

Nivell de satisfacció dels usuaris del servei de préstec interbibliotecari i obtenció de documents de la Universitat Rovira i Virgili: resultats de dues enquestes

SARA GIMENO
Gabinet Tècnic del Rectorat
Universitat Rovira i Virgili

MARTA LLADÓ
Servei de Biblioteca i Documentació
Universitat Rovira i Virgili

CRISTÓBAL MESTRE
Servei d'Informàtica i TIC
Universitat Rovira i Virgili

CARME MONTCUSÍ
Servei de Biblioteca i Documentació
Universitat Rovira i Virgili

MONTSERRAT OLIVÉ
Cap de Secció de Préstec Interbibliotecari
i Obtenció de Documents (PI/SOD)
Servei de Biblioteca i Documentació
Universitat Rovira i Virgili
montse.olive@urv.cat

IGNASI PAPELL
Gabinet Tècnic del Rectorat
Universitat Rovira i Virgili

Av. Països Catalans, 26 - Campus Sescelades -
43007 Tarragona

RESUM

S'exposa la metodologia, la descripció de les variables, la valoració dels resultats i les conclusions de dues enquestes d'opinió als usuaris del Servei de Préstec Interbibliotecari i Obtenció de Documents de la URV (PI/SOD) realitzades per un grup de treball intern del Servei de Biblioteca i Documentació de la URV. La mesura del nivell de satisfacció dels

usuaris s'ha dut a terme en les dues vessants d'aquest servei, com a biblioteca sol·licitant i com a biblioteca subministradora. La recollida de dades s'ha realitzat a partir de dues enquestes en format web que es van trametre als usuaris per correu electrònic durant els mesos d'abril i maig de 2007.

PARAULES CLAU: Préstec interbibliotecari; Satisfacció dels usuaris; Enquesta d'opinió dels usuaris; Universitat Rovira i Virgili.

1. Introducció

Actualment un dels aspectes més rellevants de la gestió de qualsevol servei de biblioteca és l'assegurament de la qualitat dels serveis que ofereix. La norma ISO 8402 defineix la qualitat com «l'aptitud d'un producte o servei per satisfer les necessitats conegudes o potencials dels clients».¹

Per tant, qualsevol servei de biblioteca ha d'oferir un servei de qualitat que proporcioni un alt valor afegit pels clients usuaris.

Es per això que per a garantir i millorar la qualitat dels serveis, és essencial que la biblioteca o centre d'informació conegui amb detall quines són les necessitats dels seus usuaris, com evolucionen aquestes necessitats, quina opinió té l'usuari del servei que se li oferta, quins són els punts forts i febles del servei, etc. Una vegada conegudes aquestes necessitats podrem centrar-nos en la prestació d'un servei de qualitat.

1. UNE-EN ISO 8402:1995. *Gestión de calidad y aseguramiento de la calidad. Vocabulario.* (ISO 8402:1994). AENOR, Madrid.

El servei de biblioteca que volem analitzar en aquest treball és el del préstec interbibliotecari, concretament el Servei de Préstec Interbibliotecari i Obtenció de Documents de la Universitat Rovira i Virgili (a partir d'ara PI/SOD). Tradicionalment l'avaluació d'aquest servei s'ha realitzat utilitzant dades quantitatives, analitzant fonts primàries (dades a disposició del propi centre) com per exemple la ràtio de documents obtinguts en préstec interbibliotecari per nombre total de sol·licituds, el temps d'obtenció del document o el cost mitjà del servei. Sovint, però, no s'ha tingut en compte la percepció que tenen els usuaris del servei, essent aquest un dels criteris més importants per a la seva avaluació.

2. Justificació de l'estudi

Amb la intenció de saber què pensa/opina l'usuari del servei de PI/SOD es va crear un grup de treball intern format per tres bibliotecaris, un informàtic i un tècnic de la Unitat de Qualitat i Planificació del Gabinet Tècnic del Rector amb els següents objectius:

- Avaluar el nivell de satisfacció dels usuaris de préstec interbibliotecari i obtenció de documents de la URV.
- Acomplir l'objectiu 1.3.4 del *Pla de Millora revisat* del SBiD² que diu: «Elaborar una enquesta específica del SBiD, l'enquesta del Servei de Préstec Interbibliotecari».
- Ajudar en la presa de decisions estratègiques per tal de millorar el Servei de PI/SOD.

