

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

Roxana Huamán Huriarte

Biblioteca Central. Pontificia Universidad Católica del Perú

roxana.huaman@pucp.edu.pe

Karen Alfaro Mendives

Facultad de Humanidades. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú)

kalfarom@unmsm.edu.pe

Carlos Vilchez Román

Departamento de Humanidades. Pontificia Universidad Católica del Perú

cvilchez@pucp.edu.pe

Resumen

Presenta el resultado de la evaluación de la calidad aplicado al servicio de una biblioteca en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) bajo la metodología LibQUAL+ en una muestra conformada por usuarios de cinco facultades. El estudio brinda al final un conjunto de recomendaciones y sugerencias para la mejora del servicio.

Palabras clave

Evaluación del servicio; calidad de servicio; bibliotecas universitarias; LibQUAL+

Abstract

It presents the results of quality test applied to a library service at the Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) under the methodology LibQUAL + in a sample comprised of users of five faculties. The study offers the end a set of recommendations and suggestions for improving service.

Keywords

Service evaluation; quality of service; university libraries; LibQUAL+; QoS

1. Marco Teórico

1.1. Antecedentes

En la actualidad existen varias normas y estándares internacionales para evaluar los servicios y la gestión de las bibliotecas universitarias (CABID, 2003; CRUE, 1997; ISO, 1998; Poll, 1996). En esta investigación pondremos énfasis en la calidad del servicio de las bibliotecas universitarias, ya que algunas normas internacionales, como la ISO 11620, en su indicador B.1.1.2, referente a la 'Satisfacción del usuario', destacan cuán importante es evaluar las percepciones que los usuarios tienen acerca de las horas de atención, las facilidades para el estudio, la disponibilidad de documentos, el servicio de referencia, la capacitación de los usuarios y las actitudes del personal de la biblioteca (ISO, 1998).

En la misma inquietud por evaluar los servicios ofrecidos en las bibliotecas, la norma IFLA -para bibliotecas universitarias-, establece indicadores de evaluación, dentro de los cuales incluye uno que para la investigación es trascendente, aquel que determina el grado de satisfacción con los servicios de la biblioteca (Poll, 1996); sin embargo, a pesar de señalar la importancia de conocer como punto esencial la opinión de los usuarios sobre el servicio ofrecido por las bibliotecas universitarias, ambas normas de evaluación no ofrecen un cuestionario estandarizado, que sea válido y confiable, y en consecuencia, permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos.

El año 2005, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos inició formalmente el proceso de autoevaluación, con miras a la acreditación (Benazic *et al.*, 2005, 2006), aunque el trabajo propiamente dicho se había iniciado años antes (Depaz y Cuba, 2003), por ejemplo, en el documento titulado 'Lineamientos para una política de calidad, auto evaluación y acreditación', elaborado por la Oficina de Calidad Académica y Acreditación (OCCAA) de la UNMSM, existen dos indicadores para medir la calidad del servicio de la biblioteca:

Identificador	Indicador	Fuente de verificación
Factor 2, ind. 9.2	Opinión positiva de los usuarios sobre la suficiencia numérica y la actualización de la dotación bibliográfica.	Resultado de encuesta.
Factor 6, ind. 6	Apreciación positiva de los usuarios sobre la idoneidad y actualización del material bibliográfico y documental.	Resultado de encuesta.

Como puede observarse, tanto las normas internacionales como el documento de trabajo elaborado en la Oficina de Acreditación de la UNMSM plantean la necesidad de utilizar una encuesta para analizar la calidad del servicio, pero no señalan, de forma clara, qué instrumento de recolección de datos se empleará para llevar a cabo dicha evaluación.

Es aquí donde el aporte de un instrumento como el LibQUAL⁺, un cuestionario basado en el ServQUAL, pero adaptado al contexto de las bibliotecas universitarias, resulta de gran utilidad (Cook, 2004; Cook y Heath, 2001; Cook, heath y Thompson, 2000; Cook y Thompson, 2001; Gatten, 2004; Heath *et al.*, 2002; Hiller, 2004; LaBease, 2004 y Lee, 2004).

