

ISSN: 0718 – 1701



UTEM

Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 61, Septiembre 2010

**Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad
de los servicios en una biblioteca central universitaria**

**Claudio Andrés Osorio Rubio
Sandra Isabel Pizarro Martínez
Gloria María Riveros Basoalto**



D · G · I

Departamento
de Gestión de
Información
Escuela de
Bibliotecología

Serie Bibliotecología y Gestión de Información es publicada desde Octubre de 2005 por el Departamento de Gestión de Información de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Dr. Hernán Alessandri, 722, 6° piso, Providencia, Santiago, Chile, www.utem.cl

Sus artículos están disponibles en versión electrónica en E-prints in Library and Information Science: <http://eprints.rclis.org> y están indizados e integrados en la base de datos "Fuente Académica" de EBSCO Information Services.

Está registrada en el Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal (LATINDEX) y en Dialnet, portal de difusión de la producción científica hispana.

Sitio Web: <http://www.bibliotecarios.cl/servicios/serie-bibliotecologia-y-gestion-de-informacion/>

Dirección Editorial

- Héctor Gómez Fuentes, Director Departamento de Gestión de la Información
- Carmen Pérez Ormeño, Directora Escuela de Bibliotecología

Editor Jefe

Héctor Gómez Fuentes

Consejo Editorial

Académicos del Departamento de Gestión de Información

- Mariela Ferrada Cubillos
- Haydée Gutiérrez Vilches
- Guillermo Toro Araneda

Presidenta del Colegio de Bibliotecarios de Chile A. G.

Gabriela Pradenas Bobadilla

Representante Legal

Luis Pinto Faverio

Decano Facultad de Administración y Economía

Raúl Cornejo Romero

Secretaria del Departamento de Gestión de Información

Rossana Flores Cuevas

Autorizada su reproducción con mención de la fuente.

LAS IDEAS Y OPINIONES CONTENIDAS EN LOS TRABAJOS Y ARTÍCULOS SON DE RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE LOS AUTORES Y NO EXPRESAN NECESARIAMENTE EL PUNTO DE VISTA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA.

Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios en una biblioteca central universitaria

Claudio Andrés Osorio Rubio¹
claudio.osorio@usach.cl

Sandra Isabel Pizarro Martínez²
sandra.pizarro@usach.cl

Gloria María Riveros Basoalto³
gloria.riveros@usach.cl

Resumen

Se presenta la construcción de un instrumento para medir la satisfacción de una muestra representativa de estudiantes en una universidad pública, respecto del servicio ofrecido por la biblioteca de esta casa de estudios. Se entregan los principales resultados de la investigación en torno a los tres factores medidos: Compromiso del personal, Servicio de información y Biblioteca como espacio.

Estos factores fueron correlacionados con las variables independientes de la muestra (años en la universidad, sexo, modalidad de estudio, etc.), a partir de lo cual se realizó un análisis estadístico descriptivo e inferencial. Se entrega, además, el cuestionario construido a partir de su aplicación piloto, describiendo la confiabilidad y validez del instrumento para aplicación a su muestra definitiva.

Palabras claves: Satisfacción biblioteca, calidad de servicio, construcción de cuestionario

¹ Psicólogo Organizacional Universidad de Santiago de Chile, Magíster © Gestión de Personas y Dinámica Organizacional Universidad de Chile, Diplomado en Desarrollo Organizacional Universidad de Chile y Gestión de Calidad Universidad de Santiago de Chile. Actualmente se desempeña como profesional de la Dirección de Calidad de la Universidad de Santiago de Chile.

² Ingeniero Civil Industrial Universidad de Santiago de Chile, Diplomado en Gestión de la Calidad Universidad de Santiago de Chile. Actualmente se desempeña como profesional en la Unidad de Control de Gestión de la Vicerrectoría de Asuntos Económicos y Administrativos de la Universidad de Santiago de Chile

³ Técnico en Administración de Bibliotecas, Estudiante de Bibliotecología Universidad Tecnológica Metropolitana. Actualmente se desempeña como encargada de sección Referencia-Hemeroteca en Biblioteca Central del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Santiago de Chile SiBUSACH.

Abstract

This Article presents a customer satisfaction measurement tool to determine the agreement index with a public University's Library Service. The statistic is taken from a representative student sample, and it gives the main results on three measured factors: Staff commitment, Information support and Library facilities.

These factors were statistically correlated with sample's independent variables such as: years in the university (University permanency), sex, study mode (day/evening), as many others. From them, a descriptive and inferential statistical analysis was performed. Research results let us came out with questionnaire constructed from the pilot implementation, describing the reliability and validity of our statistical tool for a final sample application.

Keywords: Library service satisfaction, service's quality, questionnaire design.

INTRODUCCIÓN

El enfoque propuesto a continuación presenta los objetivos, marco teórico y metodología utilizada en la construcción y aplicación de un instrumento que permite evaluar la calidad del servicio entregado a estudiantes por una Biblioteca perteneciente a una Universidad Pública.

El presente estudio pretende evidenciar la importancia de la percepción de los estudiantes que forman parte de la Institución con respecto al servicio recibido, para determinar fortalezas y aspectos a mejorar en la biblioteca evaluada, además de permitir abordar una reflexión respecto de los servicios entregados y su efecto en la comunidad universitaria. Así, se obtiene evidencia objetiva para potenciar los diferentes objetivos para la mejora continua, aumentar el valor de la organización y la mirada que poseen los diferentes actores de ésta.

Esta investigación tomó como referencia el Modelo LibQual+ para medir satisfacción de servicios en bibliotecas, a partir del cual se construyó un nuevo instrumento adaptado a la realidad universitaria evaluada, el cual se aplicó a una muestra representativa de estudiantes. Posteriormente, se analizaron los datos obtenidos consiguiendo los resultados que finalmente fueron presentados a la Dirección de la Biblioteca y a las autoridades de la Institución.

La evaluación se ha entendido como un proceso participativo y transparente de todos los agentes implicados - personal de Biblioteca que participó en la elaboración del instrumento, personal administrativo especialista en evaluación de servicios y estudiantes - tanto en la recopilación y análisis de los datos como en los resultados obtenidos, proporcionando información de la Biblioteca como servicio transversal de la Universidad.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

General

- ✓ Construir un instrumento que permita evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios ofrecidos por el Sistema de Bibliotecas de una universidad pública.

- ✓ Evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios ofrecidos por el Sistema de Bibliotecas de una universidad pública, en base a la aprobación del servicio percibido por los estudiantes de la Institución.

MARCO TEÓRICO

Calidad de los servicios y la importancia de su evaluación

La calidad puede ser entendida como el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave (Horowitz, 1991) A las definiciones tradicionales de calidad, podemos incorporar que “calidad es lo que el cliente diga que es” (Gerson, 1994).

La calidad de los servicios se torna cada vez más relevante, pues de ella, dependerán las decisiones de compra por parte de los clientes. La diferencia entre un producto y/o servicio y otro, la determinará la calidad percibida por el cliente que recibe tal producto y/o servicio (Horowitz, 1991).

