
ESTUDIOS / RESEARCH STUDIES

Gestión consorciada de LibQUAL en las bibliotecas de la Red BUCOC, Argentina¹

Sandra Gisela Martín

Universidad Católica de Córdoba, Córdoba (Argentina)
Correo-e: dir.biblio@ucc.edu.ar | ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-4045-4915>

María Soledad Lago

Pontificia Universidad Católica Argentina, Buenos Aires (Argentina)
Correo-e: soledad_lago@uca.edu.ar | ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-4492-0549>

Recibido: 02-03-24; 2ª versión: 18-06-24; Aceptado: 21-06-2024; Fecha de publicación: 27-11-2024

Cómo citar este artículo/Citation: Martín, S. G., Lago, M. S. (2024). Gestión consorciada de LibQUAL en las bibliotecas de la Red BUCOC, Argentina. *Revista Española de Documentación Científica*, 47(4), e405. <https://doi.org/10.3989/redc.2024.4.1640>.

Resumen: Se presenta la experiencia de cooperación en la gestión consorciada de LibQUAL para la evaluación de la calidad de la Red de Bibliotecas de Universidades Católicas y de Orientación Católica (Red BUCOC) de Argentina. Se buscó realizar un diagnóstico de las bibliotecas, utilizando una metodología común para relevar y analizar las necesidades de los usuarios y así diseñar un plan estratégico que mejore y aporte calidad a los servicios de la red. Se presentan, además, las dificultades y los beneficios de la aplicación de encuesta LibQUAL. Los resultados dan cuenta que el control de la información es la dimensión menos valorada y que el valor afectivo del servicio es la mejor reconocida. Se concluye que lo más requerido por los usuarios hoy son los espacios y servicios. Si bien la colección no es el servicio más requerido, es la dimensión donde las bibliotecas deberán enfocar su análisis junto a los usuarios para determinar su desarrollo y entorno de acceso.

Palabras clave: evaluación de la calidad, metodología LibQUAL, estudios de usuarios, bibliotecas universitarias, consorcios de bibliotecas, gestión consorciada, Red BUCOC.

Consortial management of LibQUAL in the libraries of the BUCOC Network, Argentina

Abstract: The experience of cooperation in the consortium management of LibQUAL for the evaluation of the quality of the Network of Libraries of Catholic and Catholic-Oriented Universities (Red BUCOC by its acronym in Spanish) of Argentina is presented. The aim was to carry out a diagnosis of the libraries, using a standard methodology to survey and analyze users' needs and thus design a strategic plan that improves and contributes quality to the network's services. The difficulties and benefits of the LibQUAL survey application are also presented. The results show that information control is the least valued dimension and that the affective value of the service is the best recognized one. It is concluded that what is most required by users today are spaces and services. Although the collection is not the most required service, it is the dimension where libraries must focus their analysis together with users to determine its development and access environment.

Keywords: quality assessment, LibQUAL methodology, university libraries, library consortia, consortia management, BUCOC Network.

Copyright: © 2024 CSIC. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia de uso y distribución Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

¹ El proyecto de gestión consorciada de LibQUAL en las bibliotecas de la Red BUCOC fue presentado en el año 2022 en la XX Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria, Buenos Aires, Argentina. El presente artículo contiene la información resultante de la aplicación del proyecto, los resultados y las conclusiones.

1. INTRODUCCIÓN

La evaluación de la satisfacción de los usuarios en bibliotecas universitarias es fundamental para asegurar que los servicios y recursos bibliotecarios satisfagan las necesidades académicas y de investigación de la comunidad universitaria. A través de encuestas, entrevistas y otros métodos de recolección de datos, las bibliotecas universitarias pueden identificar áreas de mejora y ajustar sus políticas y servicios para optimizar la experiencia de los usuarios y mantener altos estándares de calidad.

1.1. LIBQUAL

LibQUAL es una encuesta en línea desarrollada por la Association of Research Libraries (ACRL) que ayuda a las bibliotecas a evaluar y mejorar los servicios bibliotecarios, cambiar la cultura organizativa y visibilizar la biblioteca.

En el año 1999, Colleen Cook junto a Bruce Thompson, doctorandos de la Universidad de Texas, solicitaron ayuda para desarrollar un método específico para la evaluación de bibliotecas a partir de una adaptación de la metodología SERVQUAL, herramienta de medición del mundo empresarial. Los investigadores ofrecieron integrar su método de evaluación al Programa de Estadísticas y Evaluación de la ACRL para el uso sin fines de lucro y la mejora de bibliotecas, asignándole el nombre LibQUAL (lib: *library* + qual: *quality*) (Association of Research Libraries [ACRL], 2020).

La metodología LibQUAL ha sido documentada por sus creadores y publicada en distintas revistas científicas con referato. Además, las bibliotecas que han aplicado la encuesta también han publicado sus experiencias en numerosos artículos de literatura científica y han presentado sus trabajos en congresos de la especialidad.

Desde el año 2000 hasta la fecha, se inició un proceso de aplicación de la metodología en diferentes instituciones y países y LibQUAL ha logrado transformarse en un estándar internacional de medición de la calidad de las bibliotecas.

La metodología LibQUAL tiene como objetivo ser un instrumento válido y confiable para medir el rendimiento de la biblioteca y al mismo tiempo, lograr que la biblioteca disponga de una herramienta que le permita fortalecer la gestión de la calidad.

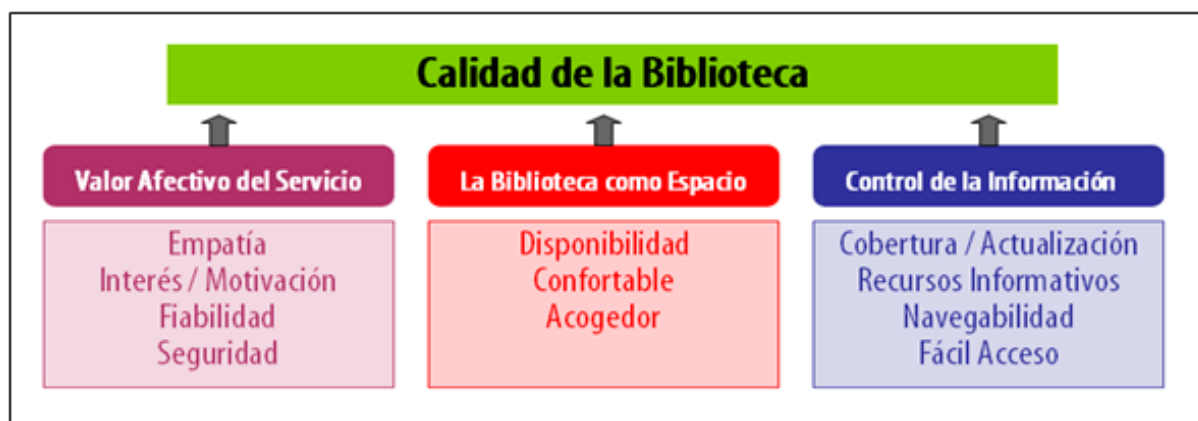
La encuesta consta de 22 preguntas distribuidas en tres dimensiones o aspectos: *valor afectivo*, *control de la información* y *la biblioteca como espacio*. (Figura 1). Los usuarios evalúan la calidad del servicio comparando lo que quieren y/o esperan con lo que obtienen y a su vez orientan sobre cuáles son sus deseos, lo que permite a la biblioteca entender hacia dónde debe enfocarse. La valorización se realiza considerando 3 niveles: *mínimo*, *observado* y *deseado* de lo que se espera o requiere del servicio.

