

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Fundada en 1551

**FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS
E.A.P. DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**



Tesis

Digitales UNMSM

**“PROPUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA SALA DE
REFERENCIA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL PEDRO ZULEN DE LA
UNMSM: EXPERIENCIA PILOTO CON LibQUAL+ DE LA ASSOCIATION OF
RESEARCH LIBRARIES”**

TESIS

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y CC.II.

AUTOR

ROSA FLOR TELLO SANTOS

**LIMA – PERÚ
2004**

*A mi madre, Guillermina Santos Basurto
Por su gran ejemplo
y el amor que me brinda.*

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

PROYECTO DEL INFORME PROFESIONAL

1.1. Descripción del tema	1
1.2. Antecedentes	2
1.3. Justificación	4
1.4. Objetivos	4
1.5. Marco teórico	5
1.6. Metodología	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.El servicio de referencia en bibliotecas universitarias	
2.1.1. Definición	11
2.1.2. Evolución histórica	12
2.1.3. Perspectivas futuras del Servicio de Referencia	16
2.2.Evaluación del servicio de referencia	
2.2.1. Definición e importancia	18
2.2.2. Criterios y niveles para evaluar el servicio de referencia	21
2.2.2.1. Nivel de evaluación costo-efectividad	22
2.2.2.2. Nivel de evaluación costo-beneficio	23
2.2.2.3. Nivel de evaluación de efectividad	24
2.2.3. Instrumentos que permiten evaluar la satisfacción de los usuarios	25
2.2.3.1. Encuesta Proides: Instrumento aplicado a bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la república mexicana.	26
2.2.3.2. Instrumento para evaluar la calidad del servicio en bibliotecas académicas de los Estados Unidos.	28
2.2.3.3. LibQUAL+: Instrumento para evaluar la calidad del servicio en bibliotecas universitarias	
2.2.3.3.1.Historia	29
2.2.3.3.2.Estructura	33
2.2.3.3.3.Investigaciones realizadas	35

CAPÍTULO III DESARROLLO DEL INFORME PROFESIONAL

3.1. La Biblioteca Central Pedro Zulen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos	
3.1.1. Reseña histórica	38
3.1.2. Organización y funciones	39
3.2. El servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen	
3.2.1. El personal	42
3.2.2. La colección	43
3.2.3. Infraestructura de la Sala de Referencia	47
3.2.4. El servicio de la Sala de Referencia	48
3.2.5. Usuarios del servicio de la Sala Referencia	49
3.3. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con el servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM	
3.3.1. El instrumento de evaluación de servicios de bibliotecas: LibQUAL+	51
3.3.2. Aplicación de la versión piloto del instrumento de evaluación LibQUAL+ en el servicio de la Sala de Referencia	53
3.3.2.1. Actividades realizadas para aplicar la versión piloto del LibQUAL+ en la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen	54
3.3.3. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos	56
3.3.3.1. Análisis descriptivo de la muestra	56
3.3.3.2. Análisis descriptivo de los resultados	59
3.3.3.3. Análisis psicométricos	66

CAPÍTULO IV PROPUESTAS

Propuestas para la aplicación del instrumento de evaluación LibQUAL+ de la Association Research Libraries en los servicios de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM	72
Conclusiones	75
Recomendaciones	77
Bibliografía	78
Anexos	81

INDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1:	Colección de referencia en abril del año 2001.
Tabla Nro. 2:	Colección de referencia en abril del año 2003.
Tabla Nro. 3:	Análisis descriptivo sobre el acceso a la información.
Tabla Nro. 4:	Análisis descriptivo sobre la importancia del servicio.
Tabla Nro. 5:	Análisis descriptivo sobre la biblioteca como lugar.
Tabla Nro. 6:	Análisis descriptivo sobre el control personal del lector
Tabla Nro.7:	Puntaje promedio total por subescala
Tabla Nro. 8:	Valores de confiabilidad para la subescala acceso a la información
Tabla Nro. 9:	Valores de confiabilidad para la subescala importancia del servicio
Tabla Nro. 10:	Valores de confiabilidad para la subescala la biblioteca como lugar.
Tabla Nro. 11:	Valores de confiabilidad para la subescala el control personal del lector.

INDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico Nro. 1:** Número de consultas por temas. Año 2002.
- Gráfico Nro. 2:** Número de usuarios por tipos y meses. Año 2002.
- Gráfico Nro. 3:** Número de usuarios por áreas. Año 2002
- Gráfico Nro. 4:** Número de usuarios por edades. Marzo, 2003.
- Gráfico Nro. 5:** Porcentaje de usuarios por sexo. Marzo, 2003.
- Gráfico Nro. 6:** Número de usuarios por facultades. Marzo, 2003.
- Gráfico Nro. 7:** Grado de conformidad de los usuarios por indicadores de calidad. Marzo, 2003.

INDICE DE ANEXOS

- Anexo Nro. 1:** Cuadros estadísticos de la Sala de Referencia. Año 2002.
- Anexo Nro. 2:** Organigrama de la OGSBBC
- Anexo Nro. 3:** Modelo de encuesta PROIDES
- Anexo Nro. 4:** Comunicación con la Sra. Amy Hoseth (asistente del Proyecto LibQUAL+).
- Anexo Nro. 5:** Instrumento LibQUAL+ (versión en idioma inglés).
- Anexo Nro. 6:** Instrumento LibQUAL+ (versión en idioma español).
- Anexo Nro. 7:** Matriz de datos de la encuesta realizada a los usuarios de la Sala de Referencia.
- Anexo Nro. 8:** Gráficos del análisis descriptivo de la encuesta.



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo puede resultar de interés para los profesionales de las bibliotecas académicas, pues busca conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios que brindan las bibliotecas. Para ello se revisaron instrumentos confiables y validados que estuvieran desarrollando las bibliotecas académicas en el país o en el extranjero. Recurriendo a fuentes de información como libros, revistas impresas y electrónicas, se logró conocer el LibQUAL+: instrumento que permite conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios de las bibliotecas académicas, proyecto desarrollado por la Association Research Library (ARL) desde 1999 hasta setiembre del 2003.

La aplicación de LibQUAL+ en el servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM permitió conocer las bondades de este instrumento y según los resultados obtenidos, que se describen en este trabajo, también se determinaron los puntos débiles y fuertes del servicio.

El capítulo I presenta el proyecto del informe profesional, describiendo el tema a tratar, los objetivos y metodología aplicada en el trabajo realizado. Luego el capítulo II, presenta el marco teórico que respalda el trabajo, donde se brinda información extraída de diversos autores y conceptos de la terminología empleada, así como la historia y estructura del instrumento LibQUAL+.



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

El capítulo III, detalla la experiencia con de la versión piloto del instrumento LibQUAL+ en el servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM, y los resultados obtenidos que permitieron demostrar la confiabilidad del instrumento.

Finalmente, en el capítulo IV se señalan las propuestas para la aplicación del instrumento de evaluación LibQUAL+ con las conclusiones y recomendaciones, a las que se llegaron al término del presente trabajo.



CAPÍTULO I

PROYECTO DEL INFORME PROFESIONAL

1.1. Descripción del tema

La Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos está orientada a contribuir al mejoramiento de la calidad académica, para ello brinda múltiples servicios de información, siendo uno de ellos el servicio de referencia, que tiene como función principal servir al usuario como guía y recurso rápido en la búsqueda de información.

Actualmente, la Sala de Referencia brinda el servicio de consulta de tres maneras: personal, por teléfono y vía correo electrónico. La sala tiene capacidad para 25 usuarios y ofrece una colección de 3,030 volúmenes con 1,291 títulos (a partir de 1980) en estantería abierta; esta colección está formada por diccionarios, enciclopedias, anuarios, bibliografías, compendios estadísticos, alertas bibliográficas, catálogos y directorios.

Durante el año 2002, hubo asistencia de 24,389 usuarios que realizaron 25,948 consultas; lo que llevó a ocupar el tercer lugar con relación a todos los demás servicios que brinda la biblioteca, observando así una fuerte necesidad de información de tipo referencial por parte de los usuarios.

Los alumnos de pregrado, usuarios de mayor población de la comunidad universitaria y que acuden con mayor frecuencia a la Sala de Referencia, son quienes actualmente solicitan información rápida, precisa y oportuna para la realización de sus labores académicas. Pero existe desconocimiento por parte del personal a cargo del servicio, sobre el grado de



satisfacción que tienen estos usuarios al utilizar el servicio, por lo tanto, no se sabe si los cambios realizados en los últimos años al servicio fueron beneficiosos.

1.2. Antecedentes

El caso más cercano al tema propuesto es el diagnóstico realizado a las unidades de información de la UNMSM en el año 2001 por un grupo de bibliotecólogos, los señores: Nelly Mackee, Orlando Corzo y Alejandro Ponce, quienes analizaron exhaustivamente cada unidad de información de la universidad y, principalmente, la Biblioteca Central Pedro Zulen con sus respectivas áreas; allí se conoció el estado real de cada una de ellas y también se dieron algunas recomendaciones según, fuera el caso.

A continuación se resume las principales conclusiones del estudio de Nelly Mackee y colaboradores: El servicio de circulación de libros y tesis, tiene mayor cantidad de personal, pero sólo ofrece servicios básicos de lectura en sala y reprografía, carece de servicios especializados de información y préstamo a domicilio.

En el servicio de hemeroteca, las revistas no están ingresadas en su totalidad a la base de datos del sistema SABINI y, por lo tanto, el usuario no puede realizar la búsqueda de las publicaciones periódicas en el catálogo electrónico, también se encontró ausencia de personal especializado para ingresar la colección hemerográfica a la base de datos.

En la sala de investigaciones bibliográficas, la colección no está totalmente procesada y existe una baja asistencia de usuarios porque los requisitos que exige la jefatura para ingresar son muy engorrosos.

Con respecto a la Sala de Referencia se consideró que era un ambiente poco adecuado para prestar servicios, con una colección desactualizada y sin personal profesional a cargo,



pues el personal que se destinaba para brindar el servicio era un alumno de pregrado de la universidad que prestaba sus servicios en calidad de apoyo a la biblioteca. El diagnóstico recomendó empezar a mejorar el ambiente, con un lugar más tranquilo y accesible para el usuario, actualizar la colección y destinar personal profesional para encargarse del servicio.

1.3. Justificación

En toda unidad de información se considera importante realizar evaluaciones, para pretender mejorar, cambiar ó simplemente conocer la situación real en que se encuentra la unidad de información y así saber sí la asignación de recursos destinados son los adecuados.

Para ello existen diversos instrumentos de evaluación que miden cualitativa ó cuantitativamente a una unidad de información. Pero para conocer la calidad de un servicio no sé puede saber sólo la cantidad de libros ó personal que tiene la unidad de información, pues sería como pretender conocer la calidad de un hospital con sólo saber el número de camas ó doctores que tiene. Por esta razón se considera importante que para conocer la calidad de un servicio, en este caso del Servicio de la Sala de Referencia, sea aplicando un instrumento de evaluación confiable y validado con respaldo profesional que brinde datos confiables sobre el grado de satisfacción de los usuarios.

1.4. Objetivos

Objetivo general:

- Proponer un instrumento de evaluación confiable que permita conocer la calidad de los servicios en bibliotecas, en base a la experiencia piloto aplicado a los usuarios del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen.



Objetivos específicos:

- Conocer la percepción del usuario, alumno de pregrado de la UNMSM, sobre el servicio que brinda la Sala de Referencia.
- Aplicar a los usuarios de la Sala de Referencia un instrumento de evaluación confiable que permita conocer la calidad del servicio.
- Determinar la confiabilidad de la versión piloto del instrumento de evaluación con los datos obtenidos, después de la aplicación del mismo.

1.5. Marco teórico

Evaluación del servicio de referencia en bibliotecas universitarias:

El servicio de referencia surgió como una necesidad de dar respuestas a consultas precisas, de manera rápida e imparcial, lo que hace que el servicio consista en “la asistencia personalizada al usuario acerca de la información que necesita, con el asesoramiento y ayuda necesaria para orientarle en su búsqueda informativa.”¹

En la actualidad, Guinchat (1980) señala que las obras de referencia son las primeras herramientas de búsqueda documental y que a cada tipo de necesidad corresponde un tipo de obra de referencia que da información requerida o le indica la fuente de información capaz de suministrarla.

Por la necesidad de atender consultas de los usuarios, el servicio de referencia se ha extendido en todo tipo de biblioteca donde su desarrollo se hace de acuerdo a la concepción que tenga el bibliotecólogo, pero *"se trata, en definitiva, de posibilitar no solamente la*

¹ De Torres Ramírez. *Las fuentes de información : estudios teórico-práctico.* Madrid : Síntesis, 1999. p.38



difusión de la información sino, el aprendizaje de los modos operativos más eficaces de captación"², es decir orientar al usuario para su desenvolvimiento en el uso de los recursos de información.

En la práctica, los encargados de brindar el servicio de referencia en las unidades de información ofrecen una variedad de formas: no solamente personalizada ó vía teléfono, sino utilizando los recursos que ofrece la Internet, pero todos preocupados por satisfacer las necesidades actuales de los usuarios y en demostrar la efectividad de sus servicios. Por ello, para conocer la calidad de un servicio se hace necesario evaluarlo y esto implica conocer el valor real del servicio de consulta que se brinda a los usuarios y, a partir de allí tomar decisiones adecuadas para lograr los objetivos deseados.

