

Título: Evaluación de los servicios de información ofertados por la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí para la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en el período 2013-2015

Autores: Mg. Jenny Giselle Cobacango Villavicencio¹; Laura María Macías Yepez²

Afiliación: ¹ y ² Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador

Dirección: Avenida Urbina y Calle Che Guevara. Portoviejo, Manabí

e-mail: anhu1526@yahoo.com ; lauramayep@gmail.com

Teléfono: (593) 2639400; (593) 0984710364

Resumen:

El objetivo de este trabajo es mostrar la evaluación realizada a los servicios de información ofertados por la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí para la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en el período 2013-2015. En la investigación realizada nos hemos apoyado en referentes internacionales, sobre todo en el contexto iberoamericano que han marcado pautas para el fortalecimiento de los servicios en entidades de información. La metodología de investigación que se siguió fue de tipo descriptivo, haciéndose uso del método de análisis documental para la respectiva búsqueda de información y del histórico-lógico en la exposición de los criterios de autores. Asimismo, se aplicó una entrevista abierta grupal a estudiantes que integran los círculos científicos estudiantiles en la carrera siguiendo un muestreo de tipo intencional. Igualmente, se consideró administrar el cuestionario LibQUAL+ a éstos estudiantes. Los resultados apuntan al aumento del fondo bibliográfico de libros y de las bases de datos de visibilidad. Igualmente se requiere ubicar en la página de la biblioteca las bases de datos, recursos

informativos y fuentes documentales de acceso abierto que permitan la búsqueda y recuperación de la información en las materias señaladas, pues no siempre las ofertas han dado respuesta a la información requerida. Como conclusiones se arriba a la necesidad de diseñar una carta de servicios para la institución que permita estructurar y organizar adecuadamente las ofertas en todas las áreas del conocimiento.

Palabras clave: Evaluación de servicios de información, carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, biblioteca universitaria

Abstract:

The aim of this paper is to show its evaluation of the information services offered by the Central Library "Dr. Alejandro Muñoz Davila "of the Technical University of Manabi for the race of Library and Information Sciences in 2013-2015. In the research we have relied on international benchmarks, especially in the Latin American context that have set new standards for strengthening information services entities. The research methodology followed was descriptive, making use of the method of document analysis for the respective search information and historical and logical in exposing criteria authors. Also, a group open interview was applied to students who make up the student scientific circles in the race following an intentional sampling. Similarly, it was considered administer the questionnaire LibQUAL + to these students. The results point to the increase of the collection of books and databases of visibility. Also it required to place on the page library databases, information resources and documentary sources of open access that allow search and retrieval of information in the aforementioned subjects, as there always offers have responded to the information requested. As conclusions up to the need to design a menu of services for the institution to allow appropriately structured and organized offers in all areas of knowledge.

Keywords: Evaluation of information services, career of Library and Information Science, University library

1.- Introducción

Cuando se hace referencia a la evaluación de los servicios de información, es importante pensar en la variedad de ofertas informativas que brindan las instituciones típicas de información tales como: bibliotecas, archivos, centros de documentación, centros de información, museos, por citar algunas. Claro está que el propósito u objetivo fundamental de los servicios de información que se brinden es satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, sus demandas, intereses o expectativas que puedan tener sobre algún tema en particular.

La biblioteca universitaria dentro del contexto académico en que se encuentra tiene a bien encaminar sus ofertas a cubrir la demanda de las carreras que forman parte del campus universitario, sin demeritar que pueda dar respuesta a necesidades diversas de determinados usuarios de la localidad, región o nación donde se encuentre enclavada. El diseño de sus servicios debe partir de un estudio o diagnóstico previo sobre las solicitudes que realicen las carreras y también sobre pedidos de documentos que sean útiles para la investigación o el postgrado dentro de la universidad.

Criterios autorizados en pesquisas de este tipo hacen alusión a que las ofertas de información se crean como servicio y producto en sí a brindar, considerando la demanda o necesidad, justo cuando se busca y recupera información que la solvente. En este sentido es preciso evaluar si lo que se ofreció satisfizo la necesidad o demanda. (Hernon y McClure, 1990; Lancaster, 1995).

