

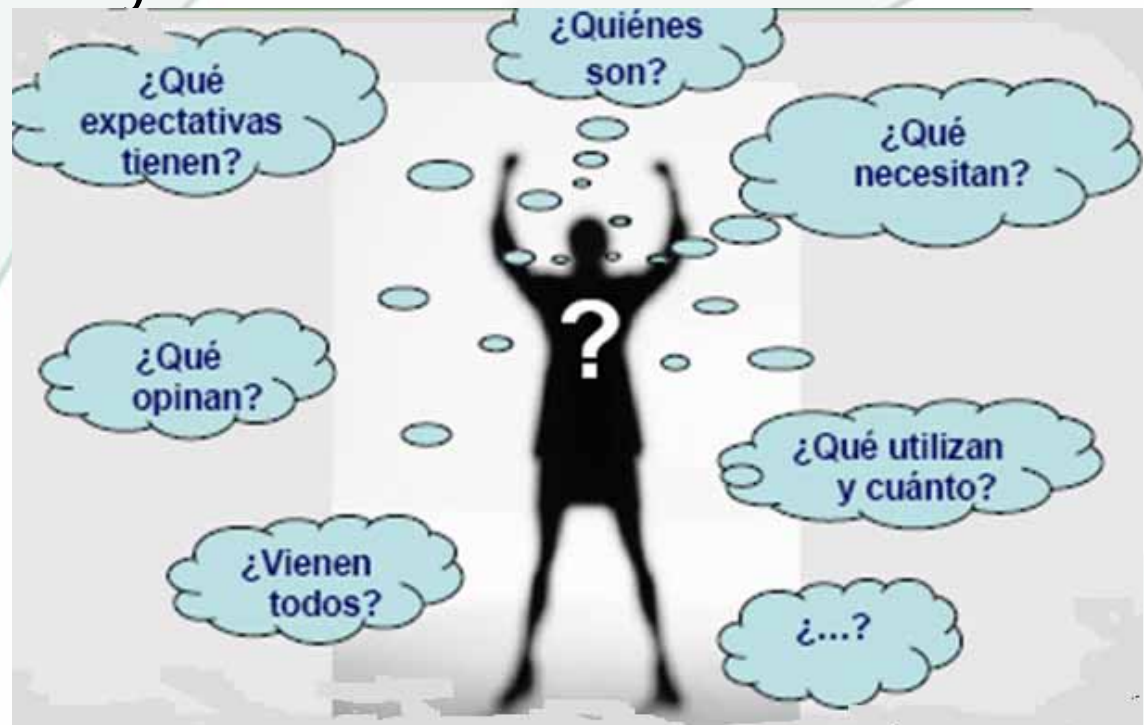
ESTUDIOS DE SATISFACCION DE USUARIOS. FORMULARIO DE CONTACTO

María del Mar Pérez Hidalgo

III Jornadas de Bibliotecas del SSPA, Ronda, 25-26 y 27 de
mayo de 2009

El usuario: concepto y evolución de los estudios

Es necesario que las bibliotecas indaguen sobre las **necesidades de información** de sus **usuarios** y decidan qué recursos y servicios online deben ser ofrecidos



Usuarios de la Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público Andaluz

Para ello es necesario averiguar:

- Sus sugerencias para la mejora de los servicios por grupos de usuarios
- La consciencia de la existencia de esos servicios
- Su opinión sobre el acceso a los recursos ofrecidos
- Su percepción sobre la actualización de la información
- Su satisfacción sobre las bases de datos y revistas electrónicas suscritas

¿Qué es la satisfacción?

