

# LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LA REGIÓN NOROESTE DE MÉXICO: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA METODOLOGÍA LIBQUAL+<sup>1</sup>

Dr. José Alfredo Verdugo Sánchez\*  
Mtro. Luis Miguel Morales Guzmán\*

## Resumen

El objetivo del estudio que se presenta es conocer, a partir de metodología LibQUAL+, la calidad de los procesos bibliotecarios dirigidos a la atención de usuarios en entornos académicos en la Región Noroeste de México. Se argumenta que muchos de los productos que genera una biblioteca son intangibles, por lo tanto tiene sentido considerar, como se ha hecho a lo largo de este estudio, que las evaluaciones subjetivas permiten conocer las opiniones de los usuarios y que éstas aportan datos relevantes para la mejora del funcionamiento de los centros de información. Se destaca el papel de los estudios de usuarios como una herramienta útil dentro de las evaluaciones de las unidades de información, así como la pertinencia de utilizar el enfoque cualitativo dentro de dichos estudios para conocer la calidad de los servicios bibliotecarios. Finalmente, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario de la Metodología LibQUAL+ en nueve universidades públicas de la región y se concluye que el conocimiento del usuario es una de las labores fundamentales de los centros de información.

**Palabras clave:** Biblioteca universitaria, estudios de usuarios, metodología LibQUAL+, calidad de los servicios, Región Noroeste, México

**Abstract:** The aim of this study is to determine, from LibQUAL+ methodology, the quality of library processes to the attention of patrons in academic environments in the Northwest Region of Mexico. We argue that many of the products generated a library are intangible, therefore it makes sense to consider, as it has been done in this study, that subjective assessments allow the views of users and that they provide relevant data for performance improvement information centers. We emphasize the role of user studies as a useful tool in the evaluation of information units, as well as the relevance of using the qualitative approach in these studies to determine the quality of library services. Finally, the results obtained from the questionnaire application of the methodology LibQUAL+ in nine public universities in the region. The study concluded that the user's knowledge is one of the fundamental tasks of the information centers.

**Keywords:** University library, user studies, LibQUAL+ methodology, quality of services, Northwest Region, Mexico

\*Dr. José Alfredo Verdugo Sánchez, Jefe del Departamento de Biblioteca/Centro de Desarrollo Bibliotecario, vesa@uabcs.mx

\*Mtro. Luis Miguel Morales Guzmán, Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, luis.morales@sep.gob.mx

1 Los datos y parte del análisis presentados tienen su origen en la tesis de doctorado inédita titulada "La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas del noroeste de México", defendida por José Alfredo Verdugo Sánchez en la Universidad Complutense de Madrid, en el mes de abril del año 2015.

## INTRODUCCIÓN

La realidad social se torna cada día más compleja. A pesar de los avances de la ciencia en distintas áreas, cada vez se aleja más la idea de llegar a conocer de manera definitiva el mundo natural y social. En consecuencia, tratar de entender los cambios sociales e institucionales se hace más complicado ya que el mismo avance científico exige construir explicaciones más sofisticadas y desde perspectivas que rebasan los límites convencionales de las disciplinas, además de introducir nuevos paradigmas para abordar los problemas de investigación.

Como afirma Martínez (2006,124) “el problema principal que enfrenta actualmente la investigación en las ciencias sociales, y en general las ciencias humanas y su metodología, tiene un fondo esencialmente epistemológico, pues gira en torno al concepto de “conocimiento” y de “ciencia” ya respetabilidad científica de sus productos”.

Esto nos coloca frente a los problemas de validez y fiabilidad de la producción científica; donde se exige a todo aquello que tenga la intención de ser calificado como científico que, por un lado, esté basado en una metodología sólida y, por otro, que sus resultados sean reproducibles y, más aún, que sean relevantes para el campo disciplinar.

De este modo, las instituciones encargadas de verificar que los productos de investigación cumplan con los requisitos formales son los institutos, centros de investigación y universidades, quienes son los agentes legitimadores de los campos de conocimiento y, por tanto, también son quienes pueden hacer que predomine una determinada manera de entender la realidad sobre otras.

En este sentido, hasta bien entrado el siglo XX, predominaba la visión de que las investigaciones en el campo de las Ciencias Sociales y Humanas que se ceñían al método científico propio de las Ciencias Físicas y Naturales eran, por decirlo así, más objetivas y, por tanto, más científicas. Algo similar ocurrió con la introducción de la estadística y los modelos matemáticos en las Ciencias Sociales, por ejemplo; ya que se pensaba que a partir de los datos “duros” se podía conocer mejor la realidad.

