

SATISFACCIÓ DELS USUARIS AMB LA QUALITAT DE SERVEI DE LA BIBLIOTECA-CENTRE DE DOCUMENTACIÓ

**Curs 2014/2015
(6a edició)**



Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

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

Desembre 2015

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	MARC TEÒRIC	7
3.	OBJECTIUS	8
4.	METODOLOGIA	9
5.	RESULTATS	20
6.	COMPARACIONS	62
7.	CONCLUSIONS	67
8.	MILLORA CONTINUA	70
9.	PRESENTACIÓ DE RESULTATS	72
10.	BIBLIOGRAFIA	73
11.	ANEXES	75

1. INTRODUCCIÓ

CARACTERÍSTIQUES DE L'ENQUESTA:

- ✎ Enquesta realitzada amb caràcter **biennal**.
- ✎ **Primera edició** de l'enquesta: curs 2004/05
- ✎ Informe actual: **6a edició** de l'enquesta, realitzada durant el **curs 2014/15**.

Però l'*Enquesta de Satisfacció dels Usuaris amb la Qualitat de Servei de la Biblioteca – Centre de Documentació* no és una acció aïllada, ni independent per si mateixa, sinó que es pot emmarcar dins dels **SISTEMES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT** implantats en la Universitat Jaume I:

1. INTRODUCCIÓ

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE LA BIBLIOTECA – CENTRE DE DOCUMENTACIÓ SEGONS LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008



- Certificat concedit per AENOR amb data 18 de maig de 2004.
- Una de las primeres universitats espanyoles en aconseguir el certificat de Biblioteques segons la Norma ISO.
- Primera biblioteca pública espanyola certificada por AENOR.
- Comprèn processos que afecten als estudiants, al PDI i al PAS, com ara el servei d'adquisicions, arxiu, consulta en sala i en xarxa i préstec de material documental.

El **requisit 8.2.1. Satisfacció del Client**, plantejat per la Norma estableix que:

“... como una de les mesures de l'exercici del SGC, l'organització ha de realitzar el seguiment de la informació relativa a la percepció del client respecte al compliment dels seus requisits per part de l'organització. Han de determinar-se els mètodes per a obtindre i utilitzar aquesta informació”.

1. INTRODUCCIÓ

AVALUACIÓ DE LA UNIVERSITAT SEGONS EL MODEL EFQM D'EXCEL·LÈNCIA 2013



- Universitat amb Segell d'Or d'Excel·lència segons el Model EFQM, concedit pel Club d'Excel·lència en Gestió, amb data juliol de 2008 (data de realització del procés d'avaluació externa) i renovat dos anys després.
- Primera universitat espanyola reconeguda en la seua excel·lència dins de l'acord entre el Club d'Excel·lència en Gestió i l'ANECA.

El **Criteri 5. Processos, productes i serveis** indica que *“les organitzacions excel·lents dissenyen, gestionen i milloren els seus processos ... per a generar cada vegada major valor per als seus clients i altres grups d'interès”*. I, concretament, el **subcriteri 5e. Les relacions amb els clients es gestionen i milloren** recull, entre altres, que *“... es supervisen i revisen contínuament les experiències i percepcions dels clients ...”*.

Por altra banda, el **Criteri 6. Resultats en els Clients**, indica que *“les organitzacions excel·lents aconseguixen i mantenen en el temps resultats excel·lents que satisfan o excedeixen les necessitats i expectatives dels seus clients”*. De forma més concreta, el **subcriteri 6a. Mesures de Percepció** planteja que *“... són les percepcions que de l'organització tenen els clients ... poden obtenir-se d'una sèrie de fonts com, per exemple, enquestes ... aquestes mesures poden incloure percepcions sobre: ... imatge, valor atorgat, servei, atenció i suport al client ...”*.

1. INTRODUCCIÓ



SISTEMES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE L'UJI (GRAU I MÀSTER)



- Durant el curs 2009/2010 es van implantar els primers graus elaborats segons els criteris explicitats en la *Memòria de Verificació dels Títols Oficials Universitaris (Grau i Màster)*.
- Per altra banda, l'UJI es troba desenvolupant dos programes de l'AVAP. El Programa SEGUIMENT, per al seguiment del compliment del projecte contingut en el Pla d'Estudis d'un títol, verificat prèviament pel Consell d'Universitats. I el Programa REACREDITA, per a la Renovació de l'Acreditació dels títols verificats.
- En tots aquests processos està inclòs el Programa AUDIT (de l'ANECA), el desenvolupament de la qual va donar lloc al SGIC de la Universitat.

En concret, la Fitxa de Procés **AUD20. Mesura de la satisfacció i la qualitat de servei** descriu "... com la Universitat garanteix que es mesuren i analitzen els resultats de satisfacció dels grups d'interès ... per poder utilitzar-la en els processos de presa de decisions sobre la millora de la qualitat dels serveis, de la gestió i de la docència de la Universitat".

2. MARC TEÒRIC

QUALITAT DE SERVEI

QUALITAT DE SERVEI COM A SATISFACCIÓ DEL CLIENT:

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

Parasuraman et al. (1988)

DIMENSIONS DE QUALITAT DE SERVEI

ELEMENTS TANGIBLES

Facilitats físiques, materials i aspecte físic del personal

FIABILITAT

Capacitat per a desenvolupar el servei de forma seria i exacta

CAPACITAT DE RESPOSTA

Voluntat de ajudar als clients i proporcionar un bon servei







SEGURETAT

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

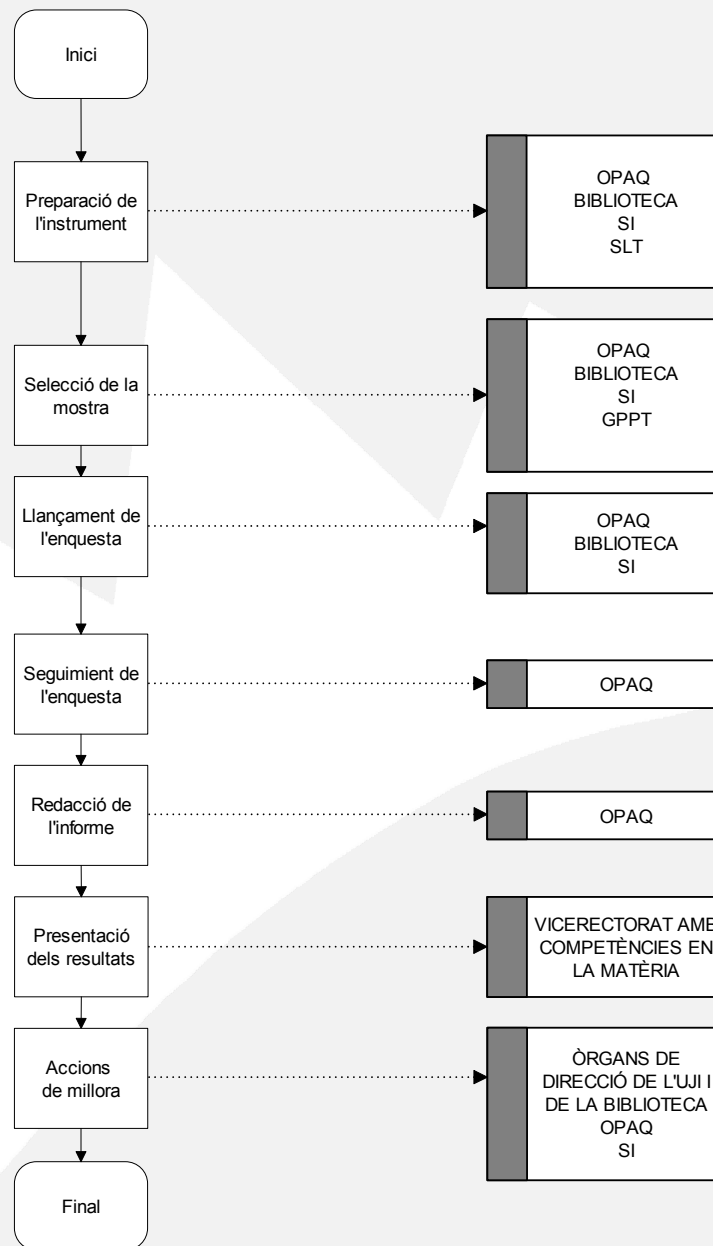
EMPATIA

Atenció acurada i individual que es proporcional als clients

3. OBJECTIUS

-  Conèixer el **grau de satisfacció** dels usuaris de la Biblioteca-Centre de Documentació.
-  Conèixer el **nivell de qualitat percebuda** pels usuaris de la Biblioteca-Centre de Documentació.
-  Detectar el **nivell de coneixements i ús** que els usuaris realitzen en els **serveis específics** oferts per la Biblioteca-Centre de Documentació.
-  Analitzar la **importància** concedida pels usuaris i la **satisfacció** aconseguida pels mateixos en relació amb els **serveis específics** oferts per per la Biblioteca-Centre de Documentació.
-  Conèixer el **tipus d'ús** que els estudiants realitzen de la Biblioteca-Centro de Documentació.
-  Conèixer l'**evolució** experimentada per la percepció dels usuaris respecte a tots els objectius anteriors.

4. METODOLOGIA: Procediment



4. METODOLOGIA: Instruments

Com a **NOVETAT**, durant l'edició 2014/15 s'han utilitzat, per primera vegada, dos instruments:

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per al professorat (PDI)

Instrument de mesura dissenyat a partir de l'enquesta de Parasuraman, Zeithaml & Malhotra (2005): escala E-S-QUAL per a avaluar la qualitat de servei electrònic, amb l'objectiu d'adaptar l'instrument a l'ús on-line que fa el PDI de la Biblioteca-Centre de Documentació.

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per a l'estudiantat

Instrument de mesura dissenyat a partir de l'enquesta de Banwet & Datta (2002): adaptació, per a biblioteques, del model SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml i Berry (1985) per avaluar les percepcions de qualitat de servei.

4. METODOLOGIA: Instruments

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per al professorat (PDI)

27 ítems

Organitzats en **3 blocs**:

1. Avaluació dels aspectes específics de qualitat de servei de la Biblioteca
2. Serveis específics de la Biblioteca
3. Satisfacció general amb la Biblioteca

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per a l'estudiantat

38 ítems

Organitzats en **4 blocs**:

1. Ús de la Biblioteca
2. Avaluació dels aspectes específics de qualitat de servei de la Biblioteca
3. Serveis específics de la Biblioteca
4. Satisfacció general amb la Biblioteca

La forma de donar resposta en ambdues enquestes es la mateixa i, segons l'ítem plantejat, el tipus de resposta pot ser:

- a) Dicotòmica (si/no)
- b) Tipo Likert de 5 punts:
- c) Obertes

1	2	3	4	5
Totalment en desacord	Un poc en desacord	Indiferent	Un poc d'acord	Totalment d'acord
Molt insatisfet/a	Un poc insatisfet/a	Indiferent	Un poc satisfet/a	Molt satisfet/a

4. METODOLOGIA: Instruments

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per al professorat

21 ítems per a l'**AVALUACIÓ DELS ASPECTES ESPECÍFICS DE QUALITAT DE SERVEI DE LA BIBLIOTECA** agrupat en 4 dimensions de qualitat:

(informació ampliada en la diapositiva 13)

- Eficàcia
- Disponibilitat del sistema
- Compliment
- Privacitat

1 ítem per avaluar 7 **SERVEIS ESPECÍFICS DE LA BIBLIOTECA** en els que es consulta sobre ús, coneixement, importància i satisfacció:

- Consulta del catàleg de la Biblioteca
- Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes
- Servei de teleprèstam
- Servei de préstam interbibliotecari (SOD)
- Consulta de biblioteca digital (revistes electròniques, bases de dades, ...)
- Cursos de formació especialitzats
- Repositori institucional UJI

5 ítems para avaluar la **SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA BIBLIOTECA** en quatre aspectes generals:

- Atenció i tracte del personal
- Qualitat de servei
- Valor aportat
- Satisfacció general
- Comentaris i/o suggeriments

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ per a l'estudiantat

29 ítems per a l'**AVALUACIÓ DELS ASPECTES ESPECÍFICS DE QS DE LA BIBLIOTECA** agrupats en 5 dimensions de qualitat:

(informació ampliada en la diapositiva 14)

- Elements tangibles
- Fiabilitat
- Capacitat de resposta
- Seguretat
- Empatia

1 ítem per avaluar 13 **SERVEIS ESPECÍFICS DE LA BIBLIOTECA** en els que es consulta sobre ús, coneixement, importància i satisfacció:

- Consulta del catàleg de la Biblioteca
- Consulta del catàleg col·lectiu de les universitats catalanes
- Servicio de préstec
- Servicio de préstec interbibliotecari (SOD)
- Punts d'informació en les sales de Biblioteca
- Consulta de biblioteca digital (revistes electròniques, bases de dades, ...)
- Suggeriments i/o adquisicions documentals
- Servei de fotocòpies
- Visites guiades a la Biblioteca
- Cursos de formació especialitzats
- Guies i fulles informatives de la Biblioteca
- Web de la Biblioteca
- Repositori institucional UJI

5 ítems per avaluar la **SATISFACCIÓ GENERAL AMB LA BIBLIOTECA** en quatre aspectes generals:

- Atenció i tracte del personal
- Qualitat de servei
- Valor aportat
- Satisfacció general
- Comentaris i/o suggeriments

3 ítems para conèixer l'**ÚS DE LA BIBLIOTECA**:

- Freqüència d'ús
- Moment d'ús
- Lloc d'ús

4. METODOLOGIA: Instruments

Enquesta per al professorat

21 ítems per l'AVALUACIÓ GENERAL DE LA BIBLIOTECA agrupats en 4 dimensions de qualitat ($\alpha = 0,963$):

EFICÀCIA

($\alpha = 0,932$)

- Item01 El web de la Biblioteca em permet trobar fàcilment el que necessite
- Item02 És fàcil anar a qualsevol part del web de la Biblioteca
- Item03 Els tràmits a través del web de la Biblioteca es realitzen amb rapidesa
- Item04 La informació en el web de la Biblioteca està ben organitzada
- Item05 Les pàgines web de la Biblioteca és carreguen ràpidament
- Item06 El web de la Biblioteca és fàcil d'usar
- Item07 Puc accedir ràpidament al web de la Biblioteca
- Item08 El web de la Biblioteca està ben organitzat

DISPONIBILITAT DEL SISTEMA

($\alpha = 0,925$)

- Item09 El web de la Biblioteca està sempre disponible
- Item10 El web de la Biblioteca es carrega i executa immediatament
- Item11 El web de la Biblioteca no es queda penjat
- Item12 Després d'haver introduït les dades d'una petició, el web de la Biblioteca no es queda penjat

COMPLIMENT

($\alpha = 0,935$)

- Item13 L'entrega de les peticions es realitza en el termini especificat
- Item14 El temps per a l'entrega de les peticions és adequat
- Item15 L'entrega de les peticions es realitza ràpidament
- Item16 M'envien les peticions sol·licitades
- Item17 La Biblioteca disposa dels documents que apareixen en el seu catàleg
- Item18 La Biblioteca és veraç respecte als serveis que ofereix
- Item19 La Biblioteca fa promeses precises sobre l'entrega dels documents

PRIVACITAT

($\alpha = 0,894$)

- Item20 Es manté la privacitat de la informació relativa a les meues sol·licituds, préstecs i la resta de tràmits
- Item21 No se comparteix la meua informació personal

4. METODOLOGIA: Instruments

Enquesta per a l'estudiantat.

29 ítems per l'AVALUACIÓ GENERAL DE LA BIBLIOTECA agrupats en 5 dimensions de qualitat ($\alpha = 0,965$):

ELEMENTS TANGIBLES

($\alpha = 0,911$)

- Item01 Localització dels documents dins de la Biblioteca
- Item02 Disponibilitat de llibres adequats a les vostres necessitats
- Item03 Disponibilitat de revistes adequades a les vostres necessitats
- Item04 Disponibilitat de material audiovisual adequat a les vostres necessitats
- Item05 Estat de conservació dels documents
- Item06 Horaris de la Biblioteca
- Item07 Disponibilitat de seients
- Item08 Equipament audiovisual
- Item09 Equipament informàtic
- Item10 Retolació i senyalització d'espais
- Item11 Condicions de treball (silenci, ambient d'estudi ...)
- Item12 Confort (il·luminació, temperatura, netedat ...)
- Item13 Qualitat del mobiliari (taules, cadires, prestatgeries ...)

FIABILITAT

($\alpha = 0,913$)

- Item14 Sinceritat del personal en la prestació del servei
- Item15 Capacitat del personal per a resoldre els problemes
- Item16 Desenvolupament correcte del servei
- Item17 Prestació del servei dins del temps previst
- Item18 Precisió en la ubicació dels documents

CAPACITAT DE RESPOSTA

($\alpha = 0,857$)

- Item19 Temps d'espera per a subministrar el servei
- Item20 Rapidesa en la tramitació de les peticions
- Item21 Voluntarietat del personal per a ajudar-vos
- Item22 Disponibilitat del personal per a atendre-vos

SEGURETAT

($\alpha = 0,902$)

- Item23 Facilitat en la interacció amb el personal
- Item24 Amabilitat mostrada pel personal
- Item25 Coneixement del personal en les respostes
- Item26 Confidencialitat en el maneig d'informació sobre usuaris i usuàries

EMPATIA

($\alpha = 0,927$)

- Item27 Atenció individualitzada prestada
- Item28 Comprensió de necessitats per part del personal
- Item29 Sensibilitat cap als interessos de l'usuari o usuària

4. METODOLOGIA: Fitxa tècnica

POBLACIÓ (a data 26/05/2015): 14.452 usuaris *

MOSTRA (a data 28/09/2015): 675 respostes

ÍNDEX DE FIABILITAT: 99,22%

ERROR MOSTRAL: ± 5%

DATA DE REALITZACIÓ:

8 junyo – 5 juliol de 2015

ADMINISTRACIÓ DE L'ENQUESTA: on-line

* Si bé el nombre d'usuaris de la Biblioteca-Centre de Documentació és molt major, per al present estudi s'ha considerat com usuari, únicament, a PDI i a Estudiantat (de grau, màster i doctorat).

4. METODOLOGIA: Selecció de la mostra

PROCEDIMIENTO SEGUIDO PARA LA SELECCIÓN DE LA MUESTRA:

1. MOSTREIG ALEATORI ESTRATIFICAT



5. RESULTATS: Població i mostra

POBLACIÓ: 14.455 usuaris

MOSTRA: 675 respostes

PROFESSORAT

POBLACIÓ: 1.406 professors

MOSTRA: 302 respostes

IF: 95% (error de $\pm 5\%$)

ESTCE Població = 500 Mostra = 108

FCJE Població = 267 Mostra = 57

FCHS Població = 361 Mostra = 77

FCS Població = 278 Mostra = 60

HOME

Població = 797 Mostra = 171

DONA

Població = 609 Mostra = 131

ESTUDIANTAT

POBLACIÓ: 13.049 estudiants

MOSTRA: 373 respostes

IF: 95% (error de $\pm 5\%$)

ESTCE Població = 3.120 Mostra = 89

FCJE Població = 3.736 Mostra = 107

FCHS Població = 4.683 Mostra = 134

FCS Població = 1.510 Mostra = 43

HOME Població = 5.622 Mostra = 161

DONA Població = 7.427 Mostra = 212

GRAUS Població = 11.456 Mostra = 327

MÀSTERS OFICIALS

Població = 1.306 Mostra = 37

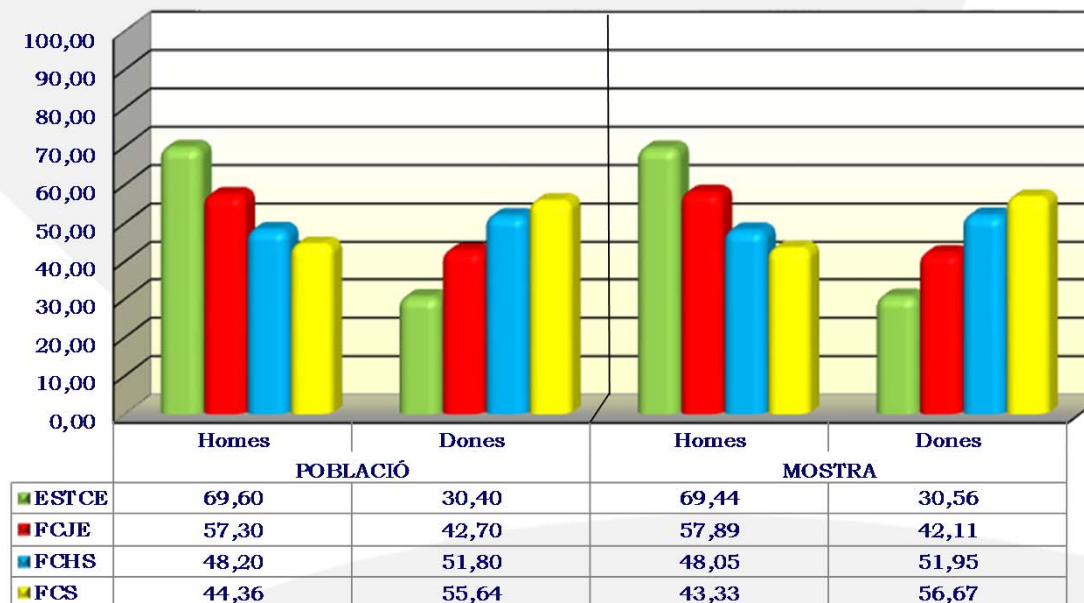
DOCTORAT

Població = 287 Mostra = 9

5. RESULTATS: Població i mostra

ESTRATS DE PDI	POBLACIÓ	MOSTRA OBTINGUDA
PDI hombre ESTCE	348	75
PDI mujer ESTCE	152	33
PDI hombre FCJE	153	33
PDI mujer FCJE	114	24
PDI hombre FCHS	174	37
PDI mujer FCHS	187	40
PDI hombre FCS	122	26
PDI mujer FCS	153	34

Distribució de la població i la mostra de PDI

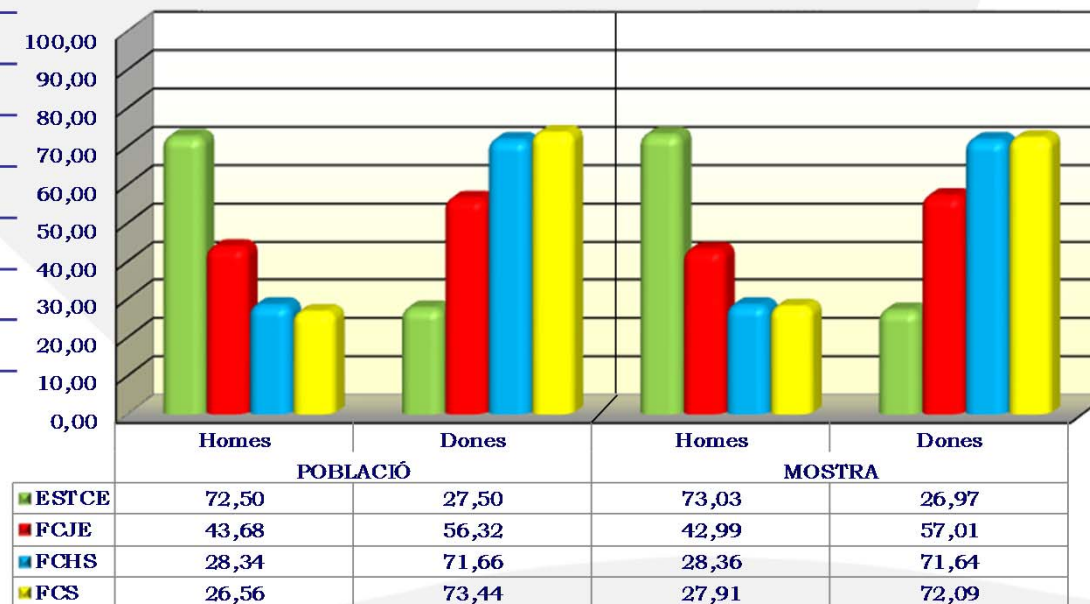


Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura de la població de PDI es manté en la mostra obtinguda en funció de les variables CENTRE i SEXE

5. RESULTATS: Població i mostra

ESTRATS D'ESTUDIANTS	POBLACIÓ	MOSTRA OBTINGUDA
EST. hombre ESTCE	2.262	65
EST. mujer ESTCE	858	24
EST. hombre FCJE	1.632	46
EST. mujer FCJE	2.104	61
EST. hombre FCHS	1.327	38
EST. mujer FCHS	3.356	96
EST. hombre FCS	401	12
EST. mujer FCS	1.109	31

Distribució de la població i la mostra d'estudiantat

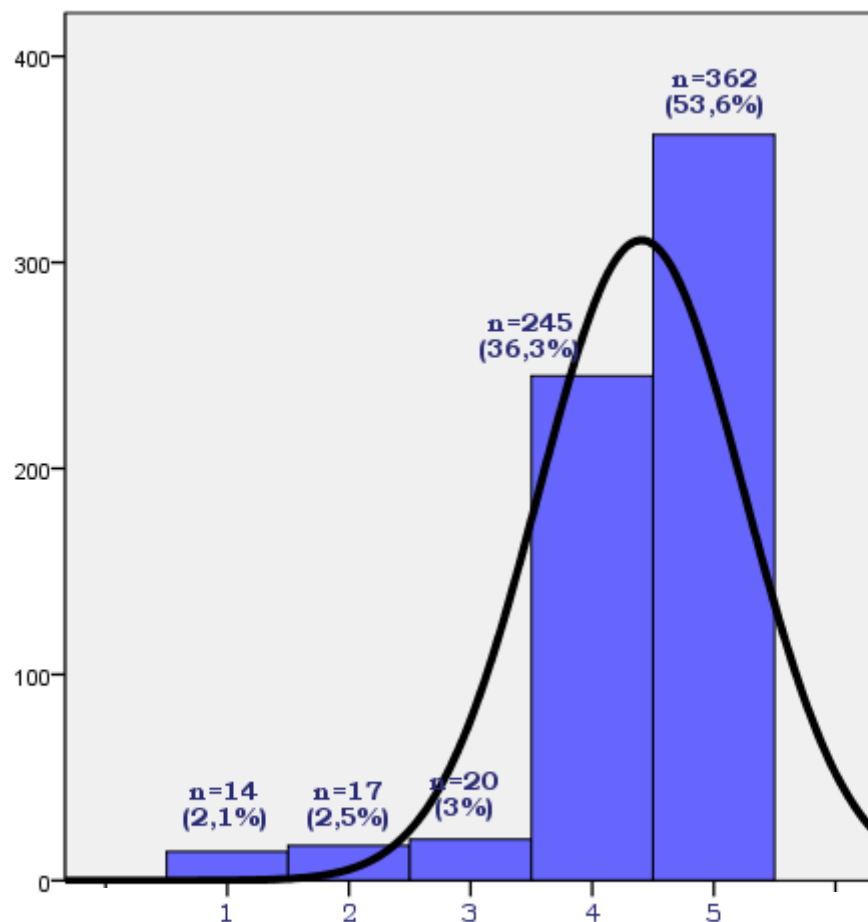


Les proves estadístiques realitzades (χ^2) indiquen que l'estructura de la població d'ESTUDIANTS es manté en la mostra obtinguda en funció de les variables CENTRE, SEXE i TIPUS D'ESTUDIS

