



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
MAR DEL PLATA
.....

Licenciatura en Bibliotecología y Documentación

Tesis

***LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS EN LAS BIBLIOTECAS DE LAS
UNIVERSIDADES NACIONALES DE LA RED
UNIVERSITARIA DEL CONURBANO BONAERENSE
(RUNCOB)***

Alumna: Andrea Victoria Foa

Directora: Esp. María Laura Andrade

Mar del Plata

Año 2017

Agradecimientos

A la Universidad Nacional de Mar Del Plata por ser la institución que a través de su método de enseñanza permitió que continuara mi proceso de aprendizaje y formación tanto profesional como humana, y alcanzara esta importante meta académica.

A María Laura Andrade, mi tutora, quien asumió la difícil tarea de acompañarme en este proceso y me enseñó la importancia de trabajar en equipo junto a ella. En particular, le agradezco las lecturas que dedicó a este trabajo y todas las sugerencias y orientaciones.

A mi mamá Marta, a quien admiro profundamente y siempre me alienta a ir un paso más adelante desde el punto de vista académico, pero en especial es mi modelo a seguir en la vida, es un ejemplo de sabiduría y amor sin condiciones. A mi papá Tulio, que siempre está ahí para todo lo que pueda necesitar, siempre dispuesto a cuidar a su nieto en mis viajes de estudio

A Julián, mi compañero incondicional, sin él, su compañía y comprensión esto hubiera sido mucho más difícil

A mi hijo Santiago, la luz de mi vida, que no deja de sorprenderme desafiando constantemente sus limitaciones físicas, demostrándome que siempre es posible llegar, aunque cueste un poquito más, si uno se lo propone

A mis colegas Eduardo, Marcelo y Vicky, referentes profesionales y amigos de la vida con los que debatimos opciones de temas de investigación, intercambiamos ideas y libros antes y durante la aventura que significa escribir una tesis.

A mi amiga Susy, por su apoyo y optimismo en confiar que llegaría este momento.

Por último, a todos mis colegas bibliotecarios de la RUNCOB que facilitaron la realización de las encuestas, sin cuyo insumo no hubiera sido posible la concreción de este trabajo.

Contenido

AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN	1
CAPITULO I.....	2
INTRODUCCIÓN	2
PALABRAS CLAVE	2
FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	2
PROBABLE APORTE DE SUS RESULTADOS	3
CAPITULO II.....	4
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
<i>Objetivo general</i>	6
<i>Objetivos específicos</i>	6
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	6
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA SELECCIONADO	7
CAPITULO III.....	8
ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN	8
ANTECEDENTES ESPAÑOLES DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.....	8
ANTECEDENTES EN AMÉRICA LATINA DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	10
<i>El caso de las Bibliotecas del Sistema Nacional de Salud de Cuba</i>	10
<i>La experiencia Mexicana</i>	12
<i>La experiencia en Argentina</i>	12
CAPITULO IV	14
MARCO TEÓRICO	14
LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	14
LAS UNIVERSIDADES NACIONALES DEL CONURBANO BONAERENSE	15
<i>La puesta en marcha del Plan Taquini</i>	16
<i>Las primeras Universidades del Conurbano</i>	16
<i>Red de Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense - RUNCOB</i>	17
EL CONCEPTO DE CALIDAD	27
LOS SERVICIOS: SUS CARACTERÍSTICAS	30
<i>Características de los servicios</i>	31
LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS BIBLIOTECAS	32
<i>La satisfacción del usuario</i>	32
<i>Modelos de evaluación de la calidad</i>	33
METODOLOGÍA LIBQUAL+	35
CAPITULO V	37

MARCO METODOLÓGICO	37
DEFINICIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS	37
<i>Alcances del Diseño</i>	37
<i>Estructura del Instrumento de Recolección de Datos</i>	38
<i>La estructura conceptual del instrumento de recolección de datos puede presentarse a través de una estructura matricial que a continuación se presenta.</i>	38
<i>Diseño de la muestra</i>	41
CAPITULO VI	44
RESULTADOS.....	44
PERFIL DE USUARIO	44
PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	46
1.- VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO (VA)	46
1.- a) <i>Nivel de servicio mínimo exigible [VM]</i>	46
1.- b) <i>Nivel de Servicio Deseado (VD).....</i>	49
1.- c) <i>Nivel de servicio observado [VO]</i>	51
2.- BIBLIOTECA COMO ESPACIO	52
2.- a) <i>Biblioteca como Espacio: Mínimo Aceptado</i>	53
2.- b) <i>Biblioteca como espacio: Nivel deseado.....</i>	54
2.- c) <i>Biblioteca como espacio: Nivel Observado</i>	56
3.- ACCESO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	58
3.- a) <i>Control y Acceso a la Información: Mínimo Aceptado</i>	58
3.- b) <i>Control y Acceso a la información: Nivel Deseado</i>	59
3.- c) <i>Control y Acceso a la información: Nivel Observado</i>	60
ASPECTOS LOCALES DEL ESTUDIO.....	62
<i>Opinión sobre la difusión de la biblioteca.....</i>	62
<i>Impacto de la Actividad de Formación de Usuarios</i>	63
<i>Uso Recursos de la Biblioteca Electrónica MINCyT.....</i>	64
<i>Motivos por los que no utiliza recursos Biblioteca MINCyT.....</i>	65
<i>Frecuencia de concurrencia a la biblioteca.....</i>	66
<i>Frecuencia visita sitio Web de la biblioteca.....</i>	67
ANÁLISIS DE SUPERIORIDAD Y ADECUACIÓN	68
<i>Resultados Generales para todas las Dimensiones y Variables.....</i>	68
<i>Niveles de Adecuación y Superioridad</i>	72
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DISCRIMINADO POR BIBLIOTECA	75
<i>Valor Afectivo del Servicio:</i>	76
<i>La Biblioteca como Espacio.....</i>	81
<i>Control y Acceso a la Información</i>	86
ANÁLISIS CUALITATIVO DE DATOS	91
<i>Opinión de los usuarios.....</i>	91
CAPITULO VII	93
CONCLUSIONES.....	93
VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO	93
LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO.....	94

CONTROL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	94
RESULTADOS VINCULADOS A ASPECTOS LOCALES DEL ESTUDIO	95
SUPERIORIDAD Y ADECUACIÓN	96
<i>Valor afectivo del servicio:</i>	96
<i>Biblioteca como espacio</i>	96
<i>Acceso y Control de la Información</i>	96
<i>Adecuación</i>	96
<i>Superioridad</i>	96
<i>Síntesis</i>	97
CAPITULO VIII	98
BIBLIOGRAFIA	98
ANEXOS	101
ANEXO I: MODELO DE ENCUESTA	101
ANEXO II: VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO DISCRIMINADO POR BIBLIOTECA	105
ANEXO III: BIBLIOTECA COMO ESPACIO DISCRIMINADO POR BIBLIOTECA	111
ANEXO IV: CONTROL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN DISCRIMINADO POR BIBLIOTECA	117

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN TIPO DE USUARIO.....	44
GRÁFICO 2. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR EDAD DE LOS ENCUESTADOS.....	45
GRÁFICO 3. HISTOGRAMA DE VARIABLES CORRESPONDIENTES AL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO PONDERANDO EL SERVICIO MÍNIMO EXIGIBLE	48
GRÁFICO 4. HISTOGRAMA DE VARIABLES CORRESPONDIENTES AL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO PONDERANDO EL SERVICIO ESPERADO.....	50
GRÁFICO 5. HISTOGRAMA DE VARIABLES CORRESPONDIENTES AL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO PONDERANDO EL SERVICIO OBSERVADO	52
GRÁFICO 6. HISTOGRAMA DE VARIABLES CORRESPONDIENTES AL NIVEL MÍNIMO ACEPTADO PARA BIBLIOTECA COMO ESPACIO ..	54
GRÁFICO 7. HISTOGRAMA DE VARIABLES CORRESPONDIENTES A BIBLIOTECA COMO ESPACIO, NIVEL DESEADO	56
GRÁFICO 8. HISTOGRAMA DE VARIABLES CORRESPONDIENTES A BIBLIOTECA COMO ESPACIO, NIVEL OBSERVADO	57
GRÁFICO 9. HISTOGRAMA DE VARIABLES CORRESPONDIENTES A CONTROL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. MÍNIMO VALOR ACEPTADO	59
GRÁFICO 10. HISTOGRAMA DE VARIABLES CORRESPONDIENTES A CONTROL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, NIVEL DESEADO	60
GRÁFICO 11. HISTOGRAMA DE VARIABLES CORRESPONDIENTES A CONTROL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, NIVEL OBSERVADO ..	62
GRÁFICO 12. VALORACIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA POLÍTICA DE DIFUSIÓN DE LA BIBLIOTECA	63
GRÁFICO 13. VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LA ACTIVIDAD DE FORMACIÓN DE USUARIOS	64
GRÁFICO 14. USO DE LA LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA DIGITAL DEL MINCYT	65
GRÁFICO 15. ACCESIBILIDAD A LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA DEL MINCYT	66
GRÁFICO 16. NIVEL DE USO POR PARTE DE LOS USUARIOS	67
GRÁFICO 17. FRECUENCIA DE VISITA AL SITIO WEB DE LA BIBLIOTECA	68
GRÁFICO 18. RESULTADOS OBTENIDOS PARA VALOR AFECTIVO DE SERVICIO.....	71
GRÁFICO 19. RESULTADOS OBTENIDOS PARA BIBLIOTECA COMO ESPACIO	72
GRÁFICO 20. RESULTADOS OBTENIDOS PARA ACCESO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN	72
GRÁFICO 21. VALOR MÍNIMO ACEPTADO, EL VALOR DESEADO Y VALOR OBSERVADO.	78
GRÁFICO 22. VALOR MÍNIMO ACEPTADO, EL VALOR DESEADO Y VALOR OBSERVADO.	79
GRÁFICO 23. VALOR MÍNIMO ACEPTADO, EL VALOR DESEADO Y VALOR OBSERVADO	80
GRÁFICO 24. VALOR MÍNIMO ACEPTADO, EL VALOR DESEADO Y VALOR OBSERVADO.	83
GRÁFICO 25. VALOR MÍNIMO ACEPTADO, EL VALOR DESEADO Y VALOR OBSERVADO.	84
GRÁFICO 26. VALOR MÍNIMO ACEPTADO, EL VALOR DESEADO Y VALOR OBSERVADO.	85
GRÁFICO 27. VALOR MÍNIMO ACEPTADO, EL VALOR DESEADO Y VALOR OBSERVADO.	88
GRÁFICO 28. VALOR MÍNIMO ACEPTADO, EL VALOR DESEADO Y VALOR OBSERVADO.	89
GRÁFICO 29. VALOR MÍNIMO ACEPTADO, EL VALOR DESEADO Y VALOR OBSERVADO.	90

Índice de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL MODELO SERVQUAL.....	34
ILUSTRACIÓN 2. BRECHAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	34

Índice de Tablas

TABLA 1. FECHA DE CREACIÓN DE UNIVERSIDADES NACIONALES.....	17
TABLA 2. DIFERENCIAS ENTRE PRODUCTOS Y SERVICIOS.	31
TABLA 3. POBLACIÓN BAJO ESTUDIO – ANUARIO DE ESTADÍSTICAS UNIVERSITARIAS. SPU 2012	41
TABLA 4. TIPO DE USUARIO.....	44

TABLA 5. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA EDAD DE LOS ENCUESTADOS	45
TABLA 6. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS PARA NIVEL DE SERVICIO MÍNIMO EXIGIBLE (VM) CORRESPONDIENTE AL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO (VA)	46
TABLA 7. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS PARA NIVEL DE SERVICIO DESEADO (VD) CORRESPONDIENTE AL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO (VA)	49
TABLA 8. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS PARA NIVEL DE SERVICIO OBSERVADO (VO) CORRESPONDIENTE AL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO (VA)	51
TABLA 9. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS PARA NIVEL MÍNIMO ACEPTADO CORRESPONDIENTE BIBLIOTECA COMO ESPACIO	53
TABLA 10. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS PARA NIVEL DESEADO CORRESPONDIENTE BIBLIOTECA COMO ESPACIO DESEADO	55
TABLA 11. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS PARA NIVEL OBSERVADO CORRESPONDIENTE BIBLIOTECA COMO ESPACIO	56
TABLA 12. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS PARA NIVEL MÍNIMO ACEPTADO CORRESPONDIENTE A ACCESO A LA INFORMACIÓN	58
TABLA 13. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS PARA NIVEL DESEADO CORRESPONDIENTE A CONTROL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN ...	59
TABLA 14. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS PARA NIVEL OBSERVADO CORRESPONDIENTE A CONTROL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	61
TABLA 15. OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA POLÍTICA DE DIFUSIÓN DE LA BIBLIOTECA	62
TABLA 16. VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LA ACTIVIDAD DE FORMACIÓN DE USUARIOS	64
TABLA 17. USO DE LA BIBLIOTECA DIGITAL DEL MINCYT	65
TABLA 18. ACCESIBILIDAD A LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA DEL MINCYT	66
TABLA 19. NIVEL DE USO DE LA BIBLIOTECA POR LOS USUARIOS	67
TABLA 20. FRECUENCIA DE VISITA AL SITIO WEB DE LA BIBLIOTECA	68
TABLA 21. VALORES CORRESPONDIENTES A LA SUPERIORIDAD Y ADECUACIÓN DISCRIMINADO POR VARIABLES	69
TABLA 22. NIVELES DE ADECUACIÓN.....	73
TABLA 23. NIVELES DE SUPERIORIDAD.....	74
TABLA 24. ADECUACIÓN Y SUPERIORIDAD COMPARADA CORRESPONDIENTE A TODAS LAS BIBLIOTECAS DE LA RUNCOB	76
TABLA 25. ADECUACIÓN Y SUPERIORIDAD COMPARADA CORRESPONDIENTE A TODAS LAS BIBLIOTECAS DE LA RUNCOB	81
TABLA 26. ADECUACIÓN Y SUPERIORIDAD COMPARADA CORRESPONDIENTE A TODAS LAS BIBLIOTECAS DE LA RUNCOB.....	86

RESUMEN

El trabajo indaga la forma en que los usuarios perciben la calidad de los servicios ofrecidos por las bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas de Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense (RUNCOB).

Hoy los valores Calidad y Evaluación, resultan transversales a todos los procesos de gestión, - de los que las Bibliotecas Universitarias no han quedado ajenas, - y desde esa orientación, los profesionales que en su ámbito se desempeñan, se encuentran comprometidos con la búsqueda constante de herramientas e insumos para contribuir a orientar la acción de aquellas hacia la excelencia.

En este contexto, conocer la opinión y el nivel de satisfacción de sus usuarios, constituye un insumo primordial, al momento de gestionarlas, diseñar proyectos y planificar estrategias que impulsen el proceso de mejora continua.

Las cuestiones precedentemente planteadas constituyen el principal fundamento del trabajo que se presenta, el que aspira a contribuir con sus resultados con los profesionales de las bibliotecas del Conurbano bonaerense, en particular con la RUNCOB

Desde el punto de vista metodológico el objetivo central del trabajo se orientó a “establecer desde la perspectiva de los usuarios, el grado de calidad percibida de los servicios de las Bibliotecas que constituyen la RUNCOB, a partir de medir la distancia entre el nivel de satisfacción percibida y el esperado”.

Para desarrollar el trabajo se adoptó un diseño de investigación no experimental, descriptiva y transeccional, que aplicó la metodología LibQual+. A través de la misma se analizan las siguientes dimensiones: Valor afectivo del servicio, Biblioteca como espacio y Control de la información.

Los datos obtenidos permitieron medir individual y comparativamente para las bibliotecas de la RUNCOB, el grado de adecuación, superioridad y los servicios que representan no calidad, según la percepción de sus usuarios.

Los resultados permiten concluir, que en líneas generales los usuarios de las bibliotecas analizadas, consideran que los servicios se adecúan a lo esperado y en muchos casos han ponderado a los mismos por encima de sus expectativas.

Por tal motivo se puede afirmar que la situación de las bibliotecas de la RUNCOB, puede considerarse como satisfactoria, y por lo tanto un excelente punto de partida para que en cada institución se puedan seguir introduciendo programas de mejora hacia la excelencia.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Palabras clave

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS- PERCEPCION DE LA CALIDAD- EVALUACION DE CALIDAD- LibQual+ - RUNCOB- SERVICIOS BIBLIOCARIOS

Tema

Esta investigación releva la forma en que los usuarios perciben la calidad de los servicios ofrecidos por las bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas de Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense (RUNCOB), y establece la distancia que existe entre los servicios esperados y los recibidos en cada una de las instituciones. Asimismo establece una medición integral y comparativa respecto de las variables analizadas para todas las instituciones con las que se trabajó.