Cada organización debe establecer normas y estándares de calidad que sean reconocidos y aceptados por todos los miembros de la institución. Las normas permiten regular la conducta de las personas orientándolas a la satisfacción del cliente. Una vez incorporadas las normas se puede brindar servicios con orientación al cliente, pues cada empleado,

conocerá sus objetivos, la forma de alcanzarlos y la manera de medir sus resultados (Horowitz, 1991).

Los servicios presentan características muy distintas a la de los productos, una de ellas e incluso la más relevante es que los servicios son intangibles, por lo tanto, se torna más complicado asociarlos a estándares de calidad, pues se materializan a través de la experiencia, que puede ser percibida de manera distinta de un cliente a otro (Zeithaml, 1993). Sería equívoco plantear la calidad de los servicios de igual forma a la calidad de los productos, pues como se señala, poseen características y propiedades absolutamente distintas. Durante la última década el concepto de calidad en los servicios ha adquirido gran relevancia y se comprueba con el aumento en la producción de literatura en el tema, en la cual, se establece que ésta también puede ser observada, identificable y mejorable utilizando otras metodologías de estudio (Rosander, 1992).

Mantener la calidad de los servicios no es una tarea fácil, es imprescindible mantener canales eficientes de comunicación y retroalimentación, se deben reducir los riesgos que perciben los clientes y centrarse en sus propias expectativas respecto al beneficio obtenido (Horowitz, 1991). Entregar un servicio de calidad, no requiere necesariamente ser evaluado de forma satisfactoria. Esto quiere decir que, lo que la organización entiende por calidad, no coincide en gran medida, con lo que los clientes esperan recibir. En este punto radica la importancia de la medición de la satisfacción para conocer y evaluar lo que los clientes perciben de los servicios. Para ello, es fundamental construir instrumentos válidos y confiables que proporcionen la información adecuada de lo que los clientes necesitan (Horowitz, 1991).

El cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización pueden ser alcanzados con la retroalimentación por parte de los usuarios que es en definitiva lo que nos indica si estamos en el camino correcto, por lo

tanto, los estudios de satisfacción son una herramienta apropiada para conocer la percepción de nuestros usuarios (Scott, 1992).

El problema se presenta, cuando se desea medir, conceptos tan amplios o subjetivos como impacto, beneficio, percepciones, expectativas, etc. que difieren de una persona a otra, puesto que, es complejo establecer los indicadores de medición (Herrera-Viedma, 2006).

Como mencionamos, la medición de la satisfacción de usuarios, tiene un carácter subjetivo, pues se basa en la percepción de los clientes de que fueron superadas sus expectativas respecto al servicio esperado (Gerson, 1994). Entonces, la satisfacción corresponde a “la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental la mejor prestación posible del servicio” (Rey, 2000).

La satisfacción de un usuario no se obtiene únicamente con que obtenga lo que necesita, es necesario además incorporar otros elementos como una atención cálida, que sienta que se comprende su necesidad y que se le presta toda la ayuda necesaria (Atenas, 2010). El grado de satisfacción o insatisfacción dependerá de la experiencia del usuario en relación a una variedad de factores tales como: las posibilidades de opción, la disponibilidad, el ambiente, la actitud del personal que entrega el servicio, el riesgo percibido, el entorno, los otros clientes, la rapidez y precisión de las respuestas, la reacción tolerante frente a las reclamaciones y la personalización de los servicios. Es por ello, que frente a servicios intangibles más influirán criterios como la apariencia física del lugar y del personal (Horowitz, 1991).

Para poder mejorar la calidad de un servicio es imprescindible conocer la satisfacción de sus usuarios, lo que conlleva a establecer técnicas y

herramientas de medición que nos proporcionen la información necesaria para evaluar los servicios ofrecidos (Gerson, 1994). La evaluación de la calidad, requiere de información confiable y relevante que permita la toma de decisiones al interior de las organizaciones (Rosander, 1992).

Existen cinco beneficios declarados sobre la medición de la calidad:

- a) La medición otorga un sentido de logro y resultados
- b) Provee estándares básicos de desempeño y excelencia
- c) Ofrecen retroalimentación inmediata con los usuarios
- d) Indican lo que se debe hacer para mejorar la calidad y cómo hacerlo
- e) Motiva a mejorar los niveles de productividad.

Calidad de los servicios en las bibliotecas universitarias

En Chile, el año 1999, el Ministerio de Educación creó la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado CNAP y la Comisión Nacional de Acreditación de Postgrado CONAP, frente al aumento significativo de la oferta universitaria para establecer mecanismos de evaluación, a través de procesos de acreditación institucional (Arrau, 2005).

Uno de los doce criterios de evaluación para obtener la certificación, corresponde a los recursos educacionales dispuestos por las universidades, dentro de los cuales, se considera a las bibliotecas que deben cumplir con las declaraciones y políticas establecidas por la institución de la cual dependen (Arrau, 2005).

Como consecuencia, la acreditación institucional en las universidades, no ha dejado a las bibliotecas dependientes de este tipo de organizaciones ajenas al mejoramiento de la calidad, pues uno de los puntos clave en la

obtención de una evaluación positiva, se obtiene de la medición del funcionamiento y gestión de la biblioteca (Herrera-Viedma, 2007).

Las bibliotecas actualmente se consideran sistemas abiertos, que se comunican con el medio en el cual se encuentran insertas y que deben adaptarse a los cambios que exige el entorno. Los servicios prestados por las bibliotecas deben dar respuesta en forma satisfactoria a las necesidades de sus usuarios, por lo tanto, la evaluación debe constituir el pilar fundamental de su gestión (Zamudio, 2005).

La gestión al interior de las bibliotecas, también se ha adaptado a las técnicas y métodos de evaluación que se utilizaba en áreas de carácter comercial. Tras distintas etapas de evolución, la medición de la satisfacción de los usuarios ha adquirido una importancia fundamental para la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios, obligándolas a centrar sus objetivos en el usuario final (Herrera-Viedma, 2007).

La evaluación de los servicios bibliotecarios, se mide principalmente, a través de indicadores de rendimiento y con estudios de satisfacción de usuarios, esto último, adquiriendo gran importancia en los últimos años (Játiva, 2006). Tanto, la medición del rendimiento al interior de las bibliotecas universitarias, como la evaluación de la satisfacción de los usuarios, proveerá la información necesaria para identificar las debilidades y fortalezas respecto de los servicios ofrecidos, permite además plantear objetivos y redefinirlos si es necesario, da la posibilidad de mejorar y sustentar planes de acción, pero además permitirá conocer una nueva dimensión, que ha adquirido mayor relevancia, conocer el impacto y/o beneficio de la biblioteca sobre el medio social (Herrera, 2006).

