ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MONTERREY (MÉXICO) BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2010)

Enrique Herrera Viedma y Javier López Gijón (coords)

SECABA: Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad
(Universidad de Granada)

Granada, Septiembre 2010

Grupo de investigación SECABA

En 2004 se formó en la Universidad de Granada un grupo de investigación para trabajar en evaluación y calidad. Uno de los primeros campos de actuación fue en el sector de las bibliotecas, con especial atención a las digitales.
Este grupo está formado por investigadores del Departamento de Computación e Inteligencia Artificial, del Departamento de Documentación y profesionales en ejercicio.
SECABA, como actualmente se denomina el grupo, ha conseguido financiación para sus proyectos tanto del Ministerio de Educación y Ciencia como de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.
Uno de los primeros objetivos que se marcó el grupo fue desarrollar una herramienta informática que permitiera la evaluación de bibliotecas, tanto subjetivas (basadas en encuestas) como objetivas (basadas en datos e indicadores). Como resultado de estos trabajos actualmente esta herramienta está operativa y es con la que se han obtenido los resultados que mostramos en el presente Informe.
SECABA ha publicado distintos trabajos sobre resultados de sus investigaciones en el I Congreso Español de Informática (CEDI) (Granada 2005), en el 4 Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales (Málaga 2006), en el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies. (INSCIT 2006) (Mérida). En el número especial (2006) de la revista *Encontros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informaçao)* han aparecido trabajos del grupo. En las 10 Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid) (Santiago de Compostela, 2007) se presentó una comunicación. En la revista *International. Journal of Intelligent Systems* (vol. 23, no.12) (Wilely-Blackwel, 2008) también se ha publicado un trabajo del grupo. En el Coloquio ALCI (Veracruz, México, 2008) nuestro grupo presentó una ponencia. En *El Profesional de la Información,* mayo-junio 2010, vol. 19, num.3; acaba de aparecer un artículo del grupo.

Los componentes del grupo son:

Dr. Enrique Herrera-Viedma.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Sergio Alonso Burgos.	(Departamento de Lenguajes y S. I. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera.	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Carlos Porcel Gallego.	(Departamento de Computación e I.A. UC0)
Dr. Antonio A. Ruiz Rodríguez	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo.	(Facultad de Documentación. UGR)
Dr. Fco. Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de ISSI. UNED)
Belén Ávila Fernández.	(Facultad de Documentación. UGR)
Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Javier Herrera	(Facultad de Documentación. UGR)

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MONTERREY (MÉXICO) BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS (2010)

Tabla de Contenidos: **Página**

A. El estudio y su interpretación.....4

B. Ficha técnica.....10

C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad.....12

D. Resultados por tipos de usuarios.....14

E. Conclusiones.....

F. Referencias.....23

G. Anexos.....24

A. El estudio y su interpretación

A. 1. Estudios de usuarios

Los estudios de usuarios, y más concretamente de la satisfacción de los mismos con los servicios, es algo nuevo en las bibliotecas universitarias españolas, de hecho son muy pocas las que cuentan con estudios de este tipo. Incluso en países más avanzados que el nuestro, como pueda ser Francia, estos tipos de estudios son poco abundantes. Recientemente la Cour des comptes de Francia [2006] hacía constar que "las necesidades reales de los usuarios de las bibliotecas universitarias son desconocidas". Y señalaba "la ausencia anormal de encuestas nacionales de satisfacción".
Por tanto pensamos que el simple hecho de que una biblioteca realice estudios de este tipo, para conocer la opinión de sus usuarios y las expectativas que tienen, es una muestra de modernidad de las mismas, y que les permitirá orientar su gestión y planificación conociendo los deseos de sus usuarios, sean cuales sean los resultados que obtengan en el presente estudio.

A. 2. Elección de la encuesta

Lo primero que nos planteamos a la hora de elegir una encuesta para medir la satisfacción de usuarios es que contara con un amplio respaldo en el mundo bibliotecario. Para nosotros estaba claro que no tenía sentido desarrollar una encuestas ad hoc, pues una vez realizada no podría ser comparada con otras y por tanto el centro estudiado tampoco podría ser comparado, y uno de los objetivos del estudio es que permitiera la comparación entre distintos centros. La búsqueda de las buenas prácticas, otro de los objetivos del estudio, nos llevaba a buscar una encuesta que contara con amplio respaldo entre las bibliotecas y no a diseñar una especifica para el centro a estudiar.
Sin duda la encuesta que cumple estas características, y es casi un estandar en nuestro campo es LibQual. Si además tenemos en cuenta que esta encuesta ha sido validada y que "el análisis estadístico confirma la universalidad de los conceptos medidos" [Kyrillidou et al. 2005], pues la elección nos planteaba pocas dudas. En el II Plan Estratégico que Rebiun [2007] acaba de aprobar se propone como uno de sus objetivos realizar estudios de satisfacción de usuarios siguiendo el modelo LibQual.

A. 3. LibQual

Como acabamos de decir para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan las bibliotecas se eligió la encuesta Libqual [2006 a]. Esta encuesta detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) [2006] se considera

casi un estándar [Libqual 2006 b] para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios.

Los Objetivos de Libqual [2006 a] son:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad.
- Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo.
- Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

Una de las grandes ventajas de esta encuesta es que permite localizar las buenas prácticas y también nos posibilita hacer benchmarking [Wilson, F.; Town, J. S 2006] evaluación comparativa. Como opinan Játiva Miralles y Gallo León [2006] "Sería deseable que se impulsara, normalmente a través de REBIUN, una iniciativa conjunta de las bibliotecas universitarias españolas para el desarrollo de un proyecto de evaluación cualitativa de los servicios a través del análisis de la percepción que los usuarios tienen de la biblioteca (...) incrementaría de manera muy apreciable nuestras posibilidades de benchmarking". Estas posibilidades de hacer benchmarking y de localizar las buenas prácticas son algunos de los beneficios que permiten obtener estudios de este tipo. Actualmente la localización e identificación de las buenas prácticas es un requisito indispensable en cualquier estudio de calidad que se haga y tiene que ser uno de los objetivos que se persiga. Solo conociendo las buenas prácticas estaremos en condiciones de poder señalar los objetos que deben ser referencia para los demás.

La encuesta consta de 22 preguntas que se agrupan en tres grandes dimensiones o aspectos:

- Valor Afectivo del servicio.
- La Biblioteca como Lugar.
- Control de la Información.

Para responder a cada pregunta la encuesta tiene una escala de puntuación de 1 a 9, siendo el 1 el valor más bajo que se puede otorgar y el 9 el valor máximo.
Las preguntas de la encuesta, junto con las tres dimensiones en que se agrupan, son las siguientes:

A. 4. Preguntas y dimensiones de la encuesta

Valor Afectivo del servicio:

Af 1: El personal le inspira confianza.
Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.
Af 3: El personal es siempre amable.
Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.
Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.
Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.
Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.
Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.
Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.

La Biblioteca como Espacio:

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.
Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.
Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.
Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.
Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

Control de la Información:

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.
CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.
CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.
CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.
CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.
CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco.
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.
CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.