Fundamentación del tema

Aunque las bibliotecas han funcionado durante décadas sin necesidad de aplicar evaluaciones que midan su rendimiento, un nuevo paradigma basado en la incorporación de las nuevas tecnologías en la aplicación de técnicas y modelos de gestión, modificó esa situación.

Hoy, las bibliotecas y los centros de documentación han tomado un rumbo que se orienta hacia la aplicación de diferentes métodos de evaluación continua de sus servicios. Es así como métodos que originalmente se constituyeron en pilares fundamentales, en los sectores económicos y productivos, comienzan a introducirse y aplicarse en la gestión de las bibliotecas.

De esta manera, la Calidad y la Evaluación, se han convertido en elementos primordiales a la hora de pensar los servicios de la biblioteca. Por lo tanto, en el marco de este nuevo paradigma, un aspecto central es cómo los usuarios perciben dichos servicios.

Hoy en día las bibliotecas deben justificar su existencia, planificar sus actividades, y proponer mejoras a partir de la medición que realicen de la calidad de los servicios prestados y la satisfacción

de los usuarios; se trata por lo tanto de acciones indispensables en todo tipo de unidades de información.

Estos cambios han impactado decididamente en la profesionalización del capital humano que se desempeña en Bibliotecas y Centros de Documentación, quienes a su vez, vienen contribuyendo a orientar la acción de éstas hacia la excelencia de los servicios que prestan.

Por otra parte, en Argentina, las Bibliotecas Universitarias son objeto de evaluación durante los procesos de Acreditación de Carreras y Evaluación Institucional, es decir, se han convertido en un área de gran centralidad para las funciones sustanciales de las Universidades.

En este contexto, conocer la opinión de los usuarios de las bibliotecas universitarias, constituye un insumo primordial, al momento de gestionarlas y de planificar estrategias que impulsen el proceso de mejora continua.

Las cuestiones precedentemente planteadas constituyen el principal fundamento de la Tesis de Licenciatura que se presenta.

Probable aporte de sus resultados

Esta investigación pretende ser un aporte a los profesionales que se desempeñan con distintas responsabilidades en Bibliotecas Universitarias, en particular en las de la región del Conurbano, brindando información sobre cómo los usuarios perciben los servicios, y las expectativas que respecto a ellos tienen.

Se pretende asimismo contribuir con información estratégica que permita desarrollar una propuesta de mejora para subsanar los puntos críticos que presentan los servicios en este tipo de bibliotecas.

CAPITULO II

El Problema de Investigación

Planteamiento del problema

En el contexto de la administración, el término calidad evolucionó desde su aplicación sólo a empresas industriales hasta convertirse en una palabra tomada para diferentes contextos, y asociada a una nueva forma de gestión, por ejemplo en las bibliotecas cuyos objetivos son: por un lado la satisfacción del usuario, y por otro la mejora en la eficiencia, convirtiéndose así, en un elemento necesario para generar competitividad.

La incorporación del concepto de calidad impacta en las Bibliotecas y Centros Documentales a través de un cambio de paradigma, se instaura un nuevo concepto de servicio más proactivo, en los que el desafío consiste en combinar servicios tradicionales con otros nuevos, que van surgiendo a medida que avanza la tecnología y se consolida la era de la información.

La década de los años sesenta fue, para los países desarrollados, un periodo en el cual la Educación Superior comienza a expandirse. Este fenómeno, en los países que se encontraban en vías de desarrollo, se ve reflejado aproximadamente hacia 1980, es decir un poco más tarde. Hacia fines del siglo XX se observa un punto de auge, en el que se destaca un importante impulso en términos de democratización y acceso a la educación, así como también un fuerte impacto en la matrícula, producto de las políticas de inclusión.

Por otro lado, una tendencia incremental, -especialmente en América Latina-, que favorece el acceso a la Educación Superior, viene acompañada por acciones que proponen cambios estructurales, que contribuyan a disminuir la deserción y la desigualdad social.

Es así como grupos socialmente desfavorecidos con menor capital económico, social y cultural, presentan mayores niveles de acercamiento al ámbito académico, al tiempo que comienzan a visualizarse en estos grupos, las dificultades para lograr permanencia en el sistema universitario y un buen acceso a la información en general.

Desde otra perspectiva, se observa que en el año 2007, en el Conurbano Bonaerense,¹ surge la Red de Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense, conocida como RUNCOB. El objetivo principal de esta Red es trabajar con miras a lograr la igualdad de posibilidades de formación profesional, y profundizar la idea de democratización del acceso a la educación, y la contención de los sectores sociales más desfavorecidos.

En esta línea de trabajo, las Bibliotecas que forman parte de la RUNCOB vienen coordinando, entre otras acciones, políticas de préstamos y de intercambios orientadas a facilitar el acceso a la información de los usuarios.

La RUNCOB, hoy está constituida por las siguientes doce Universidades:

- Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ)
- Universidad Nacional de Lomas de Zamora (UNLZ)
- Universidad Nacional de Avellaneda (UNDAV)
- Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS)
- Universidad Nacional de Lanús (UNLa)
- Universidad Nacional de Quilmes (UNQ)
- Universidad Nacional de La Matanza (UNLaM)
- Universidad Nacional de José C. Paz (UNPAZ)
- Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF)
- Universidad Nacional de San Martín (UNSAM)
- Universidad Nacional de Moreno (UNM)
- Universidad Nacional del Oeste (UNO)

Se advierte claramente que, frente a la apertura de los servicios universitarios a una mayor matrícula, las Bibliotecas de la Red muestran una clara preocupación de mejorar la calidad del servicio y cobertura a sus usuarios.

Por otro lado, en Argentina, la Ley 24521 de Educación Superior (LES) establece la obligatoriedad de los procesos de acreditación y evaluación Institucional², los cuales, desde sus inicios y hasta la actualidad, consideran a las Bibliotecas y sus servicios como una dimensión evaluable. Sin embargo, se observa que los lineamientos y estándares para llevar adelante dichos procesos sólo consideran indicadores de tipo cuantitativo, sin que se tenga en cuenta el nuevo paradigma por el que se encuentran transitando las Bibliotecas y Centros de Documentación; paradigma éste que las orienta a mejorar y asegurar la calidad de los servicios que prestan, calidad que no solo implica describir

¹ Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), El Conurbano Bonaerense se constituye por los llamados municipios del Gran Buenos Aires. Es un grupo integrado históricamente por 24 municipios que rodean a la ciudad de Buenos Aires.

² Ley 24521/95. Establece la obligatoriedad de la acreditación de carreras de grado de interés público (art. 43) y de todos los posgrados (art. 39). Asimismo establece la obligatoriedad de las Instituciones Universitarias de llevar adelante procesos de Evaluación institucional (art. 44)

las características del fondo bibliográfico, la cantidad y cualificación del personal y horas de atención al usuario, por citar solo algunos de aquellos indicadores, sino que también implica identificar los niveles de satisfacción de los usuarios, y a partir de dicha información planificar acciones orientadas a la mejora continua del servicio.

Esta perspectiva cualitativa, ausente en los criterios de acreditación por estándares en el sistema instaurado por CONEAU, es la que guía nuestro trabajo, marco en el que surge el problema de investigación que puede sintetizarse en la siguiente pregunta *¿Cuál es la distancia perceptual entre el nivel de servicios esperado y el percibido?*, es decir, en qué cuestiones los usuarios de las bibliotecas universitarias ponen mayor énfasis respecto de las expectativas y respecto de la calidad de los respectivos servicios.

Por lo señalado en los párrafos precedentes en relación al trabajo en Red que vienen desarrollando las Bibliotecas de las Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense, consideramos que el contexto de la RUNCOB constituye un ámbito adecuado para circunscribir nuestro estudio. Por tal motivo se trabajará con las Bibliotecas de dicha Red.

Se trata de un universo de instituciones con cierta homogeneidad territorial, en el que además de las características similares de los usuarios a los que prestan servicios, se observa un trabajo colaborativo y continuado de las mismas a través de la citada red.

Desde el punto de vista temporal, los datos serán recolectados, en las distintas universidades de la Red, durante el primer semestre del año 2016.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Establecer desde la perspectiva de los usuarios, el grado de calidad percibida de los servicios de las Bibliotecas que constituyen la RUNCOB, a partir de medir la distancia entre el nivel de satisfacción percibida y el esperado.

Objetivos específicos

- Conocer el grado de adecuación del servicio a las expectativas de los usuarios
- Conocer el grado de superioridad del servicio respecto de las expectativas de los usuarios
- Detectar fallas de los servicios a partir de la observación de los usuarios

Preguntas de investigación

Las preguntas que guiarán nuestro trabajo, serán las siguientes:

¿Qué grado de adecuación del servicio perciben los usuarios de Bibliotecas de la RUNCOB?

¿Qué grado de superioridad del servicio perciben los usuarios de Bibliotecas de la RUNCOB?

¿Cuáles son los servicios que representan “no calidad” según la percepción de los usuarios de Bibliotecas de la RUNCOB?

Justificación del tema seleccionado

El tema seleccionado para este trabajo resulta importante, no sólo para el área de la bibliotecología sino también para conocer el nivel de acceso a la información con el que cuentan los estudiantes del Conurbano bonaerense.

Para abordar este estudio, tal como se explicitará en el capítulo metodológico, se ha seleccionado el denominado método LibQual+, el que está siendo utilizado tanto a nivel nacional como a nivel internacional. En este sentido, y tal como se demostrará, los estudios realizados a través del mismo permiten hacer una amplia evaluación en lo que respecta a la biblioteca, facilitando establecer claramente las fortalezas y las debilidades de todos sus servicios desde la perspectiva de los usuarios.

Este conocimiento favorece, sin lugar a dudas, la toma de decisiones y la formulación de planes de mejora en la materia, a partir de contar con información válida acerca de las percepciones y expectativas de los usuarios.

CAPITULO III

Estado actual de la cuestión

Desde una perspectiva histórica, las universidades surgen en la segunda mitad del siglo XII, en lo que se considera la etapa laica de la Edad Media, y alcanzan su consolidación cuando en el siglo XIII los Papas y los Reyes aprobaron su carta constitucional³.

Según afirma Hipólito Escolar, en su libro titulado *Historia de las bibliotecas* (citado por González Guitián y Molina Piñeiro), el éxito de las universidades radica más que en la inquietud intelectual de sus miembros, profesores y alumnos, en el deseo de sus estudiantes de alcanzar una formación práctica que les permitiera ganarse la vida, circunstancia ésta que queda reflejada en el contenido de la biblioteca universitaria, cuyos libros se consideraban instrumentos de trabajo para la transmisión de conocimientos (González Guitián y Molina Piñeiro, 2008).

En la actualidad, el desarrollo y la consolidación de las bibliotecas universitarias están de alguna manera condicionados por el desarrollo de la sociedad de la información, en los que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tienen un papel central, a partir del surgimiento de nuevos sistemas de comunicación que permiten el acceso masivo a la información. Se trata de un cambio que ha impactado en las distintas instituciones, y en particular en las bibliotecas universitarias. Se observa por un lado la aparición de bibliotecas digitales, al tiempo que se producen cambios de orientación de los servicios que prestan, y se profundiza el valor en la relación con los usuarios (González Guitián, 2009).

Es decir, surge la calidad como paradigma emergente al desarrollo y expansión de las bibliotecas universitarias.

A continuación presentaremos algunos de los antecedentes relacionados con estos procesos, tanto en España como en América Latina

Antecedentes españoles de la evaluación de la calidad en las Bibliotecas Universitarias

En el año 1995, en España, se pone en marcha el primer Plan Nacional de Evaluación de Calidad en las Universidades (PNECU). En sus inicios, fue de carácter voluntario, y surge con la idea principal

³En 1231 la bula *Parens Scientiarum*, de Gregorio IX, utiliza el término *Universitas* para referirse corporativamente a la institución académica y jurídica que constituye un *studium*, concretamente al de París.

de promover una evaluación de la calidad en las instituciones universitarias españolas como instrumento para la mejora (Pinto y otros, 2007)

Del Plan participaron 55 universidades, las cuales se vieron en la necesidad de generar, en cada ámbito organizacional, las unidades técnicas especiales que permitieran concretar su desarrollo. Asimismo, la implantación del plan favoreció el nacimiento de las Agencias de Calidad en cinco comunidades autónomas: Andalucía, Castilla y León, Cataluña, Galicia e Islas Baleares.

La experiencia tuvo diversos alcances e impactos, entre los que podemos citar:

- Las Universidades Autónomas y las Agencias para la Calidad comenzaron a establecer convenios con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con el fin de establecer proyectos de evaluación de la calidad de sus propias universidades.
- Se abordó la cuestión de la evaluación de los Servicios que se prestaban en las bibliotecas separados del resto de la institución en las que éstas se encontraban prestando sus servicios
- Durante los procesos desarrollados, aparece como hecho significativo, la importancia y necesidad de que el sistema bibliotecario cuente, en forma autónoma, con una planificación estratégica que defina misión, visión, objetivos, como así también un plan estratégico para la mejora que contemple acciones diversas orientadas a identificar necesidades y expectativas de los diferentes usuarios.

Por otro lado, en las bibliotecas de las universidades catalanas, tiene lugar entre los años 1998-1999, un proceso de evaluación de sus bibliotecas. Se trató de una evaluación transversal de los servicios, de los procesos bibliotecarios, la organización que los sustentaba y la función de la biblioteca a la hora de fortalecer el aprendizaje de los alumnos.

Como instrumento de trabajo se utilizó la Guía d'Avaluació del serveis bibliotecaris. La fase de evaluación se inicia en la Universidad Politècnica de Catalunya y continuó con las de Pompeu Fabra, Barcelona, Girona, Rovira i Virgili, Autònoma de Barcelona y Lleida.

El informe final transversal de síntesis permitió establecer las fortalezas a través de indicadores relacionados directamente con los recursos con los que contaban las bibliotecas (espacio, fondos bibliográficos, personal y presupuestos de adquisiciones), con los de prestación de servicios (préstamo y entradas a la biblioteca), y también con la satisfacción de los usuarios (estudiantes y profesores) tanto por los servicios ofrecidos como por el trato recibido, los mecanismos de comunicación y de cooperación (Pinto y otros, 2007). Al mismo tiempo, con esta evaluación quedaron al descubierto los puntos débiles que afectan a la utilización de los recursos y servicios bibliotecarios, en particular los relacionados con los métodos de enseñanza que utilizaban los docentes. Entre las propuestas de mejora que a partir de los resultados surgen para subsanarlos, encontramos:

- Reflexión sobre los roles de las bibliotecas y sus profesionales, orientada a redefinir la misión de las primeras y el perfil de los segundos.
- Reforzar el soporte informático y los servicios electrónicos
- Unificar la recogida de datos cuantitativos, en especial los referentes a la información electrónica.

A partir del año 2001, se inicia una segunda etapa del PNECU, que intenta profundizar la evaluación y la implantación de sistemas de calidad integral para la mejora continua.

Por su parte, las universidades andaluzas exigen y obtienen en el ámbito autonómico un Plan Andaluz de Calidad, que en el año 2003 recae en la Agencia Andaluza de Evaluación. Las Bibliotecas Universitarias que bajo este plan se evalúan son las de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Pablo de Olavide, la de Sevilla y la Internacional Andaluza. Con excepción de la de Sevilla, el modelo utilizado fue el de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)

Otro hito vinculado a la evaluación de la calidad de los servicios en las bibliotecas de Universidades españolas lo encontramos en el año 2003, cuando el Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte, comienza un programa de certificación de calidad para los servicios de aquellas. Dicho proceso, fue ejecutado por la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y tuvo por objetivo la mejora de la calidad de las bibliotecas universitarias.

Partía de dos ejes: a) considerar como una unidad de servicio a la totalidad de las bibliotecas que prestan su servicio a una universidad y b) que la certificación articulara con continuidad con las evaluaciones realizadas hasta ese momento (Pinto y otros, 2007).

Antecedentes en América Latina de la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios

El caso de las Bibliotecas del Sistema Nacional de Salud de Cuba

En Cuba, encontramos el Sistema Nacional de Información en Ciencias de la Salud, que está formado por una red de centros de información y bibliotecas ubicadas a diferentes niveles en la estructura general del Sistema Nacional de Salud. Dichos sistemas de información en salud, surgieron vinculados con las necesidades del desarrollo de los mismos sistemas, sus exigencias sociales y políticas, y en contextos históricos concretos. El Sistema es "el reflejo de una época en que se pretendía superar el modelo supuestamente tradicional de las bibliotecas y se hablaba de centros de información y documentación." (Urra González, 2009). Para este autor el Sistema es el conjunto de relaciones que se establecen entre personas e instituciones cuya misión es garantizar

la información científica y técnica que necesita el sistema de salud, y se compone por el conjunto de unidades que ofrecen productos y servicios de información científica especializada, y funciona como una red de personas e instituciones que trabajan y colaboran para facilitar el acceso a la información y el conocimiento necesarios para mejorar la salud de los cubanos y de los pueblos del mundo (Saya Mujica y otros, 2014).

