

**EVALUACION DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE
INFORMACION**
De los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios

Lic. Jorge Octavio Ruiz Vaca
Dr. Filiberto Felipe Martínez Arellano

Resumen

La evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca es indispensable; sin embargo, en los servicios es donde la satisfacción de las necesidades de los usuarios toma un papel preponderante, por lo que su evaluación se torna una tarea de primer orden. Una de las formas de llevar a cabo la evaluación de los servicios han sido los estudios de usuarios; sin embargo, éstos no solamente deben ser la recopilación de meras opiniones, sino deben utilizarse métodos que permitan medir la calidad de los servicios, definida en términos de las expectativas del usuario y las percepciones sobre los servicios que recibe. El presente documento tiene como objetivo analizar diversas opciones que han sido utilizadas en la evaluación de los servicios bibliotecarios y de información, haciendo énfasis en el análisis de las discrepancias, el cual es utilizado en los instrumentos desarrollados para medir la calidad de los servicios como LIBQUAL.

Importancia de evaluación

Durante mucho tiempo, las bibliotecas operaron sin llevar a cabo un proceso de evaluación, se daba por hecho que sí en éstas no existía ningún tipo de queja, toda la biblioteca funcionaba satisfactoriamente. Sin embargo, con el paso del tiempo, la evaluación se fue convirtiendo en un elemento esencial para la buena gestión de cualquier biblioteca. De esta forma, la evaluación se convirtió en una herramienta de primer orden para mejorar las actividades y servicios de la biblioteca; sin embargo, el rango de las actividades y servicios de una biblioteca es muy extenso, por lo que surgió la necesidad de tener claro que se pretende evaluar; por ejemplo, se pueden evaluar las actividades de selección, adquisición y catalogación; asimismo, se pueden evaluar los servicios que se prestan como el de consulta o referencia, el de préstamo (interno,

externo, interbibliotecario) y la diseminación selectiva de información, entre otros. Son sujetos también de evaluación los instrumentos que apoyan la realización de estas actividades y servicios tales como la colección, el catálogo y las bases de datos. Sin embargo, en los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios por lo que su evaluación toma un papel preponderante. La evaluación de los servicios ha sido considerada como un elemento de primer orden para determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de los usuarios y con base en sus resultados, identificar sus limitantes y deficiencias a fin de buscar alternativas que le permitan superarlas.

En la evaluación de los servicios, generalmente se habían considerado únicamente elementos cuantitativos, es decir, el proceso de evaluación estaba enfocado hacia determinar el número de usuarios que hacían uso de cierto servicio de la biblioteca, por ejemplo, el servicio de préstamo o el de consulta. Ciertamente, este tipo de evaluaciones son importantes puesto que permiten la obtención de una serie de datos de gran utilidad; sin embargo, los estudios que incluyen la opinión y de los usuarios sobre los servicios ofrecidos son de mayor relevancia ya que permiten conocer su pensamiento acerca de los servicios que se les proporcionan, siendo éstos los conocidos como estudios de usuarios.

Estudios de usuarios

Como ha sido mencionado anteriormente, la evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca es indispensable; sin embargo, los servicios es en donde se reflejan las necesidades de los usuarios por lo que los estudios de usuarios como un medio para evaluar los servicios toma un papel preponderante. La evaluación de los servicios ha sido considerada como un instrumento importante para determinar que tan

eficaz es la biblioteca en atender las necesidades de los usuarios y con base en sus resultados, identificar las limitantes y deficiencias a fin de buscar alternativas que permitan superarlas.

Antes de la realización de los estudios de usuarios, en las bibliotecas no había existido suficiente interés para conocer lo que estos opinaban sobre los servicios. El sinónimo de la calidad de una biblioteca se refería únicamente al tamaño de su colección, es decir, mientras más extensa fuera ésta, se daba por hecho que la biblioteca era de mayor calidad. La evaluación se enfocaba más a lo que se tenía en la biblioteca, a diferencia de lo que se hacía para satisfacer las necesidades de los usuarios por que la evaluación no estaba centrada en los servicios sino en la colección.