Des del març de 2006 que va començar la primera reunió, fins a la presentació dels resultats el desembre de 2007, el grup ha estat treballant en aquests objectius. La *finalitat primera* d'aquest grup de treball ha estat doncs recollir de primera mà l'opinió dels usuaris per tal d'avaluar el nivell de satisfacció o insatisfacció dels usuaris envers el servei de PI/SOD de la URV. Per a fer-ho s'ha dut a terme una enquesta específica per a cadascuna de les vessants del servei i que són com a *biblioteca sol·licitant*³ o com a *biblioteca subministradora*.⁴ El nivell de satisfacció dels usuaris permetrà avaluar la qualitat del servei jutjada des de la perspectiva del propi usuari.

2. «Revisió del Pla de Millora del Servei de Biblioteca» dins *Acords del Consell de Govern: Sessió ordinària del Consell de Govern de la URV de data 16 d'octubre de 2003*. Punt 15.

3. *Biblioteca sol·licitant*: que, prèvia sol·licitud dels usuaris de la comunitat universitària, el servei fa accessible el material, o la còpia del material procedent d'altres biblioteques.

4. *Biblioteca subministradora* que fa accessible el material, o la còpia del material de la Biblioteca de la URV sol·licitat per una altra institució o biblioteca externa.

3. Metodologia

3.1. Selecció de la mostra

— *Tipus d'estudi*: estudi descriptiu de satisfacció d'usuaris del servei de préstec interbibliotecari i obtenció de documents.

— *Població*:

- En la vessant *biblioteca sol·licitant*: els usuaris de la comunitat universitària de la URV que han fet ús del servei des del 1 de desembre de 2005 fins a 15 d'abril de 2007.
- En la vessant *biblioteca subministradora*: les institucions i biblioteques externes que han fet ús del servei des del 1 de desembre de 2005 fins a 15 d'abril de 2007.

3.2. Recollida de dades

— L'enquesta de vessant *biblioteca sol·licitant*⁵ es va estructurar en vint-i-sis preguntes a complimentar mitjançant un formulari web, i va estar activada durant 45 dies (12/04/07 fins 31/05/07).

Inicialment aquesta enquesta es va validar a través d'una prova pilot tramesa a diferents usuaris de la comunitat universitària.

Aquesta enquesta es va trametre a la totalitat de població, que corresponia a tots els usuaris que haguessin fet ús del servei de préstec interbibliotecari i obtenció de documents independentment de les vegades que haguessin utilitzat el servei.

Tots els usuaris van rebre per correu electrònic un missatge convidant-los a respondre l'enquesta. L'usuari havia de prémer sobre l'enllaç que s'indicava i aquest el portava a la pàgina d'accés al sistema de préstec interbibliotecari. En aquesta pàgina l'usuari s'havia de validar amb la clau d'accés i contrasenya d'usuari de PI/SOD⁶ per poder respondre l'enquesta.

A més del missatge de correu electrònic que va rebre cada usuari, es va fer difusió d'aquesta enquesta a través d'una notícia⁷ a la web del SBiD i al diari di-

5. Per a veure el *Model d'enquesta de PI/SOD vessant sol·licitant*, accediu a la pàgina: http://www.urv.net/biblioteca/prestec_interbibliotecari/comunitat_universitaria/enquestasol.html.

6. «Clau d'accés i contrasenya d'usuari de PI/SOD»: per utilitzar el servei de PI/SOD de la URV, prèviament cada usuari s'ha de donar d'alta al sistema de gestió. La clau d'accés i la contrasenya es refereix a aquesta validació prèvia.

7. Vegeu «Notícia de l'enquesta de PI/SOD» al web del SBiD a: <http://www.urv.cat/biblioteca/noticies/view.php?ID=42>.

gital de la URV.⁸ Quinze dies abans de la finalització de l'enquesta es va enviar un recordatori convidant de nou a la participació.