Para saber lo que se pretende evaluar es importante conocer el tipo de evaluación que se realizará, en este caso se trata de una evaluación de la efectividad del servicio, cuyo objetivo según Lancaster (1980), es conocer qué tanto satisface el servicio de información a las necesidades de los usuarios, estableciendo dos formas de realizar esta evaluación: a nivel micro y macro, específicamente la micro evaluación es aquella que responde al análisis y diagnóstico que busca determinar el nivel actual del servicio y las acciones que podrían emprenderse para incrementar el servicio. Los instrumentos a utilizar en este tipo de evaluación son por lo general:

- Cuestionarios o entrevistas que se emplean con un usuario o grupo de usuarios.
- La observación, herramienta importante porque permite determinar las actitudes de los usuarios al momento de realizar sus consultas.

² Orera Orera, Luisa. *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1997, p.265.



Instrumentos de evaluación que permiten conocer la satisfacción de los usuarios en las bibliotecas universitarias:

Hablar de la satisfacción del usuario implica hablar de la calidad del servicio, desde lo que se ofrece y la forma como se ofrece; *"cuando hablamos de satisfacción nos referimos a las dos vertientes que pueden revestir ésta: situación material, esto es, la coincidencia entre lo que el usuario ha solicitado y lo que recibe. Satisfacción emocional, es decir la impresión subjetiva del usuario acerca de la pertinencia de lo recibido"*³ y de cualquier modo esto es lo que determina el regreso del usuario para solicitar el servicio.

Analizar la satisfacción del usuario permite no sólo conocer la efectividad del servicio o la satisfacción del usuario, sino proponer políticas que sirvan para hacer del servicio lo que espera en realidad el usuario universitario.

La amplia gama de instrumentos y pasos a seguir para realizar la evaluación del servicio, que ofrecen múltiples autores en la actualidad, es muy rica y variada; pero la mayoría de autores se basa en experiencias propias en cada caso. Así se tiene como ejemplo dos instrumentos que actualmente desarrollan las bibliotecas académicas de México y de los Estados Unidos:

El Programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior (PROIDES) del estado de México, realizó encuesta de tipo cuestionario, para las bibliotecas de instituciones de educación superior las que consisten en 18 preguntas. Como lo indica José Verdugo (1989), el objetivo del Programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior

³ Ibid. p.282.



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

(PROIDES) en México, fue diseñar estrategias y llevar a cabo programas y acciones institucionales de investigación y extensión de la cultura mexicana.

LibQUAL+ (calidad del servicio de las bibliotecas) es un instrumento de evaluación que mide la satisfacción de los usuarios con el servicio de las bibliotecas académicas. Como lo menciona Zinder (2002), LibQUAL+ nació como un proyecto experimental que se basó en el instrumento SERVQUAL (calidad del servicio de las empresas) de Parasuraman. El diseño fue realizado por Fred Heath, Colleen Cook y Bruce Thompson de la biblioteca de la Universidad de Texas A&M, durante el año académico 1999-2000. En la primera fase del estudio se trabajó con 12 bibliotecas académicas miembros de la Association Research Library (ARL).

La versión actual de LibQUAL+ consta de tres partes: la primera parte es para tener información demográfica del participante, como: sexo, edad y facultad a la que pertenece; en la segunda parte se encuentran 25 preguntas que fueron diseñadas considerando cuatro criterios para evaluar la calidad del servicio: la importancia del servicio, la biblioteca como lugar, el control personal del usuario y el acceso a la información. LibQUAL+ tiene tres niveles a considerar: el nivel mínimo, nivel deseado y nivel actual percibido por el usuario; en la tercera parte hay tres preguntas cerradas que permiten conocer la apreciación final del servicio y luego una pregunta abierta para comentarios finales.⁴

También, se sabe que hay una concesión de tres años (de octubre 2000 a setiembre de 2003) del departamento del Fondo de la Educación para la mejora de la educación superior

⁴Association Research of Library(2003)*LibQUAL+ :publication*[en línea]:<http://www.libqual.org> [consulta: 13 de febrero de 2003]



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

(FIPSE) el cual asegura que la trayectoria del LibQUAL+ continúe y la versión madura esté disponible para la administración del ARL (Zinder, 2002).

Para realizar la evaluación de los servicios es necesario escoger el mejor instrumento que identifique y brinde resultados confiables sobre la calidad del servicio, por ello se considera a LibQUAL+ el más adecuado pues ofrece ser un instrumento con indicadores sólidos de validez y confiabilidad.

1.6. Metodología

El presente es un trabajo de campo el cual describe y aplica un instrumento de evaluación que permite conocer la satisfacción del usuario en las bibliotecas universitarias. La actual versión del instrumento se aplica a los usuarios del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM como experiencia piloto para conocer la satisfacción de los usuarios y determinar la confiabilidad del instrumento según los resultados obtenidos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. EL SERVICIO DE REFERENCIA EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

2.1.1. Definición

Se entiende como “servicio de referencia” a aquel servicio que presta una biblioteca para suministrar información al usuario, orientándole en el uso de su colección, ayudándole a localizar y conseguir materiales que la biblioteca no posee, aconsejándole en la selección de lecturas y bibliografía y enseñándole a manejar aquellos instrumentos de trabajo útiles para el estudio y la investigación.⁵

En la actualidad toda unidad de información brinda diversos servicios informativos y uno de los principales es el servicio de referencia, considerándose principal porque contiene, como lo señala Luisa Orera Orera (1997), obras de referencia directas como diccionarios, enciclopedias, guías, fuentes de información biográfica; y obras indirectas como repertorios bibliográficos, catálogos, boletines, índices que generalmente son los productos que origina una unidad de información.

Además, es importante, como indica Isabel de Torres Ramírez (1999), porque consiste en brindar asistencia personalizada al usuario acerca de la información que necesita, siendo así una conexión entre las necesidades informativas de los usuarios y el conjunto de fuentes que puedan satisfacer estas necesidades, se encuentren o no en la biblioteca.

⁵ De Torres Ramírez, Isabel. *Las fuentes de información estudios teórico-práctico*. Madrid Síntesis, 1999, p. 38.



Al brindar el servicio de referencia, el bibliotecólogo resuelve consultas de los usuarios, por esta razón también algunos autores lo denominan servicio de consulta.

2.1.2. Evolución histórica

El servicio de referencia surgió como una necesidad de dar respuestas a consultas precisas, de manera rápida e imparcial. *"La evolución de los servicios de referencia como un aspecto fundamental de la bibliotecología es bastante reciente, de hecho, el término aparece en 1890"*⁶, época donde la difusión de la información empezó a tomar importancia. Se desarrolló primero en bibliotecas públicas, como una ayuda a resolver consultas de las personas de la comunidad, un ejemplo es en el año 1928, la primera biblioteca pública de Detroit en EE.UU, que designó un grupo responsable especializado para brindar este tipo de servicio a la comunidad.⁷

A inicios del siglo XX, empezaron los cambios en las prácticas educativas universitarias y el alumno (quizás también otros usuarios) empiezan a acudir más a las bibliotecas, pues las necesidades de información van creciendo a gran escala y de allí se percibe, según Bopp y Smith (2000), el usuario carece de habilidades necesarias para utilizar la biblioteca en forma adecuada, por ello surge la necesidad de un intermediario entre éstos y las colecciones, al cual se le denomina bibliotecario de consulta, "que en algunos países de América y en España, se conoce a este profesional como bibliotecario referencista, o bibliotecario de referencia. Asimismo a la actividad de consulta se le conoce como referencia"⁸.

⁶ Orera Orera, Luisa. *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1997, p.265.

⁷ ALA *world encyclopedia of library and information services*. Chicago ALA, 1986, p.692.

⁸ Bopp, Richard y Smith, Linda. *Introducción general al servicio de consulta*. México: UNAM, 2000, p.4.



Desde que se abrió la primera escuela en bibliotecología en la Universidad de Columbia, en 1887, como lo señala Louis Kaplan (1947), citado por Bopp y Smith, los servicios de las bibliotecas fueron mejorando y el bibliotecólogo referencista empezó a disponer de materiales de consulta en estantería abierta para poder proporcionar asistencia rápida a sus usuarios.

El servicio de referencia como un servicio regular en las bibliotecas académicas se estableció, como lo señala la American Library Association (1986), después de la primera guerra mundial y se ofreció como un servicio de consejería a los alumnos en el uso de los recursos y servicios de la biblioteca, un ejemplo es en 1951 la biblioteca de la Universidad de Illinois de Chicago que desarrolló esta forma de ofrecer el servicio de referencia a sus alumnos.

En el Perú las bibliotecas universitarias, como las bibliotecas centrales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Pontificia Universidad Católica del Perú, empiezan a adquirir su colección de referencia con la apertura de su Biblioteca Central, pero en el caso de la Pontificia Universidad Católica del Perú el servicio de referencia empezó a brindar servicio en sala, con la colección a estantería abierta, en 1985 (Ramos, 2003). Mientras que en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en la década de los 80, al servicio de referencia se le denominaba Servicio de Información Bibliográfica y recién a partir de 1993 se le denomina servicio de referencia y consulta brindando en una sala separada de las otras colecciones y a estantería cerrada (Fernández, 2003).



Actualmente, se brinda el servicio de referencia de diversas formas que se van desarrollando paralelamente con la propia concepción del bibliotecólogo, y se observan tres formas, como lo cita Bopp y Smith (2000) a Wyer, perspectivas para brindar el servicio de referencia: conservadora, moderada y liberal.

La perspectiva conservadora, dice que el bibliotecólogo referencista asiste al usuario de tal manera que resuelva solo sus propias búsquedas de información, en cambio la perspectiva liberal crea los medios para satisfacer a los usuarios y el bibliotecólogo convierte las necesidades de información en su propia responsabilidad, es decir, el bibliotecólogo referencista busca conocer las necesidades actuales y futuras del usuario para satisfacer sus demandas y estar preparado, convirtiendo así la necesidad del usuario en una responsabilidad de la unidad de información; mientras que en la perspectiva moderada el bibliotecólogo cree que carece de medios y recursos para implementar la perspectiva liberal pero hace que el usuario aprenda por sí mismo a usar las herramientas de consulta.

Por la necesidad de atender las consultas de los usuarios, el servicio de referencia se ha extendido en todo tipo de biblioteca y su desarrollo va de acuerdo a la concepción que tenga cada encargado de brindar este servicio, pero *"se trata de posibilitar no solamente la difusión de la información sino, el aprendizaje de los modos operativos más eficaces de captación"*⁹, es decir hacer que el usuario aprenda a usar todos los recursos que se les brinda para satisfacer sus necesidades de información; por lo tanto el usuario como sujeto principal del servicio sea, también, quien califique los medios y formas de brindarle el servicio.

⁹ Orera Orera, Luisa. *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1997, p.265.



2.1.3. Perspectivas futuras del servicio de referencia

Los especialistas de la información ofrecen una variedad de formas de brindar el servicio, ya no solamente personalizado o vía teléfono sino también utilizando los recursos que ofrece Internet, pero siempre la preocupación es satisfacer las necesidades actuales de los usuarios y demostrar la efectividad del servicio, así se puede decir que *"el servicio de referencia está en reciente desarrollo en la historia de la biblioteca y los métodos que proporcionan están aún en desarrollo"*.¹⁰

Existen muchas bibliotecas académicas que reciben consultas por correo electrónico y, como lo señala Juanita Jara (2000), en algunos lugares se está experimentando con salas de referencia electrónica, donde el bibliotecólogo referencista cuenta con un sistema de videoconferencia que le permite ofrecer un servicio interactivo a distancia, principalmente hacia las residencias universitarias. Pero las consultas vía fax y correo electrónico, siguen siendo en la actualidad, las que tienen mayor demanda pues el usuario según su disponibilidad y comodidad puede realizar sus consultas. También hay quienes mencionan que el futuro del servicio de referencia será aquel que combine un centro de llamadas con el servicio de Internet, procesadores de palabra, escáner, fax y tecnología telefónica en una sola estación *"con el propósito de ofrecer un servicio directo que permita enlazar al usuario con la biblioteca con interacción en tiempo real y agilizar el servicio de consultas por correo electrónico"*.¹¹

¹⁰ Tyckoson, David A.(2001). *What is the best model of reference service?* En: Library trends, vol 50, n2, p.183-195.

¹¹ Mejía Gutierrez, Angela María (2000) *Servicios virtuales en bibliotecas universitarias*. En: Revista Interamericana de Nuevas Tecnologías de la información, vol. 5, n2, p.58.



En el Perú, los avances en el servicio de referencia tienen al presupuesto como un elemento importante para su desarrollo y esto actualmente influye cuando se pretende mejorar el servicio pues las bibliotecas académicas deben adecuarse a su realidad. Esta situación también pueden observarse en otros países de América Latina los cuales se enfrentan a las limitaciones presupuestales.

Los usuarios, también, son un punto importante en el desarrollo del servicio, como lo indica Juanita Jara (2000), a las bibliotecas académicas acuden tres tipos de usuarios: los investigadores especializados quienes saben mucho más que los bibliotecólogos sobre su tema de interés y son los que exigen más sutilezas en los mecanismos de búsqueda en las bases de datos, pero muchas veces no tienen tiempo para usarlas y suelen recurrir al referencista; los alumnos, que son el gran número de usuarios, quienes desean se les orienten hacia las fuentes de información y, por lo general, tienen conocimiento limitado del contenido y uso de las bases de datos; y otro pequeño grupo de usuarios son las personas que acuden por satisfacer una curiosidad sobre un determinado tema que muchas veces son respondidas fácilmente.

Las innovaciones en el servicio de referencia hacen que el bibliotecólogo se convierta en guía e instructor del proceso de investigación del usuario y que se prepare para las más complejas necesidades de información que puedan surgir. Bopp y Smith (2000) indican que en el futuro la función de consulta en las bibliotecas académicas, se parecerá a la función del consejero de lecturas, en este sentido el bibliotecólogo actuará mucho más como consultor de la información y dejará que la tecnología haga la búsqueda de la información, es decir el bibliotecólogo será guía para el usuario, en el uso de los recursos y servicios que ofrecen las nuevas tecnologías de información y comunicación.