1. Valor afectivo del servicio: explora los aspectos emocionales y afectivos de la experiencia del usuario en la biblioteca, como el trato del personal, la cortesía, la amabilidad, y la percepción de ser escuchado y valorado como usuario.

2. Biblioteca como lugar: evalúa los aspectos físicos y espaciales de la biblioteca, como la comodidad, la accesibilidad, la disponibilidad de espacios de estudio y aprendizaje y la calidad de las instalaciones.

3. Control de la información: analiza la satisfacción del usuario en relación con la disponibilidad y accesibilidad de los recursos, la eficacia de los sistemas de búsqueda y recuperación de la información, y la capacidad del usuario para

Figura 1. Dimensiones.



controlar su propia experiencia de búsqueda. (LibQUAL+™, 2023)

Cada pregunta tiene una escala de puntuación de 1 a 9, siendo el 1 el valor más bajo que se puede otorgar y el 9 el valor máximo. Las preguntas de la encuesta, que se agrupan en base a las tres dimensiones, son las siguientes:

Valor afectivo del servicio:

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.

Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.

Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.

La biblioteca como espacio:

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

Control de la información:

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.

CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.

CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.

Además de estas preguntas la encuesta solicita a los usuarios que den su opinión, en texto libre, sobre los servicios de la biblioteca. De esta manera LibQUAL brinda, por un lado, *datos cuantitativos* de los 22 elementos básicos, y por el otro, *datos cualitativos* a través de los comentarios de los usuarios.

A partir del año 2020, la ACRL comenzó a revisar el instrumento de encuesta LibQUAL para mejorar la experiencia del usuario, reducir el tiempo de respuesta y abordar los comentarios de larga data sobre los elementos de la encuesta que los usuarios encontraban confusos. Tras completar su evaluación, el equipo de la ACRL recomendó varias revisiones, entre ellas el cambio de nombre de las dimensiones y la exclusión del nivel mínimo. (ACRL, 2023). Se realizó una experiencia piloto con dos instituciones con resultados satisfactorios y se espera próximamente una nueva versión de la metodología LibQUAL.

1.2. SECABA

SECABA Lab es un laboratorio multidisciplinar de la Universidad de Granada, compuesto por investigadores en las áreas de biblioteconomía e informática que desarrolla tecnologías basadas en herramientas de *Soft Computing* para mejorar los procesos de acceso a la información tanto en la Web como en bibliotecas digitales (SECABA Lab, 2024).

SECABA ha desarrollado una aplicación informática para la implementación de la metodología LibQUAL que incluye la recopilación y el análisis de los datos. Ofrece sus servicios, mediante un convenio y pago, a distintas instituciones las cuales obtienen los siguientes beneficios:

- Interfase web personalizada para la recopilación de los datos.
- Traducción de la encuesta al idioma español.
- Personalización de la encuesta en cuanto al tipo de usuarios, facultades, etc.
- Posibilidad de incluir preguntas adicionales específicas para cada biblioteca.

- Posibilidad de incluir una pregunta abierta para comentarios y observaciones que los usuarios quieran manifestar.
- Análisis de los resultados.
- Generación de informes por bibliotecas, por tipo de usuarios, etc.
- Generación de gráficos radiales que permiten visualizar las fortalezas y debilidades de cada biblioteca.
- Recomendaciones para las bibliotecas.

1.3. Antecedentes de aplicación de LibQUAL

En Estados Unidos la implementación de LibQUAL se realiza fundamentalmente a través de la ACRL dado que ofrece una serie de servicios de asesoramiento para la aplicación a través de una membresía anual. Facilita una plataforma en línea para gestionar y publicar el cuestionario, como así también para poder hacer un seguimiento de los resultados. A su vez, se comparten las experiencias con los otros miembros y se adoptan fácilmente los cambios o ajustes de la metodología.

En España, la encuesta LibQUAL fue aplicada a través de SECABA en numerosas instituciones: Biblioteca Universidad de Granada (Universidad de Granada. Secaba Lab, 2022), Biblioteca Universitaria de Jaén, Biblioteca del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Biblioteca de la Universidad Pablo de Olavide, Biblioteca Universitaria de Huelva y Biblioteca Universidad de Castilla La Mancha (SECABA Lab, 2024).

En América Latina pocos países reportan su aplicación. Se puede mencionar en México, a la Biblioteca de la Universidad de Monterrey que ha aplicado la metodología desde el año 2007 hasta la actualidad con una periodicidad de dos años. Otra experiencia similar es la del Tecnológico de Monterrey.

En Perú la Universidad Nacional Mayor de San Marcos aplicó la encuesta en 2004 (Huriarte, Mendieta y Román, 2008) y la Universidad Privada del Norte, Sede Lima Norte, en el año 2017.

Luego, en Chile, se conoce la experiencia de la Universidad Técnica Federico Santa María de Chile que aplicó la encuesta en el año 2017.

Respecto a Argentina, existen tres experiencias que han utilizado LibQUAL a través de SECABA. La primera fue en el año 2007 en las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). También se conoce la aplicación de la Biblioteca del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires (PJBA) y de la Pontificia Universidad Católica Argentina (UCA) que la implementó en los años 2014, 2018 y 2022.

Por otro lado, el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de Córdoba (UCCb), realizó, en el año 2013, la encuesta LibQUAL en forma completa, gestionada desde la propia institución. Luego, entre los años 2015 y 2106 se aplicaron por separado los tres criterios que abarca la encuesta (valor afectivo, espacio e información). Finalmente, en el año 2022 lanzó la encuesta en forma consorciada por medio de SECABA.

A nivel de consorcios de bibliotecas, si bien existen varias experiencias, en Estados Unidos, Bélgica, Francia, Canadá, Reino Unido y Japón (ACRL, 2024b), no hay antecedentes de aplicación de LibQUAL en forma consorciada en países iberoamericanos. Este trabajo constituye la primera experiencia de gestión consorciada de LibQUAL para la evaluación de la calidad en la Red de Bibliotecas de la Red UC-OC (BUCOC), Argentina.