Las bibliotecas deben posicionarse y ser competitivas frente a sus pares de manera tal, que sus servicios se diferencien por la valoración otorgada por sus usuarios (Játiva, 2006). La evaluación nos sirve para identificar los puntos críticos y falencias de los servicios prestados, con la finalidad de proponer y aplicar mejoras que aumenten la calidad y eleven la satisfacción (Játiva, 2006). Una evaluación completa de una biblioteca universitaria debe complementarse con los estudios basados en indicadores de rendimiento, los estudios de satisfacción de usuarios y la comunicación espontánea por parte de los usuarios. (REBIUN, 2007-2010)

Los antecedentes entregados sustentan la realización de este estudio, validando la construcción y aplicación de un instrumento que permitiera medir la calidad de los servicios bibliotecarios en base a la satisfacción de los alumnos de una universidad pública.

Tomamos como referencia el modelo LIBQUAL+ que es un sistema de obtención de datos sobre la calidad del servicio percibida por los usuarios de bibliotecas, desarrollado por un equipo de la Texas A&M University en conjunto con la ARL (Association of Research Libraries). Este modelo se encuentra incorporado en la Línea Estratégica N°3: REBIUN y Calidad, en el II Plan Estratégico de REBIUN como una herramienta confiable en la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios a través de la medición de las expectativas y percepciones de los usuarios.

Para el desarrollo del presente estudio, no se ha aplicado el modelo en su totalidad, sino más bien, se ha utilizado como base el cuestionario para la recolección de datos que posee las características adecuadas para alcanzar el objetivo planteado en el estudio. Éste cuestionario puede ser aplicado a los distintos tipos de usuarios de una biblioteca y puede ser adaptado según las necesidades de la unidad a evaluar (REBIUN, 2007-2010).

METODOLOGÍA

Validación de Instrumentos

Para la realización de este estudio, se confeccionó un instrumento tomando como referencia los 4 factores del modelo Libqual+, el cual se compuso de 27 ítemes. Este cuestionario fue aplicado a una muestra piloto de 35 estudiantes para calcular su confiabilidad y validez, con el fin de adaptar su contenido a la realidad universitaria donde fue aplicado.

La confiabilidad del instrumento obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.93. Este resultado nos indica que el instrumento posee una alta consistencia interna entre sus ítemes.

Para calcular la validez del instrumento se aplicó un Análisis Factorial Exploratorio, el cual arrojó una adecuada consistencia entre las escalas del modelo Libqual+ y los factores del instrumento. Solo se estimó necesario fusionar en un solo factor las escalas de Acceso a la información y Control personal, ya que sus ítemes se agruparon en un mismo factor, al cual llamamos Servicios de información. Así, el instrumento quedó compuesto por 25 ítemes y 3 factores.

Aplicación a muestra definitiva

El cuestionario definitivo fue aplicado a una muestra representativa estratificada de estudiantes de una universidad pública, con un margen de error de un 3%. El número de la muestra correspondió a 1.002 alumnos estratificados de forma aleatoria simple de acuerdo a sus Departamentos Académicos, a los cuales se les aplicó el cuestionario de forma presencial.

Análisis de datos

A través de los datos obtenidos se realizó un estudio descriptivo – correlacional entre las variables independientes (sexo, años en la Universidad, modalidad de estudio, tipo de estudio, frecuencia de visita a Biblioteca, etc.), y las variables dependientes (factores del cuestionario).

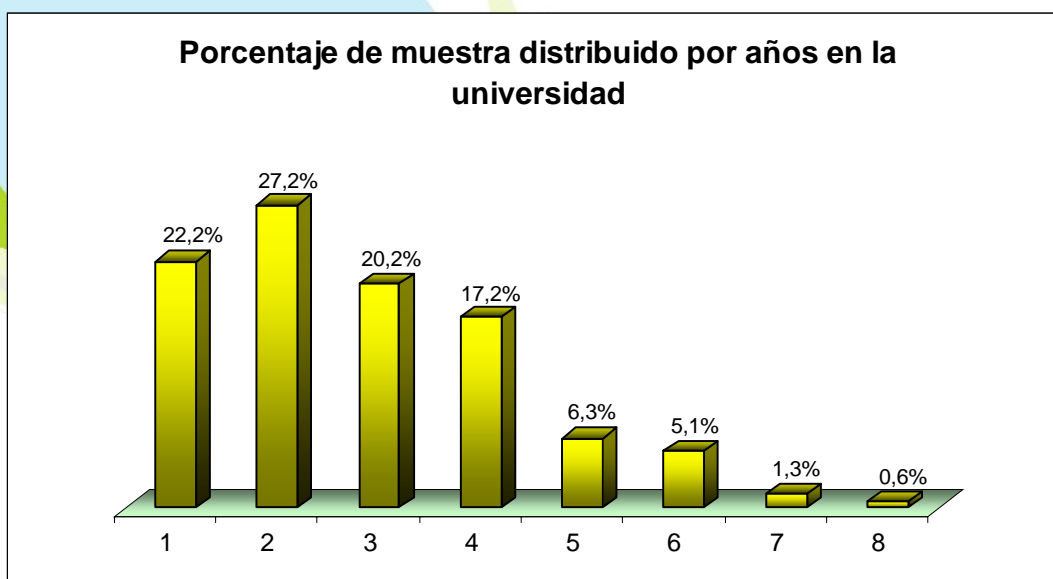
Para realizar la medición del cuestionario se utilizó una escala Likert de 6 niveles, los cuales se distribuyen en las siguientes categorías:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Medianamente en desacuerdo
- 4: Medianamente de acuerdo
- 5: De acuerdo
- 6: Totalmente de acuerdo

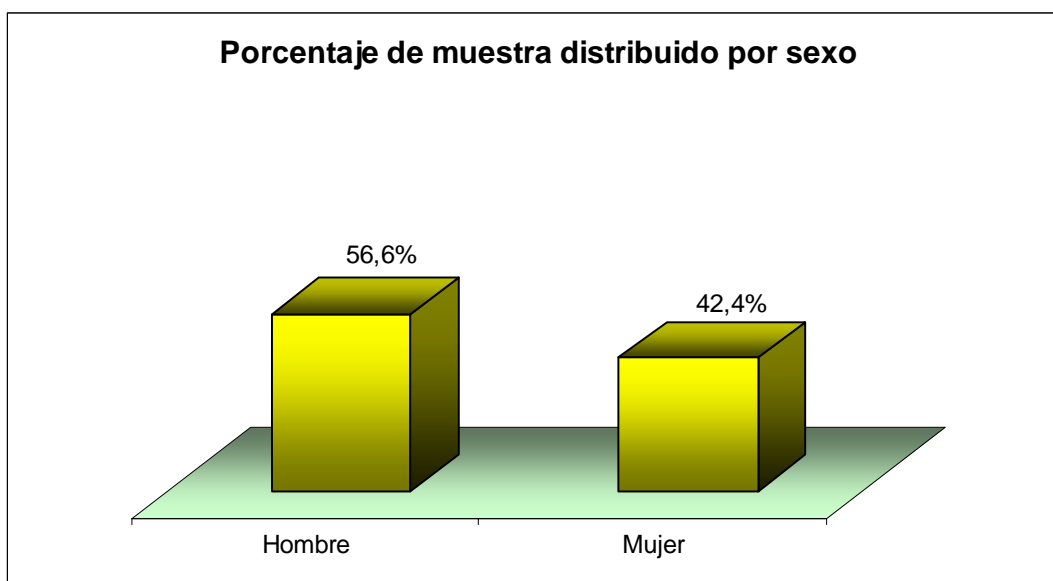
Para el análisis de los resultados descriptivos se sumaron la frecuencia de respuestas de las categorías 1 y 2 como “Insatisfacción” y las respuestas de las categorías 5 y 6 como “Satisfacción”.

