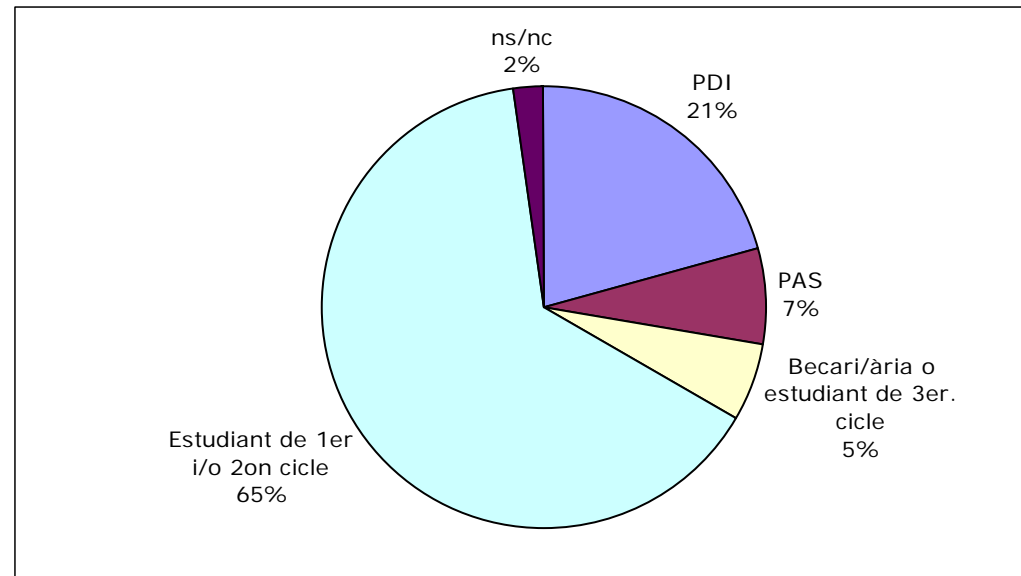
PROBABILITAT D'ERROR: 3,6%

DATA DE REALITZACIÓ: de 10 de maig a 15 de juny de 2007

ADMINISTRACIÓ DE L'ENQUESTA: format electrònic

# 3. Metodologia

## 3.2. Població i mostra (I)



### Població, mostra i fiabilitat per estrats

	Població	Mostra	Fiabilitat
PDI	1.089	124	94,1%
Becari/ària o estudiant de 3er. cicle	419	32	
PAS	551	43	90,3%
Estudiant de 1er. i/o 2on. cicle	12.538	385	95,6%
<b>Total</b>	<b>14.597</b>	<b>598</b>	<b>96,3%</b>

# 3. Metodologia

## 3.2. Població i mostra (i II)

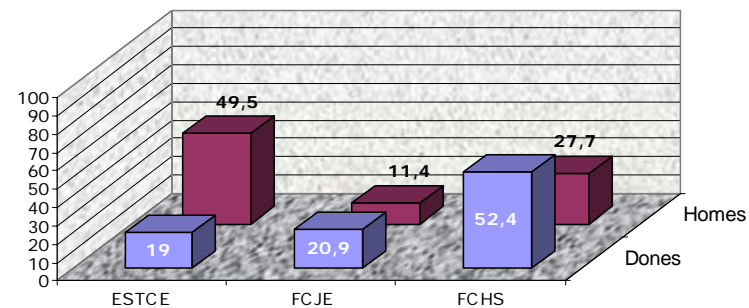
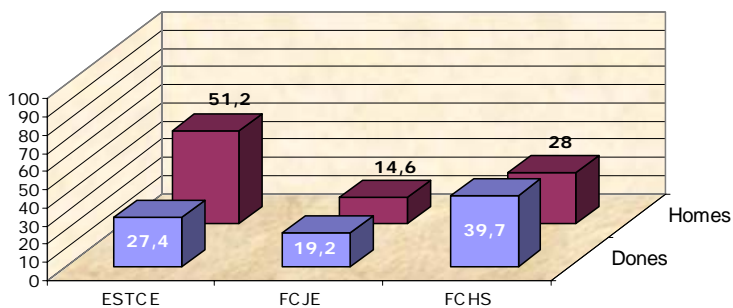
La població amb la que treballarem:

### ESTUDIANTS

Població: 12.538  
Mostra: 385 estudiants  
Fiabilitat: 95.6%

### PDI + BECARIS

Població: 1.508  
Mostra: 156  
Fiabilitat: 94%





## 3. Metodologia

### 3.3. Instrument (I)

- ▶ Instrument de mesura dissenyat a partir de l'enquesta de Banwet i Datta (2002) com a adaptació, per a Biblioteques, del model SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) dissenyat per a avaluar les percepcions de la qualitat de servei.
- ▶ Escala de mesura utilitzada tipus Likert de 5 punts, on:
  - 1 = "mala/baixa satisfacció"
  - 5 = "molt bona/alta satisfacció".





## 3. Metodologia

### 3.3. Instrument (II)

- ➔ 3 ítems sobre US DE LA BIBLIOTECA.
- ➔ 29 ítems sobre ASPECTES ESPECÍFICS de la Biblioteca, distribuïts segons les 5 dimensions de Parasuraman, Zeithaml i Berry (1988):
  - a) elements tangibles
  - b) fiabilitat
  - c) capacitat de resposta
  - d) seguretat
  - e) empatia
- ➔ 12 ítems sobre el coneixement, l'ús, la importància i la satisfacció amb els SERVEIS ESPECÍFICS oferits per la Biblioteca.
- ➔ 3 ítems sobre VALORACIÓ GENERAL.
- ➔ 4 ítems sobre VARIABLES SOCIODEMOGRÀFIQUES.
- ➔ 1 ítem de camp obert per a incloure SUGGERÈNCIES

# 3. Metodologia

## 3.3. Instrument (III)

### ELEMENTS TANGIBLES

- Localització dels documents dins de la Biblioteca
- Disponibilitat de llibres adequats a les vostres necessitats
- Disponibilitat de revistes adequades a les vostres necessitats
- Disponibilitat de material audiovisual adequat a les vostres necessitats
- Estat de conservació dels documents
- Horaris de la Biblioteca
- Disponibilitat de seients
- Equipament audiovisual
- Equipament informàtic
- Retolació i senyalització d'espais
- Condicions de treball (silenci, ambient d'estudi ...)
- Confort (il·luminació, temperatura, neteja ...)
- Qualitat del mobilitari (cadires, taules, prestatgeries ...)

### FIABILITAT

- Sinceritat del personal en la prestació del servei
- Capacitat del personal per a resoldre els problemes
- Exercici correcte del servei
- Prestació del servei dins del temps previst
- Precisió en la ubicació dels documents

### CAPACITAT DE RESPOSTA

- Temps d'espera per a subministrar el servei
- Rapidesa en la tramitació de les peticions
- Voluntarietat del personal per a ajudar-vos
- Disponibilitat del personal per a atendre-vos

### SEGURETAT

- Facilitat en la interacció amb el personal
- Amabilitat mostrada pel personal
- Coneixement del personal en les respostes
- Confidencialitat en el maneig d'informació sobre usuaris

### EMPATIA

- Atenció individualitzada prestada
- Comprensió de necessitats per part del personal
- Sensibilitat cap als interessos del client



## 3. Metodologia

### 3.3. Instrument (i IV)

**Els 29 ítems referits a  
ASPECTES ESPECÍFICS  
DE QUALITAT de la  
Biblioteca  
proporcionen una  
fiabilitat de 0,96**



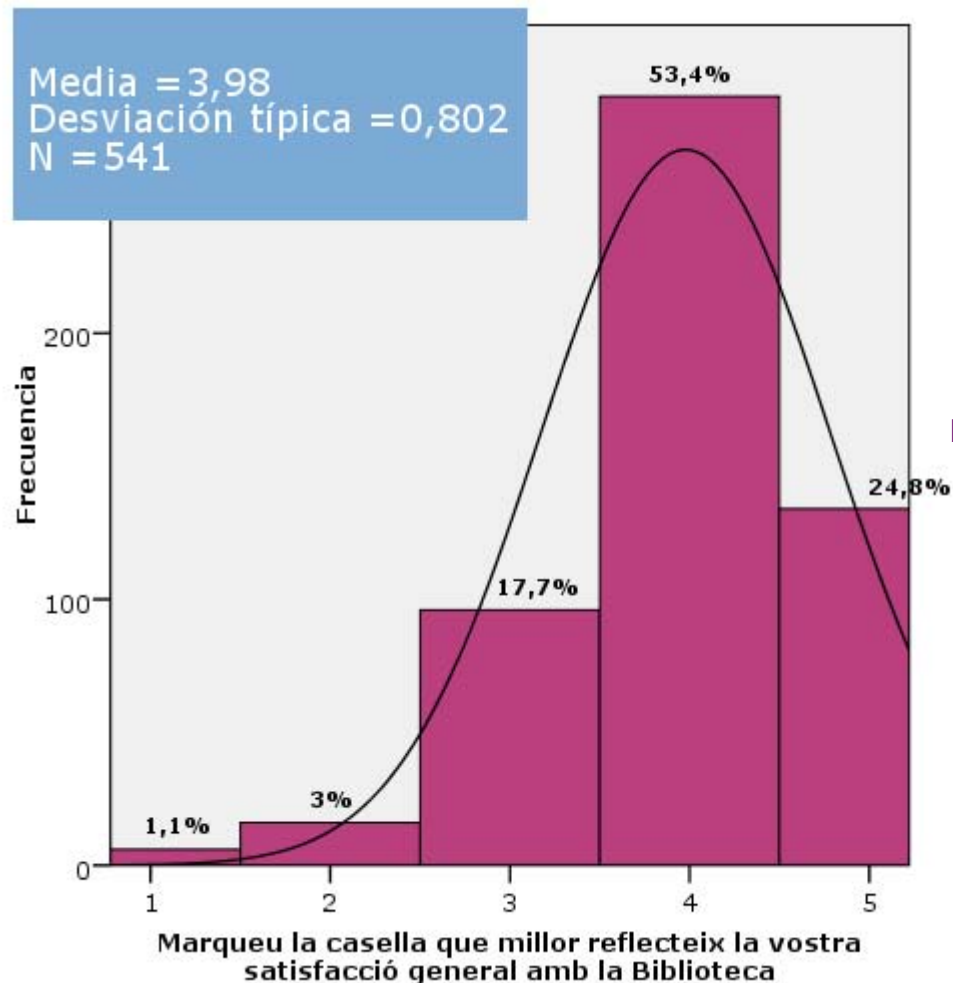
## 4. Resultats

- 4.1 Satisfacció general amb la Biblioteca (diap. 13)
- 4.2. Qualitat de servei de la Biblioteca (diap. 14)
- 4.3. Dimensions de qualitat (diap. 15)
- 4.4. Valoracions generals (diap. 21)
- 4.5. Serveis específics (diap. 22)
- 4.6. Evolució dels resultats 04/05-06/07 (diap. 27)
- 4.7. Ús de la Biblioteca (diap. 31)
- 4.8. Comentaris (diap. 34)

## 4. Resultats

### 4.1. Satisfacció general amb la Biblioteca

Distribució de les respostes donades a l'ítem sobre Satisfacció General amb la Biblioteca:

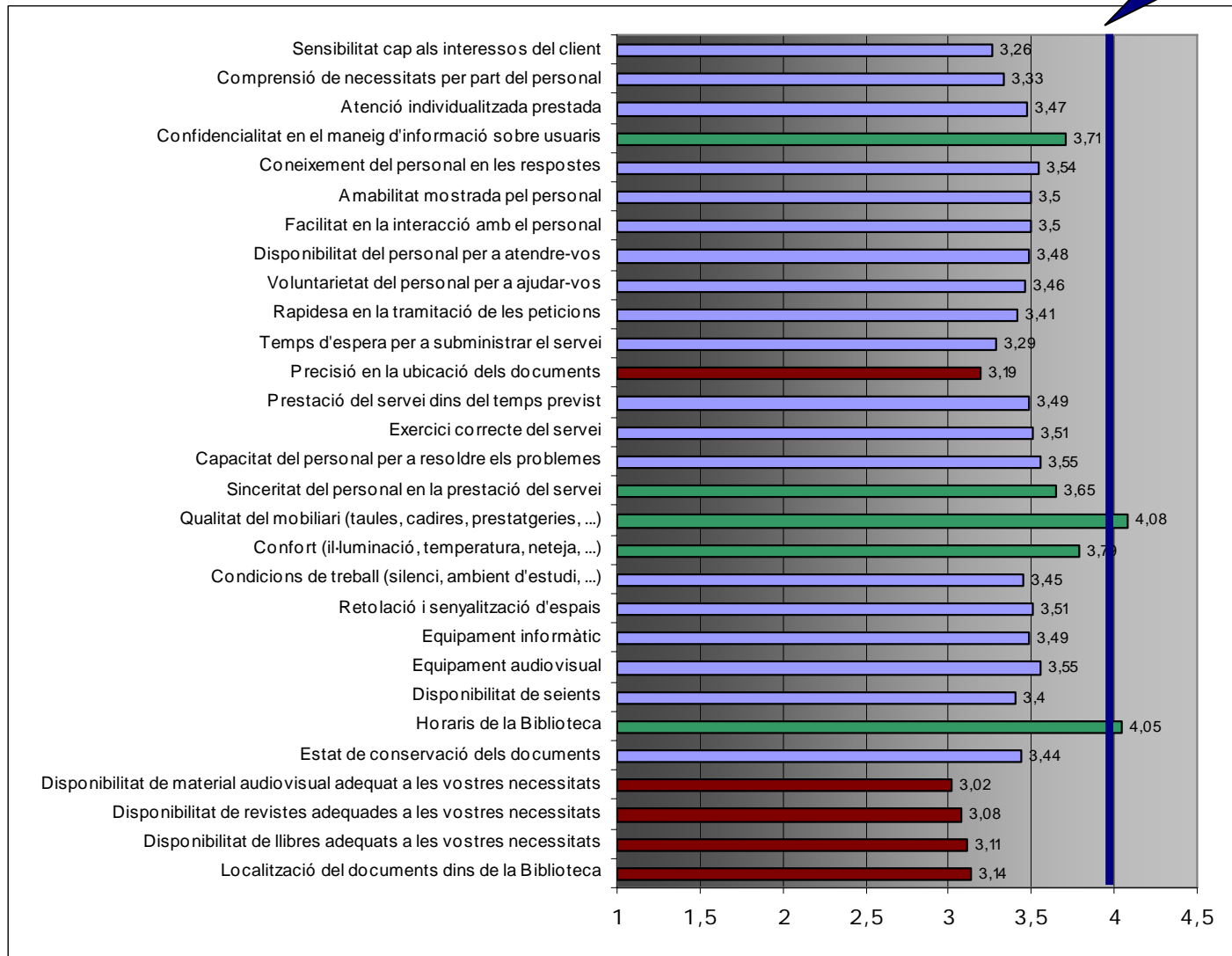


No hi ha diferències significatives entre l'opinió manifestada pel PDI (**mitjana de 4,06**) i la manifestada pels estudiants (**mitjana de 3,95**).

# 4. Resultats

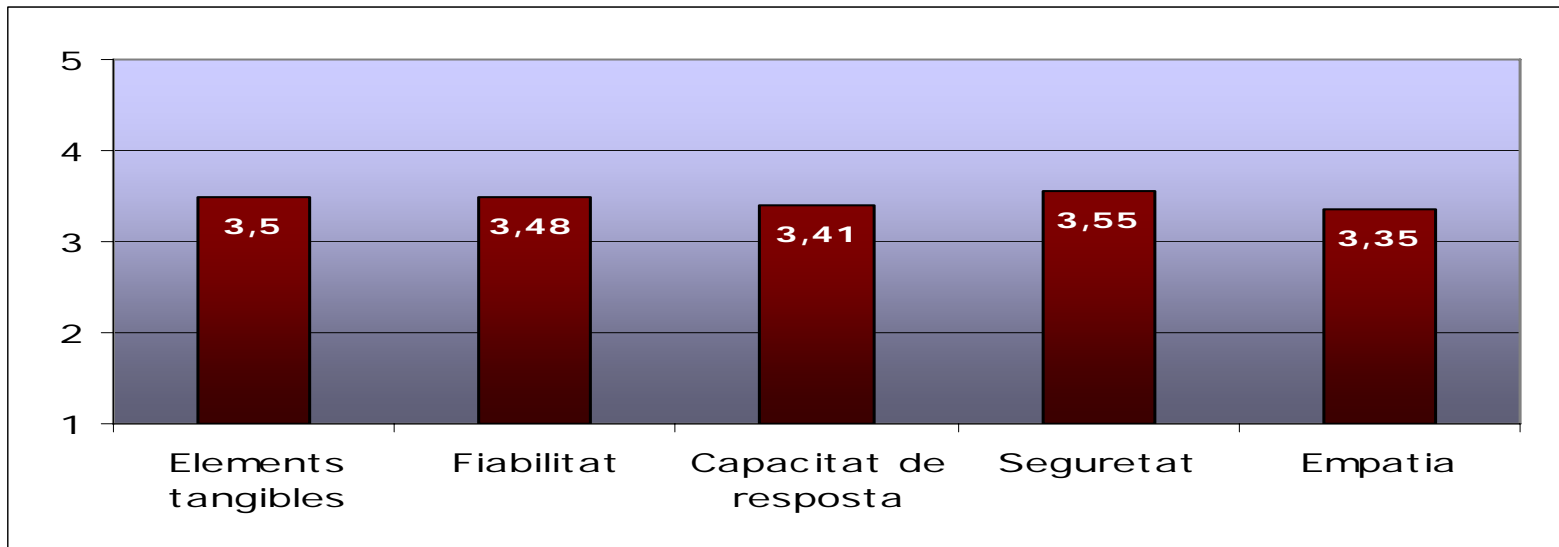
## 4.2. Qualitat de servei de la Biblioteca

Mitjana  
3,98

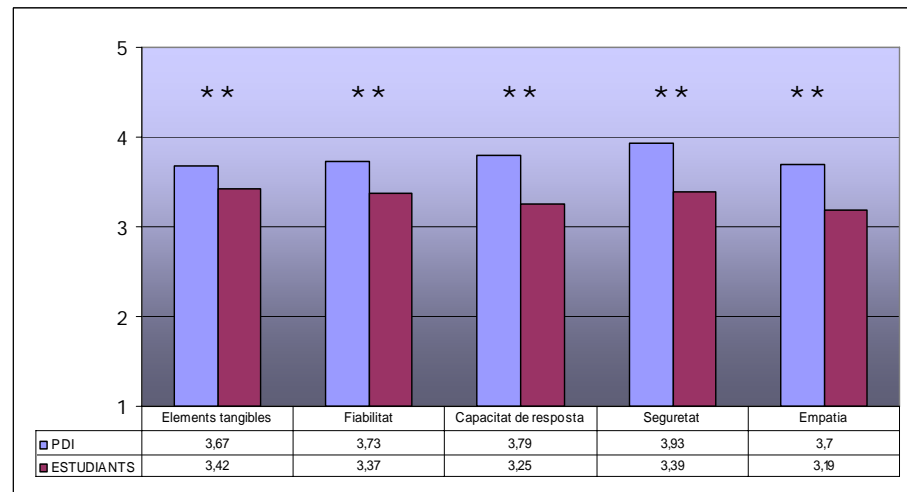


# 4. Resultats

## 4.3. Dimensions de qualitat



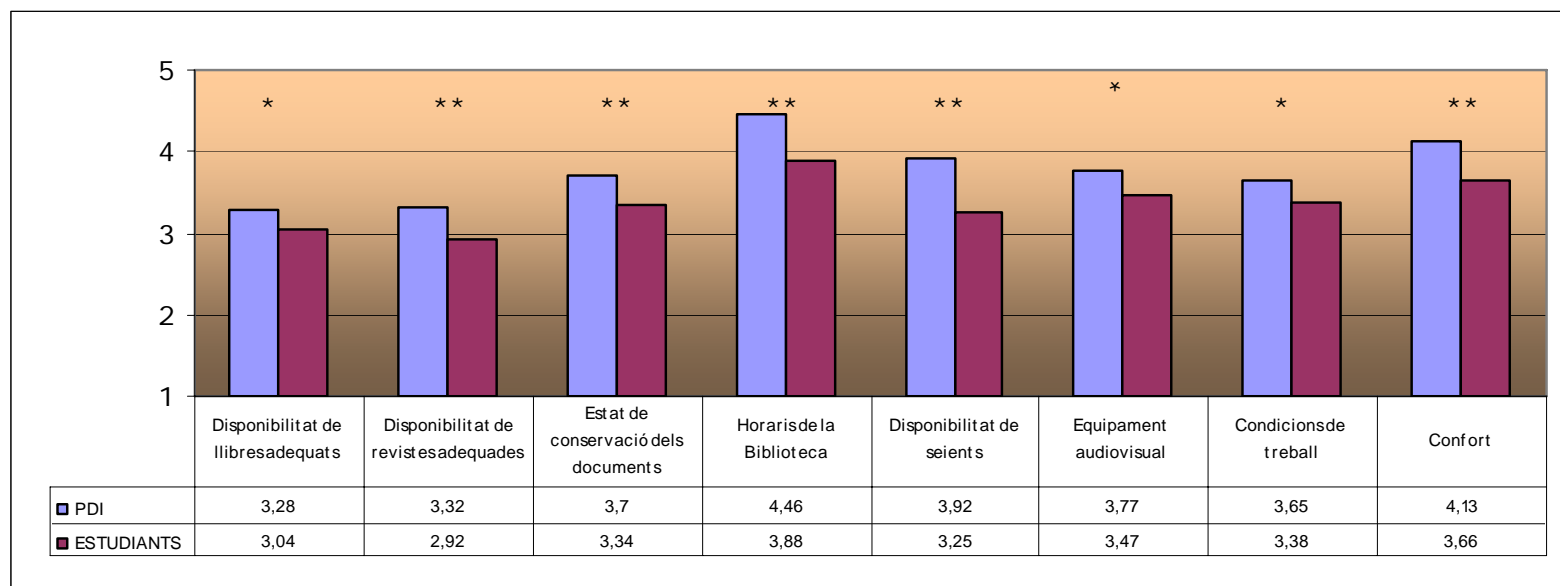
**PER GRUPS**



\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ( $p = 0,05$ )  
\*\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ( $p = 0,01$ )

## 4. Resultats

### 4.3. Dimensions de qualitat: Elements Tangibles



\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ( $p = 0,05$ )