El LibQUAL⁺ es un instrumento con una metodología estandarizada para el análisis y recolección de datos, éste se basa en la teoría de la brecha, la cual señala que la valoración de la calidad por parte del usuario se da en tres niveles: las expectativas mínimas (nivel

mínimo), las expectativas ideales (nivel deseado) y la realidad (nivel percibido). Ello permite identificar las zonas de tolerancia al servicio brindado por las bibliotecas universitarias (Thompson, Cook y Heath, 2000, 2003a; Thompson, Cook y Thompson, 2002). Entre los cuestionarios conocidos a la fecha, LibQUAL+ destaca por su alto nivel de validez y confiabilidad (los resultados obtenidos con el coeficiente alfa de Cronbach y el Análisis de Componentes Principales así lo demuestran). Sobre esta base podemos establecer *benchmarks* de servicios.

1.2. Dimensiones y niveles de medición del cuestionario LibQUAL+

El cuestionario LibQUAL+ evalúa la calidad del servicio a través de cuatro dimensiones. Éstas son:

Compromiso con el servicio	Corresponde al aspecto humano del servicio brindado por la biblioteca. Los ítem de esta dimensión miden la percepción de los usuarios sobre la cortesía mostrada por los empleados y la capacidad que tienen para generar confianza y seguridad en los usuarios.
Control personal	Alude a los recursos electrónicos y a la infraestructura informática que hacen posible que el usuario busque y encuentre información de forma independiente.
Acceso a la información	Se refiere a la visión que tiene el usuario de las colecciones de la biblioteca, en términos de cobertura, disponibilidad, actualidad, etc.
Biblioteca como lugar	Esta dimensión está vinculada con la imagen de la biblioteca como un espacio para el trabajo intelectual, la reflexión y las tareas analíticas. En ese sentido, está vinculado con la percepción de los ambientes y la distribución de los espacios.

1.3. Uso del LibQUAL+ en bibliotecas universitarias

El cuestionario LibQUAL+ se aplica cada cierto tiempo en diversas universidades con el fin de medir la calidad del servicio de biblioteca, los resultados son comparados con aquellos obtenidos en años anteriores, de esta forma se puede saber cómo ha evolucionado la percepción que tiene el usuario sobre el servicio ofrecido (Hiller *et al.*, 2006; Miller, 2008; Thompson *et al.*, 2006). Cabe resaltar que esta herramienta puede evolucionar y mejorar en cada aplicación, siempre y cuando, luego de ser utilizada se revise exhaustivamente los ítem empleados en el estudio.

Durante la primavera del 2001, se realizó un estudio con 43 bibliotecas incluyendo algunas no asociadas a la ARL (*Association of Research Libraries*), dicha versión tenía 56 ítem y empleaba ocho dimensiones en la evaluación. Los resultados permitieron consolidar la fase inicial del proyecto y además garantizaron el financiamiento que hizo posible el desarrollo y mejora de esta herramienta (Cook *et al.*, 2001). Posteriormente, se realizaron otros estudios que constataron la utilidad del LibQUAL+ para identificar lo que se ha llegado a denominar como la 'zona de tolerancia con el servicio de biblioteca'. A continuación describimos algunas experiencias del LibQUAL+ en bibliotecas universitarias.

Cuando se aplicó el LibQUAL+ en Inglaterra y Escocia el fraseo de algunos ítem tuvo que ser modificado para que pudiese ser entendido por los bibliotecarios británicos. Algo similar sucedió en las regiones francófonas de Canadá cuando se aplicó una versión del LibQUAL+ traducida al francés.

También debemos mencionar el estudio realizado por Gatten (2004) en 45 instituciones del OhioLINK (un consorcio formado por 84 bibliotecas de universidades y *colleges*). Aquí se trabajó con una muestra aleatoria de estudiantes de pre y postgrado, así como de docentes. Se empleó la versión LibQUAL+ de 25 ítem. Según los resultados obtenidos, el LibQUAL+ alcanzó altos niveles de validez y confiabilidad. En un estudio reciente, realizado en las bibliotecas de la Universidad de Washington, Hillier (2004) encontró que las expectativas mínimas de los usuarios se ubicaban en la mitad de la escala de puntuación del LibQUAL+, con brechas muy pequeñas entre el nivel mínimo y el percibido.

