

## III Jornada de Buenas Prácticas :

*Proyecto **EBA**:*

***Evaluación de la Calidad Percibida (EBA-Q) y del Clima Laboral (EBA-C) de los servicios de Biblioteca y Archivo de la UAM.***



***Pei-Chun Shih***

***Luis Eduardo Garrido***

***Agustín Martínez Molina***

***Santiago Fernández Conti***



# 1. Introducción

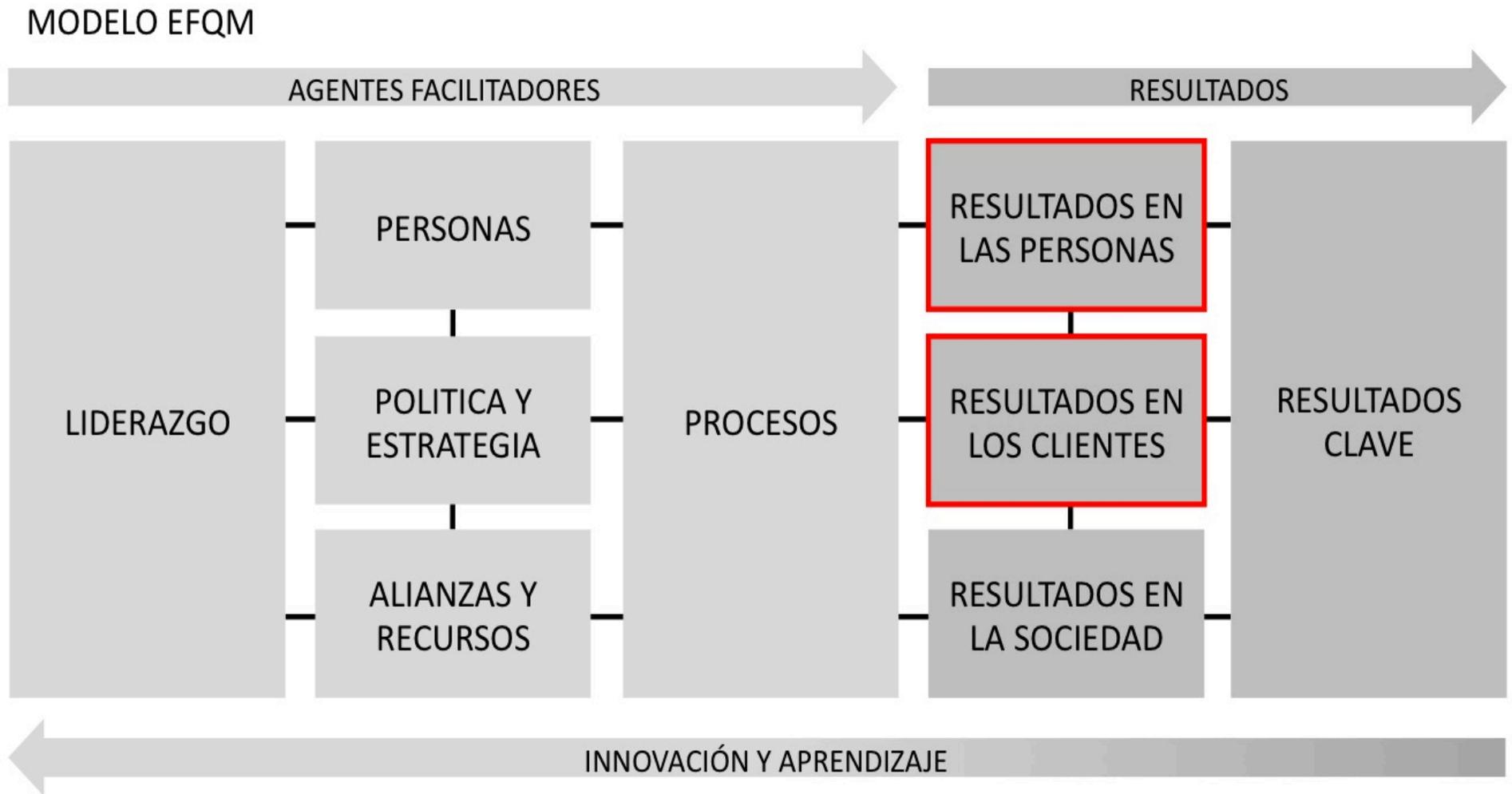


Figura 1. Esquema del modelo EFQM (adaptado de [www.efqm.org](http://www.efqm.org)).

# 1. Introducción

Tabla 1.

