



Febrero 2019 - ISSN: 1989-4155

ESTUDIO DE USUARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LA UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO EN EL PERIODO 2017-2018

Dr. Juan Carlos Morales Intriago¹

Lcda. Viviana Navarro Cedeño²

Genessis Andreina Pico Mera³

jcmorales@utm.edu.ec, andreasmera@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Juan Carlos Morales Intriago, Viviana Navarro Cedeño y Genessis Andreina Pico Mera (2019): "Estudio de usuario para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en la Universidad San Gregorio de Portoviejo en el periodo 2017-2018", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (febrero 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/02/calidad-servicios-bibliotecarios.html>

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo evaluar la calidad los servicios bibliotecarios, desde la perspectiva de los usuarios de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, en el periodo 2017-2018. La metodología tiene un diseño cuantitativo de nivel descriptivo, se desarrolla un análisis documental para fundamentar el estado del arte, y se aplica el test estandarizado LibQual a una muestra significativa de los usuarios de la biblioteca universitaria, para la recolección y análisis de los datos se siguen los lineamientos del modelo LibQual. Los resultados permiten diagnosticar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca, además de proponer estrategias para mejorar la calidad del servicio.

Palabras clave: Estudio de usuario, servicios bibliotecarios, calidad de los servicios, modelo LibQual

¹ Docente de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador

² Docente de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador

³ Estudiante de la escuela de bibliotecología y ciencias de la información. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador

Abstract

The objective of the research is to evaluate the quality of library services, from the perspective of users of the San Gregorio de Portoviejo University, in the period 2017-2018. The methodology has a quantitative design of descriptive level, a documentary analysis is developed to support the state of the art, and the standardized LibQual test is applied to a significant sample of the users of the university library, for the collection and analysis of the data. follow the guidelines of the LibQual model. The results allow to diagnose the level of satisfaction of users about the services offered by the library, as well as to propose strategies to improve the quality of the service.

Key words: User study, library services, quality of services, LibQual model

INTRODUCCIÓN

La función educativa que ejercen las universidades se ve afectada por la influencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y conjuntamente con ello la evolución de sus sistemas bibliotecarios Bueno & Hernández (2010). Según Adeyemi (2010), las TIC han afectado fundamentalmente las operaciones de biblioteca e información textual existente en las mismas; debido a este cambio de paradigma informacional, las universidades se están viendo obligadas a encontrar soluciones que permitan llamar la atención de lectores e investigadores y atender sus nuevas necesidades de información.

Ante lo expuesto, se plantea evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios mediante un estudio de usuario, el cual se lo realizo en la biblioteca de la Universidad San Gregorio de Portoviejo- Manabí, tomando como referencia el periodo 2017-2018, y a partir de él, mejorar sus procesos y en consecuencia la calidad de sus servicios.

METODOLOGÍA

La metodología tiene un diseño cuantitativo de nivel descriptivo, se desarrolla en dos etapas: primero se realiza un análisis documental para fundamentar y sistematizar el estado del arte del tema en cuestión. En la segunda se aplica el test estandarizado LibQual a una muestra significativa de la población de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, de 338 estudiantes, usuarios de la biblioteca, con un margen de error de 5%, para la recolección y análisis de los datos se siguen los lineamientos del modelo LibQual.

Estado del Arte

1. Los estudios de usuario.

Al referirnos a estudios de usuario, se debe considerar que no existe una conceptualización única del mismo y por ende, encontramos varias definiciones:

Según Sanz (1994), es *“el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos a su consumo de información”* (p.3). Mientras que Ruiz & Martínez (2014), sostiene *“un estudio de usuario puede entenderse como un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información”* (p.4).

Desde otra perspectiva González (2018), anuncia que el estudio de usuario se relaciona con un modelo multidisciplinario de conocimiento, en donde sus características, necesidades y motivaciones de las personas se indagan a través de distintos métodos, en donde se puede incluir las encuestas, entrevistas, el análisis de expertos, grupos focales, consultas de fuentes escritas, entre otros medios. Mientras que Casado (2017), concluye que el estudio de usuario permite obtener información a través de una metodología de recogida de datos, sobre los que los usuarios reales y potenciales de un sistema de información. Mientras que Andaur (2018), concluye que *“el uso de instrumentos que permitan realizar el estudio de la experiencia de los usuarios desde una perspectiva cuantitativa es de gran valor para establecer prioridades en la realización de acciones de mejora”* (p.108).