En el marco de esta red existe un tratamiento para evaluar la calidad de los servicios de las bibliotecas que la integran. Cada año, las bibliotecas de la Red de Ciencias Médicas en Cuba realizan su control estadístico.

Sin embargo, Cañedo Andalia (2006) señala que es importante, al momento de analizar el trabajo realizado por una biblioteca, abordar no solo la perspectiva cuantitativa sino también la cualitativa. A tal efecto, considera que es oportuno plantear una serie de preguntas que permitan acercarse a las necesidades del usuario respecto del servicio, como así también al perfil y calidad de atención del bibliotecario o profesional de la información; por lo que presenta de manera general una serie de interrogantes útiles para facilitar la evaluación de la calidad de dichos servicios.

En este sentido el autor agrega *“A menudo, estamos en presencia de problemas relacionados con la calidad del servicio, en presencia de incongruencias entre las exigencias de las necesidades de los usuarios y las características del diseño o la prestación de los servicios por parte de la institución”* Cañedo Andalia, R (2006,p. 2)

Por lo señalado, el autor concluye que las instituciones deben realizar una evaluación interna cada cierto periodo de tiempo, lo que permite evaluar tanto a la institución como conocer las necesidades de los usuarios. Sin embargo, plantea que la evaluación debe ser considerada tanto desde una perspectiva cuantitativa como cualitativa, y a tal fin, desarrolla una encuesta que se propone evaluar el desempeño general, poniendo el énfasis en los servicios, sus usuarios, los productos y el desempeño del personal bibliotecario.

Encontramos también un estudio que analiza y evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios en las bibliotecas médicas cubanas, donde se sostiene:

“la evaluación de los servicios constituye una herramienta valiosa para determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta que la satisfacción constituye el objetivo primordial de cada centro de información. Permite establecer un diagnóstico, identificar limitantes y deficiencias para determinar en qué condiciones se encuentra la biblioteca y definir estrategias que permitan superarlas” (Pérez Puppo, y otros, 2014, p.588)

La experiencia Mexicana

A partir de un trabajo realizado en la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), se presentan los resultados de una investigación orientada a probar y validar un instrumento para la medición de la calidad del servicio de la biblioteca de esa universidad (Toledo Sánchez y otros, 2012)

Se trató de un estudio descriptivo, cuyos resultados revelan que la metodología LibQual+, constituye una herramienta con buenas propiedades psicométricas, es decir, válido y confiable para evaluar la calidad del servicio de la biblioteca en el contexto estudiado

En este caso, los autores señalan que el instrumento fue sometido a pruebas de validez de contenido a través del Método Lawshe modificado por Tristán. En este caso los resultados muestran que en su conjunto los ítems son característicos del dominio teórico (calidad del servicio) habiendo alcanzado un Índice de validez global (CVI) de 0.81.

Al evaluar la validez de constructo, se observó que, tanto la medida de adecuación muestral KMO (0.933), como la prueba de Bartlett ($C^2 = 6312.655$; $p = .000$) resultaron pertinentes para la aplicación del análisis factorial, el cual demostró que se mantuvo la solución de cuatro variables que explicaron el 63.038% de la varianza total.

En el estudio, el instrumento quedó conformado por las siguientes variables: Compromiso personal (7 ítems), Biblioteca como espacio (7 ítems), Servicios de información (6 ítems) y TIC aplicadas al servicio (5 ítems), concordando en cuanto a variables con LibQual+.

Asimismo, al analizar la confiabilidad, por el alfa de Cronbach el instrumento de 25 ítems presentó un índice global de 0.929, el cual según lo expresado por los autores, se consideró un puntaje muy aceptable para estudios de esa naturaleza (Nunnally y Bernstein, 1995 [citados por Toledo Sánchez y otros, 2012]).

Estos resultados permiten concluir, que la herramienta que se utilizará en el presente estudio, encuentra antecedentes probados acerca de su validez y confiabilidad.

La experiencia en Argentina

En la bibliografía consultada, Fushimi, y otros (2010), encontramos que en el año 2006 se realizó un estudio coordinado entre la Universidad Nacional de Granada y la Universidad de Nacional de La Plata.

Para la realización de este estudio, se utilizó la metodología (LibQual+), con algunas modificaciones, las que permitieron la adaptación del cuestionario, a fin de alcanzar la evaluación necesaria en aquellas instituciones. En dicho estudio se llevaron a cabo mediciones que permitieron una evaluación integral, a través de indicadores tanto cualitativos como cuantitativos.

Los resultados finales le permitieron al grupo de trabajo realizar un informe que detallaba tanto las fortalezas como las debilidades de la biblioteca y establecer métodos que permitieran mejorar, los servicios a los usuarios, la comunicación institucional, y nuevos modos para mantener las colecciones actualizadas.

Este estudio muestra que la metodología LibQual+, no solo permite modificaciones, para la adaptación según las necesidades de evaluación, sino que al mismo tiempo garantiza la fiabilidad del método, y permite desarrollar en función de los resultados obtenidos, determinar las fortalezas y, las debilidades de las bibliotecas con el objeto de diseñar y poner en marcha planes de mejora en todas las áreas que así lo requieran.

Por otra parte, en Argentina se observa que la CONEAU lleva adelante los procesos de evaluación externa por pares, los que permiten la acreditación de las carreras de grado y de posgrado. En dichos procesos, las bibliotecas y los servicios que se ofrecen, son parte fundamental de los mismos, si bien los indicadores que en función de los instrumentos diseñados por CONEAU, la perspectiva que se utiliza es exclusivamente la cuantitativa.

Finalmente, en relación al recorte espacial de nuestro trabajo, no se encontraron antecedentes referentes a evaluaciones sobre las percepciones de la calidad de los usuarios en bibliotecas del Conurbano bonaerense, ni aportes sobre las bibliotecas universitarias en este segmento.

Por todo lo antes expuesto, se puede afirmar que en la actualidad existe consenso acerca de la necesidad de desarrollar procedimientos orientados a la evaluación de los servicios bibliotecarios, a fin de identificar debilidades y fortalezas de los mismos; y que esta actividad, desarrollada de manera sistemática, permite mejorar de manera continua los servicios desarrollando estrategias que tengan en cuenta la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, en materia de evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios, se observa una tendencia hacia estudios de naturaleza mixta; es decir diseños cuantitativos que se complementan con abordajes cualitativos. Esta perspectiva más subjetiva, permitiría profundizar los resultados desde la mirada perceptual de los usuarios.

CAPITULO IV

Marco Teórico

Las bibliotecas universitarias

Como ya se señaló, las primeras universidades surgen durante la Alta Edad Media, y son estas las que dan origen e impulsan el desarrollo de las bibliotecas universitarias. Desde su aparición han ido evolucionando constantemente hasta convertirse en las bibliotecas que hoy conocemos.

Con la llegada de la era de las Tecnologías de la Información se han convertido en una pieza fundamental sobre la cual se estructuran las instituciones universitarias.

En este contexto van apareciendo nuevos sistemas de comunicación y nuevos modos de transmisión del conocimiento, lo que las obliga a estar en una constante evolución para estar a la altura de las nuevas demandas de sus usuarios. No cabe duda de que en la actualidad las bibliotecas universitarias se han convertido en verdaderos Centros de Recursos para el Aprendizaje y la investigación (CRAI)⁴

En la Sociedad de la Información y del Conocimiento, las bibliotecas han fortalecido sus funciones y se han diversificado. A través del tiempo han surgido diversas formas de clasificarlas: bibliotecas universitarias, personales, especializadas, reales, monásticas y públicas, siempre acorde en sus funciones y objetivos a la forma de organización social del momento en que surgen. (Cobos Flores, 2009, p. 135).

La American Library Association (ALA) señala que las bibliotecas universitarias son aquellas que se encuentran mantenidas y administradas por una institución universitaria. Para la ALA se forman mediante una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios cuyo fin último es el de ayudar en un proceso transformador de la información para convertirlo en conocimiento.

Las bibliotecas universitarias deben actuar como un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y su misión es la de facilitar el acceso a la información y su difusión (García Reche y otros; 2004; Torres Santo Domingo, M., 2000).

Asimismo, Torres Santo Domingo realiza un análisis social de los aportes de la biblioteca a la sociedad en general, y sostiene que en su misión se integra la triple función de la propia universidad: formación, investigación y servicio a la comunidad

⁴Nelly Mac Kee de Maurial. Colegio de Bibliotecólogos del Perú Conferencia magistral dictada en el XII Coloquio Internacional de Bibliotecarios convocado por la Universidad de Guadalajara, noviembre de 2005.

- 1- Función de Formación: está determinada desde el mismo momento de su nacimiento ya que actúan como punto imprescindible para que las universidades cumplan sus objetivos de formación e investigación. Al respecto señala que con el rápido avance, la sociedad de la información y la tecnología disponible, se van modificando las necesidades de los usuarios, tanto desde el punto de sus demandas de información, de recursos, y de los tiempos de gestión informativa.
2. Función en investigación: desde este punto de vista la biblioteca deja de ser sólo una simple proveedora de información y comienza a ser parte del proceso de investigación. Es así como distingue las siguientes actividades para la biblioteca:
 - Intermediaria y orientadora del usuario en relación a la calidad de las fuentes de información
 - Cooperación con distintas organizaciones y realiza operaciones conjuntas (compras consorciadas, préstamos interbibliotecarios, intercambios, entre otras.
 - Difunde y promueve el acceso a la producción científica
3. Servicio a la comunidad: La autora destaca el hecho de que las bibliotecas han abierto sus puertas a las comunidades en las que desarrollan sus actividades. De esta manera se genera una interacción entre las bibliotecas y la comunidad, permitiendo la satisfacción de las demandas informativas de un amplio grupo de personas. A través de este proceso, se activa lo que se denomina el Capital Social. Este Capital Social, señala la autora, resulta ser el elemento intangible que se genera a partir de la interacción entre la comunidad y las bibliotecas, y que retroalimenta el sistema social favoreciendo sinergias que redundan en beneficios para ambos. En síntesis, -concluye-, no cabe duda de que uno de los retos de las bibliotecas en la era de la información es orientar sus acciones para contribuir a aumentar el Capital Social de las comunidades de pertenencia.

Las Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense

En el año 1968 el Doctor Alberto Taquini (h)⁵, presentaba, en un encuentro de académicos, un plan de creación de nuevas Universidades Nacionales. En el mismo, se refirió fundamentalmente a la necesidad de iniciar una nueva política universitaria en la Argentina, basada en la creación de nuevas universidades nacionales que apuntaran a la expansión de la población estudiantil universitaria y a la problemática cultural, científica y tecnológica de las distintas zonas del país (Taquini A. 2010, p. 3)

⁵Alberto Taquini (hijo): Médico, ex Decano de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional de Buenos Aires. En el año 1968, fue el impulsor del denominado Plan Taquini, donde se establecían las bases para la creación de las nuevas Universidades Nacionales

La puesta en marcha del Plan Taquini

Como se señaló, en 1968 se pone en marcha el Plan de creación de Nuevas Universidades, este es prácticamente el inicio del desarrollo de las primeras Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense.

En este trabajo sólo nos limitaremos a estudiar las Bibliotecas de las Universidades Nacionales que tienen su asiento en el Conurbano Bonaerense y que, además forman parte de la RUNCOB.

Con la creación de las nuevas universidades del conurbano, se inicia un proceso de cambio social, a partir del cual la educación universitaria deja de ser inaccesible para gran cantidad de jóvenes que habitan en el mismo. Estas universidades, desde su fundación, poseen departamentos de extensión, los cuales están comprometidos con las problemáticas y el desarrollo de la comunidad en las cuales están insertas, mostrando un compromiso y una responsabilidad social.

Estas universidades constituyeron una herramienta idónea que permitió el desarrollo de miles de jóvenes, a partir de facilitarles el acceso al sistema de educación superior, lo que se tradujo en su posterior titulación profesional.

Las primeras Universidades del Conurbano

Estas universidades están ubicadas en lo que se conoce como Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) que coincide con el área geográfica donde el INDEC define el Aglomerado Gran Buenos Aires (AGBA) aplicando criterios de continuidad física⁶.

Durante la crisis que sufrió el país en el año 2001, esta región se vio sumamente afectada tanto económica como socialmente, y pasó de ser una región de pleno empleo industrial, a registrar los valores máximos de desocupación⁷.

Dada la cantidad de habitantes con los que cuenta el Conurbano Bonaerense, también forma parte de uno de los mayores sistemas educativos, el del Consejo de Planificación Regional de Educación Superior - CPRES Bonaerense⁸.

En virtud de las características de la población estudiantil, el Conurbano presenta una problemática particular, las Universidades deben garantizar una enseñanza y servicios de calidad que les permita a estos alumnos desarrollarse en igualdad de condiciones y les posibiliten el acceso a la educación y a la información.

⁶AGBA Abarca total o parcialmente 35 unidades administrativas, totalizando en 2011 un área de 2.681 km, siendo la zona más densamente poblada del país.

⁷Diario La Nación Desempleo récord: más de 3 millones sin trabajo. 26 de julio de 2002

⁸Los CPRES fueron creados por la Ley de Educación Superior. Se trata de un espacio que reúne a todos los actores de la educación superior argentina: universidades nacionales y privadas, gobierno nacional y provinciales. Son, por lo tanto, una herramienta de coordinación del sistema de educación superior que los convierte en un ámbito de importancia para hacer efectiva la articulación de las instituciones de enseñanza universitaria entre sí, con los niveles educativos y con las áreas gubernamentales

El siguiente cuadro muestra en forma cronológica la Creación de las Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense

Tabla 1. Fecha de Creación de Universidades Nacionales
Elaboración propia

Institución	Año de creación
1. Universidad Nacional de Lomas de Zamora (UNLZ)	1972
2. Universidad Nacional de Quilmes (UNQ)	1989
3. Universidad Nacional de La Matanza (UNLaM)	1989
4. Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS)	1992
5. Universidad Nacional de San Martín (UNSAM)	1994
6. Universidad Nacional de Lanús (UNLa)	1995
7. Universidad Nacional de Tres de Febrero	1995
8. Universidad Nacional de José C. Paz (UNPAZ)	2009
9. Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ)	2009
10. Universidad Nacional de Avellaneda (UNDAV)	2009
11. Universidad Nacional de Moreno (UNM)	2009
12. Universidad Nacional del Oeste (UNO)	2009

Red de Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense - RUNCOB

Durante la década del 30 el conurbano bonaerense se había convertido en un importante polo de atracción para las migraciones internas desde las diferentes provincias, debido a que en su territorio se daba una fuerte expansión industrial. Con estas migraciones, la población queda constituida básicamente por sectores obreros, trabajadores, es decir los sectores medios que comienzan a verse beneficiados tanto económicamente como social y educativamente.

A partir de la década del 70 y a raíz de una serie de sucesos esta situación comienza a modificarse, por un lado el agotamiento del modelo de sustitución de importaciones y por otro, una fuerte desindustrialización. La dictadura militar de 1976 deja una creciente profundización de la pobreza en los sectores de clase media, la cual se ve más recrudescida con la crisis que el país sufriría en el 2001.

Estas realidades de caída económica y modificaciones políticas generaron en el sector del conurbano un gran deterioro, modificando completamente el crecimiento que originariamente había atraído a los inmigrantes del interior del país hacia el conurbano bonaerense.

En este contexto, y a partir de distintas acciones conjuntas realizadas durante varios años, un grupo de secretarios académicos de las universidades nacionales existentes en el conurbano bonaerense, tienen la iniciativa y proponen la creación de una red de trabajo común que hiciera posible el

desarrollo de políticas y estrategias para garantizar el acceso y permanencia en la educación superior de estudiantes, caracterizados por su alta vulnerabilidad.

Es así como plantean líneas de acción para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Como resultado de una de estas propuestas, nace la Red de Universidades Nacionales del Conurbano Bonaerense, RUNCOB, en el año 2007. Su principal objetivo es: *“contribuir al desarrollo social, económico, político y cultural de la región metropolitana mediante acciones de cooperación educativa, científica, tecnológica y cultural entre quienes la integran”*

Comisión de Bibliotecas de la RUNCOB

En el marco de la constitución de la RUNCOB, las bibliotecas de las universidades participantes conformaron la Comisión de Bibliotecas y parten para su formación de los objetivos planteados en la declaración de creación ya mencionada con una ampliación que garantiza el acceso a la información.