Al conceptualizar los estudios de usuarios, Bustamante Paco (2003) hace mención a una serie de definiciones que diversos autores han hecho al respecto, señalando lo siguiente:

"Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión más que un plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad".

"Un estudio de usuarios se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema".

"Los estudios de usuarios son una constante preocupación para los trabajadores en información, son importantes para saber que tanto por ciento usan los servicios los

usuarios, para poder decir qué tipo de profesionales rechazan más frecuentemente las bases de datos o para saber si la biblioteca satisface o no las demandas de información" .

"Un estudio de usuarios 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. El aplicar dicha técnica de investigación nos lleva a enfrentar los problemas que usualmente tenemos los bibliotecarios en relación con los servicios de información".

Si analizamos las definiciones anteriores, podemos darnos cuenta de que éstas giran en torno a la recolección de datos cuantitativos, la identificación de las necesidades de información de los usuarios, su comportamiento en la búsqueda de la información y la satisfacción de las necesidades de información.

Los estudios de usuarios pueden ser considerados como un instrumento importante para determinar que tan eficaz es la biblioteca para la atención y satisfacción de sus necesidades de información. Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, podemos darnos cuenta de que los estudios de usuarios son un elemento de primer orden para la evaluación de los servicios; sin embargo, entre los estudios de usuarios y la evaluación de la calidad de los servicios existen una serie de diferencias que es necesario puntualizar.

Calidad de los servicios

El usuario se ha convertido en el eje principal de la calidad de los servicios. Al respecto, Izquierdo Alonso, Ruíz Abellán y Piñera Lucas (1998) señalan lo siguiente: "La calidad total es un principio, una filosofía productiva, según la cual el usuario -aquel que accede

a un producto o servicio- es el auténtico soberano de todo el proceso de producción y cobertura del servicio. El objetivo de un programa de calidad será, pues, maximizar la satisfacción del usuario; lo que trasladado a la institución documental se traduce en la optimización de los flujos de información y conocimiento. De este modo, las actividades y los servicios de información existen "por" y "para" el usuario, convirtiéndose éste último en un agente esencial de concepción, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de los sistemas de información, cualesquiera que éstos sean. Sin embargo, hemos de tener presente que la calidad total es un concepto nacido en el contexto empresarial y, para aplicarlo específicamente al ámbito y actividades de la "empresa" informativa, hemos de considerar algunos aspectos característicos relativos al objeto y finalidad de la institución documental, a la propia índole del producto informativo y a la naturaleza multidimensional del usuario de información.

Por otro lado, Gómez Hernández (2002) señala lo siguiente respecto a este asunto. “La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no solo el qué sino el cómo.

En general, existen dos maneras de entender la calidad: como acuerdo con especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio. Deben conjugarse los dos niveles, pero cada vez más se tiende a considerar que la calidad debe venir definida desde el punto de vista del usuario. La

cliente-orientación en la biblioteca es no dar sólo materiales, es dedicar tiempo al usuario, dedicarse a la función de instrucción, dar ayuda individualizada, y servicios ajustados, diversos, fáciles de usar y accesibles”.

Ciertamente, para una biblioteca, la calidad de los servicios involucra una relación interactiva entre la institución y las personas a quienes se supone que sirve. Una biblioteca que observa todas las normas y procedimientos profesionalmente aprobados para la adquisición, organización, manejo y preservación del material, pero que no toma en cuenta a los usuarios, no puede reclamar calidad por que un elemento principal no ha sido tomado en consideración, la satisfacción de las necesidades, requerimientos y deseos de la gente (Hernon y Altman, 1998).

Asimismo, la evaluación de la calidad de los servicios involucra un enfoque desde dos puntos de vista, el *subjetivo* y el *objetivo*. Los aspectos de tipo *subjetivo* son considerados valiosos, ya que permiten conocer que opinan los usuarios acerca del servicio. Por otra parte, una evaluación de tipo *objetivo* es de mayor relevancia, pues ésta es analítica y busca elaborar un diagnóstico para descubrir como mejorar los servicios, no solo a través de opiniones, sino por medio de la aplicación de criterios y procedimientos que permiten la obtención de resultados cuantificables y a través de un análisis y diagnóstico encontrar como podrían mejorarse los servicios (Lancaster, 1996).