1.4. Red de Bibliotecas de la Red UC-OC (BUCOC)

En el año 2013, los rectores de las universidades católicas y de orientación católica de Argentina crearon una red interuniversitaria de cooperación académica denominada Red UC-OC. Uno de los principales objetivos es establecer y estrechar vínculos con el fin de promover mayor cantidad de actividades de cooperación interinstitucional. La red actualmente está integrada por 15 instituciones universitarias:

1. Escuela Universitaria de Teología (EUT).
2. Pontificia Universidad Católica Argentina (UCA).
3. Universidad Austral (UA).
4. Universidad Católica de Córdoba (UCC).
5. Universidad Católica de Cuyo (UCCuyo).
6. Universidad Católica de la Plata (UCALP).
7. Universidad Católica de las Misiones (UCAMI).
8. Universidad Católica de Salta (UCASAL).
9. Universidad Católica de Santa Fe (UCSF).
10. Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE).
11. Universidad de San Isidro "Dr. Plácido Marín" (USI).
12. Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino (UNSTA).
13. Universidad del Salvador (USAL).
14. Universidad FASTA (Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino).
15. Universidad Salesiana (UNISAL).

En respuesta al mandato de los rectores de las universidades que conforman la Red UC-OC, los directores de las bibliotecas constituyeron, en el año 2005, la Red de Bibliotecas de Universidades Católicas y de Orientación Católica de Argen-

tina (Red BUCOC), cuya finalidad es favorecer el desarrollo de las bibliotecas y de las universidades miembros.

La estructura organizativa está conformada por una coordinación, una coordinación alterna y las direcciones de las bibliotecas de las universidades miembros. Actualmente, la red nuclea a 15 instituciones, 51 bibliotecas, 2 millones de documentos, 170 profesionales de la información y 124.000 usuarios. A través del portal web, se puede consultar la variedad de servicios que se ofrecen; entre ellos: acceso a las páginas webs y catálogos de las bibliotecas miembros; acceso a los repositorios institucionales; préstamos interbibliotecarios; directorio de editoriales católicas argentinas; directorio de revistas de universidades católicas, y directorio de bibliotecas católicas argentinas.

1.5. Plan Estratégico 2021-2022 Red BUCOC

En el marco del Plan Estratégico 2021-2022, se propone como visión ser una red de cooperación referente en el ámbito de bibliotecas católicas de Argentina y, como misión, cooperar, compartir y colaborar en el diseño de servicios y recursos de información, para potenciar los procesos de docencia, investigación y extensión de las universidades miembros.

El plan se diseñó sobre la base de cuatro líneas estratégicas: servicios cooperativos, actualización profesional, compras consorciadas y gestión de calidad. Cada línea tuvo sus objetivos, y para la medición y evaluación de la calidad se definieron los siguientes:

Objetivos estratégicos

1. Definir una metodología de autoevaluación con el fin de potenciar fortalecimiento de las bibliotecas participantes de la Red
2. Establecer criterios comunes de medición con el fin de evaluar el desempeño de las bibliotecas participantes de la Red.

Objetivos operacionales

1. Definir los datos estadísticos a relevar y establecer indicadores unificados para la red.
2. Elevar la propuesta y el plan de acción a los rectores para su aprobación.
3. Establecer un convenio de investigación y transferencia del conocimiento con la Universidad de Granada con el fin de implementar herramientas de evaluación para la red.
4. Definir un plan de capacitación para los bibliotecarios.
5. Aplicar la metodología de evaluación en las bibliotecas de la red.

6. Implementar la encuesta LibQUAL para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de las bibliotecas de la red.

2. OBJETIVOS

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar y diagnosticar el estado actual de las bibliotecas pertenecientes a la Red BUCOC, utilizando una metodología común, para identificar y analizar las necesidades de los usuarios con el fin de diseñar un plan estratégico que optimice y aporte calidad a los servicios bibliotecarios.

En base a ello la Red BUCOC buscará desarrollar e implementar estrategias de capacitación y desarrollo profesional dentro de los equipos de trabajo, enfocadas en la mejora continua, para fortalecer las competencias y habilidades necesarias para alcanzar la calidad en los servicios bibliotecarios.

3. METODOLOGÍA

3.1. Elección de la metodología

Se buscó una herramienta que contara con un amplio respaldo en el mundo bibliotecario, para poder aplicar una encuesta que permitiera comparar tanto las bibliotecas de la red como con otras bibliotecas. A su vez, se valoró la búsqueda de las buenas prácticas, uno de los objetivos de la red, razón por la cual se seleccionó LibQUAL dado que constituye una encuesta validada que se ha transformado en un estándar internacional para la medición de la calidad de las bibliotecas a través de la percepción y expectativas de los usuarios, y permite identificar acciones de mejora.

A su vez, esta metodología fomenta una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario, ayuda a las bibliotecas a mejorar su estrategia para conocer lo que los usuarios perciben como servicios de calidad y fortalece las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar a partir de la recolección de datos. Una de las grandes ventajas de esta encuesta es que permite localizar las buenas prácticas y también posibilita hacer *benchmarking* y evaluación comparativa.

La encuesta se aplicó en las siguientes universidades (por orden alfabético):

1. Pontificia Universidad Católica Argentina (UCA)
2. Universidad Austral (UA)
3. Universidad Católica de Córdoba (UCC)
4. Universidad Católica de Salta (UCASAL)
5. Universidad Católica de Santa Fe (UCSF)
6. Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE)

7. Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino (UNSTA)

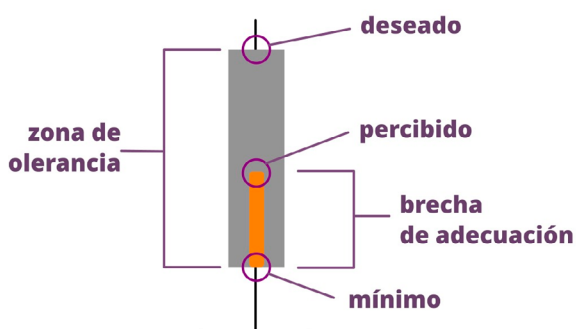
Para ello, cada institución firmó un convenio con la Universidad de Granada a fin de recibir asesoramiento, capacitación y contar con la herramienta tecnológica para publicar la encuesta y analizar los resultados. La encuesta fue publicada en el sitio web de cada biblioteca y en algunos casos, se distribuyó de manera presencial entrevistando a los usuarios. Para la difusión, cada biblioteca definió un plan de comunicación y promoción (envío de correos electrónicos, posteos en redes sociales, afiches, *flyers* y *banners*). La recogida de datos se realizó en el primer y segundo semestre del año 2022 (Lago y Martín, 2022).