*Evaluación de la Calidad Percibida en Bibliotecas de educación superior.*

*Nota: Consulta realizada desde el 29/03/2010 hasta el 02/04/2010*

Universidad	País	Ranking HE-QS 2009	Evaluación Calidad Bibliotecas	Publicación disponible
Harvard University	US	1	LibQUAL+	2006
University of Cambridge	UK	2	-	-
Yale University	US	3	YUL Usability Assessment Program	2009
University College London	UK	4	LibQUAL+	2008
Imperial College London	UK	5	ICT Student Survey	2009
University of Oxford	UK	6	Oxford's Strategic Plan	2010
University of Chicago	US	7	LibQUAL+	2007
Princeton University	US	8	-	-
Massachusetts Institute of Technology	US	9	MIT Library Services Surveys	2008
California Institute of Technology	US	10	-	-
Universitat de Barcelona	ES	171	-	-
UNED	ES	-	-	-
Universidad Complutense de Madrid	ES	-	Encuesta de Calidad	2010
Universidad de Granada	ES	-	SECABA - LibQUAL+	2007
Universidad de Huelva	ES	-	II Plan REBIUM	2009
Universidad de Oviedo	ES	-	Encuesta de Calidad	-
Universidad de Politécnica De Valencia	ES	-	-	-
Universidad de Salamanca	ES	-	-	-
Universidad de Santiago de Compostela	ES	-	Plan de Calidad	2004
Universidad de Sevilla	ES	-	-	-
Universidad de Zaragoza	ES	-	Memoria de Calidad - EFQM	2006
Universidad del País Vasco	ES	-	-	2010
Universidad Politécnica de Madrid	ES	-	ETSAM Plan de Calidad	2008

# 1. Introducci3n

---

## La evaluaci3n de “Calidad” en general no tiene tanta “Calidad”

- **GESTI3N DE CALIDAD** vs. **CALIDAD PERCIBIDA**. No se diferencia entre tipos de modelo.
- **TEORÍA**: Cuestionarios sin base de Calidad Percibida, de Clima Laboral...
- **GARANTÍAS**: no se refieren propiedades psicométricas, p.ej., “Validez - Fiabilidad”
- **ERRORES METODOL3GICOS** básicos de diseño, de muestreo...
- **LARGOS ANÁLISIS**, sin objetivos
- **LÁPIZ Y PAPEL**, formato clásico general.
- **LARGOS TIEMPOS DE RESPUESTA**.

# 1. Introducción

## Entonces, ¿qué modelo elegimos?

Tabla 2.

*Principales escalas de Calidad percibida.*

	<b>Serv QUAL 1988</b>	<b>Serv QUAL-W 1992</b>	<b>Serv PERF 1992</b>	<b>Serv PERF-W 1992</b>	<b>LibQUAL+ 2000</b>	<b>HEdPERF 2005</b>	<b>MAGAL's 2007</b>
<b>Dimensiones</b>	Tangibles				Comfort	Non academic aspects	Self-sufficiency
	Reliability				Reliability		
	Responsiveness				Empathy	Reputation	Staff Service Quality
	Empathy						
	Assurance						
					Access	Access	Information Quality
					Programme issues Academic aspects		

# 1. Introducción

## Entonces, ¿qué modelo elegimos? ¿LibQUAL+, MAGAL's...?

LibQUAL+ y el “gap score”

En este modelo se pregunta “2 veces” al usuario sobre el mismo atributo:

“gap score” = nivel percibido de calidad - nivel ideal o deseado de calidad.

Diferentes investigaciones<sup>1</sup> muestran que el “gap score”:

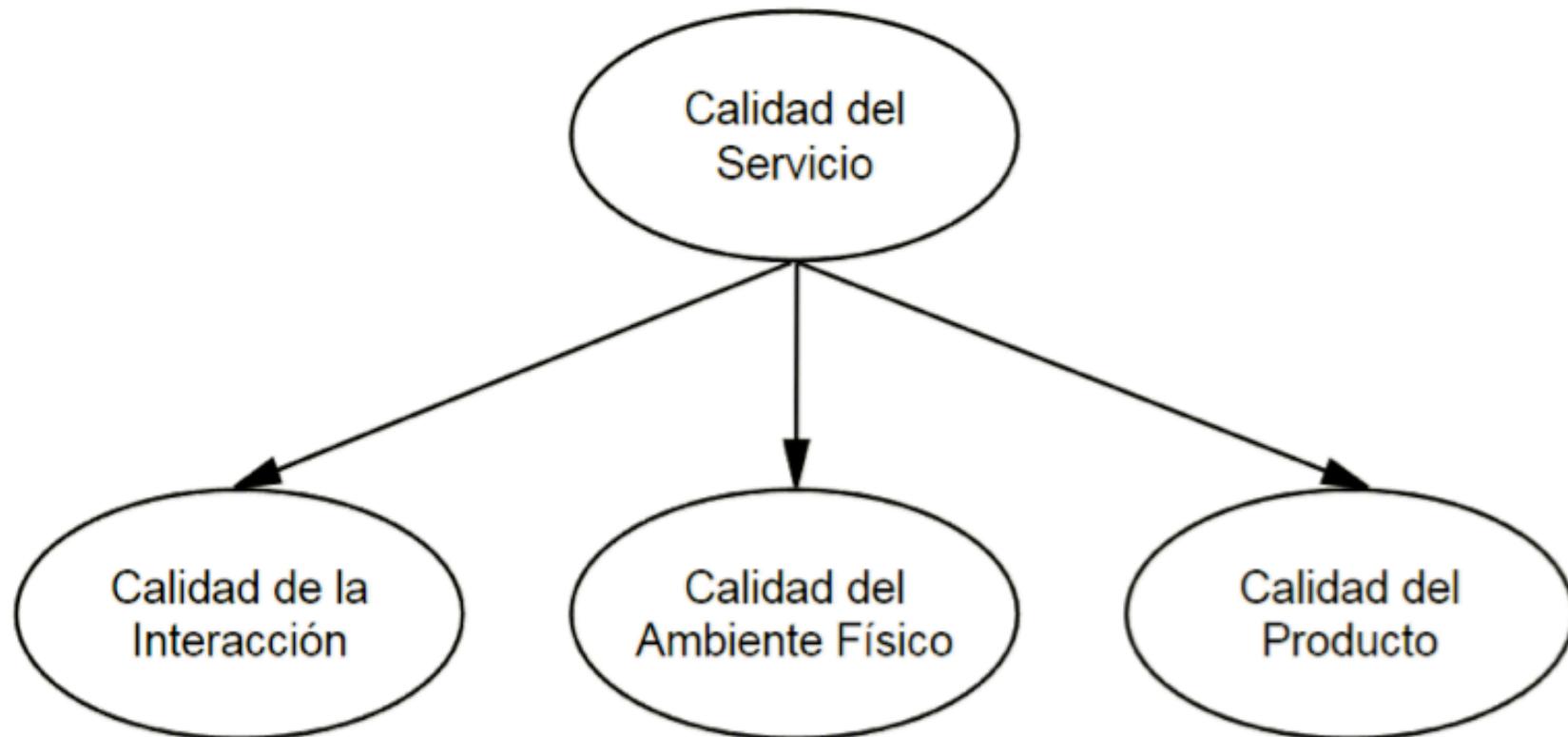
- Aumenta el tiempo de respuesta, > n° de ítems.
- Tiene peores propiedades métricas que el uso de “una” escala de calidad percibida.

1. Babakus and Boller, 1992; Harrison-Walker, 2002; Cronin and Taylor, 1992; Harrison-Walker, 2002; Landrum, Prybutok & Zhang, 2007; Oliveira-Brochado y Marqués, 2007 ; Morales, Ladhari, Reynoso, Toro & Sepulveda, 2011.

# 1. Introducción

Entonces, ¿qué modelo elegimos? → 3 factores

Los estudios concurren en prácticos y sencillos modelos, de 3 o 4 factores, p.ej.,



## 2. EBA: Sistema online

### Evaluación de la Biblioteca y Archivo de la UAM



Ahora es el momento de que expreses tu satisfacción o descontento con los servicios de **la Biblioteca que más usas**.

Tu opinión importa y contará en los próximos planes de mejora.

A continuación verás una serie de afirmaciones relacionadas con los servicios que proporciona la Biblioteca.

1. Léelas con atención y marca tu grado de acuerdo en cada una de ellas.
2. Si no conoces el servicio o no entiendes la pregunta, pulsa NS/NC (No sé/No contesto).
3. Contesta opinando sólo sobre **la Biblioteca que más usas**.

Cuando estés preparado, pulsa la flecha para comenzar.