Características de la muestra

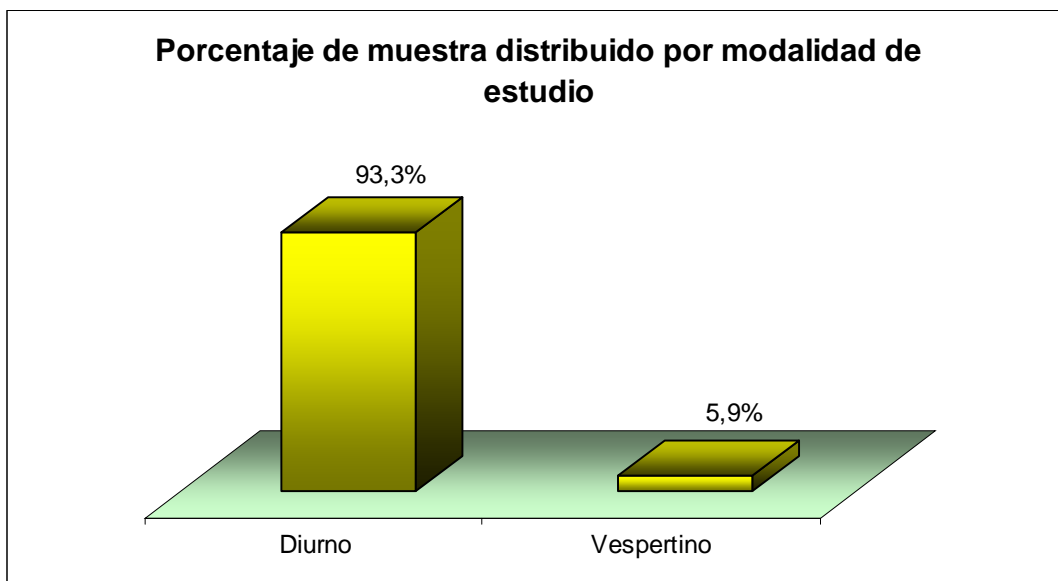
En relación a los años en la universidad que llevan los estudiantes que contestaron el instrumento, podemos observar que un alto porcentaje se encuentra concentrado entre 1 y 4 años, siendo levemente superiores las personas que se encuentran cursando su segundo año. A su vez, las personas que declararon llevar 7 u 8 años son las que se encuentran en menor porcentaje.



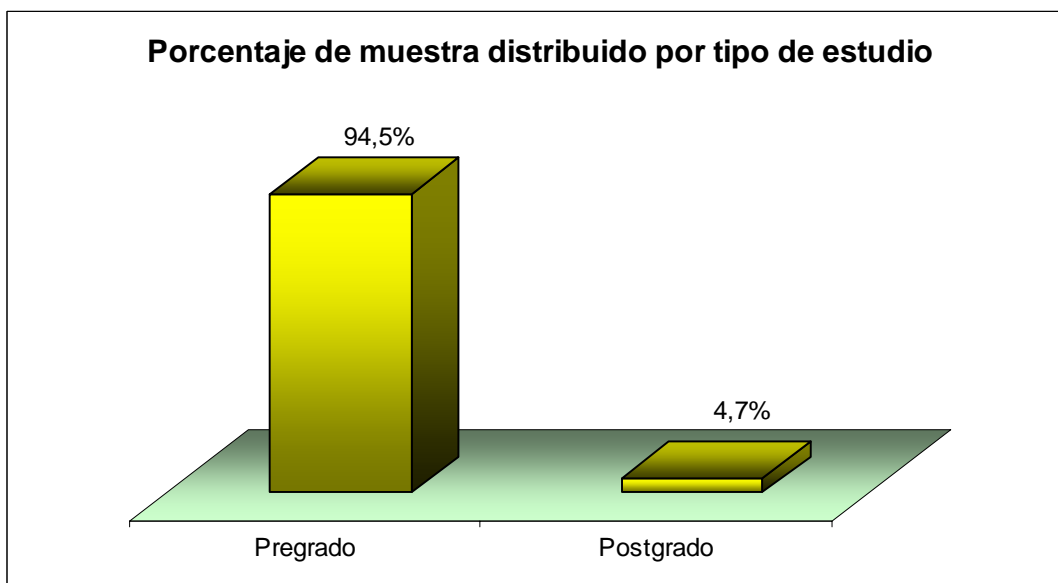
En cuanto al sexo, la muestra se compone por un porcentaje levemente mayor de hombres que de mujeres, como se presenta en el siguiente gráfico:



A su vez, la mayoría de la muestra declara pertenecer a régimen de estudios en modalidad diurna, siendo un bajo porcentaje los estudiantes pertenecientes al sistema vespertino.



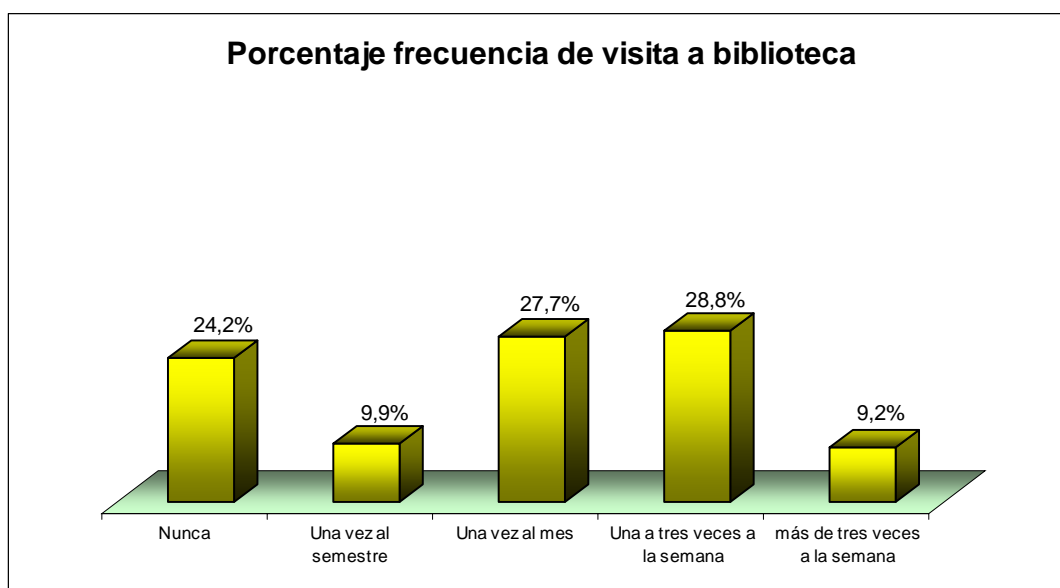
En relación a la modalidad de estudios, la muestra se compone por una mayoría de estudiantes de pregrado, siendo alrededor de un 5% los estudiantes de postgrado.



