



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Alumno: María del Carmen Gómez Pérez

Junio, 2017

RESUMEN

Las bibliotecas universitarias tienen como objetivo prioritario prestar el apoyo necesario a las actividades de docencia e investigación de la Universidad. Éstas deben ser un lugar confortable y adaptado a las innovaciones en la educación, para transmitir el conocimiento y dar como resultado a unos usuarios bien formados.

El presente Trabajo Fin de Grado constituye un estudio exploratorio de la percepción de la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca del Campus de las Lagunillas de la Universidad de Jaén. Para cumplir con este objetivo, se ha utilizado la herramienta LibQUAL+. Con la colaboración del laboratorio multidisciplinar SECABA Lab (TIC-186), se ha habilitado una plataforma web para la realización de los cuestionarios online, a partir de los cuales se han podido extraer diversas recomendaciones y sugerencias de mejora respecto a la biblioteca.

Palabras clave: calidad, percepción, servicio, biblioteca, LibQUAL+.

ABSTRACT

The main objective of The University libraries is to provide the necessary support for teaching activities and the research investigation of The University. These objectives should include a comfortable place to study and should be adapted to include all the necessary and up to date innovations available in education, in order to enable the access of knowledge and consequently result in well-trained users.

The present Work for the End of Degree is an exploratory study of the perception of the quality of the service offered by the library of the Lagunillas Campus of the University of Jaén. To fulfil this objective, the LibQUAL+ tool has been used. With the collaboration of the SECABA Lab multi-disciplinary laboratory (TIC-186), a web platform has been created for online questionnaires, from which various recommendations and suggestions for improvement have been made regarding the library.

Keywords: quality, perception, service, library, LibQUAL+.

ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Marco teórico.....	5
2.1. Concepto de servicio.....	5
2.2. Concepto de calidad.....	6
2.3. Modelos de valoración de calidad.....	7
2.3.1. Escuela nórdica.....	8
2.3.2. Escuela norteamericana.....	9
2.3.3. Otras aportaciones.....	11
3. Objetivo de investigación y metodología.....	16
4. Resultados.....	20
4.1. Resultados según segmentos de usuarios.....	22
4.2. Resultados según frecuencia de uso.....	32
4.3. Sugerencias de mejora por parte de los usuarios.....	34
5. Conclusiones.....	37
Bibliografía.....	40
Anexo I. Cuestionario.....	45
Anexo II. Puntuacion media de cada ítem por segmentos.....	48
Anexo III. Puntuacion media de cada ítem por frecuencia.....	49
Anexo IV: Sugerencias y comentarios del cuestionario.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo nórdico.....	8
Figura 2. Modelo SERVQUAL.....	9
Figura 3. Vacíos del modelo SERVQUAL.....	10
Figura 4. Modelo Grönroos-Gummesson.....	12
Figura 5. Modelo de los tres componentes.....	13

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica del estudio.	19
Tabla 2. Puntuación media de cada ítem.	21
Tabla 3. ANOVA. Valor global según segmentos de usuarios.	23
Tabla 4. ANOVA. Valor por dimensiones según segmentos de usuarios.	24
Tabla 5. Prueba de muestras pareadas para el valor afectivo según segmentos de usuarios. ..	25
Tabla 6. Estadísticas de muestras pareadas para el valor afectivo según segmentos de usuarios.	25
Tabla 7. Prueba de muestras pareadas para la biblioteca como espacio según segmentos de usuarios.	27
Tabla 8. Estadísticas de muestras pareadas para la biblioteca como espacio según segmentos de usuarios.	27
Tabla 9. Prueba de muestras pareadas para el control de la información según segmentos de usuarios.	28
Tabla 10. Prueba de muestras pareadas para preguntas adicionales según segmentos de usuarios.	29
Tabla 11. Estadísticas de muestras pareadas para preguntas adicionales según segmentos de usuarios.	29
Tabla 12. Atributos mejor y peor valorados según el segmento de usuarios.	31
Tabla 13. ANOVA. Valor global según frecuencia de uso.	33
Tabla 14. ANOVA. Valor por dimensiones según frecuencia de uso.	33
Tabla 15. Prueba de muestras pareadas por dimensiones según frecuencia de uso.	33
Tabla 16. Atributos mejor y peor valorados según la frecuencia de uso.	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Puntuación media general y por dimensiones.	20
Gráfico 2. Puntuación media global según segmentos de usuarios.	24
Gráfico 3. Puntuación media global por dimensiones según segmentos de usuarios.	31

1. INTRODUCCIÓN.

La aparición de las TIC e Internet han dado lugar a una sociedad apoyada en el conocimiento, en la que universidades y bibliotecas son un elemento esencial. La importancia de ofrecer un servicio de calidad por parte de una biblioteca universitaria deriva en el apoyo fundamental que presta tanto para el aprendizaje, como para la docencia y la investigación, convirtiéndose en un recurso valioso al facilitar el acceso a recursos informativos y al propiciar la transmisión y creación de conocimiento. Además, ya no sólo es suficiente proporcionar acceso a la información, sino que también debe enseñar a usarla (de ahí la incorporación de programas de alfabetización informacional, ALFIN).

Desde la puesta en marcha en el año 2010 del nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), las bibliotecas empezaron a tener un mayor peso al pasar de un modelo educativo basado en la enseñanza del profesor a uno centrado en el alumno, que desarrolle competencias y habilidades para aprender.

En este sentido, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), ha forzado a realizar procesos de evaluación y análisis de servicios, espacio, personal y presupuesto, entre otros, y ha provocado que las universidades y bibliotecas desarrollen planes estratégicos debido a los certificados de sistemas de gestión de calidad.

Por todo lo anterior y ante la creciente demanda social, el objetivo de este trabajo es conocer el nivel de calidad del servicio que ofrece la biblioteca de la Universidad de Jaén del Campus de las Lagunillas a sus usuarios y, así, garantizar la eficacia y eficiencia del servicio y una buena imagen social, competitiva y de prestigio. Para alcanzar el objetivo de esta investigación, se ha aplicado la herramienta LibQUAL+ (Cabrerizo, López, Martínez, Morente y Herrera, 2017), que permite conocer la calidad de dichos servicios en base a las percepciones proporcionadas por los usuarios.

El desarrollo del presente trabajo, además de esta sección introductoria, cuenta con las siguientes secciones. La sección 2 está compuesta por el marco teórico, en el que se expone el concepto de servicio y calidad, así como un resumen de los principales modelos de valoración de la calidad. En la sección 3 se describe el objetivo de la investigación y una descripción de la metodología empleada. La sección 4 contiene un análisis general de los resultados obtenidos y una comparativa de resultados entre grupos. Por último, la sección 5 abarca las conclusiones obtenidas tras el análisis de los datos.

2. MARCO TEÓRICO.

En este capítulo se hace una revisión a la literatura existente, en el que se describe el concepto de “servicio” y “calidad”, así como un breve análisis de los principales modelos de valoración de calidad y algunas contribuciones o aportes más importantes.

2.1. CONCEPTO DE SERVICIO.

Según Grönroos (1994) un servicio es: *“una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que, por regla general, aunque no necesariamente, se generan en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios y/o recursos o bienes físicos y /o los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente”*.

A pesar de su naturaleza intangible, se debe destacar que muchos de los servicios se acompañan de elementos tangibles que son necesarios para generar satisfacciones o utilidades intangibles.

De acuerdo con Zeithaml, Berry y Parasuraman (1985), existen cuatro características que diferencian a dichos servicios de los productos tangibles:

- Intangibilidad: esta característica estriba en que los servicios no se pueden tocar, ver, probar, escuchar u oler antes de producirse, lo que dificulta mostrar al cliente la calidad o el grado de satisfacción que va a recibir. Algunas soluciones para tangibilizar los servicios consisten en actuar sobre los locales, equipos y materiales utilizados, el personal, la marca y el logotipo, lo que ayuda a formar a priori una imagen de lo que se va a recibir.
- Inseparabilidad: esto implica que comprador y vendedor tienen que estar en contacto para que el servicio se produzca. Si no existe esa interacción entre ellos, el servicio no se puede prestar, lo que pone de manifiesto que la producción y el consumo de un servicio se producen al mismo tiempo, y que tanto el vendedor como el comprador intervienen en la producción y en el resultado. Esto influye en la capacidad productiva limitándola, en la distribución al requerir canales cortos y en la imagen del proveedor que deberá transmitir el servicio que presta.
- Heterogeneidad: significa que un servicio no se puede estandarizar, ya que depende de quién, cuándo, dónde y cómo se preste. Lo anterior provoca un aumento en la

incertidumbre del consumidor, que puede reducirse mediante la adecuación de los estándares de prestación a las exigencias de satisfacción de los clientes, sustituyendo al factor humano por máquinas cuando sea posible, o adaptando la prestación a cada cliente.

- Caducidad: hace referencia a su carácter perecedero ya que los servicios no se pueden almacenar y han de ser consumidos en el momento en que se prestan. Esto es un grave problema cuando la demanda es inestable o no se puede predecir. Para ello, se pueden poner en marcha estrategias para regular la demanda del servicio o para actuar sobre la oferta.

2.2. CONCEPTO DE CALIDAD.

De acuerdo con Maqueda y Llaguno (1995), se entiende por el término calidad: “*conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás humanas apreciaciones, inherentes o adquiridas por el objeto valorado: persona, cosa, producto, servicio, proceso, estilo, función empresarial, etc. que permiten distinguir las peculiaridades del objeto y de su productor (empresa), y estimarlo (valorarlo) respecto a otros objetos de su especie*”.

Cuando se habla de calidad, se está aludiendo a evaluar la percepción que tiene el cliente y, según al contexto al que se refiera, Lovelock y Wirtz (2009) definen cinco perspectivas diferentes del concepto de calidad para las personas:

- Perspectiva trascendental: se basa en que la calidad únicamente es reconocida en base a la experiencia obtenida por exposiciones repetidas a ella.
- Método basado en la manufactura: se basa en cumplir con ciertas especificaciones internas de productividad y reducción de costes.
- Método basado en el producto: se basa en que las diferencias de calidad son resultado de diferencias en los ingredientes o atributos del producto.
- Definiciones basadas en el usuario: se basa en que la calidad reside en los ojos de los usuarios y la comparan con la satisfacción máxima.
- Definiciones basadas en el valor: se basa en las relaciones entre el cumplimiento y el precio.

Pero estas diversas perspectivas pueden causar algunos problemas y más aún, si se refieren a la calidad en los servicios, ya que por sus características aumentan la dificultad en su medición.

Por ello, Grönroos (1994) señala que debe distinguirse entre lo que se denomina calidad técnica y calidad funcional, ya que muchos consumidores son partícipes de la producción del servicio. La primera se refiere a lo que es el proceso de prestar el servicio, respondiendo a la pregunta ¿qué se da o qué recibe el consumidor?. Se relaciona con el soporte y los medios materiales, así como con la organización interna de la empresa. La segunda se refiere al resultado obtenido, lo que da respuesta a ¿cómo se da o cómo lo recibe el consumidor?. Ésta se relaciona con la forma en que se trata al cliente en el proceso de producción del servicio. También expone que la calidad que se percibe de un servicio surge al comparar la percepción que se tiene de la prestación y su resultado con las expectativas cubiertas o excedidas.