### Evaluación de la Biblioteca y Archivo de la UAM



(3/6)

	1	2	3	4	5	6	NS/NC
<b>La instalación de la Biblioteca ...</b>							
11. Tiene buena climatización tanto en invierno como en verano	<input type="radio"/>						
12. Tiene sitios suficientes para estudiar o buscar información	<input type="radio"/>						
13. Está sucia	<input type="radio"/>						
14. Tiene buena iluminación	<input type="radio"/>						
15. Está mal organizada, es difícil encontrar lo que necesito sin pedir ayuda	<input type="radio"/>						
16. Es un lugar incómodo	<input type="radio"/>						
17. Está en buen estado; p. ej., <i>muebles, pintura, baños</i>	<input type="radio"/>						
18. Tiene un horario adecuado	<input type="radio"/>						
19. Tiene un equipo anticuado; p. ej., <i>ordenadores, fotocopiadoras</i>	<input type="radio"/>						
20. Está mal señalizada; p. ej., <i>carteles, sistema de catalogación</i>	<input type="radio"/>						



### 3. EBA: Análisis

Tabla 3.

Resultados de los ANOVAs de Usuario x Biblioteca.

Efecto	gl <sub>NUM</sub>	gl <sub>DEN</sub>	F	Sig.	$\eta_p^2$
<b>Factor Personal</b>					
Usuario	1	2173.24	7.07	0.01	0.05
Biblioteca	7	2173.99	3.16	0.00	0.02
Usuario x Biblioteca	7	2173.66	3.90	0.00	0.01
<b>Factor Instalaciones</b>					
Usuario	1	827.48	0.20	0.66	0.01
Biblioteca	7	2066.67	5.37	0.00	0.05
Usuario x Biblioteca	7	2054.55	2.93	0.01	0.01
<b>Factor Producto</b>					
Usuario	1	1905.04	6.79	0.01	0.05
Biblioteca	7	1433.89	1.46	0.18	0.01
Usuario x Biblioteca	7	1408.90	2.84	0.01	0.01
<b>Factor Calidad General</b>					
Usuario	1	2122.59	5.69	0.02	0.06
Biblioteca	7	2105.83	2.48	0.02	0.02
Usuario x Biblioteca	7	2124.94	4.12	0.00	0.01

Nota. gl = Grados de libertad; NUM = Numerador; DEN = Denominador; Los grados de libertad del denominador han sido ajustados según Reiter (2007).

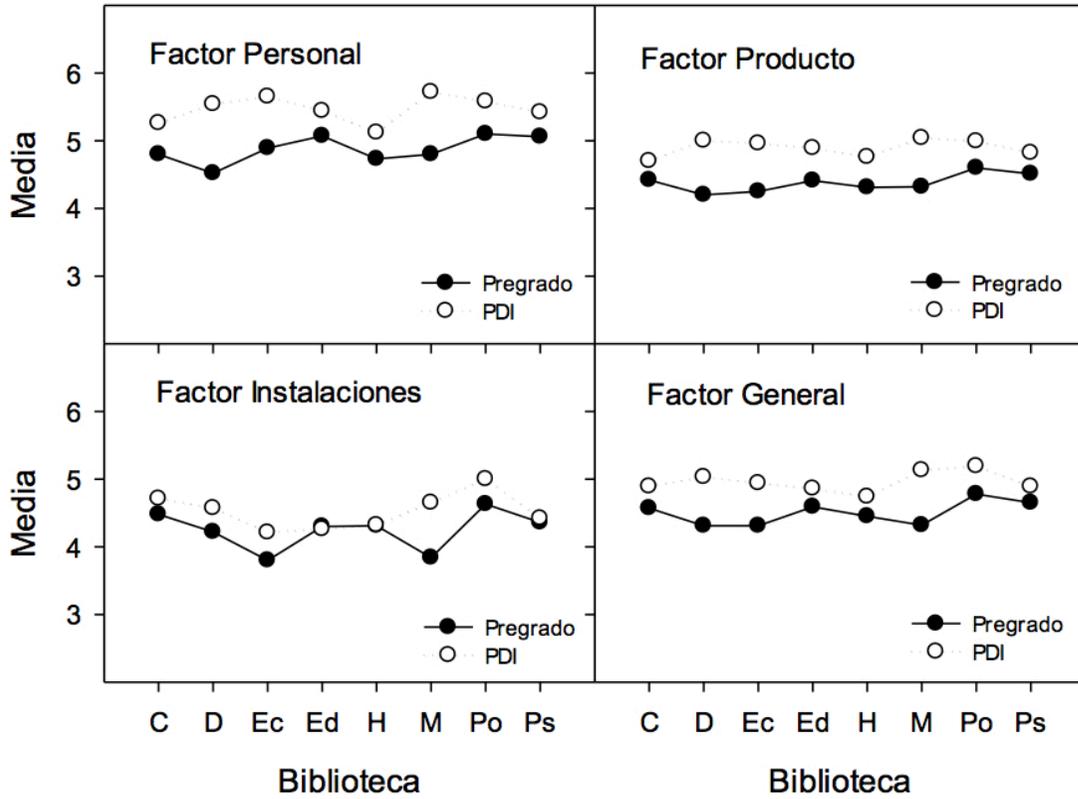


Figura 5. Comparaciones por factores entre Bibliotecas.