El proceso de medir la satisfacción del usuario representa una oportunidad para identificar las áreas que requieren una intervención administrativa. En este sentido, la evaluación de la satisfacción del usuario es similar a tomar la temperatura o la presión sanguínea de un paciente, a diferencia de llevar a cabo un examen intenso que involucra

la mayoría, si no es que todos los signos vitales. La popularidad para medir la satisfacción del usuario puede deberse a que es una alternativa económica y de fácil uso. (Hernon y Altman, 1998).

No obstante la utilidad de los estudios de la satisfacción de usuarios, éstos no necesariamente involucran una evaluación de la calidad de los servicios. La evaluación de la calidad de los servicios, denota los atributos de los servicios que el usuario recibe, pero además, las expectativas del usuario acerca de los servicios que le gustaría recibir.

La satisfacción del usuario mide una experiencia inmediata y subjetiva de un encuentro con un servicio específico, una experiencia interna única y personal que genera una percepción espontánea. La evaluación de la calidad de los servicios implica revisar una experiencia recibida contra una experiencia esperada, en donde su foco es comparar objetivamente lo que los usuarios desean como atributos de un servicio idealizado contra las condiciones reales de ese servicio; el proceso de llevar a cabo esa comparación involucra una similitud objetiva entre una posibilidad ideal y una realidad presente

Una de las alternativas para medir la calidad de los servicios es el análisis de discrepancias o diferencias. Este análisis incluye un proceso que involucra dos fases, en el cual los usuarios de una biblioteca son interrogados para caracterizar los atributos de ésta, desde una perspectiva ideal o esperada, pero además se les solicita su opinión desde la perspectiva de los servicios recibidos. Lo que tiene de interesante este análisis es el grado en que las dos evaluaciones producen resultados significativos, los cuales pueden constituir una guía para proporcionar mejores servicios a los usuarios (Hernon y Whitman, 2001).

Hernon y Whitman (2001) en su obra *“Delivering satisfaction and service quality”* mencionan que en la Bibliotecología y las Ciencias de la Información, la calidad del servicio generalmente es definida en términos de un análisis de discrepancia, o de la diferencia entre las expectativas del usuario (para una biblioteca ideal y sus servicios) y las percepciones sobre una biblioteca en particular y sus servicios. En otras palabras, es la diferencia entre las expectativas globales de los usuarios sobre los servicios de una biblioteca ideal y las percepciones de los servicios que ofrece una biblioteca en particular. Asimismo, Hernon y Altman (1998) señalan que la calidad del servicio es multidimensional; sin embargo, las dos dimensiones más importantes son el contenido y el contexto. El contenido se refiere a la obtención de lo que motivó la visita a la biblioteca, la obtención de materiales o información en particular, un espacio de estudio, o un sustituto aceptable para éste. El contexto cubre la experiencia misma, es decir, las interacciones con el personal, las facilidades o dificultades para navegar dentro de un sistema y el confort del ambiente físico. Un usuario puede recibir una respuesta a una pregunta pero puede estar insatisfecho debido a un encuentro molesto con el personal que lo atendió. Por el contrario, aunque una pregunta podría permanecer sin respuesta, el usuario podría sentirse satisfecho debido a que el encuentro fue agradable y el personal estuvo interesado y fue amable.

Asimismo, también señalan que la calidad del servicio es un concepto complejo que tiene varias dimensiones, más allá del contenido y el contexto, las diferencias entre los servicios recibidos y las expectativas sobre éstos. Por otro lado, la calidad del servicio “ha sido descrita como un juicio global o una actitud relacionada con la superioridad de un servicio.” Miller (2008) señala que el usuario es el único que puede juzgar la calidad, de tal forma que la satisfacción del usuario y la percepción de la calidad del

servicio no solo se enfoca al desempeño de un producto o servicio, sino a lo útil o significativo que puede ser para cada usuario.