Al respecto, la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí en Ecuador ha realizado diversos estudios de demanda de la

comunidad que atiende, planeando sus adquisiciones en unión a las carreras con el fin de cubrir con la literatura impresa las diferentes asignaturas de las mallas curriculares.

Sin embargo, por razones que versan desde el presupuesto con que se cuente en el momento hasta la disponibilidad de textos que tengan las editoriales, en muchas ocasiones, no se logra completar todas las colecciones con lo identificado como ideal. Por ello, también se concretan adquisiciones con proveedores de bases de datos de prestigio para cubrir el déficit documental de las asignaturas que no cuenten con textos impresos y además para tener una visión más actualizada sobre las materias que se imparten por la relevancia y actualidad que tiene la información proveniente de revistas que se hospedan en esas bases de datos.

A pesar de las intenciones de completamiento del fondo bibliográfico, de los servicios de información ofertados, donde se hace uso de la diseminación selectiva de la información, de la atención personalizada a los usuarios, de la capacitación que se realiza para que estudiantes y docentes puedan acceder por sí mismo a las bases de datos y al fondo documental no se tiene con certeza un levantamiento real que evalúe los servicios informativos que se están brindando. Por ello, el objetivo de este trabajo es mostrar la evaluación realizada a los servicios de información ofertados por la Biblioteca Central “Dr. Alejandro Muñoz Dávila” de la Universidad Técnica de Manabí para la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en el período 2013-2015.

Se consideró pertinente iniciar con disciplinas que integran la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información tales como la Documentación, Archivología y Bibliotecología, por ser esta titulación la que forma a los especialistas que en un futuro son los que estarán encargados de proponer y evaluar servicios en las

instituciones donde laboren. Además, ellos servirán como multiplicadores de estudios similares para el resto de las carreras en los períodos de práctica laboral.

2.- Metodología

En esta investigación se consideró pertinente realizar un estudio de tipo descriptivo. Se aplicó el método del análisis documental en la revisión de la literatura y en la exposición discursiva se utilizó el método histórico-lógico. Igualmente, se realizó una entrevista abierta grupal a una muestra intencional de 37 estudiantes que en los diferentes grupos integran los círculos científicos estudiantiles.

3.- Desarrollo

3.1.- Los servicios de información y su evaluación desde la biblioteca universitaria: la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

Cuando se alude al término servicios de información se hace recurrente pensar en el tipo de información que se está sirviendo o brindando. Por ser ésta un medio que se pudiera llamar de subsistencia para cualquier organización o rama del conocimiento se considera que es de un valor incalculable.

Mantener la calidad de los servicios conlleva a conservar canales eficientes de comunicación y retroalimentación, pues a partir de ellos se pueden conocer las expectativas de los clientes y usuarios. Hay que estar consciente en que lo que puede constituir un servicio de calidad para la entidad de información puede que no sea visto por el usuario o cliente de igual forma; de ahí que es muy importante diagnosticar, saber y evaluar lo que los clientes/ usuarios esperan que se les oferte. Para ello, es fundamental construir instrumentos válidos y confiables que proporcionen la información adecuada de lo que los clientes y usuarios necesitan (Horowitz, 1991).

Para Rendón (2001) *“la información se convierte en un recurso estratégico, llega a ser un bien que posee un alto valor de uso, por lo que también adquiere un significativo valor de cambio, convirtiéndose consecuentemente en mercancía; pero una mercancía de tipo especial porque permite sobrevivir en el mercado (no sólo económico, sino en el neoliberalismo, donde todo es mercado, en el mercado político, científico, educativo, tecnológico, militar, etc.).”*

A pesar de toda la bibliografía publicada sobre el tema, y del cambio de paradigma (centrado en el usuario) preconizado por la Bibliotecología, son evidentes - al menos en nuestro medio - las carencias en cuanto a la puesta en práctica de programas sistemáticos de evaluación de las unidades de información, sus productos y servicios y el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos. En este sentido, parece impostergable sensibilizar sobre la importancia de evaluar nuestras actividades, a fin de concretar una mejora permanente, basada en indicadores y no en supuestos (Madrid, 2002).