Además de estas preguntas la encuesta solicitaba a los usuarios que dieran su opinión, en texto libre, sobre los servicios de la biblioteca. Estos comentarios, para cada una de las bibliotecas encuestadas, se pueden leer en el Anexo 2.

A. 5. Forma de interpretación

En cada pregunta de la encuesta hay que contestar a tres cuestiones:

- Nivel de servicio mínimo exigible.
- Nivel de servicio deseado.
- Nivel observado (percepción del servicio).

El nivel mínimo que puntúa el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse tal. La puntuación que otorga en el nivel observado es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca. Y el nivel deseado es la puntuación que él da a como le gustaría que fuera el servicio.
Esta triple puntuación en cada pregunta nos permite conocer la Adecuación del servicio y la Superioridad del servicio, siempre desde la perspectiva de los usuarios. Puesto que la Adecuación y la Superioridad son dos aspectos importantes de los resultados que produce la encuesta vamos a explicarlos:

A. 5. 1. La Adecuación del servicio

La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo (A= valor observado – valor mínimo). Si vemos los valores observados y mínimos (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Adecuación del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

	Mínimo VM	Observado VO	Adecuación (VO-VM)
Valor Afectivo del Servicio	**6.29**	**6.71**	**0.42**
La Biblioteca como Espacio	**6.11**	**6.01**	**-0.10**
Control de la Información	**6.08**	**6.20**	**0.12**

Como su propio nombre indica la Adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es adecuado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que el servicio no es adecuado (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca no les parecen adecuados a los usuarios). Cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado es el servicio. En la tabla que nos sirve de

ejemplo tanto el Control de la Información como el Valor Afectivo son adecuados, pero además el Valor Afectivo les parece más adecuado a los usuarios que el Control de la Información.

A. 5. 2. La Superioridad del servicio

La Superioridad del servicio es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado (S= valor observado – valor deseado). Si vemos los valores observados y deseados (que han sido puntuados por los usuarios) y hacemos la diferencia, obtenemos la Superioridad del servicio. Mostrado en una tabla sería así:

	Observado V0	Deseado VD	Superioridad (VO-VD)
Valor Afectivo del Servicio	**8.41**	**8.10**	**0.31**
La Biblioteca como Espacio	**6.01**	**8.14**	**-2.13**
Control de la Información	**7.20**	**7.91**	**-0.71**

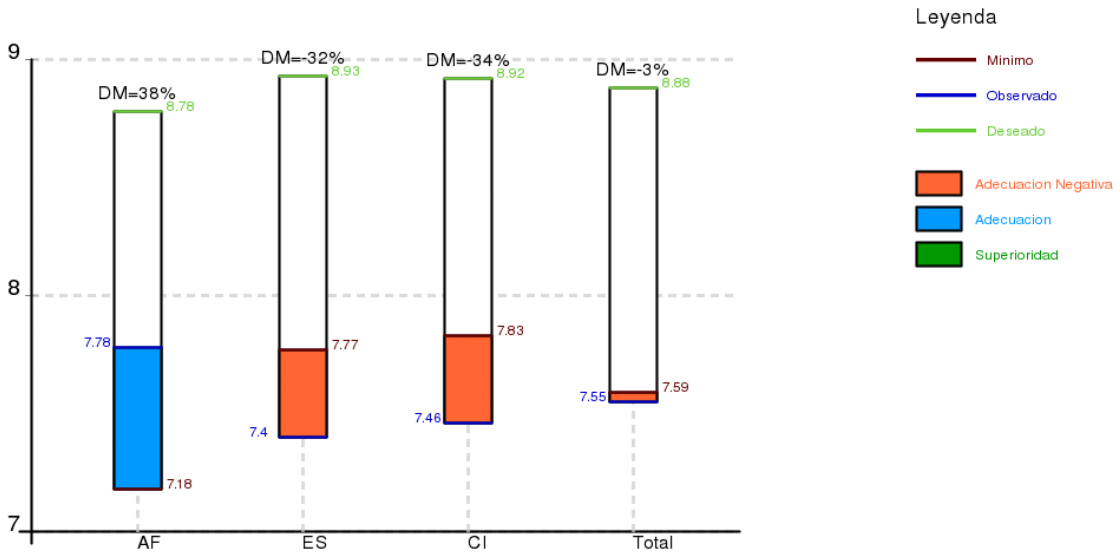
La Superioridad del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad Superior al deseado o no. Si el resultado es negativo quiere decir que no hay Superioridad del servicio (en la tabla de ejemplo los espacios que oferta la biblioteca y el Control de la información no tienen superioridad según los usuarios, el Valor Afectivo del servicio sí tiene Superioridad). Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio.

La aplicación de esta encuesta, que como hemos dicho es casi un estándar para medir la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas con los servicios, no se ha aplicado ninguna vez en España, que nosotros sepamos; por tanto los resultados y conclusiones que se presentan en este Informe es la primera aplicación de esta encuesta en las bibliotecas españolas.

A. 5. 3. DM Score

La medición DM Score nos permite saber, sobre el cien por cien de lo que desea el usuario, que porcentaje del mismo llevamos conseguido. Para conocer su valor aplicamos la siguiente fórmula: DM-S= (Adecuación /Zona de tolerancia) *100.
La medición DM Score tiene en cuenta para su cálculo la percepción (observado) del usuario y las expectativas (deseos) que tiene sobre el item o dimensión que estamos midiendo. La medición DM Score incluye para su cálculo la percepción de la calidad del servicio, por parte del usuario, en el contexto de los valores mínimos y deseados que dicho usuario ha expresado. Como dice Bower y Dennis [2007] “El DM Score es la localización del nivel percibido del servicio en relación al nivel mínimo del servicio (representado por 0) y el nivel de servicio deseado (representado por 100)”.

Lo usual es que el DM Score se encuentre entre el 0 y el 100. Pero se pueden dar también los casos de que tenga puntuación negativa, que ocurrirá cuando el valor de la Adecuación sea negativo. También se puede dar el caso de que supere el 100, este caso se da cuando existe Superioridad del servicio. Cuando el DM Score supera el valor 100 indica que la biblioteca está por encima del nivel deseado por el usuario.
Para una mejor comprensión de esta medición la vamos a representar gráficamente:



Como podemos observar en la primera barra, que mide la dimensión Valor Afectivo vemos que el DM Score tiene un valor del 38%, lo que nos dice que sobre el 100% de lo que desea el usuario la biblioteca ha conseguido el 38%, al estar en azul esta dimensión se encuentra en adecuación o dentro de la zona de tolerancia. Si observamos ahora la segunda barra, que representa la Biblioteca como espacio vemos que la puntuación DM Score es -32%, nos dice que la biblioteca, respecto a los deseos del usuario no ha conseguido nada, todo lo contrario, está en la dirección contraria, su valor es negativo. Como vemos el valor mínimo señalado por el usuario es 7.77 y la biblioteca alcanza 7.4, por tanto está fuera de la zona de tolerancia, de la adecuación, lo que se muestra por el valor negativo, y por el color rojo en el gráfico. Cuando el DM Score se encuentra por debajo de 0, como es el caso, indica que la biblioteca no está haciendo lo requerido para satisfacer las necesidades del usuario, pues se encuentra por debajo del mínimo. Un servicio con un DM Score negativo es una señal que marca la necesidad de que la biblioteca actué sobre el, con el objetivo de ponerlo en un valor que esté por encima de 0, con lo que pasaría a estar en la zona de tolerancia y se representaría por un color azul.