Siguiendo a Zeithaml y Bitner (2002) los consumidores utilizan cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio:

- Tangibilidad: apariencia de instalaciones, equipos o materiales físicos, capital humano.
- Responsabilidad: disposición rápida para prestar el servicio al cliente y para ayudarlo.
- Seguridad: conocimiento y habilidad de empleados, cortesía, credibilidad, confianza.
- Empatía: ponerse en el lugar del cliente para comprenderlo y tener una buena comunicación. Se relaciona con el grado de atención individualizada que se ofrece al cliente y el nivel de interés.
- Confiabilidad: desempeño del servicio prometido de manera precisa y completa. Se relaciona con el conocimiento y habilidad de los empleados.

2.3. MODELOS DE VALORACIÓN DE CALIDAD.

Los modelos de valoración de calidad representan una imagen simplificada de la realidad que permite identificar y corregir los problemas existentes en ella. Para hacer una aproximación teórica, dichos modelos se agrupan en torno a dos escuelas de pensamiento, la escuela norteamericana y la escuela nórdica. Posteriormente, se desarrollaron otros aportes o modelos en cada una de ellas.

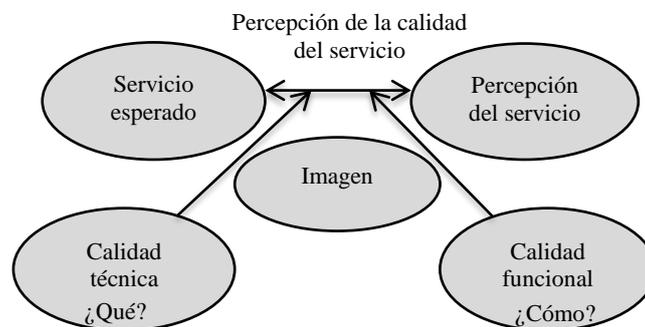
2.3.1. ESCUELA NÓRDICA.

La escuela nórdica está liderada por Christian Grönroos y sus estudios están relacionados con la identificación de diversos factores y sus interrelaciones, que afectan a la calidad del servicio, pero no exponen una metodología para su evaluación.

El modelo más conocido es el Modelo de la Imagen, Grönroos (1984), que sugiere que la calidad total percibida cuenta con dos dimensiones, la calidad técnica (¿qué recibe el cliente?, que incrementa la calidad total percibida) y la calidad funcional (¿cómo lo recibe?, que otorga la ventaja competitiva). Estas dos calidades en conjunto forman la imagen corporativa, que se refiere a la percepción que el cliente se forma de la empresa.

Pero para determinar el nivel de calidad total no sólo estudia la calidad técnica y funcional, sino la diferencia entre la percepción que se tiene y lo esperado. Dicho de otro modo, en la calidad percibida no sólo influye el resultado, sino que además influye tanto la manera de recibirlo como la imagen corporativa (véase Figura 1).

Figura 1. Modelo nórdico.



Fuente: Grönroos (1984, p.40).

En la calidad esperada del servicio influyen diversos factores relacionados con la comunicación boca-oído, la comunicación del marketing (promoción de ventas, publicidad, relaciones públicas, etc.), la imagen corporativa de la empresa o las diferentes necesidades personales.

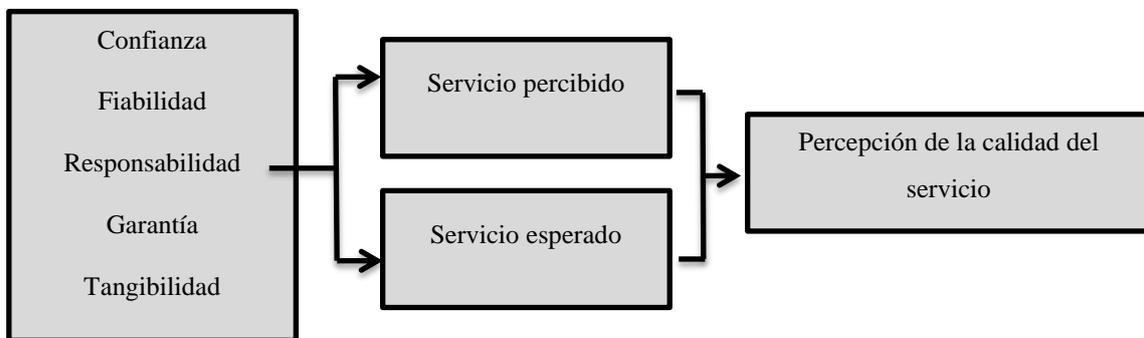
Sin embargo, la calidad experimentada surge de la fusión de la imagen y las calidades definidas anteriormente, la funcional y la técnica.

2.3.2. ESCUELA NORTEAMERICANA.

La propuesta de esta escuela, cuyos líderes son Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, es el planteamiento más utilizado. Desarrollaron un instrumento para medir la calidad percibida denominado SERVQUAL¹, que basado en comentarios realizados por consumidores, evalúa la diferencia entre expectativas y percepciones, reflejando tanto los puntos fuertes, como las debilidades que tiene la organización.

Los comentarios para evaluar la calidad dependen de cinco dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad, cuya diferencia entre lo esperado y lo percibido da como resultado la calidad percibida, como se aprecia en la Figura 2:

Figura 2. Modelo SERVQUAL



Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988, p.26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p.16).

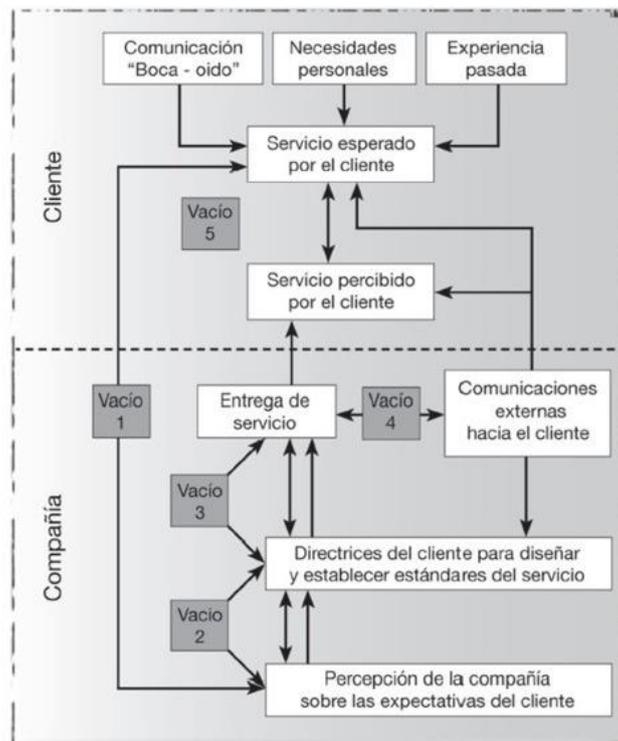
Plantearon un instrumento para medir la calidad compuesto por 22 preguntas con una escala de 7 puntos, tanto para evaluar la percepción como la expectativa de cada ítem.

Si las expectativas superan la percepción, el resultado es un cliente insatisfecho por un nivel bajo de calidad. Al contrario, cuando la percepción es mayor que las expectativas, se obtiene una gran satisfacción por un nivel alto de calidad. Un nivel moderado de calidad se obtiene cuando las expectativas se igualan a la percepción, donde la calidad es satisfactoria.

El modelo también estudia un conjunto de gaps o vacíos que son el origen de los problemas relacionados con la calidad al influir en las percepciones, como se puede observar en la Figura 3:

¹ Basado en el Modelo de Brechas, planteado por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1985, 1988).

Figura 3. Vacíos del modelo SERVQUAL.



Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988, p.26).
Zeithaml y Parasuraman (2004, p.16).

- **Gap 1:** se obtiene mediante la diferencia entre la expectativa del usuario y la percepción por parte de la empresa.
Le influye de forma positiva el número de niveles directivos y de forma negativa, una comunicación ascendente de calidad y una visión de la empresa hacia la investigación de mercados.
- **Gap 2:** es la diferencia entre las percepciones por parte de la empresa de las expectativas de sus clientes y las especificaciones del servicio para dar respuesta a aquello que creen.
De forma negativa, influye el grado de compromiso en cuanto a calidad, estandarización, proceso fijación de objetivos e indicadores de calidad, etc.
- **Gap 3:** es la diferencia de las especificaciones de calidad para la entrega y el desempeño real.
Está influido negativamente con el trabajo en equipo, adaptación del personal al puesto de trabajo, tecnología, control y supervisión.
- **Gap 4:** es la diferencia entre lo que la empresa comunica que hace, y la prestación real del servicio.

Este gap puede verse afectado por las relaciones horizontales en la organización y las promesas.

- **Gap 5:** es la diferencia entre las expectativas de calidad que el cliente esperaba recibir y su percepción de lo que en realidad recibió.

Puede tener su origen en los gaps anteriores.

Existen diversas adaptaciones de SERVQUAL, entre las que se destacan:

- Escalas para la medir la calidad en el sector del turismo:
 - DINESERV (Stevens, Knutson, Patton, 1995). Aplicable a restaurantes.
 - ECOSERV (Khan, 2003). Para medir la calidad percibida por ecoturistas.
 - HOLSERV (Mei, Dean y White, 1999). Aplicable a hoteles.
 - HISTOQUAL (Frochot y Hughes, 2000). Aplicable a casas históricas.
 - HOTELQUAL (Falces, Sierra, Becerra y Briñol, 1999). Aplicable a servicios de alojamiento.
 - LODGSERV (Knutson, Stevens, Wullaert, Patton y Yokoyama, 1990). Aplicable a hoteles.
 - LOGQUAL (Getty y Thompson, 1994). Aplicable a la hostelería.
- Escalas para medir la calidad de los servicios de las bibliotecas:
 - LibQUAL+ (Cook, Heath y Thompson, 2000). (Desarrollado por la Association of Research Libraries, ARL y el Texas A&M University, TAMU).
 - BiQUAL (Pinto, Fernández y Gómez, 2007). (Desarrollado en España).
 - DiQUAL (Vinagre, Gaspar y Ochoa, 2011). (Desarrollado en Portugal). Para bibliotecas digitales.

2.3.3. OTRAS APORTACIONES.

MODELO DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE GRÖNROOS Y GUMMESSON.

Para determinar la calidad, Grönroos y Gummesson (1987) elaboran un trabajo que parte de la combinación de dos enfoques, el de Grönroos y el de Gummesson (4Q de Gummesson). (Véase Figura 4).

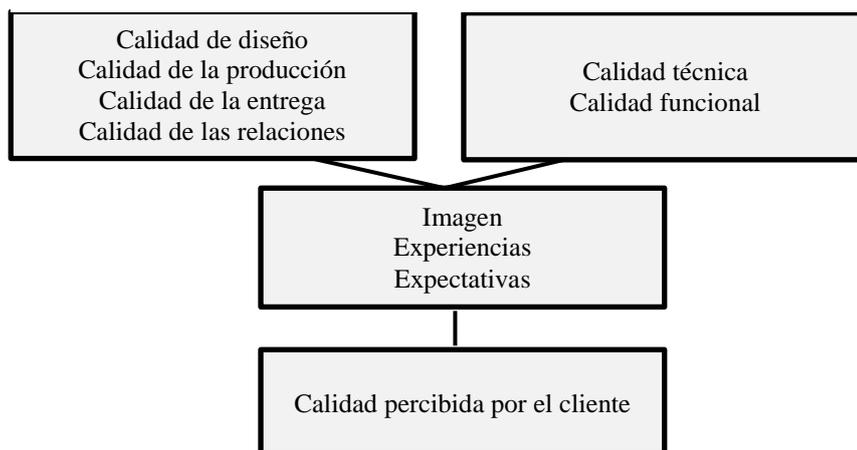
Por un lado, se cuenta con las dimensiones de calidad de Grönroos: calidad técnica y calidad funcional, ya descritas anteriormente. Por otro lado, las calidades de Gummesson: de diseño, de producción, de entrega y de relaciones.