A decir de Rivera y López (2005) *“la evaluación de los servicios bibliotecarios supone la evaluación de los diferentes elementos de los que se componen, asumiendo que los aspectos cualitativos inherentes a cada uno de ellos inciden en la provisión de servicios de calidad. En la biblioteca –como en cualquier organización– la calidad se construye con las actividades cotidianas, las cuales deben estar enfocadas a brindar los mejores servicios para su clientela”.*

Para los usuarios ya no es suficiente recibir una atención amable, satisfacer los requerimientos básicos que solicita de un servicio, apreciar una infraestructura moderna o tecnología de vanguardia. Adicionalmente el usuario exige ser informado oportunamente, acceder a información de calidad cuando, donde y como la requiera.

Éstas son necesidades que las organizaciones de servicios deben satisfacer, ofreciendo fluidez y facilidad en sus interacciones (Duque, 2005).

Según Serna (2006) la calidad del servicio se trata de una estrategia concebida como *“un conjunto de relaciones, redes e interacciones que asegura una relación de largo plazo, generadora de valor para el usuario y para los objetivos estratégicos de la empresa”*. Puede derivarse que dichas relaciones, redes e interacciones descansan fundamentalmente en información.

Martín (2008) indica que *“la evaluación de servicios de una biblioteca consistirá en el establecimiento de un procedimiento permanente de captación y valoración de información suministrada por la actividad de esos servicios con el fin de lograr el mejor aprovechamiento posible (eficaz y eficiente) de los recursos con los que cuenta. La evaluación de cualquier actividad tiene un carácter retrospectivo, y en este sentido suponen una retroalimentación organizativa de la biblioteca, aportando información válida para todo el ciclo de su gestión (...)”*

La evaluación es un instrumento para decidir, conocer en qué punto estamos y qué nos falta para llegar a cumplir con la misión de la entidad de la que formamos parte. Ayuda a los recursos humanos de la biblioteca a mejorar la calidad de los servicios y a gestionar los recursos necesarios para aquellas actividades y servicios que mejor cumplen los objetivos y metas de la organización. Permite la retroalimentación sobre el funcionamiento de los procesos por separado y en su conjunto, acercándonos a la visión que también se propone alcanzar la biblioteca en un corto y mediano plazo.

A propósito, los autores Cuesta, Guerrero, Campillo, Leyva, Cano y Cabrera (2013) consideran que la calidad de los servicios en las instituciones universitarias constituye un elemento clave para el desarrollo de las múltiples actividades que éstas ofrecen, lo

cual incide en la obtención de la información y el conocimiento por los miembros de la organización.

3.1.1.- El fondo documental impreso de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Disponibilidad en las áreas de Documentación, Archivología y Bibliotecología

En la tabla 1 se muestra la relación de literatura impresa que se encuentra en la biblioteca en la materia de Documentación a disponibilidad de los estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Tabla 1. Relación de títulos impresos en la materia Documentación

Relación de títulos	Cantidad
Modelo teórico para el estudio métrico de información documental.	1
El contenido de los documentos textuales	1
Metadatos para la descripción de recursos electrónicos en línea	2
Recuperación de la información	3
Resúmenes documentales: Su evolución	1
Las ciencias de la documentación	1
Planificación y organización de centros documentarios	1
Los estudios de necesidades y uso de la información	1

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 permite visualizar la disponibilidad de textos impresos en la biblioteca en la materia Archivología.

Tabla 2. Relación de títulos impresos en la materia Archivología

Relación de títulos	Cantidad
Administración de documentos y archivos	3
Teoría archivística y glosario	7
Conservación de soportes audiovisuales	3
Manual para la preservación del papel	3
Archivística y normalización	2
Manual de archivología hispanoamericana. Teoría y principios	7
Diccionario de archivística en español	1
Diccionario de archivología	1

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3 muestra los libros impresos en la biblioteca en la materia Bibliotecología.