De les 875 enquestes enviades van contestar un total de 354 usuaris. Concretament, el resultat de participació de l'enquesta de PI/SOD com a vessant sol·licitant ha estat del 40,46%.

- L'enquesta de vessant *biblioteca subministradora*⁹ es va estructurar en vint-i-quatre preguntes a complimentar mitjançant un formulari web, activat durant 24 dies.

De les 216 enquestes enviades van contestar un total de 126 biblioteques usuàries. Concretament, el resultat de participació de l'enquesta de PI/SOD com a vessant subministradora ha estat del 58,33%. En aquest cas, l'enquesta es va elaborar en català i en castellà ja que l'àmbit de tramesa era tot Espanya.

3.3. Tractament estadístic

Per a confeccionar les enquestes s'ha comptat amb l'aplicació informàtica *Gtbib-enquestes*¹⁰ com a eina per a la recollida, processament, emmagatzematge i presentació de resultats.

Aquest programari és un mòdul de Gtbib-SOD,¹¹ sistema informàtic de gestió del Servei de PI/SOD de la URV, i que ha permès a través d'una interfície amigable elaborar les enquestes d'opinió dels usuaris. L'enquesta s'ha fet accessible a través de la Web, els usuaris l'han complimentat i el propi programa ha permès els resultats automàticament i obtenir gràfics i càlculs estadístics de cadascuna de les respostes.

4. Descripció de les variables de les enquestes

- En la vessant sol·licitant el plantejament de les preguntes i l'estructura de l'enquesta ha estat dissenyat per permetre una anàlisi mitjançant la combinació de respostes.

8. Vegeu «Notícia de l'enquesta de PI/SOD» a *URV activ@ - diari digital* a: http://wwwa.urv.net/noticies/diari_digital/cgi/principal.pl?fitxer=noticies/noticia006051.htm

9. Per a veure el *Model d'enquesta de PI/SOD vessant subministradora*, accediu a la pàgina: http://www.urv.net/biblioteca/prestec_interbibliotecari/centres_empreses/Enquestasub.html

10. Per a més informació sobre Gtbib-enquestes, accediu a la pàgina: http://www.kronosdoc.com/gtbib_encuestas.php

11. Gtbib-SOD: és un programari destinat a la gestió d'un centre d'obtenció de documents i préstec interbibliotecari.

El qüestionari consta de 26 preguntes de la següent tipologia:

- 1 pregunta obligatòria
- 6 preguntes amb resposta múltiple
- 15 preguntes amb escala tipus Likert de l'1 al 5
- 1 pregunta d'interval
- 1 pregunta de resposta tancada
- 1 pregunta que implica valors lògics —sí/no—
- 1 pregunta amb resposta oberta

Les preguntes a l'enquesta responen a: *tipologia d'usuari, àmbit de coneixement, ús del servei de PI/SOD, valoració del formulari, recepció del document (positiva, negativa i cost), necessitats dels usuaris en el PI/SOD, consultar l'estat e a sol·licitud de PI/SOD, informació de PI/SOD a la web, atenció a l'usuari, valoració global del servei de préstec interbibliotecari i opinions i/o suggeriments.*

— En la vessant subministradora el plantejament de les preguntes i l'estructura de l'enquesta ha estat dissenyat per permetre una anàlisi mitjançant la combinació de respostes

El qüestionari consta de 24 preguntes de la següent tipologia:

- 1 pregunta obligatòria
- 7 preguntes amb resposta múltiple
- 13 preguntes amb escala tipus Likert de l'1 al 5
- 1 pregunta d'interval
- 1 pregunta oberta
- 1 pregunta amb resposta opcional d'identificació de la institució

Les preguntes a l'enquesta responen a: *tipologia de biblioteca, ús del servei de PI/SOD, eines bibliogràfiques i procediment de tramesa de les sol·licituds, recepció del document (positiva, negativa i cost), consulta del web de PI/SOD, atenció a l'usuari, motius d'elecció de PI/SOD de la URV, valoració global del servei de préstec interbibliotecari, opinions i/o suggeriments, nom de la biblioteca enquesta (opcional).*

5. Resultats de les enquestes

5.1. Vessant sol·licitant

La primera pregunta de l'enquesta, l'única de caràcter obligatori, ens permet conèixer la tipologia d'usuari que respon per tal de poder determinar el perfil dels usuaris del servei. El 44,92% dels usuaris són Personal Docent i Investigació (PDI), el 16,95% són

estudiants, el 16,67% són estudiants de doctorat, el 11,86% són Personal d'Administració i Serveis (PAS), el 6,21% són Instituts de Recerca, i un 3,39% els considerarem altres usuaris.