- Siguiendo la teoría de las expectativas la satisfacción es definida como el resultado de la diferencia entre lo que esperaba que ocurriera (expectativa) y lo que dice haber obtenido (experiencia). Aporta una valoración a posteriori, sin dar información sobre la disposición primaria que tenía el individuo en el momento de la petición de ayuda.
- Las expectativas las podríamos definir como la creencia que se haga realmente efectiva determinada eventualidad relacionada con los deseos y esperanzas del usuario.
- **Satisfacción = Percepciones – Expectativas**

Estudios de Satisfacción de Usuarios


Índices de satisfacción ajustado por el nivel de expectativas iniciales del usuarios

Los estudios de satisfacción de usuarios pueden medir:

- La oferta de servicios
- La responsabilidad de los servicios ofertados
- La cortesía de los proveedores
- La seguridad de los servicios, incluyendo la seguridad de los registros

Concepto de Estudios de Usuarios

Se podría definir como **estudios sistemáticos y exhaustivos** que tratan de identificar cuáles son las **necesidades y expectativas** de los distintos **segmentos de usuarios**, a través del análisis de sus **percepciones y hábitos de utilización** de la biblioteca virtual, **para satisfacer** dichas **necesidades y expectativas** con el mayor grado de **excelencia**.



LibQUAL+
Charting Library Service Quality...

¿QUÉ ES LIBQUAL+?

LibQUAL+ es una encuesta desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL)

Permite identificar carencias y lagunas en la prestación de los servicios, siempre basándose en las percepciones subjetivas de los usuarios.

Mide la calidad de los servicios de la biblioteca a través de la percepción y expectativas de los usuarios.

Tiene su origen en SERVQUAL, una herramienta desarrollada en los años ochenta para la investigación de mercados en el sector empresarial.

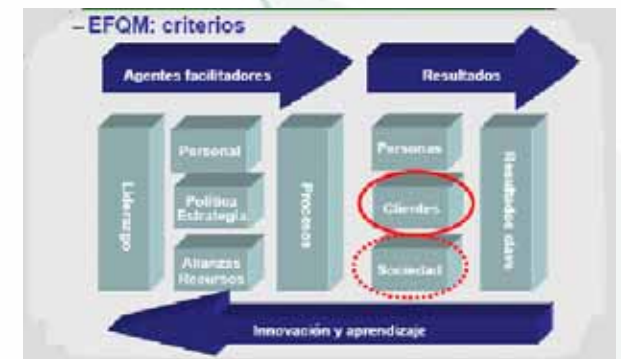
Teoría de Taylor sobre servicios de valor añadido

Existen diferencias en las percepciones, expectativas y satisfacción relacionadas con los servicios digitales, así concretamente:

- 1. Diferentes comunidades de usuarios tienen diferentes necesidades de información
- 2. Diferentes comunidades de usuarios tienen diferentes percepciones de los servicios digitales actuales en términos de conciencia, permanencia de uso, importancia, facilidad de uso, utilidad, precisión y uso futuro
- 3. Las distintas comunidades no están igualmente satisfechas con los servicios digitales
- 4. Diferentes comunidades de usuarios tienen diferentes expectativas relacionadas con los diferentes servicios digitales futuros

EXCELENCIA: valor sostenido para el cliente

- Actualmente la aplicación del modelos de excelencia EFQM nos indican cómo actúan las organizaciones excelentes y cómo debemos actuar para hacer las cosas bien para encaminarnos a la excelencia
- Pero también nos permitirá explorar la percepción que tiene el usuario/cliente sobre cómo se le ofrecen los servicios antes que en cómo es la naturaleza del producto ofrecido (la colección). O sea, se explora el "cómo" y no el "qué" se le da al usuario...



EFQM Criterio 6, resultados en los clientes

6.a. Medidas de percepción.

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los clientes de la organización, y se obtienen por ejemplo de las encuestas a clientes, grupos focales, clasificaciones de proveedores existentes en el mercado, felicitaciones y quejas.