En términos generales, los estudios basados en el LibQUAL+ han permitido identificar brechas de desempeño a partir de la identificación de la 'zona de tolerancia' con el servicio de biblioteca, también se ha comprobado la utilidad de trabajar con versiones breves del cuestionario, ya que los formatos de más de 30 ítem suelen cansar a los usuarios. Finalmente, se ha encontrado que la integridad psicométrica del cuestionario LibQUAL+ se respalda en los altos nivel del coeficiente alpha de Cronbach y los resultados del análisis de componentes principales (ACP).

El objetivo de esta investigación fue conocer la opinión que los estudiantes de pregrado tienen sobre los servicios ofrecidos por cinco bibliotecas de facultad de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), en cuanto a la infraestructura, las colecciones, las herramientas de acceso a la información y el trato personal recibido.

2. Métodos de análisis y recolección de datos

2.1. Recolección de datos

En el mes de julio de 2004, aplicamos el cuestionario LibQUAL+ en una muestra de 600 estudiantes de las siguientes facultades: Ciencias Contables, Ciencias Sociales, Derecho y Ciencia Política, Farmacia y Bioquímica, y Psicología. Trabajamos con una versión breve de 13 ítem (Thompson, Cook y Heath, 2003b), traducida al castellano. El procedimiento fue el siguiente: los encuestadores se aproximaron a los alumnos que estaban en los pabellones de las facultades antes mencionadas, les explicaron el propósito del estudio y, luego, les solicitaron su colaboración. Los encuestadores estuvieron presentes durante todo el tiempo que duró el llenado de la encuesta. El tiempo de llenado de cada encuesta fue de 10 minutos, aproximadamente.

2.2. Métodos de análisis

Ingresamos los datos a una matriz SPSS, a partir de la cual llevamos a cabo los análisis. Para el análisis descriptivo de los puntajes de las cuatro escalas trabajamos con los promedios y porcentajes. El análisis psicométrico se dividió en dos partes: análisis de la

confiabilidad de los puntajes, a través del coeficiente alfa de Cronbach, y análisis de la validez de constructo, a través del análisis de componentes principales (ACP).

Para el análisis de la confiabilidad, también tomamos en cuenta el valor del “alfa si el ítem es borrado”, el cual permite detectar los ítem que al ser excluidos, afectarán la confiabilidad de la escala. Por lo general, cuando un ítem confiable es eliminado de una escala, el valor del coeficiente alfa disminuye. Por esa razón, el análisis de confiabilidad no debe limitarse a observar el valor del coeficiente alfa de Cronbach, sino que también debemos buscar aquellos ítem cuyo valor del “alfa si el ítem es borrado” sea mayor al valor alfa de la escala, porque definitivamente se trata de un ítem cuya presencia afecta negativamente la confiabilidad de dicha escala. Pueden ser ítem que no se comprendieron bien o que fueron expresados en términos ambiguos por lo que necesitan ser revisados a fin de ver si serán reformulados.

Con relación al análisis de la validez de constructo, primero comprobamos si los datos cumplieron las condiciones mínimas para aplicar la técnica análisis de componentes principales (ACP). Por ello verificamos que el valor del KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) fuera cercano a uno (1) y que tuviera un nivel de significancia apropiado para este tipo de análisis. Una vez obtenidas las soluciones factoriales, sólo consideramos aquellos componentes cuyo *Eigenvalue* fue superior a uno (1). Como método de rotación utilizamos la rotación ortogonal Varimax.

3. Resultados de la aplicación del LibQUAL+ en la UNMSM

La primera experiencia del LibQUAL+ en la UNMSM tuvo lugar en verano de 2004, cuando se aplicó una versión piloto de este instrumento para evaluar el servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen. Los resultados permitieron identificar la brecha en el servicio de referencia. Incluso se pudo comprobar la confiabilidad de las cuatro dimensiones del instrumento. Sin embargo, debido al pequeño número de usuarios encuestados, no fue posible analizar la validez de constructo de la herramienta (Tello, 2004).