5. RESULTATS

5.1.	Satisfacció general amb la Biblioteca	21
5.2.	Valoracions generals de la Biblioteca	26
5.3.	Resultats del PDI	32
a)	Dimensions	32
b)	Aspectes específics	35
c)	Serveis específics: coneixement, ús, importància i satisfacció	36
5.4.	Resultats dels Estudiants	43
a)	Dimensions	43
b)	Aspectes específics	46
c)	Serveis específics: coneixement, ús, importància i satisfacció	52
d)	Ús de la Biblioteca	59

5. RESULTATS: Satisfacció general*



La satisfacció general amb la Biblioteca

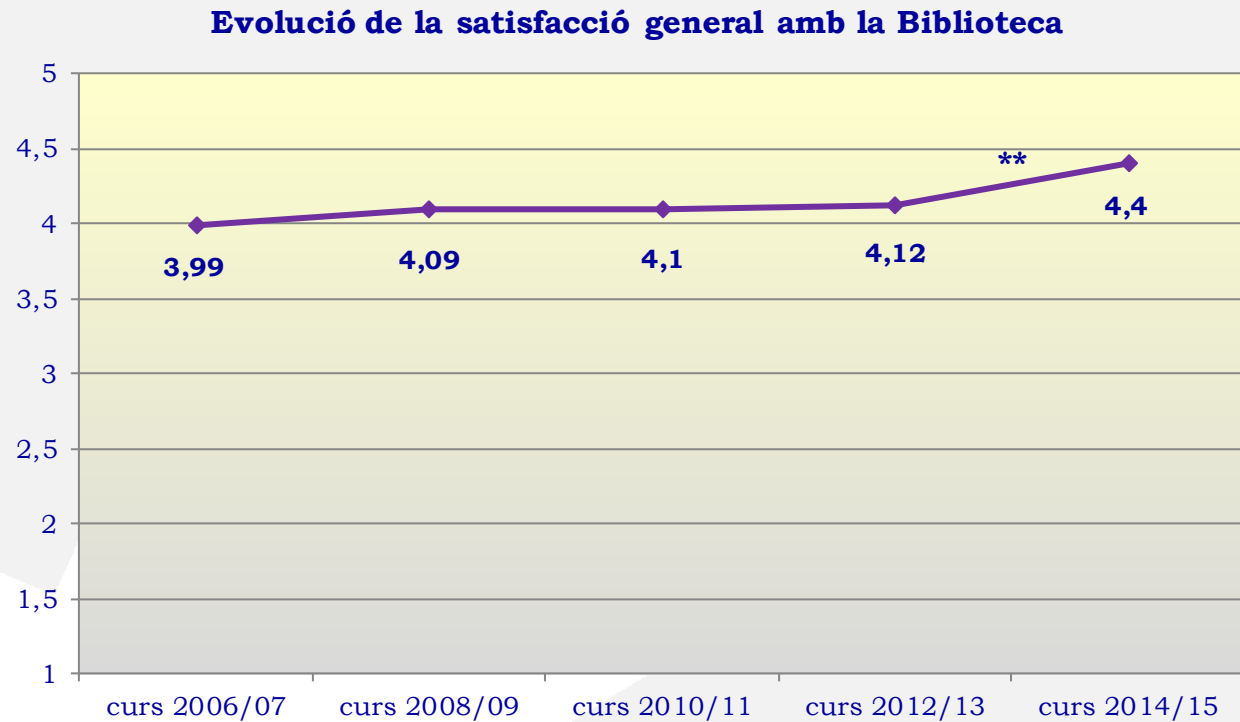
Mitjana = 4,4
Desviació estàndard = 0,844
N = 658 (97,5%)
ns/nc = 17 (2,5%)

Les proves estadístiques realitzades (Proba de normalitat de Kolmogorov-Smirnov) indiquen que la distribució de la Satisfacció General dels usuaris amb la Biblioteca **no segueix un patró de normalitat.**

Pel contrari, els índexs de curtosi i d'asimetria indiquen que es tracta d'una distribució **leptocúrtica i asimètrica negativa o cap a l'esquerra.**

* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'Estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdues qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

5. RESULTATS: Satisfacció general*

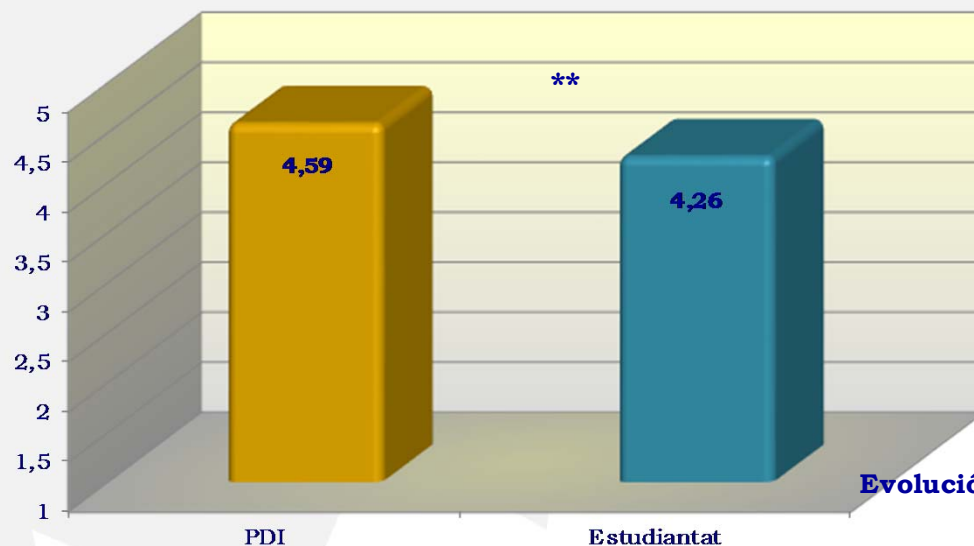


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'Estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdues qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

5. RESULTATS: Satisfacció general*

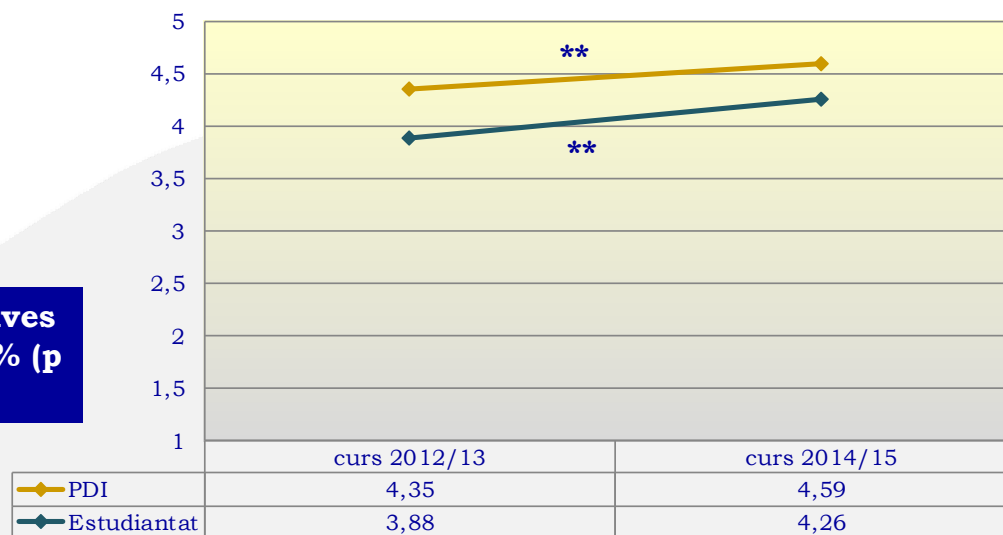
Satisfacció general amb la Biblioteca per grup d'interès



**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

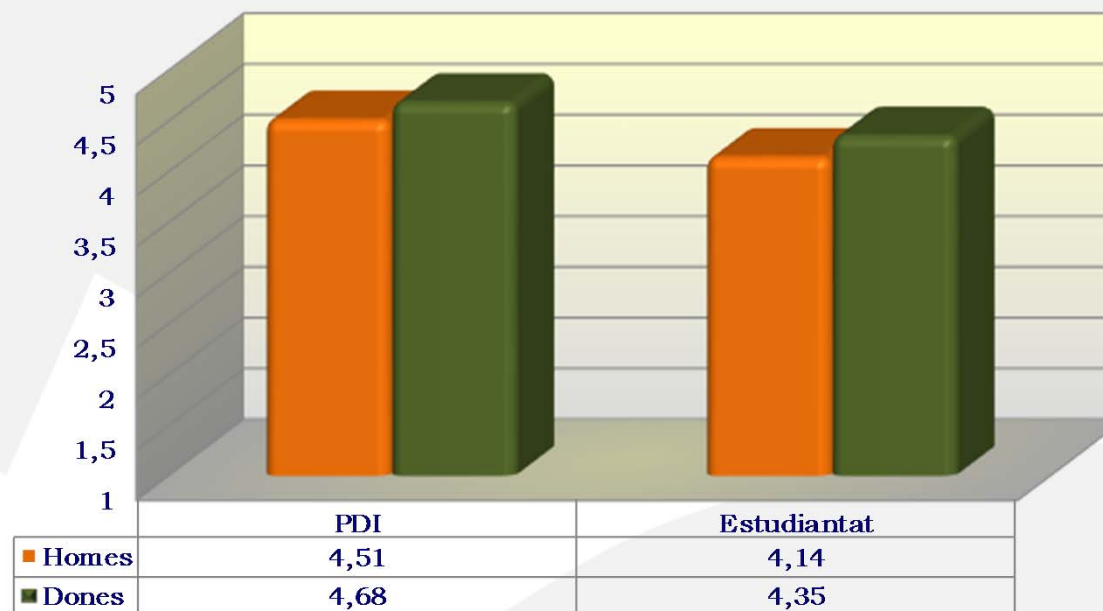
Evolució de la satisfacció general amb la Biblioteca per grup d'interès



* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'Estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdues qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

5. RESULTATS: Satisfacció general*

Satisfacció general amb la Biblioteca per grups d'interès i sexes

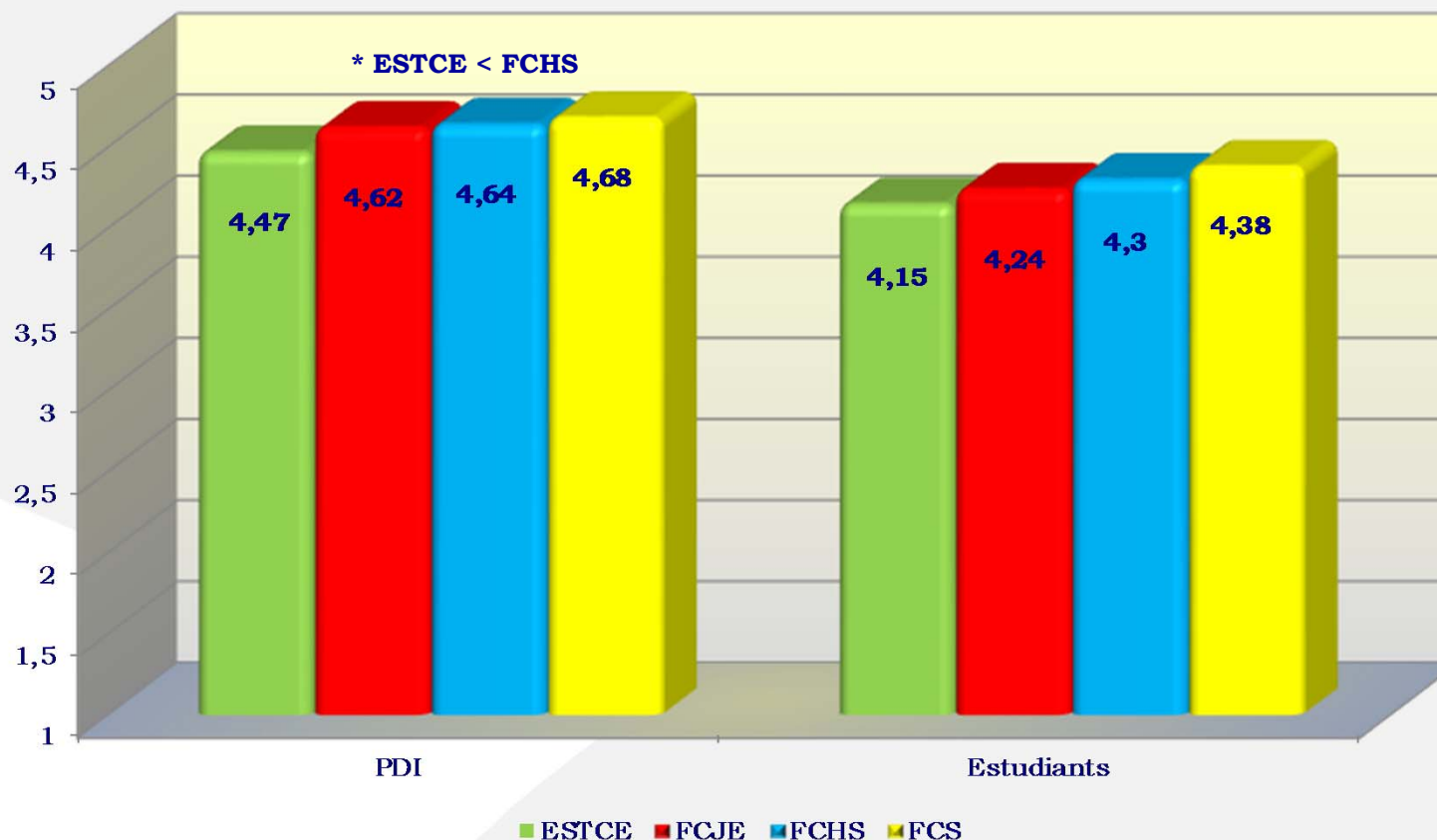


No es mostren diferències significatives per sexes ni entre el PDI ni entre els Estudiants

* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'Estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdues qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

5. RESULTATS: Satisfacció general*

Satisfacció general amb la Biblioteca per grups d'interès i centres

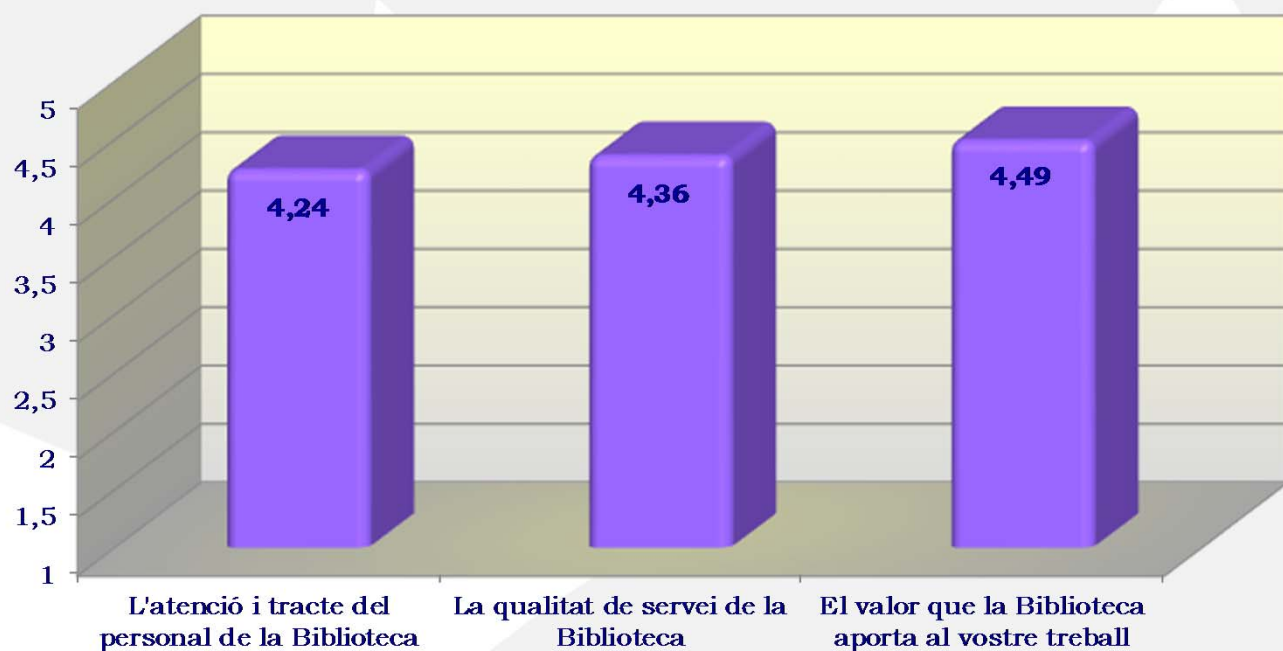


* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'Estudiants, els ítems de Satisfacció General són els mateixos en ambdues qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

5. RESULTATS: Valoracions generals*

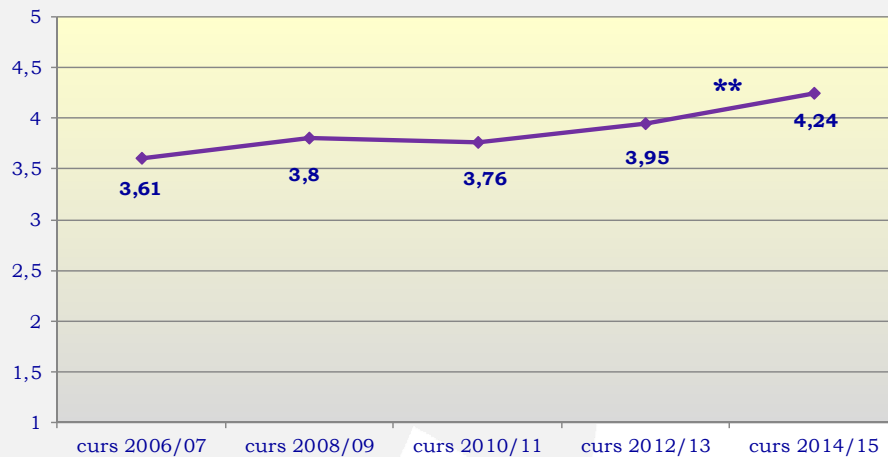
Valoracions generals de la Biblioteca en relació amb ...



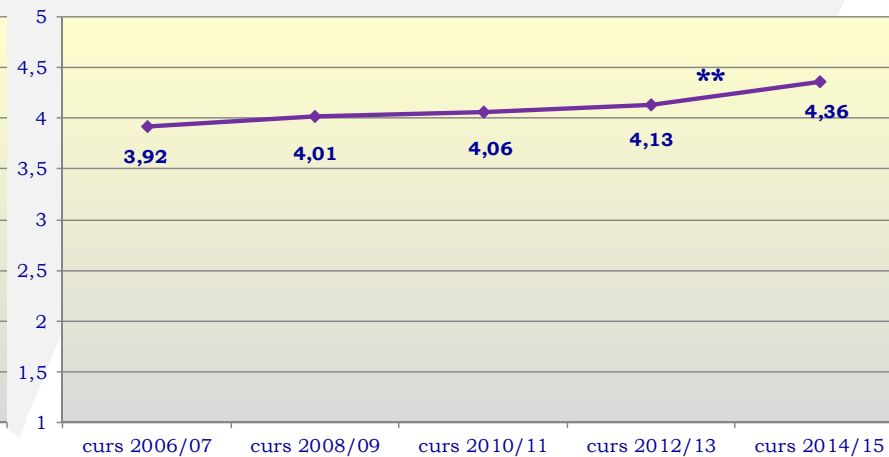
* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'Estudiants, els ítems de Valoració General són els mateixos en ambdues qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

5. RESULTATS: Valoracions generals*

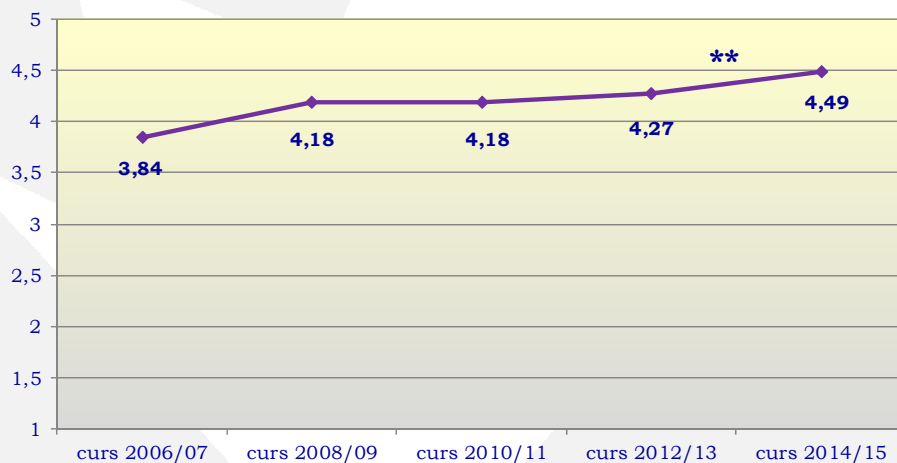
Evolució de la valoració general de "L'atenció i tracte del personal de la Biblioteca"



Evolució de la valoració general de "La qualitat de servei de la Biblioteca"



Evolució de la valoració general de "El valor que la Biblioteca aporta al vostre treball"

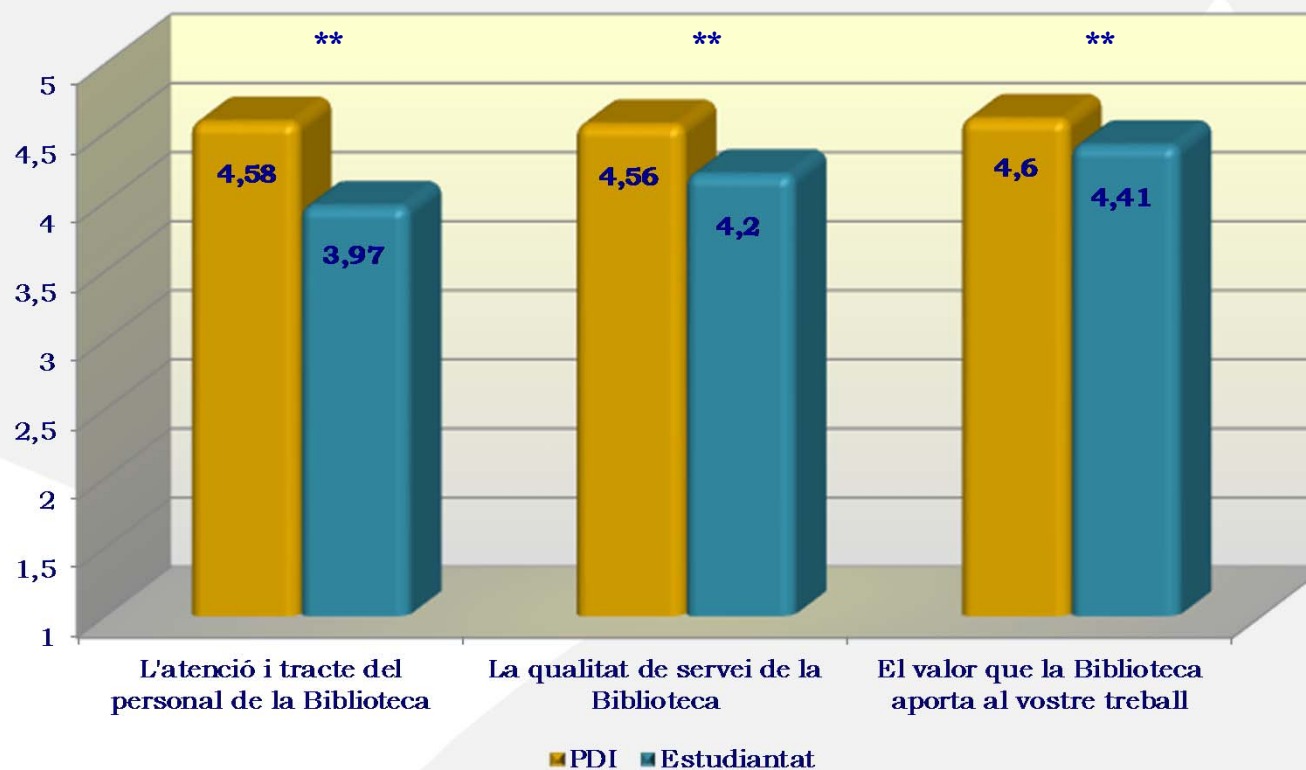


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'Estudiants, els ítems de Valoració General són els mateixos en ambdues qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

5. RESULTATS: Valoracions generals*

Valoracions generals de la Biblioteca, per grups d'interès, en relació amb ...