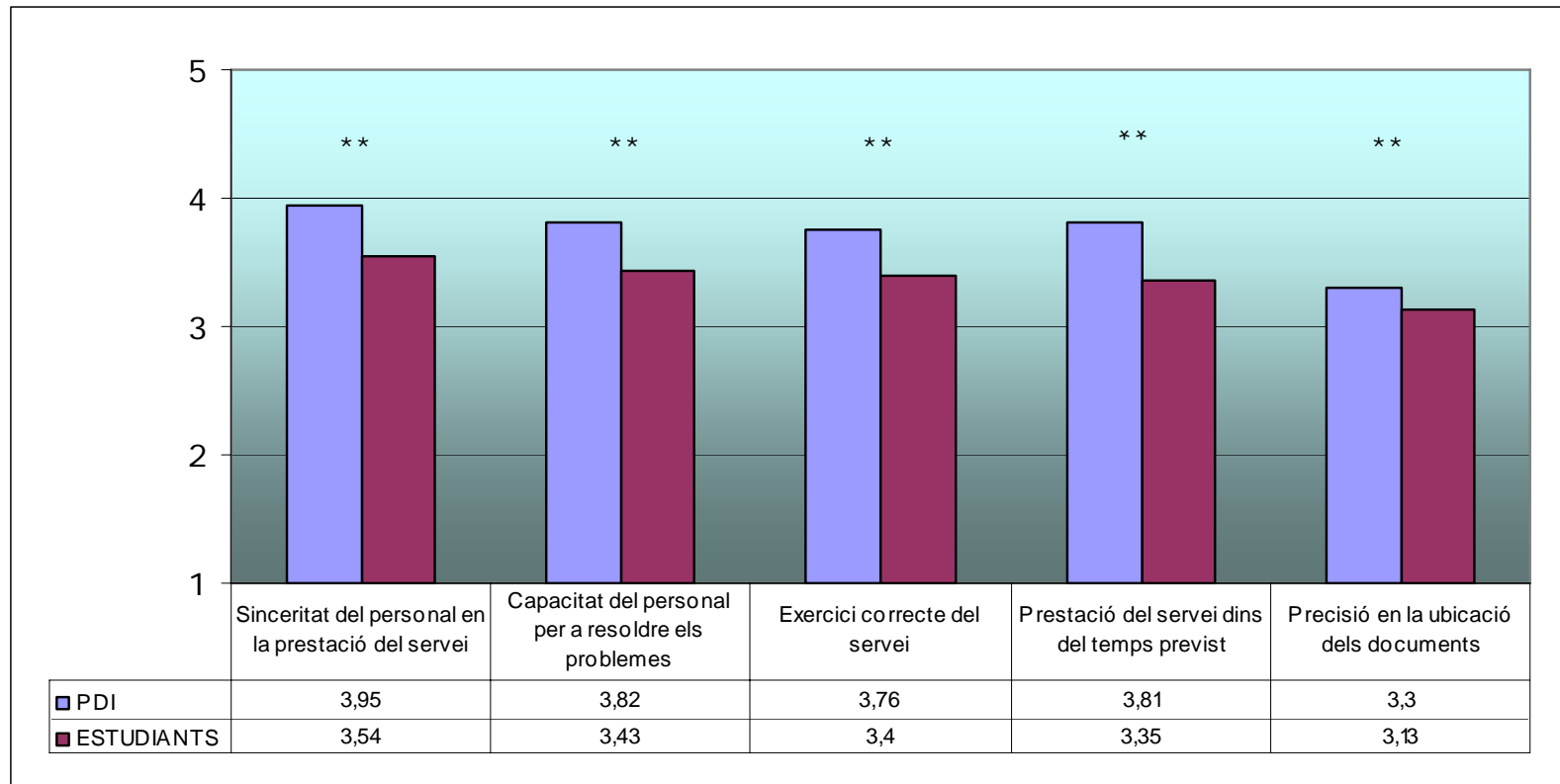
\*\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ( $p = 0,01$ )

- ✓ Es mantenen les diferències trobades ja durant l'estudi realitzat en el curs 2004/05.
- ✓ Apareixen diferències significatives en un nou element *"Disponibilitat de revistes adequades a les vostres necessitats"*.



## 4. Resultats

### 4.3. Dimensions de qualitat: Fiabilitat



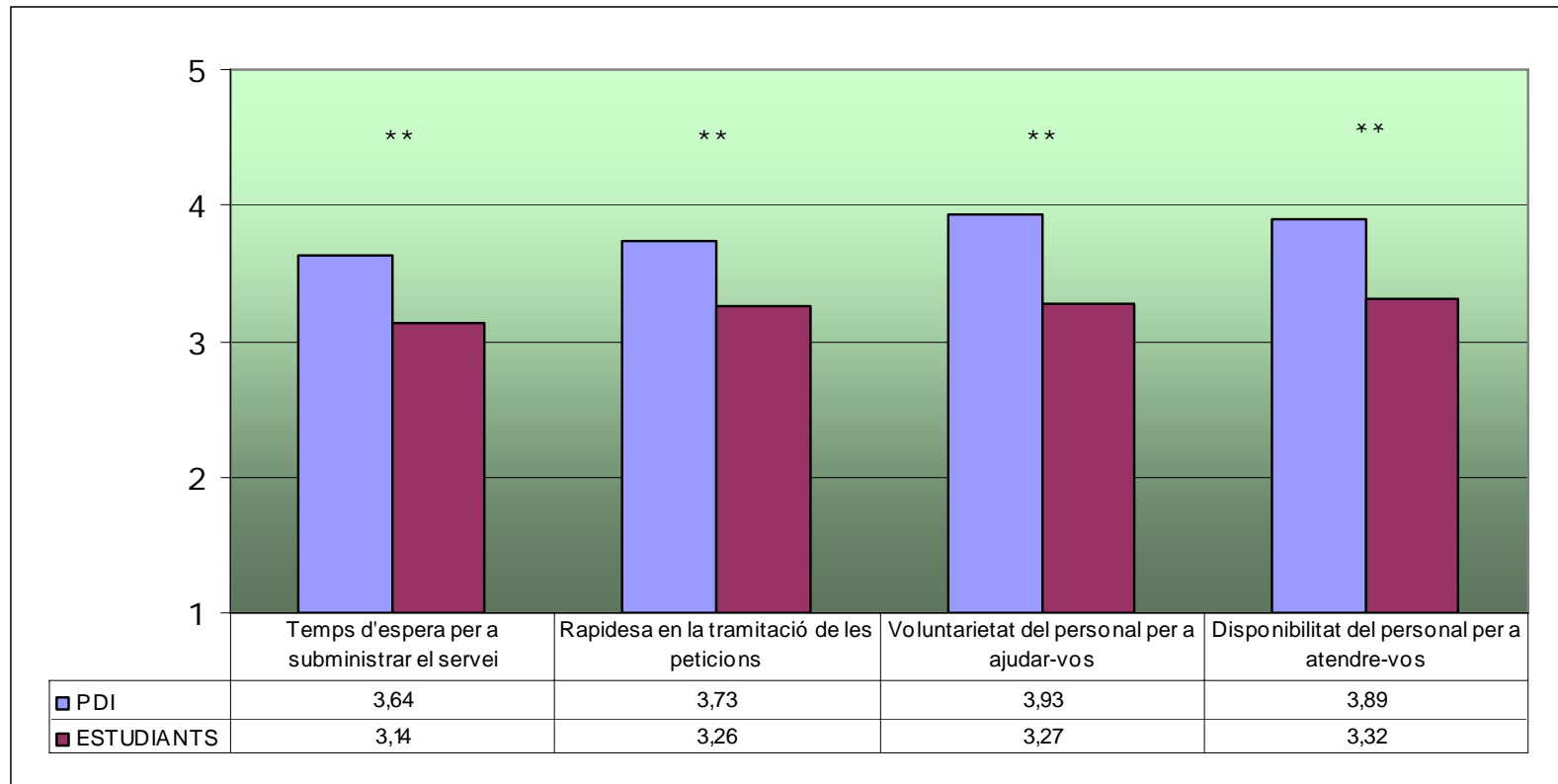
\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ( $p = 0,05$ )

\*\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ( $p = 0,01$ )

- ✓ Es mantenen les diferències trobades ja durant l'estudi realitzat en el curs 2004/05.
- ✓ Apareixen diferències significatives en un nou element "Prestació del servei dins del temps previst".

## 4. Resultats

### 4.3. Dimensions de qualitat: Capacitat de resposta



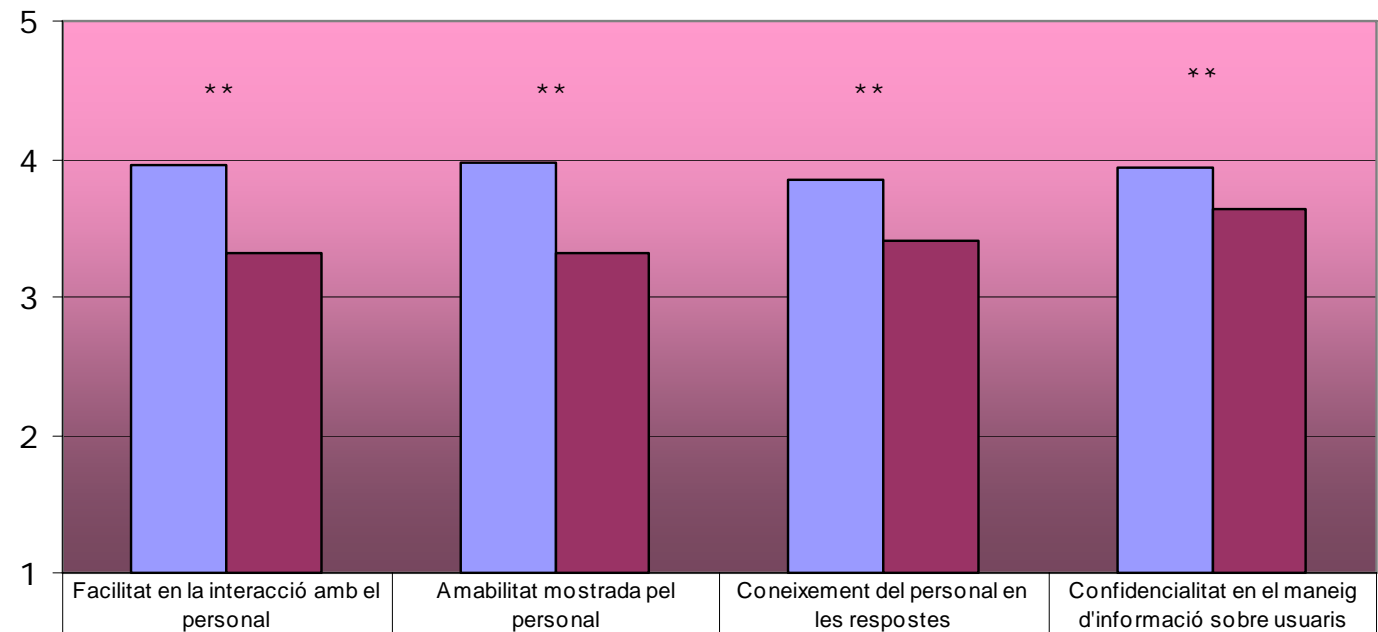
\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ( $p = 0,05$ )

\*\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ( $p = 0,01$ )

- ✓ Es mantenen les diferències trobades ja durant l'estudi realitzat en el curs 2004/05.