3.2. Forma de interpretación

Cada pregunta es valorada por el usuario en tres niveles (Figura 2). El **nivel mínimo** es aquella puntuación por debajo del cual el usuario piensa que el servicio no podría considerarse adecuado. El **nivel observado (o percibido)** es aquel que el usuario valora respecto de lo que percibe u observa en la biblioteca. Y el **nivel deseado** en el cual el usuario asigna el valor de cómo le gustaría que fuera el servicio.

Esta triple puntuación en cada pregunta permite conocer la **adecuación** y la **superioridad del servicio**, siempre desde la perspectiva de los usuarios.

Figura 2. Nivel de servicio.

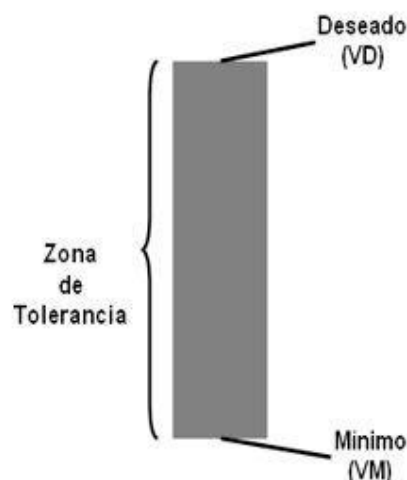


3.2.1. Zona de tolerancia

La **zona de tolerancia (ZT)** (Figura 3) mide la distancia entre lo deseado y lo mínimo esperado por los usuarios.

$$ZT = \text{valor deseado} - \text{valor mínimo}.$$

Figura 3. Zona de tolerancia.



3.2.2. Adecuación del servicio

La **adecuación del servicio (A)** se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo.

$$A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}.$$

Como su propio nombre indica la **adecuación del servicio** determina, según los usuarios, si el servicio que se presta es adecuado o no. Si el resultado es negativo indica que el servicio no es adecuado, mientras que cuanto mayor sea el valor obtenido más adecuado es el servicio.

Las posibilidades de adecuación son: **adecuación positiva** (Figuras 4 y 6) y **adecuación negativa** (Figuras 5 y 7).

Figura 4: Adecuación negativa.

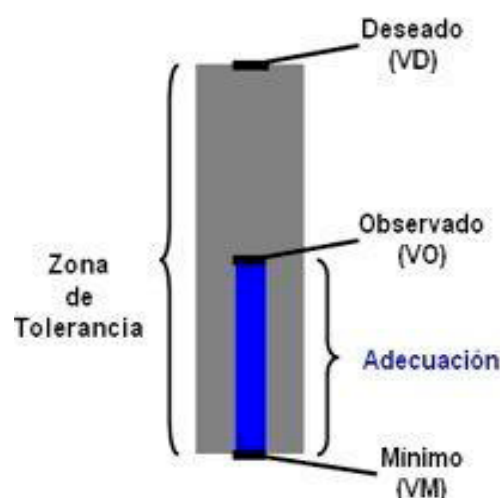
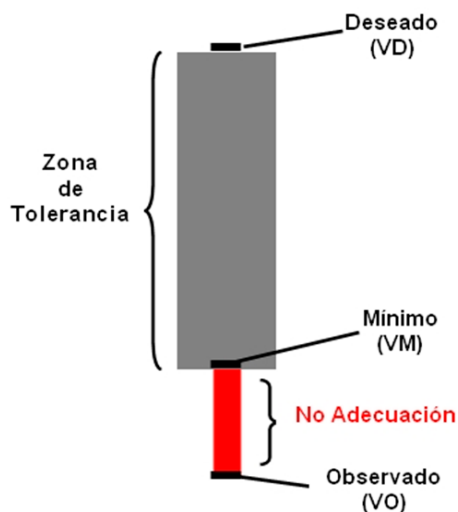
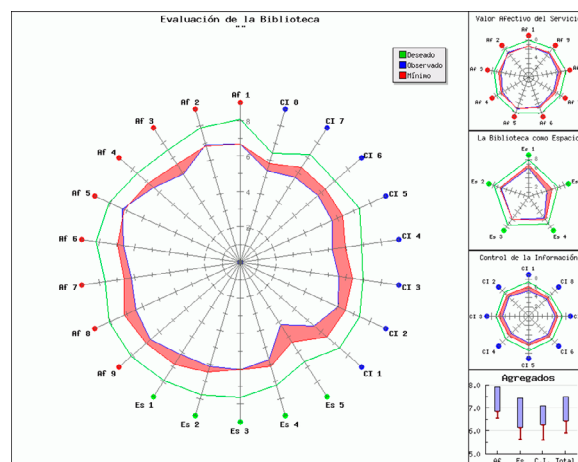
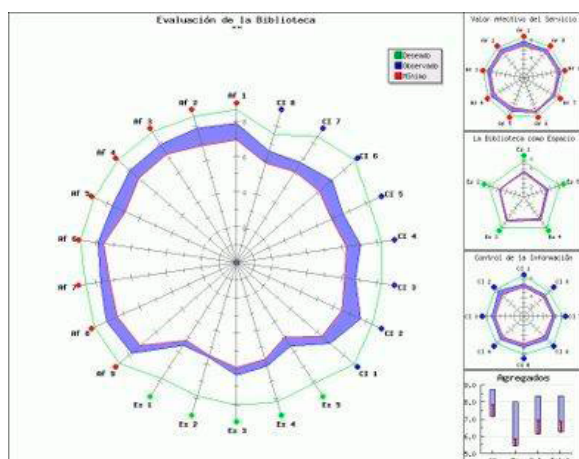
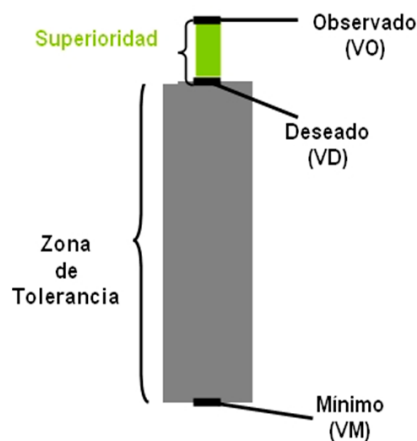
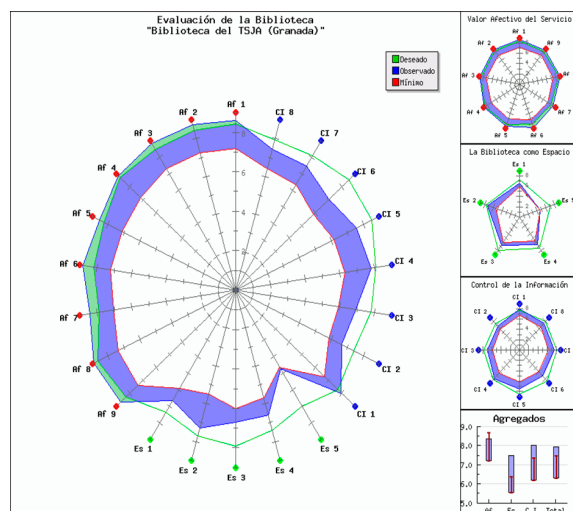


Figura 5: Adecuación positiva.**Figura 7. Adecuación negativa en gráfico.****Figura 6. Adecuación positiva en gráfico.****Figura 8. Superioridad.****Figura 9. Superioridad.**

3.2.3. Superioridad del servicio

La **superioridad del servicio (S)** (Figura 8) es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado.