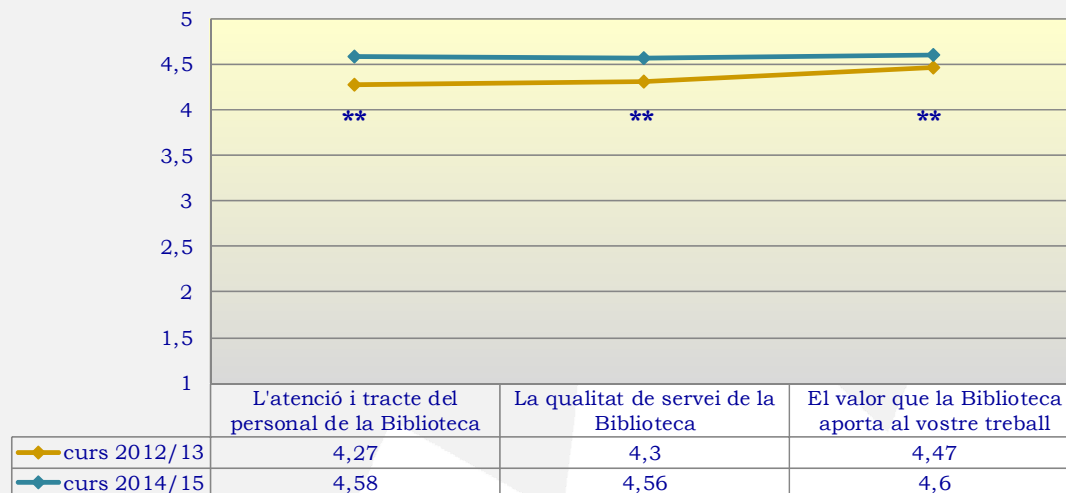


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

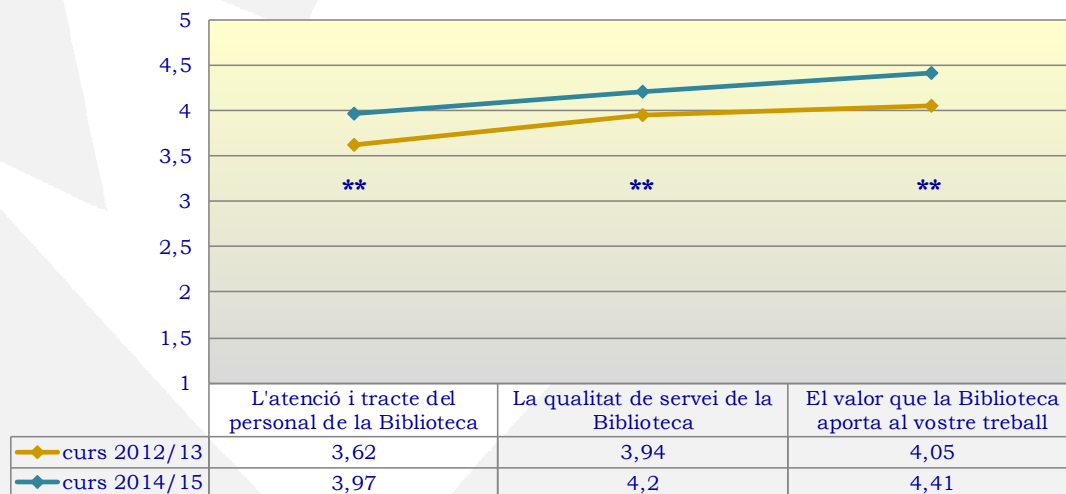
* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'Estudiants, els ítems de Valoració General són els mateixos en ambdues qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

5. RESULTATS: Valoracions generals*

Evolució de les valoracions generals de la Biblioteca, entre el PDI, en relació amb ...



Evolució de les valoracions generals de la Biblioteca, entre l'estudiantat, en relació amb ...

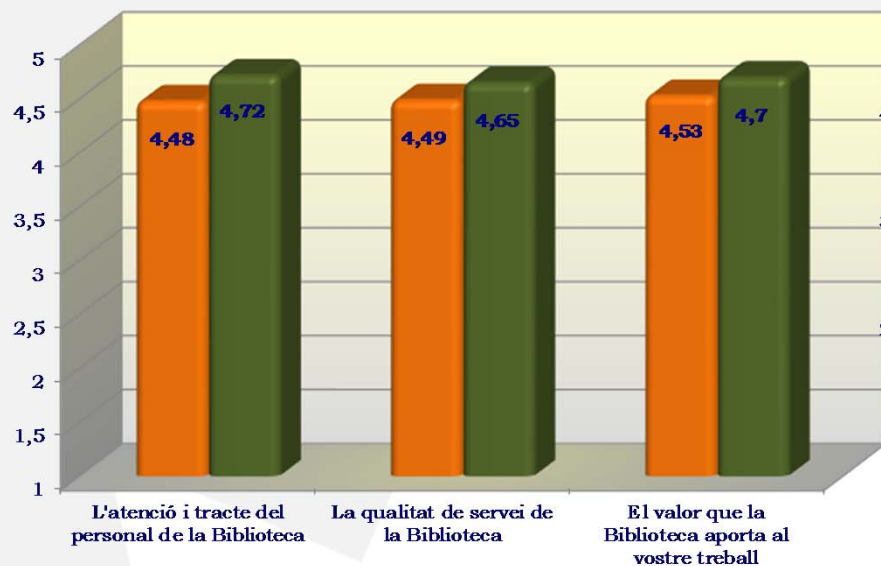


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% (p = 0,01)**

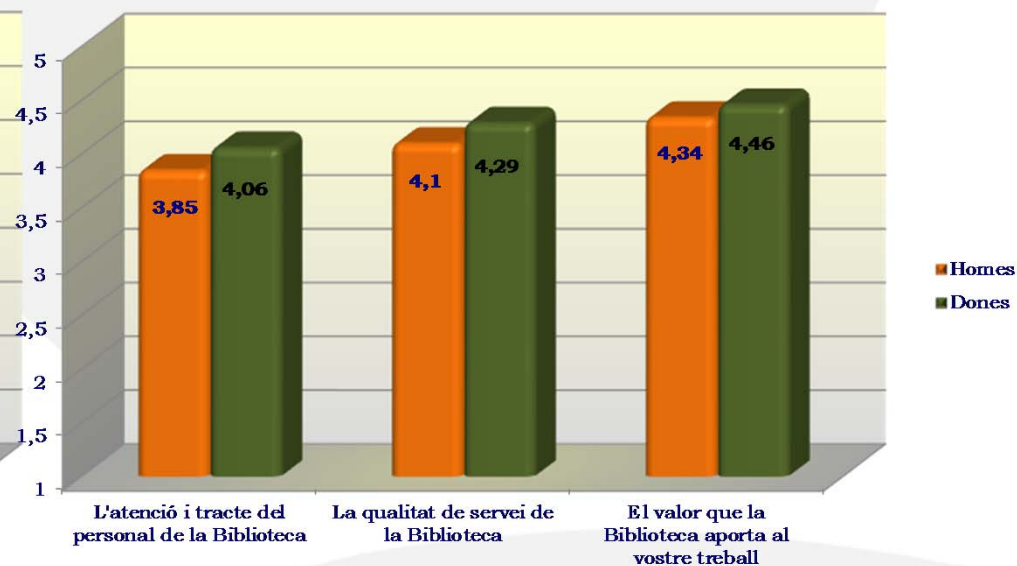
* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'Estudiants, els ítems de Valoració General són els mateixos en ambdues qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

5. RESULTATS: Valoracions generals*

Valoracions generals de la Biblioteca entre el PDI, per sexes, en relació amb ...



Valoracions generals de la Biblioteca entre l'estudiantat, per sexes, en relació amb ...

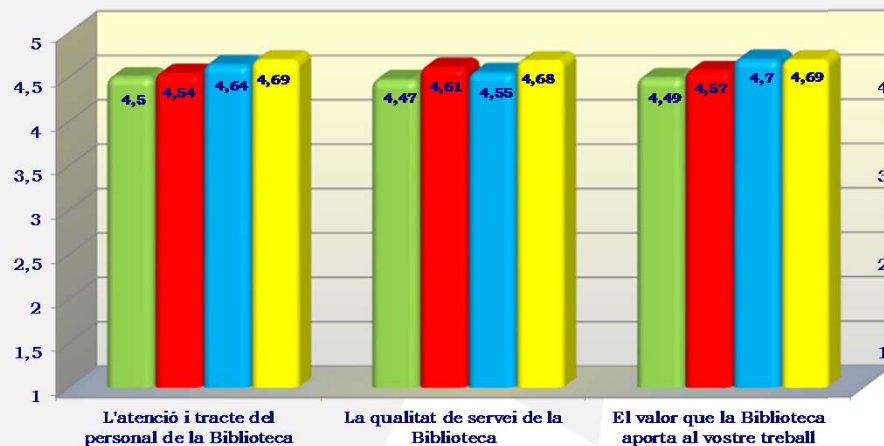


No es mostren diferències significatives per sexes ni entre el PDI ni entre els Estudiants

* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'Estudiants, els ítems de Valoració General són els mateixos en ambdues qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

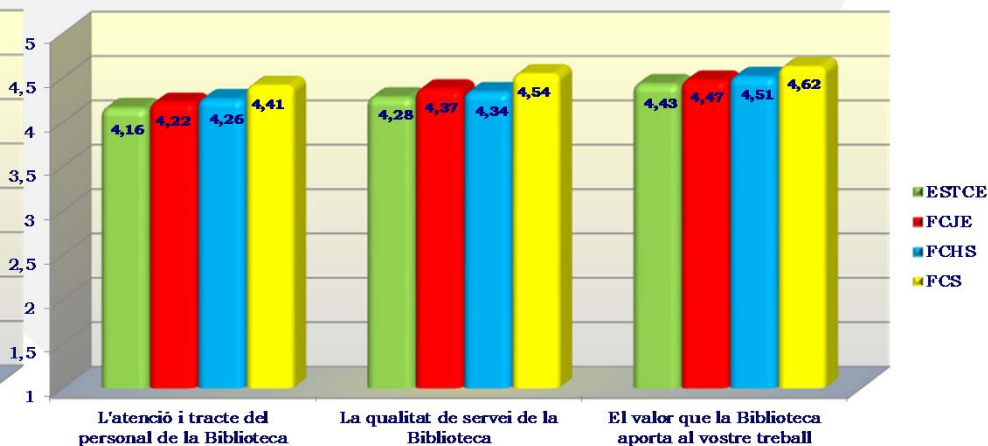
5. RESULTATS: Valoracions generals*

Valoracions generals de la Biblioteca entre el PDI, per centres, en relació amb ...



* FCHS > ESTCE

Valoracions generals de la Biblioteca entre l'estudiantat, per centres, en relació amb ...



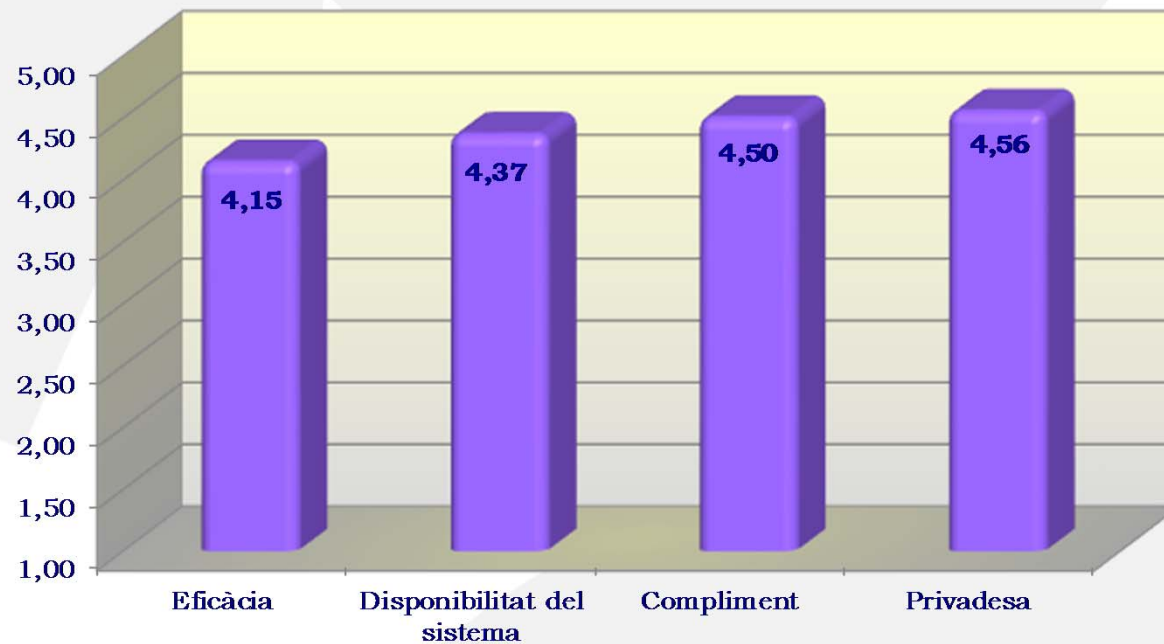
* FCHS > ESTCE

* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

* Encara que s'ha utilitzat diferents instruments per a mesurar la satisfacció de PDI i d'Estudiants, els ítems de Valoració General són els mateixos en ambdues qüestionaris i, per tant, els resultats es presenten com un sol grup.

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Dimensions)

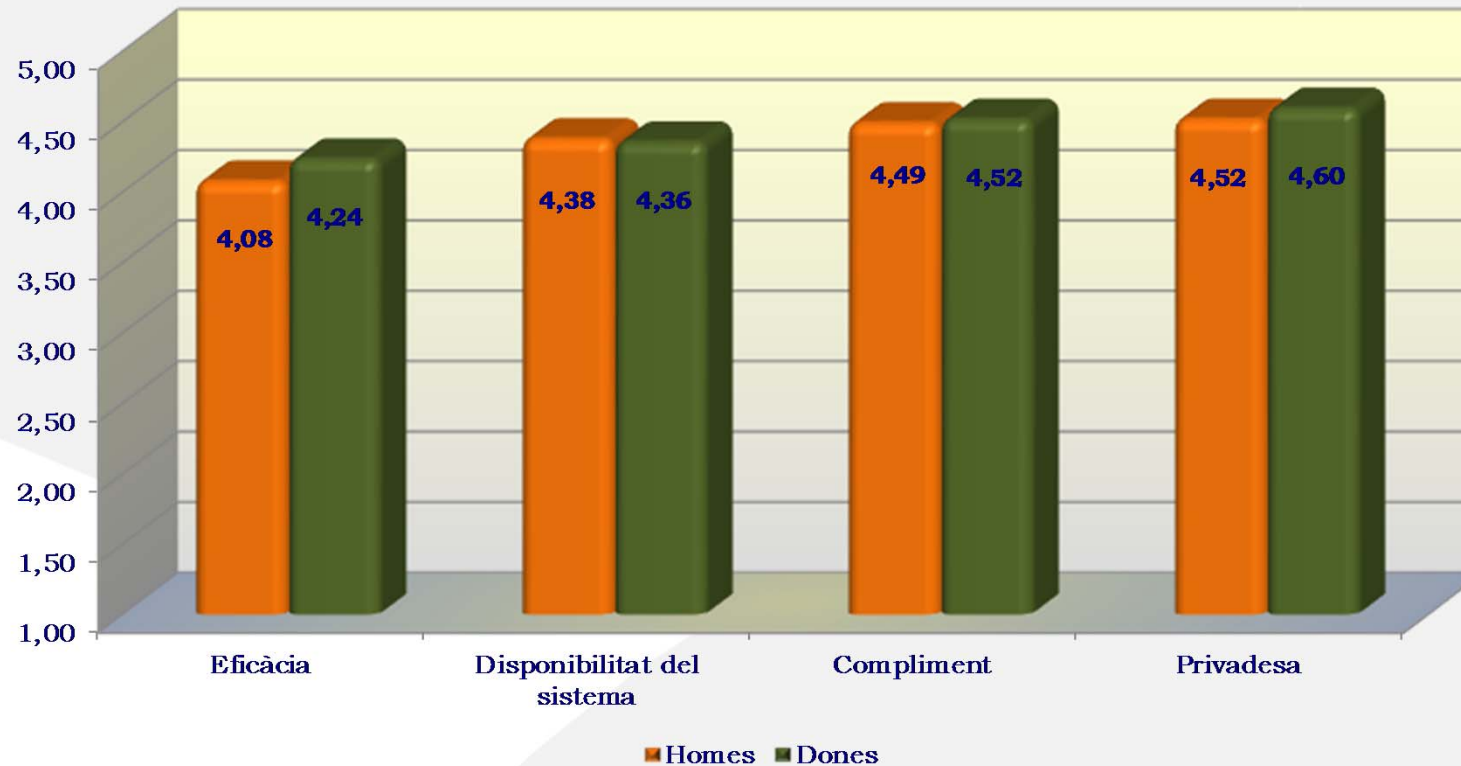
Valoracions de les DIMENSIONS de Qualitat de Servei



NOTA: no es presenten resultats evolutius de les Dimensions de Qualitat de Servei per al PDI degut a que aquesta es la primera vegada que s'utilitza l'instrument per a la mesura de la satisfacció i la qualitat de servei.

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Dimensions)

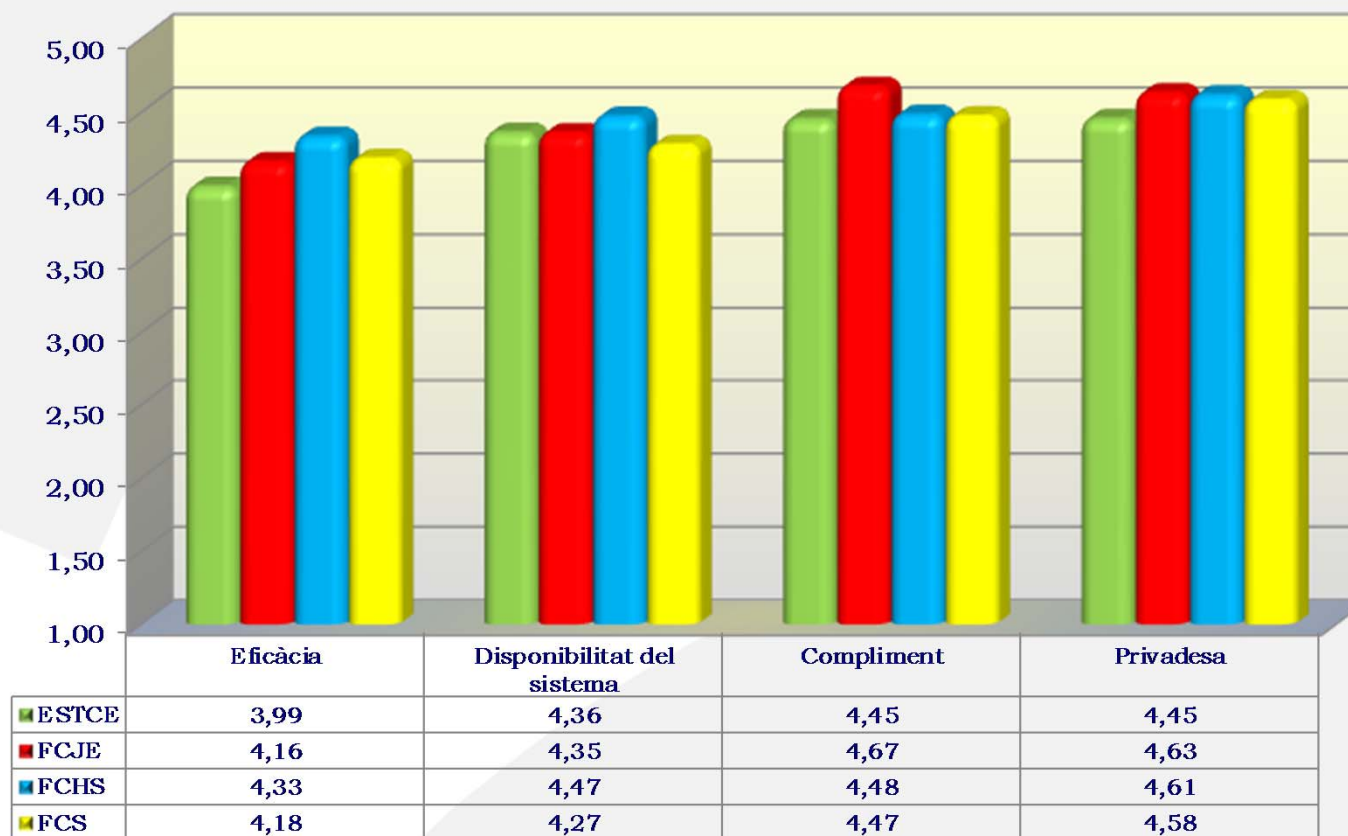
Valoracions de les DIMENSIONS de Qualitat de Servei per sexes



Entre el PDI no es mostren diferències significatives per sexes

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Dimensions)

Valoracions de les DIMENSIONS de Qualitat de Servei per centres

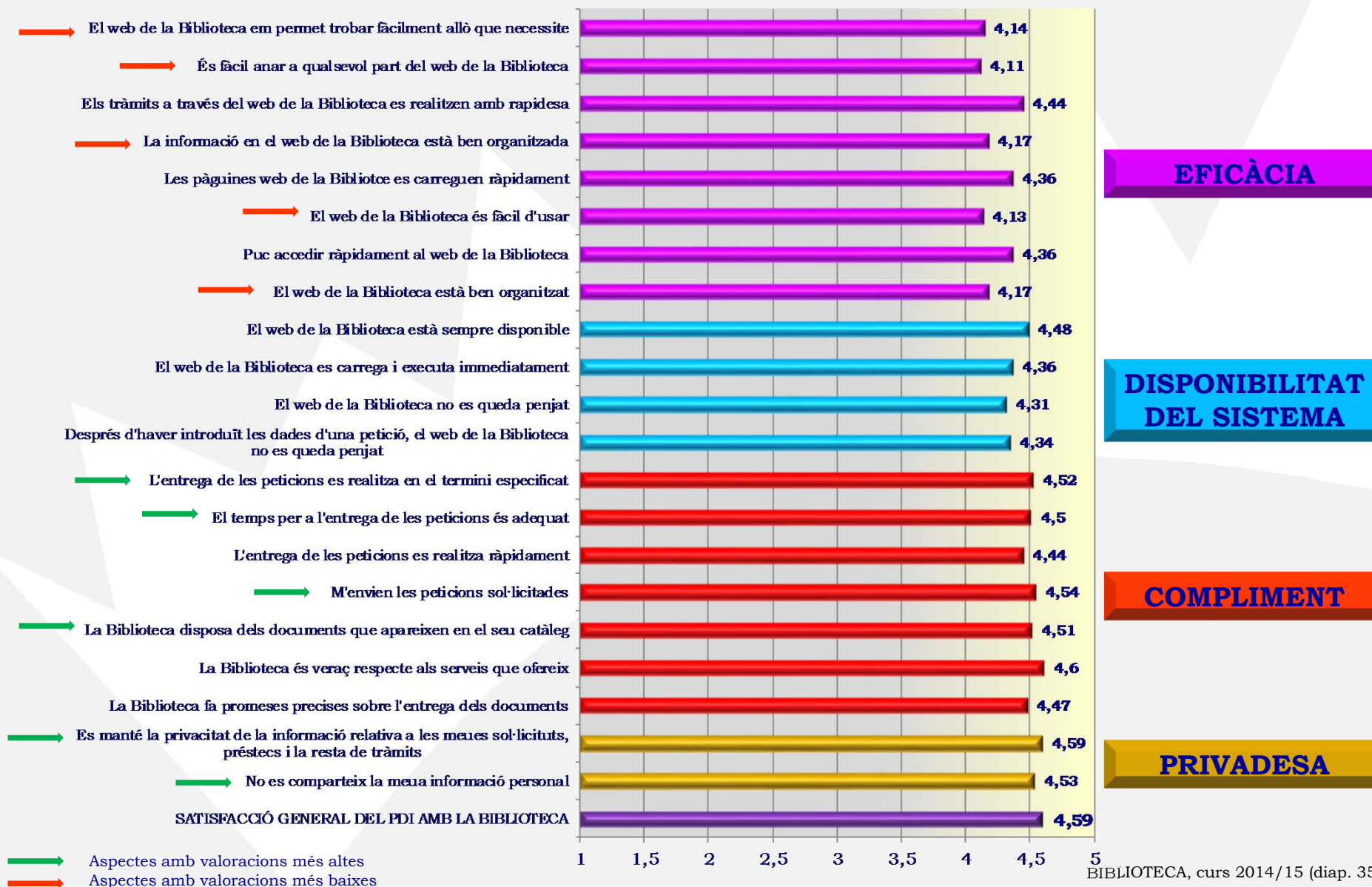


* FCHS > ESTCE

* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

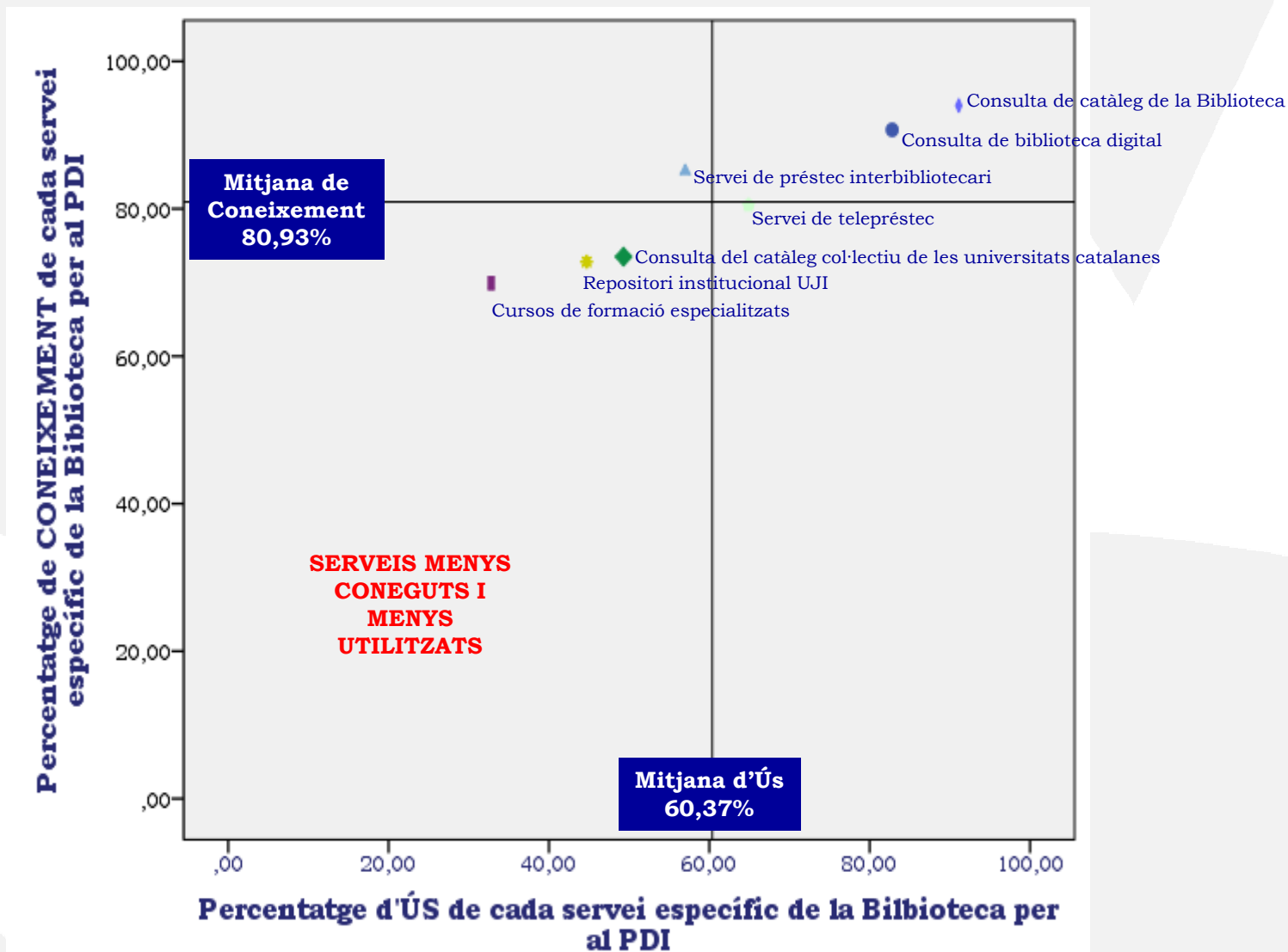
5. RESULTATS: Resultats del PDI (Aspectes Específics)