Tabla 3. Relación de títulos impresos en la materia Bibliotecología

Relación de títulos	Cantidad
Metodología en bibliotecología	4
Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy	5
Evaluación del desempeño del personal bibliotecario	3
Recursos informacionales para compartir	3
Plan de seguridad de bibliotecas	1
Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía	3
Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública	5
Manual de indización. Teoría y práctica	3
Reglas de catalogación angloamericanas	1
Prácticas de catalogación	1
Catalogación de recursos electrónicos	5
Catalogación de monografías empresas	3
Cómo recuperar información en la biblioteca	2
Indización y clasificación en bibliotecas	3
Tesauros documentales	3
Cómo organizar bibliotecas	2
Catalogación sencilla para bibliotecas	1
El consejero de biblioteca	1
La biblioteca especializada	3
Embarquen por la biblioteca	1
Evaluación de bibliotecas	5
Alfabetización múltiple desde la biblioteca pública	3
Organización y representación del conocimiento	6
Servicio bibliotecario en la escuela elemental	1
Cómo organizar una biblioteca	1
La biblioteca escolar	2
Evaluación de bibliotecas universitarias	5
Las bibliotecas públicas. Crisis, oportunidades y desafíos	6
Administración práctica de bibliotecas públicas	1
Sistemas bibliotecarios	1
Bibliotecas universitarias, CRAI y alfabetización informacional	1
La biblioteca y su organización	1
Técnicas del bibliotecario	1
Clasificación decimal Dewey abreviada	5
Biblioteca digital	3
Bibliotecarios, usuarios y gestión del conocimiento	3
Guía metodológica para la implantación de una biblioteca digital universitaria	4
Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas	6
Repositorios, bibliotecas digitales y CRAI	6
Los servicios de referencia virtual	6
Señalética	3
Usuarios de la información	8
Alfabetización informacional	3

Gestión de la conservación en bibliotecas, archivos y museos	6
Indicadores para la gestión de conservación en museos, archivos y bibliotecas.	5
Servicio de referencia	1
Biblioteca pública y desarrollo económico	3
Biblioteca pública. Ciudadanía y educación social	3
Diccionario de bibliología y ciencias afines	1
Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias.	3

Fuente: Elaboración propia

3.1.2.- Recursos electrónicos disponibles en Bibliotecología y Ciencias de la Información para cubrir las necesidades documentales de la malla curricular.

Resulta significativo el hecho de gestionar recursos en formatos diferentes a los impresos tradicionales para solventar las necesidades informativas de los docentes y estudiantes de la universidad. Si en sus inicios, el uso de tal información no era del agrado de los acostumbrados usuarios al llamado “formato duro”; actualmente hay preferencia por documentación de este tipo dado su nivel de actualidad y visibilidad.

El acercamiento al término de necesidad de información lleva a interpretaciones sobre la carencia o vacío existente. Concerniente al universo bibliotecario Rendón (1997) apunta: “(...) *en la relación información-usuario-documento-institución informativa, las necesidades de información del usuario se relacionan con la actividad bibliotecaria correspondiente al desarrollo de colecciones*”.

Por su parte, Calva (1998) opina que: “*Las necesidades de información son una de las partes centrales en la teoría de la bibliotecología y de la documentación, ya que las actividades bibliotecarias y de información se sustentan en satisfacer las necesidades y demandas de nuestros usuarios*”.

Resulta evidente que cualquier servicio de información documentaria que se oferte lleva implícito el uso de las colecciones o fondo documental de la institución en

cuestión, por lo que es necesario su desarrollo. En aras de gestionar la documentación más pertinente a una malla curricular se destinan presupuestos para su adquisición ya sea en formato impreso o a partir de la adquisición de bases de datos que integran bibliotecas virtuales.

El desarrollo de colecciones en las bibliotecas universitarias se ha convertido en una actividad de creciente importancia, puesto que es determinante de las otras actividades bibliotecarias. Este hecho hace que el estudio del uso de las colecciones y los recursos, por parte de las comunidades universitarias, revista una importancia especial. (Negrete, 2007).

La importancia de los recursos electrónicos para el fomento de la investigación científica es muy importante, por esta razón la Universidad Técnica de Manabí en el año 2008 decidió, en cooperación con la entonces SENASCYT (Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología), y algunas universidades en el país adquirir las licencias respectivas para el uso de Bases de Datos Científicas Internacionales.

En la actualidad la Universidad Técnica de Manabí cuenta con tres bases de datos EBSCO Host, EBSCO Dentestry y EBSCO ebooks. Con estas bases de datos se da cobertura a la mayoría de carreras que se cursan en la universidad.

3.2.- Resultados de la entrevista abierta grupal aplicada a los 37 estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información que integran los círculos científicos estudiantiles.