$S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$.

Si se focaliza en los valores observados y deseados (que han sido puntuados por los usuarios) y se realiza la diferencia, se obtiene la superioridad del servicio. Cuanto mayor sea el valor obtenido más superioridad tiene el servicio.

La superioridad del servicio indica, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad superior al deseado o no. Si el resultado es negativo indica que no hay superioridad del servicio. Por ejemplo, en la figura (9) *los espacios* que oferta la biblioteca y el *control de la información* no tienen superioridad según los usuarios, en cambio, el *valor afectivo* del servicio sí posee superioridad.

3.2.4. DM Score

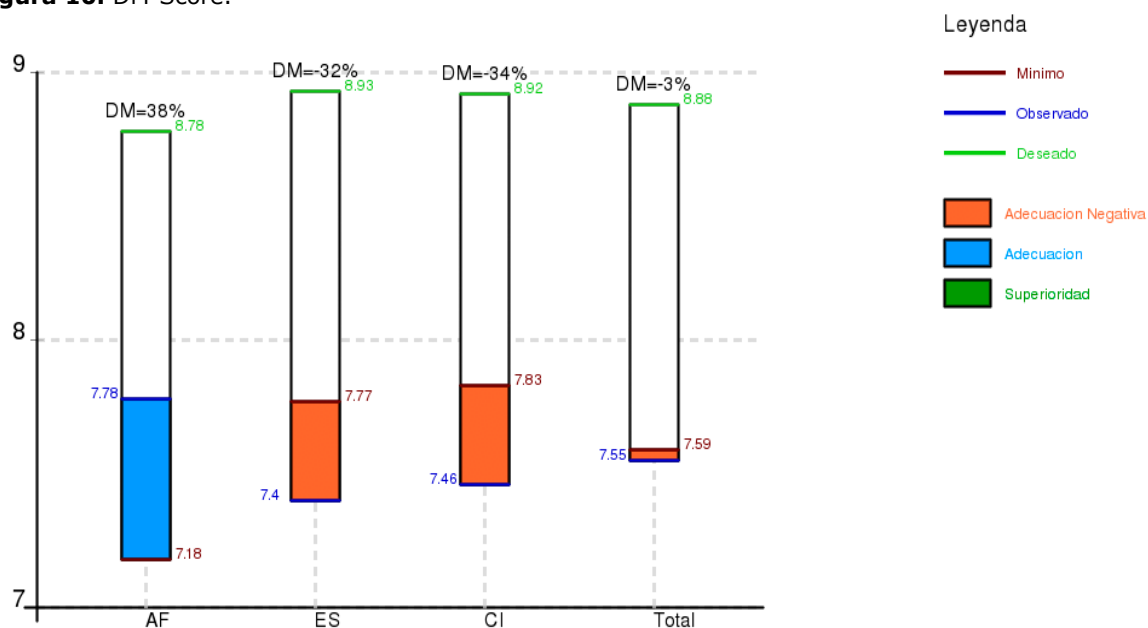
La medición *DM Score* (*Desired Minimum Score*) es proporcionada por SECABA. Fue desarrollado en base al trabajo que realizaron Bower y Dennis sobre la metodología LibQUAL. "El DM-Score es la localización del nivel percibido del servicio en relación al nivel mínimo del servicio (representado por 0) y el nivel de servicio deseado (representado por 100)" (Bower y Dennis, 2007).

Permite saber, sobre el cien por cien de lo que desea el usuario, qué porcentaje del mismo la biblioteca lleva conseguido. Para conocer su valor se aplica la siguiente fórmula:

$$DM-S = (\text{Adecuación} / \text{Zona de tolerancia}) \times 100$$

La medición *DM Score* tiene en cuenta para su cálculo la percepción (observado) del usuario y las expectativas (deseos) que posee sobre el ítem o dimensión que se está midiendo. *DM Score* incluye para su cálculo la percepción de la calidad del servicio, por parte del usuario, en el contexto de los valores mínimos y deseados que dicho usuario ha expresado. Esta medición se representa gráficamente en la figura (10):

Figura 10. DM-Score.



Un servicio con un **DM Score** negativo es una señal que marca la necesidad de que la biblioteca actué sobre él, con el objetivo de ponerlo en un valor que esté por encima de 0, con lo que pasaría a estar en la zona de tolerancia y se representaría por un color azul.

3.2.5. Estado de las bibliotecas

A través de la tabla (I) se puede visualizar el estado de las bibliotecas respecto a la calidad y la adecuación.

Tabla I. Estado de las bibliotecas.

		RESULTADO LibQual	ESTADO DE LA BIBLIOTECA
Positivo	VERDE	+S (Superioridad)	CALIDAD Extraordinario / Excelente Modelo de buenas prácticas
Positivo	AZUL	+A (Adecuación)	ADECUACIÓN Bien / Esperado / Normal
Negativo	ROJO	-A (No Adecuación)	INADECUADO Mal / Problema / Acción

4. RESULTADOS

A los efectos de mantener el anonimato de los datos se procedió a codificar en forma aleatoria a las universidades como U1, U2, U3, U4, U5, U6 y U7.

Sobre un total aproximado de 116.000 usuarios entre las siete instituciones, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% la muestra representativa necesaria era de 384 respuestas. Sin embargo, el grado de participación de los usuarios de la red fue óptimo y se superó ampliamente el mínimo de la muestra, llegando a recopilar 5.133 respuestas entre estudiantes, docentes, graduados, personal administrativo y externos.

4.1. Resultados por tipo de usuario

4.1.1. Estudiantes de grado

Nivel de servicio deseado

La tabla (III) muestra los resultados de lo que desean los estudiantes de grado de todas las universidades según las tres dimensiones. Las dimensiones de la *biblioteca como espacio* (8,41) y el *valor afectivo del servicio* (8,41) son las mejores valoradas. Por lo que se interpreta que son los dos aspectos de las bibliotecas que los usuarios más desean. Asimismo, el *control de la información* (8,17) tiene una valoración cercana a estas dos dimensiones.