Valoracions dels ASPECTES ESPECÍFICS de Qualitat de Servei



5. RESULTATS: Resultats del PDI (Serveis Específics)

NIVELL DE CONEIXEMENT I ÚS DELS SERVEIS ESPECÍFICS

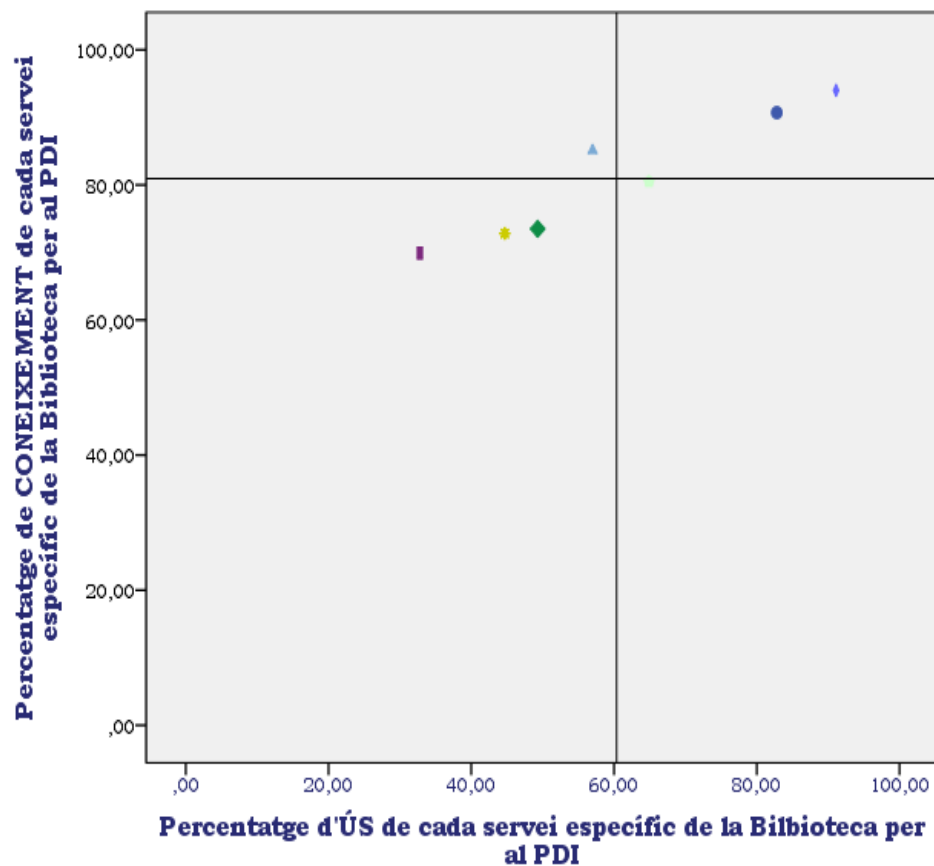


NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ÚS i de **CONEIXEMENT**

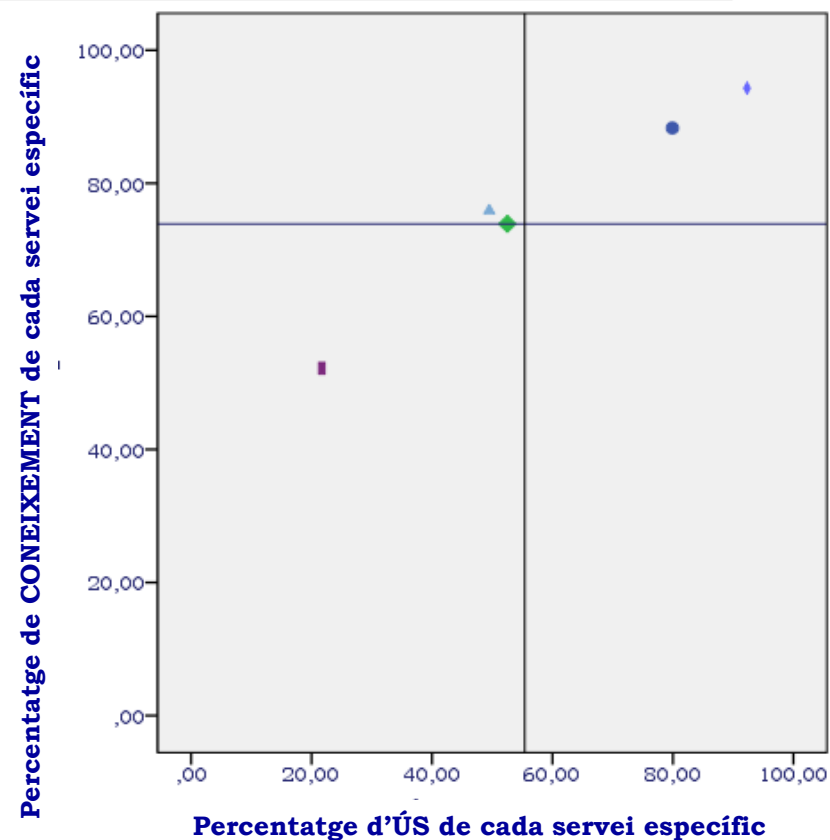
5. RESULTATS: Resultats del PDI (Serveis Específics)

NIVELL DE CONEIXEMENT I ÚS DELS SERVEIS ESPECÍFICS

CURS 2014/15



CURS 2012/13

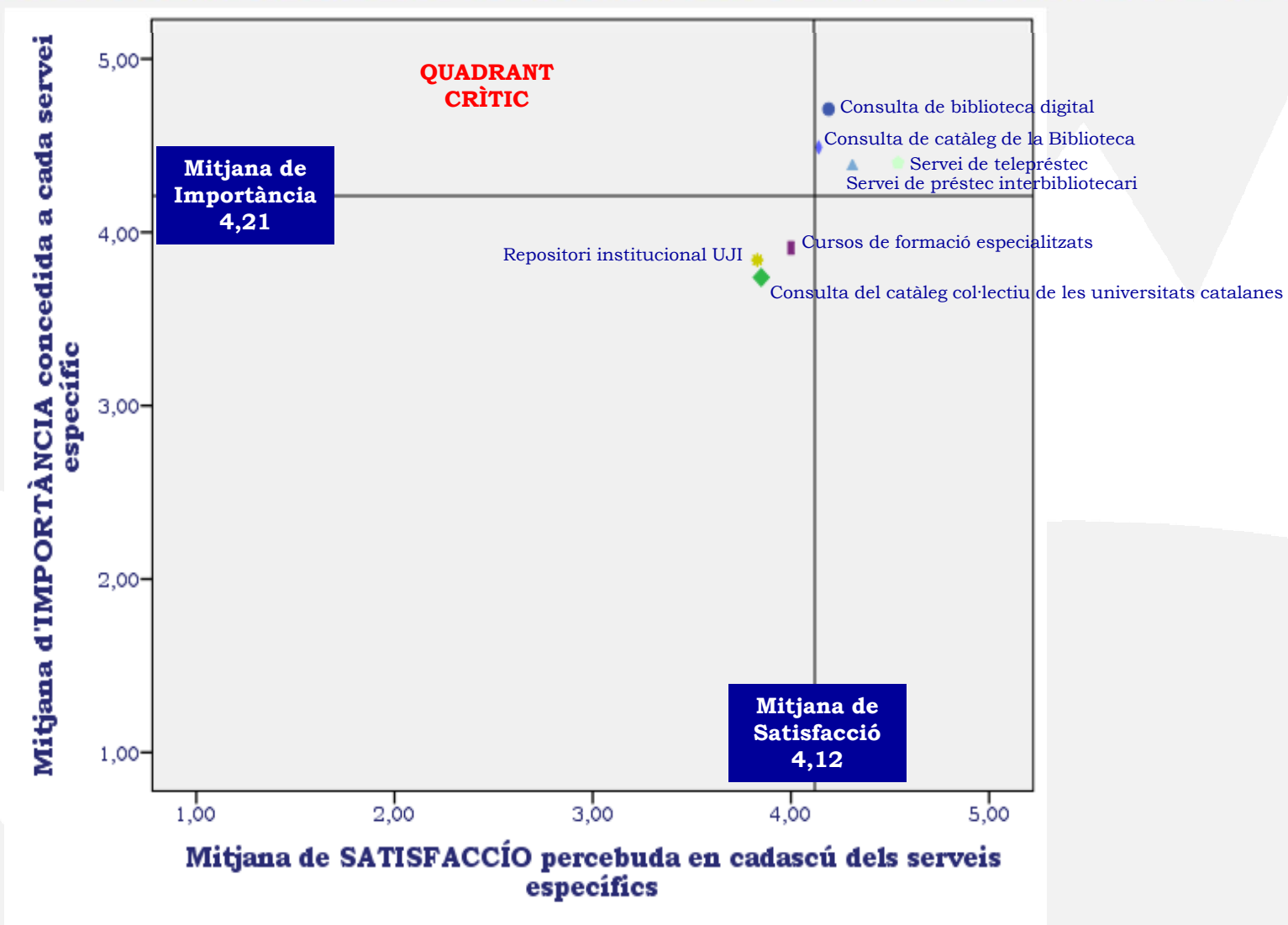


- Consulta de biblioteca digital
- ◆ Consulta del catàleg de la Biblioteca
- ◆ Consulta del catàleg col·lectiu de les universitat catalanes
- Cursos de formació especialitzats
- ★ Repositori institucional UJI
- ▲ Servei de préstec interbibliotecari
- ◆ Servei de telepréstec

NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ús i de CONEIXEMENT

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Serveis Específics)

NIVELL D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ DELS SERVEIS ESPECÍFICS

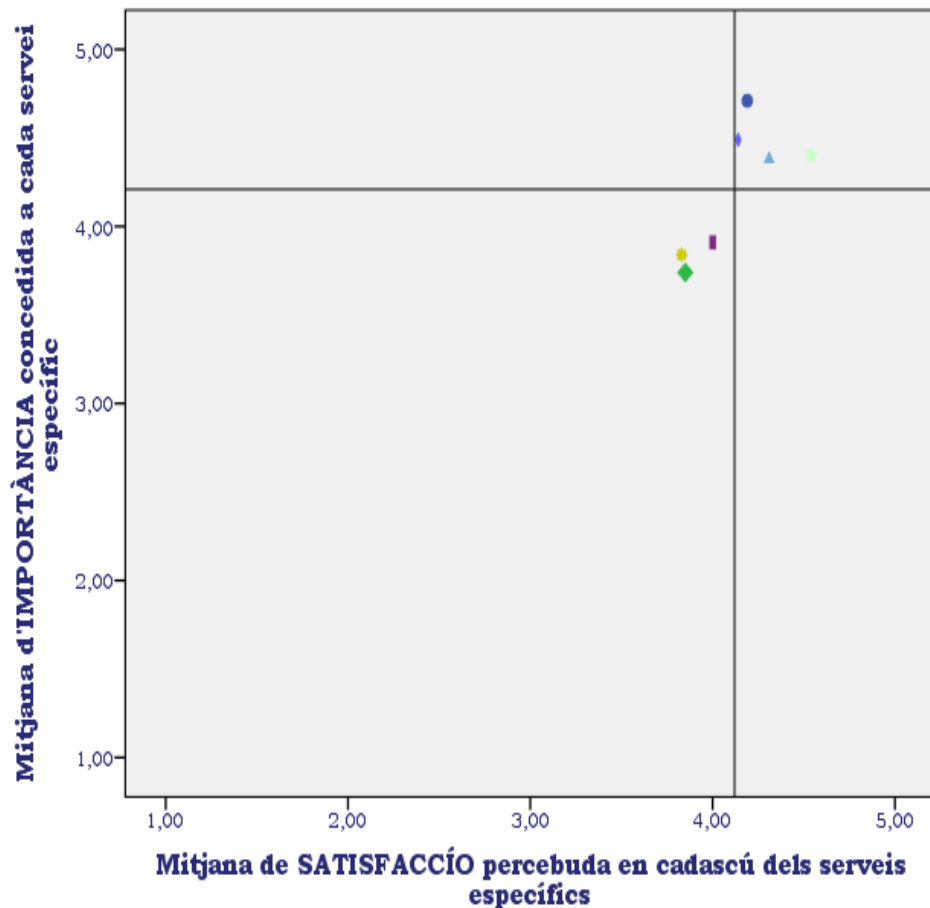


NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'IMPORTÀNCIA i de SATISFACCIÓ

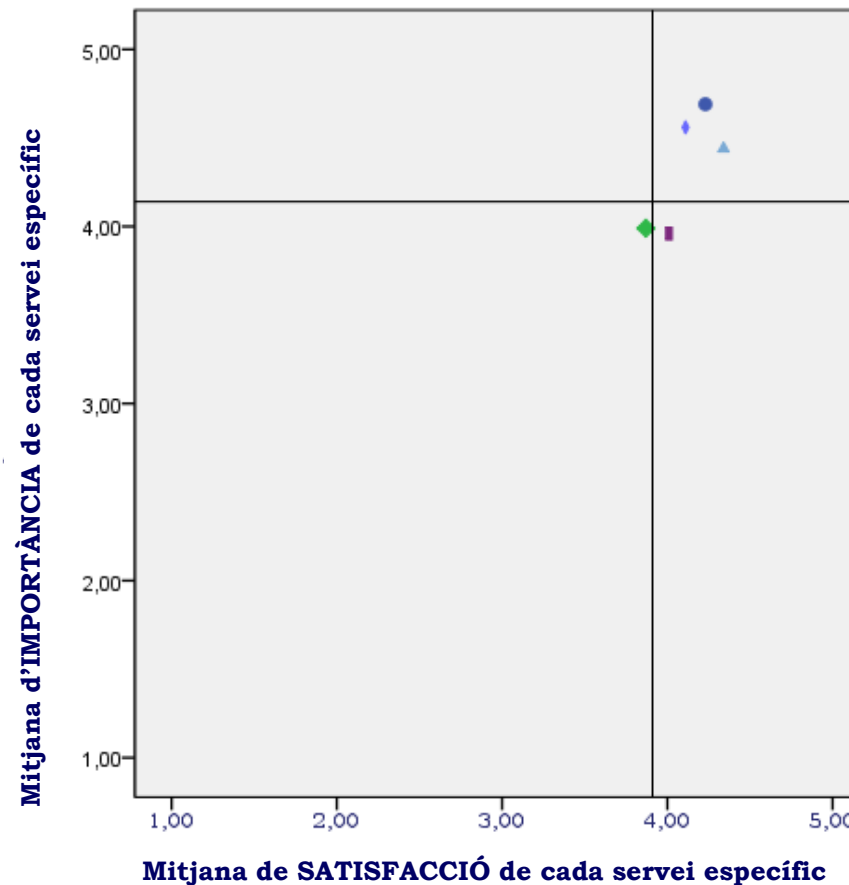
5. RESULTATS: Resultats del PDI (Serveis Específics)

NIVELL D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ DELS SERVEIS ESPECÍFICS

CURS 2014/15



CURS 2012/13



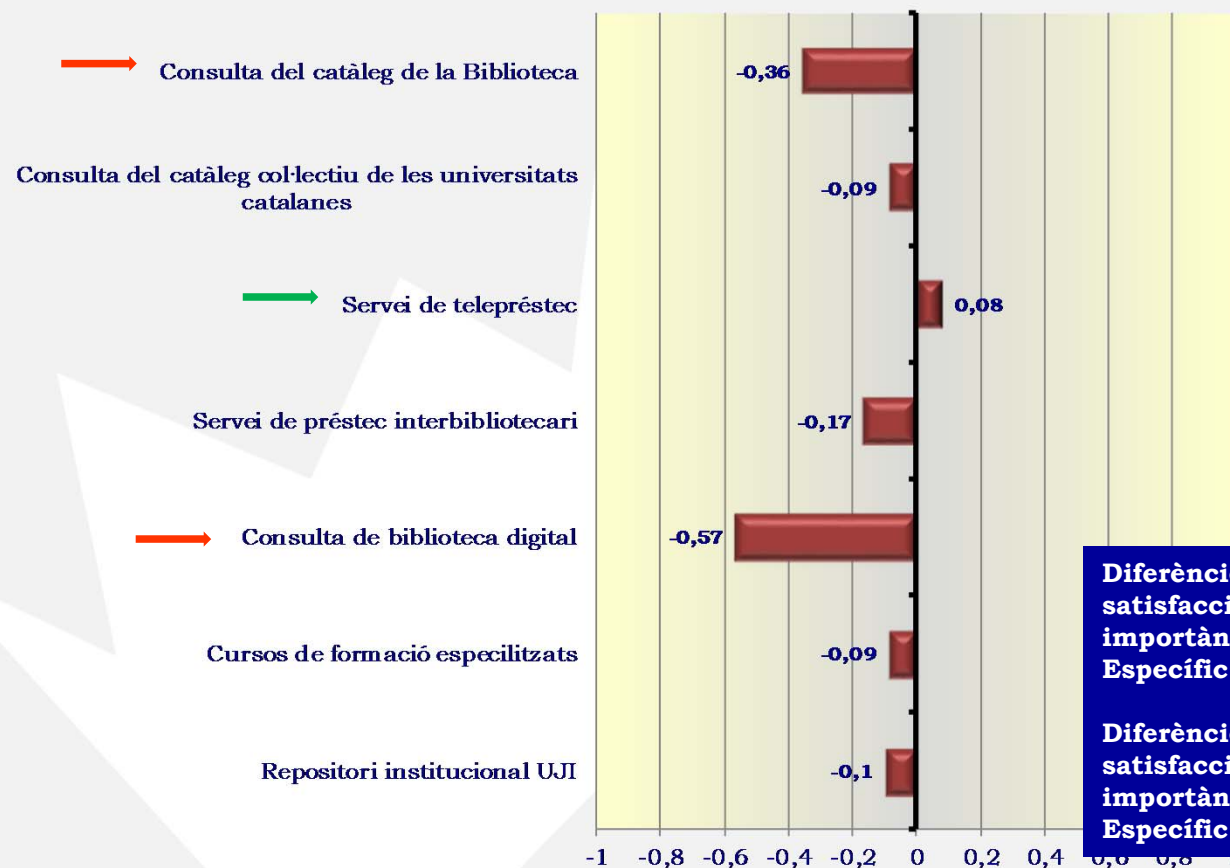
- Consulta de biblioteca digital
- ◆ Consulta del catàleg de la Biblioteca
- ◆ Consulta del catàleg col·lectiu de les universitat catalanes
- Cursos de formació especialitzats
- ★ Repositori institucional UJI
- ▲ Servei de préstec interbibliotecari
- ◆ Servei de telepréstec

NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ÚS i de CONEIXEMENT

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Serveis Específics)

GRAU D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ DELS SERVEIS ESPECÍFICS DELS USUARIS*

Diferències entre allò que l'usuari percep (satisfacció) i allò que espera rebre (importància)*



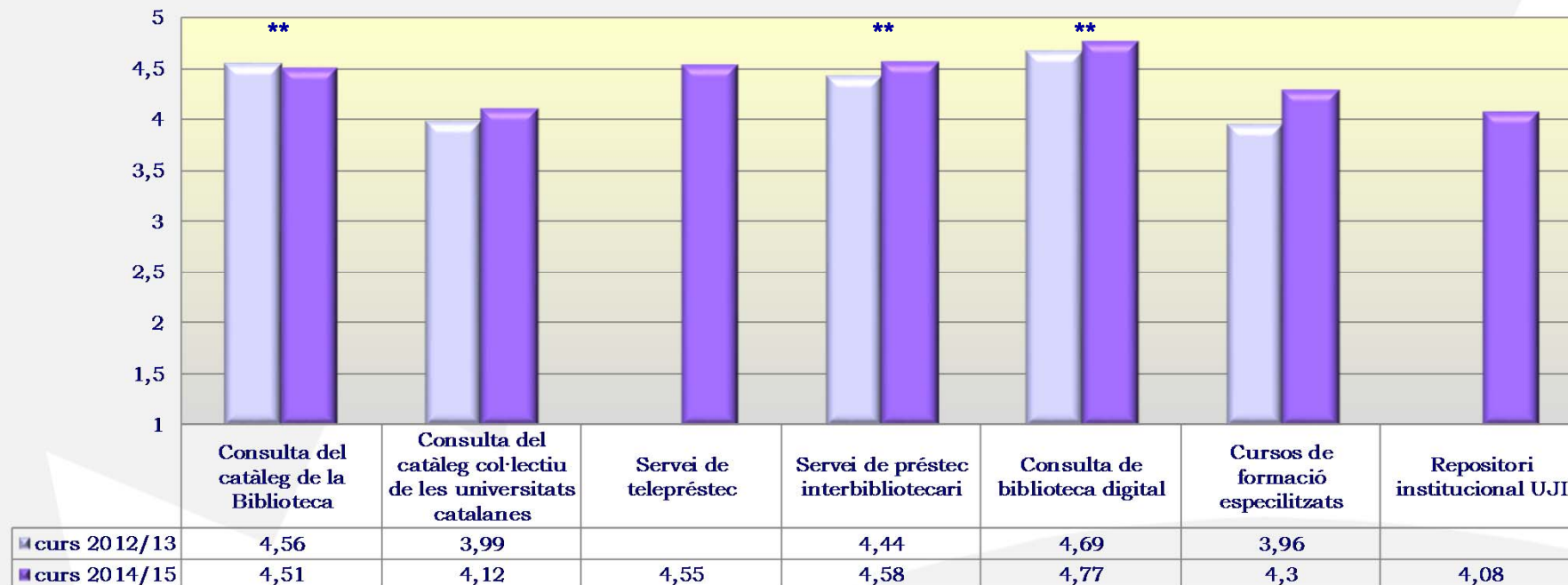
Diferències positives impliquen que la satisfacció de l'usuari és major que la importància atorgada pel mateix a un Servei Específic determinat.

Diferències negatives impliquen que la satisfacció de l'usuari és menor que la importància atorgada pel mateix a un Servei Específic determinat.

* Els càlculs s'han realitzat, únicament, amb les respostes d'aquells que en les corresponents variables sobre "Ús" han respost "sí".

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Serveis Específics)

Evolució de la **IMPORTÀNCIA** atorgada als serveis específics pels usuaris de la Biblioteca*

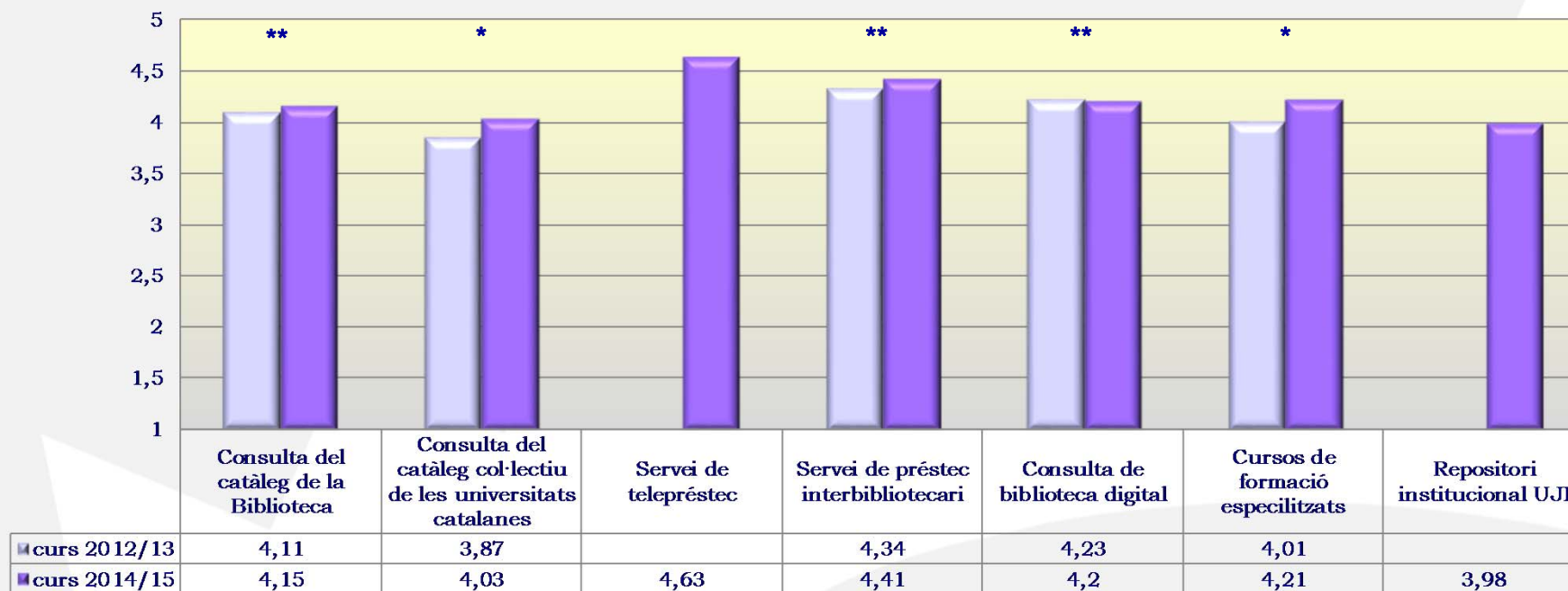


**** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)**

* Els càlculs s'han realitzat, únicament, amb les respostes d'aquells que en les corresponents variables sobre "Ús" han respost "sí".