3.1. Análisis descriptivo

Datos demográficos

En total participaron 600 personas (332 varones y 266 mujeres, dos personas no indicaron su sexo). En términos porcentuales ello equivale al 56% y 44% respectivamente, lo cual está dentro de los márgenes de error permitidos, ya que es sabido que la proporción de hombres y mujeres al interior de las universidades es más o menos homogénea.

El 95% de los encuestados dijo tener entre 17 (n=307) y 30 (n=266) años, mientras que el 5% restante afirmó tener 31 años o más. Ello explica que el 96% de los encuestados sea estudiante de pregrado. Como podemos observar, la muestra está compuesta por estudiantes jóvenes que aún no llegan a los 30 años. Es decir, en esta aplicación del cuestionario LibQUAL+ la opinión de los estudiantes postgrado y de los docentes prácticamente no ha sido tomada en cuenta.

Zonas de tolerancia para el servicio de biblioteca

Al analizar las 13 preguntas del cuestionario LibQUAL+ encontramos una brecha marcada entre los requerimientos mínimos de los estudiantes de pregrado con lo que ellos realmente encuentran en la biblioteca. De hecho, el nivel percibido (lo que ellos tienen) está muy por debajo de sus expectativas mínimas (lo que ellos necesitan). Al promediar los datos de las cinco bibliotecas de facultad, el nivel de desaprobación registrado en las cuatro dimensiones del LibQUAL+ fue bastante alto (ver gráfico 1).

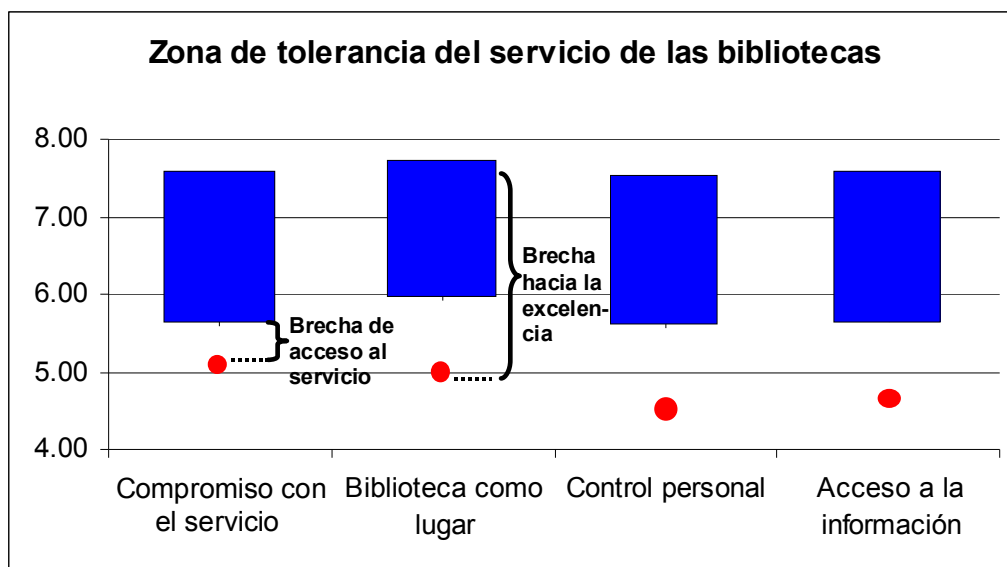


Gráfico 1: Brechas en la calidad del servicio en las 5 bibliotecas de facultad

Sin embargo, al analizar biblioteca por biblioteca se encontró que unas lograban una mejor valoración en las distintas dimensiones. Por ejemplo, en la dimensión ‘Compromiso con el servicio’, la biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica logró una mejor valoración, ya que lo que los lectores necesitaban prácticamente fue lo que ellos encontraron en la biblioteca, mientras que la desaprobación del servicio de la biblioteca de la Facultad de Psicología estuvo por debajo del promedio para las cinco bibliotecas de facultad, especialmente en las evaluaciones referidas al ambiente de trabajo encontrado en la biblioteca y a las herramientas de acceso a la información (ver cuadros 1 y 2).