La calidad de diseño se relaciona con que este diseño satisfaga lo que el cliente necesita y en condiciones de durabilidad, confianza y con facilidad de mantenimiento. La de producción se relaciona con la forma de proyectar el producto o servicio conforme a las especificaciones de diseño. La calidad de entrega se relaciona con el proceso de entrega, y la de relaciones, con la interactividad de la empresa y los clientes.

Cuando se refiere a un servicio, las cuatro calidades influyen tanto a la calidad técnica, como a la funcional, al involucrar al cliente en el proceso de creación del servicio y por su característica innata de inseparabilidad, que implica la interacción entre cliente, vendedor y los elementos de la organización.

Lo que define la calidad total percibida es la unión de la imagen, las expectativas y lo experimentado.

Figura 4. Modelo Grönroos-Gummesson.



Fuente: Gummesson, E. y Grönroos, C. (1987, p.38).

MODELO DE GESTIÓN DEL PRODUCTO– SERVICIO: OFERTA DE SERVICIOS INCREMENTADA.

En base a Grönroos (1994), este modelo analiza el servicio tratándolo como producto. Al igual que en su modelo de partida, se tiene en cuenta la calidad técnica, la funcional y la imagen corporativa.

Pero además, trata de desarrollar paso a paso todos los aspectos de la oferta de servicios:

- a. Concepto de servicio.
- b. Paquete básico de servicios (esencial, facilitador y de apoyo).

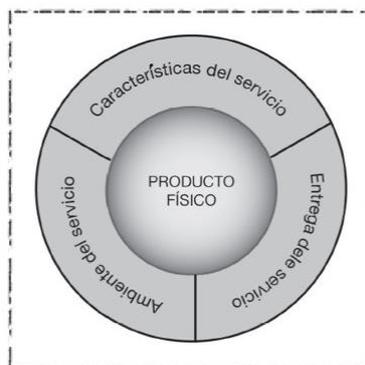
- c. Oferta de servicios incrementada (accesibilidad, interacción con la organización y participación).
- d. Imagen y comunicación.

MODELO DE LOS TRES COMPONENTES.

Sus autores, Rust y Oliver (1994), fundamentaron lo planteado por Grönroos con un modelo planteado inicialmente para bienes físicos y que define la calidad por la composición de (véase Figura 5):

- El servicio y las características de éste, en lo que se refiere al diseño, según las expectativas del mercado objetivo, antes de su entrega (calidad técnica).
- Proceso de envío del servicio, relacionado con la forma de prestar del servicio, su entrega o el encuentro con el consumidor (calidad funcional).
- Ambiente que rodea al servicio, compuesto por:
 - Perspectiva interna, es decir, del proveedor del servicio. Este ambiente está enfocado en la cultura organizativa, valores y creencias, políticas.
 - Perspectiva externa, enfocada a los aspectos físicos de la prestación del servicio, es decir, a la estructura de la organización.

Figura 5. Modelo de los tres componentes.



Fuente: Rust y Oliver (1994, p.11).

SERVPERF.

Tiene su origen en el modelo SERVQUAL, pero consiste en una escala más breve que varía el enfoque de evaluación y las preguntas de las herramientas de medida (Cronin y Taylor 1992).

Se basa únicamente en las percepciones, intentando superar ciertas limitaciones relacionadas con las expectativas que existen para medir la calidad percibida (al no definir el tipo y nivel de éstas: de desempeño, experienciales, predictivas, normativas, etc.). Así, la herramienta simplifica el proceso al contar con 22 ítems que sólo evalúan la percepción de la calidad, evitando así la tendencia a valorar con un nivel alto las expectativas.

EL MODELO DE DESEMPEÑO EVALUADO Y EL DE CALIDAD NORMALIZADA.

A diferencia de la escala SERVQUAL, Teas (1993) se basa en que un aumento en la diferencia entre percepción y expectativa, no tiene porqué traducirse en un aumento de calidad percibida.

Expone que depende de los atributos utilizados para la medición de la calidad, en función de si éstos cuentan con puntos ideales infinitos o finitos. Para la ponderación, utiliza puntuaciones más altas o más bajas según las expectativas y las percepciones sean altas o bajas respectivamente.

En lugar de plantear dimensiones para señalar las características de análisis como en su modelo de partida, plantea dos conceptos: el modelo de desempeño evaluado y el modelo de calidad normalizada.

El modelo de la calidad normalizada, consiste en comparar la calidad percibida por el usuario con una referencia excelente de calidad (que equivaldría a las expectativas). El resultado supone un gap o vacío de la calidad normalizada.

MODELO JERÁRQUICO MULTIDIMENSIONAL.

El de Brady y Cronin (2001), aproximación jerárquica, es un modelo cualitativo que intenta mostrar los factores que causan que la percepción de calidad sea una variable oculta. Consideran que la percepción global de calidad depende de la evaluación por parte del cliente de tres dimensiones y subdimensiones:

- Interacción entre empleado y cliente (calidad funcional).
 - Actitud, comportamiento y experiencia.
- Entorno del servicio.
 - Condiciones ambientales, diseño y elementos físicos, factores sociales.
- Resultado del servicio (calidad técnica).

- Tiempo de espera, elementos tangibles del servicio y evaluación global.

MODELO DE BROGOWICZ, DELENE Y LYTH.

La base para el modelo de Brogowicz et al. (1990) es el denominado gap 5 descrito anteriormente cuando se presentaba el modelo SERVQUAL. Este gap estaba determinado por la discrepancia entre las expectativas y las percepciones. Sus autores plantean que para entender las expectativas de los clientes, los directivos de la organización deben planificar, implementar y controlar tanto la dimensión técnica (capital humano, maquinaria, instalaciones, tecnología) como funcional (disposición, disponibilidad, relaciones internas, apariencia y accesibilidad de elementos físicos). A partir de ahí, se determina la oferta técnica y funcional, que conjuntamente será la oferta global del servicio.

MODELO DE SERVUCIÓN DE CALIDAD.

Siguiendo a Eiglier y Langeard (1989), con el término servucción los autores hacen referencia al proceso de crear el servicio. Los elementos de servucción a tener en cuenta son:

- Soporte físico: la calidad de los elementos físicos utilizados para prestar el servicio, como las nuevas tecnologías, modernización, sofisticación, limpieza, etc.
- Personal: aptitud, compromiso, apariencia física, seguridad, etc.
- Cliente: similitud entre clientes, segmentación del mercado, etc.

Para evaluar la calidad, parten de tres dimensiones. Cada una de ellas deberá alcanzar individualmente la calidad, ya que si alguna de ellas cuenta con una calidad baja, el resultado será un servicio de baja calidad.

- Output: resultado de la servucción, coincide con la calidad del servicio, ya que cuando se satisface las expectativas de un cliente, se obtiene un nivel alto de calidad.
- Elementos de la servucción.
- Proceso: corresponde a las interacciones que son necesarias para prestar el servicio.

3. OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA.

La selección de LibQUAL+ como método de aplicación, tuvo su base en la búsqueda de un instrumento concreto que ofreciera la posibilidad de analizar la calidad del servicio que brinda la biblioteca desde la perspectiva del usuario.

En pleno desarrollo del trabajo, mientras se investigaba y se buscaba información sobre el tema concerniente, se descubrió que la BUJA en el año 2006 empleó la herramienta LibQUAL+ para medir la calidad del servicio que prestaba, de la mano del laboratorio multidisciplinar SECABA Lab. A partir de dicho año, su Servicio de Calidad elaboró un modelo de encuesta propio para todos los servicios de la Universidad, que es el que se ha empleado hasta la actualidad.

De esta forma, se planteó como objetivo para este Trabajo Fin de Grado, analizar la calidad del servicio de la BUJA en base al grado de satisfacción de sus usuarios, mediante el empleo de una metodología específica para el servicio bibliotecario, LibQUAL+, y con apoyo en los resultados, exponer propuestas de mejora para aquellos atributos cuya percepción de calidad fuese más pobre. Para ello, se solicitó la colaboración del laboratorio multidisciplinar SECABA Lab², para obtener acceso a la plataforma del software y ejecutar las encuestas online.

Con anterioridad al comienzo del desarrollo de la investigación, se obtuvo la aprobación por el director de la biblioteca para elaborar el estudio, quien mostró bastante interés en los futuros resultados.

¿Qué es LibQUAL+³?

La herramienta LibQUAL+, fue presentada por Cook, Heath y Thompson (2000). Fundamentada en SERVQUAL, modelo formulado en los años 80 por Parasuraman, Zeithaml y Berry con utilidad en el sector empresarial, es actualmente un patrón o modelo para la

² El laboratorio multidisciplinar SECABA Lab (Quality Evaluation & Information Retrieval Laboratory) se constituye en el año 2004 con una primera área de actuación: la evaluación de la calidad de las bibliotecas. Está compuesto por investigadores de los departamentos de Computación e Inteligencia Artificial y de Documentación, provenientes de distintas Universidades europeas, entre las que se encuentra la Universidad de Jaén. Para evaluar la calidad de las bibliotecas, desarrollaron una herramienta informática, LibQUAL+, empleada para la obtención de los datos relativos al presente trabajo. (<http://secaba.ugr.es/>).

³ <https://www.libqual.org/home>

evaluación de la calidad del servicio prestado por las bibliotecas universitarias. Surge tras el empleo de dicho instrumento a un grupo de bibliotecas universitarias estadounidenses, al observarse la necesidad de adaptar SERVQUAL a un entorno universitario y así, las publicaciones de Texas A&M University y la Association of Research Libraries, (ARL) proporcionaron como fruto LibQUAL+.

Con LibQUAL+ se logra conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, los atributos susceptibles de mejoría, así como la posibilidad de efectuar procesos de benchmarking mediante evaluaciones comparativas, etc.

Entre sus objetivos, se pueden destacar:

- Promover una excelente cultura en el servicio prestado por la biblioteca.
- Colaborar para que la biblioteca comprenda lo que es un servicio de calidad para los usuarios.
- Recabar y analizar información a través de una retroalimentación de los usuarios.
- Conocer sus fortalezas y debilidades en cuanto a los servicios que presta.
- Mejorar la capacidad analítica de las personas encargadas de la biblioteca para entender los datos y actuar según proceda.

Procedimiento de investigación.

Para la obtención de datos, se ha utilizado una CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). A través de una interfaz web, y una vez elegido un número aleatorio de usuarios, se ha proporcionado mediante correo electrónico y redes sociales la dirección web para la realización del cuestionario. Éste se estructura en cuatro bloques de preguntas (véase Anexo I):

- Bloque I, contiene los datos genéricos haciendo distinción al tipo de usuario (Alumnos de grado y primer ciclo, de segundo ciclo, de tercer ciclo, PAS, PDI, personal de la biblioteca o usuarios externos) y a la titulación.
- Bloque II, cuenta con 15 preguntas, agrupadas en torno a tres dimensiones:
 - Valor afectivo del servicio: en relación al personal de la biblioteca, las percepciones que tienen los usuarios.
 - Biblioteca como espacio: percepción del usuario en relación al lugar físico de la biblioteca.

- Control de la información: en relación a los recursos informativos, la percepción por parte del usuario.
- Bloque III, que contiene otra dimensión compuesta por 9 preguntas adicionales no contempladas en LibQUAL+, que tratan principalmente del servicio de préstamo, horario de apertura, etc.
- Bloque IV, formado por 2 preguntas, la frecuencia de uso de la biblioteca y una pregunta abierta para que los usuarios expresen sus sugerencias, comentarios y observaciones.