Nivel de servicio observado

En relación al nivel de servicio observado en la tabla (IV) se evidencia que el *control de la información* (6,59) es la dimensión peor valorada por los estudiantes, luego le siguen la *biblioteca como espacio* (7,32) y el *valor afectivo* (7,32) consecutivamente.

Nivel mínimo exigido

El nivel mínimo exigido por los estudiantes de grado es bajo. A su vez, se repite el esquema de valoración donde el *control de la información* (6,21) es el menos valorado, es decir es el menos requerido, la *biblioteca como espacio* (6,54) en segundo lugar y por último el *valor afectivo* (6,63) (Tabla V).

Totales valoraciones estudiantes

De acuerdo a lo que se visualiza en la tabla (VI) el valor mínimo en ningún caso es mayor al observado. Esto significa que en todos los casos hay adecuación positiva.

Adecuación por dimensión

Según los estudiantes (Tabla VII), la dimensión *valor afectivo del servicio* (1.05) tiene el valor más alto y la dimensión *control de la información* (0.56)

Tabla II. Estudiantes de grado: nivel de servicio deseado.

Universidad	Valor afectivo	Control de la información	Biblioteca como espacio	TOTAL
U1	8,67	8,39	8,55	8,54
U2	8,52	8,31	8,60	8,48
U3	8,49	8,23	8,27	8,33
U4	8,36	8,08	8,27	8,24
U5	8,23	8,14	8,42	8,26
U6	8,41	8,21	8,52	8,38
U7	8,19	7,84	8,24	8,09
TOTAL	8,41	8,17	8,41	8,33

Tabla III. Estudiantes de grado: nivel de servicio observado.

Universidad	Valor afectivo	Control de la información	Biblioteca como espacio	TOTAL
U1	8,38	7,41	7,71	7,83
U2	7,90	7,15	7,80	7,62
U3	7,75	7,08	7,29	7,37
U4	7,69	6,50	7,12	7,10
U5	8,63	5,40	8,42	7,48
U6	7,94	7,26	8,01	7,74
U7	7,43	6,59	7,32	7,11
TOTAL	7,96	6,77	7,67	7,47

Tabla IV. Estudiantes de grado: nivel mínimo exigido.

Universidad	Valor afectivo	Control de la información	Biblioteca como espacio	TOTAL
U1	7,07	6,76	7,11	6,98
U2	6,68	6,28	6,74	6,57
U3	7,10	6,62	6,68	6,80
U4	6,97	6,72	6,95	6,88
U5	5,83	4,95	5,39	5,39
U6	6,43	6,23	6,56	6,41
U7	6,33	5,89	6,32	6,18
TOTAL	6,63	6,21	6,54	6,46

Tabla V. Estudiantes de grado: valoraciones totales.

Universidad	Deseado	Observado	Mínimo	TOTAL
U1	8,54	7,83	6,98	0,91
U2	8,48	7,62	6,57	1,05
U3	8,33	7,37	6,80	0,57
U4	8,24	7,10	6,88	0,25
U5	8,26	7,48	5,39	0,59
U6	8,38	7,74	6,41	1,33
U7	8,09	7,11	6,18	0,93
TOTAL	8,33	7,47	6,46	0,81

Tabla VI. Estudiantes de grado: adecuación por dimensión.

Universidad	Valor afectivo	Control de la información	Biblioteca como espacio	TOTAL
U1	1,31	0,65	0,60	0,91
U2	1,22	0,87	1,06	1,05
U3	0,65	0,45	0,62	0,57
U4	0,73	-0,22	0,16	0,25
U5	0,80	0,45	0,45	0,59
U6	1,52	1,03	1,45	1,33
U7	1,10	0,70	1,01	0,93
TOTAL	1,05	0,56	0,76	0,81

Tabla VII. Estudiantes de grado: adecuación, superioridad y *DM-Score*.

Universidad	Adecuación	Superioridad	DM-Score
U1	0,91	-0,67	57,7%
U2	1,05	-0,86	55,3%
U3	0,57	-0,94	37,7%
U4	0,25	-1,11	18,7%
U5	0,59	-2,24	20,7%
U6	1,33	-0,65	67,0%
U7	0,93	-0,97	49,0%
TOTAL	0,80	-1,06	43,7%

el más bajo. La dimensión *biblioteca como espacio* es la segunda mejor valorada, con una adecuación de 0.76. Sólo una universidad tuvo adecuación negativa en el *control de la información* (-0,22).

Adecuación, Superioridad y DM-Score

En relación a la Adecuación, Superioridad y *DM-Score* se puede afirmar que todas las bibliotecas tienen adecuación positiva y que la superioridad es siempre negativa. Aún así, la situación respecto a la superioridad es diversa entre las bibliotecas ya que los valores demuestran que algunas bibliotecas están todavía lejos de la superioridad (-2,24) y otras han alcanzado valores más cercanos (-0,65). En cuanto al *DM-Score*, se presenta la misma situación, si bien todas las bibliotecas alcanzaron valores positivos, algunas llevan logrado un porcentaje muy bajo de los deseos de los usuarios (18,7%) y otras en cambio, superan la media de los deseos (67,0) (Tabla VIII).

4.1.2. Docentes

Nivel de servicio deseado

Respecto al nivel de servicio deseado la tabla (IX) muestra que las tres dimensiones son igual-

mente requeridas por los usuarios ya que sus valores son similares. Aún así, el *valor afectivo* (8,66) es la dimensión mejor valorada y el *control de la información* (8,37) recibió la puntuación más baja.

Nivel de servicio observado

El nivel de servicio observado por los docentes indica que el *valor afectivo* es el mejor valorado (8,21), le sigue la *biblioteca como espacio* (7,56) y por último el *control de la información* (7,18). (Tabla X).

Nivel mínimo exigido

En cuanto al nivel mínimo exigido, como se muestra en la tabla (XI) los valores son muy bajos en cada una de las dimensiones, siendo el *control de la información* (6,74) lo menos requerido. Con valores muy próximos se ubican la *biblioteca como espacio* (6,95) y el *valor afectivo* (7,26).

Totales valoraciones docentes

Sobre las valoraciones totales, se puede constatar que la adecuación es positiva para esta categoría de usuarios para todas las bibliotecas (Tabla XII).

Tabla VIII. Docentes: nivel de servicio deseado.

Universidad	Valor afectivo	Control de la información	Biblioteca como espacio	TOTAL
U1	8,69	8,31	8,58	8,52
U2	8,54	8,38	8,41	8,45
U3	8,81	8,52	8,43	8,62
U4	8,45	8,19	8,29	8,32
U5	8,75	8,48	8,59	8,61
U6	8,81	8,43	8,75	8,66
U7	8,55	8,25	8,47	8,42
TOTAL	8,66	8,37	8,50	8,51

Tabla IX. Docentes: nivel de servicio observado.