### 3. EBA: Análisis

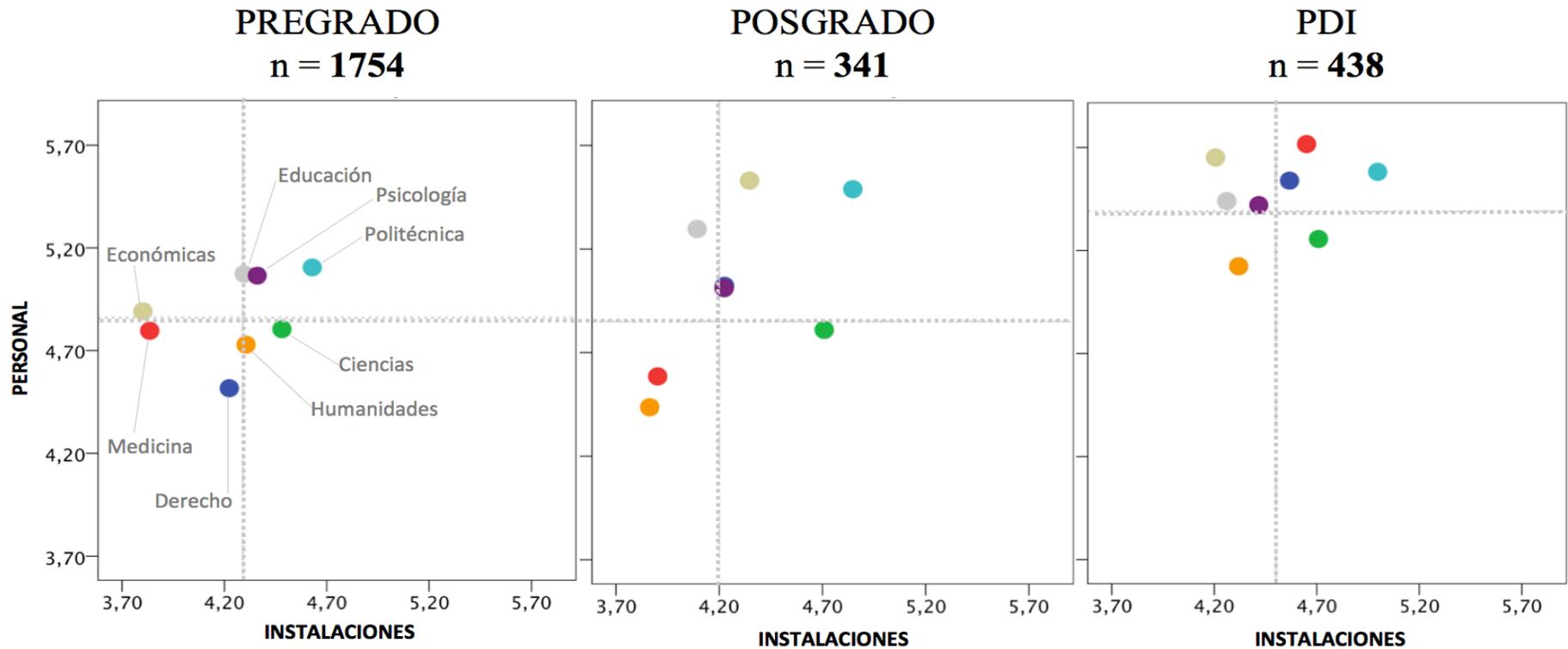


Figura 4: Diagramas de dispersión con las puntuaciones medias para los diferentes tipos de usuarios (Pregrado, Posgrado y PDI) y las ocho bibliotecas, en función de dos factores de Calidad Percibida: Personal e Instalaciones.