Todo ello, en detrimento de las investigaciones que estaban basadas en referentes no cuantificables estadísticamente. Afortunadamente, como señala Alonso (1988, 157), desde hace tiempo se considera que el enfrentamiento entre los enfoques cuantitativo y cualitativo “es tan viejo como inútil”. Toda vez que dichos enfoques no son ni “sustitutivos ni excluyentes” y ambos tienen capacidad “para ofrecer resultados plausibles, precisos o relevantes [...] [además de que] ambos enfoques tienen espacios de cobertura de la realidad social absolutamente distintos”.

Una vez superada la dicotomía cuantitativo-cualitativo, lo que realmente es relevante en la producción científica actual es que la teoría, método y técnicas utilizadas en un trabajo de investigación sean congruentes con el problema que se investiga (que sean acordes al campo disciplinar) y que los procedimientos usados para la recogida, procesamiento e interpretación de los datos sean rigurosos.

En el caso de la Bibliotecología y las Ciencias de la Información, en los últimos años se ha incrementado el uso de una variedad de teorías y metodologías provenientes de otras disciplinas como la Psicología, la Comunicación, la Sociología, la Informática, entre otras; que han sido introducidas para tratar de entender problemáticas o fenómenos que por su naturaleza rebasan el campo de la Bibliotecología y de las Ciencias de la Información, toda vez que permiten observar otras dimensiones e introducir nuevas explicaciones sobre problemas que se consideran fundamentales para la disciplina y que, en algunos casos, se consideraban resueltos.

Esta riqueza teórica y metodológica nos plantea algunos desafíos, puesto que al mismo tiempo en que ensancha la mirada sobre los problemas fundamentales de la disciplina, también nos introduce en un mar de posibilidades donde todo puede valer lo mismo; es decir, se puede llegar al punto en que simplemente por el apego o gusto por una teoría, sea de la disciplina que sea, se utilice solamente por eso – por el gusto o apego – y no por lo que esa mirada pueda aportar a la Bibliotecología y al entendimiento de un problema específico. No obstante, en ningún caso se afirma que no se deban usar constructos teórico-metodológicos de otras disciplinas, lo que se sostiene es que su uso debe corresponder a una necesidad metodológica y, en cualquier caso, debe justificarse la pertinencia

para construir, observar o explicar un problema de investigación.

Del mismo modo, la elección de un enfoque cuantitativo o cualitativo tendrá que estar motivada por lo que nos interesa observar de un fenómeno y por el tipo de preguntas que se pretenda responder. Es decir, una vez que se conoce y delimita lo que se quiere saber, entonces se pueden elegir las herramientas que nos permitirán recoger e interpretar la información relevante para responder a nuestras preguntas. Asimismo, en la elección del enfoque se tendrán que considerar las implicaciones que se harán presentes a la hora de interpretar la realidad.

El enfoque cuantitativo tiene sus bases en la dimensión individual o agregación de conductas individualizadas pero concatenadas. A partir de este enfoque es posible el establecimiento de códigos y la ordenación de los datos en categorías, así como el manejo de estos a partir de operaciones aritméticas propias de la estadística (frecuencias, correlaciones, regresiones, por ejemplo) (Sampieri, et al., 2007: 30). De este modo, la legitimación de este enfoque “se obtiene por la precisión estadística de las técnicas que se utilizan” para manipular los datos (Alonso, 1988:162). Por su parte, el enfoque cualitativo “nos coloca ante la dimensión grupal de los procesos” y se concentra en el “análisis exhaustivo y la interpretación de todos los aspectos significativos (en todos sus niveles de profundidad) de una serie limitada de casos, perdiendo la base y legitimidad estadística [...] para ganar densidad y calidad informativa [...]” (Alonso, 1988: 158-162).

Como se ha señalado, si bien el enfoque cualitativo no tiene un carácter estadístico, no quiere decir que no tenga un carácter empírico. De acuerdo con Alonso (1988: 162), este enfoque “recoge y recupera la significación más pura del término empirismo—de un empirismo concreto, eso sí, frente al empirismo abstracto del enfoque cuantitativo—, esto es, el conocimiento inmediato y concreto de las cosas adquirido por el trato personal con ellas”.

Esta manera particular de acercarse a la realidad tiene mucho sentido cuando se habla de los estudios de usuarios, que es el tema central de este trabajo, ya que se asume que el cambio de perspectiva analítica al interior de la Bibliotecología y de las Ciencias de la Información, que destacó el papel

del usuario sobre el del sistema, ha abierto nuevos derroteros de investigación donde la metodología cualitativa puede ser un valioso aliado en todas aquellas investigaciones alrededor del binomio usuario-información. No obstante, como menciona Hernández (2008, 15), aunque el empleo del enfoque cualitativo en los estudios de usuarios empezó a manifestarse a comienzos de los años ochenta, desde entonces, la producción académica bajo este enfoque ha tenido un lento crecimiento.