També és molt interessant conèixer l'àmbit de coneixement dels usuaris del servei. Podem destacar que el 55,9% pertanyen a l'àmbit de les Humanitats o les Ciències Socials, davant del 39,1% que pertanyen a l'àmbit Científic o Tècnic i un 5% a d'altres.

Si els preguntem sobre el perquè utilitzen el servei PI/SOD el 64% respon per obtenir bibliografia per a la seva investigació o feina i un 14% ho fa per preparar millor el material docent.

Per tant, si haguéssim de definir el target o usuari objectiu del servei, podria ser un docent investigador que es mou dins de l'àmbit de les humanitats o de les ciències socials.

Un cop definit el nostre usuari objectiu ens era molt interessant saber com el nostre usuari havien conegut el nostre servei. El 39% d'ells contesten que ha estat a través de la pàgina web del Servei de Biblioteca, un 25% senyalen que ha estat una recomanació del personal del Servei de Biblioteca i per últim cal destacar que un 24% va conèixer el nostre servei gràcies la recomanació d'un professor o company d'estudis.

La freqüència d'ús del servei era una qüestió bàsica per a la nostra investigació. Es pot afirmar que un 49% dels usuaris utilitzen normalment el servei. I cal destacar un 10% d'usuaris els podem classificar com a usuaris fidels al servei al utilitzar més de 20 vegades PI/SOD. El 41% dels usuaris restants es podrien catalogar com a ocasionals.

Si ens atenem al tipus de material demanat el 57% sol·licita fotocòpies (articles de revista, capítols de llibre, d'obres de referència...) i el 43% sol·licita originals.

Un cop coneguda la freqüència d'ús dels nostres usuaris els vam preguntar si el formulari per demanar al servei era entenedor i fàcil d'omplir. Respecte a la primera qüestió, la majoria dels usuaris troben el formulari entenedor donat que el resultat va ser de 4,19 sobre 5 (on 1 era gens i 5 molt). Respecte a la facilitat d'omplir el formulari el valor resultant va ser de 4,14 sobre 5. Aquests dos valors ens permeten afirmar que un usuari que vol utilitzar el servei PI/SOD ho podrà fer amb facilitat.

Arribat aquí ens interessava conèixer la qualitat del servei donat als nostres usuaris. En primer lloc els usuaris consideren que la informació que reben respecte a les condicions del préstec és correcte, ja que puntuen aquesta pregunta amb un 3,99 de mitjana sobre 5.

Si els preguntem sobre la informació que reben respecte als terminis de retorn dels documents la valoració és de 3,87 sobre 5 i en conseqüència consideren aquesta informació com adequada.

En segon lloc, davant una resposta negativa, els usuaris responen amb una valoració de 3 sobre 5 el temps de comunicació de la resposta negativa. Consideren aquest temps de resposta com un període acceptable.

A la pregunta relacionada amb les tarifes que s'apliquen en els servei de PI/SOD, la valoració és de 2,99 (un 1 és molt cares i un 5 molt barates). És a dir, consideren les tarifes del servei com acceptables. Un cop havíem contrastat el nivell d'acceptació de les tarifes del servei, per intentar establir futures polítiques de preus, vam voler conèixer les prioritats de les necessitats. Així doncs, es va presentar tres afirmacions i s'havia de triar aquella que s'adaptés millor a les seves necessitats:

- El més important és rebre els documents en el mínim temps possible.
- El més important és rebre el document al mínim cost possible.
- El més important és rebre el document independentment del temps transcorregut o del cost.