La Comisión de Bibliotecas de la RUNCOB, tiene los siguientes objetivos:

Constituir un mapa de las bibliotecas miembros de RUNCOB, promover el Canje Interbibliotecarios (en la plataforma del software ABCD brindado por la Universidad Nacional de General Sarmiento - UNGS) y los Préstamos Interbibliotecarios con énfasis en docentes e investigadores; desarrollar la Web de RUNCOB que permita ver los catálogos de las bibliotecas, su directorio, eventos y novedades, agenda y cuestiones editoriales. Por último, compartir recursos para avanzar en la implementación y adaptación de los mismos a las necesidades de cada biblioteca.

Biblioteca de la Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ)

En su página web la biblioteca informa su misión:

“Servir a la comunidad académica en la inserción al sistema universitario por medio de la promoción de la lectura académica y recreativa, la alfabetización informacional, y el desarrollo de la investigación; con el fin de lograr una articulación fluida entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo de la investigación científica”

Los servicios de la biblioteca están dirigidos a:

- Alumnos, tanto regulares como de intercambio, docentes, empleados, investigadores.
- Personal de Hospital El Cruce
- Comunidad en general

Servicios que se ofrecen:

- Sala de lectura

- Préstamo a domicilio del material bibliográfico
- Libre deuda.
- Búsqueda de información en diferentes formatos. En particular, los usuarios, pueden solicitar ayuda en la búsqueda de información para la realización de los trabajos prácticos, trabajos finales, tesinas y tesis.
- Reservar el material con anticipación.
- Provisión de listados de bibliografías o de sitios web de temas de interés.
- Consultar el material disponible en estantería abierta o en el catálogo en línea.
- Descargar los libros de la Editorial UNAJ desde el 'centro de descargas' de la web de la biblioteca.

Características:

La biblioteca se encuentra en formación, y hoy cuenta con más de 4000 títulos y más de 5000 volúmenes. La colección está formada por material en distintos soportes, tales como libros, revistas, material digital, multimedia y acceso a distintas bases de datos.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8.30 a 18 hs. Los usuarios tienen acceso a información respecto de todas las compras realizadas por la biblioteca, y además pueden solicitar la compra de material en distintos soportes. La biblioteca no cuenta con accesos remotos.

Biblioteca de la Universidad Nacional de Avellaneda (UNDAV)

Esta universidad cuenta con varias sedes, sin embargo solo se evaluará la Biblioteca Central, ya que es la que presta servicios dirigidos especialmente a los usuarios seleccionados para este estudio

En su página web la biblioteca informa su misión:

“Brindar servicios de información que sirvan de apoyo a las actividades de docencia, estudio, investigación y extensión que se desarrollan en el ámbito de la universidad, facilitando el acceso a diversos tipos de materiales: bibliográfico, documental, electrónico, multimedia, etc. de manera de abarcar la mayor variedad posible de fuentes de información”

Sus servicios están dirigidos a:

- Alumnos, tanto regulares, como de intercambio, docentes, empleados e investigadores
- Comunidad en general

Servicios que ofrece:

- Consulta de materiales en Sala de Lectura.
- Préstamos a domicilio.
- Acceso a Internet y Zona Wi-Fi.
- Sectores para lectura silenciosa y Sala Parlante.

- Acceso a Bases de Datos en línea.
- Cabina de consulta de material multimedia.
- Acceso a bases de datos de la Biblioteca Electrónica de Ciencia y tecnología
- Consulta de catálogo online
- Consulta de catálogo accesible

Características:

Una característica distintiva de esta biblioteca es que esta posee un catálogo accesible para personas con discapacidad, la intención del mismo es facilitar el acceso a personas con disminución o pérdida total de la visión. Este catálogo está en periodo de prueba.

Biblioteca de la Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS)

En su página web, la biblioteca se reconoce como unidad de biblioteca y documentación (UByD) e informa su misión:

“Brindar recursos y servicios para el desarrollo del estudio, la docencia, la investigación y el apoyo a la comunidad en el marco del Proyecto Institucional de la Universidad”

Sus servicios están dirigidos a:

- Alumnos, docentes, empleados, investigadores y becarios:
- Comunidad en general

Servicios que ofrece:

- Préstamos a domicilio y en sala (dependiendo del grupo de usuario)
- Servicio de referencia
- Uso de videoteca (previa reserva)
- Uso de fonoteca (previa reserva)
- Visitas guiadas
- Formación de usuarios
- Acceso a la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología
- Acceso a bases de datos
- Préstamo a domicilio de tablets (solo para alumnos- y personal de UNGS)
- Préstamos a domicilio de lectores de E- books (solo alumnos y personal de la universidad)
- Acceso libre y gratuito a libros en formato electrónico. (con acceso remoto, para usuarios registrados)
- Acceso a catálogo en línea
- Catálogo accesible (para disminuidos visuales o ciegos)

Características:

La biblioteca cuenta con una colección en desarrollo y se encuentra constituida por:

- Una colección general: bibliografía de grado, posgrado, investigación; colección que se formó mediante compra, canje y donación
- Bibliografía CAU (Curso de Aprestamiento Universitario). Se trata de bibliografía obligatoria para las asignaturas del curso, y está constituida por material elaborado por docentes de la Universidad y editado por la misma Institución.
- Bibliografía Primer Ciclo Universitario (PCU) y Segundo Ciclo Universitario (SCU) Resulta ser la bibliografía obligatoria correspondiente a las asignaturas de los respectivos ciclos.
- Materiales especiales: Videos, discos compactos, disquetes, fotografías y mapas.
- Obras de Referencia: obras de consulta puntual
- Bibliografía de los proyectos de investigación: bibliografía adquirida para los proyectos de investigación
- Hemeroteca: constituida con las publicaciones periódicas (revistas, boletines, entre otros).
- Documentos electrónicos: el acceso a estos recursos (textos completos) solamente se permite a los usuarios UNGS.
- Colecciones especiales, que se conforman por obras especiales que representan un valor agregado a la colección para la UNGS.
 - 1) Colección Historia y Actividades de la UNGS. La misma muestra la historia de la universidad desde su creación hasta la actualidad, es considerada de valor ya que se presenta como un aporte histórico- cultural y científico al partido de General Sarmiento en el que se encuentra la universidad.
 - 2) Colección Legado “Prof. Eugenio Pucciarelli y Elsa Tabernig de Pucciarelli: Esta colección fue donada por quien fuera profesor de la Casa de Estudios, y es el que da el nombre a la colección, está especializada en filosofía y pensamiento latinoamericano.
 - 3) Colección Archivo Histórico “Prof. Eduardo Ismael Munzón”, que al igual que la anterior recibe su nombre de un docente de la Institución, quien donó su colección privada para que forme parte de la colección de la biblioteca. Está especializada en historia del Partido de General Sarmiento.

La colección de la Universidad Nacional de General Sarmiento, cuenta con aproximadamente 80.000 títulos distribuidos a las diferentes colecciones, son complementadas con acceso a información y cuenta con accesos remotos, que al facilitar las consultas contribuye a fomentar la continua formación e investigación.

Biblioteca de la Universidad Nacional de José C. Paz (UNPAZ)

En su página web informa su misión:

“Apoyar la mejora del aprendizaje, la docencia e la extensión, a través de la selección, organización, conservación y difusión de recursos de información (...) busca además contribuir a la excelencia académica como a la inclusión social”

Sus servicios están dirigidos a:

- Alumnos, regulares y graduados, docentes, empleados, investigadores
- Comunidad en general

Servicios que ofrece:

- Préstamos
- Referencia
- Formación de usuarios
- Sala de lectura
- Acceso público a uso de computadoras
- Wi-Fi
- Acceso a la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología

Características:

La colección de la Biblioteca se encuentra formada por aproximadamente 2.000 volúmenes entre materiales bibliográficos, publicaciones periódicas y otros materiales especiales. La biblioteca cuenta con puestos con computadoras donde se permite a toda la comunidad universitaria el acceso a materiales electrónicos.

Biblioteca de la Universidad Nacional de La Matanza (UNLAM)

En su página web informa su misión:

“Propiciar un espacio de gestación y apoyo para las comunidad académica en sus funciones de formación profesional, producción y transferencia del conocimiento instrumentando el acceso a la información sistematizada en sus diversos soportes”

Sus servicios están dirigidos a:

- Alumnos , graduados, docentes, empleados e investigadores
- Comunidad en general

Servicios que ofrece:

- Préstamos
- Referencia

- Referencia virtual
- Formación de usuarios
- Sala de lectura
- Acceso a uso de computadoras
- Wi-Fi
- Acceso a la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología
- Acceso a recursos electrónicos
- Fonoteca
- Formación de usuarios
- Catálogo accesible (en formación)

Características:

La Biblioteca cuenta con una colección de aproximadamente 40.000 ejemplares, mapas y materiales audiovisuales (DVD, CD y videos). Cuenta con espacio para 500 usuarios y posee una sala auditorio para actividades especiales

Biblioteca de la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM)

En su página web informa su misión:

“Asistir a la comunidad académica en los procesos formativos, los proyectos de investigación y las actividades de extensión, gestionando servicios y recursos de calidad que aseguren el acceso a la información organizada”

Sus servicios están dirigidos a:

- Alumnos, regulares y de intercambio, graduados, docentes, empleados e investigadores
- Comunidad en general

Servicios que ofrece:

- Préstamo de notebooks y tablets (solo en la biblioteca y el campus universitario)
- Préstamos de libros a domicilio
- Referencia
- Referencia virtual
- Formación de usuarios
- Sala de lectura
- Acceso a uso de computadoras
- Wi-Fi
- Acceso a la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología
- Recursos electrónicos con accesos remotos (solo para la comunidad UNSAM)

Características:

La Biblioteca cuenta con una colección de 50.000 volúmenes, y con espacio para 160 usuarios. Además la biblioteca cuenta con una suscripción la base académica Ebrary + E-libro, esta es multidisciplinaria y multiusuario y accesos remotos

Biblioteca de la Universidad Nacional de Lanús (UNLa)

En su página web informa su misión:

“Satisfacer las necesidades de información académica de la comunidad universitaria de forma pertinente, actualizada, y suficiente y asegurar un acceso rápido y oportuno a la misma y promover la construcción de una cultura de uso de la información”

Sus servicios están dirigidos a:

- Alumnos, regulares y de Intercambio, graduados, docentes, empleados e investigadores
- Comunidad en general

Servicios que ofrece:

- Préstamos de libros a domicilio
- Referencia
- Formación de usuarios
- Sala de lectura
- Acceso a uso de computadoras
- Wi-Fi
- Acceso a la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología

Características:

Una característica distintiva de esta biblioteca es que los usuarios externos para acceder a los servicios de la misma, deben ser presentados por un usuario ya registrado. Este usuario actúa como garante, y a través de su aval se procede a la nueva registración.

Biblioteca de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora (UNLZ)

Sus servicios están dirigidos a:

- Alumnos regulares, docentes, empleados, investigadores
- Comunidad en general

Servicios que ofrece:

- Préstamos de libros a domicilio
- Referencia
- Formación de usuarios
- Sala de lectura

- Acceso a uso de computadoras
- Wi-Fi
- Acceso a la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología

Biblioteca de la Universidad Nacional de Moreno (UNM)

Sus servicios están dirigidos a:

- Alumnos regulares, docentes, empleados e investigadores
- Comunidad en general

Servicios que ofrece:

- Biblioteca Accesible
- Colección General
- Hemeroteca
- Videoteca
- Programas de Materias
- Recursos en línea
- Préstamos de libros a domicilio

Biblioteca de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ)

En su página web informa su misión:

“Proveer a la comunidad universitaria los servicios y recursos de información necesarios para apoyar el proceso de enseñanza aprendizaje”

Sus servicios están dirigidos a:

- Alumnos regulares, graduados, docentes, empleados e investigadores
- Comunidad en general

Servicios que ofrece:

- Préstamos de libros a domicilio
- Referencia
- Formación de usuarios
- Sala de lectura
- Acceso a la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología
- Acceso a catálogo accesible

Biblioteca de la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF)

Sus servicios están dirigidos a:

- Alumnos regulares y de intercambio, graduados, docentes, empleados e investigadores
- Comunidad en general

Servicios que ofrece:

- Préstamos de libros a domicilio
- Referencia
- Formación de usuarios
- Sala de lectura
- Acceso a Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología
- Cursos de Alfabetización Informacional (con inscripción previa)
- Recursos electrónicos con acceso remoto (sólo para la comunidad UNTREF)

Biblioteca de la Universidad Nacional del Oeste (UNO)

A pesar de que la página Web no informa su misión, se encuentra disponible el reglamento para el uso de la biblioteca; dicho reglamento expresa que la Biblioteca y Centro de Documentación e Información de la Universidad es de carácter público, y sus materiales podrán ser consultados por toda persona que así lo requiera, asimismo los usuarios registrados como socios podrán acceder a los préstamos a domicilio

Sus servicios están dirigidos a:

- Socio docente/investigador, socio estudiante, socio personal administrativo o de servicios, socio externo y socio egresado
- Lector ocasional

Servicios que ofrece:

- Préstamos de libros a domicilio
- Referencia
- Formación de usuarios
- Sala de lectura
- Acceso a la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología

Las bibliotecas, presentadas en los párrafos precedentes, y que integran la Comisión de Bibliotecas de la RUNCOB, asumen un compromiso social permitiendo el acceso a la información a la comunidad educativa y posibilitan el acceso a la información a toda la sociedad, aplicando distintas políticas de uso.

Como se señaló, las bibliotecas que integran la RUNCOB trabajan aunando esfuerzos orientados a optimizar los recursos económicos y humanos, para contribuir en forma cooperativa a satisfacer las necesidades de información del amplio número de usuarios cuyas demandas atienden.

El Concepto de Calidad

El término Calidad, ha tomado relevancia en las diferentes organizaciones de servicios, ya sean de carácter públicas o privadas, y se ha convertido en el eje central de todas estas organizaciones.

Pero ¿Qué es la Calidad? El término calidad, se emplea en muchas ocasiones pero muy pocas veces con el mismo significado.

En su uso diario, los bienes de calidad suelen tender a identificarse con bienes de lujo, bienes excelentes.

Garvin, (1984) nos aporta una serie de definiciones, recopiladas en Sangüesa y otros (2006)

1. Definiciones trascendentes
2. Definiciones basadas en el producto
3. Definiciones basadas en el usuario
4. Definiciones basadas en la producción
5. Definiciones basadas en el valor

1. Definiciones trascendentes

Considera la calidad como una cualidad innata, una característica absoluta y universalmente reconocida. Se consideran trabajos de gran calidad aquellos que están por encima de las modas, cuya imagen de calidad perdura inamovible en el tiempo.

Los seguidores de esta corriente, sostienen que no puede darse una definición precisa de calidad, ya que aprendemos a reconocerla a través de la propia experiencia.

2. Definiciones basadas en el producto

Considera la calidad como una característica medible, la diferencia de calidad significan diferencias en la cantidad de características que posee el producto. Esto conduce a una concepción jerárquica de la calidad, ya que según la cantidad de atributos deseados que contenga el producto, se pueden ordenar los productos de mayor a menor calidad.

3. Definición basada en el usuario

Parte de la idea de que la calidad debe ser definida desde la óptica del usuario. Desde esta perspectiva se asume que los compradores individuales tienen gustos diferentes y que los productos que mejor satisfacen sus necesidades son los que se consideran como productos de más calidad

Esta definición hace de la calidad una característica altamente subjetiva. Al situar el concepto en una biblioteca habría que asumir que lleva a distinguir que existen tantas percepciones como usuarios tenga una biblioteca.

4. Definición basada en la producción

Se trata de una definición basada en la oferta. Prácticamente todas las que pertenecen a este grupo identifican la calidad con el cumplimiento de las especificaciones. Se determinan unas tolerancias, y las desviaciones respecto a las mismas se consideran desviaciones de la calidad, es decir el concepto se centra en el proceso interno del producto y no en la percepción del cliente.

5. Definición basada en el valor:

Garvin (1988) sostiene que el concepto de calidad ha evolucionado con el paso de los años. Si bien en una primera etapa, que denomina etapa de inspección, la calidad estaba determinada por la uniformidad del producto y por si este cumplía con los estándares establecidos, en una segunda etapa denominada de control estadístico, la calidad dependía de la inspección mediante la utilización de técnicas estadísticas para el control de lotes de producción. Asimismo señala la existencia de una etapa donde la calidad pasó a depender de toda la cadena de producción, desde el diseño del producto hasta la distribución y diseño del mercado.