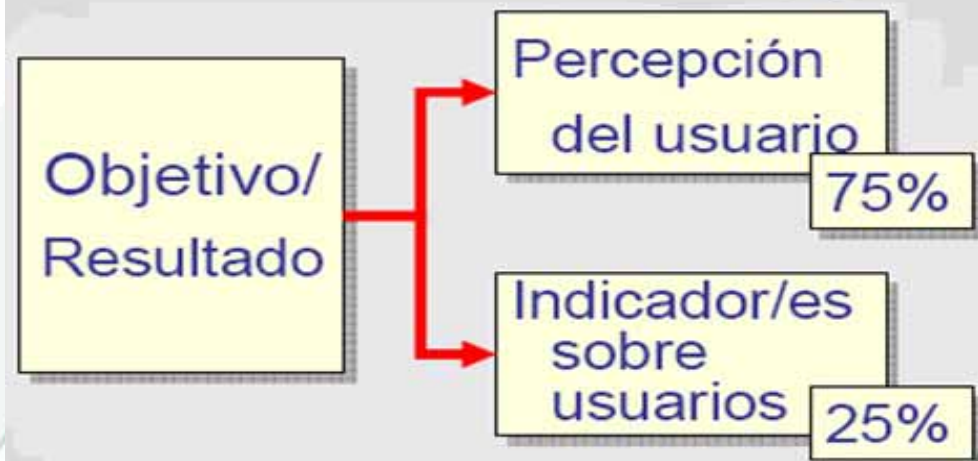
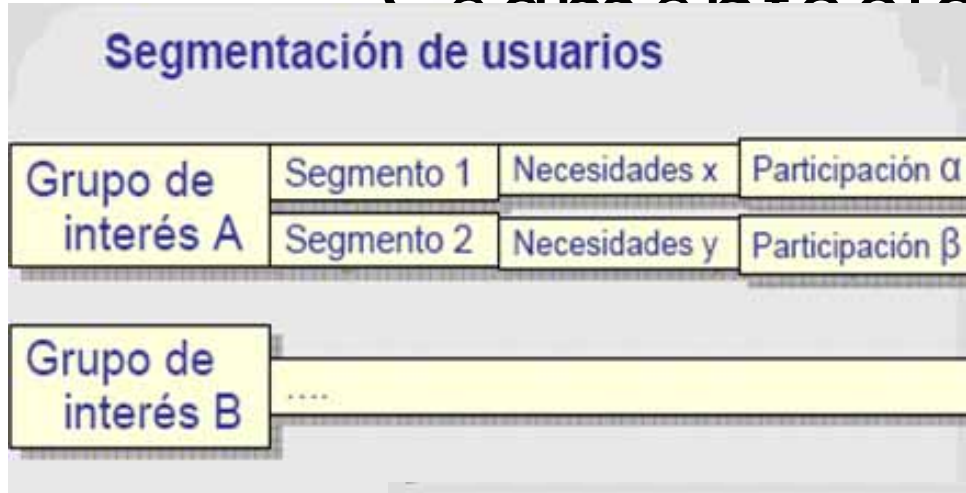
6.b. Indicadores de Rendimiento.

Son medidas internas que utiliza la Organización/Unidad para supervisar, entender, predecir y mejorar su rendimiento, así como para anticipar la percepción de sus clientes externos.

• Esquema Lógico REDER



Segmentación de usuarios



Formulario de contacto

Por favor, rellene los datos de este formulario de acuerdo con la consulta que nos quiera realizar. Todos los campos son obligatorios (*).

Muchas gracias por su colaboración.

Biblioteca Virtual del Sistema Bibliotecario Público de Andalucía
Http://www.surbib.es/andaluca/es/abul/BibliotecaVirtual
Cañal Vigueras 1-1ºE, 41034 Sevilla, tel. 954 994920

Nombre *

Apellidos *

Email *

Profesión *

Centro de trabajo *

Tipo de consulta *

Incidencia

Opinión

Sugerencia

Agradecimiento

Otros

Asunto *

Descripción de la consulta *

**MEDIDAS DE PERCEPCION:
Formulario de contacto, Encuesta de
satisfacción, Grupos focales...**



Buzón de Quejas y Sugerencias ó Formulario de contacto

Formulario de contacto

Por favor, rellene los datos de este formulario de acuerdo con la consulta que desea realizar. Todos los campos son obligatorios.
Muchas gracias por su colaboración.

Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Aragón
C/Alfonso Aragón, 100. 50001 Zaragoza, España
Teléfono: 976 000 000
Correo electrónico: biblioteca@aragon.es

Nombre *

Apellidos *

Email *

Profesión *

.... Seleccionar

Centro de trabajo *

---Seleccionar

Tipo de consulta *

Incidencia

Opinión

Sugerencia

Agradecimiento

Otros

Asunto *

Descripción de la consulta *

Quejas y Sugerencias

Establecer procedimiento

Plazo legal / mejorado

Implicación de personas

En la Web

Anónimas

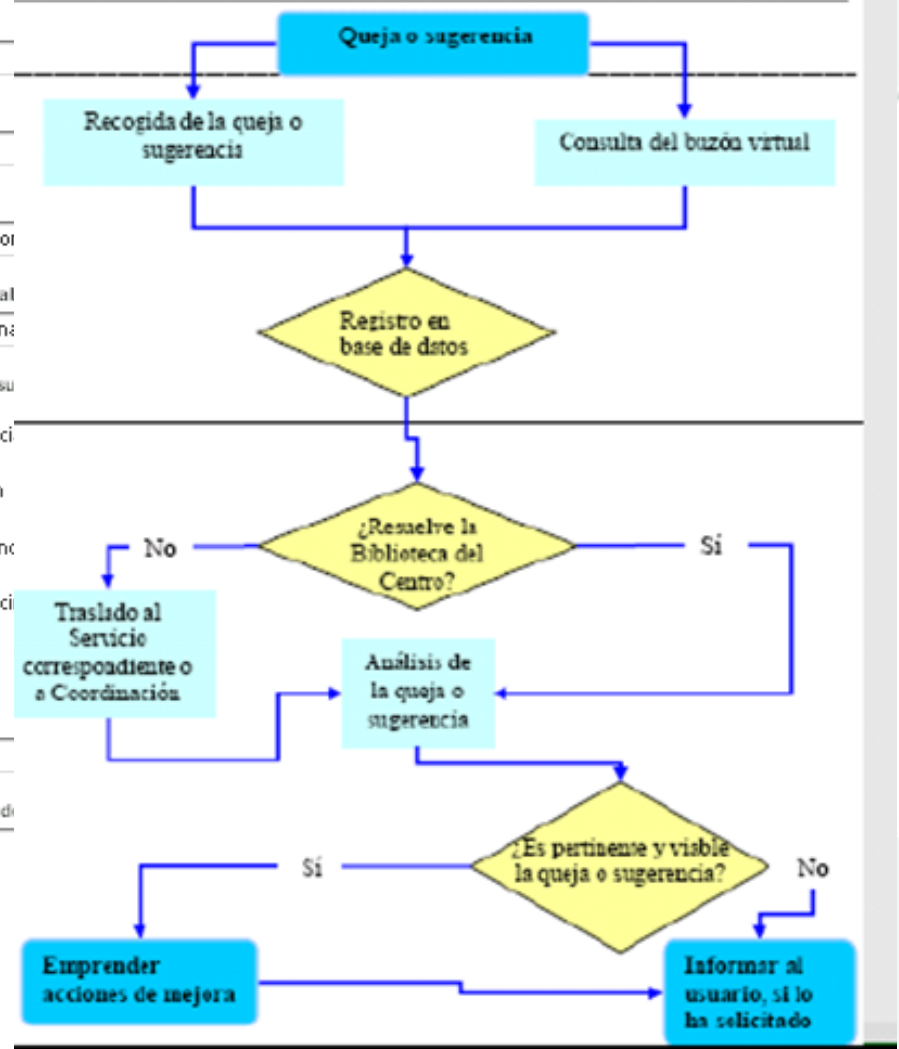
Identificadas

Buzones

Tramitarlas

Responderlas

Resultados: ¡¡¡aprendemos, revisamos, replanteamos, cambiamos y mejoramos!!!



