



Taller 2: Calidad y satisfacción del usuario. El modelo LibQual
(Martes 17, de 15:00 a 17:00)

Coordinadores:

Enrique Herrera-Viedma y Javier López Gijón.
(Universidad de Granada)

Objetivos del taller:

Para algunos autores el usuario (cliente) es el elemento que mejor nos puede hablar de la calidad de un producto (servicio).

Basándonos en los estudios de satisfacción de usuarios realizados por el grupo Secaba en las bibliotecas universitarias de Granada, Jaén, Olavide (Sevilla), Huelva y La Plata (Argentina), y vistos globalmente, en este taller plantearemos cuáles son las percepciones y las expectativas de los usuarios, tanto en conjunto como por perfiles (alumnos de grado, de postgrado, profesores...)

Se explicarán y analizarán los indicadores que solemos calcular en estos estudios, tales como: Adecuación, Superioridad, Zona de tolerancia (DM score); y las herramientas de bechmarking que aplicamos, y que nos permiten una evaluación comparativa y la localización de las buenas prácticas.

También se comentará los sistemas soporte de decisión que se pueden construir en base a los índices de calidad medidos, de cara a ayudar a los gestores de las bibliotecas universitarias en el proceso de toma de decisiones.

Preguntas abiertas:

- ¿Es el usuario el elemento más importante a la hora de conocer la calidad de un servicio?
- ¿Cómo perciben actualmente los usuarios de las bibliotecas universitarias el servicio de estas bibliotecas?
- ¿Qué expectativas (deseos) tienen los usuarios respecto a los servicios que les ofrecen las bibliotecas universitarias?
- ¿Es LibQual un método válido para conocer la satisfacción de usuarios?
- ¿Deben las bibliotecas universitarias que estudien la satisfacción de sus usuarios seguir la misma encuesta con vistas a ser comparables?
- ¿Es la valoración que hacen los usuarios de las bibliotecas universitarias españolas homologable a las que se hacen en otros países?

Lecturas:

- Avila, B. ; Rozemblum, C. [2008]
Un modelo para los estudios de satisfacción de usuarios. Metodología LibQual.
– Taller de Indicadores para la evaluación de bibliotecas. – La Plata (Argentina)
Accesible en:
<http://163.10.30.203:8080/tieb/descargables/presentaciones/06evasubjetiva.pdf>
- Herrera-Viedma, E. ; López Gijón, J. ; Alonso, S. ; Vilchez Pardo, J. ;
Herranz Navarra, F. y Fernández Porcel, A. [2007]
Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas
universitarias.
Jornadas Españolas de Documentación (10, Santiago de Compostela, 2007). –
Accesible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00010082/>
- Herrera-Viedma, E. ; López Gijón, J. ; Alonso, S. ; Vilchez Pardo, J. ;
Herranz Navarra, F. y Avila, B. [2008]
Satisfacción de usuarios en las bibliotecas universitarias andaluzas. - Libro
homenaje a la profesora Isabel de Torres. – Granada : Universidad. (En
prensa).
Accesible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00012609/>
- Kyriillidou, 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.
- Secaba [2008]
Estudios realizados por el grupo Secaba.
Accesibles en: <http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=estudios>