En vista a los diferentes criterios que se mantienen sobre el estudio de usuario se puede decir según lo expuesto por Shah & Pomerantz (2010), una pregunta puede recibir múltiples respuestas de múltiples usuarios y el autor de la pregunta o la comunidad pueden elegir la mejor respuesta, dejando otra definición clara que argumenta el desempeño que tiene el estudio de usuario con la finalidad de entender y comprender los diferentes puntos de vistas que tiene el usuario sobre las necesidades que ellos creen pertinentes dentro de una biblioteca. Es por esta razón, que Hu & Pu (2010) asegura que el estudio de usuario puede ayudar a determinar diferentes contextos en diversas áreas de investigación, y con ello obtener resultados que permitan entender el comportamiento de la sociedad en diferentes situaciones.

Al analizar las definiciones expuestas por los diferentes autores, se puede evidenciar que el estudio de usuario gira alrededor de la recolección de datos cuantitativos, la identificación de las necesidades de información de los usuarios, así como también de su comportamiento para la búsqueda, acceso y recuperación de información, que ayude a detectar niveles de satisfacción de sus necesidades.

2. Modelo LibQual

El modelo LibQual es un método que se usa para evaluar la calidad de los servicios que se ofrecen en una biblioteca es por ello que a continuación se exponen algunas definiciones:

Felicio & Veloso (2015), Relaciona al modelo LibQual como una herramienta que permite realizar la observación de la calidad de los servicios bibliotecarios, a partir de los datos que se proporcionan mediante el test aplicado a los usuarios.

Según Herrera & López (2008) “LibQual es una encuesta que nos permite medir la calidad del servicio que prestan las bibliotecas universitarias de acuerdo a las opiniones de los usuarios.”(p.1). Mientras Zúñiga (2017), en su trabajo de investigación se hacen muchas referencias de la utilización del modelo LibQual, en donde se enuncia que el modelo se basa en *“teorías de evaluación de la calidad de servicios aplicadas en el mundo empresarial y muy particularmente en la metodología de evaluación de los servicios”*, por ende se puede decir que este método tiene la capacidad de dar a conocer la apreciación que las personas llegasen a tener sobre la calidad de los servicios que ofrecen las bibliotecas. “(p.17)

Analizando estas definiciones se puede decir que el modelo LibQual es una herramienta que nos permite evaluar la calidad de los servicios que ofrecen las bibliotecas, tal como lo expresa Osorio, Pizarro, & Riveros (2010) ya que utiliza este modelo con la finalidad de Construir un instrumento que permita evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios ofrecidos por el Sistema de Bibliotecas de una universidad pública.

De acuerdo a Herrera & López (2014), el modelo LibQual detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. La cual fue creada por la *Association of Research Libraries* (ARL), la cual se considera un estándar para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Podemos decir, que una de sus grandes ventajas es que permite localizar las buenas prácticas y realizar procesos de benchmarking. La encuesta LibQual tiene 22 ítems o preguntas que se agrupan en tres dimensiones: Valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar/ espacio y el control de la información. Para cada una de estas preguntas, el usuario debe dar tres valoraciones o niveles de servicio:

Nivel de servicio mínimo exigible (VM).- El nivel mínimo que puntúa el usuario es aquel por debajo de su criterio, por lo tanto se considera que no es un servicio tolerable para él.

Nivel de servicio deseado o máximas expectativas (VD).- El nivel deseado es la puntuación que permite conocer las expectativas futuras del usuario para obtener un servicio de calidad.

Nivel observado o percepción del servicio (VO).- La puntuación que otorga en el nivel observado es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca.

Conocido los niveles antes mencionados, la distancia entre el nivel de servicio mínimo y deseado se denomina zona de tolerancia, que es el espacio en el que el usuario tolera todo lo que está por encima de su nivel de servicio mínimo hasta el nivel que se desea. Dependiendo la posición dentro o fuera de la zona de tolerancia del nivel de servicio observado por el usuario; LibQual permite conocer la adecuación y la superioridad del servicio. Puesto que la adecuación y la superioridad son dos aspectos importantes

de los resultados que se produce en la encuesta LibQual, pues ayudan a identificar los puntos fuertes y débiles de una biblioteca.

Posteriormente se determina la adecuación del servicio y la superioridad, con los cuales se obtienen los valores que nos permitirá conocer si la biblioteca presta un servicio de calidad.

Para la adecuación del servicio se requiere la siguiente expresión:

Expresión. I

$$A = VO - VM$$

De donde:

A representa la adecuación o estado de la infraestructura que contiene la biblioteca. Por lo tanto, con este valor se puede observar y determinar si el servicio que brinda la biblioteca es adecuado o cumple con los requerimientos necesarios, para dar un buen servicio. Cuando el nivel del servicio observado por el usuario es superior al nivel mínimo, entonces es adecuado y si el nivel observado es inferior al nivel mínimo, entonces el servicio según el usuario no es adecuado.