Cuadro 1: Brechas en la calidad del servicio en la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Dimensión	Niveles			Brecha de adecuación al servicio (BAS)	Brecha hacia la excelencia (BHE)
	Percibido	Deseado	Mínimo		
Compromiso con el servicio	5.85	7.80	5.96	-0.11	1.95
Biblioteca como lugar	5.58	7.86	5.97	-0.39	2.28
Control personal	5.12	7.91	5.75	-0.63	2.79
Acceso a la información	5.12	7.90	5.79	-0.67	2.78

Cuadro 2: Brechas en la calidad del servicio en la Biblioteca de la Facultad de Psicología

Dimensión	Niveles			Brecha de adecuación al servicio (BAS)	Brecha hacia la excelencia (BHE)
	Percibido	Deseado	Mínimo		
Compromiso con el servicio	4.43	7.60	5.58	-1.15	3.17
Biblioteca como lugar	3.72	7.69	5.57	-1.85	3.97
Control personal	3.49	7.27	5.19	-1.70	3.78
Acceso a la información	3.71	7.45	5.40	-1.69	3.74

Estos resultados guardan relación con el sentir de los usuarios, quienes manifestaron lo siguiente: *"no voy a la biblioteca por el maltrato que recibo del personal"*, *"no tienen personal capacitado"*, *"deberían buscar verdaderos bibliotecarios"*, *"más libros, mejor atención"*.

3.2. Análisis psicométrico de los puntajes del LibQUAL+

Confiabilidad del instrumento

Encontramos evidencia sólida de confiabilidad en las dimensiones 'Compromiso con el servicio', 'Acceso a la información', 'Control personal' y 'Biblioteca como lugar' ($\alpha = 0.817$, 0.777 , 0.749 , y 0.862 , respectivamente). Sin embargo, dentro de la primera dimensión, encontramos que el valor del alfa si el ítem es borrado fue de 0.840 para el ítem *"La disposición de ayudar al usuario"*, lo cual señala que debemos revisar el fraseo y redacción del ítem ya que su estado actual afecta la confiabilidad de esta dimensión.

Validez de constructo del LibQUAL+

Para analizar la validez de constructo de la versión breve del LibQUAL+ utilizamos la técnica de análisis de componentes principales (ACP). El coeficiente de KMO fue de 0.919 ,

lo cual indicó que el nivel de ajuste fue adecuado. Al llevar a cabo la rotación de factores, encontramos que los tres componentes con un *Eigenvalue* mayor a uno explicaron el 60 % de la varianza total (ver cuadro 3). En general, el análisis de componentes principales reveló que las cuatro dimensiones del LibQUAL+ no estuvieron presentes en esta aplicación del cuestionario.

Cuadro 3: Varianza explicada por los tres componentes obtenidos con rotación Varimax

Componente	<i>Eigenvalue</i> iniciales		
	Total	% de varianza	Varianza acumulada
Primero	13.068	33.507	33.507
Segundo	6.404	16.420	49.926
Tercero	3.744	9.601	59.527

4. Discusión e interpretación

Como señalamos anteriormente, la aplicación del cuestionario LibQUAL+ ha permitido dimensionar la magnitud de las dos brechas en la calidad del servicio: brecha en la adecuación del servicio (BAS) y brecha hacia la excelencia (BHE). En ambos casos observamos que el área con mayor déficit corresponde a la dimensión ‘Acceso a la información’, lo cual era esperable dada la situación por la que atraviesan la mayoría de universidades estatales: presupuestos cada vez más reducidos, en especial en las partidas asignadas para la compra de material bibliográfico.