Encuestas de satisfacción de usuarios

Las encuestas de satisfacción sirven para **establecer objetivos** en la **gestión del sistema**, fijando las medidas apropiadas para elevar los niveles de **satisfacción** cuando eran significativamente bajos, y resolviendo los problemas causantes de las **valoraciones negativas**.

- Las dimensiones de la satisfacción del cliente son relevantes para los componentes del servicio que se evalúa. Así constituyen diferentes modelos:
 - LibQual, un cuestionario específico que mide la calidad los servicios de la biblioteca
 - Client Satisfaction Questionnaire
 - Cuestionarios de expectativas

Encuestas de satisfacción de usuarios

- Por tanto es necesario el diseño y elaboración de una encuesta adhoc porque es necesario:
 - Identificar áreas a explorar
 - Definir las características de nuestro cuestionario, así como el proceso de construcción y validación del cuestionario
 - Medir el grado de satisfacción, y para ello debemos diseñar y realizar el estudio de satisfacción: cálculo muestral, trabajo de campo, análisis de resultados y clasificación por grupos etarios

Grupos Focales y entrevistas semi-estructuradas

- Los **grupos focales** son otra inestimable vía de conocimiento de la calidad de nuestros servicios. Escuchar en una sesión a un grupo de usuarios seleccionados de forma aleatoria permite ir más allá del mero dato numérico de “cuántos usuarios están satisfechos”

Constituyen un instrumento muy deseable para medir la satisfacción en la implantación de nuevos servicio

- Las **entrevistas** pueden ser presenciales o realizadas vía telefónica o telemática. Y pueden ser altamente estructuradas, quizás guiando al cliente a través del mismo tipo de cuestionario utilizado en la autoadministración en otras situaciones

Indicadores de rendimiento

¿Qué son? Medidas precisas que tienen como objetivo describir tanto como sea posible de un sistema en unos cuantos números.

¿Para qué sirven? Para comprender cómo trabaja un sistema y cómo se podría mejorar y monitorizar cómo el sistema se adapta a una gold standard

¿Cómo se deben elegir? Por su importancia y relevancia, validez, posibilidad, significado e implicaciones

Estos indicadores deben estar documentados en una **ficha técnica** donde se recoge su título, cómo se define el indicador y los datos que lo alimentan. Debe aparecer también su código, proceso clave al que afecta, subproceso y fecha de control

Indicadores → Segmentación adecuada

- Representaciones de los indicadores
 - Facilitar lectura e interpretación
 - Descubrir influencias
 - Comprobar tendencias y previsiones para fijar objetivos futuros adecuados
- Comparaciones (Benchmarking)
 - Elegir familia de bibliotecas similares en cuanto a diversos criterios para identificar: buenas prácticas, mejores alianzas, descubrir áreas de mejora

Informe de seguimiento del proceso de respuesta a las consultas planteadas a través del formulario Wufoo de la BV-SSPA

Biblioteca Virtual

Formulario de contacto

Por favor, rellene los datos de este formulario de acuerdo con la consulta que nos quiera realizar. Todos los campos son obligatorios (*).

Muchas gracias por su colaboración.

Biblioteca Virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía
http://www.juntadeandalucia.es/salud/bibliotecavirtual
Capitán Viqueira 1-1ºE, 41004 Sevilla, tel: 954 994920

Nombre *

Apellidos *

Email *

Profesión *

---- Seleccionar de la lista... ▼

Centro de trabajo *

---Seleccionar de la lista..... ▼

Tipo de consulta *

Incidencia

Opinión

Sugerencia

Agradecimiento

Otros

Asunto *

Descripción de la consulta *

Período de seguimiento del Formulario de contacto: nov 07/ ago 08

- 272 entradas que se distribuyen de la siguiente forma:
- 110 Incidencias (40.45%)
- 105 consultas (38.60%)
- 26 sugerencias (9.56%)
- 20 opiniones (7.35%)
- 11 agradecimientos (4.04%)