Universidad	Valor afectivo	Control de la información	Biblioteca como espacio	TOTAL
U1	8,49	7,26	7,20	7,75
U2	8,15	7,45	7,68	7,79
U3	8,57	7,10	7,79	7,85
U4	7,69	6,69	7,32	7,24
U5	8,23	7,20	7,43	7,67
U6	8,30	7,41	7,96	7,90
U7	8,01	7,14	7,54	7,59
TOTAL	8,21	7,18	7,56	7,68

Tabla X. Docentes: nivel mínimo exigido.

Universidad	Valor afectivo	Control de la información	Biblioteca como espacio	TOTAL
U1	7,25	6,71	6,78	6,95
U2	6,88	6,65	6,66	6,75
U3	8,03	7,08	7,38	7,53
U4	7,04	6,66	6,95	6,88
U5	7,70	7,13	7,30	7,40
U6	7,07	6,50	6,85	6,81
U7	6,86	6,42	6,74	6,67
TOTAL	7,26	6,74	6,95	7,00

Tabla XI. Docentes: valoraciones totales.

Universidad	Deseado	Observado	Mínimo	TOTAL
U1	8,52	7,75	6,95	0,80
U2	8,45	7,79	6,75	1,04
U3	8,62	7,85	7,53	0,32
U4	8,32	7,24	6,88	0,36
U5	8,61	7,67	7,40	0,27
U6	8,66	7,90	6,81	1,08
U7	8,42	7,59	6,67	0,91
TOTAL	8,51	7,68	7,00	0,68

Tabla XII. Docentes: adecuación por dimensión.

Universidad	Valor afectivo	Control de la información	Biblioteca como espacio	TOTAL
U1	1,24	0,54	0,42	0,80
U2	1,28	0,80	1,02	1,04
U3	0,54	0,02	0,41	0,32
U4	0,65	0,03	0,37	0,36
U5	0,53	0,08	0,13	0,27
U6	1,23	0,91	1,10	1,08
U7	1,15	0,72	0,80	0,91
TOTAL	0,95	0,44	0,61	0,68

Tabla XIII. Docentes: adecuación, superioridad y *DM-Score*.

Universidad	Adecuación	Superioridad	DM-Score
U1	0,80	-0,78	50,8%
U2	1,04	-0,66	61,2%
U3	0,32	-0,77	29,5%
U4	0,36	-1,08	25,0%
U5	0,27	-0,94	22,5%
U6	1,08	-0,76	58,0%
U7	0,91	-0,83	52,3%
TOTAL	0,68	-0,83	42,8%

Adecuación por dimensión

Los datos de los docentes (Tabla XIII), coinciden con los resultados de los estudiantes, respecto al orden de la valoración siendo el *valor afectivo del servicio* (0.94) el valor más alto y la dimensión del *control de la información* (0.44) el más bajo. La dimensión de la *biblioteca como espacio* es la segunda mejor valorada, con una adecuación de 0.61.

Según informa Secaba-Lab este hecho no es habitual en este tipo de estudio, ya que en la mayoría de los casos la dimensión *valor afectivo* suele ser la peor valorada. En este estudio, los docentes y estudiantes puntúan con mayor valor el servicio y la atención por sobre la colección y los espacios.

Adecuación, Superioridad y DM-Score

En lo referente a la adecuación, superioridad y *DM-Score* de los docentes (Tabla XIV) se encontró que hay adecuación positiva pero no se alcanza la superioridad ya que observamos que ningún valor es mayor a 0. Respecto al *DM-Score*, si bien en todos los casos es positivo, algunas bibliotecas tienen valores muy bajos (22.5%) y otras aunque sus valores son más altos (61.2 %), aún están lejos de cumplir al 100 % de los deseos de los docentes.

4.1.3. Comparaciones

Comparación adecuación

A continuación, se presenta una comparación de los resultados totales de la adecuación de estudiantes y docentes. Como se visualiza en la Tabla XV, la adecuación es más alta para los estudiantes. Es decir, los estudiantes puntúan mejor a las bibliotecas en sus tres dimensiones.

Comparación DM-Score

Al realizar la comparación de los resultados totales de la *DM-Score* de estudiantes y docentes (Tabla XVI) se observa que el porcentaje logrado respecto a los deseos para ambas categorías de usuarios es casi similar. Los valores totales están por debajo de la media en los dos grupos, por lo que estos resultados requieren ser revisados.

5. DISCUSIÓN

En el proceso de implementación de la metodología LibQUAL, también se han detectado algunas dificultades en relación a:

- *Estructura de la encuesta*: problemas en la comprensión de los tres niveles de valoración.
- *Extensión de la encuesta*: abandono de los usuarios cuando inician el proceso por no contar en el tiempo necesario.

Tabla XIV. Estudiantes/docentes: comparación adecuación.

Universidad	Estudiantes	Docentes
U1	0,91	0,80
U2	1,05	1,04
U3	0,57	0,32
U4	0,25	0,36
U5	0,59	0,27
U6	1,33	1,08
U7	0,93	0,91
TOTAL	0,80	0,68

Tabla XV. Estudiantes/docentes: comparación *DM-Score*.

Universidad	Estudiantes	Docentes
U1	57,7%	50,8%
U2	55,3%	61,2%
U3	37,7%	29,5%
U4	18,7%	25,0%
U5	20,7%	22,5%
U6	67,0%	58,0%
U7	49,0%	52,3%
TOTAL	43,7%	42,8%

- *Respuestas repetidas*: la promoción de la encuesta por parte de algunas instituciones incluyendo sorteos, hicieron que ciertos usuarios enviaran más de una respuesta.

- *Traducción de la encuesta del inglés*: la versión en español presenta términos no adaptados al contexto local.

Muchas de estas apreciaciones coinciden con las problemáticas abordadas en la revisión actual de la metodología LibQUAL.

Sin embargo, también se rescatan algunos beneficios:

- Apoyo de parte de las autoridades de las universidades para llevar a cabo la gestión consorciada de la encuesta.
- Posicionamiento de la red dentro de la comunidad universitaria.
- Involucramiento de los usuarios con las bibliotecas al responder la encuesta.
- Concientización del personal bibliotecario en la importancia de la medición de la calidad.

- Posibilidad de generar propuestas de mejora en forma colaborativa para toda la red.
- Elaboración de un nuevo plan estratégico de la red.

6. CONCLUSIONES

Como se puede observar en los resultados, la adecuación de todas las bibliotecas es siempre positiva. En cuanto al análisis por universidad, en los resultados globales por dimensión, se repite la valoración. Es decir, el *control de la información* es la menos valorada y el *valor afectivo*, la más valorada.