Ciertamente, la calidad del servicio es una experiencia personal para los individuos, pero también colectiva para la totalidad de los usuarios. Cada individuo que interactúa con la biblioteca se forma una opinión acerca de la calidad de los servicios que ésta le proporciona, la cual puede estar en un rango desde altamente positiva hasta altamente negativa. Cuando las opiniones de muchos usuarios son colectivas y todas parecen coincidir, tales opiniones crean una opinión para la biblioteca y la calidad de los servicios.

Por todo lo anteriormente expuesto, las bibliotecas necesitan cambiar su perspectiva de evaluación de solamente la obtención de reportes sobre el volumen de sus actividades, como el número de materiales en circulación, o su opinión sobre los servicios recibidos, a otros indicadores que permitan conocer las satisfacción de los usuarios, pero además las expectativas y preferencias de ellos. Con base en lo anterior, se puede afirmar que la evaluación de la calidad de los servicios es aquella que toma en cuenta los servicios que ofrece la biblioteca, pero además las expectativas de los usuarios.

Instrumentos para evaluar la calidad de los servicios

Como ha sido expuesto en este documento, los estudios de usuarios permiten conocer la opinión de los usuarios acerca de los servicios que reciben y si éstos se encuentran satisfechos con ellos. Para llevarlos a cabo se han utilizado una gran variedad de instrumentos, entre los que se encuentran los cuestionarios, las encuestas (presenciales, por correo ordinario, por correo electrónico u otro medio de distribución) y las

entrevistas (por teléfono o personalmente). Uno de los instrumentos más utilizados han sido las encuestas, las cuales se valen de la aplicación de cuestionarios a los usuarios, ya que es una forma fácil de recopilar información acerca de los servicios que reciben. Generalmente, las encuestas son aplicadas en la mayoría de las veces en forma presencial a una muestra de la población. Sin embargo, para llevar a cabo una evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca, es necesario que en estos cuestionarios se incluyan variables enfocadas a medir la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios que reciben, pero además sí estos cumplen o no con sus expectativas, es decir si los servicios recibidos son lo que idealmente esperarían recibir. En cuanto a los aspectos que pueden ser incluidas en una encuesta destinada a la evaluación de la calidad de los servicios, Richard L. Lynch y Kelvin E. Cross, citados por Hernon y Altman (2001), han mencionado que en ésta se deberán incluir las siguientes dimensiones, las cuales no son excluyentes sino complementarias:

- **Confiabilidad:** La entrega de los servicios prometidos por parte de la biblioteca de una manera precisa y exacta, así como la existencia de colecciones que contengan la información apropiada para las necesidades del usuario.
- **Sensibilidad:** La buena disposición del personal para proporcionar el servicio, así como una rápida y puntual solución a los problemas de información.
- **Seguridad:** Conocimiento y cortesía del personal, así como la habilidad para inspirar confianza; ser cortés y amigable, además de poseer el conocimiento necesario para proporcionar información a cerca de las la colecciones y los servicios.
- **Acceso:** Contar con suficiente número de personal y equipo; horas adecuadas de operación del servicio, así como contar con el acceso remoto a los recursos y

colecciones, al igual que el acceso para contactar al director del equipo administrativo cuando sea necesario.

- Comunicación: Mantener a los usuarios informados en un lenguaje comprensible para ellos, así como escucharlos.
- Credibilidad: La reputación del servicio.
- Tangibilidad: Mantenimiento de las instalaciones físicas y funcionabilidad del equipo además de otras características del medio ambiente.
- Seguridad: Medidas de seguridad
- Comprensión del cliente: Reconocimiento de los clientes regulares y comprensión de las necesidades individuales de los clientes.

El uso de estas nueve dimensiones constituye el marco para la elaboración de cuestionarios que incluyan preguntas significativas e importantes para el usuario, las cuales pueden convertirse en indicadores de desempeño de la biblioteca, pero que además, sus respuestas y resultados puedan utilizarse para la elaboración de un plan para mejorar la calidad de los servicios.