## 1. LOS MÉTODOS CUALITATIVOS EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

El impulso de los estudios de usuarios ha sido una de las consecuencias de la adaptación de los centros de información ante los cambios tecnológicos, económicos, sociales y culturales, que se han hecho presentes con más fuerza en las últimas décadas.

Esta serie de cambios ha trastocado la organización tradicional de las unidades de información, puesto que ha introducido nuevos modelos de gestión de los recursos de información, en los que se contemplan aspectos relacionados con la eficiencia en el manejo de recursos y con la eficacia en el logro de los objetivos institucionales, es decir, aspectos susceptibles de ser evaluados y cuyo resultado puede ser catalogado (o no) como de calidad.

Prueba de ello son los emergentes modelos de gestión de la información que dan por hecho la aparición de usuarios con nuevas características y dinámicas de aprendizaje y trabajo, que requieren servicios cada vez más especializados (los CRAI, por ejemplo).

Esta cuestión plantea que es indispensable conocer las necesidades, comportamientos y usos que se manifiestan alrededor de la información, todo ello con la finalidad de mejorar los procesos administrativos y de servicios de los centros de información, de cara al grupo o comunidad a la que estos sirven.

De acuerdo a la teoría bibliotecológica, según el modo de proceder respecto a la información, el “usuario” se divide de manera conceptual en dos grupos o clases: el usuario potencial y el usuario real. El usuario potencial es aquel que tiene una determinada necesidad de información que puede manifestar o no ante la unidad o centro

de información, mientras que el usuario real sí la manifiesta. En cualquier caso, en la práctica, ambas clases de usuarios están siempre latentes y son, por tanto, igualmente importantes ya que, como señala Rendón (2005: 116), “el usuario es el origen y fin de la actividad bibliotecaria. Él es quien motiva el proceso informativo con su deseo de satisfacer una necesidad de información y solo con la satisfacción de ésta culmina el proceso”.

De este modo, autores como Moore (1989 cit. en Martín, 2007: 132) afirman que existe un consenso en la idea de que el origen de los estudios de usuarios se encuentra “en la necesidad de planificación que tienen los centros, pues ayuda a los bibliotecarios a identificar opciones y posibilidades, y les obliga a conocer a sus usuarios y sus necesidades de información”.

Así, a lo largo de la construcción conceptual de estos estudios, se han elaborado definiciones que, ya sea destacando el comportamiento del usuario, los flujos de información o aspectos comunicativos, daban más peso a una o a otra dimensión del binomio usuario-información.<sup>2</sup>

Desde la década de los años setenta Exxon (1978 cit. en Martín, 2007: 132) situaba a los estudios de usuarios dentro de un área multidisciplinar “que se dedica al estudio del comportamiento de los usuarios (y no usuarios) de la información y de los servicios de los sistemas de información”.

Como se observa, esta definición toma en cuenta a los usuarios reales y potenciales y destaca el comportamiento del usuario, el de la información y el de los centros, sin embargo, es demasiado general. En este sentido, la aportación de Sanz (1994) en los años noventa es relevante porque identifica e introduce los enfoques metodológicos para acercarse a los hábitos de información. Dicho autor define a los estudios de usuarios como: “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 (principalmente estadísticos) a su consumo de información” (1994 cit. en Martín, 2007, 132).

Por su parte, Hernández (2008, 2) sostiene que los estudios de usuarios “son un área multidisciplinar de conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario”. La aportación de esta definición consiste, en primer lugar, en que identifica tácitamente la unión de las disciplinas Bibliotecológica y de Ciencias de la Información, en función del binomio usuario-información y, en segundo lugar, establece como objetivo de los estudios de usuarios el “determinar la posición del usuario con respecto al flujo de información, desde su creación, hasta que la incorpora a su acervo cognoscitivo” (Hernández, 2008: 3).

Asimismo, los estudios de usuarios pueden ser caracterizados como aquellos que, de manera general, se centran en tres etapas o fases que están presentes en la interacción entre el usuario y la información. La primera se refiere al surgimiento de las necesidades de información, que es la fase en la que un individuo es consciente de la carencia de información y que puede o no manifestar. La segunda fase consiste en el comportamiento ante la información, la cual implica la racionalización de dicha necesidad y su traslado a códigos semánticos que se utilizarán para la búsqueda y posterior recuperación de la información.

La tercera y última fase tiene que ver con la satisfacción (o no) de dicha necesidad de información. En esta última fase se pone el acento en la valoración a posteriori de la utilización de la información. Dicha valoración puede ser entendida como un reflejo del funcionamiento del conjunto del sistema de información.