Para determinar **la superioridad del servicio** se requiere de la siguiente expresión:

Expresión. II

$$S = VO - VD$$

De donde:

S muestra la superioridad que brinda el servicio de la biblioteca. Cuando el nivel de servicio observado por el usuario es superior al nivel deseado, entonces ese servicio es de calidad y por lo contrario si resultado es negativo el valor observado es menor que el valor deseado quiere decir que el servicio no es de calidad. Entre mayor sea el valor obtenido, mayor superioridad refleja el servicio.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La información para este estudio se levantó utilizando la aplicación del test estandarizado LibQual en la Universidad San Gregorio de Portoviejo, fue analizada interpretada y discutida de acuerdo al objetivo planteado del estudio.

Valor afectivo del servicio

La medición del valor afectivo del servicio bibliotecario busca establecer las competencias que tienen los funcionarios de la biblioteca para responder a las interrogantes que se encuentran registradas en el cuestionario.

Tabla 1. *Resultado Valor Afectivo del servicio LibQual*

PREGUNTA	Mínimo (VM)	Observado (VO)	Deseado (VD)	SUPERIORIDAD (VO-VD)	ADECUACIÓN (VO-VM)	ZONA TOLERANCIA
VA 1	6,5	7,95	8,45	-0,5	1,45	-1,95
VA 2	6,31	7,84	8,64	-0,8	1,53	-2,33
VA 3	6,92	8,2	8,93	-0,73	1,28	-2,01
VA 4	6,45	8,14	8,95	-0,81	1,69	-2,5
VA 5	5,64	8,01	8,74	-0,73	2,37	-3,1
VA 6	6,94	8,03	8,91	-0,88	1,09	-1,97
VA 7	6,03	8,73	8,94	-0,21	2,7	-2,91
VA 8	6,86	7,49	8,7	-1,21	0,63	-1,84
VA 9	6,01	7,99	8,29	-0,3	1,98	-2,28
TOTAL	6,41	8,04	8,73	-0,69	1,64	-2,32

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del test LibQual

Según la tabla 1, para hallar el valor mínimo se deben sumar las respuestas obtenidas del valor mínimo (VM 2198) dividido para la cantidad de encuestas aplicadas (338) cuyo resultado fue (6,5), el mismo proceso se utilizó para conocer el valor observado (VO) y el valor deseado (VD), de ésta forma el modelo LibQual mide las tres dimensiones para conocer la superioridad y la adecuación del servicio.

De acuerdo a la tabla 1, se evalúa la primera dimensión que es el valor afectivo del servicio, como resultado a la calificación del total del nivel mínimo, nivel observado y nivel deseado.

El total del valor mínimo fue de (6,41) sobre 9 puntos, el total del valor observado es de (8,04) sobre 9, y el total deseado es de (8,73) sobre 9, de acuerdo a estos resultados, se mide si el servicio es adecuado o no y la superioridad del servicio. Como resultado se evidencia que el total observado está por encima del valor mínimo requerido, lo que refleja que la adecuación total del servicio es de (1,64) por lo que se determina que el nivel de adecuación resulta positivo para el usuario y la superioridad del servicio fue de (-1,69) como el resultado es negativo no hay superioridad en el servicio que se ofrece en la institución.

La biblioteca como espacio

De acuerdo a este resultado la biblioteca como espacio determina si se cumple con las condiciones adecuadas a nivel físico y ambiental en las instalaciones de la biblioteca.

Tabla 2. *Resultado Biblioteca como espacio*

PREGUNTA	Mínimo (VM)	Observado (VO)	Deseado (VD)	SUPERIORIDAD (VO-VD)	ADECUACIÓN (VO-VM)	ZONA TOLERANCIA
ES 1	6,61	7,99	8,5	-0,51	1,38	-1,89
ES 2	6,08	7,45	8,06	-0,61	1,37	-1,98
ES 3	6,25	6,76	8,14	-1,38	0,51	-1,89
ES 4	6,64	7,09	8,83	-1,74	0,45	-2,19
ES 5	6,99	7,07	8,85	-1,78	0,08	-1,86
TOTAL	6,51	7,27	8,48	-1,20	0,76	-1,96

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del test LibQual

De acuerdo a los resultados, el total del valor mínimo es de (6,51) sobre 9, el total del valor observado es de (7,27) sobre 9, lo que quiere decir que el valor observado está por encima del total mínimo aceptado por el usuario, de acuerdo a esto el total de la adecuación es de (0,76) por lo que se puede determinar que el nivel de adecuación es positivo para el usuario y la superioridad como es un valor negativo (-1,20), se determina que le falta modificar el espacio para tener un nivel de confort .

Control de información

La medición de la dimensión control de información determina si la biblioteca tiene fuentes o recursos para la búsqueda y recuperación de información en los distintos formatos.