5. RESULTATS: Resultats del PDI (Serveis Específics)

Evolució de la SATISFACCIÓ dels usuaris amb els serveis específics de la Biblioteca*



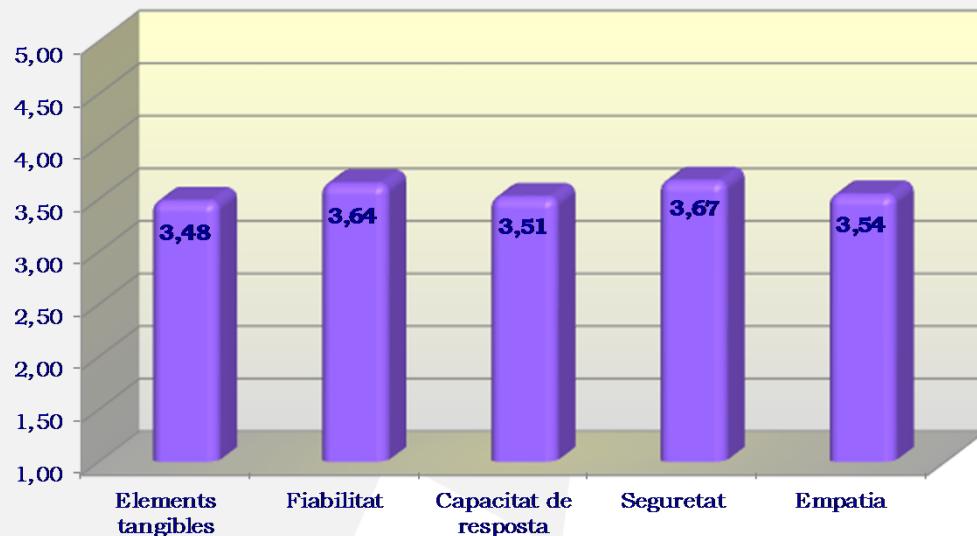
* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

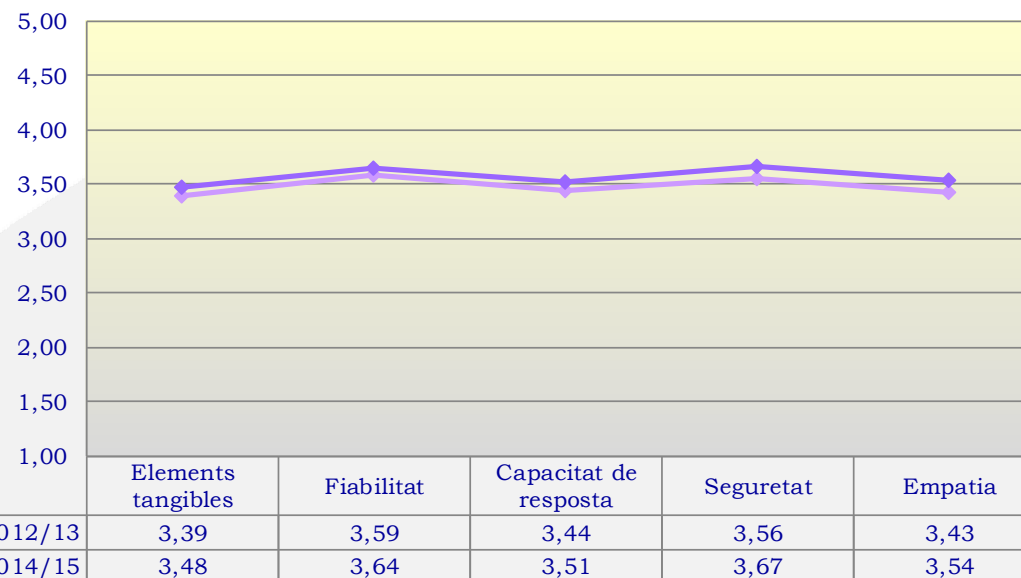
* Els càlculs s'han realitzat, únicament, amb les respostes d'aquells que en les corresponents variables sobre "Ús" han respost "sí".

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Dimensions)

Valoracions de les DIMENSIONS de qualitat de servei



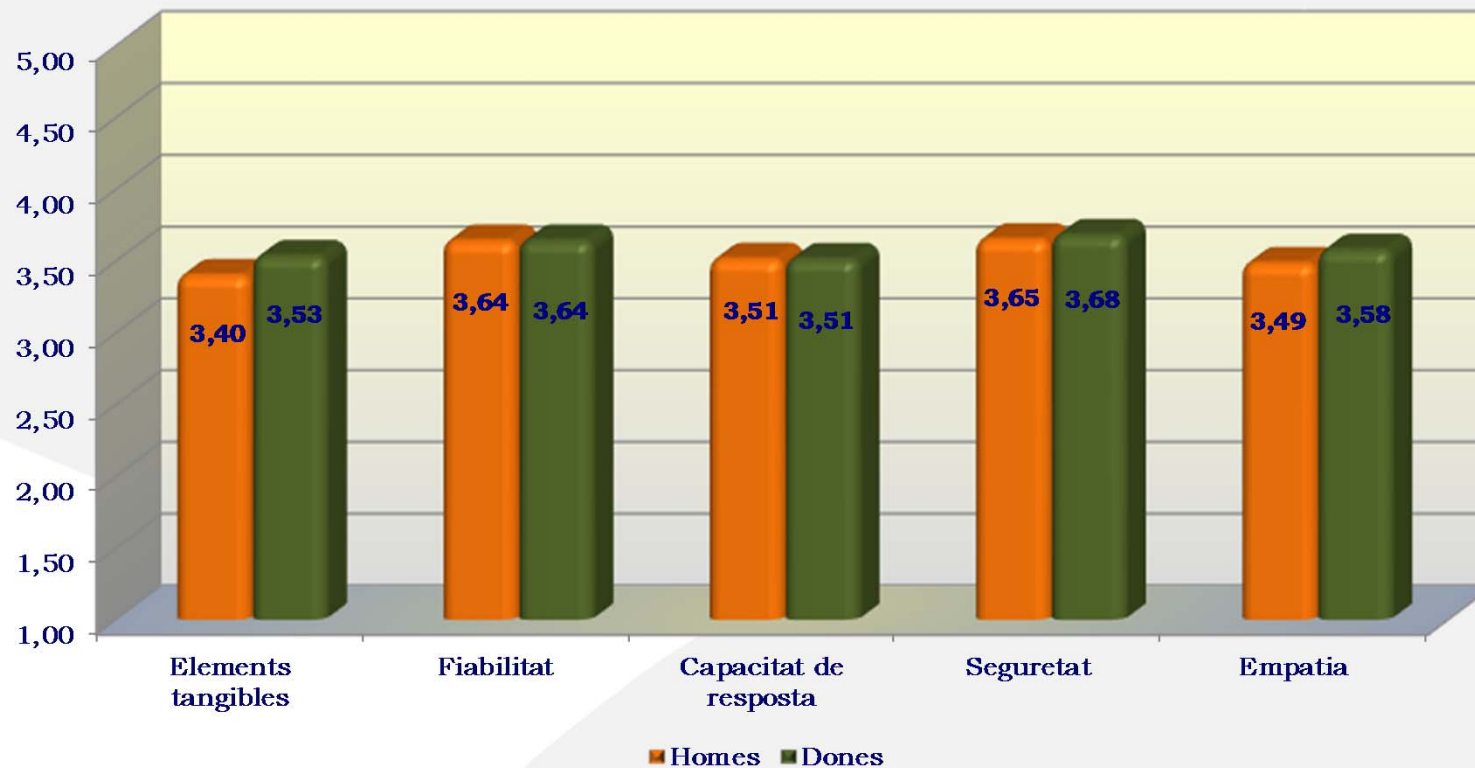
Evolució de les DIMENSIONS de qualitat de servei



No es mostren diferències significatives entre les valoracions del curs 2014/15 i les del curs 2012/13

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Dimensions)

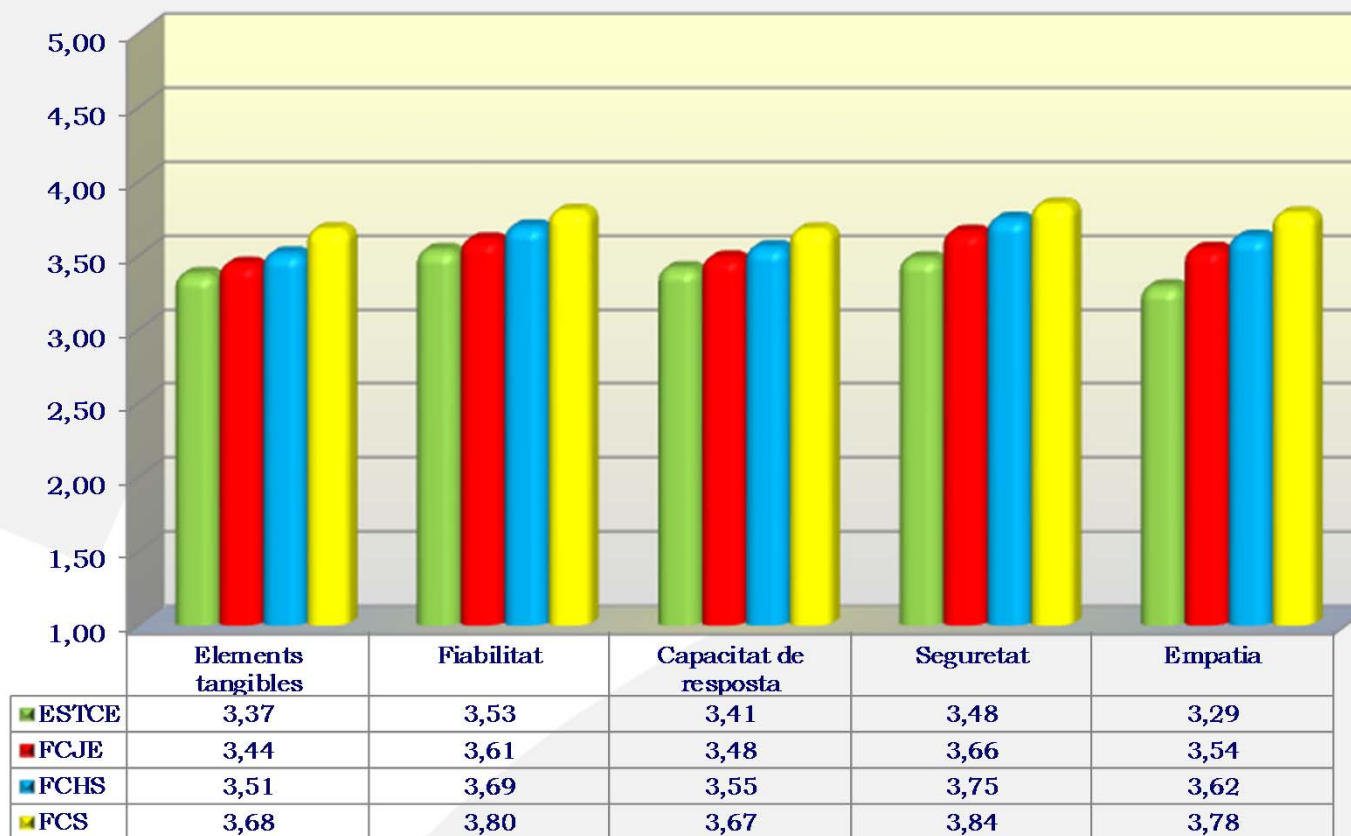
Evolució de les DIMENSIONS de qualitat de servei per sexes



Entre els Estudiants no es mostren diferències significatives per sexes

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Dimensions)

Valoracions de les DIMENSIONS de qualitat de servei per centres



* FCS > ESTCE

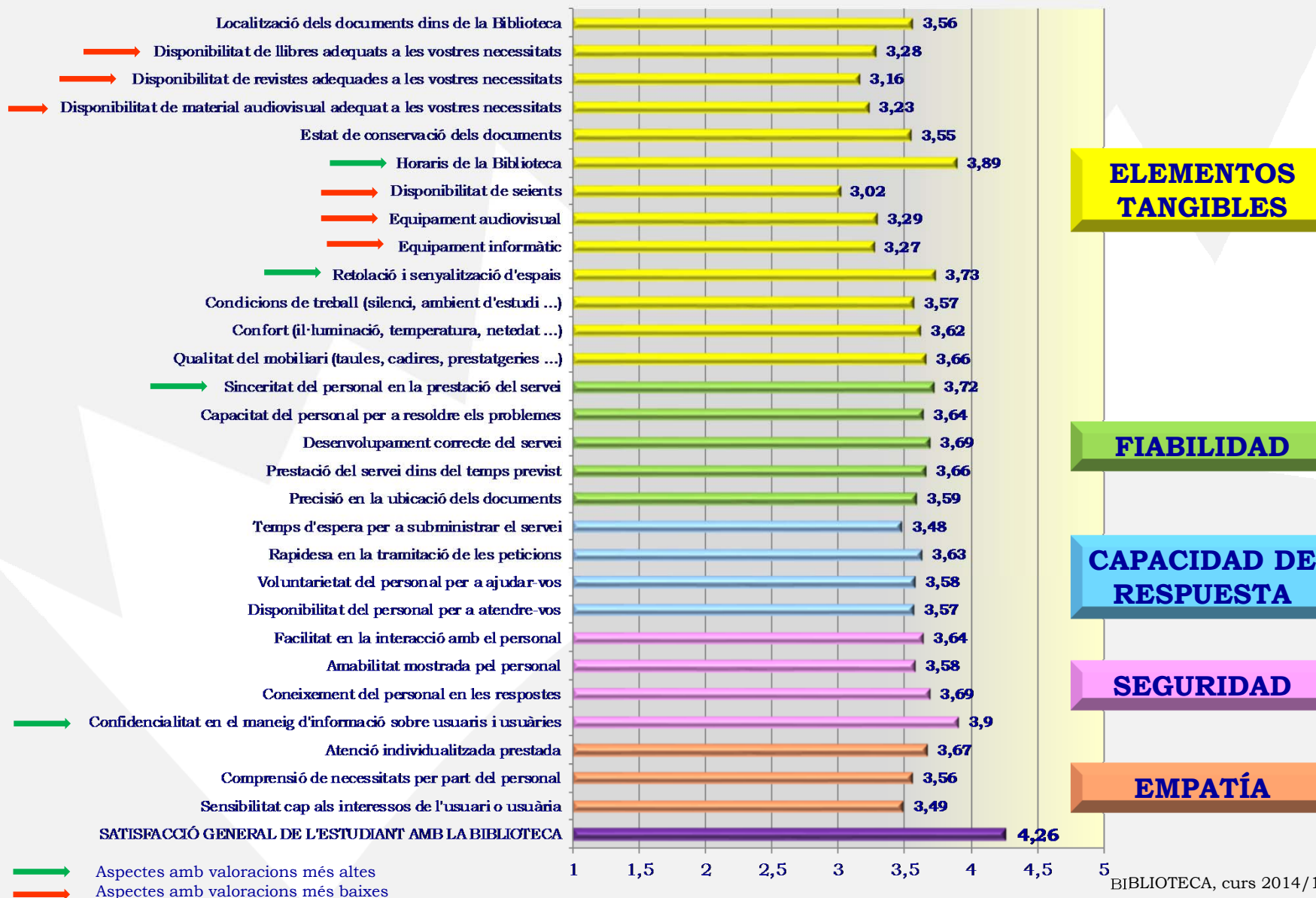
* FCHS > ESTCE

* FCS > ESTCE

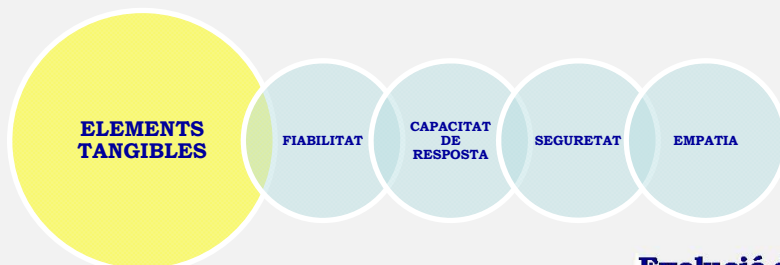
* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Aspectes Específics)

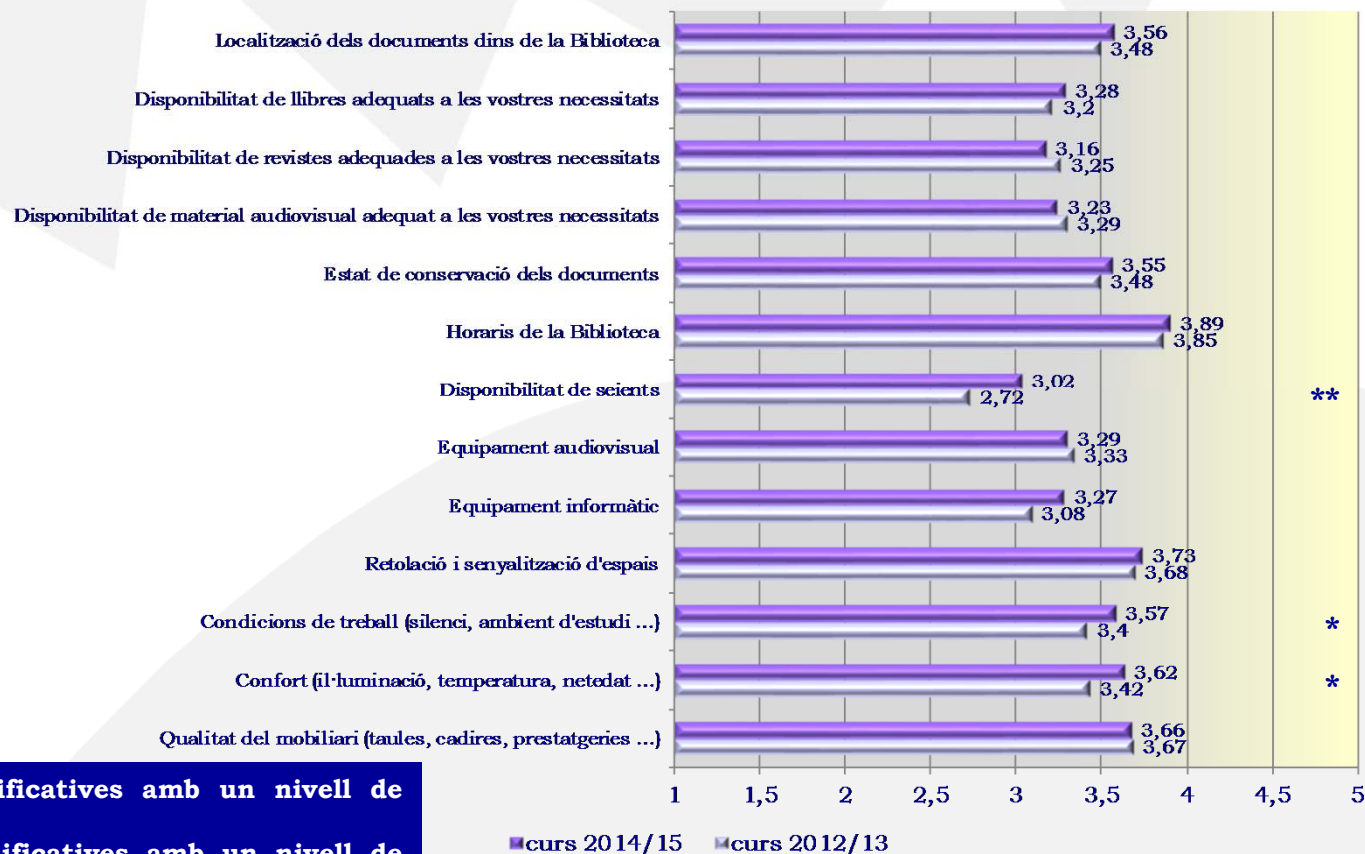
Aspectes específics de qualitat de servei de la Biblioteca



5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Aspectes Específics)



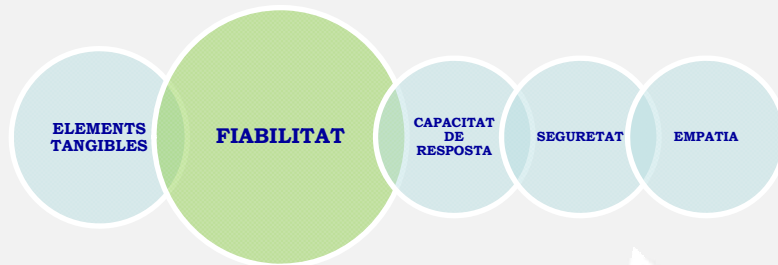
Evolució dels ASPECTES ESPECÍFICS de qualitat de servei de la dimensió "Elements tangibles"



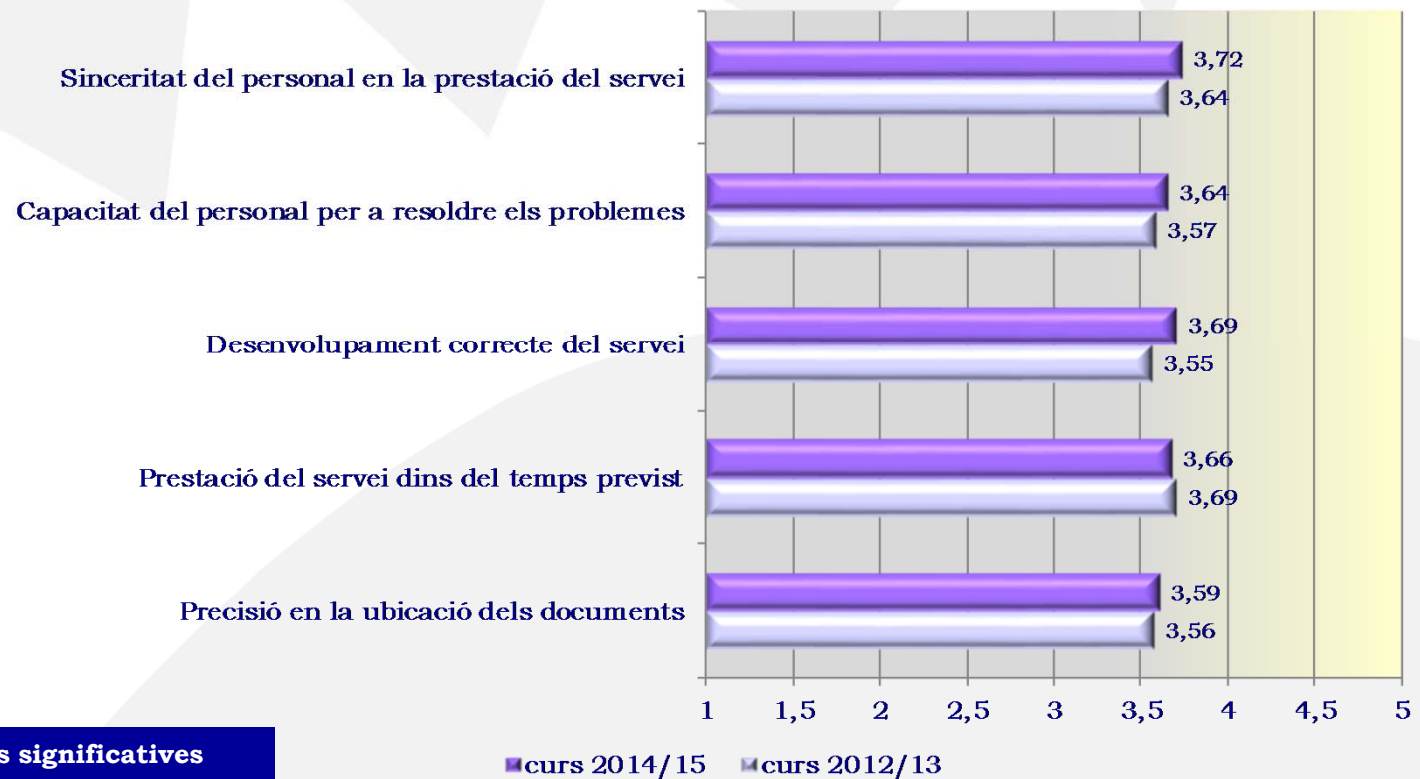
* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

** Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 99% ($p = 0,01$)

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Aspectes Específics)

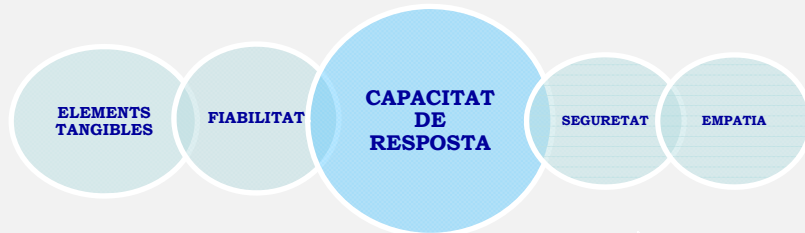


Evolució dels ASPECTES ESPECÍFICS de qualitat de servei de la dimensió "Fiabilitat"