Por lo tanto, según Garvin, no existe una única definición de calidad, y el término va a depender siempre del contexto, pudiendo variar los elementos que se utilizan para determinarla a lo largo del tiempo.

Por lo señalado, se observa que el término ha evolucionado en el tiempo, y pasó de estar orientado en el producto, en su control estadístico y en todo el proceso industrial hasta centrarse en el uso y el valor para el cliente. Desde ese momento se estableció que los productos de calidad, además de cumplir con ciertos requisitos, deberían satisfacer las necesidades y las expectativas de los clientes.

Según la norma ISO 9001: 2008 la calidad es muy general, ya que trata de responder a todos los interrogantes posibles, en todos los campos posibles, es decir podemos hablar de calidad de productos, calidad de los procesos o calidad de los sistemas.

La norma ISO 9001: 2008 define la Calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con ciertos requisitos.

Para explicar la definición de calidad según esta norma nos vamos a centrar en la calidad de un producto, y a la calidad la definen principalmente los clientes y son ellos los que deben especificar los requisitos que tienen que cumplir estas características de calidad.

En la definición de calidad aparece el término requisito, que la norma ISO 9001: 2008, apartado 3.1.2 define de la siguiente manera: *“Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”*.

Otro concepto que aparece asociado es el de “no calidad”. Hablamos de no calidad cuando un producto o servicio, no cumple con las expectativas deseadas.

Dentro de la -no- calidad conviene distinguir entre no conformidad y defecto.

Según la norma ISO, *no conformidad* resulta del incumplimiento de un requisito (ISO 9001: 2008; apartado 3.6.2).

La definición comprende la desviación o la ausencia, en relación a los requisitos especificados, de una o más características de la calidad, o de uno o más elementos del sistema de calidad.

Por ejemplo, si un usuario solicita un libro sobre la Primera Guerra Mundial y le brindamos un documento que contiene información sobre la Primera y la Segunda Guerra Mundial, este puede ser comprendido dentro de la no conformidad, ya que estamos incumpliendo con lo especificado.

Cuando hablamos de *Defecto* en el marco de la norma, se hace referencia al incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado (ISO 9001:2008, apartado 3.6.3).

Por otra parte, según esta norma la expectativa debe ser razonable bajo las circunstancias existentes.

Si se retoma el ejemplo anterior, en el caso de que el libro entregado al usuario, contenga un resumen de la Primera Guerra Mundial, que no permita al usuario satisfacer sus necesidades de información y la Segunda Guerra desarrollada en su totalidad, podemos encontrarnos ante un defecto.

Finalmente, se advierte que, en toda la bibliografía consultada, el término calidad está asociado a la calidad percibida; es decir que ésta se construye mediante el desarrollo de un juicio de valor sobre la excelencia y el nivel de superioridad de un producto. Este juicio es puesto en marcha por el consumidor /usuario durante un proceso de intercambio de prestaciones. En este sentido podemos concluir que *“la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional”* (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16)

Los Servicios: sus características

La Real Academia de la Lengua Española (RAE) define el concepto de servicio como una prestación de una organización o de una persona cuyo fin último es satisfacer las necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Esta definición no incluye la producción de bienes materiales, ya que los servicios se plantean como elementos intangibles.

Andrés Senlle (2000) sostiene que:

“los servicios son un proceso, que consta de una serie de actividades regidas por la conducta y las actitudes de las personas implicadas” (Senlle, 2000, p. 51).

Según este autor, la diferencia sustancial que existe entre los productos y los servicios es la capacidad de los productos para ser almacenados, examinados y devueltos si no cumplen con los requisitos o expectativas del cliente.

No cabe duda de que los servicios son difíciles de probar, constituyen en sí una experiencia, imposible de acumular o traspasar y tienen un tiempo limitado, por lo tanto lo importante del servicio se centra en la relación entre las personas y no en las prestaciones de un objeto.

La norma ISO 9000:2000 define al servicio como el resultado de realizar necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y es generalmente intangible. La norma, de acuerdo a esta conceptualización, concluye que el servicio es un bien intangible.

Por lo tanto, cuando hablamos de servicios es necesario diferenciarlos de los productos ya que, aunque sus características sean diferentes, muchas veces tienden a confundirse, al respecto vemos que *“Los servicios son un tipo especial de producto con características particulares”* (Sangüesa, M, y otros, 2006. p. 171)

A fin de clarificar dichas diferencias y la perspectiva teórica desde la que se aborda el concepto de servicios, se presentan algunas las diferencias más significativas entre ambas categorías.

Tabla 2. Diferencias entre productos y servicios.
Fuente: Sangüesa, M, Mateo, R y Ilzarbe L (2006) p .171

PRODUCTOS	SERVICIOS
En general son tangibles	Generalmente intangibles
Se transmite la propiedad de compra	No hay propiedad de compra
Pueden volver a venderse	No pueden volver a venderse
Puede enseñarse y probarse antes de la compra	No existen antes de la compra y por ello no puede enseñarse ni probarse
Pueden ser almacenados	No pueden ser almacenados
Es producido con anterioridad a su consumo	Se consume al mismo tiempo que se produce
La producción y en consumo no suelen coincidir en el mismo lugar	La producción y el consumo suelen producirse en un mismo lugar
Puede ser transportado	No puede ser transportado
Relación indirecta entre productor y el consumidor	Relación directa entre el productor y el consumidor

Características de los servicios

Los servicios se caracterizan fundamentalmente por:

- Inmaterialidad: Se ve reflejada al tratarse de un bien intangible (inmaterial)
- Integración del cliente en el proceso: El cliente está integrado en el proceso, y modifica directamente el resultado del proceso. Por ejemplo, en una consulta el prestador del servicio podrá prestar un mejor o un peor servicio en función de lo que el cliente esté dispuesto a colaborar.
- La producción y el consumo se producen al mismo tiempo: El servicio se realiza en el mismo momento del consumo (no existe previamente). El cliente está influenciado por todo el proceso de prestación del servicio y por todas las interacciones con el prestatario del servicio.

Algunos autores plantean a los servicios como el cumplimiento de ciertas necesidades mediante determinadas actividades principalmente intangibles que permiten la satisfacción del cliente y que no están necesariamente vinculadas con la venta directa de un producto

Estos autores nos indican que hay determinadas acciones que dan valor y proporcionan beneficios a los clientes como resultado de producir un intercambio entre dos o más partes en lugares determinados

Por otra parte, Zeithamly otros (1985), plantea a los servicios como prestaciones (intangibles) que no se pueden ver ni sentir. Para estos autores los servicios tienen características que los diferencian

de los productos o mercancías, esto es la inseparabilidad de la producción y el consumo, la heterogeneidad, el carácter perecedero y la intangibilidad, que es la diferencia fundamental frente a las mercancías

La calidad de los Servicios en las Bibliotecas

A la hora de evaluar los servicios de las bibliotecas, y tal como se mencionó anteriormente, hay que tener en cuenta que hablamos de prestaciones de carácter intangible, las cuales no se pueden ver, tocar, sentir ni medir por sí solas. En este sentido podemos determinar que un servicio será de calidad si satisface las necesidades de los usuarios.

Para poder establecer los niveles de calidad de los servicios en las bibliotecas, es necesario, primero, asumir a éstas como empresas de servicios, por lo cual será necesario establecer modos de control y evaluación.

Desde el punto de vista de la administración, evaluar consiste en comparar lo que es, con lo que deberían ser los servicios de la biblioteca en términos de calidad. En este sentido, tal como señala García Reche (2004), las bibliotecas, rápidamente tratan de incorporar en su estructura el concepto de calidad, generando una nueva orientación y filosofía de los servicios, e incorporando técnicas de gestión empresarial.

Según Ferrer Torrens y Rey Martín (2005) los servicios no pueden ser valorados antes de su compra, porque no existen hasta ese momento. Por ejemplo, cuando un usuario va a la biblioteca no puede ver cómo van a identificar sus necesidades de información, porque no existe hasta que comience la prestación del servicio. En este sentido, solo puede fijarse en lo que ve en otros usuarios o en lo que ha sucedido en experiencias anteriores, pero de ningún modo puede saber cómo será el servicio recibido y su satisfacción con él en esta prestación concreta.

La satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un elemento sumamente importante a la hora de realizar una evaluación de la calidad de los servicios en cualquier tipo de organización y también en el ámbito de la biblioteca.

Kotler (2002), explica que la satisfacción es el sentimiento de placer o decepción que se desarrolla en el usuario/ cliente como resultante de la comparación del desempeño esperado por el producto o servicio (o resultado) en relación a las expectativas de la persona. Según este autor la satisfacción es directamente un juicio que se construye en el momento mismo de la prestación del servicio. Esta construcción está influenciada por distintos factores, tales como precio, producto final, situaciones personales, condiciones emocionales y conocimientos previos, entre otros, que influyen sobre la percepción del servicio, y determinan el nivel de calidad del mismo.

Desde la mirada del marketing de servicios, la satisfacción está relacionada directamente a la calidad del producto que se ofrece y del servicio que se presta, por lo cual la calidad puede ser evaluada únicamente por el receptor del servicio, que es quien lo consume.

Modelos de evaluación de la calidad

El estudio de la calidad se ha vuelto un eje central de las actividades de una organización y a lo largo del tiempo han surgido distintos modelos de evaluación con el fin de conocer cómo es que los usuarios realizan la evaluación de la calidad.

Duque Oliva (2005) sostiene que, a la hora de evaluar la calidad, las dos escuelas más representativas son las basadas en los modelos nórdico y americano, planteados por Grönroos (1984), y la desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), respectivamente.

Duque Oliva, sostiene que ambos son reconocidos tanto por su validez como por su fiabilidad. El modelo nórdico o modelo de la imagen, relaciona la calidad directamente con la imagen de la empresa.

Por su parte, el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry considera 5 dimensiones que se utilizan para establecer la calidad de un servicio y dentro de este se toman 5 brechas / vacíos que influyen directamente en la calidad del servicio. En él, la calidad es definida mediante un juicio global del cliente acerca de la superioridad y la excelencia del servicio, que surge de las expectativas previas de los usuarios y las percepciones sobre el servicio recibido.

Ambos modelos, según Duque Oliva, son idóneos para conocer la calidad del servicio, y tienen en cuenta, por un lado las expectativas, y por otro las percepciones de los usuarios.

En estos casos, las dimensiones para evaluar la calidad son:

- Elementos tangibles, tales como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
- Fiabilidad, que consiste en la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta, comprensiva de la disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
- Responsabilidad, que involucra la seguridad, conocimiento, y atención de los empleados y sus habilidades.
- Confianza o empatía, que consiste en la atención individualizada, respeto y amabilidad del personal de contacto.

El SERVQUAL, plantea la calidad de servicio en los siguientes términos: "diferencias entre las expectativas y las percepciones de los usuarios".

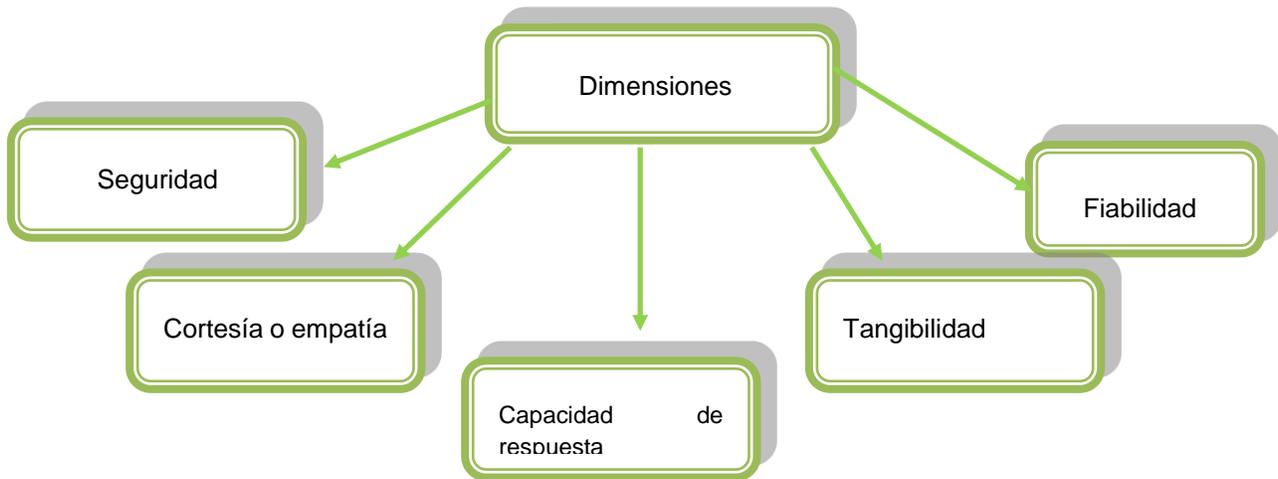


Ilustración 1. Dimensiones de la calidad del servicio en el modelo SERVQUAL
 Fuente: elaboración propia a partir de (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), (Duque Oliva, 2005)

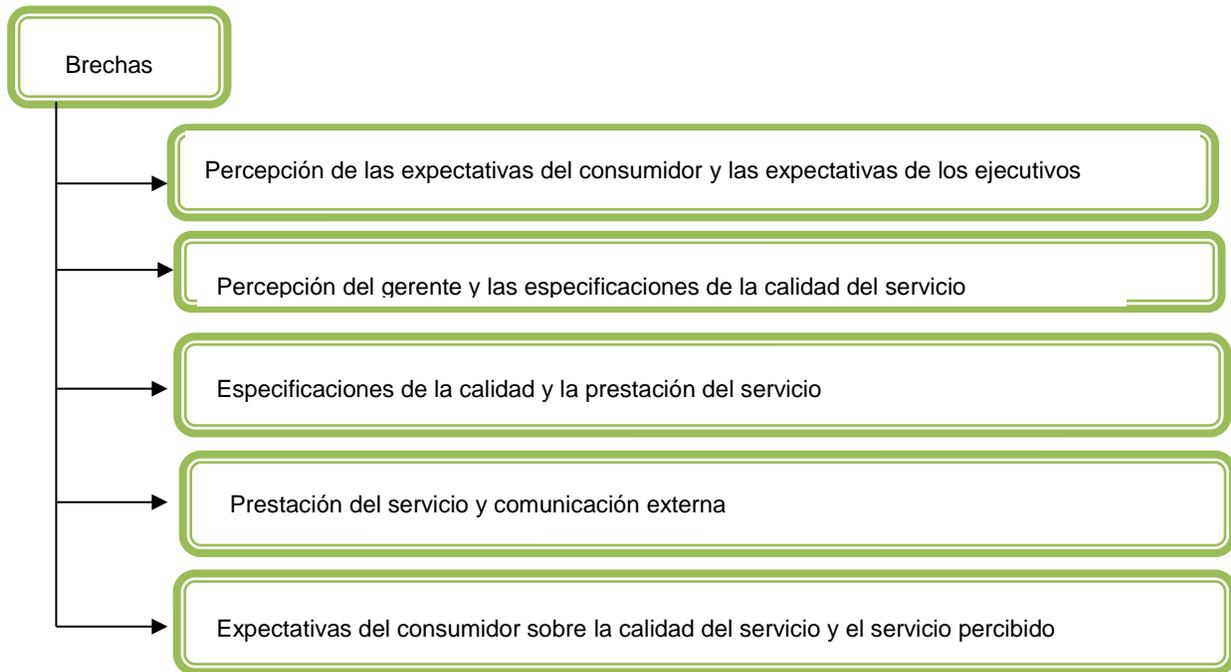


Ilustración 2. Brechas de la calidad del servicio
 Fuente: Elaboración propia a partir de Duque Oliva (2005)

El modelo Nórdico de Grönross, también conocido como modelo de la imagen, fue desarrollado en 1984 y relaciona la calidad con la imagen corporativa. El mismo plantea que la calidad percibida por los clientes es el resultado de lo que él denomina como “calidad técnica” (qué se da) en interacción con la “calidad funcional” (cómo se da). Ambas dimensiones influyen para generar una imagen corporativa la cual modifica la percepción de la calidad del servicio.

Según este modelo existen distintos factores, en cuanto a la dimensión técnica: máquinas, tecnologías informáticas, habilidades técnicas de los empleados y por otro lado están las que afectan la dimensión funcional: Accesibilidad, apariencias, comportamientos y relaciones interpersonales

En este modelo la calidad de servicio se define como un proceso de evaluación donde el cliente compara sus expectativas previas con el servicio recibido.