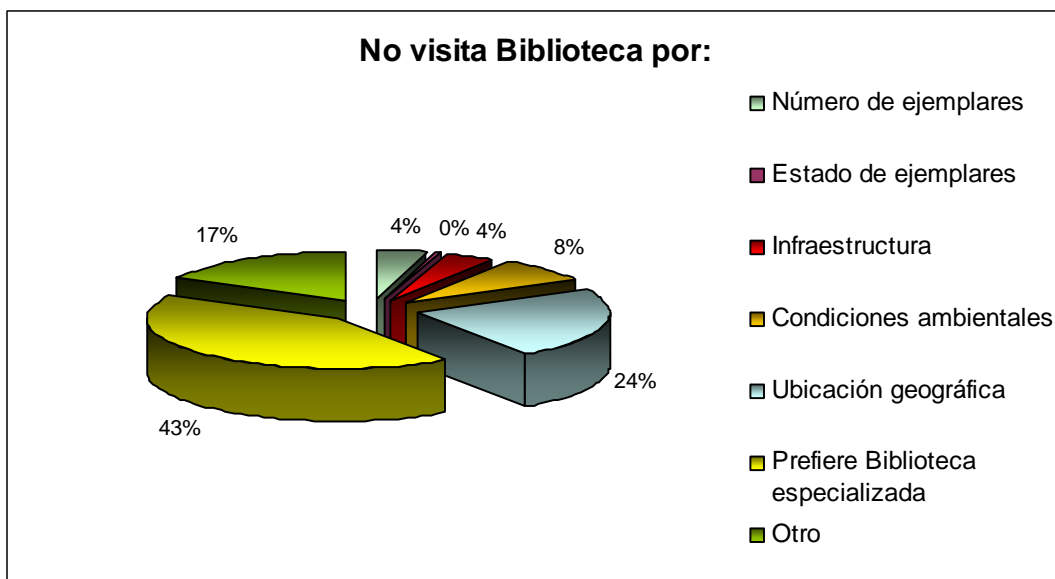
RESULTADOS

Análisis descriptivo

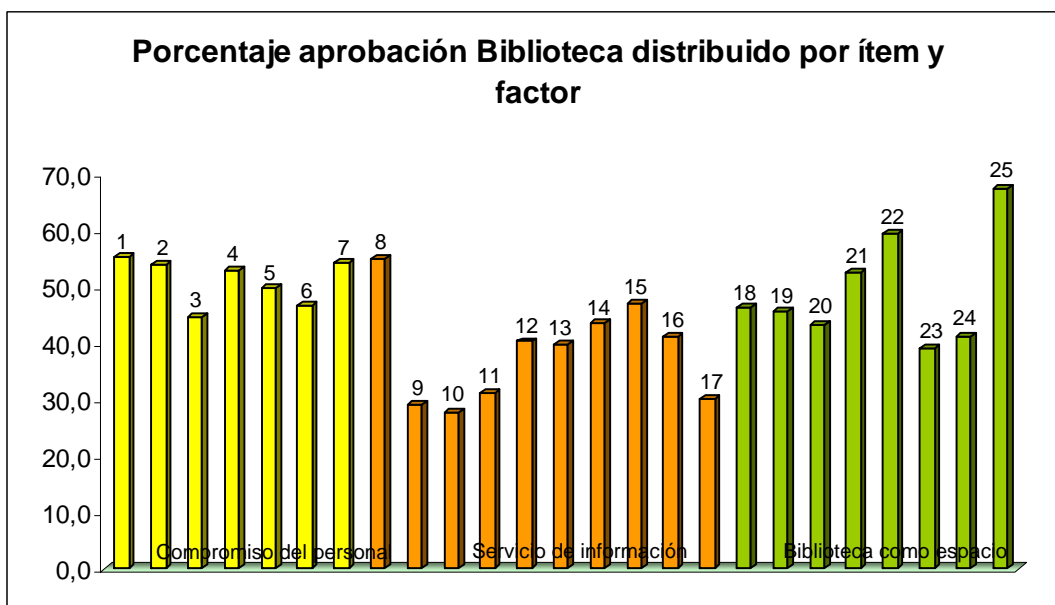
Analizando la frecuencia de visita de los estudiantes a la biblioteca, un 24.2% declara no visitarla, un 9.9% una vez al semestre, un 27.7% una vez al mes, un 28.8% una a tres veces a la semana y un 9.2% más de tres veces a la semana.



El 24.2% de la muestra que declara no visitar la biblioteca, señala que no hace uso de este servicio principalmente porque prefiere utilizar una Biblioteca Especializada, a la vez, destaca el factor de la ubicación geográfica como otro elemento condicionante. En cuanto a la alternativa de "otros", se señalaron motivos tales como el bullicio al interior de la Biblioteca, que no se respeta el silencio o que al alumno no se le hace necesario.



Del 75.6% que declaró visitar la Biblioteca una vez al semestre o más, se obtuvieron los siguientes resultados de aprobación del servicio, distribuidos por ítem y factor:



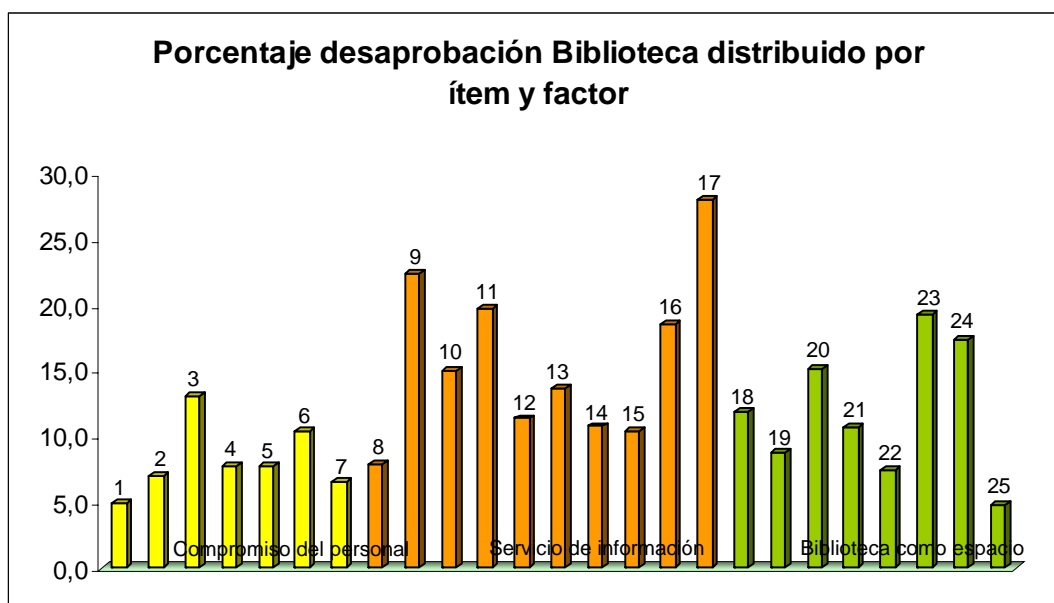
En el factor Compromiso del Personal con el Servicio se puede observar que los ítems, a diferencia de los otros factores, no presentan mayor variabilidad, obteniendo una aprobación en torno al 55%. Los ítems que destacan dentro de esta evaluación son acerca si el Personal de la