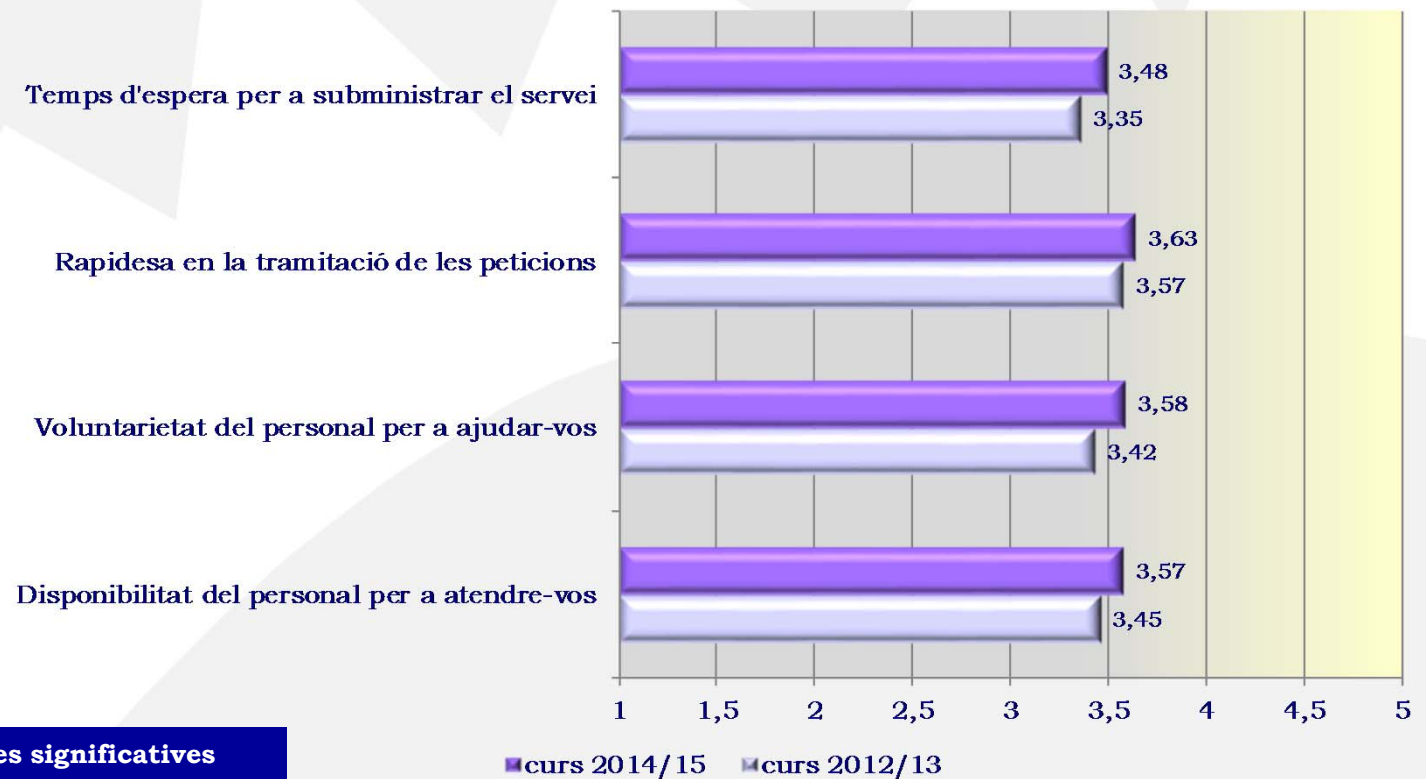


No es mostren diferències significatives

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Aspectes Específics)

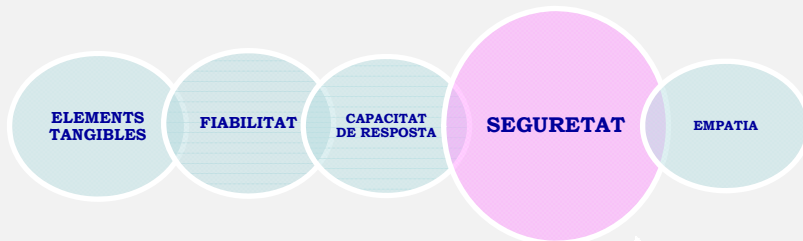


Evolució dels ASPECTES ESPECÍFICS de qualitat de servei de la dimensió "Capacitat de resposta"

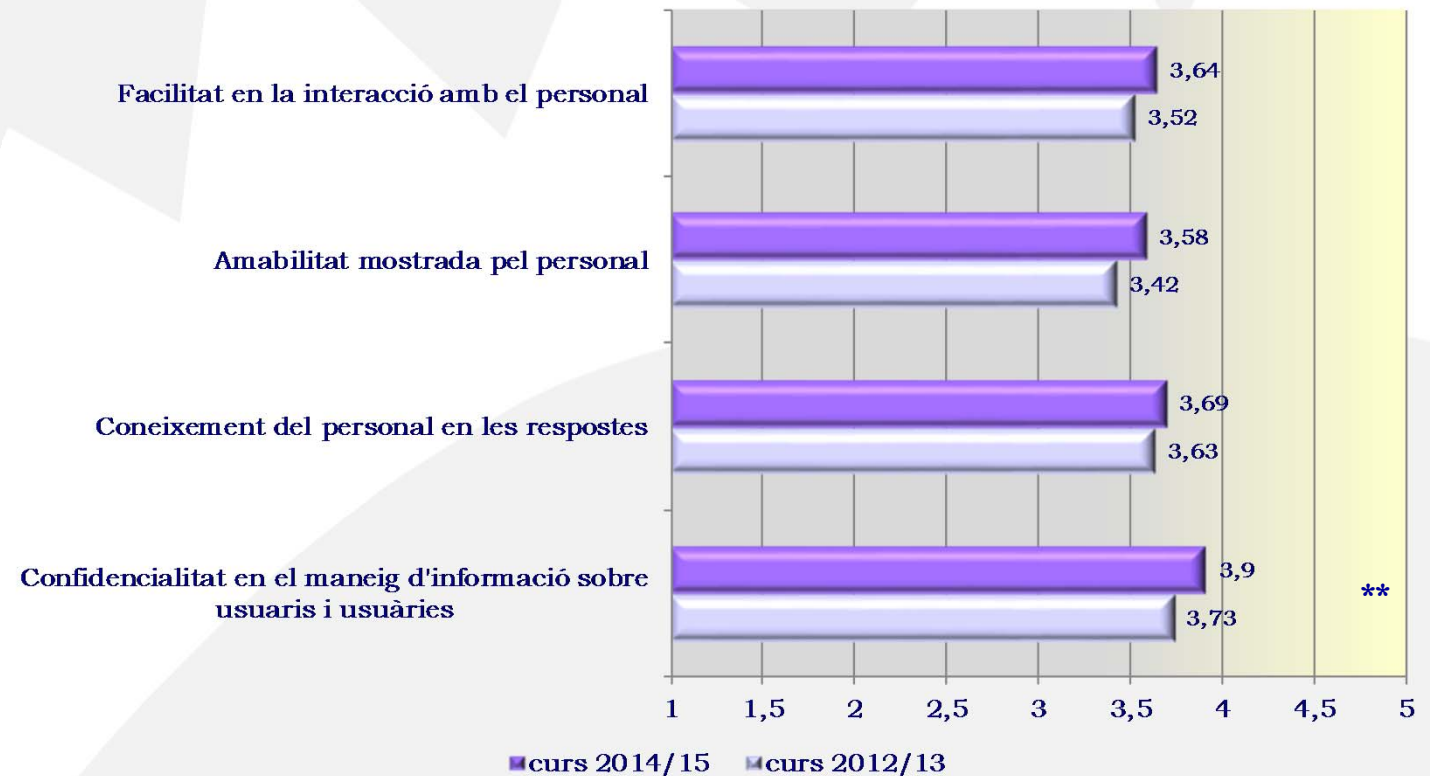


No es mostren diferències significatives

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Aspectes Específics)

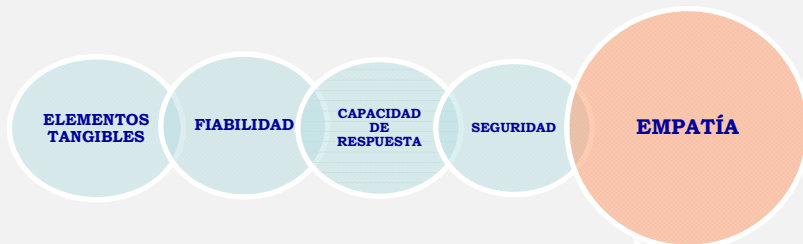


Evolució dels ASPECTES ESPECÍFICS de qualitat de servei de la dimensió "Seguretat"

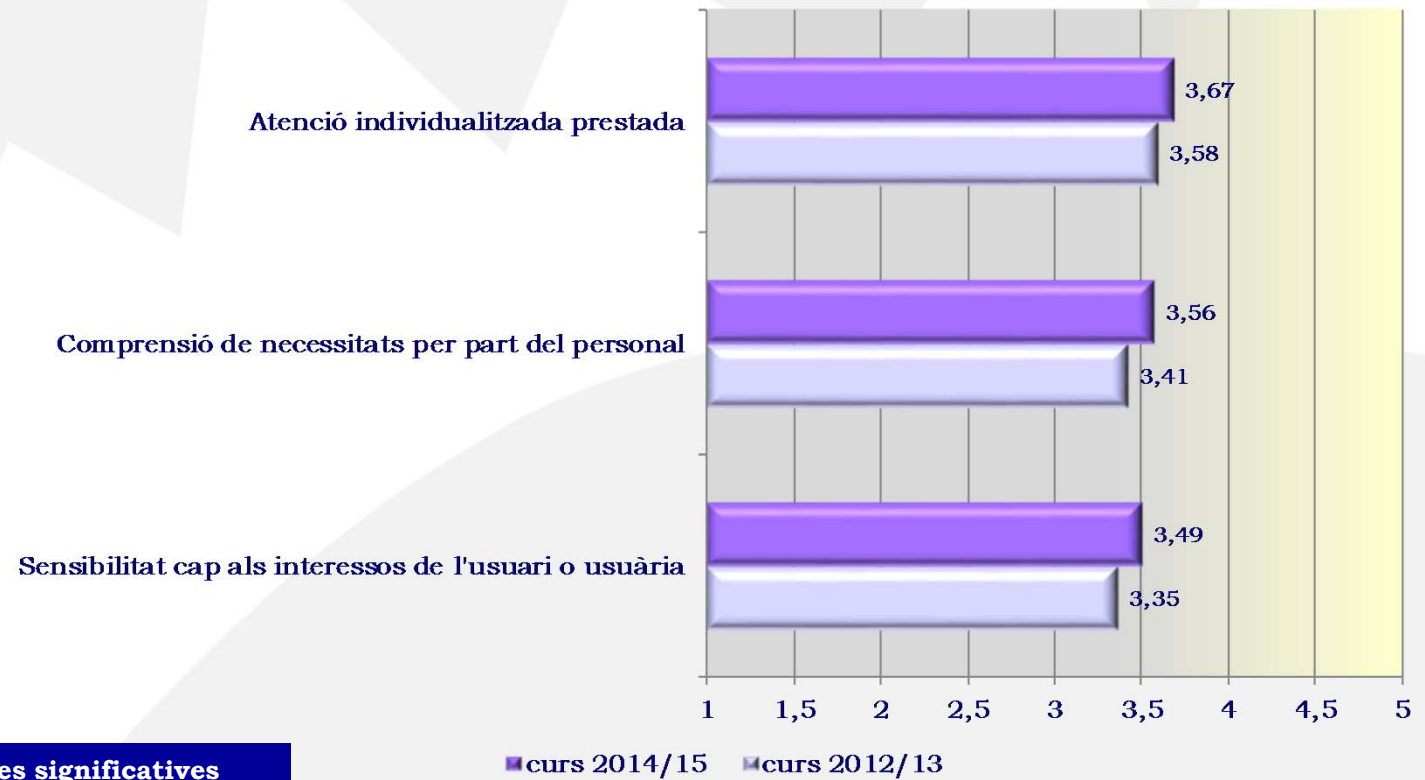


* Es mostren diferències significatives amb un nivell de probabilitat del 95% ($p = 0,05$)

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Aspectes Específics)



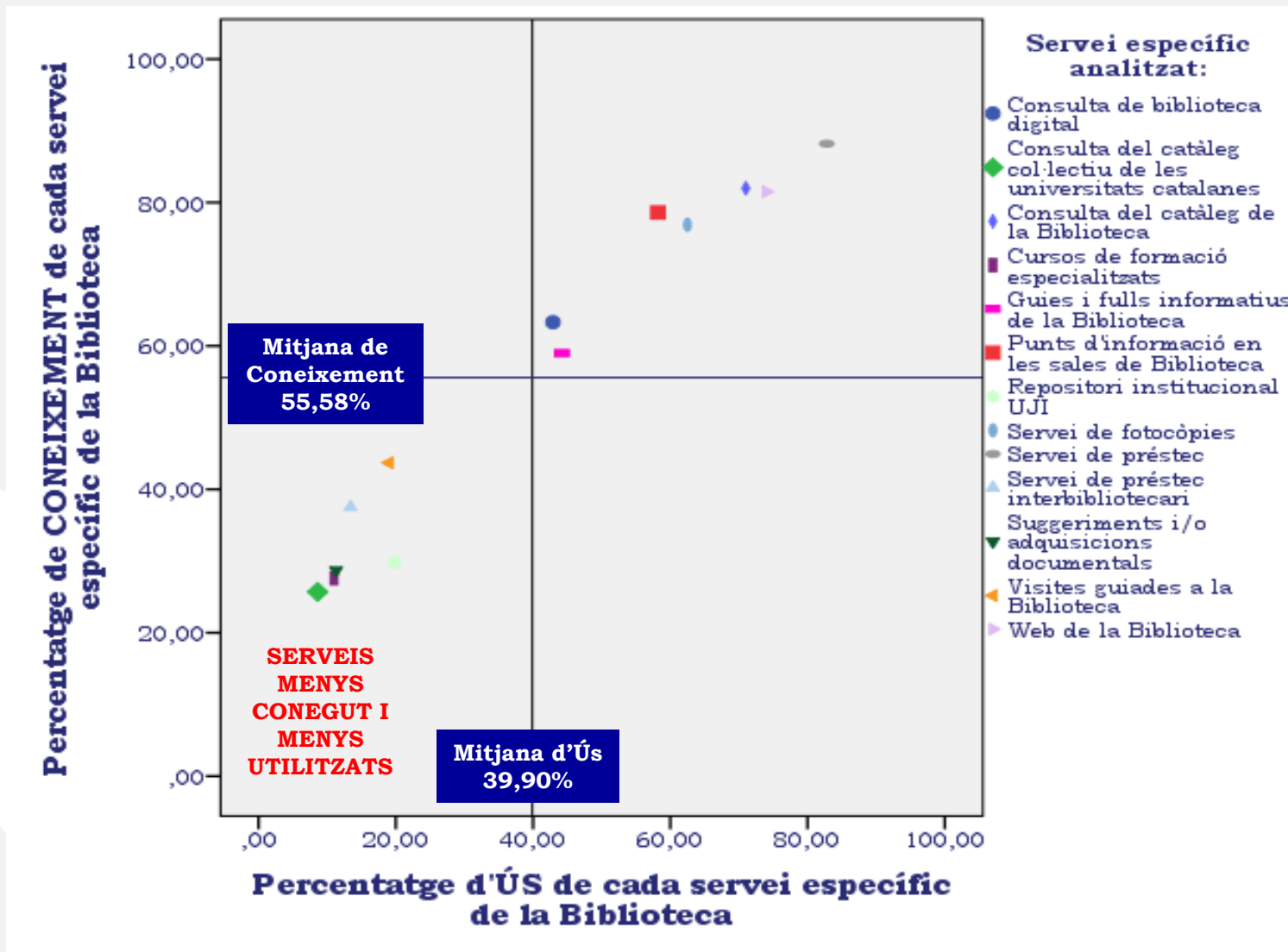
Evolució dels ASPECTES ESPECÍFICS de qualitat de servei de la dimensió "Empatia"



No es mostren diferències significatives

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Serveis Específics)

NIVELL DE CONEIXEMENT I ÚS DELS SERVEIS ESPECÍFICS



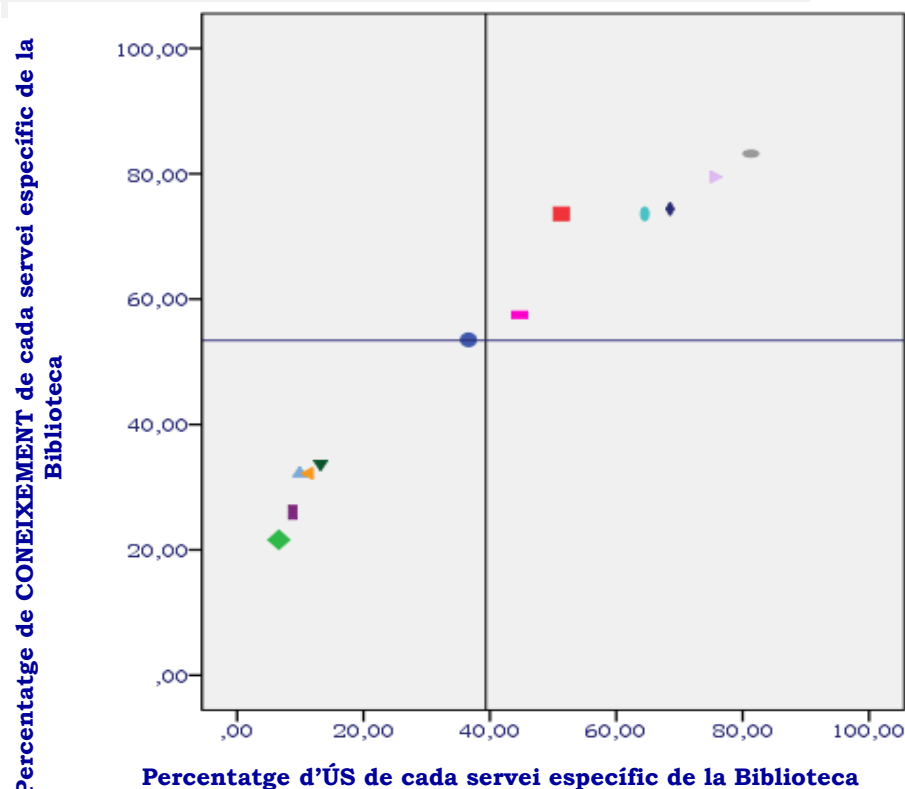
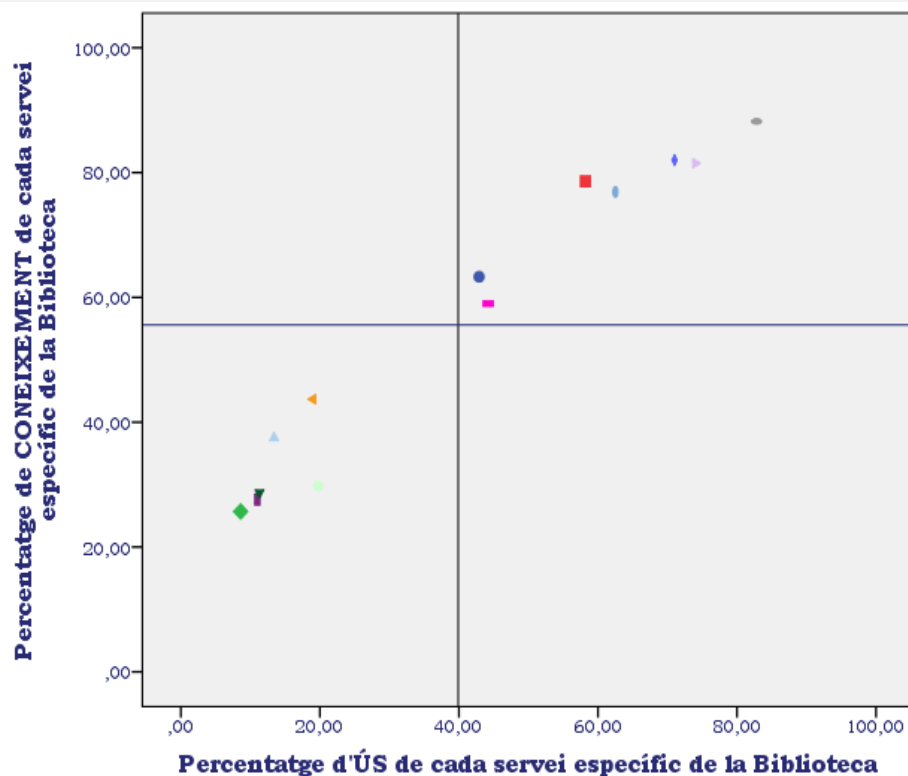
NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ÚS i de CONEIXEMENT

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Serveis Específics)

NIVELL DE CONEIXEMENT I ÚS DELS SERVEIS ESPECÍFICS

CURS 2014/15

CURS 2012/13



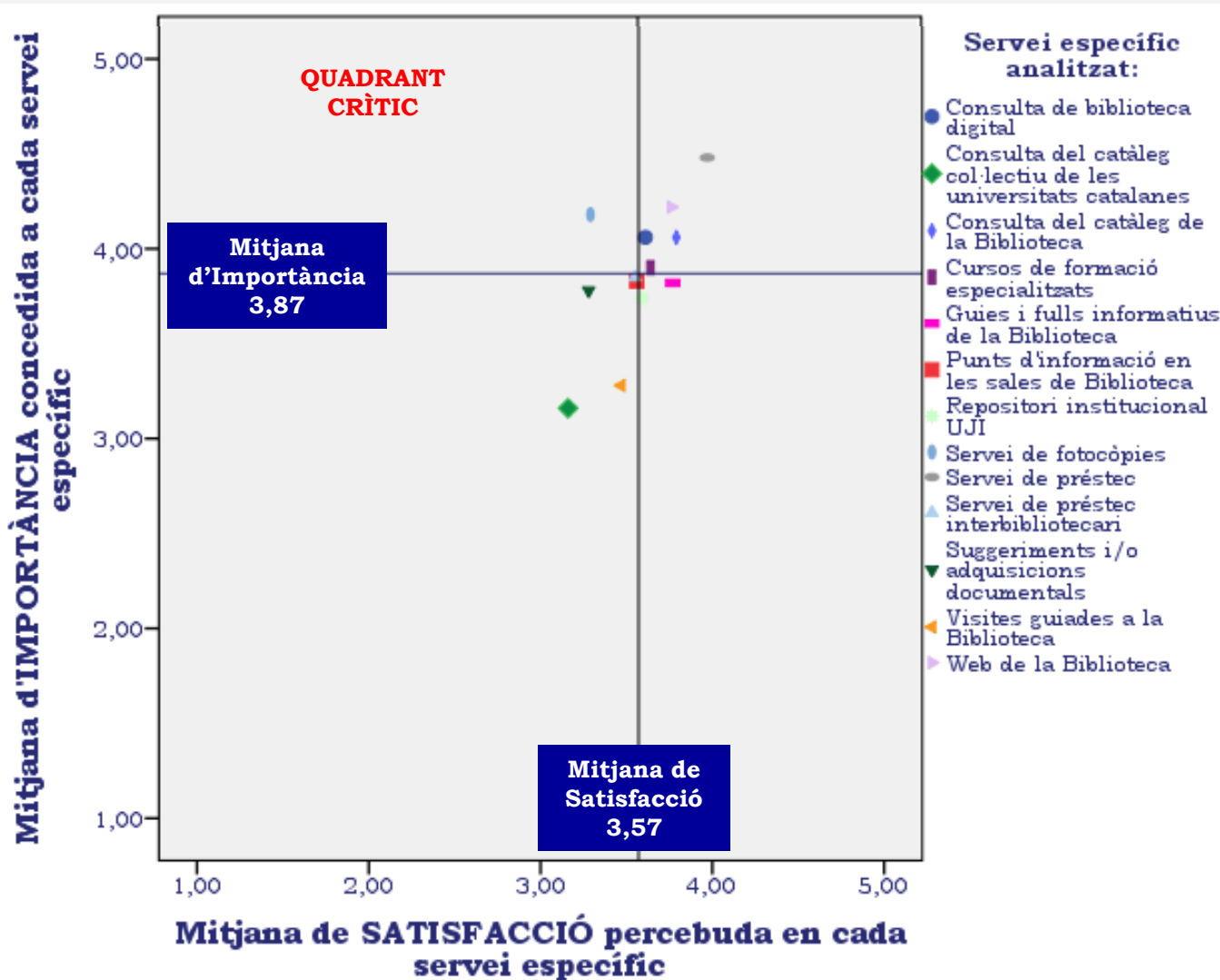
- Consulta de biblioteca digital
- ◆ Consulta del catàleg de la Biblioteca
- ◆ Consulta del catàleg col·lectiu de les universitat catalanes
- Cursos de formació especialitzats
- ★ Repositori institucional UJI
- ▲ Servei de préstec interbibliotecari
- ◆ Servei de telepréstec

- Guies i fulls informatius de la Biblioteca
- Punts d'informació en sales de Biblioteca
- Servei de fotocòpies
- Servei de préstec
- ▼ Suggeriments i/o adquisicions documentals
- ▲ Visites guiades a la Biblioteca
- ▲ Web de la Biblioteca

NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ÚS i de CONEIXEMENT

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Serveis Específics)

NIVELL D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ DELS SERVEIS ESPECÍFICS