Metodología LibQual+

LibQual+ es una herramienta desarrollada por Association of Research Libraries (ARL) en base al modelo SERVQUAL. Si bien fue pensada desde sus orígenes para la medición de la calidad en los servicios no se la había considerado aplicable al estudio de la calidad en las bibliotecas.

Fue recién en el año 2004, cuando el grupo de investigación en Evaluación y Calidad de la Universidad de Granada (SECABA), que buscaba una herramienta apta para ser aplicada en la medición de la calidad en las bibliotecas, determinó que LibQual+ era la herramienta que permitía evaluar la calidad de los servicios, en la medida que permitía realizar una evaluación orientada a los usuarios, es decir en sus percepciones y sus expectativas, permitiendo así establecer el grado de satisfacción que perciben los usuarios al recibir los servicios que prestaban las bibliotecas (Herrera Viedma y otros, 2008a).

Herrera Viedma y otros (2008b), sostienen que LibQual+ detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Se considera casi un estándar para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Una de las grandes ventajas de LibQual+, para los autores es que permite localizar las buenas prácticas y realizar procesos de benchmarking (Herrera-Viedma y otros 2008 b, p. 3).

Asimismo, López Gijón y otro, (2010) señalan que los objetivos de LibQual+ son los siguientes:

- Fomentar una cultura de excelencia en la presentación del servicio bibliotecario
- Ayudar a las bibliotecas a comprender mejor lo que los usuarios perciben como servicios de calidad
- Recoger e interpretar las opiniones de los usuarios a lo largo del tiempo
- Ofrecer información que posibilite la evaluación comparativa con otras unidades de información similares
- Identificar las mejores prácticas en los servicios de bibliotecas
- Mejorar la capacidad de análisis del personal de las bibliotecas para interpretar y actuar según datos

Siguiendo a estos autores, señalamos que LibQual+ busca conocer las opiniones de los usuarios de los usuarios basándose en 3 dimensiones:

- Valor afectivo del servicio [VA]: Mide las competencias del personal de la biblioteca: Empatía, interés, motivación, fiabilidad y seguridad
- Biblioteca como espacio [ES]: Mide las condiciones físicas y ambientales de la biblioteca, Disponibilidad, condiciones de confortabilidad y ambiente acogedor
- Control de la información [CI]: Mide la disponibilidad, accesibilidad, localización de la información, diversidad de recursos y los alcances del trabajo de difusión de la biblioteca, cobertura, actualización, recursos, tecnologías

Al analizar la estructura de la encuesta propuesta por LibQual+, observamos que consta de cuatro partes:

1.- Primera parte: La misma está dedicada al relevamiento de datos personales de los encuestados tales como tipo de usuario, edad, sexo, institución, carrera, entre otros aspectos.

2.- Segunda parte: El método LibQual+ incluye 22 preguntas, que conforman el corazón de la encuesta donde se evalúan las tres dimensiones señaladas precedentemente:

- Valor afectivo del servicio [VA]
- Biblioteca como espacio [ES]
- Control de la información [CI]

3.- Tercera parte: Se trata de un espacio en el que el encuestado puede expresar libremente sus opiniones, sugerencias y críticas

4.- Cuarta parte: Denominada dimensión local, ya que la metodología sugiere que se incluyan alrededor de cinco preguntas específicas de las bibliotecas que se están evaluando.

Finalmente puede decirse que LibQual+ es una metodología que permite adaptar la encuesta según las necesidades de la evaluación, ésta flexibilidad permite cierto nivel de adaptación a la hora de estructurar la encuesta.

CAPITULO V

Marco Metodológico

Definición del tipo de investigación y Estrategia de análisis de Datos

Alcances del Diseño

Para el presente trabajo de tesis se adoptó un diseño de investigación no experimental, descriptiva y transeccional.

Como se señaló en el párrafo precedente, se trata de un trabajo de carácter no experimental. Siguiendo a Hernández Sampieri y otros (2010), una investigación cuyo diseño es no experimental es un estudio que se lleva a cabo sin manipular sus variables. Los estudios experimentales, - se desarrollan a partir de diseñar experimentos,- a través de los cuales, el investigador construye una situación observacional y expone a los individuos que conforman la muestra a dicha situación; es decir los expone a un determinado estímulo y luego evalúa la variabilidad de los datos obtenidos cuando mide los valores que se observan en las variables dependientes. En tanto, en los estudios no experimentales se busca observar y analizar los fenómenos, tal como se presentan en su contexto natural; es decir, en un estudio no experimental, los datos se obtienen de situaciones que se dan en la realidad, sin ninguna acción del investigador por construirlas; por lo tanto las variables no se manipulan, no hay control, ni se puede influir sobre ellas, ya que la medición se realiza una vez que los acontecimientos ocurrieron.

Desde otra perspectiva, la tesis que se presenta, ha adoptado un diseño descriptivo. Los diseños descriptivos se orientan a describir de modo sistemático las propiedades más importantes de un grupo de personas, comunidades, o cualquier otro fenómeno de interés (Hernández Sampieri y otros 2010). Es decir, el propósito del investigador es describir situaciones o eventos y a través de esta descripción, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno.

“Los estudios descriptivos, buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández Sampieri y otros, 2010, p. 80).

Ahora bien, si se tiene en cuenta, el momento de recolección de datos, se trata de un estudio transeccional, ya que los datos se recolectaron *“en un único momento a través de la toma de una única encuesta”* (Hernández Sampieri y otros, 2010, p.151). Los estudios transeccionales se

diferencian de los longitudinales, en la medida en que estos últimos, el interés de quien investiga consiste en analizar si a través del tiempo se producen cambios en los conceptos, sucesos, variables. Por lo tanto, en estos estudios se recolectan datos en diferentes momentos, para después realizar la comparación de los datos en los diferentes periodos.

Por último, y teniendo en cuenta el tipo de datos recolectados a través de la encuesta y el análisis a los que fueron sometidos, se puede decir que se trata de un estudio con un abordaje cuali-cuantitativo.

Los estudios de enfoque cualitativos, se concretan a través de la recolección de datos sin medición numérica, a través de los cuales se profundizan las preguntas de investigación durante el proceso (Hernández Sampieri, et al 2010). Por su parte, los estudios cuantitativos, son aquellos en los que las variables se miden a través de valores numéricos y se analizan a través de técnicas estadísticas.

En el presente trabajo de tesis, los datos obtenidos, de acuerdo a sus características fueron sometidos a análisis cualitativo de contenido o estadístico descriptivo. Siguiendo el método LibQual+, a los resultados de la segunda parte de la encuesta, se los sometió a un análisis estadístico de adecuación y superioridad

- Primera parte de la encuesta: Análisis estadístico descriptivo
- Segunda parte de la encuesta: Análisis estadístico de superioridad y adecuación del servicio (Metodología LibQual+
- Tercera parte de la encuesta: Análisis estadístico descriptivo
- Cuarta parte de la encuesta: Análisis cualitativo de contenido, una vez definidas categorías en función de las respuestas dadas por los usuarios

Estructura del Instrumento de Recolección de Datos

Cabe aclarar que teniendo en cuenta la posibilidad de adaptación que permite el diseño, y a fin de dotar de una mayor consistencia a la encuesta, las preguntas correspondientes a las cuestiones locales (es decir las específicas de las bibliotecas que se analizan), que en la estructura original se ubican en cuarto lugar, en nuestro estudio fueron presentadas en tercer lugar, dejando el espacio para que el encuestado pueda expresar libremente sus opiniones, sugerencias y críticas en último lugar.

La estructura conceptual del instrumento de recolección de datos puede presentarse a través de una estructura matricial que a continuación se presenta.

Primera parte:

Unidad de análisis: usuario				
	Variables	Indicador	escala	Valores
1° Parte de la encuesta	Tipo de usuario	Relación con la institución	Cualitativa Nominal politómica	- Alumno - Docente -Docente investigador - Externo
	Edad	Año de nacimiento	Cuantitativa	18-19-20- siguientes
	Carrera	En caso de ser alumno o docente , carrera en la que se encuentra inscripto o imparte docencia	Cualitativa Nominal Politómica	Cada una de las carreras de pregrado o grado que se imparten en la distintas entidades educativas

Segunda y Tercera Parte:

Unidad de Análisis: Percepción del Servicio de las bibliotecas de RUNCOB						
2° PARTE DE LA ENCUESTA	Método LibQual+ ⁹					
	Variables	Indicador ¹⁰	Escala	Valores	Escala	Valores
	Valor afectivo del servicio (VA)	Empatía (af2, af3, af7 y af8) Responsabilidad (af4, af6) Seguridad (af5) Confiabilidad (af1,af9)	Cuantitativa	1 a 9	Cualitativa Ordinal	- Nivel de servicio mínimo exigible [VM] - Nivel de servicio deseado [VD] - Nivel de servicio observado [VO]
	Biblioteca como espacio (ES)	Espacio funcional (es4, es5) Ambiente de estudio(es1, es2, es3,)	cuantitativa	1 a 9	Cualitativa ordinal	- Nivel de servicio mínimo exigible [VM] - Nivel de servicio deseado [VD] - Nivel de servicio observado [VO]
Acceso a la información (CI)	Rapidez (ci3, ci4, ci6, ci8) Comodidad (ci3, ci4, ci6, ci7,ci8) Facilidad de navegación(ci1,ci2) Estado del Equipamiento (ci5)	Cuantitativa	1 a 9	Cualitativa ordinal	- Nivel de servicio mínimo exigible [VM] - Nivel de servicio deseado [VD] - Nivel de servicio observado [VO]	

⁹La metodología LibQUAL+++ utiliza un doble sistema de medición cuali-cuantitativo a fin de evaluar el mínimo de servicio aceptado, deseado y percibido

¹⁰ Las referencias en cada indicador, relacionan los distintos ítems de la encuesta

4° Parte de la encuesta	Otros servicios (preguntas 4 parte de la encuesta: aspectos locales de la biblioteca)	Noticias y boletines			Cualitativa ordinal	- Excelente - Muy Bueno - Bueno - Regular - Malo - No lo conozco
		Ayuda de las actividades de Formación de Usuarios			Cualitativa ordinal	- Mucho - Algo - Nada - No asistí - No lo conozco
		Uso y acceso a los servicios de la biblioteca electrónica del Mincyt			Cualitativa Nominal dicotómica	- Si - No
					Cualitativa Nominal Politémica	- No tengo acceso (desde el trabajo o domicilio) - No lo conozco - Lo que necesito no está allí - El sistema de búsqueda no es amigable
		Frecuencia de uso de biblioteca			Cualitativa ordinal	- Muy frecuentemente - Frecuentemente - Regularmente - Ocasionalmente
Frecuencia de uso de sitio web de biblioteca			Cualitativa Ordinal	- Muy frecuentemente - Frecuentemente - Regularmente - Ocasionalmente		

Tal como el método indica, cada una de las variables a través de las preguntas de la encuesta se centra en tres cuestiones.

Nivel de servicio mínimo exigible [VM]

Nivel de servicio deseado [VD]

Nivel de servicio observado [VO]

Cuarta Parte:

Unidad de análisis: Opinión de los usuarios
Teniendo en cuenta que es un espacio en el que los usuarios, podrán exponer libremente sus opiniones, las variables surgirán de una categorización posterior a la recolección de datos.

Diseño de la muestra

Teniendo en cuenta el conocimiento que se tiene de las características de los usuarios de las Bibliotecas de la RUNCOB se trabajó con una muestra probabilística estratificada por categorías (Probabilística dentro de cada categoría).

Las categorías de usuarios que se consideran son: alumno (grado y posgrado), docente-docente investigador, administrativo y externo.

La población bajo estudio surge de la Tabla 3

Tabla 3. Población bajo estudio – Anuario de Estadísticas Universitarias. SPU 2012 ¹¹

Institución	Alumnos	Alumnos de Posgrado	Docentes	Personal no docente¹²
UNAJ	5392		307	69
UNDAV	3807		237	146
UNGS	7042	559	564	177
UNPAZ	3090		2360	35
UNLM	34662	2196	687	366
UNLa	12520	2561	2669	245
UNLZ	34107	1045	210	430
UNM	2212		154	60
UNO	1433		978	98
UNQ	21461	2354	875	216
UNTREF	12208	1645	1491	187
UNGSM	12782	2322		370
Externos estimados				5289
TOTAL	150716	12682	10532	7688

De la población total bajo estudio (N=**181618**)¹³, se estimó que en líneas generales y de acuerdo al perfil de usuario de las bibliotecas bajo estudio, alrededor de un 10% de los individuos utilizan los servicios de la biblioteca.

¹¹ Al momento de determinar el tamaño de la muestra (año 2015), estaba disponible en el sitio Web del Ministerio de Educación, Secretaría de Políticas Universitarias, la información correspondiente al año de referencia.

¹² Los usuarios personal no docente, a los fines de la estratificación de la muestra, se consideraron junto a usuario externo (3%). Incidencia en el total de la población bajo estudio 7688 usuarios para el estrato

¹³ Alumnos (grado y posgrado), Docentes -docentes investigadores, no docentes y usuarios externos.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

El tamaño de la muestra podemos determinarlo aplicando la siguiente fórmula estadística:

n: tamaño de la muestra a determinar

N: tamaño de la población bajo estudio (N= 181618)

Z: desviación del valor medio para lograr el nivel de confianza deseado. Adoptado 95% (Z= 1,96)

e: error máximo admitido. Adoptado 5%

p: proporción que esperamos encontrar de individuos que utilizan los servicios de la biblioteca

p=10%

Con estos valores el tamaño de la muestra que utilizamos fue de 138 individuos, que fueron seleccionados entre los usuarios de las bibliotecas de acuerdo al siguiente esquema:

Estratificación por categoría de Usuario	Conformación del universo (proporción que se llevará a la muestra)¹⁴
Alumnos	74%
Docentes- docentes	23%
investigadores	
Externos y no docentes	3 %

¹⁴La distribución de usuarios se estimó sobre las estadísticas medias de concurrencia correspondientes a la Biblioteca de la Universidad Nacional de Tres de Febrero

Por lo tanto, y a partir de la configuración de la población muestral de usuarios, y considerando un error de muestreo del 5% y una confianza del 95%, nuestro estudio se realizó, sobre una muestra de 138 valores muestrales¹⁵.

Las encuestas se administraron, hasta saturar cada estrato, en el primer cuatrimestre del año 2016 en las bibliotecas de las doce Universidades integrantes de la RUNCOB: Arturo Jauretche, Avellaneda, General Sarmiento, José C. Paz, La Matanza, Lanús, Lomas de Zamora, Moreno, del Oeste, Quilmes, San Martín y Tres de Febrero.

¹⁵ El tamaño de la muestra fue extraído de León, O. & Montero, I. (1997) Diseño de investigaciones. Introducción a la lógica de la investigación en Psicología y Educación. McGraw-Hill. pp.78

CAPITULO VI

Resultados

Perfil de Usuario

Un primer análisis corresponde al perfil de usuario, es decir a la caracterización general de los usuarios que aceptaron responder la encuesta, que se ajustó a la estratificación que, en virtud del conocimiento que se tenía sobre la misma, se realizó.

Por tal motivo y en función de las características de la población bajo estudio, la muestra se estratificó según lo señalado en el apartado metodológico, estratificación que queda reflejada en la Tabla 4 y en el Gráfico 1

Tabla 4. Tipo de Usuario

Tipo de usuario	Cantidad	Porcentaje
alumno	102	74%
externo	5	4%
empleado	4	3%
docente	20	14%
investigador	7	5%
Total	138	100%



Gráfico 1. Distribución de la muestra según tipo de usuario

Al analizar la variable edad observamos que el 58% de los usuarios encuestados se ubican en la franja de edad que va de los 18 a 29 años, ya que el 25% se corresponde con usuarios de entre 18 y 19 años y que en el 33% se inscriben usuarios de entre 20 y 29 años. El 15 % corresponde a usuarios cuyas edades van de 30 a 39 años. Un porcentaje mayor, 20%, corresponde a usuarios de entre 40 y 49 años. Por último el 7% corresponde a usuarios de más de 50 años de edad.