## 4. Resultats

### 4.3. Dimensions de qualitat: Seguretat



■ PDI	3,96	3,97	3,85	3,93
■ ESTUDIANTS	3,31	3,31	3,41	3,63

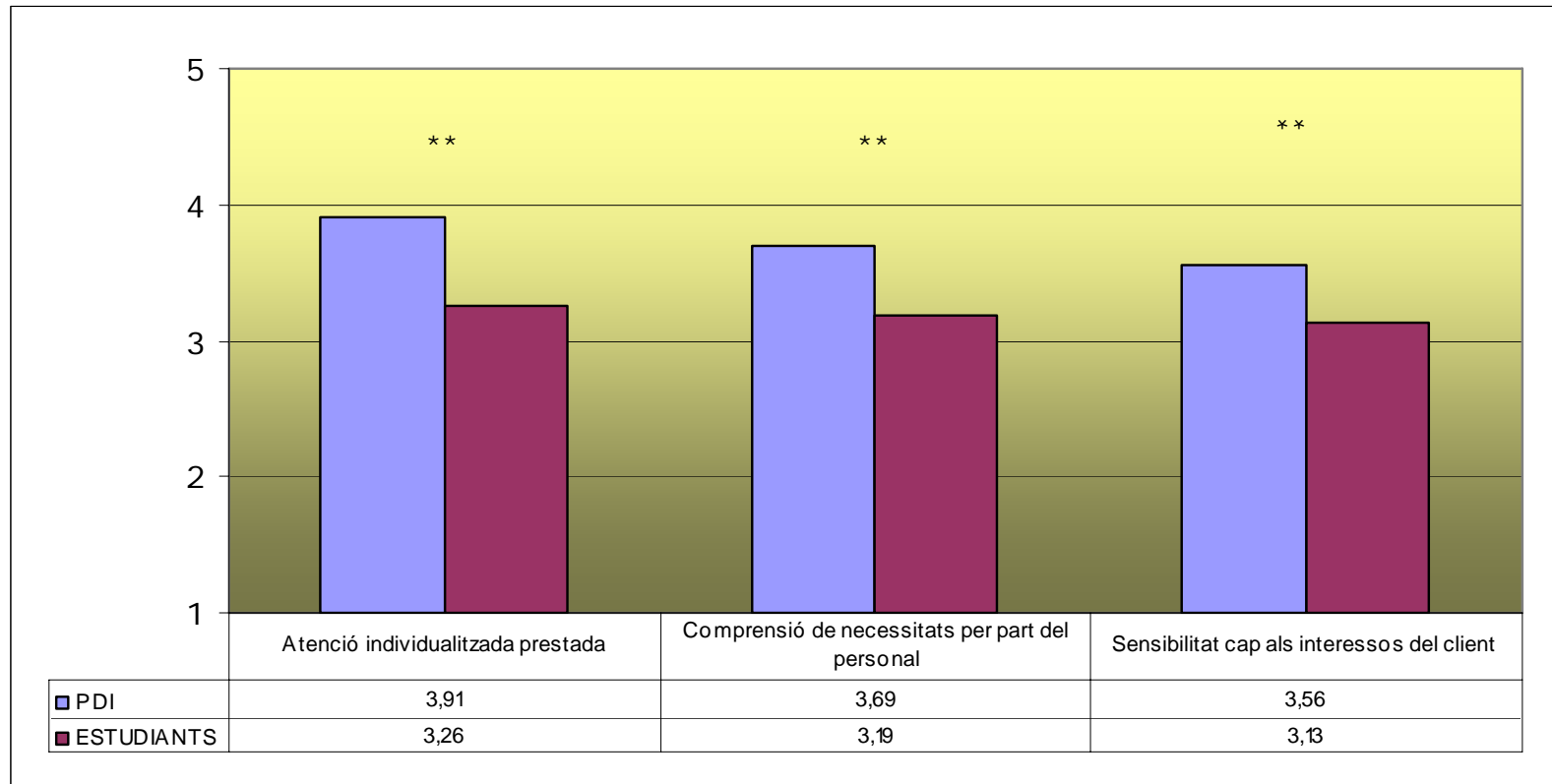
\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ( $p = 0,05$ )

\*\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ( $p = 0,01$ )

- ✓ Es mantenen les diferències trobades ja durant l'estudi realitzat en el curs 2004/05.

## 4. Resultats

### 4.3. Dimensions de qualitat: Empatia



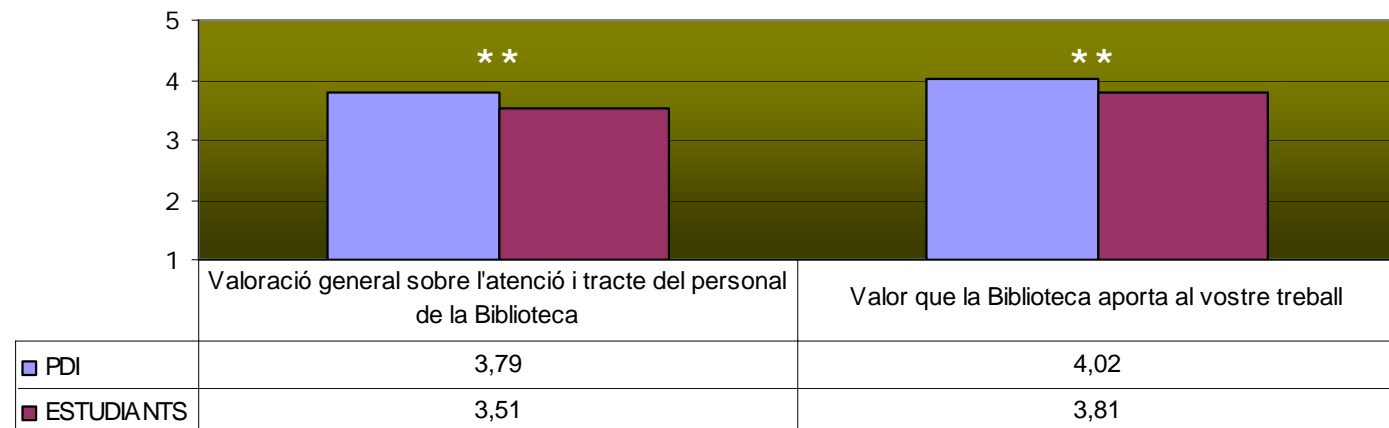
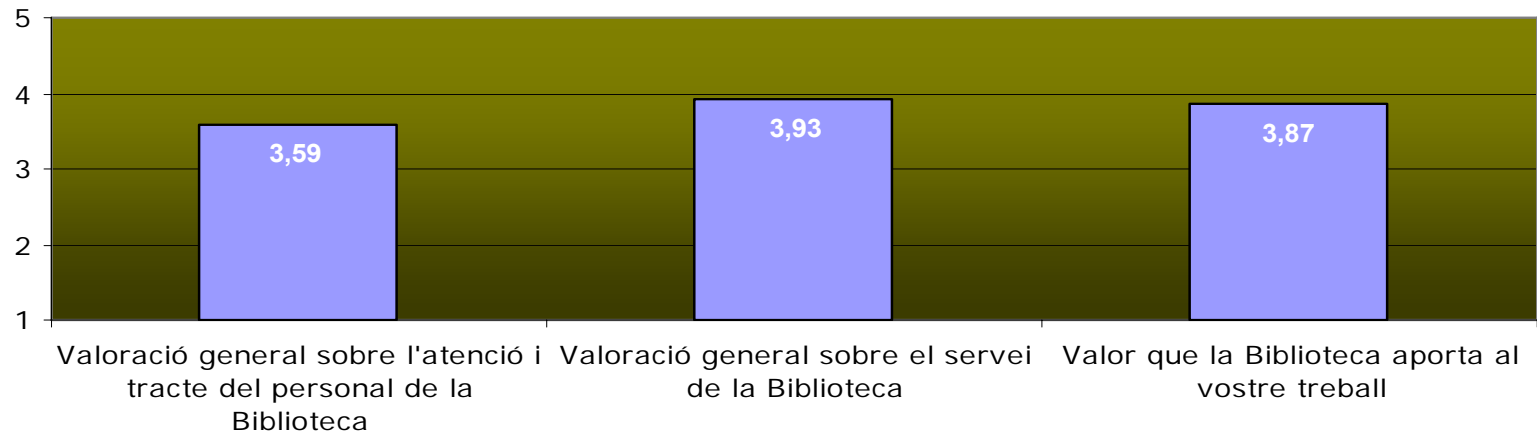
\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ( $p = 0,05$ )

\*\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ( $p = 0,01$ )

- ✓ Es mantenen les diferències trobades ja durant l'estudi realitzat en el curs 2004/05.

## 4. Resultats

### 4.4. Valoracions generals

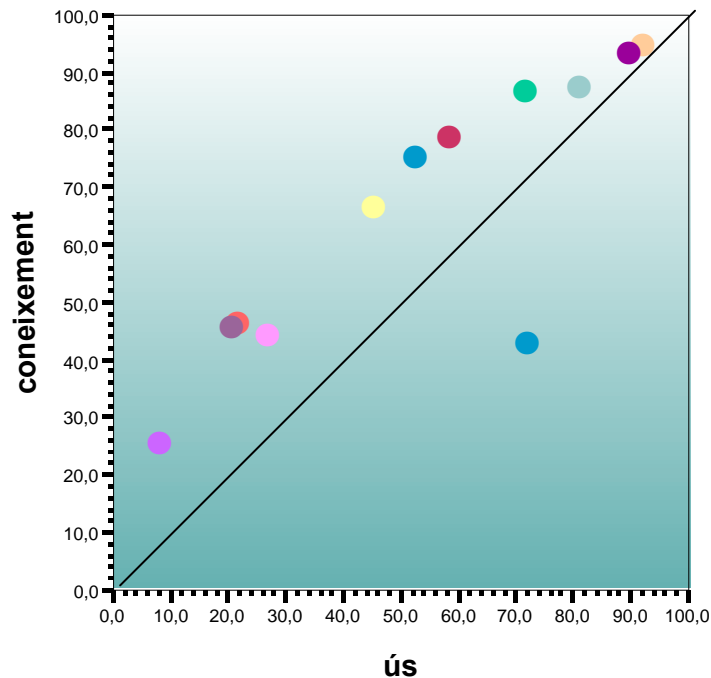


\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ( $p = 0,05$ )

\*\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ( $p = 0,01$ )

## 4. Resultats

### 4.5. Serveis específics: Coneixement i ús en tota la mostra



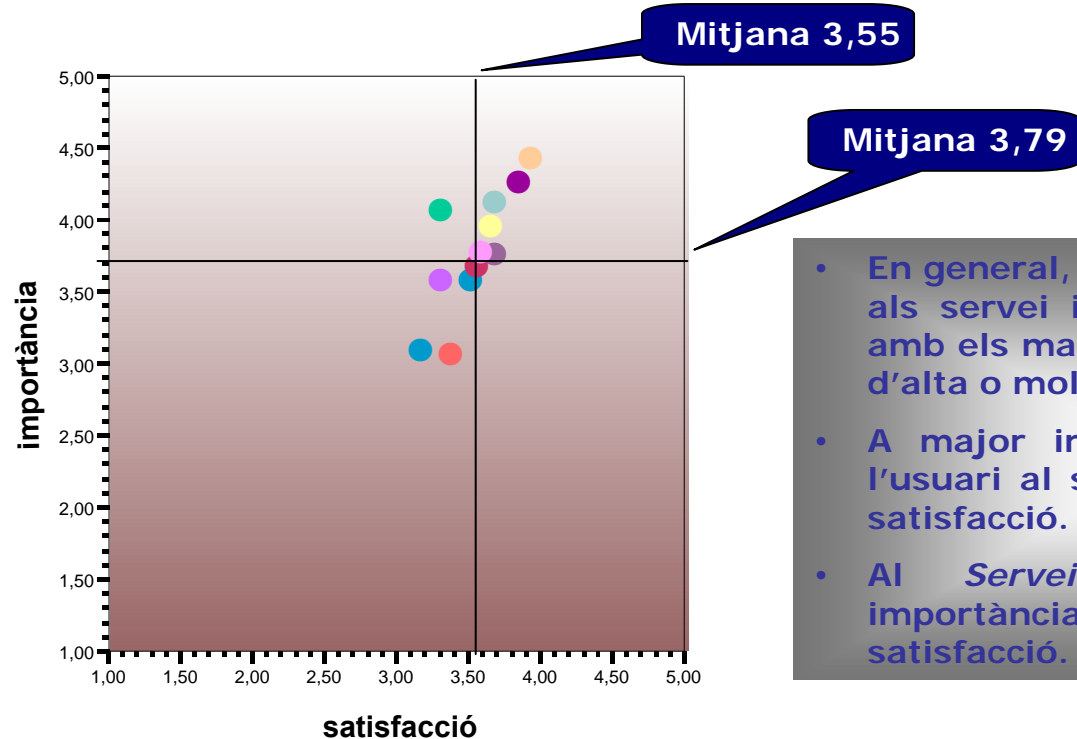
- Els serveis es coneixen més que s'usen.
- A major coneixement del servei es produïx un major ús.
- El servei de *Visites guiades a la Biblioteca* es coneix poc.