Biblioteca le inspira confianza (1), el Personal es amable en la atención (2) y si el Personal brinda servicios con prontitud (7).

En el factor sobre los Servicios de Información, el ítem con mayor aprobación corresponde a si los libros de la Biblioteca cubren mi necesidad de información con un 55.1% (8), seguido del ítem 15 acerca de la facilidad de las herramientas de recuperación para encontrar información (47.2%).

Por otra parte, en el factor de la Biblioteca como Espacio, el ítem con mayor aprobación corresponde al ítem 25, evaluando la adecuación del horario de atención de la Biblioteca (67.5%), seguido del ítem 22 que se refiere a la iluminación del espacio (59.7%), a su vez, el ítem 21 obtuvo un 52.7%, midiendo la percepción acerca de que si la Biblioteca otorga un ambiente propicio para el estudio en grupo.

En relación a los porcentajes de desaprobación, se obtuvieron los siguientes resultados, distribuidos por ítem y factor:



En el factor de Compromiso del Personal con el Servicio, el mayor porcentaje de desaprobación lo obtuvo el ítem 3 con un 13.1%, evaluando si el Personal de la Biblioteca ofrece atención personalizada. A su vez, el ítem 6 obtuvo un 10.3% de desaprobación, evaluando si el Personal comprende las necesidades de los usuarios.

El factor sobre los Servicios de Información fue el que obtuvo un mayor porcentaje de desaprobación, destacando principalmente el ítem 17 con un 28%, evaluando las charlas y talleres de orientación a usuarios impartida por la Biblioteca para la utilización de servicios. Por otra parte, otro ítem que destaca en desaprobación corresponde al 9 con un 22.5%, evaluando la suficiencia de cantidad de copias de los libros. Por último, destacamos como tercer más alto porcentaje de desaprobación al ítem 11 (19.7%), evaluando si las revistas de la Biblioteca cubren las necesidades de información que poseen los estudiantes.

En cuanto al factor de la Biblioteca como Espacio, el ítem que destaca con un mayor porcentaje de desaprobación corresponde al 23 (19.3%), evaluando si la Biblioteca tiene una adecuada ventilación. A su vez, el ítem 24 obtiene un 17.4%, evaluando si existen equipos adecuados de climatización. Por último, destaca el ítem 20 (15.2%), evaluando a la Biblioteca como ambiente propicio para el estudio individual.

Análisis inferencial

Existe una correlación estadísticamente significativa (significancia al nivel 0,01 bilateral) e inversamente proporcional, entre los **años en la universidad** y los factores de **Servicios de Información y Biblioteca como Espacio**, ya que mientras los estudiantes llevan más años en la Universidad tienen una evaluación menos satisfactoria en ambos aspectos.

Existe una diferencia de medias estadísticamente significativa (significancia < 0.05), entre el **tipo de estudio** y el factor de **Compromiso del Personal con el Servicio**, esto ya que los estudiantes de postgrado evalúan de forma más satisfactoria los aspectos relacionados con la calidad de atención del Personal que los estudiantes de pregrado.

Existe una correlación estadísticamente significativa (significancia al nivel 0,01 bilateral), entre la **frecuencia de visitas a la Biblioteca** y los factores de **Servicios de Información** y **Biblioteca como Espacio**, esto ya que los estudiantes mientras más frecuentan la Biblioteca evalúan de mejor forma estos aspectos.

CONCLUSIONES

Al finalizar este estudio, se puede concluir que el Sistema de Biblioteca de la universidad pública evaluada es un servicio ampliamente demandado por la comunidad estudiantil, siendo un porcentaje considerable de la muestra el que utiliza este sistema de forma periódica. En este sentido, el servicio que entrega la Biblioteca debe ser valorado como un apoyo fundamental para el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

En cuanto a la construcción del instrumento para medir la satisfacción de los estudiantes con el servicio ofrecido, éste cuenta con una adecuada confiabilidad y validez en su aplicación piloto. Ello nos permite comentar que los tres factores poseen una alta correlación para medir la calidad del servicio, teniendo una adecuada orientación al constructo teórico que sustenta el cuestionario.

En base al estudio realizado y a los datos obtenidos, es posible concluir el nivel de aprobación que poseen los estudiantes que utilizan periódicamente la Biblioteca. El instrumento utilizado para el estudio a la Biblioteca se subdividió en tres dimensiones; Compromiso del Personal con el Servicio, Servicios de Información y Biblioteca como Espacio.

En cuanto al Compromiso del Personal con el Servicio es uno de los que muestran menor variabilidad y es evaluado de mejor forma que los otros dos factores. Respecto de los Servicios de Información, se hace latente una baja en cuanto a la percepción de la satisfacción de los estudiantes, especialmente en lo que respecta al número no suficiente de ejemplares y al estado que presenta gran parte del equipamiento. Lo anterior, plantea un desafío que puede ser asumido por la Biblioteca como oportunidad de mejora a su actual servicio.

Los estudiantes que visitan la Biblioteca, entregan un porcentaje de desaprobación en términos del compromiso del personal, especialmente a lo que se refiere la atención al estudiante. Proporcionar las condiciones para entregar una atención más personalizada y empática por parte del personal es una oportunidad de mejora para el servicio entregado.

En lo que respecta al criterio de los servicios de información prestados, los principales motivos de desaprobación en este ítem radican en la cantidad de copias de libros existentes consideradas no suficientes para cubrir las necesidades de información y la no correspondencia de éstos a ediciones actualizadas. En similar evaluación se encuentra el ítem que hace referencia a si las revistas existentes satisfacen las necesidades de información.

En cuanto al criterio de la Biblioteca como Espacio, éste alcanza sus mayores porcentajes de desaprobación en la evaluación que su equipamiento de ventilación y climatización puede entregar al estudiante. A esto se agrega que la Biblioteca no proporciona los estándares requeridos de un ambiente para el estudio individual. Esto último se puede explicar debido al poco espacio destinado para el estudio individual, ya que los alumnos que asisten regularmente a la Biblioteca lo hacen en grupo, por ende, el ruido ambiente que se genera no permite la concentración.