En teoría, LibQUAL+ propone que para cada ítem habrá que contestar, ponderando de 1 a 9 (perteneciendo el 1 al valor más bajo y el 9 al más alto) tres aspectos:

- **Nivel de servicio mínimo exigible:** límite inferior por debajo del cual el servicio no es considerado aceptable para él (grado mínimo esperado).
- **Valor observado:** el usuario indicará el nivel que observa de los servicios que recibe (percepción del servicio).
- **Nivel de servicios deseados:** el usuario indicará el nivel deseado de los servicios que recibe (expectativas).

Esto nos permite conocer:

- Mediante la diferencia entre el valor observado y el mínimo exigible, si el servicio es adecuado o no. A mayor valor, mayor adecuación.
- Mediante la diferencia entre el valor observado y el deseado, la superioridad del servicio. A mayor valor, mayor superioridad.

Debido a que ponderar estos tres niveles provocaba en el usuario cierta confusión en cuanto al concepto al que está referido cada uno, se decidió simplificarlo y ponderar solamente el valor observado en cada uno de los aspectos, perteneciendo el 1 a pésima calidad del servicio y el 9 a excelente calidad.

El cuestionario se destinó a todos los miembros que hacen uso de la biblioteca de la Universidad de Jaén del Campus de las Lagunillas, desde usuarios internos (alumnos, PDI, PAS), a usuarios externos. Durante el tiempo que estuvo operativo el cuestionario, se recogieron un total de 123 respuestas (véase Tabla 1).

Tabla 1. Ficha técnica del estudio.

Público objetivo	Usuarios de la biblioteca de la Universidad de Jaén del Campus de las Lagunillas	
Tipo de cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Enlace en la Web - Redes sociales 	
Periodo de realización del cuestionario	28/04/2017 al 19/05/2017	
Tamaño de la muestra	123 cuestionarios	
Características de la muestra:		
Según el tipo de usuario	• Alumno de grado y primer ciclo	48 (39,02%)
	• Alumno de segundo ciclo	23 (18,70%)
	• Alumno de tercer ciclo	12 (9,76%)
	• PAS	3 (2,44%)
	• PDI	28 (22,76%)
	• Personal de la biblioteca	0 (0%)
	• Usuarios externos	9 (7,32%)
Según la frecuencia de uso	• Sólo en época de exámenes	11 (8,94%)
	• De forma esporádica	42 (34,15%)
	• Una o dos veces al mes	34 (27,64%)
	• Casi todos los días	36 (29,27%)
Según la titulación	• Sin titulación	14 (11,38%)
	• Grados y dobles grados	86 (69,92%)
	• Dobles titulaciones internacionales	0 (0%)
	• Másteres oficiales	23 (18,70%)

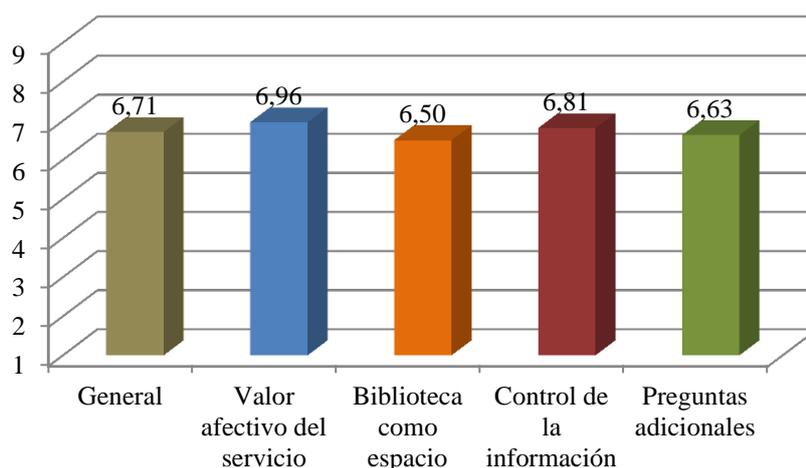
4. RESULTADOS.

Una vez recopilados todos los datos del cuestionario, en este apartado se procede a su análisis. Los pasos seguidos para ello han sido, en primer lugar, reestructurar la base de datos para facilitar el análisis, así como la codificación de cada una de las preguntas. Y, en segundo lugar, analizar los resultados, tanto de forma genérica, como individual (por preguntas, segmentos de usuarios y frecuencia de uso).

En general, la valoración media obtenida de todas las preguntas es de 6,71 puntos (véase Gráfico 1). Analizando las dimensiones de preguntas por separado, los datos muestran que el resultado más pobre lo obtiene “biblioteca como espacio” con 6,50 puntos de media. En ella, la más baja puntuación ha sido para “existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades” que ha obtenido una media de 5,50 puntos, y la más alta, para “existen espacios colectivos para el trabajo en grupo” con 6,84 puntos de media.

Le sigue la dimensión de “preguntas adicionales” con una media de 6,63 puntos. La mínima puntuación ha sido para “préstamo de portátiles” con 5,42 puntos de media (ítem con la puntuación media global más baja), y la máxima para “horario de apertura de la biblioteca” con 7,59 puntos de media (ítem con la puntuación media global más alta).

Gráfico 1. Puntuación media general y por dimensiones.



El segundo puesto, con una media de 6,81 puntos, es para la dimensión “control de la información”. La mínima puntuación corresponde a “los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco” con 6,55 puntos de media y la

máxima para “el sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo” con 6,94 puntos.

La primera posición es para la dimensión de “valor afectivo del servicio” obteniendo una media de 6,96 puntos. La puntuación más baja corresponde a “el personal le ofrece atención personalizada” que ha obtenido una media de 6,40 puntos y la más alta para “el personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan” con un 7,24 de media.

Para finalizar este apartado, en la Tabla 2 se muestra la puntuación media obtenida por cada ítem en el estudio. En rojo, se remarcan los ítems peor valorados de cada dimensión.

Tabla 2. Puntuación media de cada ítem.

Descripción del ítem	Puntuación media
Valor afectivo del servicio.	6,96
El personal le ofrece atención personalizada.	6,40
El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,96
El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,24
El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios.	7,09
El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios.	7,13
Biblioteca como espacio.	6,50
Existen espacios para el trabajo individual.	6,76
El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,72
El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación.	6,69
Existen espacios colectivos para-el trabajo en grupo.	6,84
Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades.	5,50
Control de la información.	6,81
El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,91

El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,94
La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información.	6,86
Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	6,55
Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,77
Preguntas adicionales.	6,63
Horario de apertura de la biblioteca.	7,59
Horario de apertura de las salas de estudio.	6,67
Préstamo domiciliario de materiales informativos (libros, DVD, videos, etc.).	6,56
Préstamo de portátiles.	5,42
Préstamo interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones, catálogo colectivo de CBUA, etc.).	6,53
Adquisición de nuevos de nuevos libros y/o material complementario (diapositivas, bases de datos, etc.).	6,50
Adquisición de artículos científicos.	7,03
Contenido de los cursos de formación de usuarios (ALFIN).	6,72
Periodo de realización de los cursos de formación de usuarios (ALFIN).	6,61

Para detallar un poco más el análisis, a continuación se hará un estudio diferenciando por un lado, el tipo de usuario y por otro lado, la frecuencia de uso de la biblioteca, para poder extraer conclusiones en base a diferentes perfiles.

4.1. RESULTADOS SEGÚN SEGMENTOS DE USUARIOS.

En función del tipo de usuario, la muestra se ha agrupado en cinco segmentos diferentes:

- Segmento 1: alumnos de grado y primer ciclo, de segundo ciclo y de tercer ciclo.
- Segmento 2: PAS.
- Segmento 3: PDI.
- Segmento 4: personal de la biblioteca.

- Segmento 5: usuarios externos.

Para hacer un poco más representativa la muestra, se ha englobado a todos los alumnos en un único segmento (1). En cuanto al segmento 4, perteneciente al personal de la biblioteca, cabe apuntar que no se ha recogido ninguna respuesta, por lo que quedará fuera de este análisis.

En primer lugar, se ha procedido a realizar un análisis estadístico para contrastar la hipótesis nula sobre la existencia de igualdad de medias poblacionales, respecto al valor global medio de la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca de la Universidad de Jaén, según el segmento de usuarios. Para la realización de las pruebas ANOVA y test de diferencia de medias pareadas, se ha utilizado el programa SPSS.

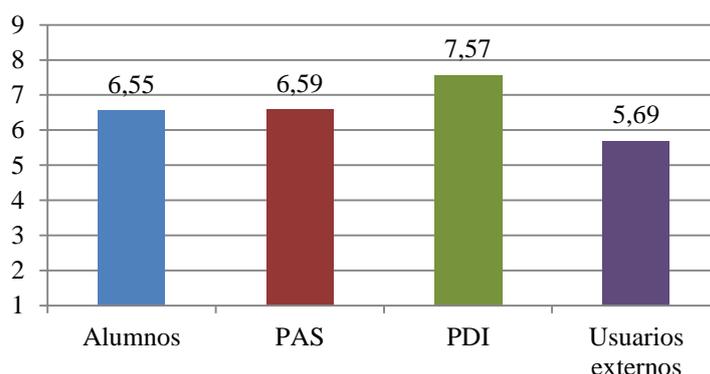
Del análisis se desprende que, al 95% de confianza, se rechaza la hipótesis nula, por lo que existen diferencias en la percepción del servicio bibliotecario entre al menos dos tipos de usuarios (véase Tabla 3).

Tabla 3. ANOVA. Valor global según segmentos de usuarios.

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	36,80	3	12,27	8,67	,000
Dentro de grupos	168,39	119	1,42		
Total	205,19	122			

En este sentido, interpretando los datos extraídos del cuestionario, éstos muestran que el segmento que mejor ha valorado el servicio bibliotecario corresponde al segmento del PDI con 7,57 puntos de media. Le siguen los miembros del PAS con una media de 6,59 puntos. Sólo por 4 centésimas alcanzan el tercer lugar los alumnos, con 6,55 puntos de media. Por último, el segmento que peor ha valorado a la biblioteca ha sido el de usuarios externos, con una media de 5,69 puntos (véase Gráfico 2).

Gráfico 2. Puntuación media global según segmentos de usuarios.



Por dimensiones, los resultados de la ANOVA muestran que, al 95% de confianza, sólo se acepta la hipótesis nula en la dimensión “control de la información”, por lo que existen diferencias significativas en las dimensiones “valor afectivo del servicio”, “biblioteca como espacio” y “preguntas adicionales” (véase Tabla 4).

Tabla 4. ANOVA. Valor por dimensiones según segmentos de usuarios.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Valor afectivo del servicio	Entre grupos	54,97	3	18,32	6,61	,000
	Dentro de grupos	326,96	118	2,77		
	Total	381,93	121			
Biblioteca como espacio	Entre grupos	25,65	3	8,55	3,68	,014
	Dentro de grupos	271,84	117	2,32		
	Total	297,49	120			
Control de la información	Entre grupos	19,11	3	6,37	2,67	,050
	Dentro de grupos	278,64	117	2,38		
	Total	297,75	120			
Preguntas adicionales	Entre grupos	59,37	3	19,79	10,67	,000
	Dentro de grupos	220,77	119	1,86		
	Total	280,14	122			

Ante la existencia de esta diferencia de medias, el siguiente paso consiste en estudiar qué puntuaciones varían en función de si es alumno, PDI, PAS o usuario externo, para lo cual se realiza un test de diferencia de medias pareadas.