#### Serveis:

- |   |   |
|---|---|
| Consulta de biblioteca digital                                | Servei de fotocòpies                      |
| Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes | Servei de préstec                         |
| Consulta del catàleg de la Biblioteca                         | Servei de préstec interbibliotecari       |
| Cursos de formació especialitzats                             | Suggeriments i/o adquisicions documentals |
| Guies i fulls informatius de la Biblioteca                    | Visites guiades a la Biblioteca           |
| Punts d'informació en les sales de Biblioteca                 | Web de la Biblioteca                      |

## 4. Resultats

### 4.5. Serveis específics: Importància i satisfacció en tota la mostra



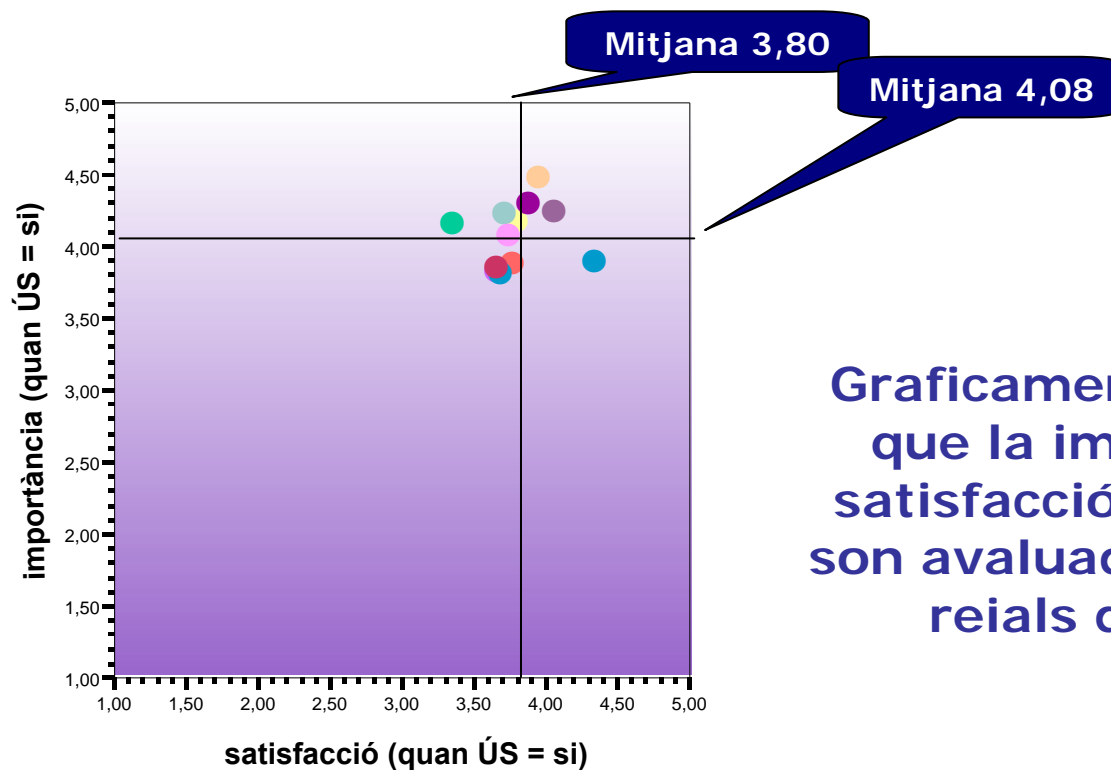
- En general, la importància assignada als serveis i el grau de satisfacció amb els mateixos es pot considerar d'alta o molt alta.
- A major importància donada per l'usuari al servei major es la seua satisfacció.
- Al *Servei de fotocòpies* la importància és major que la satisfacció.

#### Serveis:

- |   |   |
|---|---|
| ● Consulta de biblioteca digital                                | ● Servei de fotocòpies                      |
| ● Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes | ● Servei de préstec                         |
| ● Consulta del catàleg de la Biblioteca                         | ● Servei de préstec interbibliotecari       |
| ● Cursos de formació especialitzats                             | ● Suggeriments i/o adquisicions documentals |
| ● Guies i fulls informatius de la Biblioteca                    | ● Visites guiades a la Biblioteca           |
| ● Punts d'informació en les sales de Biblioteca                 | ● Web de la Biblioteca                      |

## 4. Resultats

### 4.5. Serveis específics: importància i satisfacció en usuaris (I)



Graficament es pot veure que la importància i la satisfacció milloren quan son avaluades pels usuaris reials dels serveis

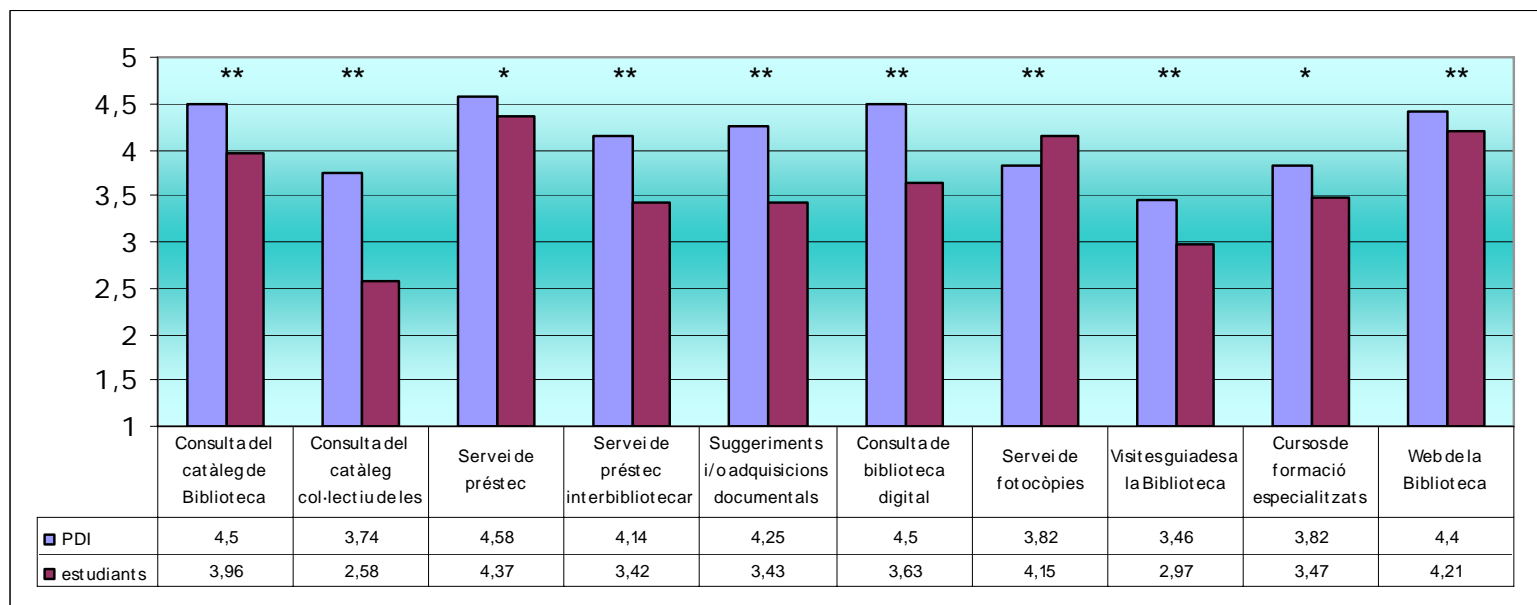
#### Serveis:

- Consulta de biblioteca digital
- Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes
- Consulta del catàleg de la Biblioteca
- Cursos de formació especialitzats
- Guies i fulls informatius de la Biblioteca
- Punts d'informació en les sales de Biblioteca
- Servei de fotocòpies
- Servei de préstec
- Servei de préstec interbibliotecari
- Suggeriments i/o adquisicions documentals
- Visites guiades a la Biblioteca
- Web de la Biblioteca



## 4. Resultats

### 4.5. Serveis específics (importància): diferències entre PDI i estudiants



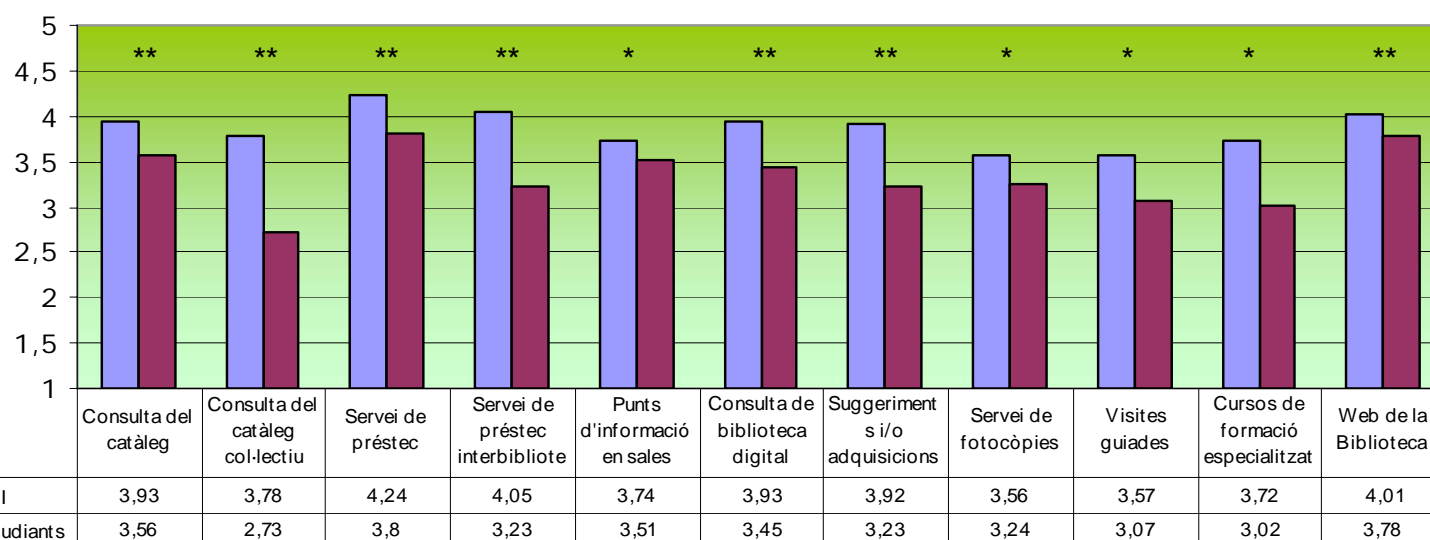
\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ( $p = 0,05$ )

\*\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ( $p = 0,01$ )

**El PDI assigna més importància als serveis que els estudiants (destaca el cas del servei de "Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes"), excepte amb el "Servei de fotocòpies" més valorat pels estudiants.**