En intercambio con los estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información que integran los círculos científicos estudiantiles sobre la evaluación de los servicios de información que ha brindado la biblioteca se exponen los resultados en la tabla 4. El 100 % coincide realizar un completamiento de fondo siguiendo todas las

materias de la malla curricular; el 94,59% apunta al fortalecimiento del fondo bibliográfico en temas de gestión del conocimiento; el 91,89% esgrime que es preciso mayor cantidad de textos de estudios métricos de la información; el 89,19% expone la necesidad de una mayor disponibilidad de literatura que traten temas de museos e igual cifra concibe que es fundamental mayor cantidad de ejemplares de los títulos disponibles en todas las materias. A continuación se pueden observar los planteamientos realizados:

Tabla 4. Opiniones de estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información sobre los servicios de información que brinda la biblioteca en disciplinas de la carrera.

Opiniones que más se repiten	Cantidad	%
Realizar un completamiento de fondo siguiendo todas las materias de la malla curricular	37	100
Fortalecimiento del fondo bibliográfico en temas de gestión del conocimiento	35	94,59
Mayor cantidad de textos de estudios métricos de la información	34	91,89
Mayor disponibilidad de literatura que traten temas de museos	33	89,19
Mayor cantidad de ejemplares de los títulos disponibles en todas las materias.	33	89,19

Fuente: Elaboración propia

Con los criterios expuestos por parte de los estudiantes se considera necesario realizar una evaluación de los servicios de información brindados por la biblioteca en el período 2013-2015. A continuación presentamos éstas consideraciones.

3.3. Evaluación de los servicios de información de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila, de la Universidad Técnica de Manabí, considerando la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Período 2013-2015.

Asociado a la pertinencia de la información que se entrega al usuario, en correspondencia a su necesidad de información, podemos incluir el trato brindado por el personal que oferta el servicio; cuestión muy importante si se quiere lograr una empatía entre el bibliotecario y el usuario de modo que el primero tenga la perspicacia y experiencia necesaria para no solo entregar el documento que el usuario está

solicitando, sino para brindarle otros que puedan serle útiles en sus propósitos. En este sentido debe existir la continua retroalimentación entre usuario y bibliotecario para conocer qué tan efectivo fue el servicio brindado por éste y cómo solventar la demanda insatisfecha (Osorio, Pizarro y Riveros, 2010).

Green y Kyrillidou (2012) a partir de la práctica en la aplicación del modelo LibQUAL+ lo consideran como un referente de la evaluación en bibliotecas universitarias pues en 22 ítems con sus respectivas preguntas muestran una panorámica muy completa de todo el quehacer de la institución referente a los servicios y a los distintos aspectos o cuestiones que inciden en ellos.

La experiencia alcanzada en la Universidad Técnica de Manabí a partir de los procesos de evaluación institucional y, más reciente aún, la categorización de la universidad como B ha llevado a las autoridades, al personal de la biblioteca, a los docentes de las diferentes facultades y a los estudiantes a trabajar por mejorar las colecciones de libros como base para los préstamos externos a domicilio y a los préstamos en sala. Se han dado pasos importantes en la asignación de presupuesto para la compra no solo de libros, sino de los recursos de información electrónica a partir de la adquisición de bases de datos y también de computadoras personales que permiten el acceso a internet en las salas de la biblioteca al resto de los recursos y fuentes documentales que son de acceso abierto.

A continuación se consideró pertinente mostrar el uso que han realizado los estudiantes de Bibliotecología y Ciencias de la Información de estos servicios en el período 2013-2015:

Servicios de Información:

- A. Préstamos externos a domicilio
- B. Préstamos en sala
- C. Préstamos de computadoras personales
- D. Uso de Recursos de Información electrónica

A. Préstamo externos a domicilio.

El servicio de préstamo a domicilio lo brindan solo las bibliotecas de las extensiones y la Biblioteca Central a los usuarios internos que sean alumnos matriculados, profesores o trabajadores, y es el único servicio que permite al usuario retirar de la biblioteca el material de circulación prestado; en caso de cualquier duda, el funcionario asignado al área correspondiente solicitará otro documento de identificación para verificar la identidad del usuario. Entre las restricciones de este préstamo está que no pueden consultarse en domicilio: materiales de la sala de referencia, material bibliográfico único, publicaciones periódicas, tesis ni material bibliográfico incunable.