B. Ficha técnica

B. 1. Grado de participación

Número de encuestas cumplimentadas				
Biblioteca	**No. de encuestas**	**%**	**Población**	**%**
Biblioteca de				
TOTALES	422	**100,00**		

Para obtener resultados de la encuesta por sectores se decidió una tipología de usuarios, con la idea de poder obtener no solo resultados para cada biblioteca sino también para determinados tipos de usuarios. La tipología de usuarios que se decidió fue la que se muestra en la tabla siguiente. En dicha tabla también se muestra el número de encuestas que contestó cada colectivo y el porcentaje que representa respecto al total de encuestas contestadas.

Tipología de encuestados	Número de encuestas	%
Alumnos de 1º y 2º semestres	131	
Alumnos de 3º a 7º semestres	218	
Alumnos de 8º semestre en adelante	57	
Usuarios externos	11	
Maestros de tiempo completo de profesional y posgrado	3	
Maestros de asignatura en profesional y posgrado	1	
Maestros de tiempo completo en bachillerato	0	
Maestros de asignatura en bachillerato	1	
TOTAL ENCUESTAS	**422**	**100,00**

El número total de encuestas cumplimentadas ha sido de X, de las cuales X han sido anuladas, por no estar bien contestadas, por tanto el número de encuestas válidas es de 422, de estas es de donde proceden todos los resultados que se muestran en este estudio.

B. 2. Periodo de recogida de datos

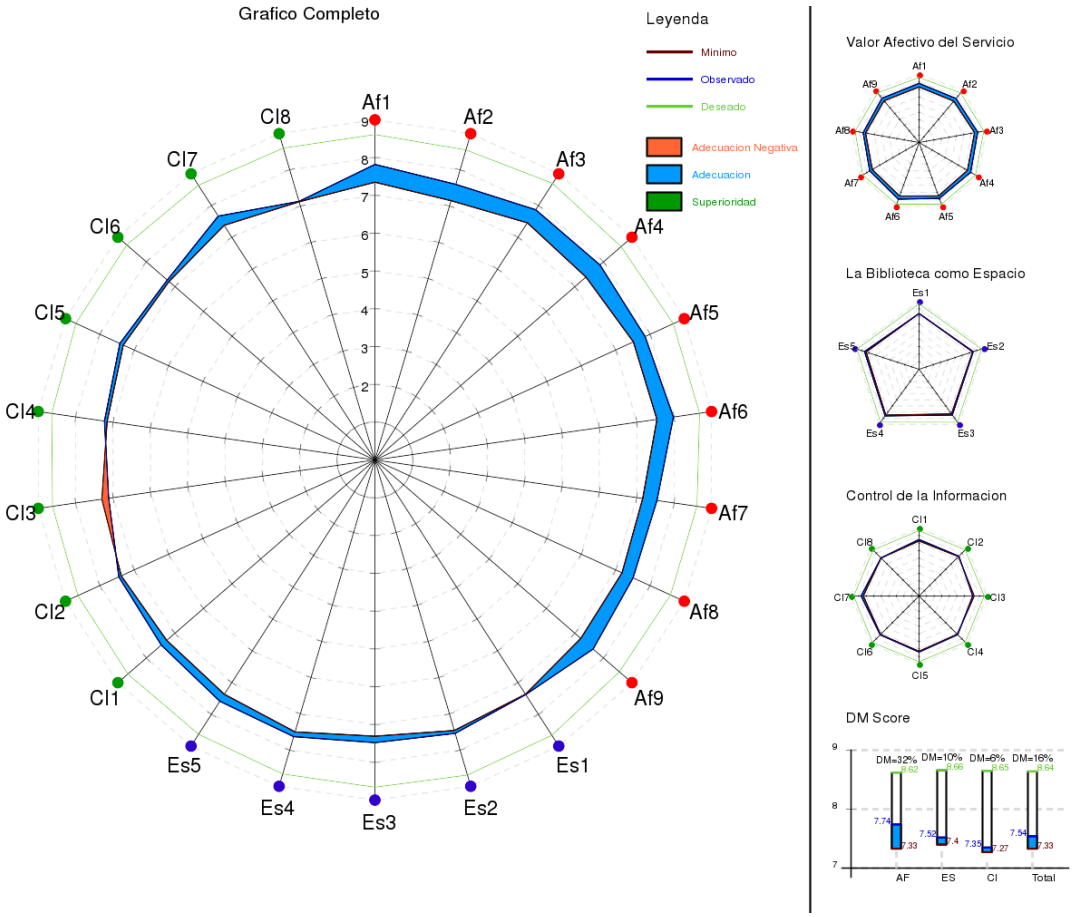
La recogida de datos para cumplimentar la encuesta en la página web, fue desde el 20-03-2010 hasta el 23-07-2010.

B. 3. Población

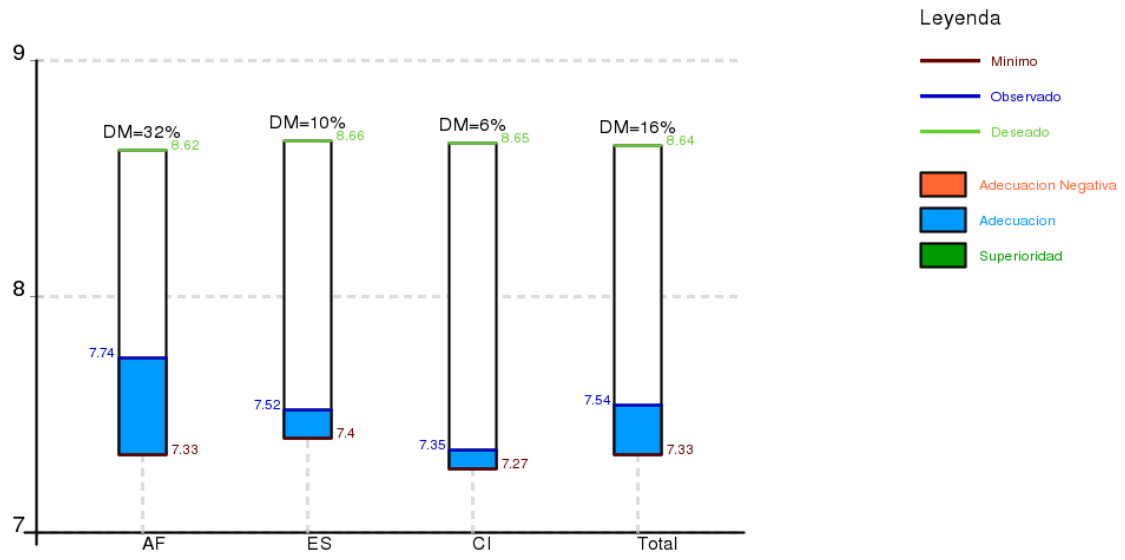
Como se observa en la tabla el número total de encuestas contestadas y válidas en la Universidad de Monterrey es de 422. La población a la que sirve la Biblioteca es de XX
Si ponemos en relación estas dos cifras se ve que el grado de respuesta por parte de la Comunidad Universitaria a la encuesta representa el Y %.