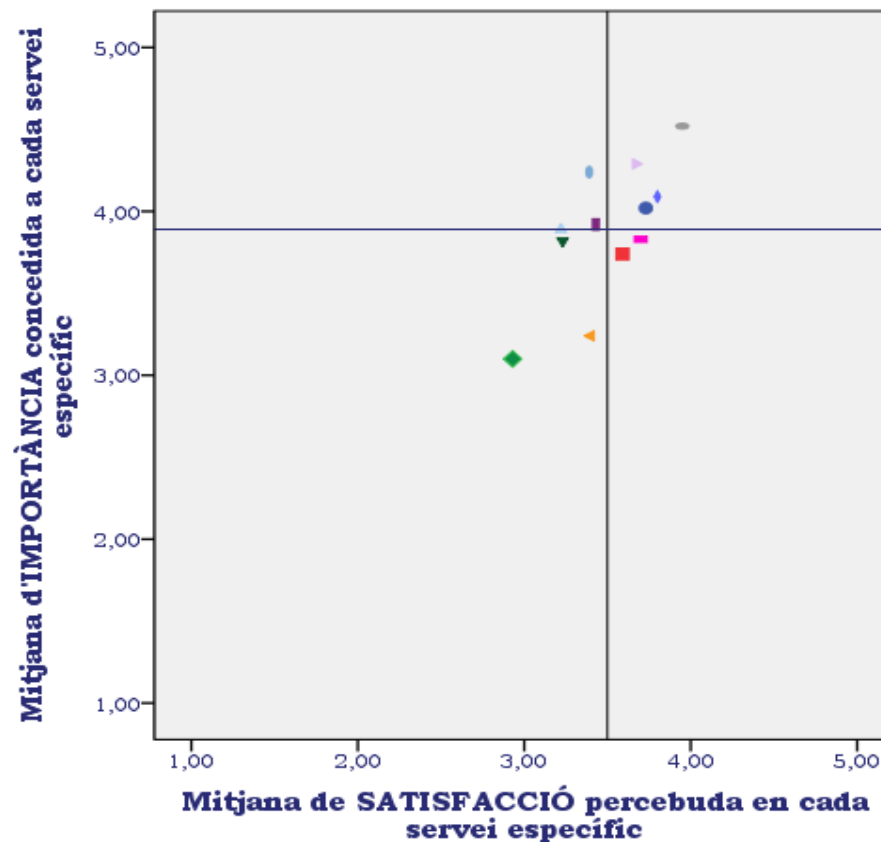
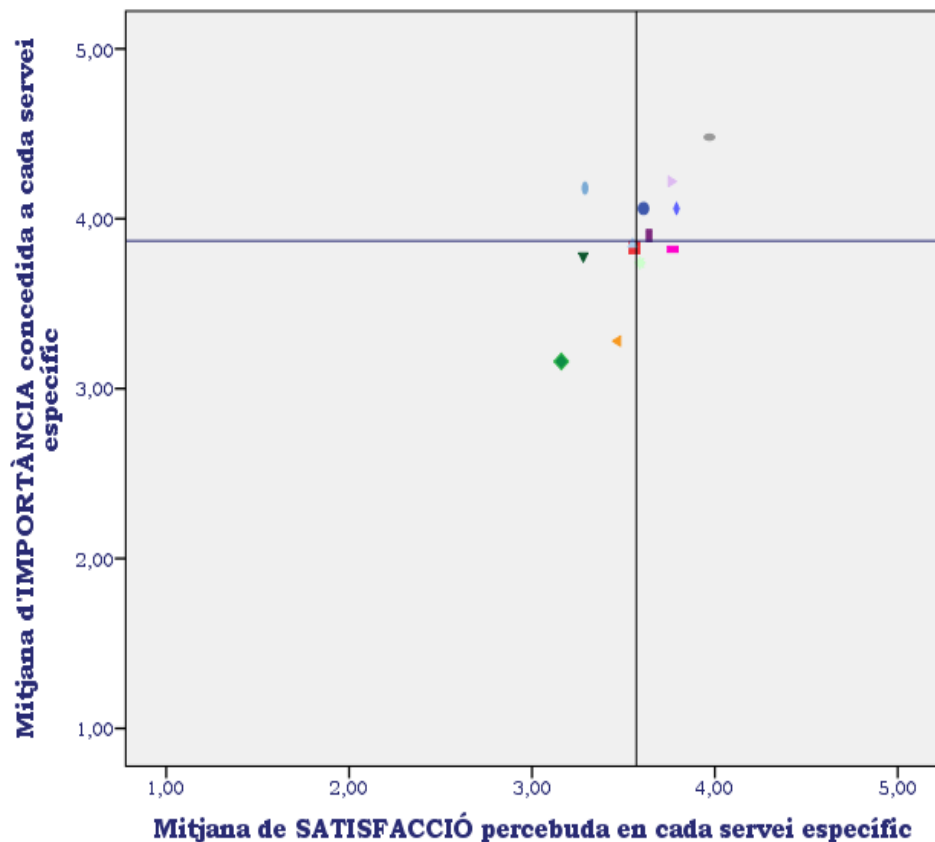
NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ÚS i de CONEIXEMENT

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Serveis Específics)

NIVELL D'IMPORTÀNCIA I SATISFACCIÓ DELS SERVEIS ESPECÍFICS

CURS 2014/15

CURS 2012/13



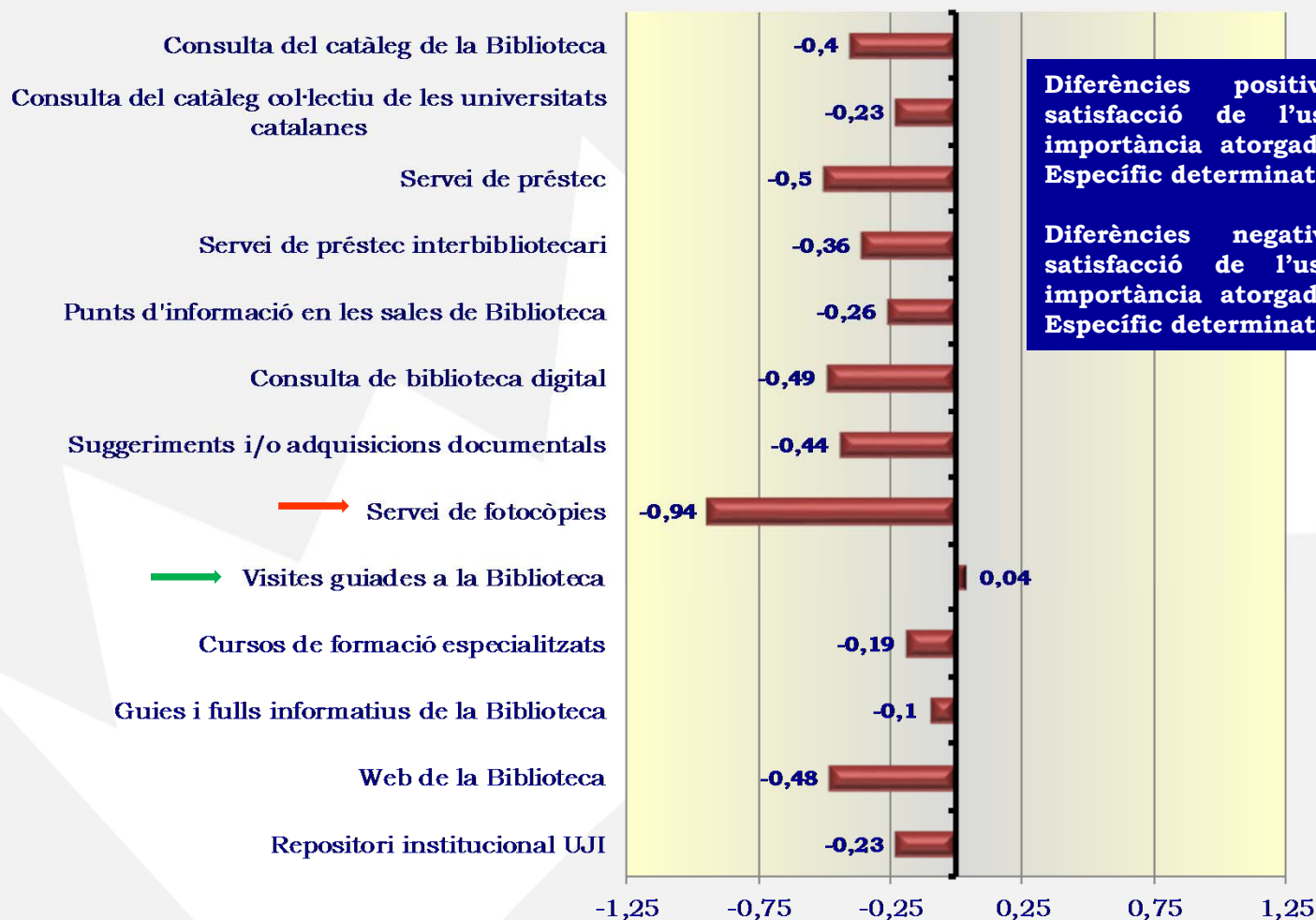
- Consulta de biblioteca digital
- ◆ Consulta del catàleg de la Biblioteca
- ◆ Consulta del catàleg col·lectiu de les universitat catalanes
- Cursos de formació especialitzats
- ★ Repositori institucional UJI
- ▲ Servei de préstec interbibliotecari
- Servei de telepréstec
- Guies i fulls informatius de la Biblioteca
- Punts d'informació en sales de Biblioteca
- Servei de fotocòpies
- Servei de préstec
- ▼ Suggestiments i/o adquisicions documentals
- ▲ Visites guiades a la Biblioteca
- ▲ Web de la Biblioteca

NOTA: Els eixos X i Y que creuen tots dos gràfics fan referència a la mitjana d'ÚS i de CONEIXEMENT

BIBLIOTECA, curs 2014/15 (diap. 55)

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Serveis Específics)

Diferències entre allò que l'usuari percep (satisfacció) i allò que espera rebre (importància)*



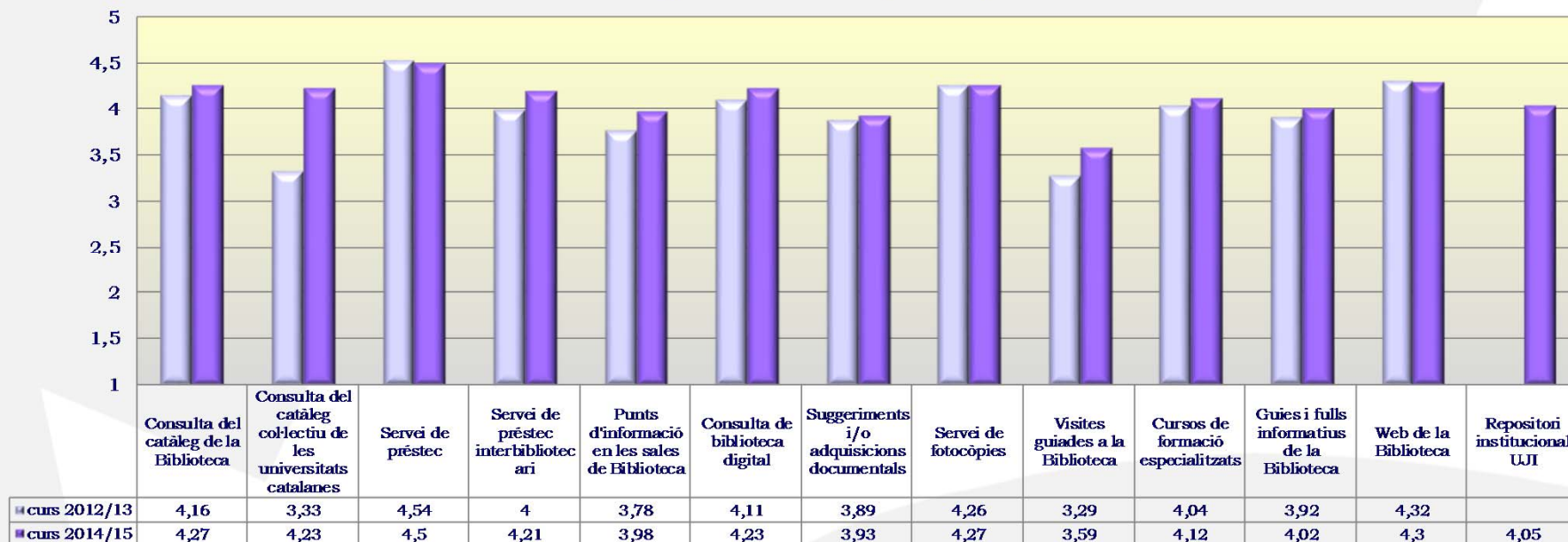
Diferències positives impliquen que la satisfacció de l'usuari és major que la importància atorgada pel mateix a un Servei Específic determinat.

Diferències negatives impliquen que la satisfacció de l'usuari és menor que la importància atorgada pel mateix a un Servei Específic determinat.

* Els càlculs s'han realitzat, únicament, amb les respostes d'aquells que en les corresponents variables sobre "Ús" han respost "sí".

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Serveis Específics)

Evolució de la **IMPORTÀNCIA** atorgada als serveis específics pels usuaris de la Biblioteca*

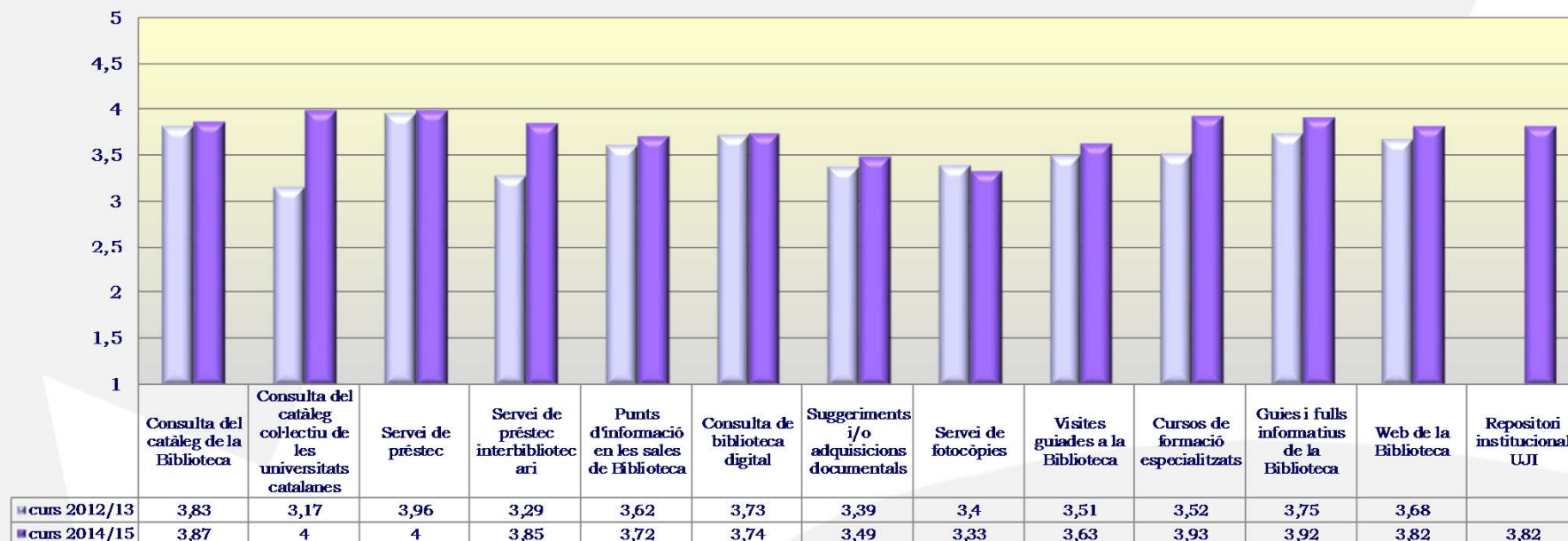


No es mostren diferències significatives per cursos

* Els càlculs s'han realitzat, únicament, amb les respostes d'aquells que en les corresponents variables sobre "Ús" han respost "sí".

5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Serveis Específics)

Evolució de la SATISFACCIÓ dels usuaris amb els serveis específics de la Biblioteca*

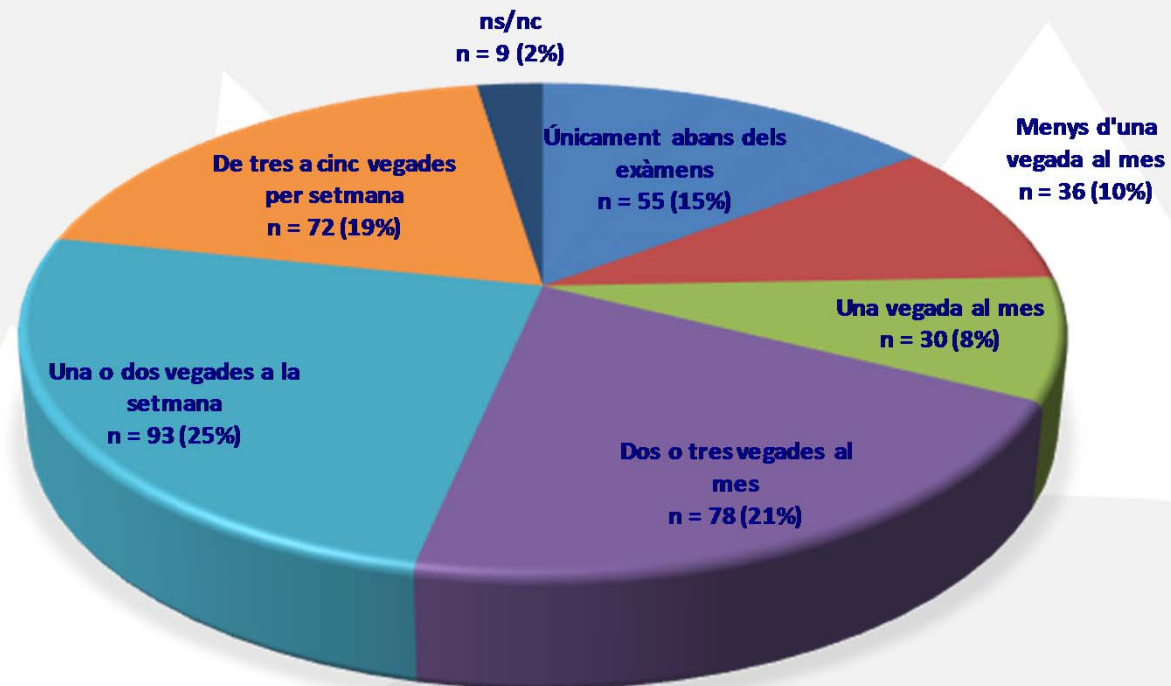


No es mostren diferències significatives per cursos

* Els càlculs s'han realitzat, únicament, amb les respostes d'aquells que en les corresponents variables sobre "Ús" han respost "sí".

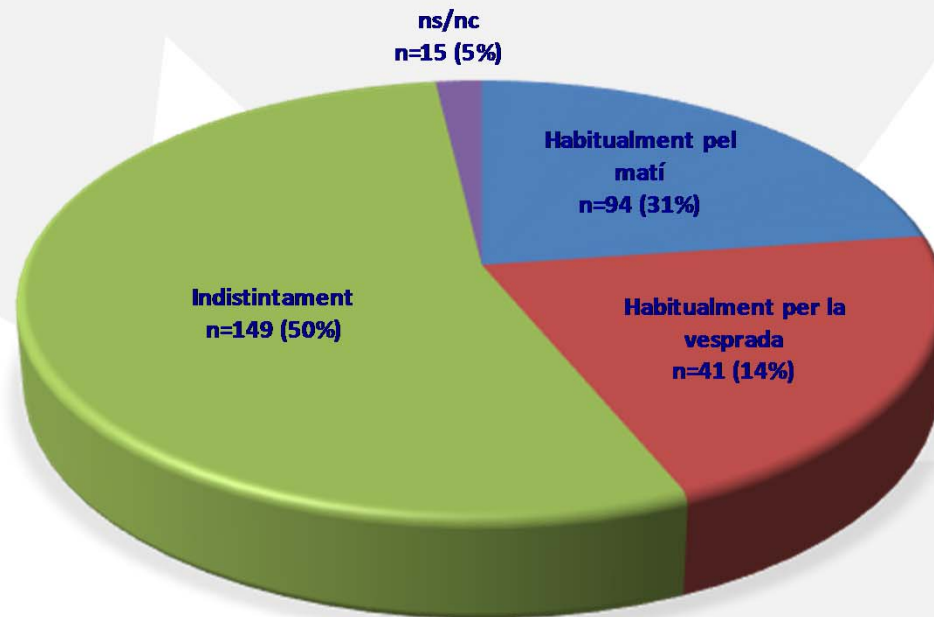
5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Ús de la Biblioteca)

Freqüència d'ús de la Biblioteca



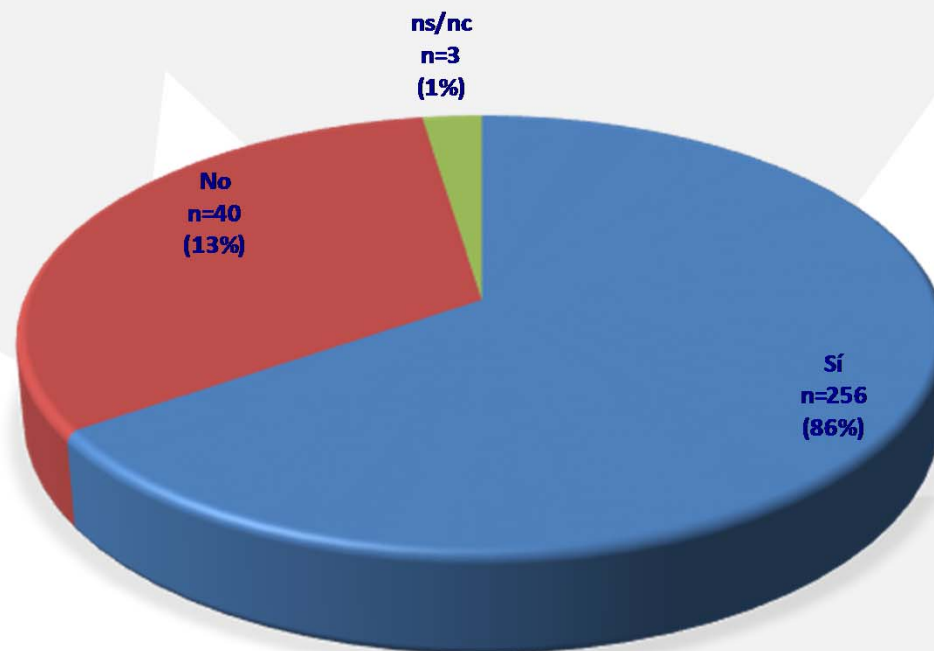
5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Ús de la Biblioteca)

Franja horària d'ús de la Biblioteca



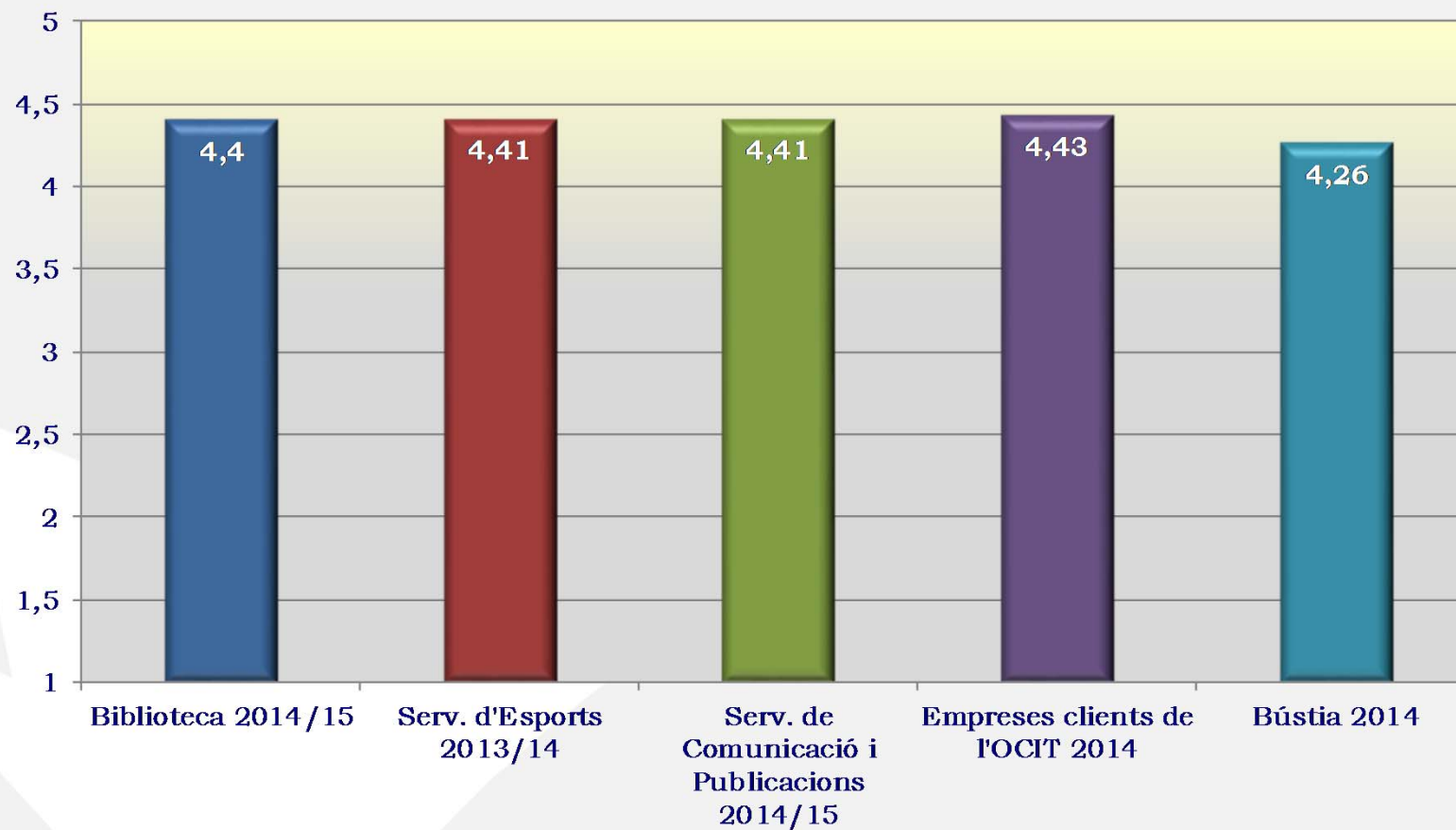
5. RESULTATS: Resultats dels Estudiants (Ús de la Biblioteca)

Ús dels serveis i recursos de la Biblioteca des de l'ordinador del propi domicili