2.2. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA

2.2.1. Definición e importancia

La evaluación implica conocer el valor de una cosa. El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (1992), define a la palabra evaluar como “*estimar, apreciar, calcular el valor de algo*”, en este sentido se considera estimar, apreciar el valor del servicio de referencia que brindan las bibliotecas académicas a sus usuarios. En otra concepción tenemos que “*la evaluación es un análisis crítico de los servicios ofrecidos por la biblioteca, que hoy día se contempla como una necesidad para ofrecer los mejores servicios al menor coste/efectividad*”.¹²

Es importante evaluar los servicios, como lo indica Luisa Orera Orera (1997), pues permite conocer la calidad real del servicio situado en un marco socioeconómico, político y cultural cambiante, donde crecen las demandas de los usuarios y las inversiones tecnológicas.

La evaluación es de interés especial para los bibliotecólogos y sobre todo en el servicio de referencia pues permite conocer la calidad de servicio que se ofrece y de las herramientas que se utilizan. Según Estela Morales (1993), este interés profesional por la evaluación se remonta a los inicios de la profesión bibliotecaria, sin embargo en las últimas décadas recién se empiezan a tomar importancia y a surgir técnicas de evaluación apropiadas. Por lo general en el servicio se realizan estadísticas cuantitativas sobre el número de usuarios atendidos y el número de consultas hechas pero ellas no aportan conocimiento sobre la calidad de servicio que se ofrece.

¹² Planificación, gestión y evaluación de los servicios bibliotecarios (2000). [en línea]: http://web.usal.es/alar/bibweb/temario/gestionPDF_consulta; 17 de enero 2003



En la actualidad las bibliotecas académicas le dan especial importancia a la evaluación de los servicios, por ejemplo, se tiene el caso de la Universidad de Illinois de Chicago donde decidieron evaluar las habilidades del profesional encargado del servicio de referencia de la biblioteca Milner, *“reclutando a estudiantes para que planteen preguntas, cuyas respuestas eran conocidas por la delegación de evaluación, fueron 19 los bibliotecarios evaluados en la exactitud de sus respuestas dadas y en su sensibilidad y amabilidad”*¹³. Los resultados obtenidos en esta evaluación sirvieron para dar sugerencias a cada bibliotecario acerca de su desempeño en el servicio, donde el 75 % de estudiantes lo consideraba aceptable para el servicio.

Whitlatch, Jo Bell (2001) cita varios casos de autores que han aplicado diversos métodos de evaluación en bibliotecas académicas de universidades de los Estados Unidos, y explica que para el servicio de referencia, los métodos más aplicados son: 1) las encuestas y cuestionarios que constituyen la forma más tradicional de evaluar el servicio, usando un grupo representativo de usuarios; 2) la observación, donde se analiza la situación en tiempo real y se considera útil en la efectividad de las pruebas con diferentes tipos fuentes de respuestas; 3) las entrevistas individuales y entrevistas a grupos focales (*focus group*) los que pueden ser utilizados con efectividad para la evaluación del servicio de referencia digital; 4) los estudios de casos que es la combinación con los diferentes métodos para analizar los servicios en uno o un número limitado de situaciones que van a enriquecer el significado del estudio pero además aumentará el tiempo requerido en la recolección de la información.

¹³ Elzy, Cheryl ; Nourie, Alan y Lancaster F.W. (1991). *Evaluating reference service in large academic library*. En: *College and research libraries*, vol. 52, n5, p.454-465.



Toda realización de evaluación tiene un porqué y, como lo consideran Bopp y Smith (2000), si después de la evaluación no hay una mejora en el servicio, todo habrá sido un esfuerzo inútil. Además, para evaluar el servicio de referencia se requiere de recursos humanos y físicos, donde las personas involucradas deben ser conscientes de la importancia y logros que se lograrán con la realización de la evaluación. Si se desea conocer la calidad de una biblioteca se debe conocer sus servicios y por ello, *"es necesario evaluarlos para tener bases que nos permitan modificar o satisfacer políticas, optimizar servicios, seleccionar nuevo material y descartar lo que no se usa o no está de acuerdo a los programas establecidos; seleccionar, capacitar y evaluar al personal."*¹⁴.

2.2.2. Criterios y niveles para evaluar el servicio de referencia

La evaluación consiste en decidir qué aspectos del servicio se van a evaluar; según Lancaster (1988) se evalúan: 1) los insumos, como los materiales de consulta y el personal que labora en el servicio; 2) la productividad, es decir las respuestas factuales que se han respondido (de manera rápida y correcta) y la instrucción bibliográfica que se ha dado; 3) los resultados, que significa evaluar la satisfacción de las necesidades de información que tienen los usuarios y la mejora en las habilidades y en los conocimientos bibliotecarios.

Para evaluar los insumos, se realiza una evaluación a las colecciones de consulta y según Bopp y Smith (2000), se consideran tres criterios útiles en esta evaluación: el grado de actualización de la colección, la utilización de las obras de consulta por los usuarios y los bibliotecólogos y la reputación de las mismas. En este tipo de evaluación también se considera evaluar al personal de referencia con el objetivo de conocer el nivel de su

¹⁴Morales Campos, Estela. *El servicio de consulta*. México: UNAM, 1993, p.30



desempeño, y buscar mejorar el servicio que se ofrece. Esta evaluación se realiza teniendo en cuenta las características del empleado y el desempeño del personal en el propio trabajo.

Evaluar la productividad implica evaluar las transacciones de consulta, es decir, el encuentro que se realiza entre usuario y bibliotecólogo para resolver una necesidad de información, la que empieza con una entrevista de consulta y el bibliotecólogo puede elegir en dar instrucción, explicación, búsqueda bibliográfica o revisión de las fuentes. Para evaluar esta parte del servicio se emplean encuestas y compilación de estadísticas de consulta.

En la evaluación de los resultados, se evalúa el servicio de referencia, sus metas y objetivos, para ello se emplean instrumentos de evaluación confiables que permitan conocer la realidad de las necesidades de información, descubrir el nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre los servicios de la biblioteca. Y tal como lo indican Bopp y Smith (2000) esta información puede servir como un insumo en el proceso continuo de planeamiento estratégico de la biblioteca.

Para realizar una evaluación es necesario conocer el nivel al que se efectuará, como lo señala Lancaster (1978), cualquier clase de servicio puede ser evaluado en tres niveles: evaluación de efectividad, evaluación de costo-efectividad y costo-beneficio.

Realizar una evaluación costo-efectividad y costo-beneficio se refiere directamente a conocer el grado de eficiencia del servicio, que permite conocer las operaciones internas del servicio.

2.2.2.1. Nivel de evaluación costo-efectividad

La evaluación costo-efectividad permite conocer " *el grado en el cual los recursos son asignados de manera tal que se obtenga el mayor beneficio posible en relación a la inversión*



realizada."¹⁵ Con esta evaluación se llega a conocer el método menos costoso para alcanzar un nivel ideal en el servicio, donde se logre aumentar la efectividad y a la vez reducir los costos. Lancaster (1978) menciona dos fenómenos importantes en el análisis de costo-efectividad y son las leyes de obsolescencia y la "distribución hiperbólica empírica", ejemplificada en la ley de dispersión de Bradford. Esta ley permite obtener mayor eficiencia en la adquisición del material, pues hace una búsqueda exhaustiva de literatura sobre un tema en un período específico y se encontrará que la literatura está dispersa en un número de fuentes bastante extenso, por ejemplo si se trata de buscar cuántas fuentes existen sobre organización de personal de empresas en la década actual, aplicando la ley de Bradford, encontraremos un número determinado de fuentes que tratan este tema editados en la presente década. Mientras la ley de obsolescencia está relacionada con el espacio de almacenamiento de la colección el cual disminuye de acuerdo a la edad de los materiales.

2.2.2.2. Nivel de evaluación costo-beneficio

La evaluación a nivel costo-beneficio implica conocer la relación entre el costo de proveer un servicio y los beneficios que se derivan de contar con este servicio, claro está que esto se relaciona con saber primero cuál es el objetivo del servicio y las preferencias que tienen los usuarios en el servicio dado. Aunque en realidad "es imposible de expresar los beneficios de los servicios de una biblioteca en términos monetarios"¹⁶.

¹⁵ UNISIST. *Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información*. París: UNESCO, 1980, p.67.

¹⁶ Lancaster, F.W.(1995) *The evaluation of library services: a concise review of the existing literature*. En: *Investigación bibliotecológica*, vol.9, n18, p.25-37.



Lancaster (1995) menciona que actualmente se están desarrollando estudios en torno al costo-beneficio en las bibliotecas donde básicamente comparan el costo del servicio de información con la asociación del beneficio financiero, es decir cuánto invierten en el servicio y cuánto están recuperando.

2.2.2.3. Nivel de evaluación de efectividad

La evaluación de efectividad se refiere a conocer la satisfacción que tiene el usuario con el servicio, si satisface o no sus necesidades de información y Lancaster (1980) determina como conocer la satisfacción del servicio de información, las necesidades de los usuarios y establece una distinción muy importante entre micro evaluación y macro evaluación. Específicamente, la macro evaluación busca conocer cómo se desempeña el servicio pero no cómo perfeccionarlo en el futuro, mientras que la micro evaluación es aquella que responde al análisis y diagnóstico, para determinar el nivel actual del servicio y las acciones que podrían emprenderse para mejorar el servicio. Los instrumentos utilizados en este tipo de evaluación, por lo general, son cuestionarios o entrevistas que se realizan a un usuario o grupo de usuarios, la observación también se considera importante pues permite determinar en tiempo real las actitudes de los usuarios al momento de realizar sus consultas.

Lancaster (1995) cita estudios realizados en los últimos años, por algunos autores como Welsh (1989), Huang and McHale (1990) y Huang (1991) sobre este nivel de evaluación, por ejemplo, menciona la efectividad que tienen los usuarios con el formato de presentación de la información, del papel impreso versus los formatos electrónicos como CD-ROM y de los CD-ROM versus el acceso en línea a las colecciones; también, Lancaster enfatiza sobre la posibilidad de satisfacer las demandas de los usuarios, donde se llega a



satisfacer solo el 85 o 90%, y depende en gran medida de la inversión económica que realiza las bibliotecas en sus servicios.

Finalmente, aquellos que han investigado sobre evaluación de servicios coinciden en que es un componente esencial y una responsabilidad del bibliotecólogo asegurar el manejo del servicio, de tal manera que así cumplen con los objetivos para los cuales fue creado el servicio.

2.2.3. Instrumentos que permiten evaluar la satisfacción de los usuarios

En general, hablar de satisfacción del usuario implica hablar de la calidad de lo que se ofrece y la forma como se ofrece; pues *"cuando hablamos de satisfacción nos referimos a las dos vertientes que pueden revestir esta situación: material, esto es, la coincidencia entre lo que el usuario ha solicitado y lo que recibe. Y la satisfacción emocional, es decir, la impresión subjetiva del usuario acerca de la pertinencia de lo recibido"*¹⁷ y de cualquier modo esto es lo que determina la vuelta del usuario para emplear el servicio. Lancaster (1995) define a la satisfacción como la impresión subjetiva de los usuarios al utilizar los servicios de una biblioteca y al evaluarlos indicarán quiénes están más o menos satisfechos con el servicio.

La diversidad de instrumentos para realizar una evaluación del servicio, es en la actualidad muy rica y variada, pero, en sí, se basa de las experiencias propias de cada caso y los logros que se quieren lograr. A continuación se describe la aplicación de tres instrumentos de evaluación que permiten conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio en bibliotecas académicas.

¹⁷ Orera Orera, Luisa *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1997, p.282



2.2.3.1. Encuesta PROIDES : Instrumento aplicado a bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la república mexicana.

Se trata de un cuestionario de 18 preguntas las cuales están dirigidas a estudiantes, profesores e investigadores. Los criterios para desarrollar este instrumento fueron cuatro:

- 1) La accesibilidad, se refiere a la existencia de los materiales y a la recuperación de la información;
- 2) Actualización, donde se determinará si la biblioteca influye en el avance del conocimiento y los adelantos tecnológicos;
- 3) Oportunidad , es saber si se responde a las necesidades de información de los usuarios;
- 4) La variedad responde a las modalidades que la biblioteca tiene para llegar a sus usuarios.

Los cuatro criterios planteados guardan una estrecha relación con los servicios, o de otra manera, constituyen el motor de éstos y le dan sentido (Verdugo Sánchez, 1989).

Las preguntas efectuadas en el cuestionario son 18 y cerradas, exceptuando la número cuatro que responde a una explicación breve del servicio. La característica principal del cuestionario es *"que es un instrumento que proporciona a las bibliotecas de enseñanza superior de la república mexicana la necesidad de hacer objetiva la satisfacción o insatisfacción de los usuarios"*¹⁸ y como ejemplo se tiene el caso del sistema bibliotecario de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, el cual efectuó el cuestionario a una muestra de

¹⁸ Verdugo Sánchez, José Alfredo. *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la república mexicana*. México: UNAM: ANUIES, 1989, p.8.



200 estudiantes y obtuvo que el 50% de los alumnos está satisfecho con el servicio que brinda la biblioteca y otro grupo específica que la biblioteca requiere mejorar ciertos aspectos del servicio como lo detallan en la pregunta número 13 cuando se refiere a la disponibilidad de los materiales en el tiempo oportuno muchos respondieron no estar satisfechos; igual ocurre en la pregunta número 5 en relación a los servicios que proporciona la biblioteca, que no son todos los que requieren los alumnos.