Toda vez que se asume que reflexionar sobre la teoría es también reflexionar sobre la práctica, se coincide con Martín Moreno (2007, 133) cuando afirma que en la práctica se pueden concebir a los estudios de usuarios como “una herramienta que, mediante la aplicación de distintas metodologías de recogida y tratamiento de los datos, permite acceder a un modelo de comportamiento de los usuarios de centros de información tanto reales como potenciales” y establece que el objetivo de estos estudios “es conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, deseos, necesidades, demandas y grado

<sup>2</sup>Sridhar (1995 cit. en Martín 2007: 132) sugiere que debido a esta indefinición conceptual se legó a hablar de “estudios de usuarios, estudios de uso, estudios de necesidades de información, estudios de transferencia de información, estudios de comportamiento de comunicación, estudios de la difusión y utilización de la información”, etcétera.

de satisfacción de los individuos en relación tanto con la información como con los servicios de los centros que se la proporcionan” (Martín Moreno, 2007:133).

Así, una vez que se ha establecido que los estudios de usuarios ayudan a observar comportamientos respecto a los flujos de información en una institución informativa (Rendón,2005), que inicia desde de que se manifiesta o se crea una necesidad de información y termina cuando la información se incorpora al acervo cognoscitivo (Hernández, 2007) y, finalmente, ésta vuelve de nuevo al ciclo del conocimiento (Martín Moreno, 2007); cabría preguntar en qué casos es viable realizar estudios de usuarios y, más aún, con qué enfoque metodológico acercarse.

En este sentido, es muy útil el esquema de Hernández (2008: 4), el cual identifica las preguntas que de manera figurativa se podría hacer el usuario y el tipo de estudio con el que el profesional de la información podría responder a esas interrogantes.

Así, a las preguntas “¿Qué necesito?” y “¿Qué recursos debo usar?”, el estudio que correspondería sería el de necesidades de información; a las interrogantes “¿Cómo obtengo lo que necesito?” y “¿Cómo debo usar los recursos?”, corresponderían aquellos estudios sobre el comportamiento durante la búsqueda de información; si el usuario se planteara “¿Obtuve la información que necesitaba?”, sería necesario que el profesional de la información le ayudase a responder a través de un estudio de satisfacción de usuarios; del mismo modo, si el usuario se preguntara “¿Cómo me siento ante los bibliotecarios y las unidades de información?”, sería necesario realizar estudios sobre las actitudes presentes en las distintas interacciones del usuario con la unidad de información, en general, y sobre la relación del usuario con el personal, en particular.

Lo anterior tiene sentido si se considera que difícilmente se pueden aprehender en una sola investigación y con una sola metodología los aspectos relacionados con los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, deseos, necesidades y grados de satisfacción con los servicios que proporcionan las unidades de información (Martín Moreno, 2007: 133). Asimismo, investigar sobre cada uno de estos factores se vuelve una tarea necesaria si lo

que se pretende es lograr la mejora de los recursos y servicios de las unidades de información, toda vez que, más allá de la teoría, el “usuario” no es un ente aislado y los centros de información son organismos complejos que gestionan múltiples recursos y que, además, están dentro de sistemas institucionales, ya sean universidades, centros de investigación, institutos, etcétera, que tienen dinámicas propias y que tratan de cubrir múltiples demandas de información.

El caso de las bibliotecas universitarias en México es un buen ejemplo para estudiar el impacto de estos cambios institucionales. En la última década, debido a necesidades institucionales, las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior han implementado sistemas de gestión de calidad; todo ello en el entendido de que son un elemento esencial en los procesos evaluación y acreditación de los planes y programas de estudio.

Este fenómeno ha introducido con más fuerza el tema de la calidad y su gestión. Lo cual está relacionado con lo mencionado arriba: con la posición del usuario frente al desempeño de las unidades de información. Bajo esta lógica, García (2004) afirma que las “nuevas” demandas en las bibliotecas universitarias pueden centrarse en cinco aspectos: 1) Mejora del liderazgo, la calidad y la gestión estratégica; 2) Rigurosos controles de calidad internos, rendición de cuentas y transparencia y el desarrollo de procesos de evaluación continua de los servicios y auditorías institucionales externas; 3) Promover vínculos entre la docencia y el aprendizaje impulsados por la investigación; 4) Colaboración sustentada sobre intereses, misiones y fortalezas diferentes; 5) Minimizar la burocracia y el exceso de documentación.