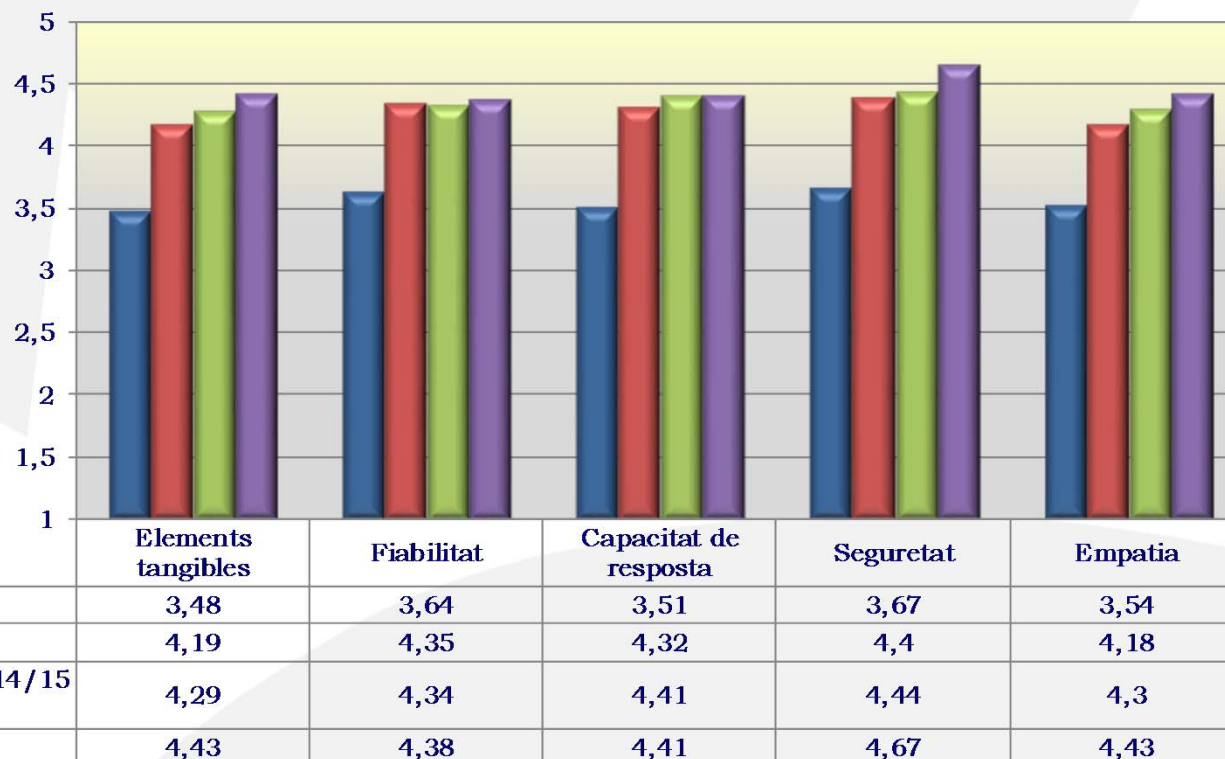
6. COMPARACIONS: Amb altres serveis de l'UJI

Comparació dels resultats de satisfacció general obtinguts per diversos serveis de l'UJI



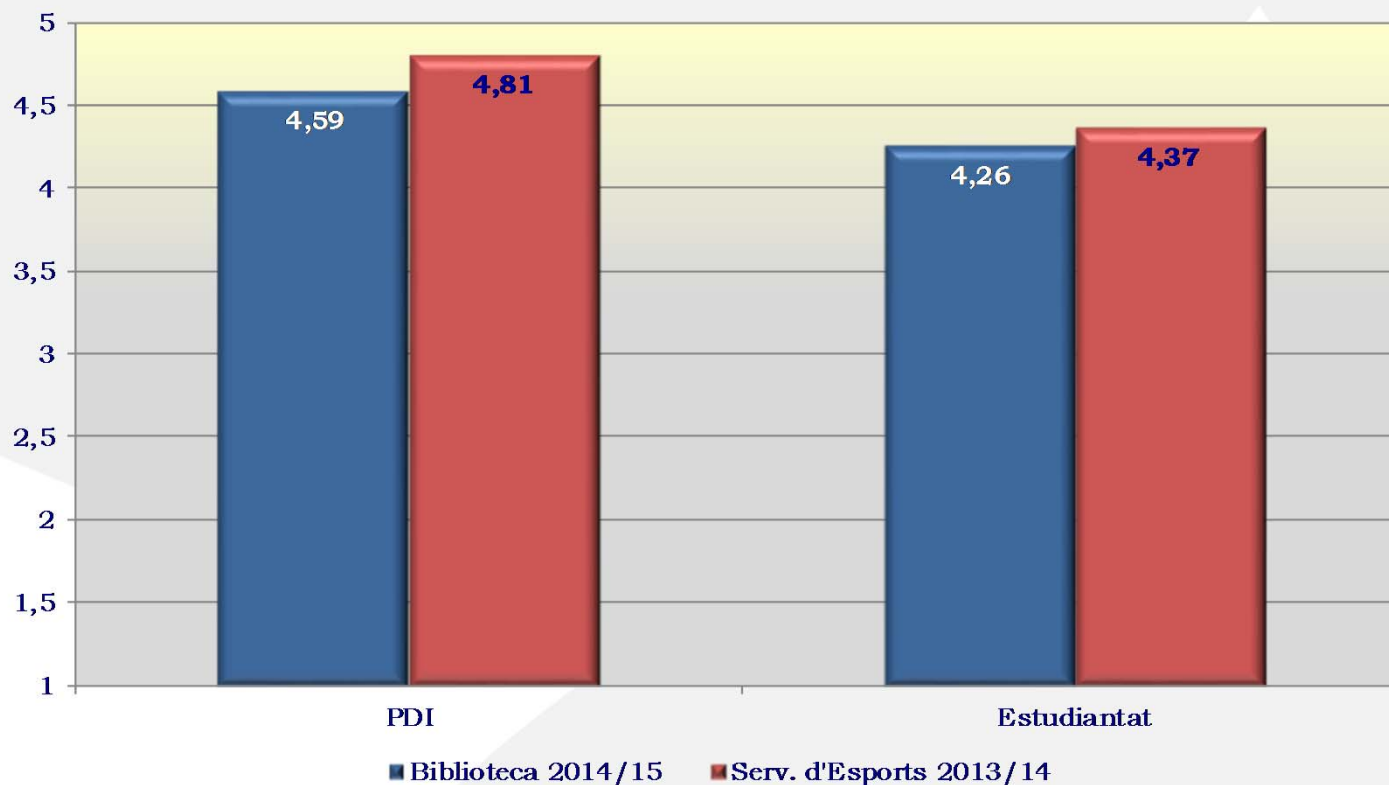
6. COMPARACIONS: Amb altres serveis de l'UJI

Comparació dels resultats de les dimensions de qualitat obtinguts per diversos serveis de l'UJI



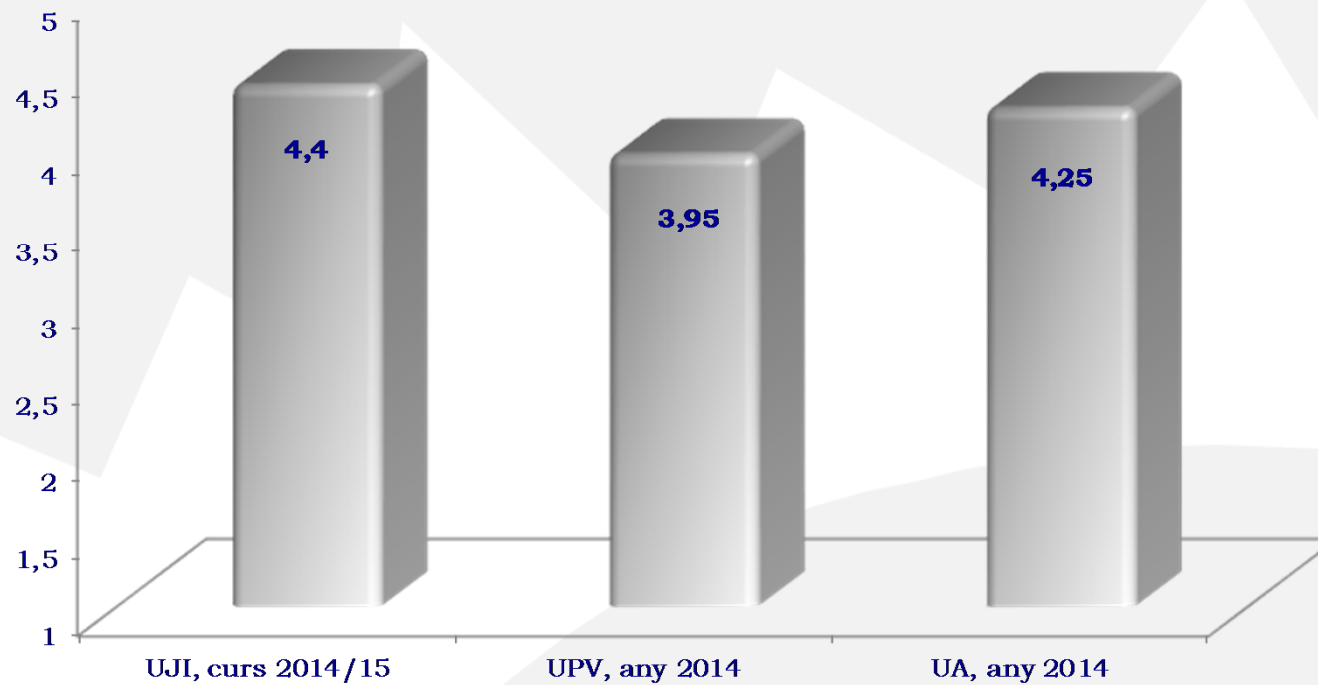
6. COMPARACIONS: Amb altres serveis de l'UJI

Comparació dels resultats de satisfacció general obtinguts per diversos serveis de l'UJI, per grups d'interès



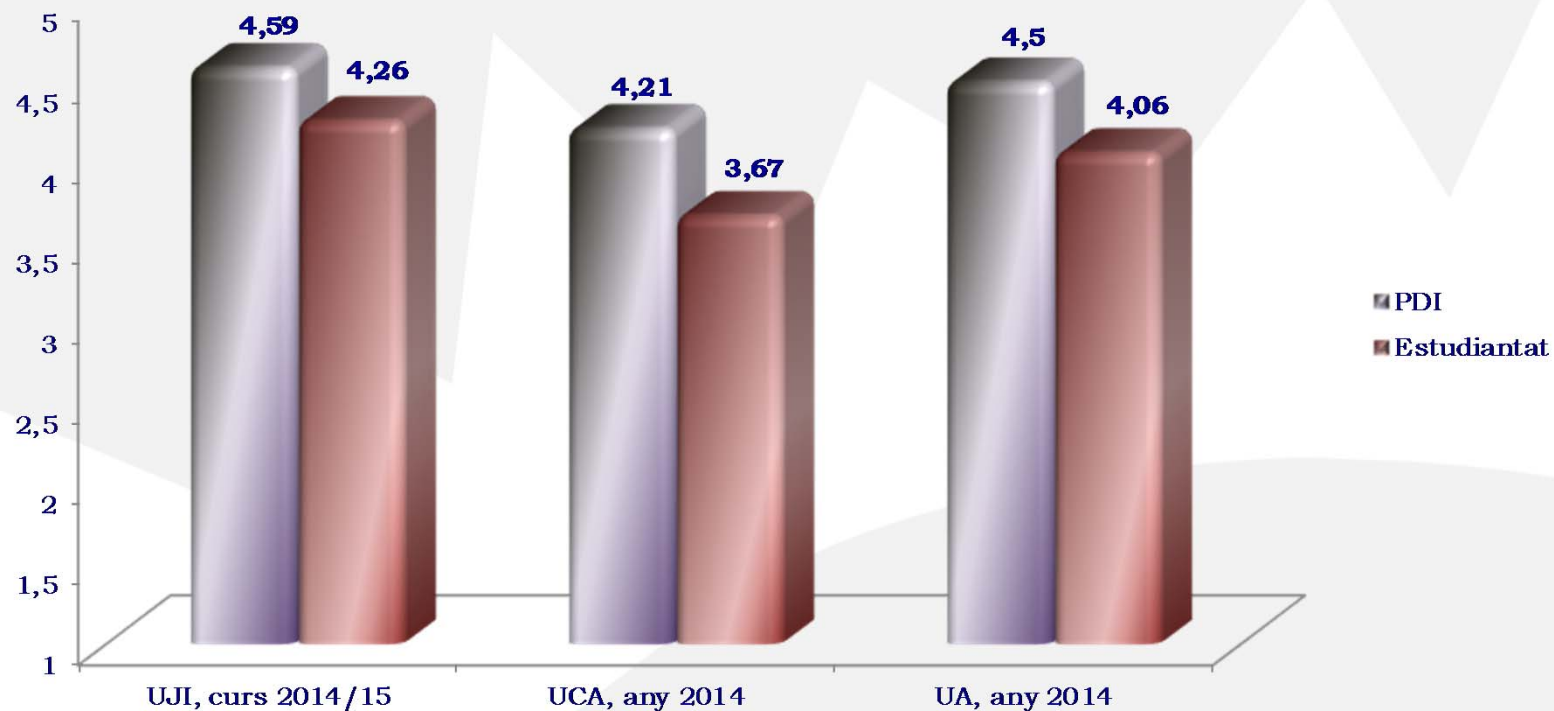
6. COMPARACIONS: Amb altres biblioteques universitàries

**Satisfacció general de les persones usuàries d'altres Biblioteques
Universitàries**



6. COMPARACIONS: Amb altres biblioteques universitàries

**Satisfacció general de les persones usuàries d'altres Biblioteques
Universitàries, per grups d'interès**



UJI: Universitat Jaume I
Biblioteca certificada segons la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
UCA: Universitat de Cadis
Segell d'Or en Àrea de Biblioteca i Arxiu. Certificat de Qualitat d'ANECA.
UA: Universitat d'Alacant

7. CONCLUSIONS

RESULTATS A NIVELL GENERAL:

- Significativa millora de la **Satisfacció General** dels usuaris (4,4) respecte a l'obtinguda en la edició anterior (4,12).
- La satisfacció general del PDI (4,59) és significativament millor que la satisfacció general dels Estudiants (4,26).
- El PDI de la FCHS (4,64) presenta una satisfacció general significativament més alta que el PDI de l'ESTCE (4,47). I no es troben diferències en les valoracions realitzades pels Estudiants de cap centre.
- No es troben diferències en les valoracions realitzades entre homes i dones.
- Les **Valoracions Generals** presenten millores significatives en els tres casos analitzats: *L'atenció i tracte del personal de Biblioteca* (4,24), *La qualitat de servei de la Biblioteca* (4,36) y *El valor que la Biblioteca aporta a vostre treball* (4,49).
- En tots els casos aquestes valoracions són significativament millores entre el PDI al comparar-les amb les valoracions dels Estudiants, i entre les dones, tant del PDI com dels Estudiants, al comparar-les amb els homes.
- Entre el PDI, per centres, cal destacar que el PDI de la FCHS està significativament més satisfet que el PDI de l'ESTCE en relació amb *El valor que la Biblioteca aporta al vostre treball*.

RESULTATS A NIVELL DE DIMENSIONS:

➤ Del qüestionari de PDI

- Les valoracions de les dimensions de qualitat analitzades oscil·len entre 4,56 de la dimensió "Privadesa" i 4,15 de la dimensió "Eficàcia".
- No es troben diferències de valoració entre homes i dones a l'hora d'analitzar les dimensions de qualitat.
- El PDI de la FCHS valora significativament més alt que el PDI de l'ESTCE la dimensió "Eficàcia".

➤ Del qüestionari d'ESTUDIANTS

- Les valoracions de les dimensions de qualitat analitzades oscil·len entre 3,67 de la dimensió "Seguretat" i 3,48 de la dimensió "Elements tangibles", sense que en cap cas es troben diferències amb les valoracions de l'edició anterior.
- No es troben diferències de valoració entre homes i dones a l'hora d'analitzar les dimensions de qualitat.
- L'estudiantat de l'ESTCE valora significativament pitjor que el PDI de la FCS la dimensió "Elements tangibles" i "Empatia". Així mateix, el PDI de l'ESTCE valora significativament pitjor que el PDI de la FCHS la dimensió "Empatia".

7. CONCLUSIONS

RESULTATS A NIVELL D'ASPECTES ESPECÍFICS DE QUALITAT DE SERVEI:

➤ Del qüestionari de PDI

- Tots els aspectes específics de qualitat valorats presenten valoracions superiors a 4
- Entre tots els aspectes específics cal destacar les següents valoracions:
 - ++ *Es manté la privacitat de la informació relativa les meues sol·licituds, préstec i la resta de tràmits*, de la dimensió “Privadesa”, amb una mitjana de 4,59
 - + *M'envien les peticions sol·licitades*, de la dimensió “Compliment”, amb una mitjana de 4,54.
 - *L'ítem És fàcil anar a qualsevol part del web de la Biblioteca*, de la dimensió “Eficàcia”, amb una mitjana de 4,11.
 - *El web de la Biblioteca és fàcil d'usar*, de la dimensió “Eficàcia”, amb una mitjana de 4,13.

➤ Del qüestionari d'ESTUDIANTS

- Tots els aspectes específics de qualitat valorats presenten valoracions superiors a 3 (punt mitjà de l'escala). Concretament, les valoracions oscil·len entre:
 - ++ *Confidencialitat en el maneig d'informació sobre usuaris i usuàries*, de la dimensió “Seguretat”, amb una mitjana de 3,9.
 - + *Horaris de la Biblioteca*, de la dimensió “Elements tangibles”, amb una mitjana de 3,89.
 - *Disponibilitat de seients*, de la dimensió “Elements tangibles”, amb una mitjana de 3,02.
 - *Disponibilitat de revistes adequades a les vostres necessitats*, de la dimensió “Elements tangibles”, amb una mitjana de 3,16.
- La major part dels aspectes específics presenten una millora respecte a les valoracions de l'edició anterior però aquestes diferències són significativament positives en el cas dels ítems:
 - a) Dins la dimensió “Elements tangibles” els ítems *Disponibilitat de seients*, *Condicions de treball* i *Confort*.
 - b) Dins la dimensió “Seguretat” l'ítem *Confidencialitat en el maneig d'informació sobre usuaris i usuàries*.

7. CONCLUSIONS

RESULTATS A NIVELL DE SERVEIS ESPECÍFICS PER AL PDI:

- Entre el PDI, a nivell general en quant al **Coneixement i Ús** s'observa que els Serveis Específics menys coneguts i menys usats són: els *Cursos de formació especialitzats*, el *Repositori institucional UJI* i la *Consulta del catàleg col·lectiu de les Universitats Catalanes*. Situació que s'observa gràficament pitjor que l'observada durant el curs 2012/13.
- En quant al grau d'**Importància i Satisfacció dels Serveis Específics** cal indicar que, en general, la mitjana d'importància atorgada als serveis (4,21) és lleugerament superior a la mitjana de satisfacció de l'usuari (4,12).
- Tots els serveis específics analitzats presenten valoracions més altes en importància que en satisfacció, a excepció del *Servei de telepréstec* en el que la satisfacció de l'usuari es major que la importància atorgada al mateix.
- Per últim, tots els serveis específics en els que es possible realitzar una comparació amb els resultats de l'edició anterior, amb l'excepció del servei *Consulta de biblioteca digital*, mostren que la satisfacció dels usuaris a experimentat una millora significativa.

RESULTATS A NIVELL DE SERVEIS ESPECÍFIS PER ALS ESTUDIANTS:

- Entre els Estudiants, a nivell general en relació al Coneixement i Ús dels Serveis Específics, els resultats del present curs són molt similars als de l'edició anterior.
- Els Serveis Específics menys coneguts i menys usats són: la *Consulta al catàleg col·lectiu de les Universitats Catalanes*, els *Cursos de formació especialitzats*, el *Servei de préstec interbibliotecari*, el *Repositori institucional UJI* i les *Visites guiades a la Biblioteca*.
- En referència al grau d'**Importància i Satisfacció de los Serveis Específics** cal indicar que, en general, la mitjana d'importància (3,87) es lleugerament superior a la mitjana de satisfacció (3,57).
- En línies generals, els serveis específics situats en el denominat "quadrant crític" (serveis considerats molt importants però on l'usuari està menys satisfet) es troba, igual que en edicions anteriors, el *Servei de fotocòpies*.
- Tots els serveis específics analitzats presenten valoracions més altes en importància que en satisfacció, a excepció del servei de *Visites guiades a la Biblioteca* en el que la satisfacció de l'usuari es major que la importància atorgada al mateix.
- Per últim, comparant el nivell de satisfacció de els serveis específics amb les valoracions de l'edició anterior es pot veure que en tots els casos s'ha produït una millora encara que no significativa en cap cas.

8. MILLORA CONTINUA: Situació de propostes anteriors

CURS	PROPOSTA DE MILLORA	
2006/07	<p>Estudiar si el nou software de la Biblioteca pot ajudar a donar informació a l'usuari sobre els temes de localització i senyalització (proposta del Subconsell de Qualitat de la Biblioteca).</p> <p>La Biblioteca ha realitzat canvis en la retolació dels espais en els últims anys i en quant al software, utilitzat des de l'any 2009, ofereix tota la informació possible.</p>	OK
2006/07	<p>Estudiar l'adequació del material necessari per als programes de les assignatures amb la disponibilitat de llibres (proposta del Subconsell de Qualitat de la Biblioteca).</p> <p>Des de fa uns anys la Biblioteca compta amb un sistema pel qual, quan un estudiant detecta la falta de material necessari per a una assignatura, pot indicar-ho i sol·licitar la seua compra.</p>	OK
2010/11	<p>Realitzar un estudi de l'enquesta i l'ús dels resultats amb l'objectiu de reduir el tamany de l'instrument.</p> <p>Tenint en compte que durant l'edició del curs 2014/15 s'ha implantat un nou instrument per al PDI caldrà esperar per a conèixer el seu funcionament.</p>	
2010/11	<p>Seleccionar la mostra a enquestar d'entre els usuaris en l'últim període.</p> <p>Per a l'edició del curs 2012/13 es va començar a treballar la mostra amb aquest objectiu, utilitzant la població d'usuaris del Servei de Préstec. No obstant, problemes de temps per al llançament de l'enquesta ens va fer desistir i es va utilitzar la totalitat de la població de PDI.</p> <p>En l'edició del curs 2014/15 com que l'instrument dirigit al PDI era completament nou, va a ser llançat igualment a tota la població de PDI per a conèixer el seu funcionament.</p> <p>Caldrà tornar a valorar si es manté la proposta.</p>	
2010/11	<p>Ajustar l'enquesta als serveis electrònics que la Biblioteca presta, tenint en compte que el PDI fa un ús més online de la mateix.</p> <p>En la present edició 2014/15 l'instrument utilitzat per a recollir l'opinió del PDI va estar completament adaptat a l'ús online de la Biblioteca.</p>	OK
2012/13	<p>Realitzar un focus group amb els estudiants usuaris de la Biblioteca.</p>	
2012/13	<p>Adaptar l'enquesta per al PDI a l'ús més online que aquest realitza de la Biblioteca.</p>	OK
2012/13	<p>Estudiat la possibilitat d'utilitzar el model LIB-QUAL per a l'avaluació de la qualitat de les biblioteques.</p> <p>Proposta descartada ja que l'objectiu és continuar amb el mateix model de qualitat utilitzat en la resta de processos de la universitat i, d'aquesta manera, poder realitzar comparació de resultats entre serveis.</p>	OK

8. MILLORA CONTINUA: Noves propostes de millora

- ❖ Donar a conèixer als participants en el procés el present informe, mitjançant un correu electrònic dirigit a tota la població seleccionada, enviat una vegada l'informe haja sigut difós a través de la pàgina web de la Universitat.

9. PRESENTACIÓ DE RESULTATS

- 11/12/2015** Finalització de l'informe i entrega a la Direcció de l'OPAQ.
- 18/01/2016** Vicerectorat de Planificació Estratègica, Qualitat i Igualtat
- 08/02/2016** Subcomissió de Qualitat de la Biblioteca
- 09/02/2016** Consell de Direcció
- 11/02/2016** Publicació en la pàgina web de la Biblioteca <http://ujiapps.uji.es/serveis/cd/bib/reservori/2016/informe/>
- 12/02/2016** Informe complet per a la Direcció de la Biblioteca

10. BIBLIOGRAFIA

- Ⓢ AENOR (2008). Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (ISO 9001:2008). Madrid: AENOR.
- Ⓢ Aladwani, A.M. & Palvia, P.C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. *Information & Management* 39, pp. 467-476.
- Ⓢ 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 (último acceso 10/12/2015).
- Ⓢ 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 (último acceso 10/12/2015).
- Ⓢ 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.
- Ⓢ EFQM (2012). Modelo EFQM de Excelencia. EFQM Model 2013. EFQM Publications.
- Ⓢ Hernon, P. & Calvert, P. (2005). E-service quality in libraries: Exploring its features and dimensions. *Library & Information Science Research* 27, pp. 377-404.
- Ⓢ 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.

10. BIBLIOGRAFIA

- Ⓢ Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL. A multiple-ítem scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, vol. 7, no. 3, february, pp. 213-233.
- Ⓢ Park, H. & Baek, S. (2007). Measuring service quality of online bookstores with WebQual. En J. Jacko (Ed.). *Human-Computer Interaction, part IV*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Ⓢ Universidad de Alicante: <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/50554/1/Informe-2014.pdf> (último acceso 09/12/2015)
- Ⓢ Universidad de Cádiz: <http://biblioteca.uca.es/sobrelabiblioteca/gestionyorganizacion/bibcifras> (ultimo acceso 09/12/2015)
- Ⓢ Universitat Jaume I (2005). Carta de Servicios de la Biblioteca. Documento disponible en <http://www.uji.es/bin/cd/carta/csibli0505v.pdf> (último acceso 10/12/2015).
- Ⓢ Universitat Jaume I (2012). Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC). Documento disponible en <http://ujiapps.uji.es/serveis/opaq/base/gestio-qualitat/sgiq/> (último acceso 10/12/2015).
- Ⓢ Universitat Jaume I (2013). Satisfacción de los usuarios con la calidad de servicio de la Biblioteca-Centro de Documentación. Curso 2012/2013. Documento de trabajo.
- Ⓢ Universitat Politècnica de València (2014). 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 2014 en la Universitat Politècnica de València. Resumen general. Disponible en <http://www.upv.es/orgpeg/web/encuestas2014> (último acceso 09/12/2015).

11. ANEXOS*

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓ dels usuaris i usuàries de la Biblioteca (PDI), edició 2014/15.

Encuesta de CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN de los usuarios y usuarias de la Biblioteca (PDI), edición 2014/15.

Enquesta de QUALITAT DE SERVEI I SATISFACCIÓN dels usuaris i usuàries de la Biblioteca (estudiantat), edició 2014/15.

Encuesta de CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN de los usuarios y usuarias de la Biblioteca (estudiantes), edición 2014/15.

* Qüestionaris només disponibles en la versió impresa de l'informe