Tabla 3. *Resultado Control de información*

PREGUNTA	Mínimo (VM)	Observado (VO)	Deseado (VD)	SUPERIORIDAD (VO-VD)	ADECUACIÓN (VO-VM)	ZONA TOLERANCIA
CI 1	6,99	7,99	8,48	-0,49	1	-1,49
CI 2	6,26	7,04	8,09	-1,05	0,78	-1,83
CI 3	6,38	7,87	8,17	-0,3	1,49	-1,79
CI 4	6,41	7,91	8,99	-1,08	1,5	-2,58
CI 5	6,7	7,26	8,71	-1,45	0,56	-2,01
CI 6	6,92	7,37	8,17	-0,8	0,445	-1,25
CI 7	7	7,46	8,72	-1,26	0,46	-1,72
CI 8	6,35	8	8,65	-0,65	1,65	-2,3

TOTAL	6,63	7,61	8,50	-0,89	0,99	-1,87
-------	------	------	------	-------	------	-------

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del test LibQual

De acuerdo a la tabla 3. Se evidencia que el total del valor mínimo es de (6,63) sobre 9 y el total del valor observado es de (7,61) sobre 9, lo que quiere decir que el valor observado está por encima del valor mínimo lo que quiere decir que los usuarios aceptan el servicio, de este resultado la adecuación es de (0,99) de acuerdo a este resultado, los servicios que presta esta institución son adecuados para los usuarios y la superioridad tiene un valor negativo (-0,89), lo que quiere decir deben implementar información en la institución para así poder cumplir las expectativas de los usuarios.

CONCLUSIONES

La aplicación del test estandarizado LibQual, permitió evidenciar que el nivel de calidad de los servicios bibliotecarios percibidos por los usuarios es mediamente satisfactorio.

En la dimensión *valor afectivo del servicio* se cuenta con un nivel adecuado, expresando que la comunidad universitaria está satisfecha y perciben un buen servicio por parte del personal que atiende la biblioteca.

La dimensión biblioteca como espacio, se evidencio que la percepción que tienen los usuarios acerca de los espacios de la biblioteca es negativos, ya que carecen de espacios adecuados.

El control de información que existe en la biblioteca es favorable, sin embargo los usuarios hacen uso limitado de los servicios de información que ofrece la institución.

Se requiere plantear acciones frente a las necesidades de información como: adquisición de material bibliográfico, suscripción a recursos electrónicos y la creación de un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación CRAI.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adeyemi, A. (2010). ICT Facilities: Ergonomic Effects on Academic Library Staff. *Library Philosophy & Practice*, 343.
- Andaur, G. (2018). El uso del archivo desde la perspectiva de los usuarios. *Información, cultura y sociedad*, 107-118. Recuperado de: <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/4004/4511>
- Bueno, G., & Hernández, A. (2010). *Modelo de repositorio institucional de contenido educativo (RICE): la gestión de materiales digitales de docencia y aprendizaje en la biblioteca universitaria*. (tesis doctoral). Universidad Carlos III de Madrid, España.

- Casado, M. (2017). *Hacia la biblioteca ideal: Estudio de usuarios y no usuarios de las bibliotecas municipales de Huecas*. (Tesis de grado). Universidad de Extremadura. España
- Felicio, L., & Veloso, C. (2015). Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 20(2), 79-99. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362015000200079&script=sci_abstract&tlng=pt
- González, LL. (2018). Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: estudio de caso. *Biblios*, 78, 81-93. Recuperado de: <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/427>
- Herrera, E., & López, J. (2008). El Modelo LibQual+ y SECABA para la evaluación de calidad de bibliotecas universitarias basada en satisfacción de usuarios. Recuperado de: <https://docplayer.es/57257205-El-modelo-libqual-y-secaba-para-la-evaluacion-de-calidad-de-bibliotecas-universitarias-basada-en-satisfaccion-de-usuarios.html>
- Herrera, E., & López, J. (2014). Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. *Science*. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/12389/>
- Hu, R., & Pu, P. (2010). A study on user perception of personality-based recommender systems. 291–302, doi: 10.1007/978-3-642-13470-8_27
- Osorio, C., Pizarro, S., & Riveros, G. (2010). Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios en una biblioteca central universitaria. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, (61), 3–28. Recuperado de: https://hci.epfl.ch/publications/2010/HuPu_UMAP10.pdf
- Ruiz, J., & Martinez, F. (2014). Evaluación de los servicios bibliotecarios y de información de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios, 1–14. Recuperado de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf
- Sanz Casado, E. (1994). Manual de estudios de usuarios. Biblioteca del libro, 62, 279. Recuperado de: <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/fundam/archivos/bibliografia/fundamentos/F031.pdf>
- Shah, C., & Pomerantz, J. (2010). Evaluating and predicting answer quality in community QA. *Digital library*, (10), 411. Recuperado de: <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=1835518>
- Zúñiga, C. (2017). *Modelo para la evaluación de calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en las bibliotecas universitarias* (Tesis de grado). Universidad de la Salle, Colombia.