De este modo “evaluación” y “calidad” son dos términos que cada vez están más presentes en el marco normativo de las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior<sup>3</sup>, en el entendido de que los procesos de evaluación contribuyen a incrementar el rendimiento de los sistemas bibliotecarios, es decir, contribuyen a que estos logren un cierto nivel de calidad. En efecto, el nivel de calidad en los servicios que pueda lograr una biblioteca universitaria está estrechamente relacionado con la satisfacción de los usuarios, ya que el rendimiento de las organizaciones es

evaluado a través de la opinión de los clientes o usuarios. Así pues, para ofrecer un producto o servicio de calidad es necesario conocer qué buscan las personas que van a consumir este producto o servicio; es decir, para realizar una gestión adecuada de la calidad es necesario conocer cuáles son las percepciones y expectativas de los usuarios sobre los servicios.

Los estudios realizados a partir de evaluaciones objetivas – basados en indicadores estadísticos – han aportado información valiosa sobre el modo en que operan los sistemas bibliotecarios en México, sin embargo, las evaluaciones basadas en criterios subjetivos también pueden aportar información relevante sobre la calidad de los servicios prestados por las bibliotecas, donde la principal fuente de información se obtiene a partir de conocer la satisfacción del usuario respecto a los servicios de información. En este sentido, como señala Herrera-Viedma (2008, cit. en Pené y Rozemblum, 2010: 78) “conocer lo que opina el usuario a cerca de los servicios que la biblioteca ofrece resulta fundamental, considerando que una unidad de información será de calidad en la medida que ésta responda satisfactoriamente a las necesidades informacionales de sus usuarios”.

A continuación se presenta la metodología utilizada en la elaboración de este ejercicio empírico, el cual estuvo encaminado a medir la calidad de los servicios bibliotecarios. Los resultados que se presentan se obtuvieron a partir de la aplicación de la metodología LibQUAL a un grupo de nueve universidades públicas de la Región Noroeste de México a fin de recoger opiniones y percepciones sobre la calidad de los servicios, con el objetivo de observar deficiencias, áreas de oportunidad así como buenas prácticas en las unidades de información.

## 2. MEDIR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA LIBQUAL+

La elección de la metodología LibQUAL+<sup>4</sup> se justifica porque permite dar un tratamiento cualitativo a los datos obtenidos a partir de las opiniones

expresadas por los usuarios respecto a tres aspectos o dimensiones de los servicios bibliotecarios. Dicha metodología, se basa principalmente en un cuestionario conformado por 22 preguntas, que permiten conocer el grado de satisfacción respecto a los servicios que prestan las bibliotecas a partir de tres dimensiones: 1) Valor afectivo del servicio (VA); 2) Biblioteca como espacio (ES) y, 3) Control de la Información (CI). El valor afectivo del servicio permite captar las percepciones de los usuarios sobre sus interacciones con el personal de la biblioteca (**Cuadro 1**). La dimensión biblioteca como espacio permite registrar las percepciones sobre los diferentes espacios del edificio destinados para el trabajo o estudio. Por su parte, el control de la información recaba datos sobre las percepciones de los usuarios respecto a la utilidad de los recursos de información.

<sup>3</sup> Esto se puede comprobar con la publicación por parte del CONPAB-IES, en año 2012, de una nueva edición de las Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación, donde la evaluación tiene un papel muy importante para el logro de los objetivos institucionales.

<sup>4</sup> La metodología LibQUAL+ es una herramienta surgida en EEUU, en la década de los ochenta, que está basada en un modelo que se utilizaba para realizar estudios de calidad dentro de las empresas llamado ServQUAL; posteriormente fue adaptado para bibliotecas universitarias.

## Cuadro 1. Preguntas de la metodología LibQUAL+

## Preguntas LibQUAL+ por dimensiones

## Valor afectivo del servicio (VA)

VA1. ¿El personal le inspira confianza?

VA2. ¿El personal le ofrece atención personalizada?

VA3. ¿El personal es siempre amable?

VA4. ¿El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?

VA5. ¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?

VA6. ¿El personal es atento con las necesidades del usuario?

VA7. ¿El personal comprende las necesidades de sus usuarios?

VA8. ¿El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios?

VA9. ¿El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios?

## Biblioteca como espacio (ES)

ES1. ¿El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje?

ES2. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?

ES3. ¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor?

ES4. ¿El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación?

ES5. ¿Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo?

## Control de la información (CI)

CI1. ¿El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho?

CI2. ¿El sitio Web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo?

CI3. ¿Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo?

CI4. ¿Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo?

CI5. ¿El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito?

CI6. ¿Los instrumentos para la recuperación de información son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco?

CI7. ¿Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas?

CI8. ¿Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información?