El manual de este instrumento de evaluación fue desarrollado, como lo indica José Verdugo (1989), dentro del Programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior (PROIDES) en México, cuyo objetivo fue diseñar estrategias y llevar a cabo programas y acciones institucionales que coadyuven al mejoramiento del servicio educativo superior y como punto principal detallan el fomento a los servicios bibliotecarios el cual busca mejorarlos para servir de apoyo a los programas académicos, de investigación y extensión de la cultura mexicana.

2.2.3.2. Instrumento para evaluar la calidad del servicio en bibliotecas académicas de los Estados Unidos.

El instrumento, según Peter Hemon (1996), fue desarrollado en la década de los 90 y tiene como base al instrumento de evaluación SERVQUAL (calidad del servicio en las empresas), el cual es aplicado desde varios años al sector empresarial. Este instrumento permite evaluar la calidad del servicio en las bibliotecas académicas: sus recursos y contenidos, la organización, el desarrollo, desempeño del personal encargado y los sistemas o soportes técnicos del servicio.



Define al instrumento como *“una nueva forma que necesito examinar al instrumento SERVQUAL y eventualmente unirlo a los procedimientos del presente instrumento”*¹⁹. Es decir, el instrumento tiene como origen a un instrumento confiable y su aplicación se realiza a un grupo focal donde se debe seguir cinco pasos o fases las cuales encierran relación entre sí, y necesitan un tiempo prudencial. En la cuarta fase se aplica un cuestionario a los participantes y en la fase final o quinta se revelan los resultados obtenidos, cada fase consta de una serie de instrucciones las cuales deben ser aplicadas para su mejor desenvolvimiento.

Actualmente, se desconoce el desarrollo de este instrumento en alguna biblioteca académica, pero este instrumento de carácter exploratorio ha sido presentado por la Association of Research Libraries (ARL) en una conferencia en Dallas, Texas en mayo de 1995, proponiendo a las 190 bibliotecas asistentes su aplicación y desarrollo del mismo (Hernon, 1996).

2.2.3.3. LibQUAL+ : Instrumento de evaluación de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias.

2.2.3.3.1. Historia

LibQUAL+ (calidad del servicio de las bibliotecas) es *“un instrumento que mide la percepción que tienen los usuarios de una biblioteca académica, identificando las áreas de desarrollo potencial de las bibliotecas”*²⁰

¹⁹ Hemon, Peter. *Service quality in academic libraries*. Norwood: 1996, p.62.

²⁰ Cook, Colleen y Thompson, Bruge. (2001). *Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+ study of perceptions of library service quality*. En: *Library Trends*, vol.49, n. 4, p.583-604.



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

LibQUAL+, como lo menciona Snyder (2002), nace como un proyecto experimental que se basó en el instrumento SERVQUAL de Parasuraman, que es el estándar de la industria para medir la calidad del servicio en el sector empresarial privado. SERVQUAL evalúa cinco criterios: lo tangible, relevante, la seguridad, la confiabilidad y las impresiones en el servicio. Criterios que fueron considerados para elaborar el primer diseño de LibQUAL+ en el año 2000.

Así, LibQUAL+ como proyecto experimental, emergió de un diseño realizado por Fred Heath, Colleen Cook y Bruce Thompson de la biblioteca de la Universidad de Texas A&M, durante el año académico 1999-2000, usando como base al SERVQUAL y efectuando, a modo de prueba, la primera encuesta a 12 bibliotecas académicas miembros de la Association Research Library (ARL) en abril y mayo del año 2000. Dicha encuesta se basó en 41 preguntas, 22 tomadas de SERVQUAL y 19 diseñadas para el instrumento, en total se dividían en 8 dimensiones: seguridad, la atención, la biblioteca como lugar, la relevancia, responsabilidad, los medios tangibles, instrucciones y la confianza personal²¹.

Después de la primera prueba en el año 2000, La ARL en un informe bimensual propuso buscar el financiamiento externo para modificar el instrumento y la puesta en marcha del mismo, pues con ello se buscaba “*desarrollar nuevas medidas para determinar el funcionamiento y las contribuciones de la biblioteca a una educación más alta donde LibQUAL+ pretende medir las opiniones de los usuarios sobre los servicios de las bibliotecas*”.²² Así el Fondo de la educación de los EE.UU. concedió a la ARL 498.368

²¹ Association Research Library (2003) *LibQUAL+ : publications* [en línea]: <http://www.libqual.org> [consulta: 13 de febrero de 2003]

²² Association Research Library (2003) *ARL: publications* [en línea]: <http://www.arl.org> [consulta: 12 de febrero del 2003]



dólares para la mejora de la educación superior (FIPSE), los cuales el 49.5 % cubrirá los costes estimados del proyecto LibQUAL+ el cual redefinirá sus preguntas, dimensiones y datos del examen para desarrollarlo en las bibliotecas académicas.

Para la primavera del año 2001 se efectuó la encuesta LibQUAL+ a 4,407 participantes de 43 instituciones, entre profesores, estudiantes de pre y post grado. En esta versión, el LibQUAL+ presentaba 25 preguntas estructuradas en cuatro dimensiones: importancia del servicio (9 preguntas), biblioteca como lugar (5 preguntas), disposición del personal (6 preguntas) y acceso a la información (5 preguntas). Como indica Synder (2002), los resultados obtenidos fueron presentados en la conferencia anual de la ALA en San Francisco.

En los resultados obtenidos de la primera aplicación, LibQUAL+ versión 2000, se realizó el análisis factorial, donde Cook y Thompson (2001), afirman que esto permitió conocer la validez de las preguntas; el análisis de confiabilidad realizado, permitió conocer el grado de confiabilidad de los ítems y del instrumento en su totalidad, observando así los valores positivos altos de los ítems y los valores negativos de los ítems que necesitaran ser verificados. También permitió conocer el valor de cada ítem en relación con los otros, en caso de que alguno no fuera incluido en la encuesta.²³ Los resultados obtenidos en esta prueba permitieron elaborar un mejor instrumento del LibQUAL+ más adecuado para las bibliotecas académicas, pero la ARL recuerda que siempre es un proyecto que se desarrolló de la base del SERVQUAL.

²³ Cook, Colleen y Thompson, Bruge. (2001). *Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+ study of perceptions of library service quality*. En: *Library Trends*, vol.49, n. 4, p.583-604.



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

Para el año 2002 se tiene un instrumento más refinado y con 25 preguntas confiables y validadas, usa las mismas dimensiones: acceso a la información, (refiriéndose a la relevancia y pertinencia de la información), importancia del servicio, la biblioteca como lugar (refiriéndose al ambiente donde se brinda el servicio) y el control personal del lector (refiriéndose al grado de autonomía que tiene el usuario para utilizar los servicios de la biblioteca). Esto se percibe en tres niveles que permiten conocer la percepción del usuario: nivel mínimo, deseado y percibido. Esta nueva versión es la que actualmente se está trabajando en las bibliotecas universitarias y está disponible en la web: www.Libqual.org.²⁴

Actualmente, se sabe que hay una concesión de tres años (octubre 2000 a septiembre 2003) del departamento de Estados Unidos del fondo de la educación para la mejora de la educación de superior (FIPSE), lo que asegura que la trayectoria del LibQUAL+ continúe y la versión madura esté disponible para la administración del ARL (Zinder, 2002).

Las metas de LibQUAL+ son: 1) Convertirse en una herramienta que permita determinar la calidad del servicio de la biblioteca. 2) Desarrollar mecanismos y protocolos de evaluación para las bibliotecas. 3) Identificar las mejores prácticas en el abastecimiento del servicio de la biblioteca. 4) Establecer un programa para la calidad del servicio en las bibliotecas miembros del ARL.²⁵

Por ello, se considera que una de las principales ventajas que tiene el LibQUAL+ es el respaldo profesional de la Universidad de Texas y la ARL, las que analizan todas las

²⁴ Webster, Duane; Health, Fred (2002) *LibQUAL+: publications* [en línea]: <http://www.libqual.org/documents/admin/AggregateNotebook.pdf> [consulta: 18 de marzo del 2003]

²⁵ Association Research Library (2002). *LibQUAL+: publications*. [en línea] <http://www.libqual.org> [Consulta: 13 de febrero 2003]



experiencias que se suscitan en esta fase experimental, la cual no ha modificado ninguno de los criterios que aplican para el año 2003. Otra ventaja que se puede encontrar es el poco tiempo que le lleva al participante responder las preguntas que están estandarizadas en números del 1 al 9 para considerar todas las apreciaciones que el usuario pueda tener y luego obtener un resultado más exacto de la calidad del servicio, Pero sobre todo, por ser un instrumento con indicadores sólidos de validez y confiabilidad.

2.2.3.3.2. Estructura

El instrumento actual de LibQUAL+ consta de tres partes y sólo toma 10 minutos para ser respondido: la primera parte es para tener información demográfica del participante como: sexo, edad y facultad a la que pertenece; en la segunda parte se encuentran 25 preguntas donde hay tres niveles a considerar: el nivel mínimo, nivel deseado y nivel actual percibido; en la tercera parte hay tres preguntas cerradas para conocer su apreciación final del servicio y una pregunta abierta para comentarios finales.

En la segunda parte de la encuesta LibQUAL+ las 25 preguntas fueron diseñadas considerando cuatro criterios para evaluar la calidad del servicio:

- 1.- la importancia del servicio,
- 2.-el ambiente o lugar de la biblioteca,
- 3.- el control personal del lector y
- 4.- el acceso a la información.

Las 25 preguntas se dividen teniendo en cuenta los cuatro criterios a considerar de la siguiente manera:



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

1. Para identificar la importancia del servicio se considera las preguntas: nros. 1, 4, 11, 14, 15, 17, 18, 20, 24.
2. Para identificar el ambiente o lugar de la biblioteca se consideran las preguntas: nros. 2, 10, 13, 21, 23.
3. Para identificar el control personal del lector en la biblioteca se considero las preguntas: nros. 5, 6, 7, 12, 16, 25.
4. Para identificar el acceso a la información se tienen las preguntas: nros. 3, 8, 9, 19, 22.

Y para que el encuestado tenga opción de no marcar ninguna alternativa se consideró N/A.

Por ejemplo:

CUANDO SE TRATA DE	Mi expectativa mínima del servicio es: Bajo Alto	Mi nivel deseado del servicio es: Bajo Alto	El desempeño actual del servicio es : Bajo Alto	N/A
1.La voluntad de ayudar al estudiante.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A



2.2.3.3.3. Investigaciones realizadas

La primera experiencia de la aplicación del LibQUAL+ se desarrolló en el año 2000 con 12 bibliotecas miembros de la Association of Research Libraries (ARL) las cuales fueron:

- University of Arizona
- University of California, Santa Barbara
- University of Connecticut
- University of Houston
- University of Kansas
- University of Minnesota
- Michigan State University
- University of Pennsylvania
- University of Pittsburgh
- University of Washington
- Virginia Tech
- York University

Estas bibliotecas participantes recopilaron datos vía el cuestionario a 4, 407 participantes en total (Cook y Thompson, 2001). A ellos se les entregó la encuesta que contaba con 41 preguntas de las cuales 22 eran tomadas del SERVQUAL referidas a la seguridad e importancia del servicio y 19 diseñadas para medir factores adicionales como: la biblioteca como lugar, la disposición de las colecciones y el acceso a la información. Los



resultados obtenidos se analizaron en tres meses y sirvieron para actualizar el proyecto y pedir un financiamiento externo para su desarrollo.

Otra aplicación del LibQUAL+ se desarrolló en la primavera del año 2002 y se realizó a dos comunidades de usuarios: Community College Library y Health Sciences Library.²⁶

Para la Community College Library se trabajó con un total de 3,804 encuestados y se obtuvo una brecha medianamente considerable entre lo mínimo que el usuario está dispuesto a recibir y lo que actualmente recibe del servicio, aunque en general, el usuario demostró estar satisfecho con la manera en que es tratado en la biblioteca. Acuden diariamente 245 personas y 215 lo hacen por vía web, y semanalmente acuden 1,092 personas y 865 lo hacen por la web. Esto señala que son pocos los usuarios que acuden frecuentemente a usar los servicios de la biblioteca.

En las bibliotecas de las ciencias de la salud se efectuó la encuesta a 13,976 personas, entre alumnos de pregrado, post grado, docentes, personal administrativo y de biblioteca. También se obtuvo que los que acuden diariamente son muy pocos en relación a los que acuden una vez por semana que son 4,794 usuarios, quienes representan el 35 % del total de encuestados y por vía web son 4,649 que representa el 34 % de usuarios encuestados. Ellos señalan que, por lo general, están satisfechos con la ayuda que les brinda la biblioteca para realizar sus investigaciones pero algunos señalan que deben ampliar más servicios especializados o otros tipos de servicios.

²⁶ Webster, Duane; Health, Fred (2002) *LibQUAL+: publications* [en línea]: <http://www.libqual.org/documents/admin/AggregateNotebook.pdf> [consulta: 12 de marzo de 2003].



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

Finalmente es necesario considerar la importancia que se debe dar a la evaluación de los servicios en bibliotecas, para ello es necesario escoger el mejor instrumento que brinde resultados confiables sobre la calidad del servicio. En ese sentido se considera importante trabajar con LibQUAL+, contando con la respectiva autorización por parte de Amy Hoseth (Asistente del proyecto LibQUAL+) de la Association Research Libraries (ARL) para aplicar LibQUAL+ al presente trabajo.

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL INFORME PROFESIONAL

3.1. LA BIBLIOTECA CENTRAL PEDRO ZULEN DE LA UNMSM

3.1.1. Reseña histórica

Pedro Zulen fue uno de los directores de la biblioteca central, quien al asumir la dirección de la Biblioteca Central en 1922²⁷, después de cursar estudios de técnica bibliotecaria en los Estados Unidos, puso en práctica sus conocimientos de bibliotecario motivando al personal a desarrollar el procesamiento técnico de la colección. Luego Jorge Basadre quien, al asumir la dirección de la biblioteca, inició por primera vez la tarea de catalogar la colección bibliográfica.