C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Monterrey

C. 1. Gráfico con los resultados de la Universidad de Monterrey (todas las encuestas)



C. 2. Gráfico con la medición DM Score



C. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Biblioteca Universidad de Monterrey – Resultados Totales						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.33	7.74	8.62	0.41	-0.88	32 %
La Biblio. como Espacio	7.4	7.52	8.66	0.12	-1.14	10 %
Control de la Información	7.27	7.35	8.65	0.08	-1.3	6 %

C. 4. Comentarios a los resultados

.

C. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

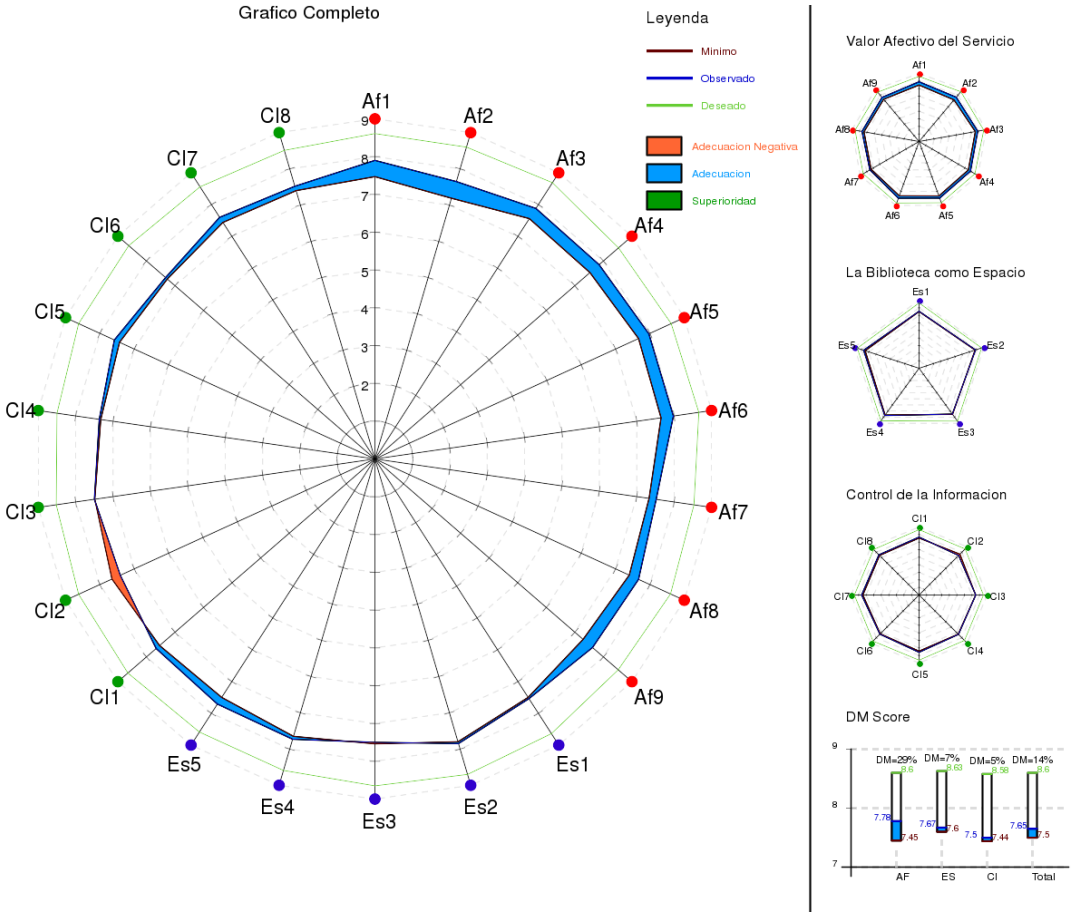
C. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
422		

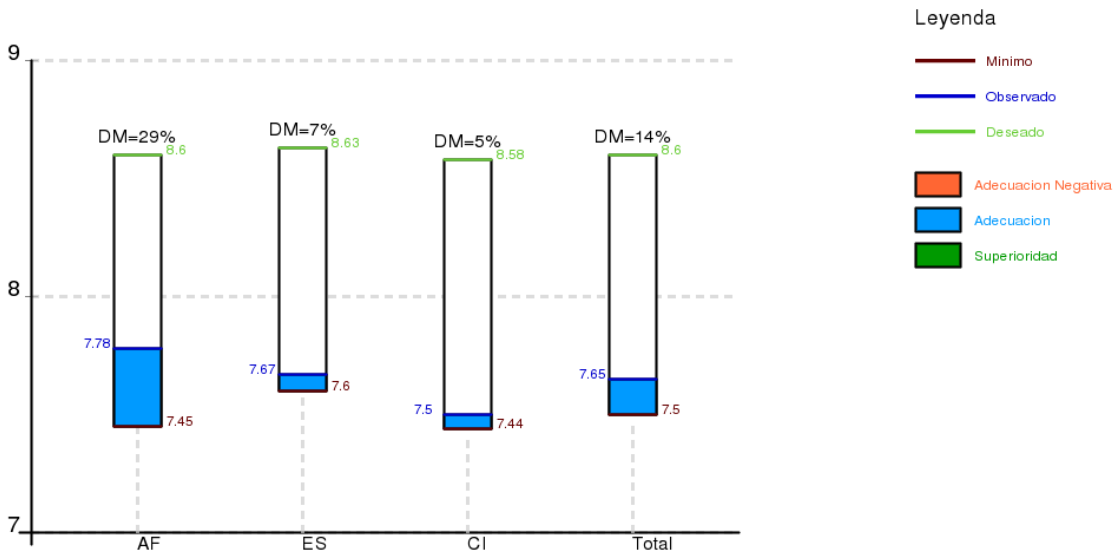
D. Resultados por tipos de usuarios

D. 1. Alumnos de primero y segundo semestres

D. 1. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los alumnos de primero y segundo semestres



D. 1. 2. Gráfico con la medición DM Score



D. 1. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Monterrey – Alumnos de 1º y 2º semestres						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.45	7.78	8.6	0.33	-0.82	29 %
La Biblio. como Espacio	7.6	7.67	8.63	0.07	-0.96	7 %
Control de la Información	7.44	7.5	8.58	0.06	-1.08	5 %