Fuente: LibQUAL+. Charting Library Service Quality. Washington D. C., Association of Research Libraries. Disponible en: [www.libqual.org](http://www.libqual.org)

En cada una de estas dimensiones es posible agrupar las percepciones en tres niveles: 1) Nivel de servicio mínimo exigible, que se refiere al nivel más bajo que el usuario podría esperar recibir; 2) Valor observado, que se refiere a la manera en que el usuario está percibiendo el servicio en un momento determinado y, finalmente, 3) Nivel de servicios deseados, que permite captar las expectativas que tiene el usuario sobre los servicios. Una vez concentrada la información sobre los niveles mínimo, observado y esperado en cada dimensión, se prosiguió a calcular las variables sobre el grado de adecuación y el grado de superioridad.

El grado de adecuación refleja qué tanta distancia existe entre lo mínimo que estaría dispuesto a recibir el usuario y lo que percibe u observa realmente. El grado de superioridad, por su parte, permite observar qué tanta calidad tiene un servicio. Siempre y cuando el número obtenido sea positivo, será mayor la calidad del servicio en cuestión. Sin embargo, si el resultado está expresado en números negativos, significará que el servicio no es de calidad o, en su caso, que está entre el límite de lo que, de acuerdo a la metodología LibQUAL+, se considera calidad y de lo que no lo es.



El cuestionario, se aplicó a 220 alumnos pertenecientes a 9 universidades públicas ubicadas en el Noroeste de México, en el período que abarcó del mes de febrero al mes de mayo de 2013. Para la aplicación del cuestionario se habilitó una página Web donde éste se alojó. Con la colaboración del personal de los distintos sistemas bibliotecarios de la Región se pudo contactar a los alumnos que participaron de manera voluntaria en el estudio. En único requisito para los participantes consistió en que estuviesen inscritos en alguna de las carreras que ofrecen las universidades de la Región Noroeste.

Del total de los participantes, el 53.18% fueron mujeres y el 46.81% fueron hombres. La distribución de los participantes en el estudio según el área de conocimiento a la que pertenecen fue la siguiente: el 15% pertenece a ciencias agropecuarias, el 16.36% a ciencias de la salud, el 13.18 a ciencias naturales y exactas, el 15.45% a ciencias sociales y administrativas, el 19.54% a educación y humanidades y, finalmente, el 20.45% a ingeniería y tecnología.

Debido al alcance de la metodología LibQUAL y a la disponibilidad de recursos para la investigación, se pretendió aplicar un número reducido de cuestionarios pero buscando abarcar a las universidades públicas representativas de la zona que tuviesen un sistema de bibliotecas. Las universidades que participaron en el estudio fueron las siguientes: la Universidad Autónoma de Chihuahua, la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, el Instituto Tecnológico de la Paz, la Universidad Autónoma de Baja California Sur, el Instituto Tecnológico de Sonora, la Universidad de Sonora, Colegio de Sonora, la Universidad Autónoma de Sinaloa y, por último, la Universidad Autónoma de Baja California.

### 3. RESULTADOS

Como se observa en el **gráfico 1**, que muestra el comportamiento de las dimensiones en conjunto, en la mayoría de las dimensiones el nivel observado se encuentra por debajo del nivel mínimo y el nivel deseado se mantiene por encima de los ya mencionados. Asimismo, en la dimensión Valor Afectivo (preguntas VA3 y VA4) se aprecia que los tres niveles se acercan más, esto indica que para los usuarios los servicios – en este caso amabilidad y disposición – son percibidos más

cercanamente a lo que, dentro de sus expectativas, esperarían recibir de ellos. Lo contrario sucede en la dimensión control de la información, donde la separación entre los niveles es más evidente, lo que implica que los usuarios perciben los servicios de manera poco satisfactoria. En cuanto a las variables de adecuación y superioridad, en el gráfico se muestran los resultados obtenidos en cada una de estas dimensiones.

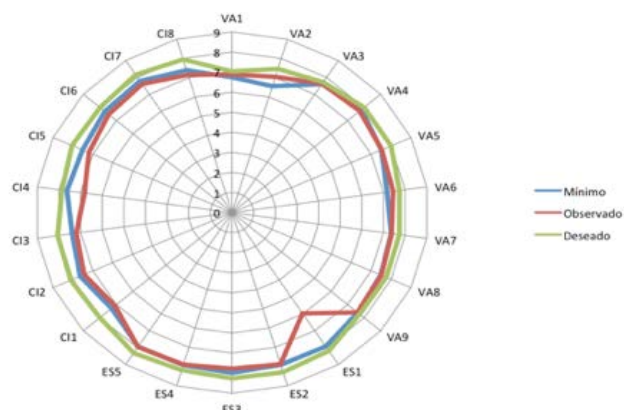


Gráfico 1. Resultados de las dimensiones VA, ES y CI

El **gráfico 2** muestra que el comportamiento de las variables en las dimensiones tiene, en su mayoría, resultados negativos. En el caso de la variable superioridad, se mantuvo en todas las dimensiones con valores negativos, lo cual implica que los usuarios no perciben calidad en ninguno de los servicios. No obstante, existen servicios que, de acuerdo a los usuarios, son más adecuados o están más cerca de lo que estos esperarían recibir. A partir de ello se puede inferir que los usuarios perciben de manera poco satisfactoria el conjunto de servicios. Es evidente que la dimensión biblioteca como espacio tiene uno de los peores resultados en la valoración de los usuarios, esto se debe a que el nivel observado está ubicado muy por debajo de los resultados del resto de las preguntas.