A lo largo de los años se ha realizado diversos y significativos cambios en los servicios ofrecidos en la biblioteca central, entre los más recientes se puede mencionar:

- En 1996-98 se convoca a estudiantes, en calidad de apoyo, para actualizar las bases de datos sobre la base de los ficheros de la biblioteca central. En ese período, también fue inaugurada la red telemática de la universidad y se reactivó la compra de libros y suscripciones a revistas para la biblioteca central.
- 1998 se inicia la construcción del nuevo edificio de la biblioteca central el cual tiene 19,800 m. de área construida y capacidad de atención para 2500 usuarios.

²⁷ UNMSM (2001). *Diagnóstico de unidades de información de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* versión final. Lima.



- En 1999 fue inaugurada la nueva biblioteca central y se adquirió un nuevo programa de automatización para bibliotecas llamado SABINI el cual reemplazó al MICROISIS, por ser un programa con módulos completos de catalogación, circulación, préstamos, adquisición de materiales para bibliotecas de grandes volúmenes y servicios.

3.1.2. Organización y funciones

La Biblioteca Central funciona como eje principal del sistema de bibliotecas de la universidad, según Resolución Rectoral en 1996. El sistema de bibliotecas de la universidad agrupa a todas las bibliotecas de facultades e institutos pertenecientes a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El organigrama de la Biblioteca Central Pedro Zulen está incluido en el Manual de Organización y Funciones (MOF) el cual aún no tiene aprobación por Resolución Rectoral pero se presenta en el anexo 2.

La Biblioteca Central está conformada por unidades de línea, con actividades y funciones específicas relacionadas entre sí:

- **Unidad de Adquisiciones:**
Se encarga de recibir todo el material bibliográfico y no bibliográfico obtenido en calidad de canje, compra o donativo para luego ser enviados al área de procesos técnicos, referencia y hemeroteca.
- **Unidad de Desarrollo de Colecciones:**
Conformada por el área de Procesos Técnicos y el área de Conservación y Restauración. Los bibliotecólogos del área de Procesos Técnicos son los encargados de catalogar, clasificar e indizar la colección que ingresa a la biblioteca central, para



luego ser enviados al lugar que les corresponde según el soporte y tipo de información que contengan. Mientras que el área de Conservación y Restauración se dedica a la reparación del material bibliográfico que se encuentra en mal estado.

- **Unidad de Servicios Bibliográficos**

Conformada por la sala de libros y tesis; sala de referencia; sala de catálogo electrónico e internet; y la sala de materiales audiovisuales. Cada sala tiene como función ofrecer al usuario servicios de información utilizando los recursos que posee.

- **Unidad de Servicios Hemerográficos:**

Brinda información en base a publicaciones periódicas: revistas, periódicos nacionales e internacionales y memorias institucionales. También ofrece información desde las bases de datos adquiridas por la biblioteca: Proquest (sobre humanidades e ingeniería) e Infotrac (sobre ciencias médicas).

- **Unidad de Sala de Investigaciones:**

Se ubican los incunables o colección valiosa por su antigüedad y contenido de información única destinada a investigadores.

- **Unidad de Coordinación Cultural:**

Realiza y promueve eventos culturales en la biblioteca central.

La Biblioteca Central desde su traslado a la ciudad universitaria y su apertura en diciembre del año 1999, brinda los siguientes servicios de lectura y consulta en:

- Sala de lectura de libros y tesis
- Sala de Referencia
- Sala de catálogo electrónico e Internet



- Sala de Materiales Audiovisuales
- Sala de publicaciones periódicas (hemeroteca)
- Sala de investigaciones y
- Servicio de fotocopia

3.2. El servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen

Desde abril de 2001 la Sala de Referencia tuvo varias modificaciones: el espacio que ocupaba cambió de lugar, se incremento el número de personal y se evaluó la colección, todo ello fue considerado conveniente para mejorar el servicio.

3.2.1. El personal

Cuando se da inicio a todos los servicios de la biblioteca en la nueva sede, en diciembre de 1999, la Sala de Referencia estuvo a cargo de un bibliotecólogo en el turno de la mañana y un técnico en biblioteca en el turno de la tarde, quienes se dedicaban a registrar el ingreso de los usuarios a la sala.

En abril del 2001 la biblioteca contrató a otro profesional bibliotecólogo para ser responsable de la sala y realizar labores que permitan mejorar el servicio de referencia. Se decidió que hubiera dos personas en cada turno: una dedicada al control del ingreso de los usuarios a la sala y otra para la organización y procesamiento técnico de la colección de referencia.

Actualmente, laboran 4 personas en la Sala de Referencia, dos en cada turno: Un profesional bibliotecólogo, dos técnicos en biblioteca y un alumno de la universidad contratado en calidad de apoyo.



El profesional bibliotecólogo responsable de la sala es quien realiza la administración del servicio en la Sala de Referencia, desarrolla actividades de procesamiento técnico de la colección, atiende consultas bibliográficas y evalúa el desempeño del personal a cargo de la atención de los usuarios. El técnico en biblioteca realiza labores de registro y atención a los usuarios de la sala, y los procesos complementarios de la colección de referencia.

También, a partir del año 2002, la Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos consideró conveniente que el catálogo electrónico de la biblioteca fuera responsabilidad del personal de referencia, haciendo la labor de asesoría para el usuario en la búsqueda de la información.

3.2.2. La colección

En el diagnóstico realizado, por los señores bibliotecólogos Mackee, Corso y Ponce (2001), a todas las unidades de información de la UNMSM, encontraron que:

- 1) Las obras de referencia son las que sufren mayor desactualización de contenidos.
- 2) La Sala de Referencia no contaba con muchas colecciones actualizadas y carecía de obras de referencia generadas por la propia universidad, como guías, memorias y compendios estadísticos de la UNMSM.

Luego, en abril del 2001, el responsable de la sala, para conocer la situación de la colección, realizó un análisis general de la colección de referencia que se encontraba a estantería abierta y se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 1: Colección de referencia en abril del año 2001

Títulos	Cantidad total
Ubicados en la sala a estantería abierta	1,095 títulos
Ingresados a la base de datos	655 títulos
No ingresados a la base de datos	440 títulos
En mal estado físico	40 títulos
Sin forros ni etiquetas pero ingresados en la base de datos	600 títulos

Fuente y elaboración: propia.

Los títulos de los materiales de referencia ubicados a estantería abierta eran desde los años 1960 hasta 1994 entre diccionarios, enciclopedias, bibliografías de todas las áreas del conocimiento; anuarios estadísticos, folletos, algunas revistas y periódicos nacionales e internacionales.

A partir de allí, se empezó el ordenamiento de la colección teniendo como criterio que debía de pertenecer al área de referencia los diccionarios, enciclopedias, anuarios estadísticos, bibliografías, catálogos, manuales, guías, atlas y repertorios biográficos; siendo, sólo para estantería abierta los materiales a partir del año 1980 y la colección anterior se ubicó en el depósito de referencia el cual puede ser solicitado por el catálogo electrónico.

Luego se empezó el ingreso de materiales no ubicados en la base de datos y a separar la colección más relevante para el usuario y mantenerlo actualizado en la sala a estantería abierta. Así actualmente el material bibliográfico se encuentra en el depósito de referencia



(colección anterior a 1980) y en la sala de estantería abierta (a partir de 1980) colección actualizada.

Desde julio del año 2002 la colección de referencia, ubicada en el depósito y en la sala, se encuentra ingresada en su totalidad a la base de datos de monografías del sistema SABINI, donde el usuario puede consultar los registros bibliográficos desde cualquier módulo conectado al catálogo electrónico de la biblioteca central de la universidad que cuenta con 36 computadoras para que el usuario haga su búsqueda y solicitud de documento.

Según el inventario de toda la colección de la biblioteca central, realizado en los meses de enero, febrero y marzo del año 2003, se encontró que la colección de referencia es la siguiente:

Tabla 2: Colección de referencia en abril del año 2003

Ubicación	Total de títulos	Total de volúmenes
Sala a estantería abierta	1,291	3,030
Depósito de Referencia	1,001	2,664

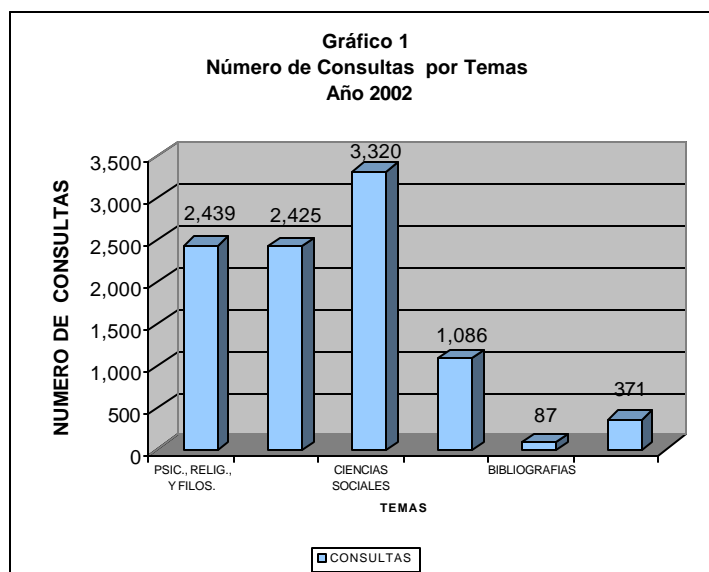
Fuente y elaboración: propia.

Se mantiene actualizada la colección a estantería abierta por donativos y canjes recibidos de instituciones nacionales e internacionales, en las diferentes áreas del conocimiento y por compras: compendios estadísticos del INEI, CUANTO y almanaques mundiales.

En una encuesta realizada por la encargada de la Sala de Referencia en el año 2001 a 130 usuarios: alumnos de la UNMSM y visitantes, se obtuvo que el 30% de los encuestados

encontraba a la colección actualizada y el 70% consideraba necesario que la colección se actualice adquiriendo nuevas ediciones de los textos de música, arte, informática, biología y educación.

Para conocer los temas de interés de los usuarios de la sala, a partir del año 2002 se empezó a entregar una papeleta de lectura por cada documento consultado; los resultados obtenidos en ese año se aprecian en el gráfico 1. Se aprecia mayor demanda en las áreas de ciencias sociales, con 3,320 consultas anuales, observando un especial interés de los usuarios por los compendios estadísticos actuales de las diferentes áreas del conocimiento; seguidamente se aprecia demanda por los temas de psicología, religión, filosofía e historia, llegando a tener cerca de 2,500 consultas anuales; mientras que las colecciones con poca demanda son las bibliografías, con menos de 100 consultas durante el año 2002.



Fuente y elaboración: propia



3.2.3. Infraestructura de la Sala de Referencia

Por errores de diseño en el actual edificio de la biblioteca no se consideró un área adecuada para la sala de referencia y se le destinó al área de exposiciones artísticas, el cual no cumplía con los requisitos para brindar un servicio adecuado, pues no había buena ventilación, por no contar con ventanas, y era un ambiente muy ruidoso por tener conexión con las escaleras que comunicaban a las otras salas de lectura y se ubica al final de la biblioteca, razón por la cual era muy alejado para que el usuario acceda fácilmente a la información.

En setiembre del año 2001 la Sala de Referencia se trasladó a un ambiente cerca a la puerta principal de la biblioteca, el cual primero se modificó pues inicialmente era un depósito y se tuvo que acondicionar con ventanas y ventiladores de techo para hacer de ella una sala más tranquila y agradable, tiene capacidad para 25 usuarios y conforme la colección va creciendo se hace necesario ampliar el área de referencia.

En la encuesta realizada en diciembre de 2001, a 130 usuarios que asistieron a la sala, el 76% estaba de acuerdo con la disposición del ambiente, que demostraba ser tranquilo, pero solicitaban ampliar el área de la sala.

3.2.4. El servicio de la Sala de Referencia

En 1999 cuando se inauguró el servicio de referencia en el nuevo edificio de la Biblioteca Central, se brindaba servicio de lectura en sala con el material bibliográfico ordenado bajo el sistema de estantería abierta; no se brindaba consultas bibliográficas por teléfono ó vía correo electrónico, pues por estar ubicado en un ambiente poco adecuado carecía de conexión telefónica.



Con el cambio de lugar, la sala de referencia logró brindar el servicio de consultas bibliográficas por teléfono y empezó a difundir este servicio en folletos y avisos, logrando que en el año 2002 se atiendan 118 consultas bibliográficas por teléfono, de usuarios de la UNMSM y visitantes.

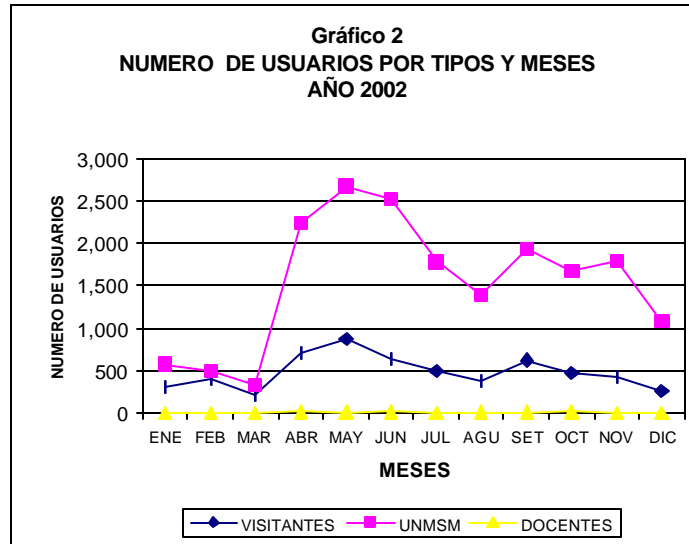
A partir del año 2003 el servicio se brinda en forma personalizada, por teléfono, vía fax y vía correo electrónico de referencia el cual se difunde entre los usuarios de la comunidad universitaria y público en general.