En el período de estudio 2013-2015 para los estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información se comportó de esta forma:

Tabla 5. Total de préstamos externos a domicilio del material bibliográfico

Tipo de usuario	Total de préstamos
Estudiantes de Bibliotecología y Ciencias de la Información	953
Otros	7255
Total de consultas	8208

Fuente: Elaboración propia

B. Préstamos en sala.

En la Biblioteca Central el préstamo en sala será abierto. El usuario tiene la posibilidad de retirar de la estantería los libros que considere pertinente y permanecer en la sala en el horario que se brindan los servicios haciendo uso de esas colecciones. En los controles realizados se pudo observar cómo han ido creciendo el uso de estos documentos por parte de los estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información. A continuación se expone este particular:

Tabla 6. Total de consultas bibliográficas realizadas en sala

Tipo de usuario	Total de consultas
Estudiantes de Bibliotecología y Ciencias de la Información	3297
Otros	23431
Total de consultas	26728

Fuente: Elaboración propia

C. Préstamos de computadoras personales

Tiene como propósito proporcionar a la comunidad de la Universidad Técnica de Manabí el préstamo de laptop en las salas de consulta de la Biblioteca para el acceso a los recursos electrónicos. En este sentido los estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información han hecho uso de este servicio tal como se muestra.

Tabla 7. Total de préstamos de laptops

Tipo de usuario	Total de préstamos
Estudiantes de Bibliotecología y Ciencias de la Información	15240
Otros	75320
Total de consultas	90560

Fuente: Elaboración propia

D. Uso de recursos de información electrónica

Los recursos electrónicos proporcionan a la comunidad de la Universidad Técnica de Manabí el acceso a las bases de datos, OPAC y Repositorio Digital, a través de la red computacional de la universidad. En este sentido el comportamiento de uso de los mismos por parte de los estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información se muestra a continuación:

Tabla 8. Total de consultas realizadas en las Bases de Datos Internacionales y otros recursos electrónicos

Tipo de usuario	Total de consultas
Estudiantes de Bibliotecología y Ciencias de la Información	23220
Otros	210233
Total de consultas	233453

Fuente: Elaboración propia

Al considerar los resultados de la entrevista abierta grupal aplicada y el uso realizado por los servicios, aspectos tratados con anterioridad, se cree conveniente realizar una estimación general de los servicios de información de ésta biblioteca aplicando el cuestionario de LibQUAL+. Se toman las tres dimensiones: Valor Afectivo del servicio, la Biblioteca como Lugar / Espacio y control de la Información y se presentan las siguientes valoraciones:

Tabla 9. Cuestionario de LibQUAL+

Cuando se trata de:	Mi nivel mínimo de servicio es:	Mi nivel de servicio deseado es:	El rendimiento del servicio percibido es:
	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
1) Empleados que dan confianza a los usuarios	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	36 que representa el 97,29 % valor 8
2) Hace que los recursos electrónicos sean accesibles desde	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	34 que representa el 91,89 % valor 7

mi casa u oficina			
3) El espacio de la biblioteca Inspira al estudio y el aprendizaje.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	37 que representa el 100 % valor 9
4) Tienen los usuarios atención individual.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	37 que representa el 100 % valor 9
5) El sitio web de la biblioteca me permite localizar la información por mi cuenta.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	37 que representa el 100 % valor 9
6) Los empleados son consistentemente amables.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	36 que representa el 97,29 % valor 8
7) La impresión de los materiales de la biblioteca que necesito para mi trabajo.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	37 que representa el 100 % valor 9
8) Espacio tranquilo para las actividades de los usuarios.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	37 que representa el 100 % valor 9
9) La disposición para responder a preguntas de los usuarios.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	36 que representa el 97,29 % valor 8.
10) Los recursos de información electrónicos que necesito.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	36 que representa el 97,29 % valor 8
11) Los empleados que tienen el conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	33 que representa el 89,19 % valor 8
12) Un lugar cómodo y acogedor.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	37 que representa el 100 % valor 9
13) Los empleados que se ocupan de los usuarios de manera cuidadosa.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	33 que representa el 89,19 % valor 8
14) Los equipos modernos que me permiten acceder fácilmente a la información necesaria.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	37 que representa el 100 % valor 9
15) Los empleados que entienden las necesidades de sus	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	33 que representa el 89,19 % valor 8