D. 1. 4. Comentarios a los resultados de los estudiantes de grado

D. 1. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

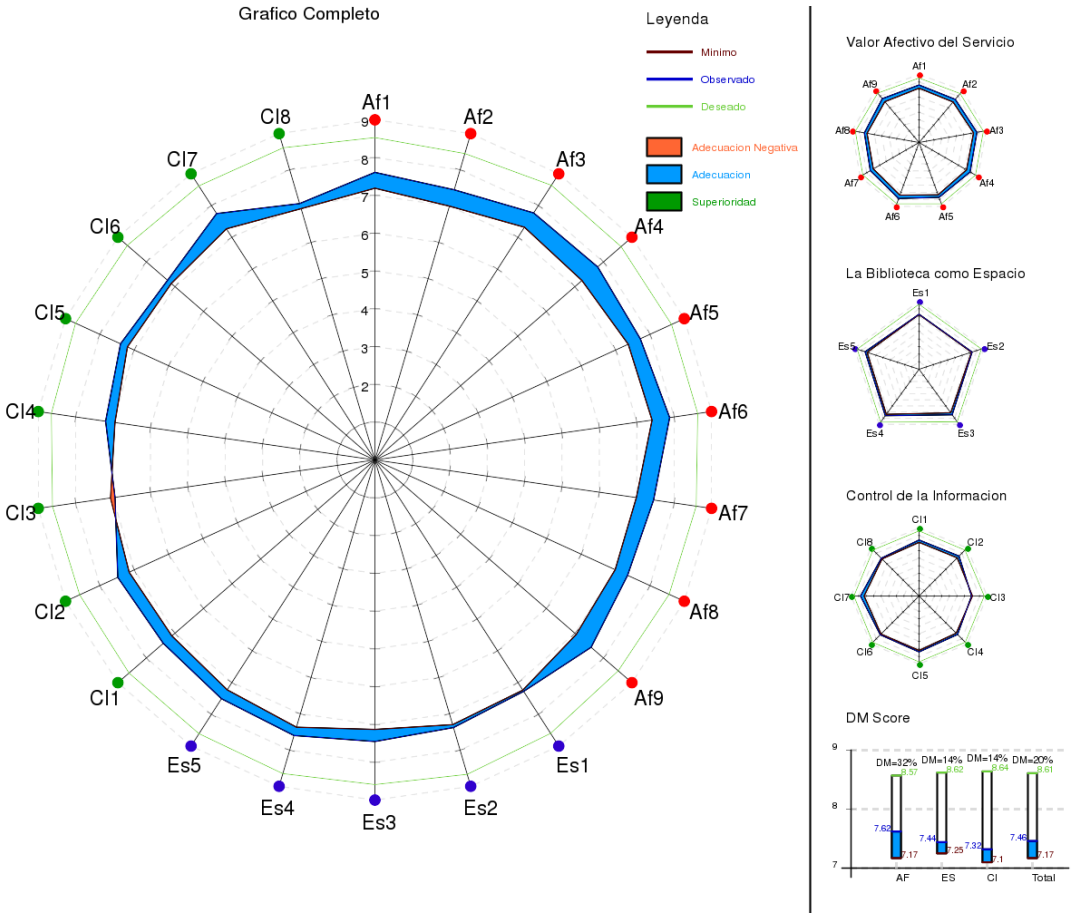
Véase Anexo 1.

D. 1. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

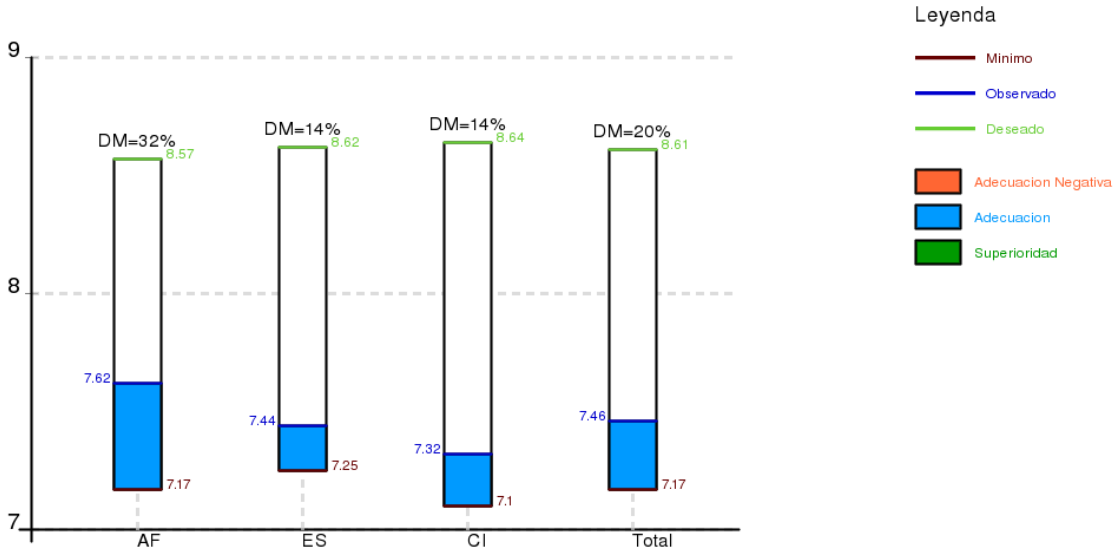
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
131		

D. 2. Alumnos de tercero a séptimo semestres

D. 2. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta teniendo solo en cuenta los alumnos de tercero a octavo semestres



D. 2. 2. Gráfico con la medición DM Score



D. 2. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Monterrey – Alumnos de 3º a 7º semestres						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.17	7.62	8.57	0.45	-0.95	32 %
La Biblio. como Espacio	7.25	7.44	8.62	0.19	-1.18	14 %
Control de la Información	7.1	7.32	8.64	0.22	-1.32	14 %