Valor afectivo del servicio (AF).

Como se muestra en la Tabla 5, se contrasta que, al 95% de confianza, se rechaza la hipótesis nula entre alumnos-PDI y entre PDI-usuarios externos, por lo que entre ellos, sí existe diferencia en la valoración media.

Tabla 5. Prueba de muestras pareadas para el valor afectivo según segmentos de usuarios.

	t	gl	Sig. (Bilateral)
Par 1 AF_1 – AF_2	-,992	2	,426
Par 2 AF_1 – AF_3	-3,330	26	,003
Par 3 AF_1 – AF_5	,250	7	,810
Par 4 AF_2 – AF_3	-,282	2	,805
Par 5 AF_2 – AF_5	,520	2	,655
Par 6 AF_3 – AF_5	2,639	8	,030

En la estadística de muestras pareadas se puede observar como el segmento del PDI otorga una valoración media superior a los alumnos (véase Tabla 6). Para el caso de la muestra alumnos-PDI la diferencia media es -1,56 y para la muestra PDI-usuarios externos es 1,98.

Tabla 6. Estadísticas de muestras pareadas para el valor afectivo según segmentos de usuarios.

	Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1 AF_1	5,28	3	1,84	1,06
AF_2	7,53	3	2,20	1,27
Par 2 AF_1	6,45	27	1,88	,36
AF_3	8,01	27	1,22	,23
Par 3 AF_1	6,14	8	2,11	,75
AF_5	5,83	8	2,34	,83

Par 4 AF_2	7,53	3	2,20	1,27
AF_3	7,93	3	,31	,18
Par 5 AF_2	7,53	3	2,20	1,27
AF_5	6,53	3	1,14	,66
Par 6 AF_3	7,60	9	1,24	0,41
AF_5	5,62	9	2,27	0,76

En este sentido, interpretando los datos recopilados en el cuestionario, se aprecian tales diferencias entre alumnos-PDI y PDI-usuarios externos, así como la mayor puntuación ofrecida por los miembros del PDI.

Esta dimensión ocupa el segundo puesto para el segmento de alumnos con una media de 6,73 puntos y en ella, la mayor puntuación la ha obtenido “el personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan” con 7,10 puntos de media, y la menor ha sido para “el personal le ofrece atención personalizada” con 6 puntos. Para el segmento del PDI es el “valor afectivo del servicio” la dimensión mejor valorada, con una media 8,13 puntos, correspondiendo la máxima puntuación a “el personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas” con 8,38 puntos de media (ítem con la puntuación media más alta del cuestionario por el PDI) y la mínima a “el personal le ofrece atención personalizada” con 7,84, coincidiendo en este ítem como el peor valorado de la dimensión con el segmento de alumnos.

En el caso de PDI-usuarios externos, para estos últimos, esta dimensión que ocupa el segundo puesto mejor valorado (al igual que en el segmento de alumnos), ha obtenido una media de 5,62 puntos, y coincidiendo con el PAS, la menor puntuación ha sido para “el personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios” con 5,11 puntos de media y la mayor para, “el personal comprende y atiende las necesidades de los usuarios” con 6,33 puntos.

Biblioteca como espacio (ES).

En este caso, al 95% de confianza, se rechaza la hipótesis nula entre PDI-usuarios externos, no existiendo diferencia de medias en la valoración entre el resto de pares de usuarios (véase Tabla 7).

Tabla 7. Prueba de muestras pareadas para la biblioteca como espacio según segmentos de usuarios.

	t	gl	Sig. (Bilateral)
Par 1 ES_1 – ES_2	-1,718	2	,228
Par 2 ES_1 – ES_3	-1,134	25	,267
Par 3 ES_1 – ES_5	1,468	8	,180
Par 4 ES_2 – ES_3	-0,648	2	,584
Par 5 ES_2 – ES_5	0,375	2	,744
Par 6 ES_3 – ES_5	3,759	8	,006

Como se presenta en las estadísticas de muestras pareadas, en este caso, el PDI sigue otorgando una valoración superior a los usuarios externos (véase Tabla 8). La diferencia media entre ambas es de 1,60.

Tabla 8. Estadísticas de muestras pareadas para la biblioteca como espacio según segmentos de usuarios.

	Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1 ES_1	5,47	3	1,42	,82
ES_2	6,88	3	1,99	1,15
Par 2 ES_1	6,73	26	1,47	,29
ES_3	7,21	26	1,50	,29
Par 3 ES_1	6,58	9	2,00	,67
ES_5	5,31	9	1,29	,43
Par 4 ES_2	6,88	3	1,99	1,15
ES_3	7,27	3	1,14	,66
Par 5 ES_2	6,88	3	1,99	1,15
ES_5	6,33	3	1,30	,75
Par 6 ES_3	6,91	9	1,25	,42
ES_5	5,31	9	1,29	,43

Interpretando los datos del cuestionario, se corrobora la diferencia de medias existente entre los segmentos PDI-usuarios externos, así como que los miembros del PDI otorgan

puntuaciones más altas que el resto de segmentos. Esta dimensión ha sido la peor valorada por el segmento del PDI, obteniendo una media de 7,08 puntos. En ella, la máxima puntuación ha sido para “el espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación” con una media de 7,30 puntos y la mínima para, “existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades” con 6,65 puntos (ítem con la puntuación media más baja del cuestionario por el PDI). Aunque los usuarios externos han coincidido con el PDI para otorgar el último puesto a esta dimensión, con una media de 5,31 puntos, la mejor valoración ha sido para el ítem “existen espacios colectivos para el trabajo en grupo” con 6,67 puntos de media, y al contrario que opinan los alumnos y el PAS, para ellos la peor puntuación ha sido para “existen espacios para el trabajo individual” con una puntuación por debajo de la media de 4,33 puntos (ítem con la puntuación media más baja del cuestionario por los usuarios externos).

Control de la información (CI).

Como se pudo observar anteriormente en la Tabla 4, respecto al control de la información no existía diferencia de medias significativas, aun así, se adjunta la tabla de muestras pareadas que lo verifica (véase Tabla 9).

Tabla 9. Prueba de muestras pareadas para el control de la información según segmentos de usuarios.

	t	gl	Sig. (Bilateral)
Par 1 CI_1 – CI_2	-,839	2	,490
Par 2 CI_1 – CI_3	-,833	26	,412
Par 3 CI_1 – CI_5	1,404	8	,198
Par 4 CI_2 – CI_3	,927	2	,452
Par 5 CI_2 – CI_5	,831	2	,493
Par 6 CI_3 – CI_5	1,369	8	,208

Preguntas adicionales (PA).

Como se muestra en la Tabla 10, se puede comprobar que al 95% de confianza, la hipótesis nula de igualdad de medias es rechazada, al igual que cuando estudiamos el “valor afectivo del servicio”, entre los segmentos alumnos-PDI y PDI-usuarios externos, lo que desprende,

que existe diferencia en la valoración media entre ellos. Para el resto de casos se acepta la hipótesis nula, afirmando que no existe diferencia de medias significativas entre cada par de tipos de usuarios.

Tabla 10. Prueba de muestras pareadas para preguntas adicionales según segmentos de usuarios.

	t	gl	Sig. (Bilateral)
Par 1 PA_1 – PA_2	-,728	2	,542
Par 2 PA_1 – PA_3	-4,784	27	,000
Par 3 PA_1 – PA_5	1,432	8	,190
Par 4 PA_2 – PA_3	-1,343	2	,311
Par 5 PA_2 – PA_5	,248	2	,827
Par 6 PA_3 – PA_5	4,073	8	,004

Se sigue dando la situación, al igual que en las tres primeras dimensiones de preguntas, de que los usuarios del PDI otorgan una mayor puntuación en cuanto a la valoración media del servicio ofrecido por la BUJA que el resto de usuarios (véase Tabla 11). La diferencia en la media entre alumnos-PDI es de -1,60 y para la muestra PDI-usuarios externos es 2,03.

Tabla 11. Estadísticas de muestras pareadas para preguntas adicionales según segmentos de usuarios.

	Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1 PA_1	5,83	3	1,756	1,01
PA_2	6,91	3	2,37	1,37
Par 2 PA_1	6,45	28	1,44	,27
PA_3	8,05	28	,79	,15
Par 3 PA_1	6,87	9	1,38	,46
PA_5	5,84	9	1,63	,54
Par 4 PA_2	6,91	3	2,37	1,37
PA_3	8,27	3	,67	,39
Par 5 PA_2	6,91	3	2,37	1,37
PA_5	6,44	3	,97	,56

Par 6 PA_3	7,87	9	,77	,26
PA_5	5,84	9	1,63	,54

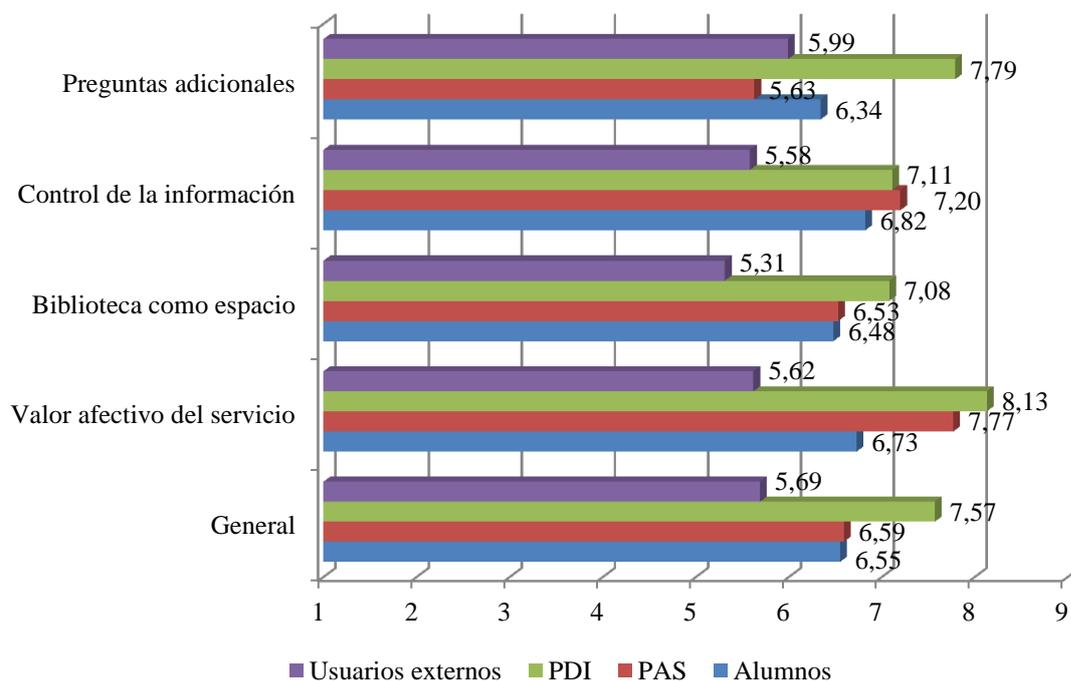
Al interpretar las respuestas recopiladas del cuestionario, se observa como para el segmento de alumnos, al igual que para el PAS, esta dimensión ocupa el último puesto con 6,34 puntos de media. Para el PDI ocupa el segundo puesto con una media de 7,79 puntos. Aunque ambos coinciden en el ítem mejor valorado como el “horario de apertura de la biblioteca”, para los alumnos ha obtenido una media de 7,47 puntos (ítem con la puntuación media más alta del cuestionario por los alumnos) y para el PDI 8,35 puntos. También coinciden en el ítem peor valorado, “préstamo de portátiles”, con una media de 5,34 puntos en el segmento de alumnos (ítem con la puntuación media más baja del cuestionario por los alumnos) y, en el segmento del PDI con 7 puntos.