### 3. EBA: Análisis

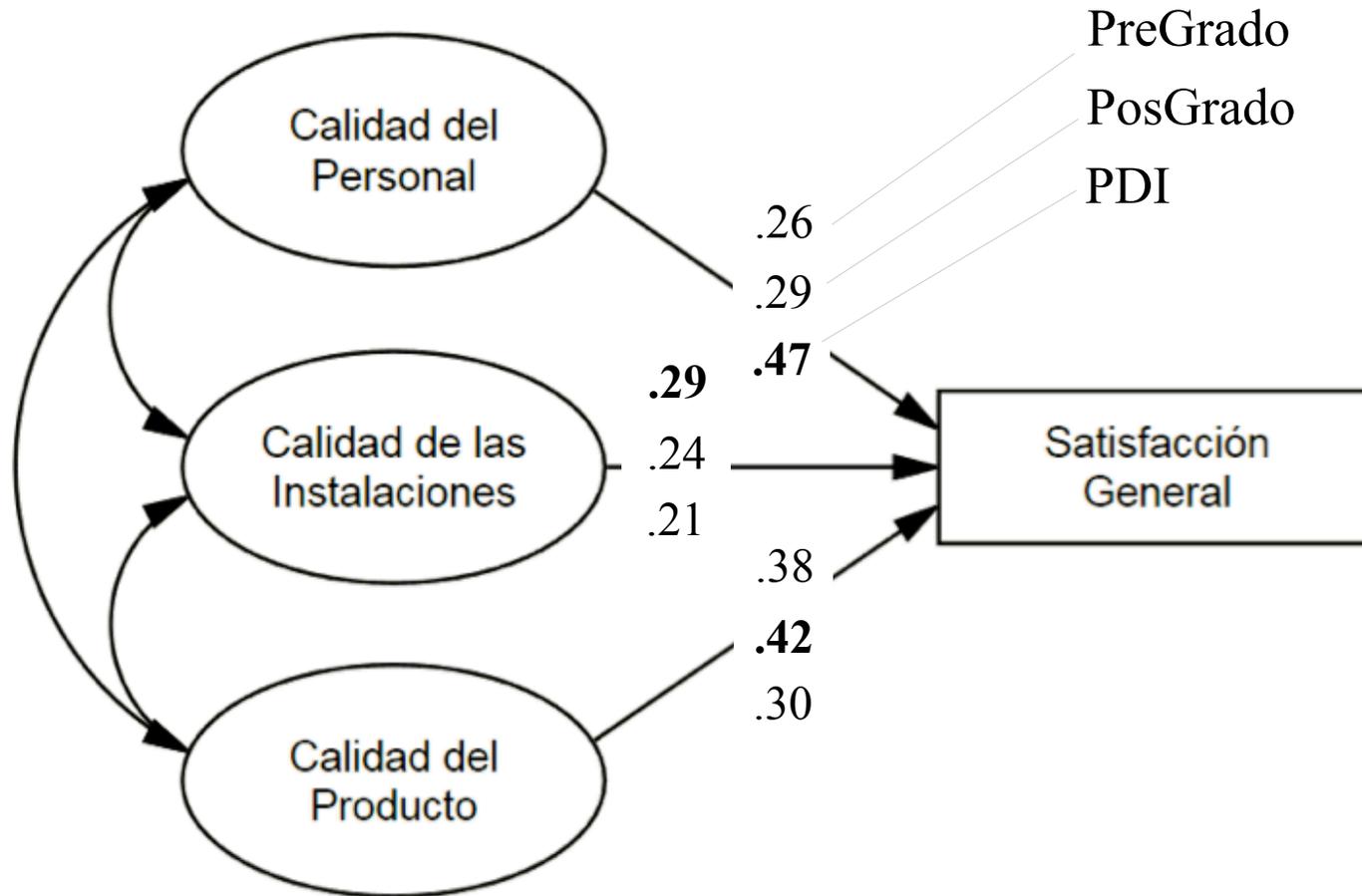


Figura 6. Modelo predictivo de la Satisfacción General de los usuarios.

# 4. EBA: Informes

Perfil individual de la Biblioteca de **PSICOLOGÍA**.

### Fortalezas

La biblioteca de Psicología destaca principalmente para todos sus usuarios por la calidad de su Personal (dispuesto, correcto, amable, etc.) y en segundo lugar por la de sus Instalaciones (limpia, organizada, cómoda, fácil de usar, etc.).

### Áreas de mejora

No obstante, debería mejorar sus cursos de formación para los alumnos de Pregrado y de forma general adecuar espacios para el estudio en grupo.