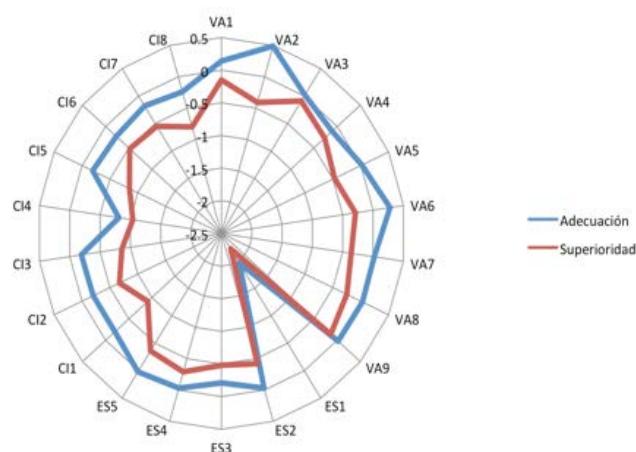


Gráfico 2. Adecuación y superioridad (VA, ES y CI)



Las mediciones obtenidas sitúan a los servicios de las bibliotecas de las universidades de la Región Noroeste de México lejos de alcanzar la calidad. Cabe señalar que las valoraciones negativas sobre la calidad en los servicios pueden estar ocultando otras variables que no se pueden captar a partir de las preguntas planteadas por el instrumento metodológico usado. En este sentido, aunque la metodología LibQUAL+ está diseñada para registrar percepciones y transformarlas en variables que se puedan medir y con ello indicar qué tan satisfecho está un usuario con el servicio que recibe, también presenta algunas dificultades para la interpretación de los datos.

Los resultados obtenidos a partir de cada una de las dimensiones para la variable adecuación, por ejemplo, presentan valores bajos, solamente algunas décimas por encima del valor 0, lo cual complica la interpretación ya que no se puede asumir de manera contundente que un servicio, cuya variable de adecuación es de 0.03, es adecuado y, en caso de serlo, qué tan adecuado es. Asimismo, la variable de superioridad reflejó en todos los casos valores negativos, lo cual indicaría que ningún servicio es percibido dentro de lo que se entiende por calidad. No obstante, en esta variable ocurre lo mismo que con la anteriormente expuesta, ya que si un servicio tiene una valoración de -0.15 mientras que otro servicio tiene un valor de -0.13, no se podría afirmar tajantemente cuál de los dos servicios tiene más calidad.

Si se consideran los resultados de todas las dimensiones, tal como se muestra en el siguiente cuadro (**Cuadro 2**), solamente la dimensión valor afectivo del servicio tiene una adecuación positiva, mientras que las otras dos dimensiones (biblioteca como espacio y control de la información), al presentar valores negativos, de acuerdo a los usuarios, no son adecuadas.

En el caso de la superioridad, los valores de las dimensiones son negativos, sin embargo, respecto a la dimensión valor afectivo del servicio, al estar más cerca del cero, se podría afirmar que está también más cerca de, eventualmente, alcanzar la calidad. Las otras dos dimensiones (biblioteca como espacio y control de la información) tienen valores muy parecidos y, en ese sentido, no se podría afirmar cuál tiene menos calidad.

Las observaciones hasta aquí expuestas demuestran que los valores obtenidos pueden ser de utilidad para captar información sobre cuestiones que de otro modo son difícilmente observables. No obstante, los resultados obtenidos tienen solamente un carácter orientativo, por lo que sería necesario que, de acuerdo a las necesidades de una biblioteca universitaria que plantee utilizar esta metodología, se asegure de que esto es realmente lo que quiere y necesita saber de los usuarios.

## CONCLUSIONES

Medir la calidad de los servicios bibliotecarios de la Región Noroeste de México, como se ha tratado de hacer en este estudio ha servido para, por un lado, observar el comportamiento de los sistemas bibliotecarios de las nueve universidades públicas estudiadas en relación a tres cuestiones: la interacción del usuario con el personal de la biblioteca (valor afectivo), las percepciones que tienen los usuarios respecto al edificio y su confortabilidad (biblioteca como espacio) y la opinión de los usuarios sobre los recursos de información y su utilidad (control de la información). Los datos obtenidos en cada una de las dimensiones han reflejado el “sentir” del usuario respecto a diversos aspectos relevantes para el funcionamiento adecuado de las unidades de información.