En los últimos años, la tendencia en las universidades públicas y privadas ha sido invertir cada vez menos en la compra de libros, revistas, diccionarios y enciclopedias, y cada vez más en la adquisición de computadoras y programas informáticos. Sin embargo, llama la atención que incluso en la dimensión ‘Control personal’, aquella ligada con el uso de recursos electrónicos (por ejemplo, la página web de la biblioteca o el acceso a bases de datos a texto completo), la evaluación de los usuarios haya sido tan negativa como en las demás dimensiones. La única explicación que encontramos es que, en general, la universidad cada vez asigna menos recursos a la biblioteca, tanto para la colección en un sentido tradicional como a los documentos a texto completo y los repositorios digitales.

Otro hecho que explica la evaluación tan negativa es la ausencia de profesionales bibliotecólogos en los puestos directivos y jefaturales. De las cinco bibliotecas analizadas, sólo una está a cargo de una bibliotecóloga profesional. Es más, de las 22 bibliotecas de facultad que existen en la universidad, sólo cuatro están a cargo de bibliotecólogos profesionales.

Cabe mencionar que en las universidades estatales peruanas existe una tradición, no sustentada en el ordenamiento legal, de considerar los puestos directivos o jefaturales de las bibliotecas como cargos de confianza. En ese sentido, en la mayoría de universidades públicas, el único requisito para ser director o jefe de la biblioteca es ser profesor a tiempo

completo y tener varios años ejerciendo la docencia, sin importar si dicho académico cuenta con las competencias profesionales para administrar una biblioteca universitaria. Por todo lo señalado, es probable que si replicásemos este estudio en toda la universidad, obtendríamos resultados tan negativos como los aquí presentados.

A pesar de ser una universidad con pocos recursos, comparada con los presupuestos que manejan las universidades privadas de iguales o menores dimensiones, el trato que los lectores reciben no fue evaluado tan negativamente como las otras tres dimensiones. Esto significa que a pesar de todas sus limitaciones, el personal que atiende al público procura dar un trato amable y cortés, tal como ha quedado evidenciado en los resultados de esta dimensión.

En ese sentido, comprobamos que una de las fortalezas de las bibliotecas es el lado humano del servicio, más que los documentos propiamente dichos o las herramientas que nos facilitan el acceso y la consulta. Si bien es cierto, la calidad del servicio -tal como es percibida por los usuarios- estuvo por debajo de sus requerimientos mínimos, fue la dimensión con la brecha más pequeña en lo referido a la adecuación con el servicio.

La alta confiabilidad de las cuatro dimensiones de la versión abreviada del cuestionario LibQUAL+ revela que hicimos un buen trabajo en traducción del inglés al castellano. Salvo un ítem que requiere ser reformulado, los demás ítem serán considerados en una próxima aplicación del cuestionario. Con relación a la validez de constructo, el haber trabajado con una muestra inferior a la especificada por la *American Research Libraries* (ARL) -la cual señala al menos 900 estudiantes de pregrado, 600 estudiantes de postgrado y 600 docentes-, influyó en la validez de constructo del cuestionario, ya que el análisis de componentes principales (ACP) solo permitió extraer tres componentes, no los cuatro señalados en los fundamentos teóricos de esta herramienta. No obstante, esperamos que en la próxima aplicación del LibQUAL+ podamos trabajar con una muestra de al menos 1,000 participantes, de tal manera que los resultados del análisis de componentes principales no se vean afectados por el tamaño de la muestra.

En términos generales, hemos comprobado que el protocolo LibQUAL+ sirve para identificar las áreas críticas en una biblioteca. A partir de estos hallazgos es posible presentar recomendaciones para mejorar el servicio brindado a los usuarios, a diferencia de años anteriores, estas sugerencias ya no están basadas en el juicio subjetivo de los bibliotecarios, sino en evidencia objetivamente verificable.

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Aún cuando la Universidad Nacional Mayor de San Marcos cuenta con una Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, que en teoría debiera formar los cuadros profesionales para asumir la dirección de las unidades de información de este centro de estudios, la calidad del servicio ofrecido en las cinco bibliotecas de facultad analizadas no cubre las expectativas mínimas de los usuarios, dado que la brecha de adecuación del servicio (BAS) ha mostrado la distancia que existe entre lo que los usuarios necesitan de parte de las bibliotecas y lo que ésta les ofrece todos los días.