Sin embargo, el segmento de usuarios externos ha otorgado la mayor valoración a esta dimensión con una media de 5,99 puntos. Han coincidido con el PDI en el ítem mejor valorado, con 6,78 puntos de media al “horario de apertura de la biblioteca” (ítem con la puntuación media más alta del cuestionario por los usuarios externos), pero en este caso, la menor puntuación ha sido para el “préstamo interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones, catálogo colectivo de CBUA, etc.)” obteniendo una media de 5,29 puntos.

Lo anterior confirma la existencia de diferencias significativas de medias, así como la mayor puntuación que el segmento del PDI concede a la calidad de la biblioteca.

Seguidamente, se muestra el Gráfico 3 donde se representa la puntuación media global ofrecida por cada segmento de usuarios, así como la valoración media de cada dimensión para cada uno de ellos.

Gráfico 3. Puntuación media global por dimensiones según segmentos de usuarios.



A continuación, en la Tabla 12 se muestra una comparativa entre los elementos del servicio mejor y peor valorados según el segmento de usuarios.

Tabla 12. Atributos mejor y peor valorados según el segmento de usuarios*.

VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO	Mejor valoración	Peor valoración
Alumnos	Conocimiento y capacidad de respuesta	Atención personalizada
PDI	Disposición	Atención personalizada
PAS	Atención personalizada	Fiabilidad
Usuarios externos	Comprensión y atención	Fiabilidad
BIBLIOTECA COMO ESPACIO	Mejor valoración	Peor valoración
Alumnos	Espacios individuales	Espacios con medios tecnológicos
PDI	Satisfacción para el estudio, investigación y aprendizaje	Espacios con medios tecnológicos
PAS	Espacios individuales	Espacios con medios tecnológicos
Usuarios externos	Espacios individuales	Espacios colectivos
CONTROL DE LA	Mejor valoración	Peor valoración

INFORMACIÓN		
Alumnos	Acceso a recursos desde casa o despacho	Facilidad instrumentos
PDI	Sitio web	Colección impresa o electrónica
PAS	Acceso a recursos desde casa o despacho/ sitio web/ colección impresa o electrónica	Facilidad instrumentos
Usuarios externos	Colección impresa o electrónica	Acceso a recursos desde casa o despacho/ facilidad instrumentos
PREGUNTAS ADICIONALES	Mejor valoración	Peor valoración
Alumnos	Horario apertura biblioteca	Préstamo portátiles
PDI	Horario apertura biblioteca	Préstamo portátiles
PAS	Préstamo domiciliario	Horario apertura salas estudio
Usuarios externos	Horario apertura biblioteca	Préstamo interbibliotecario

*Por limitaciones de espacio, los atributos se corresponden con los ítems mejor y peor valorados para cada segmento de usuario. En el Anexo II se adjunta la puntuación media de cada ítem.

4.2. RESULTADOS SEGÚN FRECUENCIA DE USO.

A partir de ahora, se centra el análisis en función de la frecuencia de uso de la biblioteca, para lo cual se han diferenciado dos perfiles: por un lado se encuentran los usuarios “habituales”, que engloba a aquellos usuarios que usan la biblioteca casi todos los días o, una o dos veces al mes, y por otro lado los usuarios “no habituales”, que serían aquellos que van de forma esporádica o sólo en época de exámenes.

De forma similar a lo realizado según el segmento de usuarios, en donde se estudió si la pertenencia a un determinado segmento influía sobre la puntuación, se estudia si existe diferencia en la valoración media según la frecuencia de uso de la biblioteca. En otras palabras, si la puntuación media que otorga el usuario respecto a la percepción de calidad del servicio de la BUJA varía en función del uso habitual o no habitual de la biblioteca.

Mediante la prueba ANOVA para la valoración general media de la calidad, al 95% de confianza, se acepta la hipótesis nula de igualdad de medias entre las muestras, es decir, no

existen diferencias significativas (véase Tabla 13). Como tampoco existen diferencias en la valoración media por dimensiones (véase Tabla 14).

Tabla 13. ANOVA. Valor global según frecuencia de uso.

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1,28	1	1,28	,760	,385
Dentro de grupos	203,91	121	1,69		
Total	205,19	122			

Tabla 14. ANOVA. Valor por dimensiones según frecuencia de uso.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Valor afectivo del servicio	Entre grupos	,42	1	,42	,132	,717
	Dentro de grupos	381,51	120	3,18		
	Total	381,93	121			
Biblioteca como espacio	Entre grupos	2,50	1	2,50	1,009	,317
	Dentro de grupos	294,99	119	2,48		
	Total	297,49	120			
Control de la información	Entre grupos	1,85	1	1,85	,743	,390
	Dentro de grupos	295,90	119	2,49		
	Total	297,75	120			
Preguntas adicionales	Entre grupos	3,02	1	3,02	1,318	,253
	Dentro de grupos	277,12	121	2,29		
	Total	280,14	122			

Para finalizar, el test de diferencia de medias permite corroborar todo lo anterior (véase Tabla 15).

Tabla 15. Prueba de muestras pareadas por dimensiones según frecuencia de uso.

	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1 AF_NH - AF_H	-,410	51	,683

Par 2 ES_NH - ES_H	,353	50	,726
Par 3 CI_NH - CI_H	,953	51	,345
Par 4 PA_NH - PA_H	1,191	52	,239

A continuación, en la Tabla 16 se muestra una comparativa entre los elementos del servicio mejor y peor valorados según la frecuencia de uso.

Tabla 16. Atributos mejor y peor valorados según la frecuencia de uso*.

VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO	Mejor valoración	Peor valoración
No habituales	Conocimiento y capacidad de respuesta	Atención personalizada
Habituales	Fiabilidad	Atención personalizada
BIBLIOTECA COMO ESPACIO	Mejor valoración	Peor valoración
No habituales	Satisfacción para el estudio, investigación y aprendizaje	Espacios con medios tecnológicos
Habituales	Espacios colectivos	Espacios con medios tecnológicos
CONTROL DE LA INFORMACION	Mejor valoración	Peor valoración
No habituales	Acceso a recursos desde casa o despacho	Facilidad instrumentos
Habituales	Sitio web	Facilidad instrumentos
PREGUNTAS ADICIONALES	Mejor valoración	Peor valoración
No habituales	Horario apertura biblioteca	Préstamo portátiles
Habituales	Horario apertura biblioteca	Préstamo portátiles

*Por limitaciones de espacio, los atributos se corresponden con los ítems mejor y peor valorados según la frecuencia. En el Anexo III se adjunta la puntuación media de cada ítem.

4.3. SUGERENCIAS DE MEJORA POR PARTE DE LOS USUARIOS.

Además de estas cuatro dimensiones analizadas anteriormente, en la metodología se mostró la existencia de un cuarto bloque formado por dos preguntas; una de ellas era la frecuencia de uso, la cual se ha utilizado para analizar los resultados diferenciando entre usuarios habituales y no habituales, y la otra, que consistía en una pregunta abierta donde los usuarios podían expresar sugerencias y comentarios respecto del servicio de la BUJA. Bien, pues un total de 29 usuarios han expresado sus opiniones (véase Anexo IV.). Tres ellas, por parte de miembros

del PDI, han sido positivas, hablando de: *“Funciona realmente bien”, “Ninguna” y “En general, da un muy buen servicio”*.

Otras opiniones recopiladas por parte de alumnos, abarcando el valor afectivo del servicio, expresan diversas quejas como:

- El personal debería estar más atento.
- El personal no respeta el silencio ni lo hace respetar.
- El personal no tiene un carácter acorde a la demanda de los usuarios.
- El personal no es muy amable.
- Las quejas no llegan a ningún lado y no ofrecen solución, pasando el problema de unos a otros.

Respecto a la biblioteca como espacio, se han recogido, por parte de alumnos, sugerencias respecto a:

- Ampliar el espacio de la biblioteca.
- Mejorar las salas de estudio y airearlas.
- Aumentar el número de salas silenciadas.
- Aumentar el número de salas para el trabajo en grupo e individual (sugerencia recogida también por un usuario externo).
- Aumentar el número de zonas habilitadas para comer.

Un total de cinco sugerencias tratan sobre la existencia de poca disponibilidad de corriente eléctrica.

En relación al control de la información, el PDI ha sugerido:

- Informar sobre la forma de publicación en revistas de impacto.
- Mejorar los fondos y difundir más las revistas científicas que tenga en sus fondos.
- Tener una página digital o impresa sobre las novedades editoriales que se van adquiriendo cada mes o cada cuatrimestre.
- Informar mejor sobre las posibilidades de préstamos con otros centros y bibliotecas.
- Difundir las obras y revistas realizadas por investigadores de la Universidad de Jaén.

Además, un alumno ha sugerido un mayor número de recursos online.

Correspondiendo a la dimensión de preguntas adicionales, se han recopilado otras cuatro sugerencias, por parte de alumnos, respecto a portátiles, los cuales según estos usuarios, están algo anticuados de manera que dificultan las tareas a realizar con ellos y además, cuentan con pocas unidades.

Otras sugerencias al respecto, abarcan el horario de apertura tanto de la biblioteca como de la sala de estudio:

- Apertura de la biblioteca los fines de semana.
- Apertura de la sala de estudio durante todo el año (ya que la biblioteca se queda pequeña), y no sólo en época de exámenes.
- Ampliación del horario de cierre de la biblioteca en verano (ya que se reduce).
- Disponibilidad de la SAE en convocatoria ordinaria I de exámenes para másteres.

Un miembro del PAS ha sugerido la impartición de los cursos ALFIN en ambos cuatrimestres, y un miembro del PDI sugiere habilitar un buzón para la devolución de libros durante el horario de cierre de la biblioteca.

5. CONCLUSIONES.

Recapitulando todo lo recogido en puntos anteriores, para cumplir el objetivo de este trabajo, cuyo fin era medir la calidad del servicio que presta la biblioteca del Campus de las Lagunillas de la Universidad de Jaén, se empleó una metodología concreta, llamada LibQUAL+ con la colaboración del laboratorio multidisciplinar SECABA Lab. Esta herramienta específica ha permitido extraer los datos necesarios, a partir de las percepciones de los usuarios de la BUJA, que fueron analizados en el punto anterior.

En primer lugar, se ha observado que los usuarios de la biblioteca tienen una valoración global media de 6,71 puntos, la cual la sitúa a más de dos puntos por encima de la media, pero algo alejada de una situación excelente. Por dimensiones, destaca como punto fuerte de la biblioteca su valor afectivo, en contra de su mayor debilidad que se corresponde con el espacio de la biblioteca. El ítem mejor valorado se corresponde con el “horario de apertura de la biblioteca”, y el peor con el “préstamo de portátiles”. Es importante destacar que en la valoración general, ningún ítem ha obtenido una puntuación por debajo de la media.

En segundo lugar, al analizar los datos en función del segmento de usuarios, se desprendió la existencia de diferencias y se pudo extraer que el segmento cuya percepción de calidad del servicio bibliotecario es muy superior al resto, son los miembros del PDI. Le siguen por orden, el PAS, los alumnos y los usuarios externos. Por dimensiones, al analizarse, se mostró la existencia de diferencias entre grupos en todas ellas, excepto en la de control de la información. En el valor afectivo, existen diferencias significativas entre alumnos-PDI y entre PDI-usuarios externos. En la biblioteca como espacio entre PDI-usuarios externos y en la dimensión de preguntas adicionales entre alumnos-PDI y PDI-usuarios externos.