3.2.5. Usuarios del servicio de la Sala de Referencia

Los usuarios de la Sala de Referencia son: alumnos, docentes, investigadores y personal administrativo de la UNMSM, así como visitantes de otras instituciones de nivel superior.

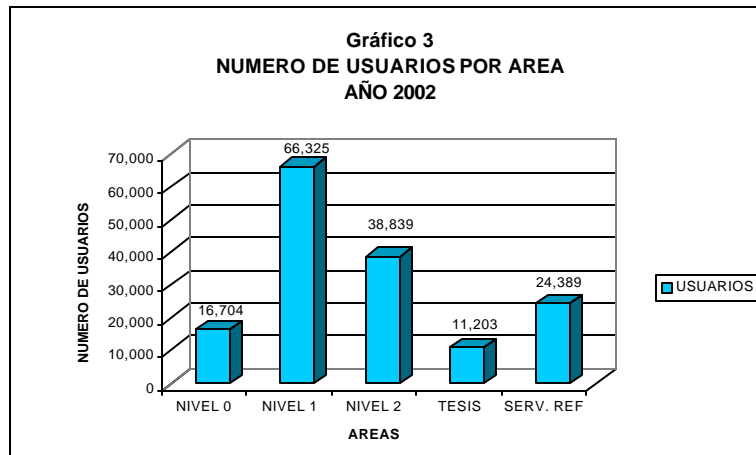
En el año 2002 se atendió a 24,389 usuarios de los cuales 18,592 eran alumnos de la UNMSM y 5,797 eran visitantes procedentes de otras instituciones. Como se aprecia en el gráfico 2 la asistencia de los usuarios se incrementa en los periodos de clases que va de abril a noviembre, mientras que los docentes son quienes no acuden con frecuencia a la sala de referencia.

En relación a los usuarios visitantes su asistencia también aumenta en los periodos de abril a octubre, siendo el mes de mayo donde hubo mayor número de usuarios llegando a atender en total 3,558 personas que acudieron a la sala de referencia, interpretando que por día se atendió cerca de 110 usuarios. (Ver Gráfico 2).



Fuente y elaboración: Propia

Si se comparan los servicios que brinda la biblioteca, el servicio de referencia ocupa el tercer lugar en asistencia de usuarios, lo cual se observa en el gráfico 3. El año 2002 la sala de nivel uno o sala de humanidades fue la más concurrida con 66,325 usuarios, luego sigue la sala del nivel dos o de ciencias con 38,839 usuarios y la sala de referencia con 24,389 usuarios atendidos, esto demuestra que a pesar de ser un ambiente pequeño los usuarios acuden frecuentemente por información de tipo de referencial.



Fuente y elaboración: Jefatura de la Unidad de Servicios Bibliográficos -BC.

Nivel 0 = Sala de la colección anterior a 1980

Nivel 1 = Sala de la colección de humanidades

Nivel 2 = Sala de la colección de ciencias

3.3.Evaluación de la satisfacción de los usuarios con el servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM

3.3.1. El instrumento de evaluación de servicios de bibliotecas: LibQUAL+

Se consideró pertinente, después de todos los cambios por los que ha pasado la Sala de Referencia, efectuar una evaluación de la satisfacción del usuario con el servicio de la Sala de Referencia usando un instrumento confiable que permita conocer las opiniones del usuario.

Con relación al tipo de instrumento de recolección de datos se eligió la encuesta llamada LibQUAL+ , que es un modelo que están desarrollando las bibliotecas universitarias de los Estados Unidos y que actualmente no se usa en nuestro país, por ello se tuvo que efectuar la traducción del inglés al español, usando términos apropiados, a fin de ser entendida por los encuestados. Primero se contactó con los autores del LibQUAL+ quienes



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

son miembros de la Association Research Library (ARL), y se obtuvo la aprobación en una comunicación vía correo electrónico con Amy Hoseth, asistente del proyecto libQUAL+, los días 20 y 26 de febrero de 2003 (Ver anexo 4). Esta carta autoriza la aplicación de la encuesta libQUAL+ al presente trabajo y la difusión de los resultados obtenidos, los cuales pueden ayudar al desarrollo del cuerpo del proyecto.

También, se decidió usar el LibQUAL+ por las siguientes razones:

- Por ser un instrumento con respaldo de investigación profesional que tuvo como base otro instrumento llamado SERVQUAL (calidad de los servicios de las empresas), el cual lleva varios años de aplicación en el área empresarial con resultados confiables.
- LibQUAL+ permite conocer la perspectiva de los usuarios sobre la calidad del servicio.
- LibQUAL+ se aplica desde el año 2000 a diferentes universidades de los Estados Unidos con resultados positivos para la toma de decisiones.
- LibQUAL+ demuestra ser un instrumento válido y confiable pues permite determinar la consistencia interna de los resultados. (Ver anexo 5)

3.3.2. Aplicación de la versión piloto del instrumento de evaluación LibQUAL+ en el servicio de la Sala de Referencia

Para aplicar el instrumento de evaluación se planeó trabajar con una muestra de 100 alumnos de pregrado de la UNMSM, pero en el período comprendido de enero a marzo del 2003, hubo una razón importante que sólo permitió trabajar con una muestra de 20 alumnos, pues la Biblioteca Central Pedro Zulen, por motivo de inventario general de la colección, cerró sus puertas a los usuarios desde el 17 de enero al 30 de marzo del 2003, razón por la cual la biblioteca no brindó ninguno de sus servicios. Motivo por el cual la Sala de Referencia entregó las encuestas a los usuarios de la siguiente manera:



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

Tiempo:

Las encuestas se les entregó en diferentes horas y días comprendidos entre el 10 y 12 de marzo. El tiempo que empleó cada encuestado para responder fue de diez minutos.

Encuestados:

Quienes respondieron a las encuestas fueron 20 alumnos de pregrado de las distintas facultades de la UNMSM que laboraban en la biblioteca central en calidad de alumnos de apoyo y se les pidió que al momento de responder lo hagan bajo el criterio de alumnos y no como personal de la biblioteca, pues todos ellos, en su tiempo libre, asisten a la sala de referencia en calidad de usuarios.

Primero se efectuó la encuesta a modo de prueba a sólo 2 alumnos para conocer sus opiniones sobre la estructura y entendimiento de las preguntas traducidas al español. Un alumno sugirió aclarar más a cerca del nivel mínimo y nivel deseado del servicio. Para ello, se tuvo que interpretar mejor, explicando que se refiere a las expectativas mínimas ó deseadas que se tiene del servicio.

Lugar:

A 17 alumnos se les entregó la encuesta LibQUAL+ en la biblioteca central de la UNMSM y fueron devueltas allí mismo, y a tres alumnos se les envió vía correo electrónico de referencia: referencia@unmsm.edu.pe y fue devuelto de la misma manera.

3.3.2.1 Actividades realizadas para aplicar la versión piloto del LibQUAL+ en la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen

A continuación se describe los pasos que se dieron para la aplicación de la versión piloto del LibQUAL+ en la Sala de Referencia :

Fecha	Actividad
10 de febrero del 2003	En un artículo de la revista Library Administration & Management vol. 26, n.1 del 2002, de Carolyn A. Snyder “Measuring library service quality with a focus on the LibQUAL+ project” se conoció el desarrollo del instrumento LibQUAL+ y de la página web: www.libqual.org se obtuvo datos de los autores y sus direcciones electrónicas.
18 de febrero del 2003	Se envió un correo electrónico a libqual@arl.org para pedir a la Association Research Library (ARL) más información sobre el proyecto LibQUAL+.
20 de febrero del 2003	Amy Hoseth, asistente del proyecto, responde agradeciendo el interés sobre este proyecto y envía el instrumento libQUAL+ versión 2002 que es la que actualmente ellos están aplicando y se anexa al presente trabajo. (Ver anexo 5)
24 de febrero del 2003	Se envió un nuevo mensaje a Amy Hoseth solicitando autorización para aplicar LibQUAL+ a la biblioteca central de la UNMSM, explicando los motivos y fines de su uso.
26 de febrero del 2003	Se recibió la autorización de la ARL, mediante Amy Hoseth, para efectuar el LibQUAL+ a la biblioteca y poder difundir los resultados obtenidos, dicha carta está anexada al presente trabajo.(Ver anexo 4)
27 y 28 de febrero del 2003	Se realizó la traducción exacta del LibQUAL+ del idioma inglés al español.
3 de Marzo del	Se realizó algunas modificaciones e interpretaciones más exactas para que



2003	el encuestado entienda mejor las preguntas. Por ejemplo en la parte de datos personales se anuló preguntas que corresponde para los graduados y personal de la biblioteca y en la parte final no se consideró el espacio para las sugerencias y frecuencia de asistencia a la biblioteca, También en las 25 preguntas centrales se tuvo que referir sólo al servicio de la sala de referencia y no a toda la Biblioteca Central.(Ver anexo 6)
7 de marzo del 2003	Se entregó la encuesta a sólo dos alumnos para conocer sus opiniones y sugerencias sobre la encuesta traducida.
10 al 12 de marzo del 2003	Se efectuó la encuesta LibQUAL+ a 20 alumnos de pregrado de la UNMSM
19 y 20 de marzo	Se empezó a ingresar los datos obtenidos al programa de análisis estadístico SPSS10 usado por los investigadores sociales para luego realizar el análisis e interpretación del mismo. La matriz de datos se encuentra en el anexo 7.

3.3.3. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos

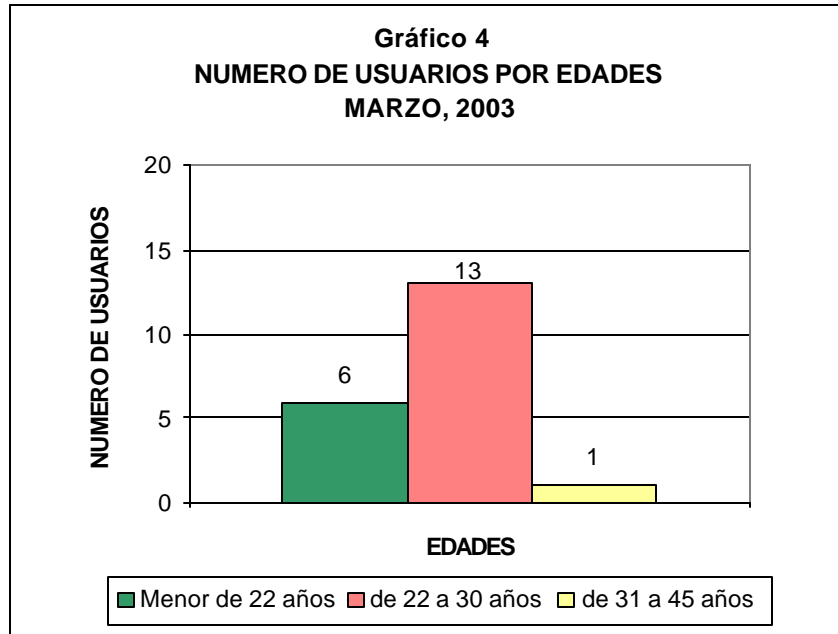
Para el análisis de las variables se usaron las estadísticas descriptivas y para determinar la confiabilidad de las subescalas del instrumento LibQUAL+ se trabajó con el coeficiente del alpha de cronbach.

3.3.3.1 Análisis descriptivo de la muestra

Variables demográficas:

1. Edad

De la muestra de 20 alumnos se obtuvo que 13 alumnos tienen edades entre 22 y 30 años, seis menores de 22 años y uno mayor de 31 años. (Ver gráfico 4)



Fuente y elaboración: propia

Interpretación:

Se observa que la mayoría de los usuarios universitarios que acuden a prestar los servicios de la Sala de Referencia son alumnos de las edades de 22 a 30 años, jóvenes que por lo general corresponden al programa de pregrado de las diversas facultades de la universidad.

2. Sexo

De la muestra de 20 alumnos, 12 alumnos encuestados corresponden al sexo masculino y 8 del sexo femenino.



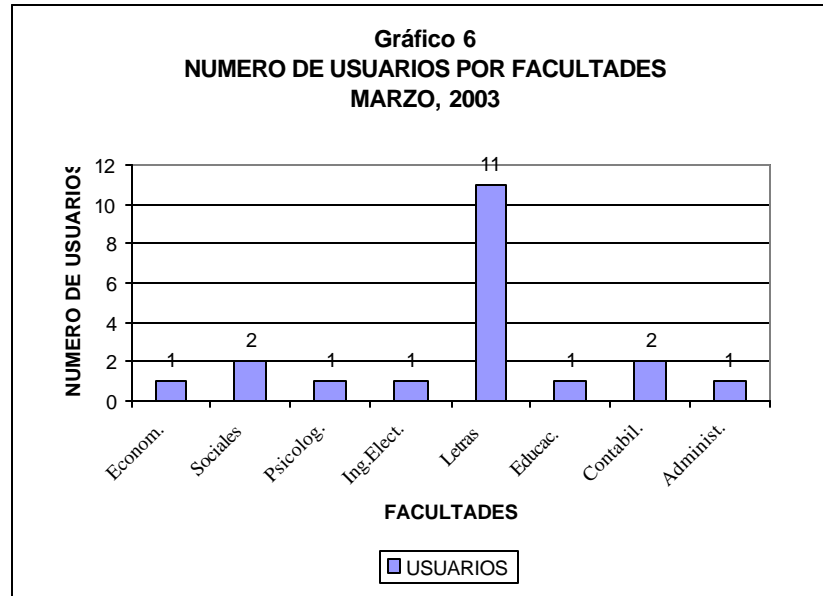
Fuente y elaboración: propia

Interpretación:

Se observa que predomina el sexo masculino en los alumnos que asisten a la Sala de Referencia, entendiendo que también son más la cantidad de varones matriculados en la universidad con relación a las mujeres.