En una época de cambios tan acelerados como los observados en los últimos años, especialmente en el campo de la ciencia y la tecnología, muchas veces el aspecto humano, las relaciones personales son dejadas de lado. Ello explica que en opinión de los estudiantes encuestados, los canales de comunicación entre el personal que labora en la biblioteca y los usuarios no es algo que interese mucho a los responsables de dichas unidades de información.

En términos generales, el instrumento logró un nivel de confiabilidad aceptable; sin embargo, como toda herramienta de medición y registro de datos puede ser mejorada. Dado que existe un ítem que afecta la confiabilidad la subescala 'Compromiso con el servicio', en las aplicaciones futuras del cuestionario LibQUAL+ deberá reformularse el ítem antes mencionado.

Generalmente cuando hablamos de procesos de autoevaluación y acreditación de la calidad universitaria pensamos casi siempre en un conjunto de indicadores integrados con sistemas de bases de datos. Sin embargo, pocas veces hacemos un esfuerzo por conocer realmente cuál es la opinión que tienen los usuarios sobre el servicio educativo brindado, ya que sea que hablemos de la calidad de la enseñanza, del equipamiento de los laboratorios o del servicio ofrecido por las bibliotecas universitarias. En ese sentido la aplicación sistemática del cuestionario LibQUAL+ le permitirá saber a los responsables de las bibliotecas universitarias si los usuarios están o no satisfechos con el servicio brindado.

5.2. Recomendaciones

Es pertinente hacer una evaluación de la colección a través de estudios de usuarios y participación docente, con el apoyo de especialistas en la toma de decisiones. Ello permitirá justificar la adquisición de nuevo material bibliográfico, lo que a su vez contribuirá a lograr una aproximación más real a los temas de interés de los usuarios.

Es importante iniciar la capacitación del personal que labora en el área de circulación en conceptos y técnicas de servicio al cliente, porque es una de las áreas clave en el servicio que debe ser reforzada.

Agradecimientos

El autor desea agradecer la colaboración de los alumnos de curso 'Evaluación de Unidades de Información', dictado en el primer semestre del año 2004, quienes tuvieron a su cargo la recolección de los datos. También agradece el apoyo de la señorita Milagros Meza Ozejo, quien revisó y mejoró el estilo del manuscrito original.

Referencias bibliográficas

- Benazic Tomé, R.; García-Bedoya Maguiña, C.; Cuba Sancho, J. y Sánchez Díaz, H. (2005). *Hacia la autoevaluación en San Marcos*. Lima: UNMSM. Oficina Central de Calidad Académica y Acreditación.
- Benazic Tomé, R.; Cuba Sancho, J.; García-Bedoya Maguiña, C. y Sánchez Díaz, H. (2006). *Indicadores de gestión de la calidad de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima: UNMSM. Oficina Central de Calidad Académica y Acreditación.

CABID (2003). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. 2a. ed. Santiago de Chile: Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación.

Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas [CRUE] (1997). *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo*. Madrid: España, Red de Bibliotecas Universitarias (REBUIN).
[<http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/reglamentos/normasBibliotecas.asp>].
Revisado el 8 de agosto de 2005.

Cook, C. (2004). The maturation of assessment in academic libraries: The role of LibQUAL+. *Performance Measurement and Metrics*, 3 (2), 37-40.

Cook, C. y Heath, F. (2001). Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends*, 49 (4), 548-584.

Cook, C.; Heath, F. y Thompson, B. (2000). Users' hierarchical perspectives on library service quality: A LibQUAL+ study. *College & Research Libraries*, 62 (2), 147-153.

Cook, C. y Thompson, B. (2001). Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+ study of perceptions of library service quality. *Library Trends*, 49 (4), 585-604.