Es importante destacar como hecho relevante que la evaluación de la calidad en los Servicios de Información y Biblioteca como Espacio, disminuyen conforme el estudiante avanza en sus años en la Universidad. Así, mientras el usuario tiene mayor experiencia en el uso de estos servicios, su percepción de aprobación disminuye. Lo anterior se puede explicar por las necesidades más especializadas que tienen los estudiantes conforme avanzan en años en sus respectivas carreras,

exigiendo una mejor calidad de información y espacios acorde a sus expectativas, en este sentido, se podrían diagnosticar de forma más específica los requerimientos en las carreras a medida que surgen necesidades más especializadas de conocimiento en los últimos años.

A su vez, se observa en el análisis las diferencias de evaluación que realizan los estudiantes vespertinos y de postgrado en relación a estudiantes de pregrado y diurnos, destacando los primeros una mayor aprobación de servicios. Esto se podría explicar por la menor afluencia de público que existe en horario vespertino, entregando los funcionarios en general, un mejor servicio cuando hay menor cantidad de usuarios, sin embargo, se podría investigar alguna mejor práctica que destaque en la atención vespertina tratando de igualar la atención para los estudiantes diurnos, pues ambos grupos tienen la misma importancia para la institución.

La Biblioteca es un servicio complementario que, de acuerdo a la teoría revisada y a los resultados del presente estudio, se ha transformado en un complemento fundamental para la docencia, adquiriendo relevancia como elemento diferenciador entre universidades. El medir sistemáticamente la satisfacción de sus usuarios permite orientar políticas de mejoramiento continuo para entregar un mejor servicio. Complementando lo anterior, en este estudio se expone un instrumento adecuado para cumplir con estos objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

1. ARRAU C., Fernando. Indicadores de calidad de la educación superior en Chile [en línea]. DEPESEX/BCN/Serie Estudios 15 (307) enero, 2005. p. 1-15 [Consulta: 18 mayo 2010]. Disponible en: http://www.bcn.cl/bibliodigital/pbcn/estudios/estudios_pdf_estudios/nro307.pdf
2. ATENAS Rivera, Javiera. Estrategias bancarias aplicables a las bibliotecas: la satisfacción y fidelización de usuarios [en línea]. Biblios, 7 (23) enero-marzo, 2010 [Consulta 24 abril 2010]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/161/16172301.pdf>
3. DIRECCIÓN DE CALIDAD Y SISTEMAS, (2009) Satisfacción de estudiantes matriculados en primer semestre 2009 de la Universidad de Santiago de Chile, respecto del servicio entregado por el sistema de bibliotecas SIBUSACH. Santiago. Universidad de Santiago de Chile.
4. GERSON, Richard F. (1994). Cómo medir la satisfacción del cliente. México: Iberoamericana. 112 p.
5. HERRERA-VIEDMA, Enrique et al. Una herramienta para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias [en línea]. 4º Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales, junio, 2006. p. 270-281 [Consulta 09 abril 2010]. Disponible en: <http://sci2s.ugr.es/publications/ficheros/0643.pdf>
6. HERRERA-VIEDMA, Enrique et al. Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias [en línea] Fesabid (7) 2007. p. 317-326. [Consulta 09 abril 2010]. Disponible en: <http://sci2s.ugr.es/publications/ficheros/fesabid2007.pdf>
7. HOROVITZ, Jacques. (1991). La calidad del servicio. Madrid: McGraw-Hill, 105 p.
8. JATIVA Miralles, María Victoria y GALLO León, José Pablo. LIBQUAL+: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario [en línea]. Boletín de Anabad (1) abril-junio, 2006. p. 53-74 [Consulta 09 abril 2010]. Disponible en: <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00026.pdf>
9. LINEA estratégica N°3: (2007). REBIUN y calidad. En: Il Plan estratégico de REBIUN 2007-2010 [en línea]. Coruña: REBIUN, 18 p. [Consulta 09 abril 2010]. Disponible en: <http://www.rebiun.org/doc/plan.pdf>

10. REY Martín, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto en alza [en línea]. Anales de Documentación, (3), 2000. p. 139-153 [Consulta 12 mayo 2010]. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
11. ROSANDER, A. C. (1992). La búsqueda de la calidad en los servicios. Madrid: Eds. Díaz de Santos, 652 p.
12. SCOTT, Dru. (1992). Mantenimiento de la satisfacción del cliente. En: La satisfacción del cliente: la otra mitad de su trabajo. México: Iberoamericana, p. 95-106
13. ZAMUDIO IGAMI, Mery, SAMPAIO, María Inmaculada Cardoso y VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN [en línea]. Revista Interamericana de Bibliotecología, 28 (2) julio-diciembre, 2005. p. 177-191 [Consulta: 12 abril 2010]. Disponible en:
http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_servqualverificacion.pdf&%5d
14. ZEITHAML, Valarie A., PARASURAMAN, A. y BERRY, Leonard L. (1993). El punto de vista del consumidor sobre la calidad de los servicios. En: Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Eds. Díaz de Santos, p.17-38

ANEXO 1 Cuestionario

Esta encuesta tiene como objetivo conocer la visión que tienen los Estudiantes de la universidad, sobre algunos aspectos relacionados con la calidad en la Biblioteca que posee la Universidad.

La información será parte de una investigación, por lo cual solicitamos sea muy honesto al responder. En este sentido, le informamos que esta encuesta es absolutamente **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMA**.

1-. Te solicitamos puedas ingresar los siguientes datos, solo con fines estadísticos:

Edad			
Años en la universidad			
Dpto. Académico			
Facultad			
Modalidad	Diurno		Vespertino
Estudios	Pregrado		Postgrado
Sexo	Femenino		Masculino

2-. En general, dirías que tu frecuencia de visita a la **Biblioteca** es:

Nunca	Una vez al semestre	Una vez al mes	Una a tres veces a la semana	Más de tres veces a la semana

(Si tu respuesta en la pregunta 2 fue de "Nunca", favor de responder la pregunta 3, en caso contrario, responder pregunta 4 de este cuestionario)

3-. Las circunstancias por las que nunca accedo a utilizar las dependencias de **Biblioteca** son (marque sólo la opción que mejor se ajusta a su respuesta):

- El número de ejemplares con que dispone la unidad no satisfacen mis necesidades
- El estado de los ejemplares no es el adecuado para su utilización
- La infraestructura y equipamiento de la unidad no satisfacen mis necesidades
- Las condiciones ambientales que presentan las áreas de estudio de la unidad no son las adecuadas
- La ubicación geográfica de la unidad no incentivan mi uso de ésta y ni de sus servicios
- Prefiero usar la biblioteca de mi Departamento o Facultad
- Otro: _____