En un 67,33% dels casos els usuaris prioritzen el temps de subministrament de documents davant del cost.

Respecte a l'atenció personal, telefònica o electrònica la valoració obtinguda va ser de 4,13 sobre 5, sent 1 atenció molt deficient i 5 una atenció molt bona. Davant d'aquesta valoració, podem afirmar que els usuaris consideren l'atenció obtinguda com a molt positiva.

A la pregunta sobre la valoració general del servei PI/SOD els usuaris puntuen amb un 4,12 sobre 5. Consideren, doncs, que el servei PI/SOD els satisfà molt adequadament les seves necessitats.

Per acabar de confirmar el nivell d'acceptació del servei per part dels usuaris, vam preguntar si recomanarien el servei PI/SOD. El 99,43% dels usuaris respon afirmativament a la pregunta. Això reflexa el alt grau de satisfacció dels usuaris del servei PI/SOD.

5.2. Vessant subministradora

La primera pregunta de l'enquesta, l'única de caràcter obligatori, ens permetia conèixer la tipologia de biblioteca que responia. En el 66% del casos aquestes biblioteques són universitàries, el 10% són biblioteques d'hospital, el 7% són biblioteques públiques i considerarem la resta com d'altres biblioteques.

Un cop establert el tipus de biblioteca que s'adreça al Servei de PI/SOD volem determinar de quina manera van conèixer el servei PI/SOD de la URV. El 40% de les biblioteques ho han fet a través de REBIUN, el 21% ho han fet mitjançant la web del CBUC, un 18% a través de C-17, un 10% ho han fet a través del directori de centres que fan préstec interbibliotecari, el 6% mitjançant la web de PI/SOD de la URV i el 5% restant l'han conegut a través d'altres mitjans. Aquests resultats són completament lògics, ja que si la majoria de biblioteques són universitàries, la forma de conèixer serà mitjançant fonts universitàries (REBIUN i CBUC).

La majoria d'aquestes biblioteques, concretament el 72%, ens sol·licita anualment un màxim de 20 documents. És de destacar que un 16% ens demana entre 20 i 50 documents a l'any, Una menció a part són el 12% de biblioteques que ens demana més de 50 documents a l'any.

A la pregunta, per quin mitjà ens fas arribar les comandes?, la majoria de biblioteques (el 94%), utilitzen mitjans electrònics com a sistema de tramesa de les sol·licituds de préstec interbibliotecari.¹² El 6% restant es reben via FAX o correu tradicional.

El material més demandat són les fotocòpies en un 66% del casos i en el 34% restant el material demandat són documents originals.

Les biblioteques sol·licitants valoren molt positivament (4,42 sobre 5), la informació que reben sobre les condicions del préstec.

Quan al grau de satisfacció amb la informació dels terminis de retorn de documents, la majoria de biblioteques valoren molt positivament aquesta informació (un 4,36 sobre 5).

En cas de respostes negatives a una petició, la informació rebuda per les biblioteques perd una mica de valoració, ja que se situa en un valor de 3,79 sobre 5, però aquesta valoració ens indica que la majoria dels usuaris entenen la informació que se'ls dona.

És important destacar que davant la pregunta, amb quina freqüència se us subministra jocs de fotocòpies defectuosos,¹³ la majoria de biblioteques opina que mai, ja que el valor mig obtingut va ser de 4,54 sobre 5, essent 1 sempre i 5 mai.

Sobre la claredat de la documentació administrativa adjuntada en la prestació del servei, la gran majoria de biblioteques considera que aquesta documentació és prou clara i entenedora, amb una valoració de 4,3 sobre 5.

A les preguntes referides a la web del servei PI/SOD de la URV, les biblioteques opinen, que aquesta informació és útil i entenedora, ja que valoren aquestes pregunta amb una nota superior a 4 sobre 5.

Respecte a l'atenció personal, telefònica o electrònica la valoració obtinguda va ser de 4,13 sobre 5 (sent 1 atenció molt deficient i 5 una atenció molt bona). Les biblioteques consideren l'atenció obtinguda de PI/SOD com a molt positiva.