D. 2. 4. Comentarios a los resultados de los estudiantes de tercer ciclo

D. 2. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

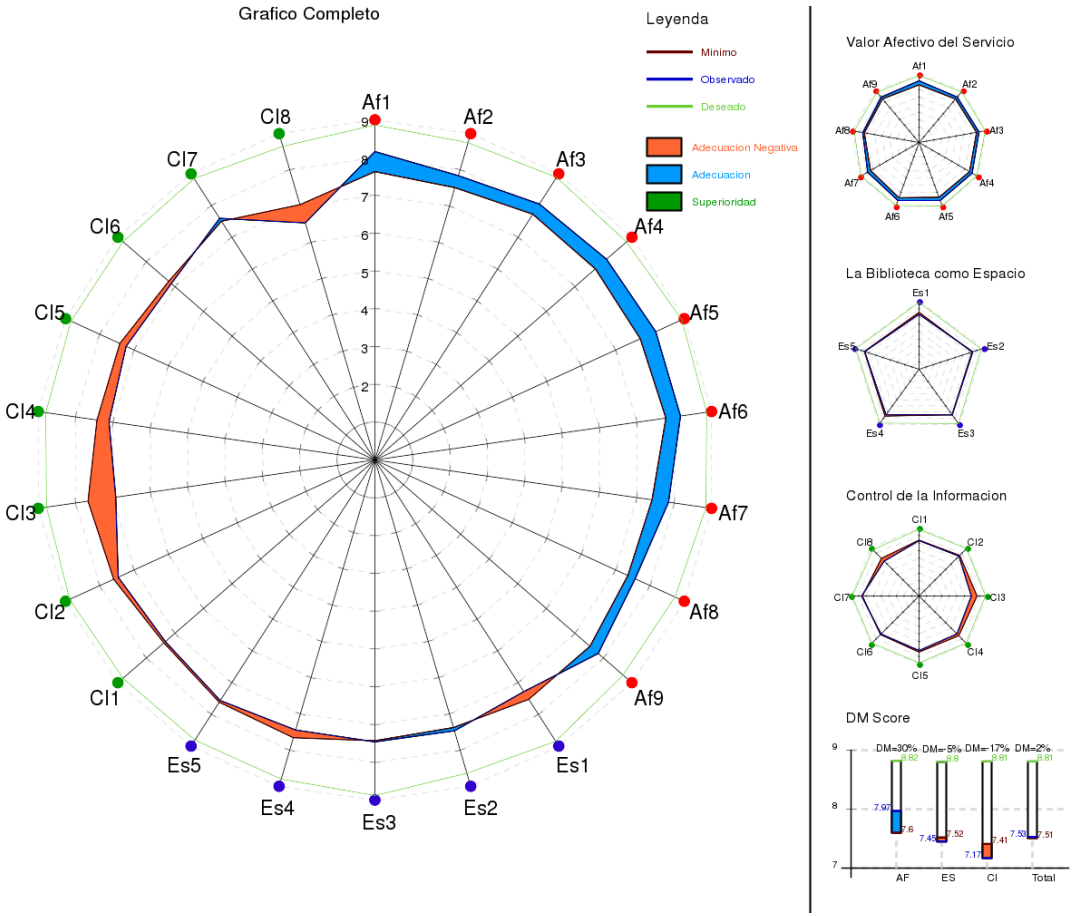
Véase Anexo 1.

D. 2. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

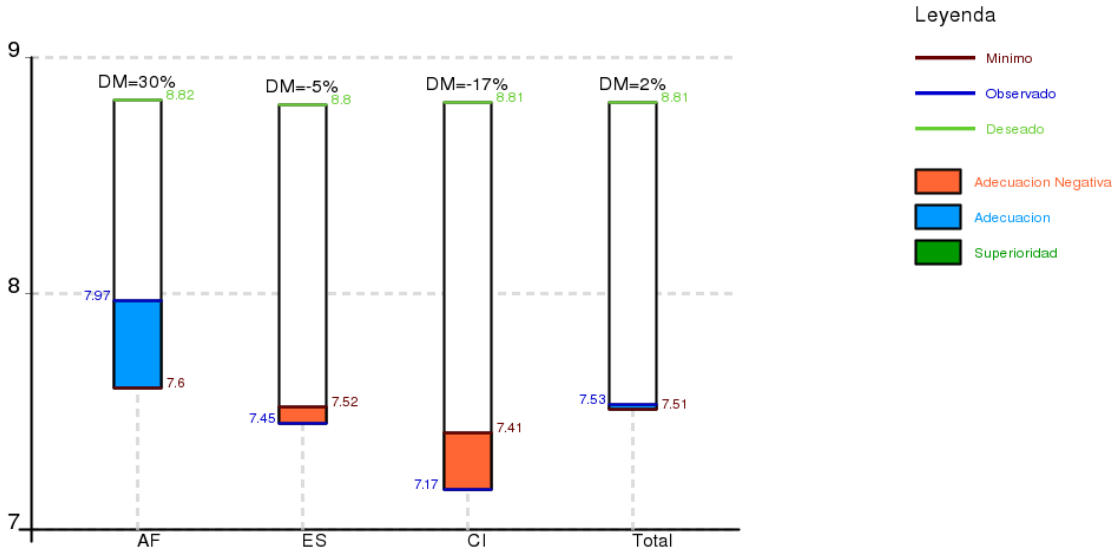
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
218		

D. 3. Alumnos de octavo semestre en adelante

D. 3. 1. Gráfico teniendo solo en cuenta los alumnos de octavo semestre en adelante



D. 3. 2. Gráfico con la medición DM Score



D. 3. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Monterrey – Alumnos de 8º semestre en adelante						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.6	7.97	8.82	0.37	-0.85	30 %
La Biblio. como Espacio	7.52	7.45	8.8	-0.07	-1.35	-5 %
Control de la Información	7.41	7.17	8.81	-0.24	-1.64	-17 %

D. 3. 4. Comentarios a los resultados de los estudiantes de tercer ciclo

D. 3. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

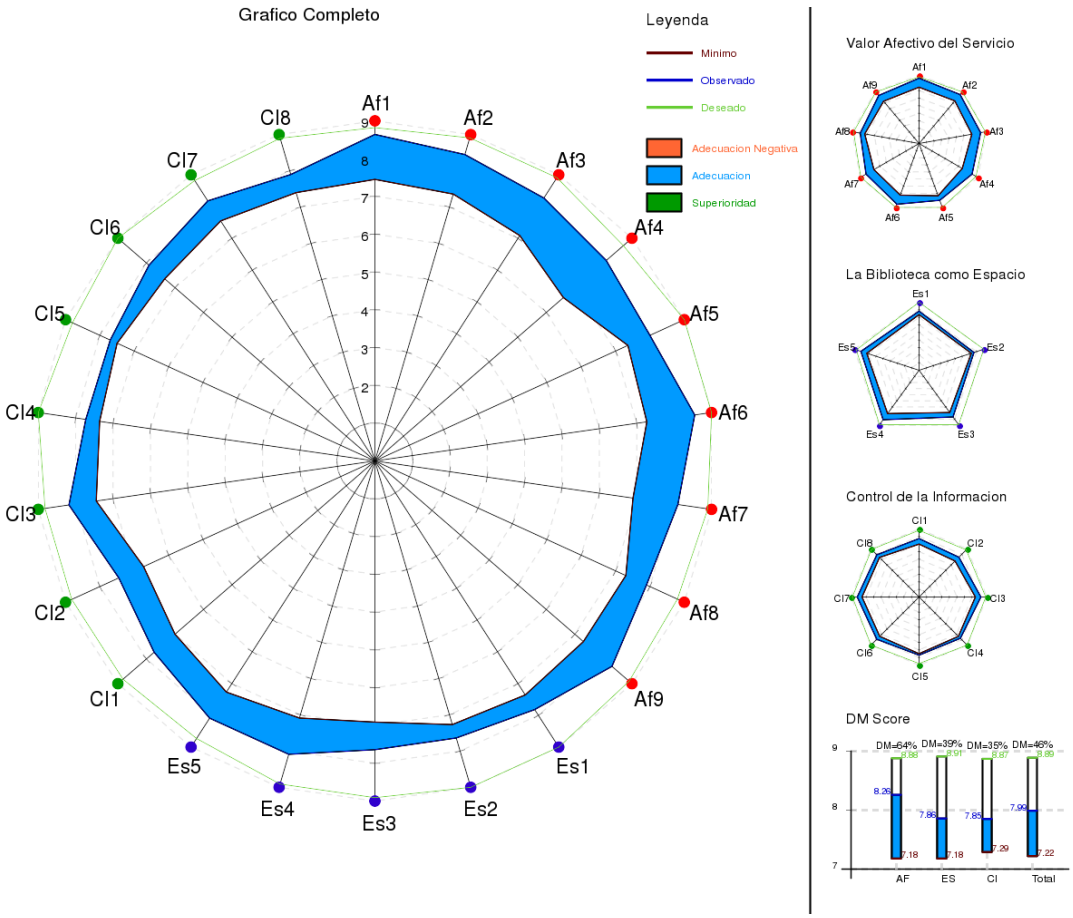
Véase Anexo 1.