Psicología				Ítem
Ítem	PreG	PosG	PDI	
1	█	█	█	Está dispuesto a satisfacer las necesidades de los usuarios
2	█	█	█	Realiza el servicio correctamente
3	█	█	█	Es amable con los usuarios
4	█	█	█	Tiene el conocimiento necesario para atender a los usuarios
5	█	█	█	Tiene colocados los materiales y recursos en el lugar que les corresponde
6	█	█	█	Informa sobre el tiempo de espera cuando solicito un servicio; p. ej. fondo de depósito, préstamo...
7	█	█	█	Me transmite confianza cuando me presta el servicio
8	█	█	█	Es comprensivo con los usuarios
9	█	█	█	Tarda poco en atender
10	█	█	█	Es un sitio tranquilo
11	█	█	█	Tiene buena climatización tanto en invierno como en verano
12	█	█	█	Tiene sitios suficientes para estudiar o buscar información
13	█	█	█	Está limpia
14	█	█	█	Tiene buena iluminación
15	█	█	█	Está bien organizada, es fácil encontrar lo que necesito sin pedir ayuda
16	█	█	█	Es un lugar cómodo
17	█	█	█	Está en buen estado; p. ej. Muebles pintura baños.
18	█	█	█	Tiene un horario adecuado
19	█	█	█	Tiene un equipo actualizado; p. ej. Ordenadores fotocopiadoras
20	█	█	█	Está bien señalizada; p. ej. Carteles sistema de catalogación
21	█	█	█	Facilita el estudio en grupo
22	█	█	█	Me ahorra tiempo
23	█	█	█	Tiene una decoración agradable; p. ej. Muebles pintura
24	█	█	█	La Biblioteca tiene las colecciones de las revistas electrónicas que necesito
28	█	█	█	Los cursos de formación de la Biblioteca son útiles
36	█	█	█	La Biblioteca tiene los materiales impresos que necesito
37	█	█	█	La atención ofrecida por el personal de la Biblioteca
38	█	█	█	Las instalaciones de la Biblioteca
39	█	█	█	Los recursos que la Biblioteca me proporciona para mi aprendizaje investigación y/o docencia
40	█	█	█	La calidad de los servicios de la Biblioteca

Perfiles de **TODAS LAS BIBLIOTECAS**.

### Fortalezas

De forma general las bibliotecas destacan por la calidad de su personal y por alguna de sus instalaciones. La satisfacción general es Buena-Muy Buena.

### Áreas de mejora

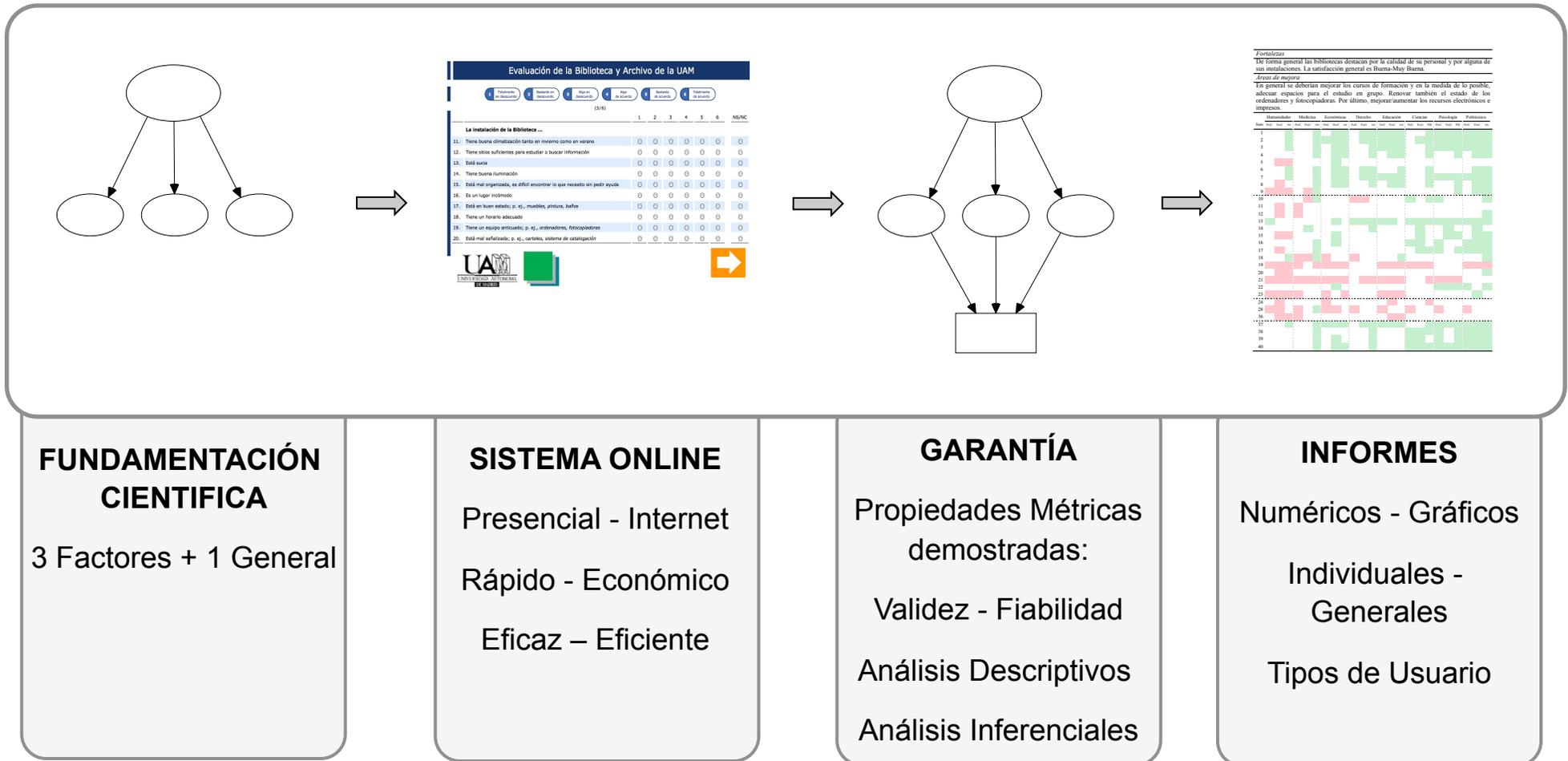
En general se deberían mejorar los cursos de formación y en la medida de lo posible, adecuar espacios para el estudio en grupo. Renovar también el estado de los ordenadores y fotocopiadoras. Por último, mejorar/aumentar los recursos electrónicos e impresos.