Es va plantejar en la formulació de l'enquesta quin d'un seguit de motius escolliria per triar el servei PI/SOD de la URV davant del servei PI d'alguna altra biblioteca. En el 32% dels casos les biblioteques van triar per la rapidesa del subministrament. En un 28% les biblioteques van triar la URV pel seu sistema de tramesa electrònica de documents. En un 14% dels casos el motiu va ser l'atenció rebuda. En un 13% de les ocasions per la fiabilitat de les respostes. En un 6% de les ocasions pel cost de l'operació.

12. Aquests mitjans electrònics poden ser: correu electrònic SOD-Gtbib, o correu electrònic sense format estàndard o bé SOAP.

13. Fotocòpies de difícil lectura, marques negres, manca de pàgines, etc.

Es fa palès, amb els resultats a la mà, que la rapidesa i el sistema electrònic de subministrament de documents constitueixen els fets diferenciadors en la tria d'un servei de préstec interbibliotecari o un altre.

La pregunta final fa referència a la valoració general del servei PI/SOD. Les biblioteques fan una bona valoració general del nostre servei amb una puntuació de 4,19 sobre 5.

6. Conclusions i propostes de millora

La informació obtinguda en les enquestes va permetre al grup de treball identificar els punts forts i punts febles del Servei de Préstec Interbibliotecari de la URV.

— *Vessant sol·licitant:*

- Punts forts:

- Alta participació dels estudiants de doctorat.
- Ús del servei de PI/SOD per a la investigació.
- Formulari de sol·licitud de documents.
- Poder sol·licitar els documents per l'opció «demandar-ho» del CBUC.
- La informació rebuda respecte a les condicions del préstec d'originals.
- La informació que hi ha publicada a la web.
- L'atenció del personal envers l'usuari.
- La recomanació dels usuaris del servei.
- Valoració global molt positiva.

- Punts febles:

- Baixa participació en l'enquesta per part dels estudiants.
- Baixa participació en l'enquesta dels àmbits de les enginyeries, ciències experimentals i ciències de la salut.
- Baixa incidència del coneixement del servei a través del material de difusió de la universitat.
- Poc ús del botó «consulta'l» des de les bases de dades bibliogràfiques o del número de referència de l'article de revista de *Medline*.
- Lentitud en la tramesa de documents per correu intern des de la Secció de PI/SOD fins a la biblioteca de centre escollida per l'usuari.

— *Vessant subministradora:*

- Punts forts:
 - Ús del mitjà electrònic per fer arribar les comandes.
 - Qualitat en la tramesa de documents.
 - Claredat en la informació de la facturació.
 - Informació de la web de PI/SOD (clara, actualitzada, fàcil de trobar i útil.
 - L'atenció del personal de PI envers les biblioteques usuàries.
 - Alt ús del servei per les institucions membres del CBUC.
 - Elecció i tria del servei de PI/SOD de la URV per la rapidesa en el subministrament i la tramesa de documentació electrònica.
 - Valoració global molt positiva.

- Punts febles:
 - No estratificar les tipologies freqüents de biblioteca en l'enquesta.

Aquest treball, com qualsevol altre treball d'avaluació, ens ha permès conèixer de primera mà l'opinió dels usuaris, detectar quins són els beneficis i quins són els inconvenients que hi ha en el servei, i aquests punts forts i febles ens han de servir d'instrument per a la presa de decisions i augmentar la qualitat del servei.

En aquest moment s'han establert des del grup de treball, les següents *propostes de millora*:

— *En la vessant sol·licitant:*

- Buscar mecanismes per conèixer l'opció de les necessitats del PDI i dels usuaris pertanyents als àmbits de les enginyeries, ciències experimentals i ciències de la salut.
- Proposar l'adquisició de bibliografia rebuda a classe que no es troba a la Biblioteca de la URV per subsanar la mancança de fons bibliogràfic a la URV.
- Fer difusió i garantir el manteniment de l'aplicació d'omplir dades automàticament (opció «demanar-ho» del CBUC i opció «consulta'l» de les bases de dades bibliogràfiques) per incrementar-ne l'ús.
- Millorar la tramesa dels documents per correu intern per garantir a l'usuari una ràpida recepció.
- Mantenir o abaratir les tarifes de préstec interbibliotecari per tal que l'usuari continuï considerant-les acceptables.
- Garantir que el servei de PI pugui subministrar els documents amb el mínim temps possible ja que és el que l'usuari estableix com a prioritat.