D. 3. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

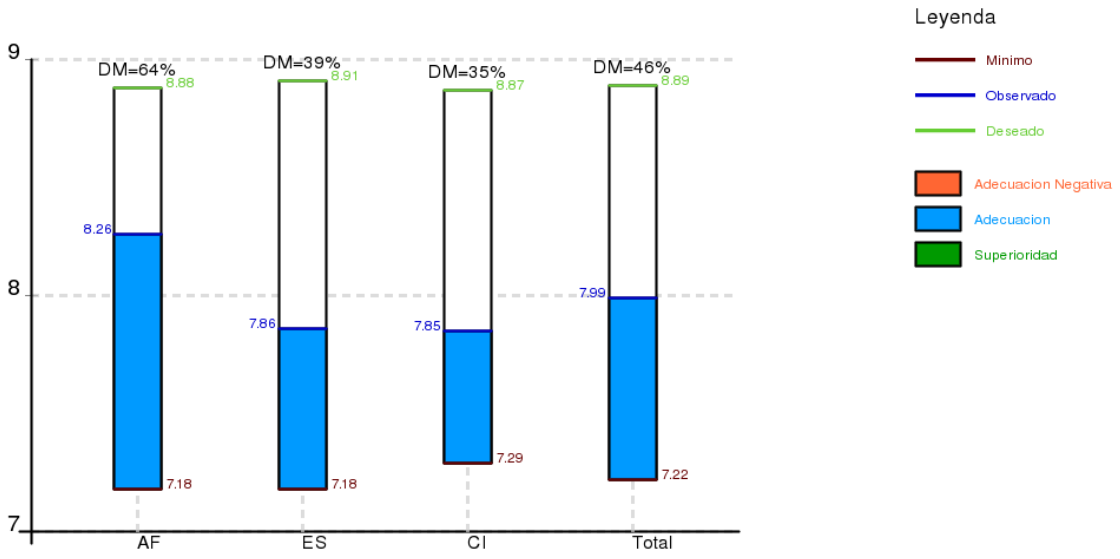
No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
57		

D. 4. Usuarios externos

D. 4. 1. Gráfico con los resultados de la encuesta para los usuarios externos



D. 4. 2. Gráfico con la medición DM Score



D. 4. 3. Tabla con los resultados de las tres dimensiones

Universidad de Monterrey – Usuarios externos						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	7.18	8.26	8.88	1.08	-0.62	64 %
La Biblio. como Espacio	7.18	7.86	8.91	0.68	-1.05	39 %
Control de la Información	7.29	7.85	8.87	0.56	-1.02	35 %

D. 4. 4. Comentarios a los resultados

D. 4. 5. Tabla con los resultados de cada una de las preguntas

Véase Anexo 1.

D. 4. 6. Número de encuestas cumplimentadas y porcentaje sobre la población

No. de encuestas contestadas	Población	Porcentaje
11		

D. 5. Maestros de tiempo completo de profesional y posgrado

Solo 3 encuestas contestadas, no tiene ninguna representatividad.

D. 6. Maestros de asignatura en profesional y posgrado

Solo una encuesta contestada, no tiene ninguna representatividad.

D. 7. Maestros de asignatura en bachillerato

Solo una encuesta contestada, no tiene ninguna representatividad.

E. Conclusiones

F. Referencias

- Association of Research Libraries [2006]

http://www.arl.org/

- Bower, T. ; Dennis, B. [2007]

How to get more from your quantitative LibQUAL+ dataset: making results practical. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 8 No. 2. - pp. 110-126.

- Francia. Cour des comptes. [2006]

Les bibliothèques universitaires. – Consulta 12/03/2010
http://www.ccomptes.fr/fr/CC/documents/RPA/BibliothequesUniversitaires.pdf

- Játiva Miralles, M. V. ; Gallo León, J. P. [2006]

LibQual+: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. – Boletín de la ANABAD, tomo 56, no. 1, pp. 53-74.

- Kyrillidou, M. ; Persson, A. C. [2006]

The new library user in Sweden: A LibQUAL+ study at Lund University. - Performance Measurement and Metrics. - Vol. 7 No. 1. - pp. 45-53.

- Kyrillidou, M. ; Olshen, T. ; Heath, F M. ; Bonnell, C. ; Côté, J. P. [2005]

La mise en œuvre interculturelle de LibQUAL+MC : Le cas du français. – Bulletin des Bibliotheques de France. - 2005 - t. 50, n° 5. – Accesible en:

- Libqual [2006 a]

http://www.libqual.org

- Libqual [2006 b]

http://www.libqual.org/Information/Related_Sites/index.cfm

- Lincoln, Y. S. [2002]

Insights into library services and users from qualitative research". - Library & Information Science Research, Vol. 24 No. 1, pp. 3-16.

- Rebiun [2007]

II Plan Estratégico 2007-2010. Línea 3
Accesible en: http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/archivosNoticias/178.ppt

- SECABA [2007]

Grupo de investigación en evaluación y calidad. –web: http://sci2s.ugr.es/secabaweb/

- Wilson, F. ; Town, J. S [2006]

Benchmarking and library quality maturity. - Performance Measurement and Metrics, Vol. 7, nº 2, pp.75-82

G. Anexos

Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta

1. Resultados globales de la Biblioteca Universitaria de Monterrey

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.39	7.88	8.62	0.49	-0.74	40 %
Af1	El personal le inspira confianza	7.35	7.82	8.61	0.47	-0.79	37 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.15	7.6	8.55	0.45	-0.95	32 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.54	7.98	8.68	0.44	-0.7	39 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.21	7.64	8.56	0.43	-0.92	32 %
Af3	El personal es siempre amable	7.46	7.87	8.7	0.41	-0.83	33 %
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.16	7.54	8.61	0.38	-1.07	26 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.52	7.86	8.68	0.34	-0.82	29 %
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.19	7.51	8.6	0.32	-1.09	23 %
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.38	7.67	8.64	0.29	-0.97	23 %

Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.37	7.59	8.63	0.22	-1.04	17 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.29	7.48	8.65	0.19	-1.17	14 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.31	7.48	8.66	0.17	-1.18	13 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.5	7.63	8.66	0.13	-1.03	11 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.32	7.42	8.7	0.1	-1.28	7 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.46	7.54	8.69	0.08	-1.15	7 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.16	7.23	8.64	0.07	-1.41	5 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.38	7.45	8.64	0.07	-1.19	6 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.21	7.27	8.69	0.06	-1.42	4 %
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.12	7.13	8.6	0.01	-1.47	1 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.37	7.38	8.66	0.01	-1.28	1 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.3	7.12	8.62	-0.18	-1.5	-14 %

2. Resultados alumnos de primero y segundo semestres

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.19	7.65	8.6	0.46	-0.95	33 %
Af1	El personal le inspira confianza	7.47	7.9	8.61	0.43	-0.71	38 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.29	7.62	8.52	0.33	-0.9	27 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.65	7.98	8.66	0.33	-0.68	33 %
Af3	El personal es siempre amable	7.56	7.88	8.69	0.32	-0.81	28 %
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.53	7.85	8.53	0.32	-0.68	32 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.67	7.97	8.62	0.3	-0.65	32 %
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.4	7.67	8.6	0.27	-0.93	23 %
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.5	7.71	8.59	0.21	-0.88	19 %
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.33	7.52	8.53	0.19	-1.01	16 %
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.44	7.6	8.56	0.16	-0.96	14 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.43	7.58	8.62	0.15	-1.04	13 %

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.54	7.66	8.65	0.12	-0.99	11 %
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.4	7.52	8.51	0.12	-0.99	11 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.65	7.73	8.59	0.08	-0.86	9 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.27	7.33	8.62	0.06	-1.29	4 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.8	7.85	8.7	0.05	-0.85	6 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.33	7.37	8.5	0.04	-1.13	3 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.5	7.54	8.64	0.04	-1.1	4 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.49	7.5	8.52	0.01	-1.02	1 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.54	7.5	8.65	-0.04	-1.15	-4 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.65	7.41	8.62	-0.24	-1.21	-25 %

3. Resultados alumnos de tercero a séptimo semestres

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.25	7.8	8.62	0.55	-0.82	40 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.05	7.57	8.52	0.52	-0.95	35 %
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.27	7.75	8.62	0.48	-0.87	36 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.41	7.88	8.63	0.47	-0.75	39 %
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.99	7.45	8.59	0.46	-1.14	29 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7	7.45	8.45	0.45	-1	31 %
Af3	El personal es siempre amable	7.32	7.77	8.64	0.45	-0.87	34 %
Af1	El personal le inspira confianza	7.19	7.61	8.53	0.42	-0.92	31 %
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	6.99	7.35	8.56	0.36	-1.21	23 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.37	7.72	8.63	0.35	-0.91	28 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.15	7.48	8.59	0.33	-1.11	23 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.13	7.45	8.59	0.32	-1.14	22 %

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.11	7.41	8.61	0.3	-1.2	20 %
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.23	7.51	8.61	0.28	-1.1	20 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	6.95	7.2	8.65	0.25	-1.45	15 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.37	7.6	8.65	0.23	-1.05	18 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.2	7.4	8.71	0.2	-1.31	13 %
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	6.93	7.07	8.61	0.14	-1.54	8 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.13	7.26	8.67	0.13	-1.41	8 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.3	7.38	8.67	0.08	-1.29	6 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.24	7.28	8.6	0.04	-1.32	3 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.07	6.95	8.62	-0.12	-1.67	-8 %

4. Resultados alumnos octavo semestre en adelante

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af1	El personal le inspira confianza	7.63	8.16	8.86	0.53	-0.7	43 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.72	8.17	8.93	0.45	-0.76	37 %
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	7.41	7.85	8.85	0.44	-1	31 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.78	8.17	8.87	0.39	-0.7	36 %
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.72	8.11	8.81	0.39	-0.7	36 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.51	7.84	8.75	0.33	-0.91	27 %
Af3	El personal es siempre amable	7.73	8.05	8.89	0.32	-0.84	28 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.53	7.82	8.69	0.29	-0.87	25 %
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.36	7.57	8.73	0.21	-1.16	15 %
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.51	7.6	8.85	0.09	-1.25	7 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.38	7.47	8.64	0.09	-1.17	7 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.43	7.46	8.88	0.03	-1.42	2 %

CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.39	7.34	8.82	-0.05	-1.48	-3 %
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.62	7.57	8.81	-0.05	-1.24	-4 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.22	7.13	8.82	-0.09	-1.69	-6 %
CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	7.6	7.47	8.88	-0.13	-1.41	-10 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.42	7.24	8.84	-0.18	-1.6	-13 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.66	7.45	8.8	-0.21	-1.35	-18 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.53	7.29	8.85	-0.24	-1.56	-18 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.43	7.11	8.8	-0.32	-1.69	-23 %
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.04	6.54	8.65	-0.5	-2.11	-31 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.67	6.93	8.78	-0.74	-1.85	-67 %

5. Resultados usuarios externos

Código	Pregunta	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad	DM-Score
Af4	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	6.6	8.1	8.7	1.5	-0.6	71 %
Af6	El personal atiende amablemente a los usuarios	7.27	8.55	9	1.28	-0.45	74 %
Af7	El personal comprende las necesidades de sus usuarios	6.9	8.1	8.9	1.2	-0.8	60 %
Af1	El personal le inspira confianza	7.45	8.64	8.82	1.19	-0.18	87 %
Af3	El personal es siempre amable	7.09	8.27	8.91	1.18	-0.64	65 %
Af2	El personal le ofrece atención personalizada	7.36	8.45	8.91	1.09	-0.46	70 %
Af9	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	7.3	8.3	8.9	1	-0.6	63 %
Es4	La biblioteca es el lugar adecuado para estudio, aprendizaje o investigación	7.09	8.09	8.91	1	-0.82	55 %
Es5	Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo	7.27	8.09	8.73	0.82	-0.64	56 %
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7	7.73	8.82	0.73	-1.09	40 %
CI3	Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo	7.45	8.18	8.82	0.73	-0.64	53 %
Es3	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.91	7.64	8.91	0.73	-1.27	37 %

CI2	El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo	6.73	7.45	8.82	0.72	-1.37	34 %
Af5	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	7.36	8	9	0.64	-1	39 %
CI7	Puedo acceder por mi mismo a la información	7.55	8.18	8.82	0.63	-0.64	50 %
Af8	El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios	7.3	7.9	8.8	0.6	-0.9	40 %
CI6	Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos, ...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por uno mismo lo que busco	7.36	7.91	9	0.55	-1.09	34 %
CI8	Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información	7.4	7.9	8.9	0.5	-1	33 %
Es1	Los espacios de biblioteca inspiran el estudio y el aprendizaje	7.36	7.82	9	0.46	-1.18	28 %
CI4	Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo	7.36	7.73	9	0.37	-1.27	23 %
Es2	Existen espacios tranquilos para estudio individual	7.27	7.64	9	0.37	-1.36	21 %
CI5	El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito	7.5	7.7	8.8	0.2	-1.1	15 %