Tabla 5. Distribución de la muestra según la edad de los encuestados

Edad	Cantidad	Porcentaje
18-19	34	25%
20-29	46	33%
30-39	21	15%
40-49	27	20%
50-59	8	6%
60 o mas	2	1%
Total	138	100%

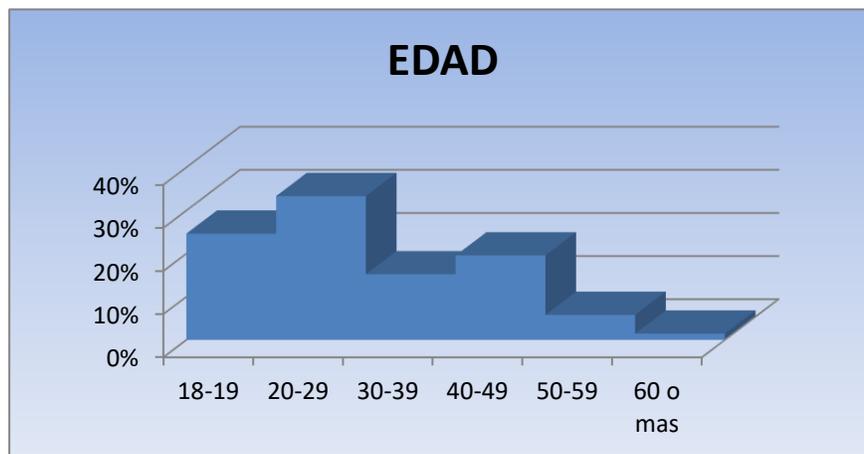


Gráfico 2. Distribución de la muestra por edad de los encuestados

Percepción General del Servicio de las Bibliotecas Universitarias

Como se señaló, el objetivo de este trabajo estuvo centrado en indagar cómo los usuarios perciben el servicio de la biblioteca, para lo que, como se explicitó, se utilizó la herramienta metodológica denominada LibQual+

El método LibQual+ incluye 22 preguntas, que se presentan con sus correspondientes indicadores:

1. Valor afectivo del servicio [VA]: empatía, interés, motivación, fiabilidad y seguridad
2. Biblioteca como espacio [ES]: disponibilidad, confortable, acogedor
3. Control de la información [CI]: cobertura, actualización, recursos

A través de estas dimensiones se procura evaluar

- a) Nivel de servicio mínimo exigible [VM]
- b) Nivel de servicio deseado [VD]
- c) Nivel de servicio observado [VO]

A partir de este esquema, se presentan los resultados, correspondientes al primer análisis que se realizan de los datos, es decir las estadísticas descriptivas correspondientes a los mismos.

1.- Valor Afectivo del Servicio (VA)

El método para el valor afectivo del servicio, indaga 9 variables que se corresponden con 4 indicadores: Confiabilidad (C), Empatía (E), Responsabilidad (R), y Seguridad (S)

1.- a) Nivel de servicio mínimo exigible [VM]

En relación al nivel de servicio mínimo exigible [VM], se procura establecer, en función del valor que subjetivamente los usuarios asignan al servicio, cuál es el nivel de tolerancia respecto a la calidad del servicio que perciben; es decir, cuál es la puntuación mínima que aceptan para cada una de las variables con las que el método construye el Valor Afectivo del Servicio.

A continuación se presentan los datos surgidos del análisis estadístico descriptivo.

Tabla 6. Estadísticas descriptivas para nivel de Servicio Mínimo Exigible (VM) correspondiente al Valor Afectivo del Servicio (VA)

Variable	Indicador	Media	Desv. Esta	Mínimo	Mediana	Máximo
Confianza que inspira el personal	Confiabilidad	6,2190	0,6611	5	6	8
Atención personalizada	Empatía	6,2190	0,6611	5	6	8
Amabilidad	Empatía	6,1022	0,5976	5	6	7
Responsabilidad para responder preguntas	Responsabilidad	5,9124	0,7424	5	6	7
Conocimiento	Seguridad	6,1241	0,7421	5	6	8
Atención necesidades usuario	Responsabilidad	6,6569	0,4917	5	7	7
Comprensión necesidades usuario	Empatía	6,3212	0,4841	5	6	7
Voluntad de ayudar a usuarios	Empatía	6,4672	0,5564	5	6	8
Confiabilidad Resolución problemas	Confiabilidad	6,2774	0,4654	5	6	7
N=138						

En la Tabla 6 se observan los resultados que arrojan, por un lado la mediana y por otro la media. La mediana es el valor que ocupa el lugar central de todos los datos cuando éstos están ordenados de menor a mayor, en tanto que la media aritmética es el valor obtenido al sumar todos los datos y dividir el resultado entre el número total de éstos.

En relación al nivel mínimo del servicio exigible se observa que la mediana, en la mayoría de los casos, en una escala de 1 a 9 se ubica en 6. Solo en un caso, “atención necesidades de usuario”, la mediana resultó ser 7. Por su parte, al observar la media, el resultado obtenido con menor puntuación es “Responsabilidad para responder preguntas” (5,9124), en tanto que el de mayor puntuación, resulta coincidente con el mayor valor de la mediana, en este caso, la variable “Atención necesidades del usuario” obtuvo un valor de 6,6569.

En todos los casos el valor mínimo obtenido fue 5 en tanto que el máximo 8 (para las variables: “Confianza que inspira el personal”, “Atención personalizada”, “Conocimiento y Voluntad de ayudar a los usuarios”).

Estos resultados nos permiten concluir que, la valoración del servicio mínimo aceptado no es en ningún caso inferior a 5 puntos. En tanto que para “atención de las necesidades del usuario” la mediana resultó ser la más alta, la que se ubica en 7 puntos.

El histograma (Ver Gráfico 3), representa en forma gráfica las variables en forma de barras, donde la superficie de cada barra resulta proporcional a la frecuencia de los valores representados. En el caso que se analiza se comparan los valores obtenidos para las 9 variables.

En general se observa que en la mayoría de los casos la distribución es normal.

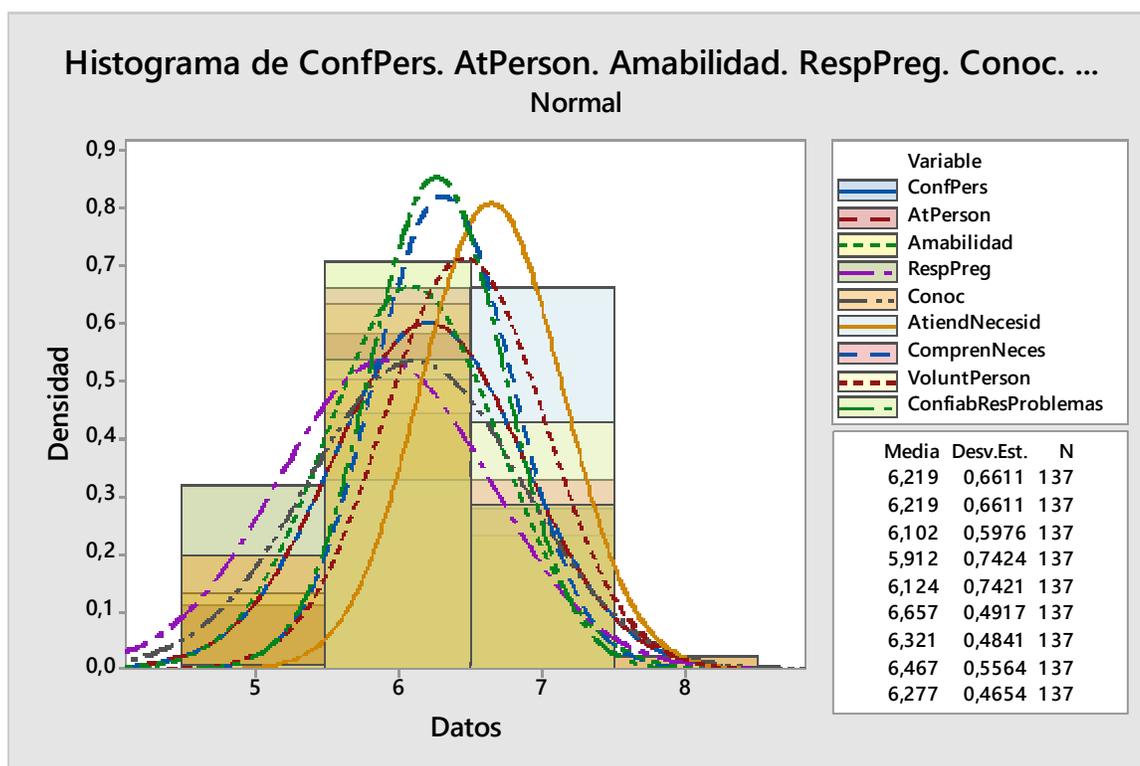


Gráfico 3. Histograma de variables correspondientes al Valor afectivo del servicio ponderando el Servicio mínimo exigible

Las variables: “Responsabilidad para Responder Preguntas” y “Conocimiento” presentan una mayor distribución con tendencia a ubicarse en el valor 6.

Por su parte las variables “Confiabilidad para responder problemas” y “Comprensión de Necesidades de los usuarios”, son las que menos distribución de respuestas presentan, aunque se trata de una distribución normal (en torno al valor 6).

Por último la variable “Atención de las necesidades de los usuarios”, permite observar una leve asimetría; se observa una leve concentración de las respuestas en torno a la valoración 7, sería por lo tanto para este análisis la mayor exigencia respecto del mínimo esperado del servicio. Si bien al observar el conjunto de respuestas las variables: “Confianza que inspira el personal”, “Atención personalizada”, “Conocimiento” y “Voluntad para ayudar a los usuarios”, recibieron puntuaciones de 8 puntos; los datos que se analizan muestran una mayor frecuencia de respuesta 7 para la variable “Atención de las necesidades de los usuarios”

Esto nos estaría indicando, que para los usuarios de las bibliotecas, el servicio mínimo exigible, tiene para esta variable -“Atención de las necesidades de los usuarios”.- la más alta ponderación. Los usuarios estarían esperando del servicio de biblioteca, independientemente de los resultados obtenidos, que el personal comprometa su responsabilidad y procuren atender sus necesidades, lo

que nos permite concluir que el nivel de exigencia esperado respecto del servicio recibido es mayor que para el resto de las variables.

1.- b) Nivel de Servicio Deseado (VD)

A continuación se analizan los resultados correspondientes a la dimensión Nivel del Servicio Deseado (VD). En este caso se mide la expectativa del usuario, es decir que esperaría respecto del servicio, teniendo como referencia los mismos indicadores y las mismas variables.

Tabla 7. Estadísticas descriptivas para nivel de Servicio Deseado (VD) correspondiente al Valor Afectivo del Servicio (VA)

Variables	Indicador	Media	Desviación estándar	Mínimo	Mediana	Máximo
Confianza que inspira el personal	Confiabilidad	8,1606	1,0163	6	8	9
Atención personalizada	Empatía	8,1606	1,0017	6	8	9
Amabilidad	Empatía	8,1679	0,9515	6	8	9
Responsabilidad para responder preguntas	Responsabilidad	8,1971	0,9988	5	8	9
Conocimiento	Seguridad	8,2117	0,9958	5	8	9
Atención necesidades usuario	Responsabilidad	8,2044	0,9404	6	8	9
Comprensión necesidades usuario	Empatía	8,2044	0,9936	6	8	9
Voluntad de ayudar a usuarios	Empatía	8,1971	0,9613	6	8	9
Confiabilidad Resolución problemas	Confiabilidad	7,686	1,174	6	8	9
N=138						
C= Confiabilidad, E= Empatía, R= Responsabilidad, S= Seguridad						

Los resultados de la Tabla 7, muestran que el rango de valores estuvo entre 6 y 9 con excepción de la variable “conocimiento” cuyo mínimo se ubicó en 5.

La mediana se ubica en todos los casos en 8, en tanto que al observar los resultados para la media, vemos que los mismos se ubican en casi todos los casos levemente sobre el valor 8. La media más alta resultó ser para la variable “Conocimiento” (8,2117). La única variable, en la que la media resulta inferior a 8 fue “Confiabilidad para la resolución de problemas” (7,686).

Estos resultados serían indiciarios de que las expectativas de los usuarios, respecto del servicio de biblioteca que esperan recibir se ubica (en una escala de 1 a 9), en torno a 8; con excepción del

“Conocimiento” que se espera del personal de biblioteca, donde la exigencia sería mayor. Contrariamente la expectativa respecto de la confiabilidad del personal para resolver los problemas de los usuarios, resulta la variable con mayor nivel de tolerancia o menos expectativas (7,686).

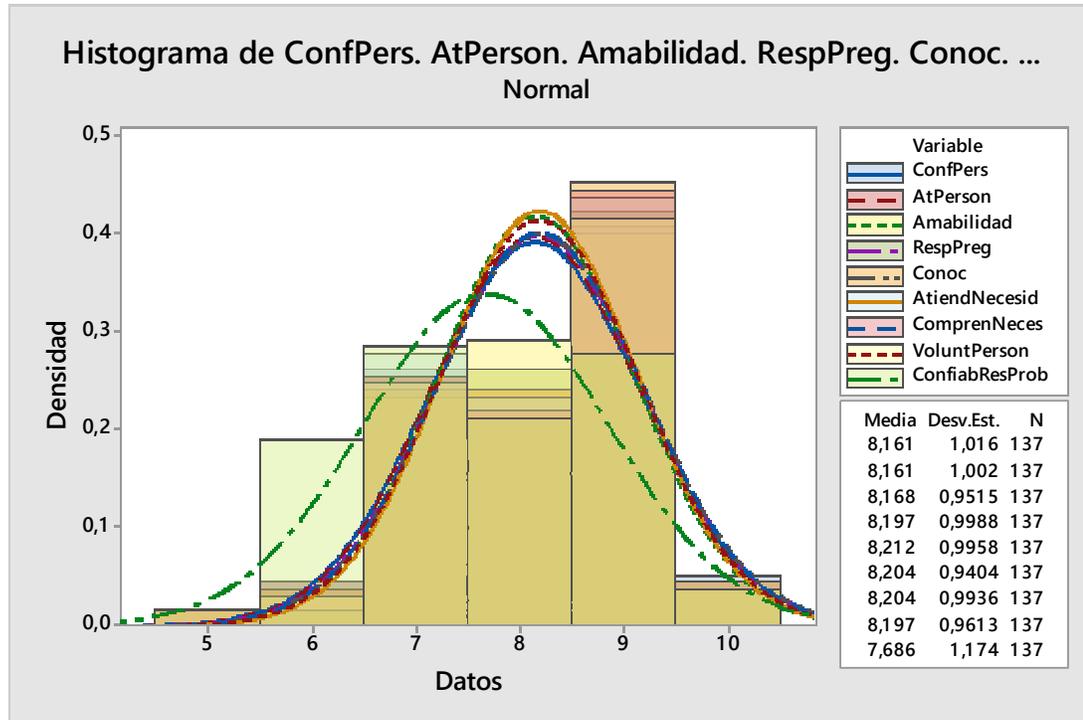


Gráfico 4. Histograma de variables correspondientes al Valor afectivo del servicio ponderando el Servicio Esperado

Al analizar los datos que se presentan en el histograma del Gráfico 4, en relación al nivel del Servicio Esperado se observa que en casi todos los casos las variables se ubican entre los valores 8,16 y 8,21 y presentan una distribución similar entre las mismas, a diferencia de la variable “Confiabilidad para la resolución de Problemas”, que presenta una mayor distribución de respuestas siendo que el mayor valor se ubica en torno a la puntuación 7.

Este resultado estaría poniendo en evidencia que la expectativa respecto del servicio es similar para casi todas las variables, con excepción de “Confiabilidad en la resolución de problemas”, donde la expectativa de los usuarios es menor. Es decir, existe menor tolerancia por ejemplo, en las variables que expresan indicadores de la empatía. Los usuarios esperan del personal de biblioteca, por ejemplo, una mejor atención personalizada, más amabilidad, mayor comprensión de sus necesidades y voluntad de ayudar; en tanto que estarían siendo más tolerantes respecto a la confianza que tienen de que el personal resuelva los problemas que se presenten en torno a las consultas con las que acuden a la biblioteca. En síntesis, de acuerdo a los resultados obtenidos, los

usuarios priorizan las condiciones personales de los bibliotecarios, es decir su vocación de servicio, frente a sus conocimientos técnicos.

1.- c) Nivel de servicio observado [VO]

Por último, se analizan los resultados correspondientes al nivel de servicio observado. Es decir se indaga la experiencia propiamente dicha de los usuarios respecto del nivel del servicio.