Ítem	Humanidades			Medicina			Económicas			Derecho			Educación			Ciencias			Psicología			Politécnica		
	PreG	PosG	PDI	PreG	PosG	PDI	PreG	PosG	PDI	PreG	PosG	PDI	PreG	PosG	PDI	PreG	PosG	PDI	PreG	PosG	PDI	PreG	PosG	PDI
1	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
2	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
3	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
4	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
5	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
6	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
7	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
8	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
9	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
10	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
11	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
12	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
13	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
14	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
15	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
16	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
17	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
18	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
19	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
20	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
21	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
22	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
23	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
24	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
28	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
36	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
37	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
38	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
39	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
40	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

Nota. La tabla muestra el resumen de los perfiles de todas las bibliotecas de la UAM. En verde ítems con puntuación > 5 (Excelente-Muy bueno), en blanco ítems ≥ 4 y ≤ 4.99 (Bueno) y finalmente en rosado ítems ≥ 2 y ≤ 3.99 (Regular-Malo).

Figura 7. Ejemplos de informe del sistema EBA

# 5. EBA: Resumen

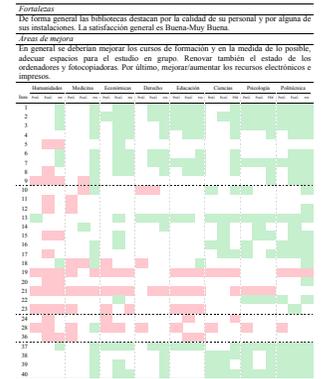


Evaluación de la Biblioteca y Archivo de la UAM

1 2 3 4 5 6 NS/NC

La instalación de la Biblioteca ...

11. Tiene buena climatización tanto en invierno como en verano	0	0	0	0	0	0	0
12. Tiene sitios suficientes para estudiar o buscar información	0	0	0	0	0	0	0
13. Está sucia	0	0	0	0	0	0	0
14. Tiene buena iluminación	0	0	0	0	0	0	0
15. Está mal organizada, es difícil encontrar lo que necesito sin pedir ayuda	0	0	0	0	0	0	0
16. Es un lugar incómodo	0	0	0	0	0	0	0
17. Está en buen estado: p. ej., muebles, pintura, baños	0	0	0	0	0	0	0
18. Tiene un horario adecuado	0	0	0	0	0	0	0
19. Tiene un equipo adecuado: p. ej., ordenadores, fotocopiadoras	0	0	0	0	0	0	0
20. Está mal etiquetado: p. ej., carpetas, sistema de catalogación	0	0	0	0	0	0	0



## 5. EBA: Resumen

### EBA es un proyecto de investigaci3n:

- **DESARROLLADO POR LA UAM:** Investigadores de la facultad de Psicolog3a y el Servicio de Biblioteca y Archivo.



- **ABIERTO AL CONSORCIO MADROÑO.**



### Contacto:

santiago.conti@uam.es

agustin.martinez@uam.es