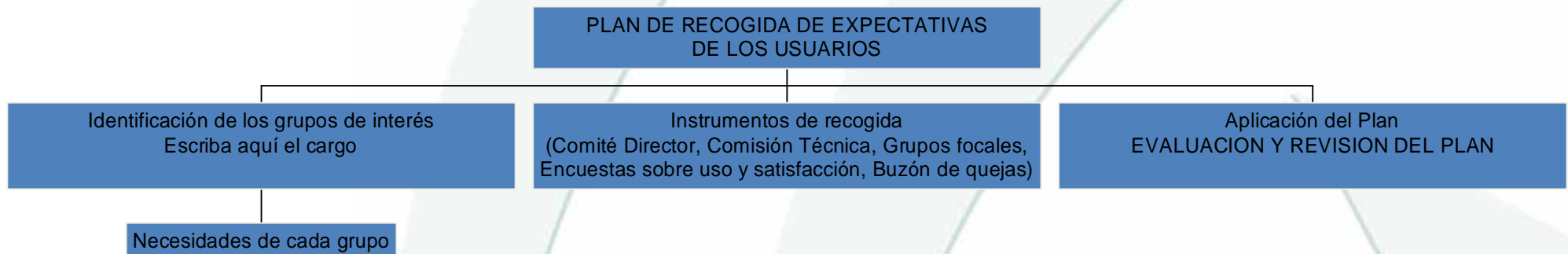
Las respuestas se enviaron a través del correo electrónico genérico de la BV, realizando una firma al efecto con todos los datos de contacto. En el cuerpo del correo se hace mención al escrito de la directora de la BV, un documento en PDF con la firma de Verónica Juan Quilis

RESPUESTAS DE LA BV-SSPA AL FORMULARIO DE CONTACTO

- En cuanto a las respuestas dadas -todas escritas en nombre de la directora, de manera formal y en plural mayestático- hemos realizado la siguiente clasificación, atendiendo a los distintos requerimientos de los usuarios:
 - A. Acceso remoto a la BV-SSPA por parte del personal del Servicio Andaluz de Salud.
 - B. Acceso remoto a la BV-SSPA por parte del resto del personal del Sistema Sanitario.
 - C. Acceso a la BV-SSPA por parte de personal ajeno al Sistema.
 - D. Acceso a algún recurso específico
 - E. Incidencias.
 - F. Búsquedas bibliográficas.
 - G. Remisión a otro organismo.
 - H. Remisión al bibliotecario del centro.
 - I. Desideratas.
 - K. Imposibilidad de responder por parte de la BV-SSPA.
 - L. Moodle.

Necesidad de elaborar un Plan de recogida de expectativas de nuestros usuarios

Grupo de estándares de calidad y evaluación de las colecciones



- La metodología a seguir sería el informe de usuario, una combinación de estrategias cualitativas (grupos focales) y estrategias cuantitativas (el cuestionario y el formulario de contacto). Y las primeras permiten la “personalización” del cuestionario a cada ámbito a evaluar en cuestión
- Y siempre debemos tener en cuenta que:
 - Nuestra estrategia para seleccionar clientes para una encuesta de satisfacción pueden influenciar la clase de resultados que obtengamos
 - El tiempo es otro factor a tener en cuenta: no hay un tiempo mejor, excepto asegurarnos de la consistencia con los objetivos de la evaluación
 - Existe sensibilidad a diferentes niveles de satisfacción
 - Debemos averiguar expresiones/fuentes de insatisfacción



Biblioteca Virtual

del Sistema Sanitario Público de Andalucía

BIBLIOTECA VIRTUAL DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE ANDALUCÍA

C/ Capitán Viguera, 1 – 1ºE. Mod.141004-Sevilla

Tel.: +34 954 99 49 20 (corp. 394 920)

Fax: +34 954 99 49 35 (corp. 394 935)

<http://www.juntadeandalucia.es/salud/bibliotecavirtual>

bibliotecavirtualsalud@juntadeandalucia.es



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons
[Reconocimiento-Sin obras derivadas 3.0 España](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/)

III Jornadas de Bibliotecas del SSPA
Ronda, 25-27 de mayo de 2009

Organiza: **BV-SSPA**