3. Facultad

11 alumnos encuestados corresponden a la facultad de Letras y Ciencias Humanas lo que representa el 55% de la muestra, el 10% está representada por la facultad de Ciencias Sociales y Ciencias Contables; un grupo menor representa un alumno de cada facultad de economía, psicología, educación, ingeniería electrónica y ciencias administrativas.



Fuente y elaboración: propia.

Interpretación:

Se observa que predominan los alumnos de la facultad de letras entre todos los que acuden con mayor frecuencia a la Sala de Referencia y son pocos los alumnos del área de ciencias que asisten, tal vez porque la Biblioteca Central cuenta con más colección de humanidades y pocas ediciones actualizadas del área de ciencias.

3.3.3.2. Análisis descriptivo de los resultados

En este punto se analiza la brecha que existe entre los requerimientos mínimos que el usuario encuestado espera del servicio de la Sala de Referencia y lo que realmente percibe de ella; explicando esto por cada subescala: acceso a la información, importancia del servicio, la biblioteca como lugar y el control personal del lector.

- **En el acceso a la información**

En la subescala del acceso a la información se observó que el ítem 9 sobre resolver búsquedas usando diversos temas presenta una brecha relativamente baja. Esto demuestra que la sala de referencia brinda diversos temas de información y esta cerca de lo mínimo que el usuario espera para satisfacer sus necesidades de información y esto en comparación con los resultados obtenidos en la Community College Library muestra el mismo resultado pues dicho ítem obtuvo una brecha de 0.47 y en la sala de referencia la brecha fue de 0.45 . Mientras que el ítem veintidos referido a las colecciones impresas con adecuada cobertura de información tiene una brecha alta que representa que la información que brinda las colecciones de referencia quizás porque muchos de ellas no tienen actualizadas sus ediciones, está lejos de lo mínimo que espera el usuario, o quizás porque son simplemente obras de referencia no profundizan la información en determinados temas que el usuario requiere. Mientras que para la Community College Library este ítem fue el más bajo con una brecha de 0.33 demostrando con ello que sí cuentan con colecciones impresas con adecuada cobertura de información.(Ver tabla 3)

Tabla 3

Análisis descriptivo sobre el acceso a la información

Número	Ítems	Mínimo	Deseado	Percibido	Brecha
Acceso a la Información:					
3	Colecciones completas de enciclopedias	5.35	7.90	6.05	0.70
8	Acceder al libro en el tiempo oportuno	5.45	8.10	6.05	0.60
9	Resolver búsquedas usando diversos temas	5.35	7.70	5.80	0.45
19	El horario de atención adecuado	5.70	7.75	6.40	0.70
22	Colecciones impresas con adecuada cobertura de información	5.15	7.50	6.15	1.00
Total		5.40	7.79	6.09	0.69

Fuente y elaboración: propia



- **En la importancia del servicio**

En la subescala importancia del servicio se observó que el ítem 1 sobre la voluntad de ayudar al lector tiene la brecha relativamente baja de 0.35, entendiendo esto como que el interés y la voluntad que tiene el personal que brinda el servicio de referencia está cerca de los requerimientos mínimos del usuario. Sin embargo, se observó al ítem 17, sobre los empleados que tiene conocimientos para responder preguntas, y el ítem 24 sobre los empleados que entienden las inquietudes de los lectores, la brecha en ambos ítems es mayor a 1.00 es decir, que el servicio ofrecido dista mucho de lo que el lector espera del servicio como mínimo que debiera ofrecer. Posiblemente porque muchos de ellos tienen muchas consultas y el personal a cargo es uno solo y aunque le interese y tenga voluntad de atenderlos no logra satisfacer en totalidad sus inquietudes quizás por falta de tiempo o experiencia en el tipo de consulta que realiza el usuario (Ver tabla 3). Caso contrario ocurre en el estudio realizado a la Community College Library donde el ítem uno obtuvo una brecha de 0.76 la más alta de la subescala y la más baja la obtuvo el ítem 17 con una brecha de 0.45 demostrando con ello que si tienen suficientes empleados con nivel óptimo de conocimientos para atender las consultas.(Ver tabla 4)

Tabla 4

Análisis descriptivo sobre la importancia del servicio

Número	Items	Mínimo	Deseado	Percibido	Brecha
Importancia del Servicio:					
1	La voluntad de ayudar al lector	5.20	7.55	5.55	0.35
4	La cortesía mostrada por los empleados	5.70	7.90	6.55	0.85
11	La disposición para resolver los problemas de los lectores.	5.00	6.85	5.50	0.50
14	Dar a los lectores una atención personal	5.25	7.65	6.15	0.90
15	Los empleados que tratan a los lectores de manera atenta	4.80	6.75	5.70	0.90
17	Empleados que tienen conocimiento para responder preguntas	4.90	7.40	6.00	1.10
18	Rapidez para responder preguntas de los lectores	5.00	7.25	6.00	1.00
20	Empleado que inspira confianza a los lectores	5.15	7.40	6.00	0.85
24	Empleados que entienden las inquietudes de los lectores	5.15	7.75	6.70	1.55
Total		5.12	7.38	6.01	0.88

Fuente y elaboración: propia

- **En la biblioteca como lugar**

En la subescala de la biblioteca como lugar se encontró en el ítem 13, un lugar para la reflexión y creatividad, la brecha más baja de esa subescala mientras que el ítem 2 sobre el espacio que permite un estudio tranquilo la brecha es mayor a 1.00, interpretando esto que, por el pequeño espacio y la gran asistencia de usuarios en periodos académicos, es quizás donde no hay un espacio amplio y tranquilidad para que los usuarios puedan realizar trabajos que requieren concentración, aunque siempre el personal está preocupado por mantener la tranquilidad y orden en la sala. (Ver tabla 5). En consecuencia los usuarios de la sala de referencia sugieren mayor espacio pues les resulta muy pequeño para el número de asistentes que recibe diariamente.

Tabla 5

Análisis descriptivo sobre la biblioteca como lugar

Número	Items	Mínimo	Deseado	Percibido	Brecha
La biblioteca como lugar:					
2	El espacio que permite un estudio tranquilo	5.00	8.05	6.15	1.15
10	Un ambiente tranquilo y seguro	5.90	8.00	6.70	0.80
13	Un lugar para la reflexión y creatividad	5.30	7.80	5.60	0.30
21	Un ambiente cómodo	5.60	7.95	6.65	1.05
23	Un ambiente tranquilo	5.45	8.10	6.30	0.85
Total		5.45	7.98	6.28	0.83

Fuente y elaboración : propia

- **En el control personal**

En la subescala control personal del lector en la Sala de Referencia, según la encuesta se encontró que la brecha de todos los ítems es menor a 1.00, es decir se acerca más a los requerimientos mínimos del usuario; pues el ítem 7, sobre el sitio Web de la biblioteca que permite localizar la información por mi cuenta, refiriéndose a la búsqueda de información que realiza el usuario en las bases de datos, el usuario siempre encuentra la información que requiere de referencia pues toda la colección esta ingresada en su totalidad a la bases de datos ubicandolo desde cualquier modulo de computadora conectado a internet. (Ver Tabla 6).

Tabla 6

Análisis descriptivo sobre el control personal del lector

Número	Items	Mínimo	Deseado	Percibido	Brecha
Control personal del lector:					
5	Acceder a la BD desde su casa u oficina	4.45	6.50	4.65	0.20
6	Permitir el fácil acceso de la información que necesito	5.30	7.35	5.90	0.60
7	El sitio Web de la biblioteca que me permita localizar información por mi cuenta	4.90	6.75	5.05	0.15
12	Acceso de herramientas de fácil uso que me permitan encontrar las cosas por mí mismo	5.10	7.75	5.90	0.80
16	Hacer que la información sea accesible fácilmente para ser usadas por mí mismo	5.45	8.00	6.30	0.85
25	Acceso adecuado a las colecciones	5.40	7.50	6.00	0.60
Total		5.10	7.30	5.30	0.53

Fuente y elaboración : propia

Un análisis resumido de los resultados de la encuesta se observa en la tabla 7, donde se ve que la subescala con la brecha mas pequeña es la del control personal del lector en la sala de referencia, posiblemente porque brinda información a estantería abierta y todos los datos bibliográficos de los textos se encuentran en las bases de datos el cual puede acceder por Internet o la intranet. Mientras que la subescala importancia del servicio tiene la brecha más alta interpretando que aquí el servicio dista mucho en relación a lo mínimo que debería ofrecer según el usuario encuestado. (Ver tabla 7).

Tabla 7

Puntaje promedio total por subescala

SUBESCALAS	N. MÍNIMO	N. DESEADO	N. PERCIBIDO	BRECHA percibido- mínimo
Acceso a la información	5.40	7.79	6.09	0.69
Importancia del servicio	5.12	7.38	6.01	0.88
La biblioteca como lugar	5.45	7.98	6.28	0.83
Control personal del lector	5.10	7.30	5.30	0.53

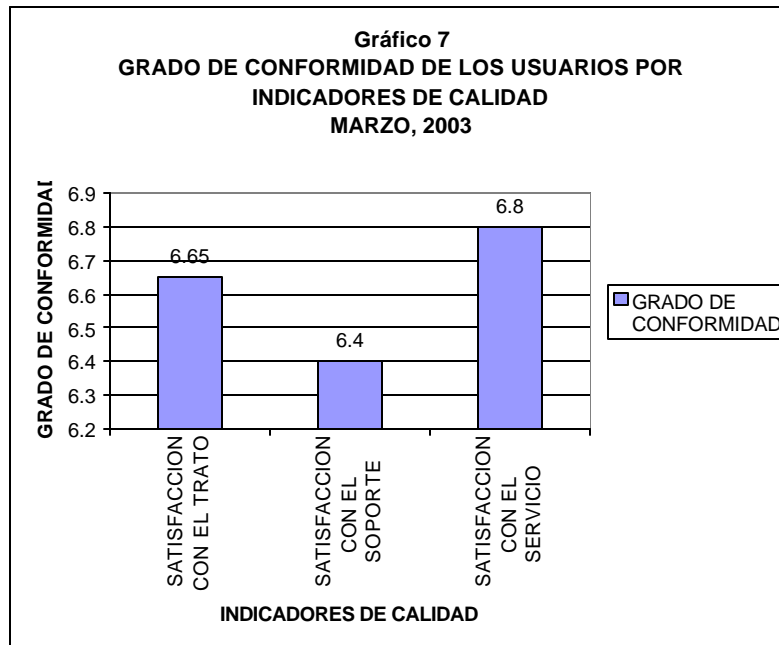
Fuente y elaboración: propia

En la parte final de la encuesta LibQUAL+ realizado a la sala de referencia el usuario encuestado encuentra tres preguntas finales para conocer el grado de conformidad total en relación a:

- La satisfacción con el trato
- Satisfacción con el soporte y
- Satisfacción con el servicio.

Los resultados obtenidos sobre este punto en la sala de referencia se observan en el gráfico 7, donde califican a la calidad del servicio de la sala de referencia como aceptable en su totalidad, aunque sin olvidar los puntos débiles que se encontraron en los anteriores ítems

de las subescalas. Caso similar se concluyó en el estudio realizado a la Community College Library donde se obtuvo 7.43 en relación a la satisfacción del servicio, 7.39 con relación al trato que se les brinda a los usuarios y 7.12 referente a la satisfacción con el soporte o infraestructura.



Fuente y elaboración: propia

3.3.3.3. Análisis Psicométrico

Implica determinar la validez y confiabilidad del instrumento, pero en el presente trabajo por contar con una muestra muy pequeña ($n < 300$) no se pudo realizar el análisis factorial el cual está vinculado con la validez de las preguntas; pero sí se analizó la confiabilidad de los items de la versión piloto del instrumento.

La confiabilidad se refiere a la precisión de la medición, independientemente de lo que se mida,²⁸ es decir tiene que ver con el grado en que las mediciones de determinados rasgos, atributos, opiniones, variables se repiten en iguales condiciones, ejemplo si para un químico dos termómetros dan resultados diferentes sobre un mismo líquido entonces no se podría confiar en ninguno de los dos instrumentos. Para este caso es conocer la confiabilidad de los ítems utilizados por el instrumento LibQUAL+ utilizando el coeficiente alpha de Cronbach, este coeficiente alpha permite saber que tan confiable es el ítem para la subescala, y se considera que el alpha total de cada subescala debería ser mayor a 0.7, considerándose así un coeficiente aceptable en la subescala.

Al aplicar la prueba de confiabilidad, a la encuesta efectuada a la sala de referencia, utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 8

Valores de confiabilidad para la subescala acceso a la información

NIVEL PERCIBIDO (DS) En el acceso a la información:	CORRELACION CORREGIDA ITEM – TOTAL	ALPHA SI EL ITEM ES BORRADO
3.Colecciones completas de enciclopedias y diccionarios.	0.7384	0.8480
8.Acceder al libro en el tiempo oportuno.	0.7759	0.8313
9.Resolver búsquedas usando diversos temas.	0.6908	0.8527
19.El horario de atención	0.7115	0.8484
22.Colecciones impresas con adecuada cobertura.	0.6853	0.8614

Alpha = 0.8750

Fuente y elaboración: propia.

²⁸ Nunnally, Jum C.(1973) *Introducción a la medición psicológica*. México : Centro Regional de Ayuda Técnica.

