



UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
MADRID

# CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (Grupo A - 21/22): Tema 4 - La evaluación subjetiva

Facultad de Ciencias de la Documentación – Pedro Lázaro Rodríguez



## Guión:

1. Instrumentos para la evaluación subjetiva: de ServQUAL a **LibQUAL**, pasando por ClimateQUAL y encuestas ad hoc
2. La adecuación y superioridad de los servicios en las dimensiones del espacio, del valor afectivo y del control de la información; **el valor mínimo, el observado y el deseado**
3. Diseño de cuestionarios y su procesamiento

# 1. Libqual - Objetivos

Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario

Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad

Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo

Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas

Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos

Fuente: [informe Libqual USAL 2019](#) – Realizado por Secaba-Lab (uno de los autores del informe: Pedro Lázaro Rodríguez)

# 1. Libqual

¿Qué se analiza?

3 dimensiones: valor afectivo del servicio, espacio y control de la información

# 1. Libqual

Algunos ejemplos:

[Estudio de satisfacción](#) de los usuarios de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca (2019)

[Estudio de satisfacción](#) de los usuarios de las bibliotecas de la Universidad Católica de Argentina (2018)

[Estudio de satisfacción](#) de los usuarios de las bibliotecas de la Universidad Técnica Federico Santa María [Chile] (2017)

# 1. Libqual

Algunos ejemplos de informes:

ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA  
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

2019

## 2. Libqual – mínimo, observado y deseado

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

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

Fuente: [informe Libqual USAL 2019](#) – Realizado por Secaba-Lab (uno de los autores del informe: Pedro Lázaro Rodríguez)

## 2. Libqual – mínimo, observado y deseado

El **nivel mínimo** que puntúa el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse tal.

La puntuación que otorga en el **nivel observado** es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca.

Y el **nivel deseado** es la puntuación que él da a como le gustaría que fuera el servicio

Fuente: [informe Libqual USAL 2019](#) – Realizado por Secaba-Lab (uno de los autores del informe: Pedro Lázaro Rodríguez)



## 2. Libqual – mínimo, observado y deseado

El nivel **mínimo** se refiere a aquel por debajo del cual se piensa que el servicio no podría considerarse tal. Si imaginamos que una persona quiere ir a un hotel, el nivel mínimo sería el valor por debajo del cual una persona no iría a un hotel concreto, pues piensa que el servicio que da ese hotel concreto sería malo

Fuente: [informe Libqual USAL 2019](#) – Realizado por Secaba-Lab (uno de los autores del informe: Pedro Lázaro Rodríguez)

## 2. Libqual – mínimo, observado y deseado

El nivel **observado** se refiere a lo que se percibe u observa en la biblioteca durante el uso del servicio. En el ejemplo, sería la valoración que le damos al hotel después de haber pasado algún día y noche en él, lo que nos ha parecido

Fuente: [informe Libqual USAL 2019](#) – Realizado por Secaba-Lab (uno de los autores del informe: Pedro Lázaro Rodríguez)

## 2. Libqual – mínimo, observado y deseado

Y el nivel **deseado** se refiere a la puntuación que se da en referencia a lo que nos gustaría recibir del servicio. En el ejemplo del hotel, sería lo referido a cómo nos gustaría que fuera el hotel según nuestros intereses

Fuente: [informe Libqual USAL 2019](#) – Realizado por Secaba-Lab (uno de los autores del informe: Pedro Lázaro Rodríguez)

## 2. Libqual – mínimo, observado y deseado

Adecuación =  
valor observado - valor mínimo

# 1. Libqual

Superioridad =  
valor observado - valor deseado

### 3. Diseño de cuestionarios y su procesamiento

Práctica, rellena este cuestionario sobre la biblioteca de nuestra facultad:

### 3. Diseño de cuestionarios y su procesamiento

Práctica, diseña un cuestionario Libqual como el visto en el ejemplo anterior

(puede ser utilizado en el futuro para un trabajo sobre el tema 4)

# Reflexión y crítica

<https://view.genial.ly/6267ced2b981ef0011749214/presentation-critica-y-reflexion-tema-3-y-4>





UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
MADRID

**FIN**

Facultad de Ciencias de la Documentación - Pedro Lázaro Rodríguez