Dimensión	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Superioridad
VA	7.32	7.41	7.68	0.09	0.27
ES	7.93	7.49	8.24	-0.44	-0.75
CI	7.54	7.24	8.02	-0.3	-0.78

Cuadro 2. Agregado de resultados por dimensión y variables

A pesar de que en las variables de adecuación y superioridad se obtuvieron resultados negativos, afirmar que en los sistemas bibliotecarios de la Región Noroeste de México no hay calidad sería demasiado categórico. Sin embargo, llama la atención que solamente en la dimensión valor afectivo del servicio se alcanzara una adecuación positiva y, por tanto, se esté más cerca de lograr la superioridad. Esto nos habla de que en las unidades de información de las universidades estudiadas se hace un buen trabajo en el manejo interpersonal con el usuario, lo cual no es menor si se consideran las limitantes institucionales, como la falta de bibliotecarios profesionales, por ejemplo. En relación a las otras dimensiones, donde los resultados para la adecuación y superioridad fueron negativos, se puede afirmar que los datos indican que en las universidades aún están alejadas de la tarea de adaptarse a las nuevas necesidades de los usuarios, lo cual es muy entendible si se considera el crecimiento de la matrícula estudiantil así como las nuevas carreras universitarias que han sido introducidas en los últimos años.

La biblioteca universitaria no es un ente estático, sino que es una organización en constante adaptación a su entorno. Aunque se puede afirmar que los tipos de usuarios de la información han cambiado o que tienen nuevas necesidades, la función de la biblioteca, vista de manera general, permanece, ya que sigue consistiendo en satisfacer las necesidades de información. En este sentido, lo que cambia no es el fin sino la manera de lograrlo. En esto consiste el verdadero reto de las unidades de información y en su permanencia y desarrollo dentro de las universidades.

### **Bibliografía**

ALONSO, Luis Enrique. "Entre el pragmatismo y el pansemiologismo. Sobre los usos y abusos del enfoque cualitativo en sociología". La mirada cualitativa en sociología. Fundamentos, Madrid, 1998. Capítulo 1.

CALVA, J., José (coord.). Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo. México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.

CONPAB-IES. Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación. La Paz, BCS, México, 2012.

GARCÍA, Gregorio, CANDIL, Matilde y TOMÁS, Antonio. "Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios". Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Año 19, Números 75-75, Julio-septiembre, 2004.

FUSHIMI, Marcela. (Coord.) Evaluación de Bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Memoria Académica. Buenos Aires: Alfagrama, 2010.

HERNÁNDEZ, Patricia (Coord.). Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información. México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2008.

HERNÁNDEZ, Patricia (Coord.). Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 85p

HERNÁNDEZ, P. El usuario de la información. En: "Servicios bibliotecarios". México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico, 2007.

HUAMÁN R. K. Alfaro y C. Vilchis. "Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: la experiencia del LibQUAL+ en cinco Facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos" en Biblios, No. 31, abril-junio, 2008. Pp. 1-13.

LibQUAL+. Charting Library Service Quality. Washington D. C., Association of Research Libraries. Disponible en: [www.libqual.org](http://www.libqual.org)

LÓPEZ G. J., B. Ávila, I. Pérez y E. Herrera. "La calidad en las bibliotecas biomédicas según sus usuarios" en El Profesional de la Información, vol. 19, No. 3, mayo-junio, 2010. Pp. 255-259.

MALDONADO S., M. Toledo y V. López. "Evaluación de la calidad del servicio de las bibliotecas universitarias y la relación con su ubicación geográfica" en Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis. Julio-Diciembre, 2013. Pp. 135-149.

MARTÍN, Moreno, Carmen. "Metodología de investigación en estudios de usuarios". Revista General de Información y Documentación, 2007, 17, número 2, pp.129-149.

MARTÍNEZ, Miguel. "La investigación cualitativa (síntesis conceptual)". *Revista de Investigación en Psicología*, Vol. 9, núm. 1, 2006. pp. 123-146.

ORERA, L. *La Biblioteca Universitaria, análisis de su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005.

PENÉ, Mónica G. y Rozemblum, Celia. "Evaluación subjetiva" en Fushimi, Marcela (Coord.) *Evaluación de Bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Memoria Académica. Buenos Aires: Alfagrama, 2010.

RENDÓN, Miguel. *Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología*. México, Centro de Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2005.

REY, Carina. *La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas*.

SAMPIERI, Roberto. *Fundamentos de la metodología de la Investigación*. España, Mc. Graw Hill, 2007.