## 4. Resultats

### 4.5. Serveis específics (satisfacció): diferències entre PDI i estudiants



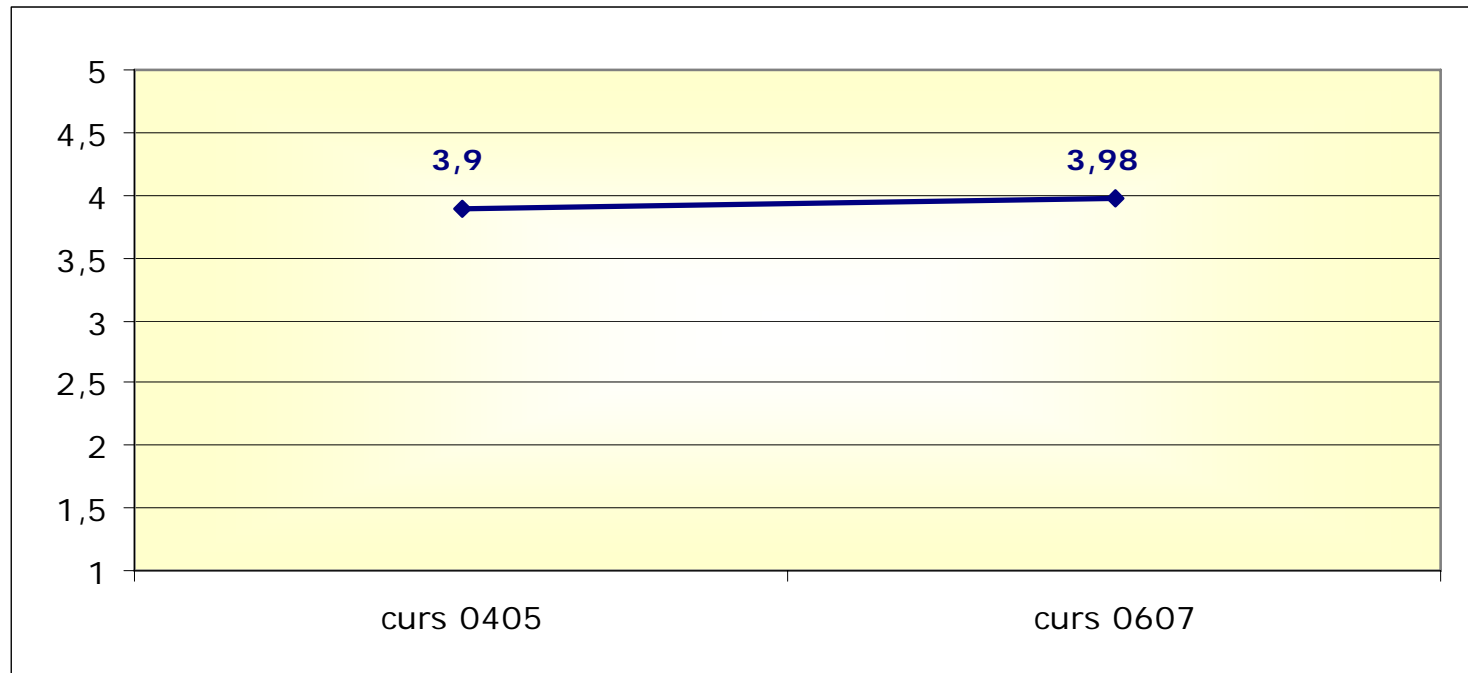
\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ( $p = 0,05$ )

\*\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ( $p = 0,01$ )

**El PDI està significativament més satisfet que els estudiantas en la gran majoria de serveis analitzats.**

## 4. Resultats

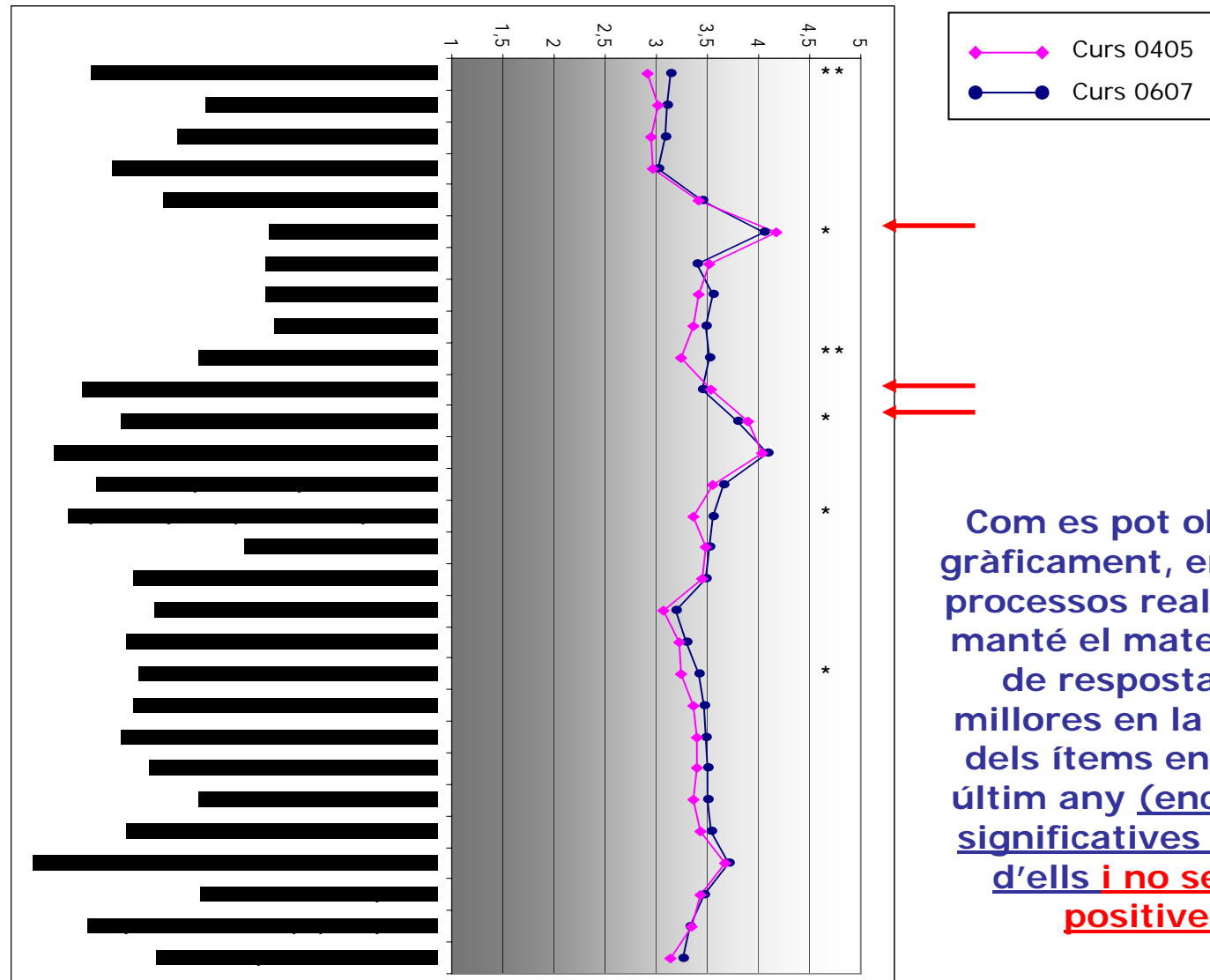
### 4.6. Evolució dels resultats: satisfacció general



Els resultats indiquen una tendència positiva en la satisfacció general dels usuaris, encara que sense mostrar diferències significatives amb els resultats aconseguits durant el curs 04/05