Por otro lado, Herson y Altman (1998) señalan que un aspecto clave en la evaluación de la calidad es: ¿Cómo los bibliotecarios pueden medir las expectativas de los usuarios y sus percepciones acerca de los servicios proporcionados actualmente, o como determinar la amplitud de las diferencias o discrepancias entre las percepciones del desempeño de la biblioteca y las expectativas de los usuarios? Al respecto mencionan que técnicas estandarizadas que han sido desarrolladas en otros campos o disciplinas, tales como SERVQUAL o LIBQUAL podrían ser aplicadas con o sin modificaciones. Por ejemplo, SERVQUAL, el cual fue desarrollado originalmente a través de investigaciones de mercado en el sector comercial, ha sido usado en bibliotecas

académicas, públicas y especiales en los Estados Unidos, Canadá, Australia y el Reino Unido. Mide lo que los usuarios valoran como importante a través de cinco dimensiones:

Confianza: Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza y seguridad.

Empatía: Cuidado y atención individual.

Confiabilidad: Habilidad para llevar a cabo el servicio prometido en forma confiable y segura.

Responsabilidad: Buena voluntad para auxiliar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.

Tangibilidad: Instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal.

Por otra parte LIBQUAL se remonta a un modelo basado en SERVQUAL, el cual es una herramienta popular para evaluar la calidad de los servicios en el sector privado. LIBQUAL proporciona a los usuarios de la biblioteca una oportunidad para opinar sobre los servicios y de que manera estos responden a sus necesidades y expectativas. LIBQUAL es un conjunto de herramientas que se ofrecen a las bibliotecas para conocer y evaluar la opinión de los usuarios sobre la calidad en los servicios. La pieza central de este conjunto de herramientas es una encuesta rigurosa, aplicada vía web, la cual ayuda a evaluar los servicios bibliotecarios.

La utilización de LIBQUAL como una herramienta para evaluar la calidad de los servicios en las bibliotecas permite obtener una serie de medidas que son de utilidad para analizar y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen. Asimismo, una de las características primordiales de esta herramienta es una creencia firme en que los usuarios tienen una opinión valiosa que puede ayudar a mejorar los servicios de la biblioteca.

Consideraciones finales

Los estudios de usuarios constituyen una alternativa valiosa para conocer la opinión de los usuarios, así como su satisfacción. Sin embargo, la evaluación de la calidad de los servicios en la biblioteca va allá de recabar la opinión de los usuarios sobre los servicios que reciben. La evaluación de la calidad de los servicios rompe con los esquemas tradicionales, basados únicamente en la opinión de los usuarios recibidos, comparando esta opinión con los servicios que esperarían recibir.

Debido a la falta de una cultura sobre la evaluación de la calidad de los servicios, así como al desconocimiento de las herramientas para realizar este tipo de evaluaciones, generalmente no se han llevado a cabo dentro de nuestras bibliotecas. Por lo anterior, las bibliotecas necesitan cambiar su perspectiva de la evaluación, de una donde solamente sean considerados los reportes sobre el volumen de los servicios, o la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos, a otra en donde además de lo anterior, se utilicen indicadores que permitan conocer las expectativas de los usuarios. Solamente de esa manera, las bibliotecas podrán responder de forma más adecuada al compromiso de proporcionar servicios bibliotecarios y de información que satisfagan las necesidades y expectativas de los individuos que acuden a solicitarlos.

REFERENCIAS

Bustamante Paco, Sikorina (2003). Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. In *Proceedings 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA)*, La Paz (Bolivia).

<http://eprints.rclis.org/archive/00001103/>

Izquierdo Alonso Mónica, Ruíz Abellán, Joaquín y Piñera Lucas, José-Tomás (1998). Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información.

http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm

Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.

Hernon, Peter y Altman, Ellen (1998). *Assesing service quality*. Chicago: American Library Association.

Hernon, Peter y Whitman, John R. (2001). *Delivering satisfaction and service quality*. Chicago: American Library Association.

Lancaster, Frederick. W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: Anabad

Miller, Kathleen F. (2008). *Service quality in academic libraries: an analysis of Libqual scores and institutional characteristics*.

<http://www.libqual.org/documents/admin/Miller1.pdf>