usuarios.			
16) Herramientas de acceso de fácil uso que permiten encontrar mis cosas.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	33 que representa el 89,19 % valor 8
17) Un escape para el estudio, el aprendizaje o la investigación.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	37 que representa el 100 % valor 9
18) La voluntad de ayudar a los usuarios.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	37 que representa el 100 % valor 9
19) Hacer que la información de fácil acceso para el uso independiente.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	33 que representa el 89,19 % valor 8
20) Impreso índice de colecciones de revistas electrónicas que requiero para mi trabajo.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	33 que representa el 89,19 % valor 8
21) Espacio comunitario para el aprendizaje en grupo y grupos de estudio.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	37 que representa el 100 % valor 9
22) Fiabilidad en la entrega del servicio al usuario en problemas.	37 que representa el 100% valor 5	37 que representa el 100% valor 7	37 que representa el 100 % valor 9

Fuente: Elaboración propia siguiendo los estándares declarados.

4. Conclusiones

Al ser evaluados los servicios de información ofertados por la Biblioteca Central “Alejandro Muñoz Dávila” podemos determinar que se necesita aumentar el fondo bibliográfico de libros, así como incorporar bases de datos de visibilidad. Igualmente se requiere ubicar en la página de la biblioteca las bases de datos, recursos informativos y fuentes documentales de acceso abierto que permitan la búsqueda y recuperación de la información en las materias necesarias, pues no siempre las ofertas han dado respuesta a la información requerida. Para concluir debemos de referirnos a la necesidad de diseñar una carta de servicios para la institución que permita estructurar adecuadamente las ofertas en todas las áreas del conocimiento.

5. Referencias

- Calva, Juan José (1998). Las necesidades de información de la comunidad académica como base en el desarrollo de colecciones. Primer seminario internacional sobre desarrollo de colecciones. México: UNAM. CUIB. Disponible en: <http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3274/3035>
- Cuesta, Floriselda; Guerrero, David; Campillo, Irima; Leyva, Amed; Cano, Anisley; Cabrera, Idalmis (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud. ; 24(3):269-280. Disponible en: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/233/330>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista INNOVAR Universidad Nacional de Colombia.
- Green, David; Kyrillidou, Martha (2012). Procedures Manual. Washington, D.C: Association of Research Libraries. Disponible en: <http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>
- Hernon, Peter; McClure, Charles R. (1990). Evaluation and Library Decision Making. Ablex Pub. Norwood, New Jersey.
- Horovitz, Jacques. (1991). La calidad del servicio. Madrid: McGraw-Hill, 105 p.
- Lancaster, F. W. (1995). The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. En Investigación Bibliotecológica. Vol. 9, (18), 25-37.
- Madrid, Isabel (2002). Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. *Información, Cultura y Sociedad*, (6), 103-113. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/17020/1/ICS%206%20p%20103-113.pdf>
- Martín, César (2008). Temas de Biblioteconomía: La gestión de calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/14883/>
- Negrete, María del Carmen (2007). El uso de recursos electrónicos en las bibliotecas universitarias del área científica en la Universidad Nacional Autónoma de México. IBERSID. Vol. 1 Disponible en: <http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3274>
- Osorio, C. A.; Pizarro, S. I.; Riveros, G. M. (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. Disponible en: http://eprints.rclis.org/15061/1/Serie_N%C2%B0_61_Propuesta_metodologica.pdf

Rendón, Miguel Ángel (1997). Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología. UNAM. México.

Rendón, Miguel Ángel. (2001). Un análisis del concepto sociedad de la información desde el enfoque histórico. En *Información, Cultura y Sociedad*. No. 4, 9-22. Disponible en:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1423844&pid=S1851-1740200200010000800006&lng=es

Rivera, María de los Ángeles; López, Sergio (2005). La calidad de los Sistemas de Información. XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios. Universidad de Guadalajara. Disponible en:
<http://148.202.105.23/coloquio/memorias/XI%20CIB%202004.pdf>

Serna, H. (2006). Servicio al Cliente. Una nueva visión: clientes para siempre. 3ra edición, Editorial 3R, pp. 37.