En subescala acceso a la información se observó que los valores de los cinco ítems no sube el valor del “alpha sí el ítem es borrado”, es decir su valor se mantiene menor al valor total del alpha de la subescala, lo que revela la importancia de estos cinco ítems para esta subescala.(Ver Tabla 8).

Tabla 9

Valores de confiabilidad para la subescala importancia del servicio

NIVEL PERCIBIDO(DS) en la importancia del servicio:	CORRELACION CORREGIDA ITEM - TOTAL	ALPHA SI EL ITEM ES BORRADO
1.La voluntad de ayudar al lector	0.5940	0.8933
4.La cortesía mostrada con los empleados	0.6344	0.8918
11.La disposición para resolver los problemas de los lectores	0.7410	0.8819
14.Dar a los lectores una atención personal	0.5788	0.8936
15.Los empleados que tratan a los lectores de una manera atenta	0.6943	0.8882
17.Empleados que tienen conocimiento para responder las preguntas	0.8156	0.8765
18.Rápidez para responder preguntas de los lectores	0.8194	0.8751
20.El empleado que inspira confianza a los lectores	0.5757	0.8960
24.Los empleados que entienden las inquietudes de los lectores	0.6594	0.8883

Alpha = 0.8987

Fuente y elaboración: propia.

En la subescala importancia del servicio se observó que el “alpha si el ítem es borrado” no es mayor al alpha de la subescala, entonces se tratan de ítems necesarios y buenos para esa subescala.(Ver Tabla 9).

Tabla 10

Valores de confiabilidad para la subescala la biblioteca como lugar

NIVEL PERCIBIDO (DS) En la biblioteca como lugar:	CORRELACION CORREGIDA ITEM- TOTAL	ALPHA SI EL ITEM ES BORRADO
2.El espacio que permite el estudio tranquilo	0.5860	0.6244
10.Un ambiente tranquilo y seguro	0.7206	0.6195
13.Un lugar para la reflexión y creatividad	0.4678	0.6774
21.Un ambiente cómodo	0.5078	0.6611
23.Un ambiente tranquilo	0.2961	0.7631

Alpha = 0.7161

Fuente y elaboración: propia

En la subescala la biblioteca como lugar, el coeficiente de “correlación ítem-total” de esta subescala se observó una pobre discriminación entre los valores de los ítems pues algunos como el ítem 10 tiene valores altos y otros como el ítem 23 tiene el valor muy bajo y su valor del alpha crece si el “ítem es borrado”, determinando con ello que este ítem no es

muy bueno para esta subescala, y se recomienda revisar la redacción de este ítem para estudios futuros. (Ver Tabla 10).

Tabla 11

Valores de confiabilidad para la subescala el control personal del lector

NIVEL PERCIBIDO (DS) En el control personal del lector:	CORRELACION CORREGIDA ITEM- TOTAL	VALOR DEL ALPHA SI EL ITEMES BORRADO
5.Acceder a la BD desde su casa u oficina.	-0.0052	0.7852
6.Permitir el fácil acceso de la información que necesito	0.6186	0.5400
7.El sitio web de la biblioteca que me permita localizar la información por mi cuenta.	0.4571	0.5946
12.Acceso a herramientas de fácil uso que me permitan encontrar las cosas por mi mismo.	0.4478	0.6120
16.Hacer que la información sea accesible para ser usada por mi mismo.	0.4899	0.6095
25.Acceso adecuado a las colecciones de la biblioteca.	0.6529	0.5130

Alpha = 0.6605

Fuente y elaboración: propia

En el análisis de la subescala control personal del lector se observó que el valor de la “correlación corregida ítem-total” del ítem 5 es débil y negativa, y el valor del alpha si el



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

“ítem es borrado” muy alto incluso superior al valor total del alpha de la subescala, entendiéndose para nuestro caso que se trata de un ítem no recomendable para usarlo en esta subescala y revisar su redacción para estudios posteriores.(Ver Tabla 11).

Finalmente se resume que para este caso se encontró dos ítems que necesitan ser revisados para que puedan ser incluidos y se adecuen a la subescala a la que pertenecen, el ítem 23 sobre “un ambiente tranquilo” y el ítem 5 sobre “acceso a las base de datos desde su casa u oficina”, los que para la versión en idioma español se sugiere sean revisados y adecuarlos al caso peruano de servicios en bibliotecas universitarias.



CAPÍTULO IV

PROPUESTAS PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LibQUAL+ DE LA ASSOCIATION RESEARCH LIBRARIES EN LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL PEDRO ZULEN DE LA UNMSM

Teniendo en cuenta que la evaluación de los servicios bibliotecarios es importante en las unidades de información, pues mediante los resultados obtenidos se pueden conocer la situación del servicio, saber si los recursos destinados son los más apropiados y así poder realizar la mejor toma de decisiones que sea conveniente para el usuario y la unidad de información. Entonces se propone :

1.- Contar con un instrumento de evaluación confiable y validado por una institución de prestigio que haya realizado diversas investigaciones al respecto y que respalde los resultados que se obtengan de la evaluación. Para ello la Association Research Libraries ha venido preparando desde el año 1999 un instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios exclusivamente para bibliotecas universitarias, llamado LibQUAL+ el cual ha dado resultados formidables en todos los casos aplicados a las diversas universidades de los Estados Unidos y Canadá, realidades quizás muy lejanas a las nuestras en América Latina pero donde el objetivo es el mismo: conocer la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas universitarias.

Así desarrollando una experiencia piloto en el servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM, con el instrumento de evaluación



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

LibQUAL+, se pudo observar cambios necesarios que se deben hacer al instrumento antes de su aplicación a nuestro servicio y así obtener resultados más confiables para nuestro trabajo.

2.- Conocer el instrumento implica también saber el cambio principal que se hace al instrumento, que es la traducción del idioma inglés al español, los cuales deben contener términos técnicos bibliotecológicos que represente la realidad de nuestra institución a evaluar y principalmente que sea entendido por el usuario encuestado. Cabe señalar que se contó con la respectiva autorización de la ARL (Association Research Libraries) para efectuar dichas modificaciones.

3.- También, saber que los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento libQUAL+ al Servicio de Referencia se obtuvo que dos indicadores necesitan ser revisados, pues al medir el grado de confiabilidad de estos se observó resultados menores a los establecidos (0.7) y lo que según el coeficiente de alpha de Crombach es necesario para que un indicador sea aceptado en la subescala del instrumento, lo que nos propone que debe ser cambiado, para nuestra versión española, de tal manera que sea entendido por el usuario de nuestra biblioteca.

Sobre los resultados obtenidos en el servicio de la Sala de Referencia al aplicar LibQUAL+ a los usuarios se lograron conocer puntos débiles y fuertes del servicio con mucha rapidez y confiabilidad, pues a modo de ser una experiencia piloto con el instrumento se logró conocer la confiabilidad del LibQUAL+ y la situación de uno de los servicios que brinda la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

4.- También se propone que este instrumento sea aplicado a mayor escala a toda la comunidad de usuarios de la Biblioteca Central para tener un resultado total de todos los servicios que brinda la biblioteca y finalmente determinar el grado de validez del instrumento LibQUAL+ el cual solo se logrará con una muestra mayor a 300 encuestados, cabe señalar que la Sala de Referencia cuenta con una cantidad menor de usuarios que acuden diariamente motivo por el cual no se pudo efectuar dicha prueba de validez.

5.- Finalmente se propone aplicar la versión española del instrumento LibQUAL+ , a todas las bibliotecas universitarias del país que así lo requieran, permitiéndoles conocer mejor la calidad de sus servicios y la satisfacción de sus usuarios. Esto apoyara al desarrollo del cuerpo del LibQUAL+ de la Association Research Libraries, la cual está abierta a compartir nuestras experiencias y permitimos ser colaboradores del proyecto iniciados por ellos pero que será de beneficio para todas las bibliotecas.



CONCLUSIONES

1. Se utilizó un instrumento confiable y validado por la Association Research Library (ARL), llamado LibQUAL+, el cual permite evaluar la calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias.
2. Se logró determinar la confiabilidad de la versión piloto del instrumento LibQUAL+, aplicándolo a los usuarios del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM.
3. Se identificó, al determinar la confiabilidad de la versión piloto del instrumento LibQUAL+ versión idioma español, dos ítems que necesitan ser revisados porque no se adecuan a la subescala a la que pertenecen, estos son: “un ambiente tranquilo” y “acceder a la base de datos desde su casa u oficina”.
4. Se obtuvo, al aplicar la versión piloto de LibQUAL+ al servicio de referencia, como punto fuerte el “control personal del lector” y como punto débil “el espacio de la sala de referencia” por considerarlo muy pequeño. También se identificó que el personal dedicado al servicio no es suficiente para satisfacer todas las consultas e inquietudes de los usuarios.
5. A partir de ahora, la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM y otras bibliotecas universitarias del país podrán disponer de la versión piloto de un instrumento confiable de evaluación de servicios que les permita conocer la satisfacción de sus usuarios con el servicio ofrecido.



RECOMENDACIONES

1. Teniendo la respectiva autorización para la aplicación del LibQUAL+ por la ARL, se recomienda a la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM aplicar el instrumento en todos sus servicios para conocer el grado de satisfacción de los usuarios.
2. Se recomienda aplicar LibQUAL+ a una población más grande de usuarios ($n > 300$) de la Biblioteca Central de la UNMSM con la finalidad de realizar el análisis factorial y determinar la validez del instrumento LibQUAL+ , versión idioma español.
3. Según los resultados obtenidos del análisis descriptivo efectuado a la Sala de Referencia, se considera necesario ampliar el espacio del mismo para brindar más comodidad y tranquilidad a los usuarios; así también incorporar a un profesional más para el servicio de referencia.
4. Se recomienda a las bibliotecas universitarias que requieran aplicar LibQUAL+ para evaluar la calidad de sus servicios, contar con la autorización de la ARL, para cualquier traducción o modificación del instrumento.



BIBLIOGRAFÍA

1. **ALA** (1986). *World encyclopedia of library and information services*. Chicago ALA.
2. **Association Research Library** (2003). *ARL : publications*. [en línea]: <http://www.arl.org> [Consulta: 12 de febrero del 2003]
3. **Association Research Library** (2003). *LibQUAL+ : publications*. [en línea]: <http://www.libqual.org> [Consulta: 13 de febrero de 2003]
4. **Boop, Richard E. y Smith, Linda C.** (2000). *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México : UNAM.
5. **Boop, Richard E.** (1995). *Reference and information services an introduction*. Englewood : Libraries unlimited.
6. **Cook, Colleen y Thompson, Bruce** (2001). *Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+ study of perceptions of library service quality*. En: library trends, vol. 49, n°4, p.583-604.
7. **Elzy, Cheryl ; Nourie, Alan ; Lancaster, F.W. y Kurt M. Joseph** (1991). *Evaluating reference service in a large academic library*. En: College and research libraries, vol. 52, n°5, p. 454-465.
8. **De Torres Ramírez, Isabel** (1999). *Las fuentes de información estudios teórico-práctico*. Madrid : Síntesis.
9. **Hernon, Peter** (1996). *Service quality in academic libraries*. Norwood.
10. **Lancaster, F.W.** (1995). *The evaluation of library services: a concise review of the existing literature*. En: Investigación bibliotecológica, vol.9, n°18, p.25-37.
11. **Mackee, Nelly; Corzo, Orlando; Ponce, Alejandro** (2001). Diagnóstico realizado a las unidades de información de la UNMSM: versión final. Lima.
12. **Mejía Gutierrez, Angela María** (2000). *Servicios virtuales en bibliotecas universitarias*. En: Revista Interamericana de Nuevas Tecnologías de la información, vol. 5, n2, p.58.
13. **Morales campos, Estela** (1993). *El servicio de consulta*. México : UNAM.
14. **Orera Orera, Luisa** (1997). *Manual de biblioteconomía*. Madrid : Síntesis.



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

15. **Pagaza García, Rafael** (1989). *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas: ANUIES.
16. **Parasuraman, V.A. Zeithaml ; Berry, L.L.** (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. En: *Journal of marketing*, vol. 70, n°3, p.201-230.
17. **Pinto Molina, María** (1999). *Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas*. En: *Ciencias de la información*, vol. 30, n°2, p.23-29.
18. *Planificación, gestión y evaluación de los servicios bibliotecarios* (2000). [en línea]: <http://web.usal.es/alar/bibweb/temario/gestionPDF> [Consulta: 17 de enero de 2003]
19. **Snyder, Carolyn A.** (2002) *Measuring library service quality with a focus on the LibQUAL+ project*. En: *Library administration & management*, vol.16, n°1, p.4-7.
20. **Tello Santos, Rosa F** (2001). “Informe de la encuesta a los usuarios”, n°19 SR/JUC-OGEBBC – 2001. Biblioteca Central de la UNMSM. Documento interno.
21. **Tyckoson, david A.** (2001). *What is the best model of reference service?* En: *Library trends*, vol.50, n°2, p.183-195.
22. **UNISIST** (1980). *Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información*. París: UNESCO.
23. **Verdugo Sánchez, José Alfredo** (1980). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la república mexicana*. México : UNAM : ANUIES.
24. **Webster, Duane; Health, Fred** (2002). *LibQUAL+: publications*. [en línea]: <http://www.libqual.org/documents/admin/AggregateNotebook.pdf> [Consulta 18 de marzo del 2003]
25. **Whitlatch, Jo Bell** (2001) *Evaluating reference services in the electronic age*. En: *Library trends*, vol.50, n°2, p.207-217.



Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQual+ de la Association of Research Libraries. Tello Santos, Rosa Flor.

Derechos reservados conforme a Ley

ANEXOS

[Consultar formato impreso](#)