Cook, C. et. Al. (2001). LibQUAL+: Service quality assessment in research libraries. *IFLA Journal*, 27 (4), 264-268

Depaz Toledo, Z. y Cuba Sancho, J. (2003). *Lineamientos para una política de calidad, autoevaluación y acreditación*. Lima: UNMSM. Oficina Central de Calidad Académica y Acreditación.

Gatten, J. (2004). The OhioLINK LibQUAL+ 2002 experience: A consortium looks at service quality. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 19-48.

Heath, F. et al. (2002). ARL Index and other validity correlates of LibQUAL+ scores. *Libraries and the Academy*, 2 (1), 27-42.

Hiller, S. (2004). Another tool in the assessment toolbox: Integrating LibQUAL+ into the University of Washington Libraries Assessment Program. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 121-137.

Hiller, S.; Kyrillidou, M. y Self, J. (2006). Assessment in north american research libraries: a preliminary report card. *Performance Measurement and Metrics*, 7(2), 100-106.

Hitchingham, E. y Kenney, D. (2002). Extracting meaningful measures of user satisfaction from LibQUAL+ for the University Libraries at Virginia Tech. *Performance Measurement and Metrics*, 3 (2), 48-58.

IFLA (1996). *Measuring quality: international guidelines for performance measures in academic libraries*. München: K. S. Saur.

ISO 11620 (1998). *Information and documentation - Library performance indicators*. Ginebra: ISO.

LaBeause, J. (2004). LibQUAL+ in a Problem-Based Learning (PBL) Medical School: The case study of the Medical Library and Peyton T. Anderson Learning Resources Center (LRC) at Mercer University School of Medicine in Macon, Georgia. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 59-72.

Lee, T. (2004). Exploring outcomes assessment: The AAHSL LibQUAL+. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 49-58.

Miller, K. (2008). *Service quality in academic libraries: An analysis of LibQUAL+™ scores and institutional characteristics*. Tesis para optar por el grado de Doctor en Educación. Universidad Central de Florida.

Poll, R. (1996). *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München: K. G. Saur.

Shedlock, J. y Walton, L. (2004). An academic medical library using LibQUAL+: The experience of the Galter Health Science Library, Northwestern University. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 99-110.

Shorb, S. y Driscoll, L. (2004). LibQUAL+ meets strategic planning at the University of Florida. *Journal of Library Administration*, 40 (3/4), 173-180.

Snyder, S. (2002). Measuring the library service quality with a focus on the LibQUAL+ project: an interview with Fred Heath. *Library Administration & Management*, 16 (1), 4-7.

Tello Santos, R. (2004). *Propuesta de evaluación del servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con el LibQUAL+ de la Association of Research Libraries*. Lima: UNMSM. Informe profesional para optar por el título de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Thompson, B.; Cook, C. y Heath, F. (2000). The LibQUAL+ gap measurement model: The bad, the ugly, and the good of gap measurement. *Performance Measurement and Metrics*, 1 (3), 165-178.

Thompson, B.; Cook, C. y Heath, F. (2003a). Structure of perceptions of service quality in libraries: A LibQUAL+ study. *Structural Equation Modeling*, 10 (3), 456-464.

Thompson, B.; Cook, C. y Heath, F. (2003b). Two short forms of the LibQUAL+ survey: Assessing users' perceptions of library service quality. *Library Quarterly*, 73 (4), 453-465.

Thompson, B.; Cook, C. y Thompson, R. (2002). Reliability and structure of LibQUAL+ scores: Measuring perceived library service quality. *portal: Libraries and the Academy*, 2 (1), 3-12.

Thompson, B.; Kyrillidou, M. y Cook, C. (2008). Library users' service desires: A LibQUAL+ study. *Library Quarterly*, 78(1), 1-18.

Datos de los autores

Roxana Huamán Huriarte

Biblioteca Central. Pontificia Universidad Católica del Perú
roxana.huaman@pucp.edu.pe

Karen Alfaro Mendives

Facultad de Humanidades. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú)
kalfarom@unmsm.edu.pe

Carlos Vílchez Román

Departamento de Humanidades. Pontificia Universidad Católica del Perú
cvilchez@pucp.edu.pe