En tercer lugar, al analizar los datos en función de la frecuencia de uso, se comprobó que a pesar de que en los resultados del cuestionario la percepción de los usuarios no habituales fue superior a la de los habituales, los resultados de la ANOVA desprendieron que no existen diferencias significativas entre ellos.

Así, con base en los resultados obtenidos y en las sugerencias propuestas por los usuarios, a continuación se proponen algunas propuestas de mejora en el servicio:

- En cuanto a la biblioteca como espacio, que ha obtenido el peor resultado del cuestionario, se debe hacer hincapié en su infraestructura y diseño, de forma que se creen ambientes que favorezcan el estudio y la investigación. Además, el segmento de alumnos fue

bastante crítico, y en base a sus sugerencias y a los ítems peor valorados, y se propone lo siguiente:

- Aumentar el número de salas, tanto para el trabajo individual como en grupo, dotadas con un mayor equipamiento tecnológico, como por ejemplo: pantalla retráctil, proyector audiovisual, ordenadores con conexión a internet, wifi, etc.
 - Aumentar el tamaño de la biblioteca y el número de salas de estudio, creando ambientes confortables que favorezcan el estudio y la investigación.
 - Crear zonas habilitadas para comer.
 - Aumentar la disponibilidad de tomas de corriente eléctrica en todo el espacio de la biblioteca y mejorar la señal wifi.
- En la dimensión de preguntas adicionales se encuentra el ítem peor valorado de todo el cuestionario, “préstamo de portátiles”. En este sentido, los alumnos han manifestado la existencia de pocas unidades y su deficiente funcionamiento. Por ello, se debería:
 - Renovar y adquirir nuevas unidades de portátiles de forma que no se dificulte el desarrollo de las tareas.

Además, en esta dimensión, donde especialmente alumnos de máster han expresado su molestia con el horario de apertura de las salas de estudio, se debe de:

- Abrir la biblioteca los fines de semana.
- No reducir el horario de cierre en verano.
- Abrir las salas de estudio en convocatoria ordinaria I de exámenes para másteres.

Otro de los campos a trabajar y no menos importante, debido al alto número de respuestas NS/NC recogidas, lo que refleja su desconocimiento, es acerca de los cursos de alfabetización informacional:

- Difundir más información acerca de los cursos ALFIN e impartirlos en ambos cuatrimestre. Estos cursos favorecen el adecuado uso de las bases de datos y recursos digitales con que cuenta la biblioteca, por lo que su impartición ayuda a adquirir competencias en este sentido.

Expuesto por un miembro del PDI, se podría:

- Habilitar buzones para la devolución de libros durante el horario de cierre de la biblioteca.
- En cuanto a la dimensión de control de la información
 - Facilitar el acceso al buscador, catálogo, recursos-e, revistas-e, libros-e, repositorio. Aquí, los cursos ALFIN comentados anteriormente serían una ayuda esencial.

Teniendo en cuenta las diferentes propuestas recibidas por un miembro del PDI:

- Difundir información acerca de la publicación de revistas de impacto, así como de las revistas científicas con las que cuenta.
 - Publicar de forma periódica, la adquisición de nuevas editoriales, bien de forma impresa o a través de su página web.
 - Prestar información sobre préstamos con otros centros y bibliotecas.
 - Difundir obras y revistas realizadas por investigadores de la Universidad de Jaén.
- En el valor afectivo del servicio
 - Cursos de formación para el personal de la biblioteca, de forma que desarrollen las habilidades necesarias para el puesto como: atención, amabilidad, favorecer el silencio, etc.
 - Ofrecer una atención personalizada.

Un alumno expone que no se ofrece solución ante las quejas.

Para finalizar, cabe destacar que el trabajo no está exento de limitaciones, sobre todo relacionadas con el periodo de realización del estudio y la muestra. Así, entre los obstáculos que se pueden suceder normalmente durante el desarrollo de una investigación, el factor tiempo ha actuado en contra. Ha supuesto la inversión de mucho tiempo de trabajo, investigar sobre la calidad y sus modelos de análisis, al ser unos conocimientos nuevos no estudiados anteriormente, así como la actualización y habilitación de la interfaz con la encuesta, correspondiente a la colaboración con el laboratorio multidisciplinar SECABA Lab. Así, con el objetivo de poder entregar el trabajo a tiempo, la plataforma con la encuesta sólo pudo estar activa durante 22 días (comprendiendo del 28/04/2017 al 19/05/2017). Como consecuencia de la limitación de tiempo, la muestra obtenida no ha sido suficientemente representativa no incluyendo, por ejemplo, ninguna respuesta por parte del personal de la biblioteca, lo que ha provocado que se tenga que excluir del análisis.

Sin embargo, este trabajo exploratorio puede servir como paso previo a futuras líneas de investigación. Así, se plantea la repetición del estudio ampliando el periodo de recolección de datos e incluyendo en el análisis de la calidad a la biblioteca de la Escuela politécnica superior de Linares. Asimismo, resultaría interesante comparar los resultados obtenidos con las encuestas de satisfacción realizadas por la biblioteca en 2006, con el objetivo de observar la evolución en la satisfacción de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Alén, M. E. (2006), “Comparación de escalas para la medición de la calidad percibida en establecimientos termales”, *Revista Galega de Economía*, 15(2), pp. 25-44. Disponible on line: http://www.usc.es/econo/RGE/Vol15_2/castelan/art2c.pdf
- Brady, M. K. y Cronin, J. (2001), “Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach”, *Journal of Marketing*, 65(3), pp. 34-49. Tomado de: Serrano, A. M. y López, M. C. (2007), “Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial”, *El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM*, 2, p.2.
- Brogowicz, A. A., Delene, L. M. y Lyth, D. M. (1990), “A synthesised service quality model with managerial implications”, *International Journal of Service Industry Management*, 1(1), pp. 27-45. Tomado de: Serrano, A. M. y López, M. C. (2007), “Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial”, *El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM*, 2, p.2.
- Cabrerizo, F.J., López, J., Martínez, M. A., Morente, J. A. y Herrera, E. (2017), “A fuzzy linguistic extended libqual+ model to assess service quality in academic libraries”, *International Journal of Information Technology & Decision Making* 16(1), pp. 225-244. Disponible on line: 10.1142/S0219622015500406
- Cook, C., Heath, F. y Thompson, B. (2000), “Users’ hierarchical perspectives on library service quality: A LibQUAL+ study”, *College & Research Libraries*, 62(2), pp. 147-153.
- Cronin, J. J. y Taylor, S.A. (1992), “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*, 56(3), pp.55-68. Tomado de: Duque, E. J. (2005), “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición”, *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), pp. 64-80.
- Duque, E. J. (2005), “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición”, *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), pp. 64-80. Disponible on line: <http://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30>

- Eiglier, O. y Langeard, E. (1989), *Servucción, el marketing de servicios*, México: MacGraw-Hill.
- Falces, C., Sierra, B., Becerra, A. L. y Briñol, P. (1999), “HOTELQUAL: Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento”, *Revista de Estudios Turísticos*, 139, pp. 95-110. Tomado de: Godotti, S. J. (2009), “La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras”, *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 18 (2), pp. 175-186.
- Frochot, I. y Hughes, H. (2000), “HISTOQUAL: The Development of a Historic Houses Assessment Scale”, *Tourism Management*, 21(2), pp. 157-167. Tomado de: Alén, M. E. (2006), “Comparación de escalas para la medición de la calidad percibida en establecimientos termales”, *Revista Galega de Economía*, 15(2), pp. 25-44.
- Getty, J. M. y Thompson, K. N. (1994), “The Relationship between Quality, Satisfaction, and Recommending Behavior in Lodging Decisions”, *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 2(3), pp. 3-22. Tomado de: Alén, M. E. (2006), “Comparación de escalas para la medición de la calidad percibida en establecimientos termales”, *Revista Galega de Economía*, 15(2), pp. 25-44.
- Godotti, S. J. (2009), “La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras”, *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 18(2), pp. 175-186. Disponible on line: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2879656>
- Grönroos, C. (1984), “A Service Quality Model and its Marketing Implications”, *European Journal of Marketing*, 18(4), pp. 36-44. Tomado de: Duque, E. J. (2005), “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición”, *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), pp. 64-80.
- Grönroos, C. (1994), *Marketing y Gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*, Madrid: Díaz de Santos.
- Grönroos, C. y Gummesson, E. (1987), “Quality of Services: Lessons from the Product Sector”, in *Add Value to Your Service: The Key to Success*, Suprenant, Chicago: American Marketing Association.
- Khan, M. (2003), “ECOSERV. Ecotourists’ Quality Expectations”, *Annals of Tourism Research*, 30(1) pp. 109-124. Tomado de: Alén, M. E. (2006), “Comparación de

- escalas para la medición de la calidad percibida en establecimientos termales”, *Revista Galega de Economía*, 15(2), pp. 25-44.
- Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M., y Yokoyama, F. (1990), “LODGSERV: A Service Quality Index for the Lodging Industry”, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 14(2), pp. 227-284. Tomado de: Godotti, S. J. (2009), “La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras”, *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 18 (2), pp. 175-186.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009), *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia*, México: Pearson Educación.
- Maqueda, J. y Llaguno, J. (1995), *Marketing estratégico para empresas de servicios*, Madrid: Díaz de Santos.
- Mei, A. W. O., Dean, A. M. y White, C. J. (1999), “Analyzing Service Quality in the Hospitality Industry”, *Managing Service Quality*, 9(2), pp. 136-143. Tomado de: Godotti, S. J. (2009), “La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras”, *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 18(2), pp. 175-186.
- Pinto, M., Fernández, V. y Gómez, C. (2007), “La herramienta BiQUAL como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología”, *Revista Española de Documentación Científica*, 30(4), pp. 465-490. Disponible on line: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2532052>
- Rust, R. A. y Oliver, R. L. (1994), *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*, California: Sage Publications. Tomado de: Duque, E. J. (2005), “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición”, *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), pp. 64-80.
- Serrano, A. M. y López, M. C. (2007), “Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial”, *El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM*, 2, p.2. Disponible on line: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2480844>

- Stevens, P., Knutson, B. y Patton, M. (1995), "DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(2), pp. 56-60. Tomado de: Alén, M. E. (2006), "Comparación de escalas para la medición de la calidad percibida en establecimientos termales", *Revista Galega de Economía*, 15(2), pp. 25-44.
- Teas, R. K. (1993), "Expectations, Performance Evaluation and Customer's Perceptions of Quality", *Journal of Marketing*, 57(4), pp.18-34. Tomado de: Duque, E. J., (2005), "Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición", *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), pp. 64-80.
- Vázquez, S. E. (2015), "Medición de la calidad del servicio para agentes de suscripción en revistas digitales a través del modelo Servqual", *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 3(1), pp.53-68. Disponible on line: <https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/2781>
- Vinagre, M. H., Gaspar Pinto, L. y Ochoa, P. (2011), "Revisiting digital libraries quality: a multiple-item scale approach", *Performance Measurement and Metrics*, 12(3), pp. 214-236. Tomado de: Vázquez, S. E. (2015), "Medición de la calidad del servicio para agentes de suscripción en revistas digitales a través del modelo Servqual", *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 3(1), pp.53-68.
- Zeithaml, V. A. y Parasuraman, A. (2004), *Relevant knowledge series: Service Quality*, Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute. Tomado de: Duque, E. J. (2005), "Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición", *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), pp. 64-80.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. y Parasuraman, A. (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40. Tomado de: Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002), *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*, México: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002), *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*, México: McGraw-Hill.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. y Parasuraman, A. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49(Fall), pp. 41-50. Extraído de: Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002), *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*, México: McGraw-Hill.