- Fer difusió de l'opció «consultar l'estat de les teves sol·licituds» per tal que tots els usuaris coneguin aquest servei.

— En la vessant *subministradora*:

- Mantenir la informació sobre les condicions dels préstecs originals i la informació respecte als terminis de retorn dels documents per tal que les biblioteques usuàries les continuïn considerant bones.
- Continuar mantenint la informació de la web de PI/SOD.
- Garantir que servei de PI pugui subministrar els documents amb el mínim temps possible ja que és el que les biblioteques usuàries valoren més positivament.
- Continuar enviant la documentació en format electrònic.

Una vegada iniciat el primer pas cap a la millora de la qualitat del servei, mitjançant aquest procés d'enquesta, s'establiran les mesures necessàries per a donar-hi una continuïtat, i vetllar per a la millora continua de la qualitat. En aquest món canviant de la informació i les tecnologies, cal que els serveis s'adaptin contínuament a uns usuaris que reclamen o tenen les expectatives cada vegada més altes del que s'espera d'un servei, sobretot en termes d'immediatesa i abaratiment de costos, termes que afecten plenament als serveis de Préstec Interbibliotecari.

Bibliografia

- APARICIO, R.; DOMÈNECH, R.; MARTÍ, M.; MONTCUSÍ, C.; ORTOLL, E.; RIUS, X. (1998). «Elaboración y análisis de una encuesta de opinión: cómo ven los usuarios de la Universitat Rovira i Virgili la Biblioteca». En: *Jornadas Españolas de Documentación*, Vol. 6, 1998, p. 119-126. http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/r_aparicio.htm [Consulta 12/03/2007].
- BORREGO HUERTA, A. (1998). «Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario: resultados de una encuesta». En: *Jornadas Españolas de Documentación*, Vol. 6, 1998, p. 183-193. http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/a_borrego/A_Borrego.htm [Consulta 12/03/2007]
- CASARES, L.; EDO, M.; OLIVÉ, M.; RODRÍGUEZ, JM. (1997). «Projectes de cooperació en matèria de préstec interbibliotecari dins el marc del CBUC». En: *Jornades Catalanes de Documentació*. Vol. 6, 1997, p. 213-223. http://www.cbuc.es/cbuc/content/download/3289/19793/version/1/file/11projectes_casares.pdf [Consulta 12/03/2007]
- LÓPEZ MANZANEDO, M^a Jesús; GOAS PAZ, Ana; VÁZQUEZ VALERO, Manuela. (1996). *El préstamo interbibliotecario en España*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.
- MAÑAS MORENO, José Eugenio. (1999). «Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio». En: *Jornades Catalanes de Documentació*, Vol. 7, 1999, p. 73-83. <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/63.pdf> [Consulta 12/04/2007]
- POLL, Roswitha; BOEKHORST, Peter te. (1998). *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: ANABAD.

- RODRÍGUEZ GAIRÍN, J. M. (1998). «Los servicios de obtención de documentos en la universidad española: objetivos e indicadores de 1997 para una nueva metodología de trabajo». En: *Jornadas Españolas de Documentación*, Vol. 6, 1998, p. 745.754. http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/jm_rodriguez.htm [Consulta 10/03/2007]
- RUIZ ABELLÁN, J; IZQUIERDO ALONSO, JT; PIÑERA, L. (1998). «El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales». En: *Jornadas Españolas de Documentación*, vol. 6, 1998. <http://www.florida-uni.es/fesabid98/comunicaciones/j-ruiz/ruiz1.htm> [Consulta 10/03/2007]
- SANZ CASADO, Elías. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide.
- UNE-EN ISO 8402:1995. *Gestión de calidad y aseguramiento de la calidad. Vocabulario*. (ISO 8402:1994). AENOR, Madrid.