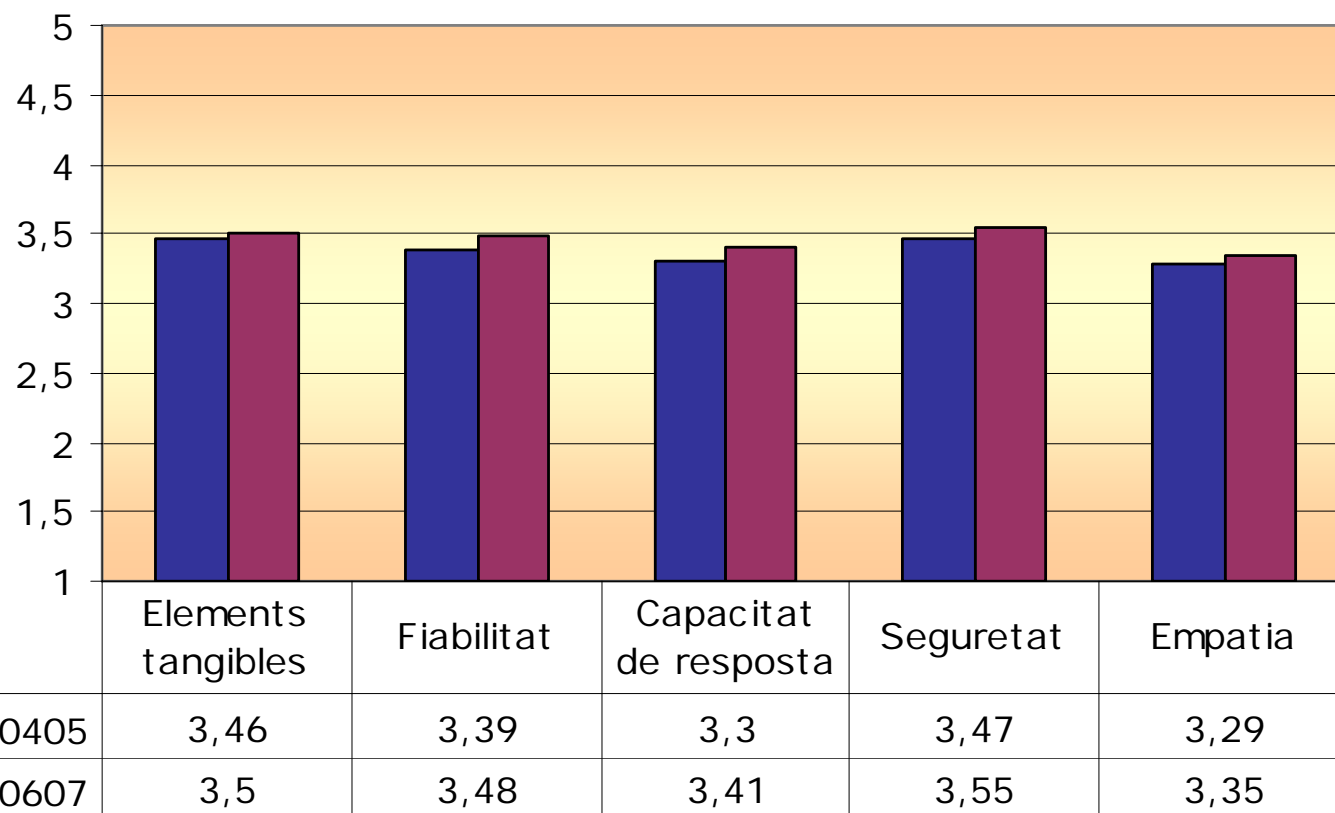
## 4. Resultats

### 4.6. Evolució dels resultats: qualitat de servei



## 4. Resultats

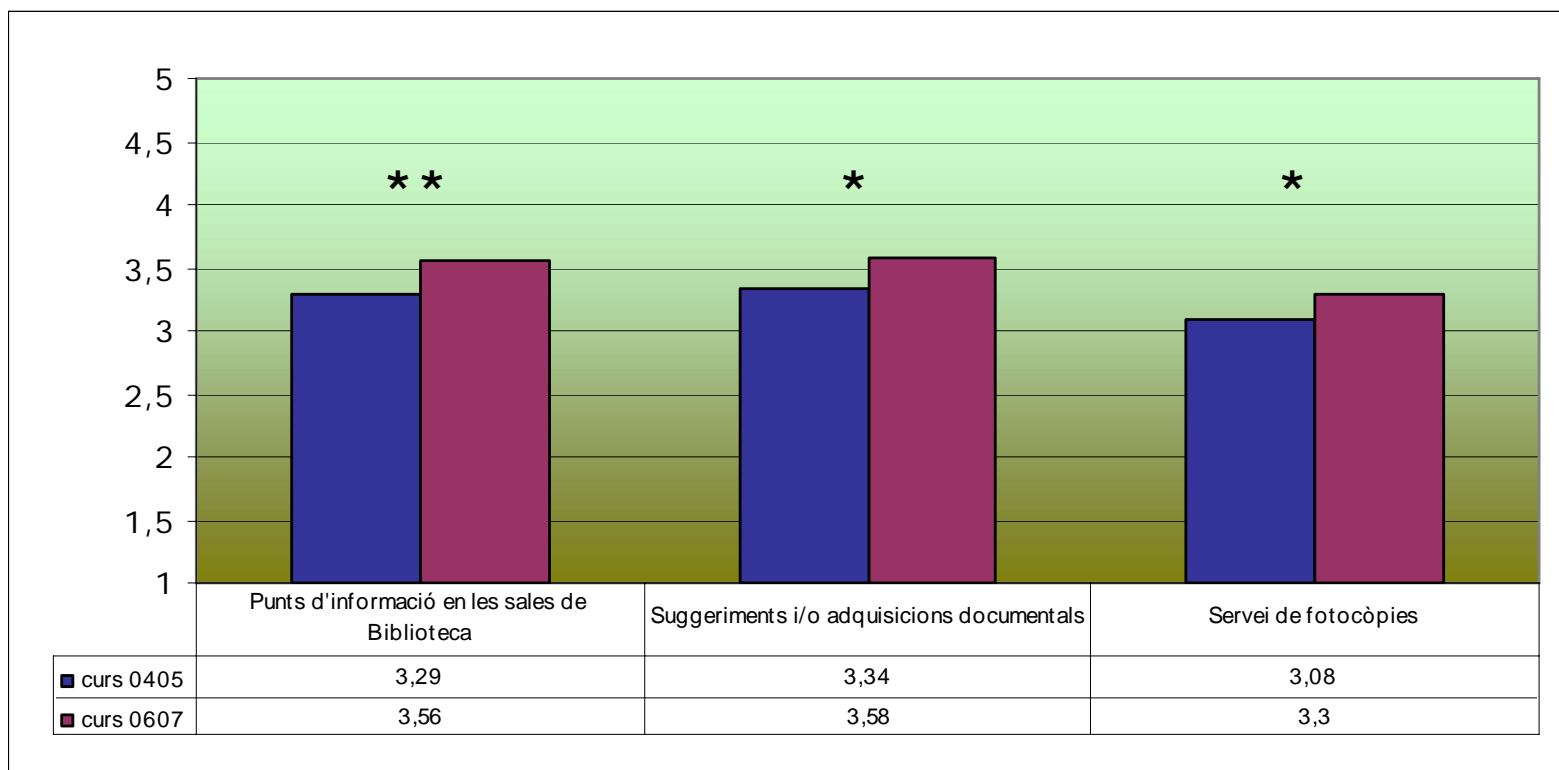
### 4.6. Evolució dels resultats: dimensions



**NO SE PRODUCEN DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS**

## 4. Resultats

### 4.6. Evolució dels resultats: satisfacció amb els serveis específics



\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ( $p = 0,05$ )

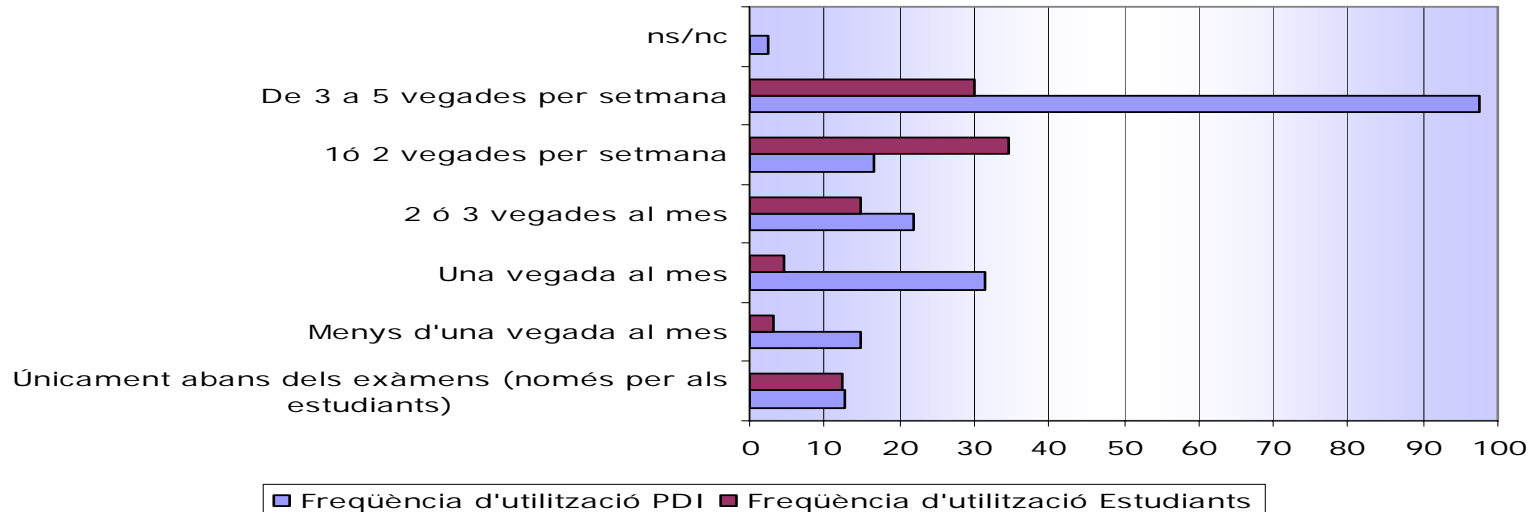
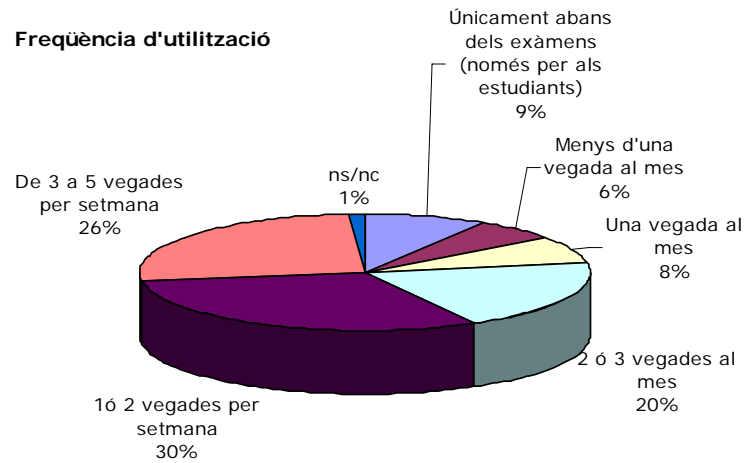
\*\* Hi ha diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ( $p = 0,01$ )

**S'ha produït una millora general en la satisfacció dels usuaris amb els serveis específics de la Biblioteca, millora que es torna estadísticament significativa en aquestos 3 serveis específics**

## 4. Resultats

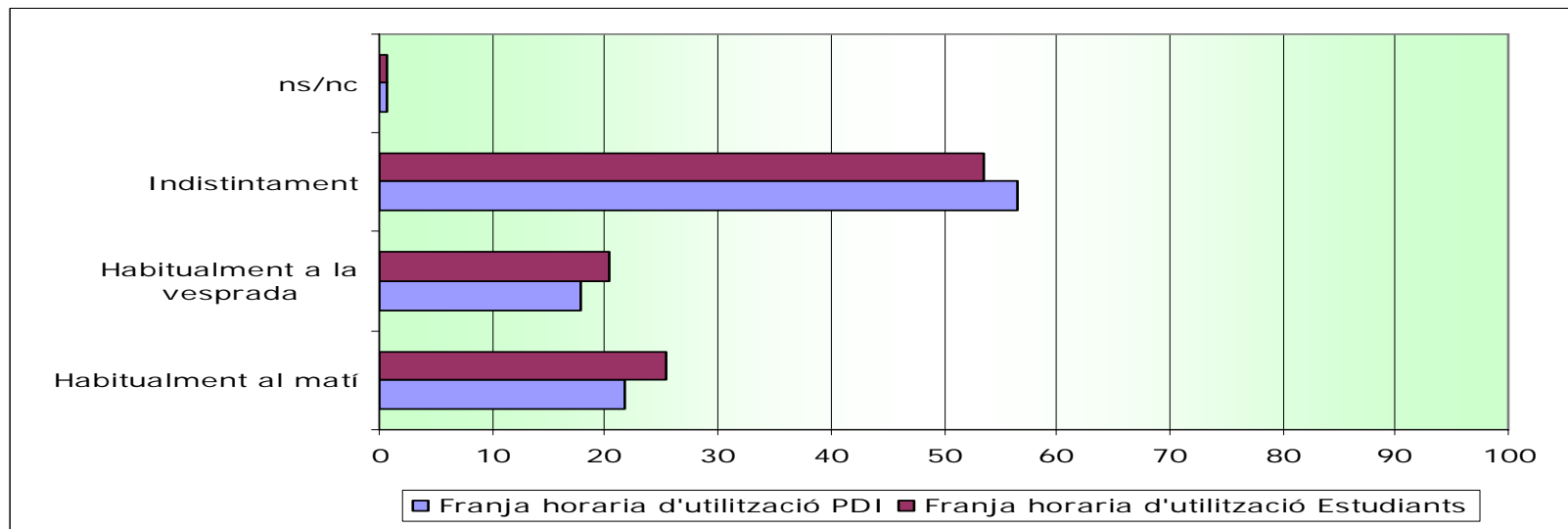
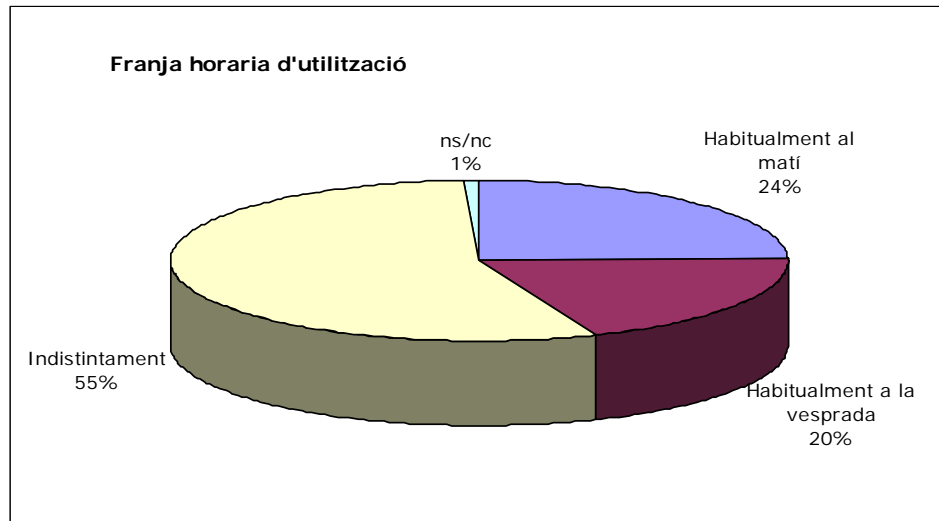
### 4.7. Ús de la Biblioteca: freqüència d'ús