La tendencia en la percepción y deseos de los usuarios de todas las bibliotecas es similar, por lo que podemos concluir lo siguiente:

1. Los usuarios perciben que nuestros servicios y atención son adecuados, aunque pueden mejorar.
2. Los espacios en general son confortables, pero requieren mejoras.
3. Las colecciones tanto impresas como electrónicas de libros y revistas no alcanzan a cubrir las necesidades. Si bien los resultados son adecuados, en las valoraciones demuestran que se deben actualizar y completar las colecciones.
4. En general, también se observa que los sitios web deberían incorporar mejoras tanto en la organización de la información como en la accesibilidad a las colecciones.
5. Lo que más desean tanto los alumnos de grado como los profesores son los espacios y los servicios.
6. Lo que menos requieren es la colección, pero también es la más inadecuada de las dimensiones.

Es importante resaltar que a partir de los resultados obtenidos, los espacios y las colecciones y su acceso deberán ser considerados como prioridad en la inversión de recursos y esfuerzos de mejora en la red.

Es por ello, que actualmente, la red BUCOC, está elaborando un plan de desarrollo que tiene, entre otras, las siguientes dimensiones:

- *Colecciones*: para mejorar el control de la información se propone por un lado, avanzar en el desarrollo de colecciones en forma colaborativa y por el otro, en la consolidación y expansión de los modelos de compras consorciadas.

Asimismo, para definir un plan conjunto de desarrollo de colecciones adecuado a los intereses y nuevos hábitos de uso de los recursos, se aplicarán indicadores que permitan identificar el nivel de uso

de los recursos y la inversión presupuestaria, redefinir los criterios de selección adquisición y evaluación de los contenidos bibliográficos.

- *Espacios*: considerando la biblioteca como lugar, se propone evaluar los aspectos físicos y espaciales de todas las bibliotecas, teniendo en cuenta la comodidad, la accesibilidad, la disponibilidad de espacios de estudio y aprendizaje y la calidad de las instalaciones.

Considerando que las colecciones físicas ya no tendrán la centralidad en el servicio y que los espacios son requeridos por los usuarios como lugares de aprendizaje, las bibliotecas deberán revisar el diseño de sus edificios con el fin de incorporar cambios en la oferta de sus servicios.

Será necesario complementar el análisis de los resultados con otros tipos de estudios para confirmar los deseos y requerimientos de la comunidad, y así establecer una estrategia de mejora. Además, la encuesta LibQUAL ofrece a las instituciones de la red la posibilidad de identificar y compartir las mejores prácticas. De este modo, a través del trabajo colaborativo en la red, se podrá desarrollar un plan enfocado en mejorar la calidad de las bibliotecas.

Por último, este estudio evidencia la necesidad de las bibliotecas académicas de reflexionar sobre su misión y objetivos para poder redefinir su organización y planes estratégicos a partir de los requerimientos de su comunidad. Esto requerirá indefectiblemente incorporar un nuevo modelo de gestión que permita adaptarse más rápidamente a las demandas cambiantes de sus usuarios e integrarse y contribuir directamente en los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación.

7. DECLARACIÓN DE CONTRIBUCIÓN A LA AUTORÍA

Sandra Gisela Martín: conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, administración del proyecto, supervisión, visualización, redacción – borrador original, redacción – revisión y edición

María Soledad Lago: conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, administración del proyecto, supervisión, visualización, redacción – borrador original, redacción – revisión y edición

8. DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Las autoras de este artículo declaran no tener conflictos de intereses financieros, profesionales o personales que pudieran haber influido de manera inapropiada en este trabajo.

9. REFERENCIAS

- Association of Research Libraries. (2024a). *LibQUAL+ Charting Library Services Quality*. Disponible en: <https://www.libqual.org/>.
- Association of Research Libraries. (2024b). *LibQUAL+ Charting Library Services Quality. Consortia Participation*. Disponible en: <https://www.libqual.org/about/consortia>.
- Association of Research Libraries. (2023). *LibQUAL+ Revision Summary*. Disponible en: <https://www.arl.org/category/libqual-revision-summary/>.
- Association of Research Libraries. (2022). *LibQUAL Procedures Manual*. Disponible en: <https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>.
- Association of Research Libraries. (2020). *History of LibQUAL. Birth of LibQUAL*. Disponible en: https://www.libqual.org/about/history_lq.
- Association of Research Libraries. (2010). *LibQUAL lite*. Disponible en: https://www.libqual.org/about/LQ_lite.
- Huriarte, R. H., Mendives, K. A., y Román, C. V. (2008). Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Biblios*, 31, 1-13. Disponible en: <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n31/a05n31.pdf>.
- Bower, T., y Dennis, B. (2007). How to get more from your quantitative LibQUAL+ dataset: making results practical. *Performance Measurement and Metrics*, 8(2), 110-126. DOI: <https://doi.org/10.1108/14678040710760612>.
- Lago, S., y Martín, S. G. (2022). *Evaluación cualitativa de la calidad: Metodología LibQual en las bibliotecas de la Red de Universidades Católicas y de Orientación Católica*. XX Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria: 3 y 4 de noviembre. Buenos Aires: Pontificia Universidad Católica Argentina. Disponible en: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/15482>.
- Association of Research Libraries (ACRL). (2020). *LibQUAL*. Disponible en: <https://www.libqual.org/home>.
- LibQual. (2023). *Universo Abierto*. Disponible en: <https://universoabierto.org/2023/07/19/libqual-un-sistema-de-evaluacion-de-la-calidad-de-los-servicios-de-bibliotecas/>.
- Red BUCOC. (2021). *Plan estratégico 2021-2022*.
- Red BUCOC. (2020). *Red de Bibliotecas de Universidades Católicas y de Orientación Católica de la República Argentina*. Disponible en: <https://www.unsta.edu.ar/redbucoc/>.
- Red UC-OC. (2021). *Red de Universidades Católicas y de Orientación Católica de Argentina*. Disponible en: <http://www.reducoc.org/>.
- SECABA Lab. (2024). *Quality Evaluation & Information Retrieval Laboratory*. Disponible en: <http://secaba.ugr.es/home>.
- Thompson, B., Kyrillidou, M., y Cook, C. (2009). Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The "LibQUAL+ ® Lite" example. *Performance Measurement and Metrics*, 10(1), 6-16. DOI: <https://doi.org/10.1108/14678040910949657>.
- Universidad de Granada. Secaba Lab. (2022). *Estudio de calidad de los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Granada (2021-2022)*. Disponible en: https://biblioteca.ugr.es/sites/serv/biblioteca/public/inline-files/Encuestas%20Libqual/libqual_2022.pdf.