ANEXO I. CUESTIONARIO

Valore la calidad de los servicios recibidos, siendo 1-Pésima calidad y 9-Excelente calidad.

BLOQUE I: DATOS GENÉRICOS

Tipo de usuario

Titulación

BLOQUE II

Valor Afectivo del servicio:

El personal le ofrece atención personalizada.

El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.

El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.

El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios.

El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios.

La Biblioteca como Espacio

Existen espacios para el trabajo individual.

El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.

El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación.

Existen espacios colectivos para-el trabajo en grupo.

Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades.

Control de la Información:

El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.

El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.

La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información.

Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.

Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.

BLOQUE III: PREGUNTAS ADICIONALES

Horario de apertura de la biblioteca.

Horario de apertura de las salas de estudio.

Préstamo domiciliario de materiales informativos (libros, DVD, videos, etc.).

Préstamo de portátiles.

Préstamo interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones, catálogo colectivo de CBUA, etc.).

Adquisición de nuevos de nuevos libros y/o material complementario (diapositivas, bases de datos, etc.)

Adquisición de artículos científicos.

Contenido de los cursos de formación de usuarios (ALFIN).

Periodo de realización de los cursos de formación de usuarios (ALFIN).

BLOQUE IV: OTRAS PREGUNTAS

¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca?

- Casi todos los días
- Una o dos veces al mes
- De forma esporádica
- Sólo en época de exámenes

Otras sugerencias o comentarios sobre los servicios ofrecidos por la biblioteca de la Universidad de Jaén (pregunta abierta):

ANEXO II. PUNTUACION MEDIA DE CADA ÍTEM POR SEGMENTOS

ÍTEMS	Alumnos	PAS	PDI	Usuarios externos
Valor afectivo del servicio.	6,73	7,77	8,13	5,62
El personal le ofrece atención personalizada.	6,00	8,50	7,84	5,44
El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,64	7,67	8,38	5,44
El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,10	7,67	8,12	5,78
El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios.	6,79	7,67	8,29	6,33
El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios.	7,09	7,33	8,00	5,11
Biblioteca como espacio.	6,48	6,53	7,08	5,31
Existen espacios para el trabajo individual.	6,89	8,33	7,11	4,33
El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,73	6,00	7,28	5,22
El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación.	6,64	7,67	7,30	5,33
Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo.	6,78	7,67	7,06	6,67
Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades.	5,37	3,00	6,65	5,00
Control de la información.	6,82	7,20	7,11	5,58
El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	6,95	7,67	7,31	5,00
El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,87	7,67	7,32	6,00
La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información.	6,88	6,67	6,93	6,13
Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	6,59	6,00	7,00	5,00
Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,79	7,00	7,00	5,78
Preguntas adicionales.	6,34	5,63	7,79	5,99
Horario de apertura de la biblioteca.	7,47	6,50	8,35	6,78
Horario de apertura de las salas de estudio.	6,55	4,00	7,75	6,44
Préstamo domiciliario de materiales informativos (libros, DVD, videos, etc.).	6,27	6,67	8,12	5,89
Préstamo de portátiles.	5,34	5,00	7,00	5,50
Préstamo interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones, catálogo colectivo de CBUA, etc.).	5,92	5,00	8,20	5,29
Adquisición de nuevos de nuevos libros y/o material complementario (diapositivas, bases de datos, etc.)	5,74	5,00	8,09	5,50
Adquisición de artículos científicos.	6,88	6,50	7,84	5,50
Contenido de los cursos de formación de usuarios (ALFIN).	6,48	5,50	7,70	6,50
Periodo de realización de los cursos de formación de usuarios (ALFIN).	6,44	6,50	7,09	6,50
Puntuación total	6,55	6,59	7,57	5,69

ANEXO III. PUNTUACION MEDIA DE CADA ÍTEM POR FRECUENCIA

ÍTEMS	No habituales	Habituales
Valor afectivo del servicio.	6,88	7,02
El personal le ofrece atención personalizada.	6,04	6,65
El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.	6,88	7,01
El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.	7,34	7,16
El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios.	7,15	7,04
El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios.	6,98	7,22
Biblioteca como espacio.	6,68	6,37
Existen espacios para el trabajo individual.	6,82	6,72
El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.	6,73	6,71
El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación.	7,04	6,44
Existen espacios colectivos para-el trabajo en grupo.	6,98	6,74
Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades.	5,84	5,25
Control de la información.	6,97	6,69
El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.	7,27	6,68
El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.	6,94	6,94
La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información.	7,17	6,64
Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Catálogo, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.	6,54	6,55
Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.	6,94	6,63
Preguntas adicionales.	6,93	6,46
Horario de apertura de la biblioteca.	7,76	7,46
Horario de apertura de las salas de estudio.	7,28	6,27
Préstamo domiciliario de materiales informativos (libros, DVD, videos, etc.).	6,49	6,61
Préstamo de portátiles.	5,64	5,27
Préstamo interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones, catálogo colectivo de CBUA, etc.).	6,56	6,52
Adquisición de nuevos de nuevos libros y/o material complementario (diapositivas, bases de datos, etc.)	6,75	6,33
Adquisición de artículos científicos.	6,95	7,08
Contenido de los cursos de formación de usuarios (ALFIN).	7,36	6,41
Periodo de realización de los cursos de formación de usuarios (ALFIN).	7,57	6,17
Puntuación total	6,88	6,60

ANEXO IV: SUGERENCIAS Y COMENTARIOS DEL CUESTIONARIO

<i>“Los portátiles son muy antiguos y dificultan las tareas a realizar con ellos.”</i>	Alumno de grado y primer ciclo
<i>“Funciona realmente bien.”</i>	PDI
<i>“Ninguna.”</i>	PDI
<i>“Buzón para devolución de libros durante el horario en que está cerrada.”</i>	PDI
<i>“En general, da un muy buen servicio.”</i>	PDI
<i>“Mayor cantidad de recursos online.”</i>	Alumno de segundo ciclo
<i>“Necesario más enchufes. Apertura de la biblioteca sábados por la mañana. Personal más atento.”</i>	Alumno de segundo ciclo
<i>“Alimentación, yo frecuento la biblioteca todos los días, y el servicio que hace falta es alimenticio; en toda universidad hay apenas dos locales para comer además de las máquinas de auto servicio. Rogamos un lugar con comida saludable con precio justo. También, la señal de wifi de la biblioteca cae con frecuencia, y se necesita un servicio para guardar los volúmenes y notebook keyloker.”</i>	Alumno de segundo ciclo
<i>“Más salas silenciadas.”</i>	Alumno de grado y primer ciclo
<i>“Deberían de facilitar más espacios para los trabajos en grupo o puestas en común.”</i>	Usuario externos
<i>“Más salas para trabajos en grupo.”</i>	Alumno de tercer ciclo
<i>“Informar más sobre la forma de publicación en revistas de impacto. Mejorar los fondos y difundir más las revistas científicas que tenga en sus fondos. Tener una página digital o impresa sobre las novedades editoriales que se van adquiriendo cada mes o cada cuatrimestre. Informar mejor sobre las posibilidades de préstamos con otros centros y bibliotecas. Difundir las obras y revistas realizadas por investigadores de la Universidad de Jaén.”</i>	PDI
<i>“Los portátiles están algo anticuados, necesitan renovarlos.”</i>	Alumno de segundo ciclo
<i>“Bajo mi opinión y en la medida que yo he hecho uso de los servicios de la biblioteca, lo único malo que tiene es el préstamo de portátiles, que además de ser muy antiguos, no hay muchos. En ocasiones, sobre todo en periodo de exámenes, no hay ordenadores libres.”</i>	Alumno de grado y primer ciclo
<i>“Deberían existir más espacios con enchufes. Pues es mucha la demanda y poca la oferta.”</i>	Alumno de grado y primer ciclo
<i>“Tanto en la biblioteca como en la sala de estudio hay muy poca disponibilidad de enchufes. Las personas que trabajan aquí no tienen un carácter acorde a la demanda</i>	Alumno de grado y primer

<i>de los demás.”</i>	ciclo
<i>“El personal de los mostradores no respeta el tono de voz adecuado para las salas de lectura.”</i>	Alumno de grado y primer ciclo
<i>“La sala de estudio debería de estar abierta todo el año, ya que a menudo la biblioteca se llena y hay demasiada gente. En otras universidades las salas de estudio o bibliotecas se abren durante todo el año, incluso en algunas abren por las noches, sobretodo en periodo de exámenes, como en la universidad de Jaén pero con períodos más largos de tiempo.”</i>	Alumno de grado y primer ciclo
<i>“Deberían existir más mesas electrificadas (con toma de corriente), así como más salas compartidas para la realización de trabajos grupales, investigación, etc.”</i>	Alumno de tercer ciclo
<i>“Mejorar los portátiles y mejores salas de estudio.”</i>	Alumno de tercer ciclo
<i>“La biblioteca se queda pequeña. Además es vergonzoso que el horario de cierre en verano sea antes, en plenos exámenes menos horas de biblioteca, no tiene sentido. Vergonzoso también que la sala de estudio no esté disponible en la primera convocatoria de exámenes para los másteres. Con esto tampoco favorecen el estudio diario que nos exigen ya que los fines de semana no hay espacios de estudio habilitados en la UJA.”</i>	Alumno de grado y primer ciclo
<i>“Creo que debería estar abierta la Sala de Estudio para estudiantes de Máster durante todo el mes de febrero. No como este año que ha estado completamente cerrada, ¡las 24 horas cerrada! Es una vergüenza que nos traten así a los estudiantes de Máster sin un lugar para estudiar en plenos exámenes. Y, aparte, las quejas que mandábamos no llegaban a ningún sitio. Se iban pasando el problema entre unos y otros pero no daban solución alguna. Espero que para el curso 2017/2018 la sala de estudios esté abierta. El problema que esto conlleva es más importante de lo que parece, pues si no estás contento con la universidad, a la gente cercana no le vas a vender bien la universidad en la que estudias. Por lo demás, buen trabajo.”</i>	Alumno de segundo ciclo
<i>“Soy alumno del Máster de ingeniería industrial y durante nuestra convocatoria ordinaria 1 no se nos abrió la SAE por las noches ni durante los fines de semana. Por otro lado, sugiero que se instalen más mesas con enchufes.”</i>	Alumno de segundo ciclo
<i>“Enchufes en la sala de estudio.”</i>	Alumno de grado y primer ciclo
<i>“Airear las salas.”</i>	Alumno de grado y primer ciclo
<i>“Debería de abrir los fines de semana porque las salas de estudio se llenan y es imposible estudiar.”</i>	Alumno de grado y primer ciclo
<i>“Una sugerencia respecto a los cursos ALFIN es que deberían impartirlos tanto en el primer cuatrimestre como en el segundo, porque a todo el mundo no le viene bien en el mismo periodo.”</i>	PAS
<i>“El personal de la biblioteca no es muy amable, deberían de renovarlos. Además, cuando hay demasiado murmullo de gente no hacen nada por evitarlo.”</i>	Alumno de grado y primer ciclo

“Deberían de existir más espacios tanto para el trabajo colectivo como para el individual, ya que en época de exámenes falta sitio.”

Alumno de
grado y primer
ciclo