Freqüència d'utilització



## 4. Resultats

### 4.7. Ús de la Biblioteca: franja horaria d'ús

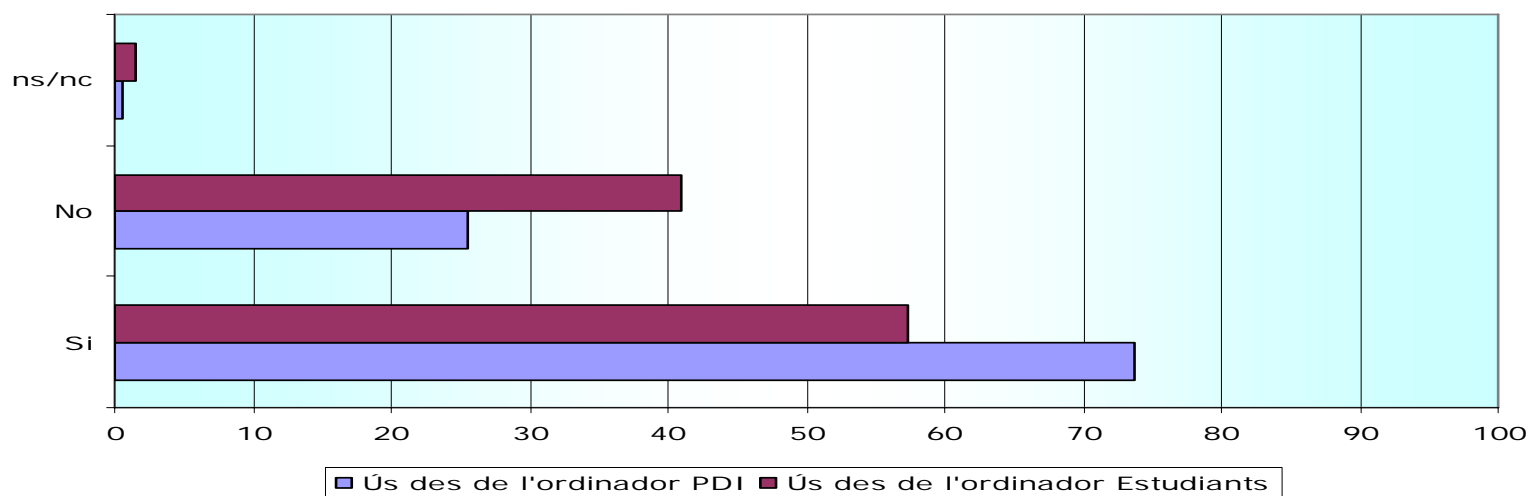
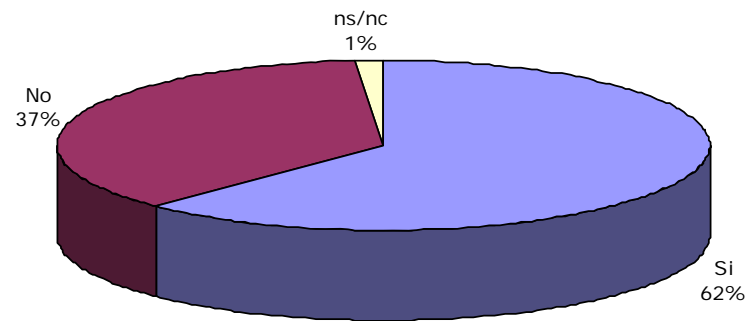




## 4. Resultats

### 4.7. Ús de la Biblioteca: ús des de l'ordinador

Ús des de l'ordinador





## 4. Resultats

### 4.8. Comentaris: del PDI

#### **Sobre els elements tangibles:**

- En el catàleg continuen apareixent llibres que en realitat estan retirats.
- Poder portar revistes a casa o a classe amb fins educatius.
- Enquestar anualment als departaments sobre l'adquisició de revistes electròniques noves.
- Ampliar el nombre de revistes electròniques.
- Adquirir fons complets de revistes ja que les subscripcions solen ser recents.
- Replantejar-se les raons per què, aquest curs acadèmic, el PDI ha vist limitats el nombre de documents per a préstec.

#### **Sobre els Serveis Específics de la Biblioteca:**

- El servei de préstec interbibliotecari es excel·lent.
- Fer estadístiques sobre les demandes del préstec interbibliotecari.
- Molt satisfet amb el funcionament del servei de telepréstec.
- Permetre retornar llibres prestats d'universitats o entitats amb conveni interbibliotecari en lloc d'enviar-los per correu ordinari personal.
- Facilitar la recerca de material bibliogràfic d'universitats llatinoamericanes.
- Realitzar un curs de formació sobre catàlegs electròniques.
- La Biblioteca funciona molt bé.



## 4. Resultats

### 4.8. Comentaris: dels estudiants

#### **Relatius al catàleg, la catalogació i la localització del material:**

- ✓ La forma de catalogació es molt complicada (5).
- ✓ Els llibres de Psicologia estan ubicats per varies plantes.
- ✓ Obligar als professors a que tornen els llibres.
- ✓ Els punts de consulta fallen sovint.
- ✓ L'ús de la pàgina web de la Biblioteca es lamentable.

#### **Relatius als horaris de la Biblioteca:**

- ✓ Ampliar l'horari d'obertura (3).
- ✓ Avançar l'obertura total de la Biblioteca durant l'època d'exàmens.
- ✓ El CAL podria estar oberts els dissabtes.

#### **Relatius a les condicions ambientals:**

- ✓ No es guarda suficient silenci, sobre tot en època d'exàmens (10).
- ✓ Problemes d'il·luminació (4).
- ✓ Problemes de temperatura (3)
- ✓ Els banys solen estar molt bruts.

#### **Relatius al material:**

- ✓ Ampliar el temps de préstec de material (7)
- ✓ Ampliar el nombre de llibres en préstec.
- ✓ Exigir una adequada conservació dels llibres.



## 4. Resultats

### 4.8. Comentaris: dels estudiants

#### **Relatius a les instal·lacions:**

- ✓ No permetre que la gent utilitzi les seues pertinences per a ocupar el lloc en època d'exàmens (2).
- ✓ Crear una sala de descans amb màquines per a no tindre que eixir a l'Agora.
- ✓ Canviar la forma de gestionar les cabines de treball.
- ✓ Dotar les plantes amb caixes per a reciclar sense tindre que eixir fora.
- ✓ Hi ha massa cabines insonoritzades sense ordinador.
- ✓ La retolació hauria de ser també en castellà.
- ✓ Les instal·lacions són perfectes.

#### **Relatius al personal:**

- ✓ L'atenció del personal es podria millorar (4).
- ✓ El tracte del personal no és bo.
- ✓ Personal incompetent.

#### **Altres comentaris:**

- ✓ Millorar el Servei de Fotocòpies (2)
- ✓ Amb la pèrdua del clauer és difícil accedir i utilitzar els ordinadors.



## 4. Resultats

### 4.8. Comentaris: sobre l'enquesta i el procés

- ❖ La pregunta sobre els serveis específics de la Biblioteca és massa llarga per a una enquesta.
- ❖ A l'hora de donar una resposta pots canviar-la però no eliminar-la.



## 5. Conclusions (I)

### Satisfacció general amb la Biblioteca:

- ❖ Satisfacció general de l'usuari alta (3,98 sobre 5), millorant la satisfacció de l'estudi anterior però sense diferències significatives.
- ❖ Satisfacció general major entre el PDI que entre els estudiants, sense diferències estadísticament significatives entre ells.
- ❖ El PDI està significativament més satisfet que els estudiants en quant a l'atenció i tracte del personal de la Biblioteca i el valor que aporta aquesta al seu treball.
- ❖ Respecte a *l'atenció i tracte del personal* és una situació que ja es produïa a l'estudi anterior; d'altra banda, respecte al *valor aportat al treball*, en aquesta ocasió es produeix una millora d'opinió del PDI respecte a l'estudi anterior.

### Qualitat de servei de la Biblioteca:

- ❖ Els aspectes relatius a la qualitat de servei són significativament millor valorats entre el PDI que entre els estudiants, sobre tot pel que fa als elements tangibles i la seguretat.
- ❖ Aquesta situació ja es va produir durant l'estudi anterior, però aquest any els resultats són millor considerant cadascú dels ítems de qualitat de servei.
- ❖ Es necessari cuidar aspectes com la disponibilitat de llibres, revistes i material audiovisual adequats a les necessitats dels usuaris i la localització i precisió en la ubicació dels documents.
- ❖ Destacar positivament les avaluacions rebudes, reiteradament, per la qualitat del mobiliari i pels horaris de la Biblioteca.





## 5. Conclusions (i II)

### Serveis específics de la Biblioteca:

- ❖ En general, els serveis son coneguts pels usuaris encara que no siguen utilitzats i, lògicament, un major coneixement d'aquestos va acompanyat d'un major ús dels mateixos.
- ❖ Cal destacar la situació, reiterada, en la que es troba el servei de *Visites guiades a la Biblioteca* que ha sigut utilitzat pels usuaris encara que no es molt conegut.
- ❖ De la mateixa forma el servei de *Curs de formació especialitzats* seria necessari realitzar algun tipus d'acció que permetra una major difusió i creixement del mateix.
- ❖ Per altra banda, en general la percepció d'importància dels serveis és molt alta, de igual manera que la satisfacció dels usuaris amb aquestos. A més, aquesta satisfacció es proporcional al grau d'importància assignat.
- ❖ Hauria que destacar la situació del *Servei de fotocòpies* considerat molt important pels usuaris, els quals mostren una satisfacció inferior.
- ❖ Les valoracions realitzades sobre els serveis específics es veuen afectades negativament per l'opinió d'aquelles persones que no els utilitzen habitualment.
- ❖ Normalment, el PDI té una opinió significativament més positiva que els estudiants en quant a importància i satisfacció amb els serveis específics (excepte amb el *Servei de fotocòpies* més important per als estudiants que per al PDI).



## 6. Propostes de millora

### PROPOSTES DE MILLORA DERIVADES DE LA PRESENTACIÓ DE L'INFORME AL SUBCONSELL DE QUALITAT DE LA BIBLIOTECA:

- ◆ Estudiar previamente la difusió, si escau, de l'enquesta en el Consell de Direcció. Difondre l'enquesta en la web de la UJI.
- ◆ Definir i difondre els criteris de compra de material audiovisual i, si escau, de revistes.
- ◆ Estudiar si el nou programari de la Biblioteca pot ajudar a donar informació a l'usuari sobre els temes de localització i senyalització.
- ◆ Estudiar l'adequació del material necessari per als programes d'assignatures amb la disponibilitat de llibres.





## 7. Bibliografía

- Banwet, D.K. y 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, 537-546.
- Hill, N. y Alexander, J. (2001). Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad. Madrid: AENOR.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for further research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.



## 8. Difusió dels resultats

- Biblioteca (11 març 2008)
- Vicerectorat de Qualitat Educativa I Harmonització Europea (11 març 2008)
- Subconsell de Qualitat de la Biblioteca (5 maig 2008)
- Consell de Direcció (29 maig 2008)
- Inclusió en la pàgina web de l'OPAQ  
<http://www.uji.es/CA/serveis/opaq/qualitat/mresult/>