4-. A continuación se le presentarán distintas afirmaciones de la **Biblioteca**, las cuales usted deberá evaluar de acuerdo a la siguiente escala:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Medianamente en desacuerdo
- 4: Medianamente de acuerdo
- 5: de acuerdo
- 6: Totalmente de acuerdo

Nº	Sobre el compromiso del personal con el servicio	1	2	3	4	5	6
1	El personal de la biblioteca le inspira confianza						
2	El personal es amable en la atención						
3	El personal le ofrece atención personalizada						
4	El personal muestra disposición para responder a las preguntas planteadas						
5	El personal es capaz de responder satisfactoriamente a las preguntas que se le formulan						
6	El personal comprende las necesidades de los usuarios						
7	El personal brinda servicios con prontitud						

Nº	Sobre los servicios de información	1	2	3	4	5	6
8	Los libros de la biblioteca cubren mis necesidades de información						
9	La cantidad de copias de los libros son suficientes para mis necesidades de información						
10	Los libros corresponden a ediciones actualizadas						
11	Las revistas de la biblioteca cubren mis necesidades de información						
12	Las bases de datos electrónicas cubren mis necesidades de información						
13	La biblioteca me permite el acceso a textos de revistas completos usando las bases de datos electrónicas						
14	La página Web de la biblioteca permite encontrar información de forma autónoma						
15	Las herramientas para la recuperación de información (catálogo en línea, bases de datos, etc.) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco						
16	La biblioteca cuenta con computadores modernos que me permiten el acceso fácil a la información que necesito						
17	Las charlas y talleres de orientación a los usuarios, sobre el uso de servicios y productos de información de la biblioteca, me permiten utilizar los servicios de biblioteca de forma más eficiente						

Nº	La biblioteca como espacio	1	2	3	4	5	6
18	La infraestructura de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje						
19	La biblioteca cuenta con espacios cómodos						
20	La biblioteca ofrece un ambiente tranquilo para el estudio individual						
21	La biblioteca otorga un ambiente propicio para el aprendizaje y estudio en grupo						
22	La biblioteca cuenta con una adecuada iluminación						
23	La biblioteca cuenta con una adecuada ventilación						
24	La biblioteca dispone de equipos adecuados de climatización						
25	El horario de atención es adecuado para acceder a los servicios de la biblioteca						

Serie Bibliotecología y Gestión de Información.

Títulos publicados 2010

- Nº 53 Usos de Twitter en la Educación Superior. Guillermo Toro Araneda
- Nº 54 Videojuegos, videojugadores y bibliotecas públicas. Francisco Bustos Naulin - José Guzmán Seguel
- Nº 55 Gestión de recursos culturales en bibliotecas comunitarias- Una propuesta de servicio. Antonio Gorosito López – Paula Szafran Maiche
- Nº 56 Recursos de información en español sobre prevención y actuación en casos de desastre en bibliotecas y archivos. Mariela Ferrada Cubillos
- Nº 57 Tesoros y Web Semántica: Diseño metodológico para estructurar Contenidos Web mediante SKOS-Core. Alonso Cavieres Abarca – Sergio Fredes Mena y Arturo Ramírez.
- Nº 58 El papel del Estado en el Fomento del libro y la lectura. Consuelo Salas Lamadrid
- Nº 59 Bibliotecología Florense: El aporte de la Bibliotecología a la investigación Criminal. César Biernay Arriagada.
- Nº 60 Formación de Bibliotecarios en Chile (1939 - 1972): Influencia estadounidense. Ingrid Espinoza Cuitiño – Martín Guzmán Henríquez – Claudia Palma Ramos.

Disponible en : <http://eprints.rclis.org>

NORMAS DE PUBLICACION

• Objetivos

La **Serie Bibliotecología y Gestión de Información** tiene por objetivo difundir la productividad, académica, las investigaciones y las experiencias de profesionales del área de la de Bibliotecología y Ciencia de la Información y del sector afin al mundo del libro y la lectura.

• Alcance y política editorial

Los trabajos a ser considerados en la Serie Bibliotecología y Gestión de Información, deben ser inéditos, no publicados en otras revistas o libros. Excepcionalmente el Comité Editorial podrá aceptar artículos que no cumplan con este requisito.

- **Arbitraje:** Los artículos recibidos serán sometidos a evaluación, a recomendación del Director de la Serie, donde el Comité Editorial enviará los trabajos a árbitros independientes para su aceptación o rechazo. En este último caso, se emitirá un informe al autor/a donde se señalen las razones de la decisión. El Comité Editorial podrá solicitar trabajos a autores de reconocido prestigio, quienes no serán sometidos al proceso de evaluación por árbitros.

• Forma y preparación de manuscritos

- **Extensión:** El artículo deberá tener una extensión entre 12 y 100 páginas, tamaño carta, espacio 1,5, cuerpo 12, incluidos gráficos, cuadros, diagramas, notas y referencias bibliográficas.

- **Idiomas:** Se aceptan trabajos en castellano, portugués e inglés, los cuales serán publicados en su idioma original.

- **Resumen y palabras claves:** El trabajo deberá tener un resumen en español e inglés en la primera página, de no más de 200 palabras, que sintetice sus propósitos y conclusiones más relevantes. De igual modo, deben incluirse tres palabras claves, que en lo posible no se encuentren en el título del trabajo, para efectos de indización bibliográfica.

- **Nota biográfica:** En la primera página, en nota al pie de página, deben consignarse una breve reseña curricular de los/as autores/as, considerando nacionalidad, título y/o grados académicos, desempeño y/o afiliación profesional actual y sus direcciones de correo electrónico, para posibles comunicaciones de los/las lectores/as con los autores/as.

- **Referencia bibliográfica:** Utilizar para las referencias bibliográficas la modalidad de (Autor, año) en el texto, evitando su utilización a pie de página. Ejemplo: (González, 2006). Agregar al final del texto, la bibliografía completa. Sólo con los/las autores/as y obras citadas, numeradas y ordenadas alfabéticamente. Para el formato de la bibliografía, utilizar la "Guía para la presentación de referencias bibliográficas de publicaciones impresas y electrónicas" disponible en formato electrónico en :
<http://eprints.rclis.org/archive/00005163/01/ReferenciasBibliograficas.pdf>

- **Derechos:** Los derechos sobre los trabajos publicados, serán cedidos por los/as autores/as a la **Serie**.

- **Investigadores jóvenes:** El Comité Editorial considerará positivamente el envío de trabajos por parte de profesionales y/o investigadores/as jóvenes, como una forma de incentivo y apoyo a quienes comienzan su carrera en investigación.

- **Ejemplares de cortesía:** Los/as autores/as recibirán un ejemplar de cortesía del trabajo publicado.

• Envío de manuscritos

Todas las colaboraciones deberán ser enviadas impresas en duplicado. Los autores/as podrán remitir sus artículos en CD, o al correo electrónico: hector.gomez@utem.cl , en programa Word (office).