Tabla 8. Estadísticas descriptivas para nivel de Servicio Observado (VO) correspondiente al Valor Afectivo del Servicio (VA)

Variables	Indicador	Media	DesvSt	Mínimo	Mediana	Máximo
Confianza que inspira el personal	Confiabilidad	8,2993	1,0803	6	8	9
Atención personalizada	Empatía	8,3139	1,0762	6	8	9
Amabilidad	Empatía	8,3212	1,0068	6	8	9
Responsabilidad para responder preguntas	Responsabilidad	8,3212	1,0498	5	8	9
Conocimiento	Seguridad	8,3285	1,0369	5	8	9
Atención necesidades usuario	Responsabilidad	8,3431	0,9959	6	8	9
Comprensión necesidades usuario	Empatía	8,3358	1,0522	6	8	9
Voluntad de ayudar a usuarios	Empatía	8,3212	1,0141	6	8	9
Confiabilidad Resolución problemas	Confiabilidad	7,818	1,273	6	8	9
N=138						

Al analizar los datos de Tabla 8 se observa que, en general, la media se ubica por encima de la puntuación 8, con excepción de la variable “Confiabilidad en la resolución de Problemas” cuya media es de 7,818. La variable cuya puntuación media fue más alta es “Atención de las necesidades del Usuario” (8,343). En algunos casos como en las variables “Responsabilidad para responder preguntas” y “Conocimiento” se observa que han recibido las puntuaciones más bajas entre los valores observados (5). Por otra parte, la mediana, para todos los casos se ubica en el valor 9.

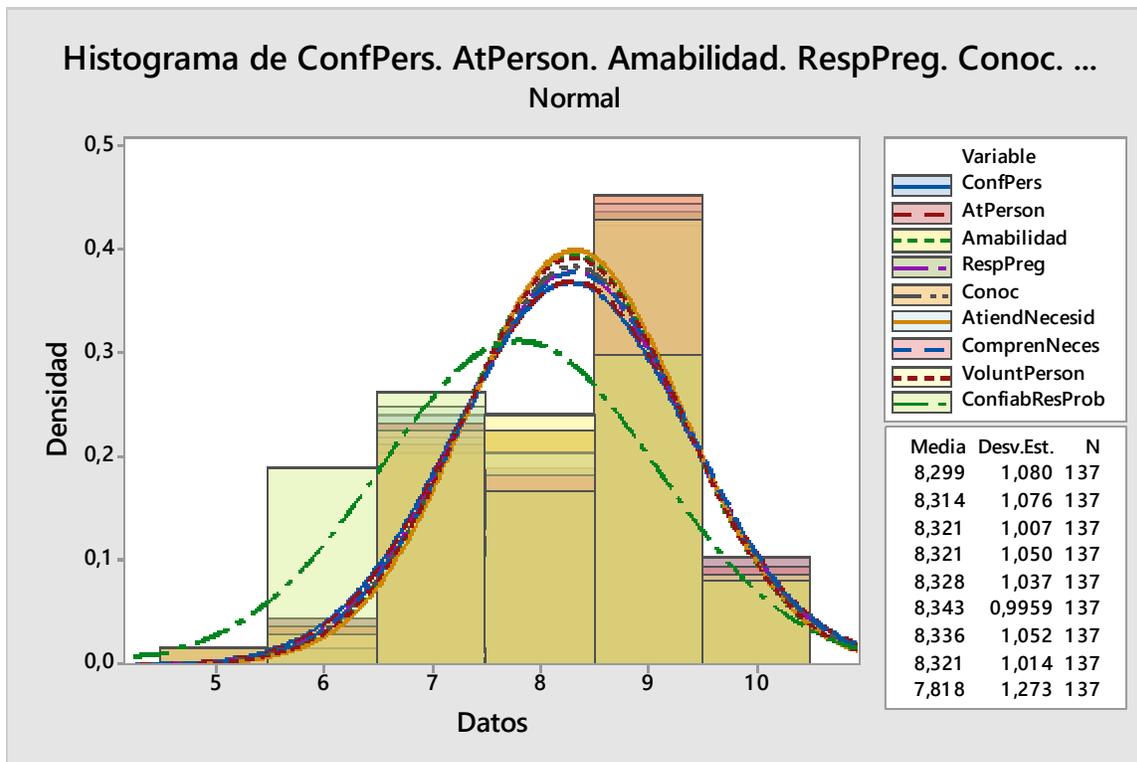


Gráfico 5. Histograma de variables correspondientes al Valor afectivo del servicio ponderando el Servicio Observado

El Gráfico 5 presenta el histograma con la distribución de las respuestas para la muestra que se analiza. Se observa que la variable “Confiabilidad para resolver problemas,” es la que mayor distribución de respuestas ha obtenido y como ya se ha señalado, es la que presenta una menor puntuación respecto de los valores observados. Para el resto de las variables se observa una menor distribución de respuestas, donde las medias se ubican entre 8,29 y 8,34. Este resultado estaría indicando que, en general, el valor afectivo del servicio observado ha obtenido muy buenas puntuaciones (por encima de 8 puntos) con excepción de la variable “Confiabilidad de Resolución de Problemas” para la que la media observada se ubicó por debajo de 8 puntos.

Cabe aclarar que en el caso del valor deseado, era esta variable la que mostraba una expectativa más baja por parte de los usuarios consultados.

2.- Biblioteca como Espacio

Otros de los aspectos que el método LibQual+ aborda es la biblioteca como espacio, es decir como lugar físico, para lo cual toma en cuenta; la biblioteca como ambiente para el estudio y la biblioteca desde el punto de vista de su funcionalidad.

En el primer caso, - la biblioteca como ambiente de estudio.- las variables sobre las que se trabaja son: si el espacio contribuye al aprendizaje, si existe tranquilidad en la biblioteca para el aprendizaje individual, y su nivel de confort.

Desde el punto de vista de la funcionalidad de la biblioteca se analiza la percepción de la biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación y la valoración acerca de los espacios para el aprendizaje y estudio colectivo

2.- a) Biblioteca como Espacio: Mínimo Aceptado

Tal como el método lo establece, la primera medición que se realiza sobre la dimensión Biblioteca como Espacio, es el valor mínimo aceptado.

Tabla 9. Estadísticas descriptivas para nivel Mínimo Aceptado correspondiente Biblioteca como Espacio

Variables	Indicador	Media	DesvSt	Mínimo	Mediana	Máximo
Espacio contribuye al aprendizaje	Ambiente de Estudio	5,9927	0,6359	5	6	8
Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	Ambiente de Estudio	6,0073	0,6697	5	6	8
Confortabilidad de la biblioteca	Ambiente de Estudio	6,0073	0,6697	5	6	8
Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	Funcionalidad del Espacio	<u>6,0876</u>	0,7223	5	6	8
Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	Funcionalidad del espacio	6,0803	0,7077	5	6	8
N=138						

Los resultados de la Tabla 9, muestran que aTabla 12l evaluar la ponderación de la Biblioteca como espacio, respecto del nivel mínimo aceptado, las medias en general se ubican entre los valores 5,992 y 6,087. Es decir, las expectativas con respecto a la biblioteca como espacio, son similares a las que se obtuvieron en el caso del Valor Afectivo del Servicio. Se observa también que la mediana en todos los casos ha sido de 8.

Las dos variables cuyas medias han sido más altas, se corresponden con indicadores de funcionalidad del espacio, por lo que se puede afirmar que la tolerancia respecto de la funcionalidad del espacio (amplitud y variedad de espacios en función del tipo de usuario y actividad a desarrollar),

es más alta que la correspondiente a las condiciones de la biblioteca como ambiente de estudio (contribución del espacio al aprendizaje, tranquilidad de la biblioteca y confortabilidad de la biblioteca)

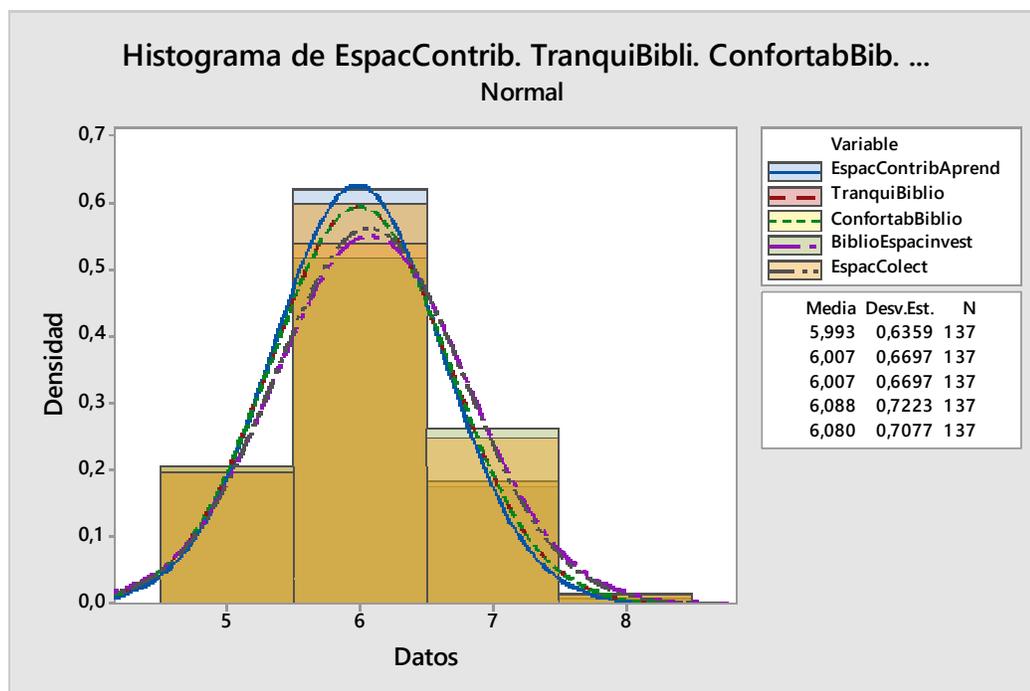


Gráfico 6. Histograma de variables correspondientes al nivel mínimo aceptado para Biblioteca como Espacio

El Gráfico 6 muestra como en este caso las respuestas tienen una distribución similar, agrupándose en torno al valor 6.

La variable “biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación” es la que mayor distribución de respuestas presenta, al mismo tiempo y tal como se observó en la Tabla 13, se trata también de la variable cuyo valor mínimo aceptado fue el que obtuvo la media más alta.

2.- b) Biblioteca como espacio: Nivel deseado

La siguiente medición correspondiente a la Biblioteca como espacio es la que considera el nivel deseado para cada una de las cinco variables que contempla el método LibQual+.

Los resultados que se presentan en la Tabla 10 muestran una media que, para las cinco variables, se ubica en torno a la puntuación 7, resultando la puntuación más alta para las variables “Espacio contribuye al aprendizaje” y la más baja “Confortabilidad de la Biblioteca”, (7,146 y 7,038 respectivamente) ambas pertenecientes al indicador Ambiente de Estudio. Es decir que la expectativa respecto del espacio de la biblioteca, es fundamentalmente que la misma contribuya al aprendizaje por sobre la confortabilidad de la misma. La mediana se ubica en todos los casos en 7, es decir prácticamente media y mediana son coincidentes.

Un dato que, de acuerdo a los resultados obtenidos, se presenta con cierta inconsistencia es que en la medición respecto del valor mínimo aceptado la media más baja resultó justamente para la variable “Espacio contribuye al aprendizaje”, en tanto que para el nivel deseado este valor se ubica justamente como la media más alta.

Tabla 10. Estadísticas descriptivas para nivel Deseado correspondiente Biblioteca como Espacio Deseado

Variables	Indicador	Media	DesvSt	Mínimo	Mediana	Máximo
Espacio contribuye al aprendizaje	Ambiente de Estudio	<u>7,1460</u>	0,9119	5	7	9
Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	Ambiente de Estudio	7,0657	0,7784	5	7	9
Confortabilidad de la biblioteca	Ambiente de Estudio	<u>7,0438</u>	0,7752	5	7	9
Biblioteca como espacio de investigación	Funcionalidad del Espacio	7,0511	0,7711	5	7	9
Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	Funcionalidad del espacio	7,0511	0,7795	5	7	9
N=138						

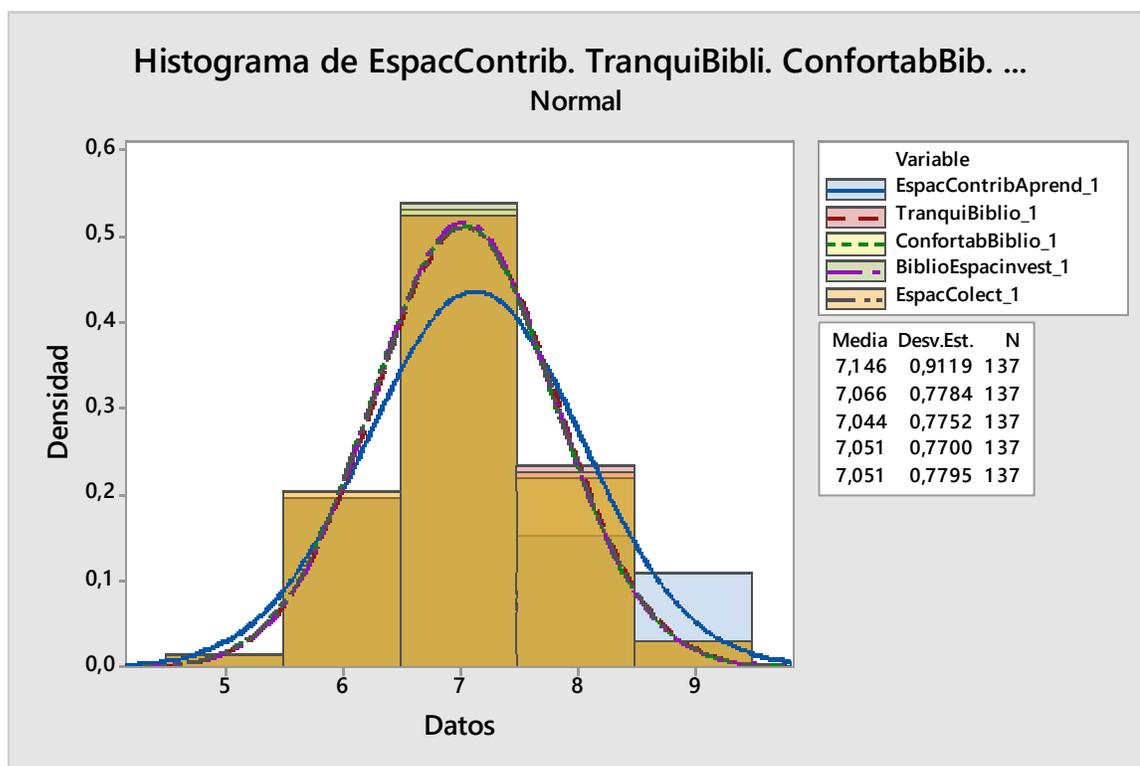


Gráfico 7. Histograma de variables correspondientes a Biblioteca como Espacio, Nivel Deseado

El Gráfico 7 muestra la distribución de las respuestas. Se observa que la variable “El espacio de la biblioteca contribuye al estudio y al aprendizaje” es la que muestra la mayor distribución, en relación al resto de las variables; sin embargo es importante tener en cuenta que todas se ubican en torno a la valoración 7.

Cabe destacar que la variable “El espacio de biblioteca contribuye al estudio y al aprendizaje” es la que también resultó con una mayor puntuación en la expectativa de los usuarios.

2.- c) *Biblioteca como espacio: Nivel Observado*

Por último, se analizan los resultados de las encuestas administradas, a partir de la experiencia de los usuarios respecto de la biblioteca como espacio.

Tabla 11. Estadísticas descriptivas para nivel Observado correspondiente Biblioteca como Espacio

Variables	Indicador	Media	DesvSt	Mínimo	Mediana	Máximo
Espacio contribuye al aprendizaje	Ambiente de Estudio	7,846	1,063	5	8	9
Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	Ambiente de Estudio	7,927	1,095	5	8	9
Confortabilidad de la biblioteca	Ambiente de Estudio	8,102	1,214	5	8	9
Biblioteca como espacio de investigación	Funcionalidad del Espacio	7,868	1,155	5	8	9
Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	Funcionalidad del espacio	8,088	1,546	5	8	9
N=137						

En el caso de los resultados para la dimensión Biblioteca como Espacio, nivel observado, se advierte que la mejor ponderación respecto de la media resultó para la variable “Confortabilidad de la biblioteca” (8,102) y la más baja para la variable que describe a la biblioteca como “Espacio que contribuye al aprendizaje” (7,846). Ver Tabla 11.

En este punto encontramos un dato que es importante destacar. Respecto del valor deseado la expectativa más baja en relación a las 5 variables fue para “Confortabilidad de la biblioteca” y el más alto para el “espacio contribuye al aprendizaje”, en tanto que en relación a la observación, la relación se invierte, ya que la valoración más alta fue para “confortabilidad de la biblioteca” y la más baja” Espacio contribuye al aprendizaje”

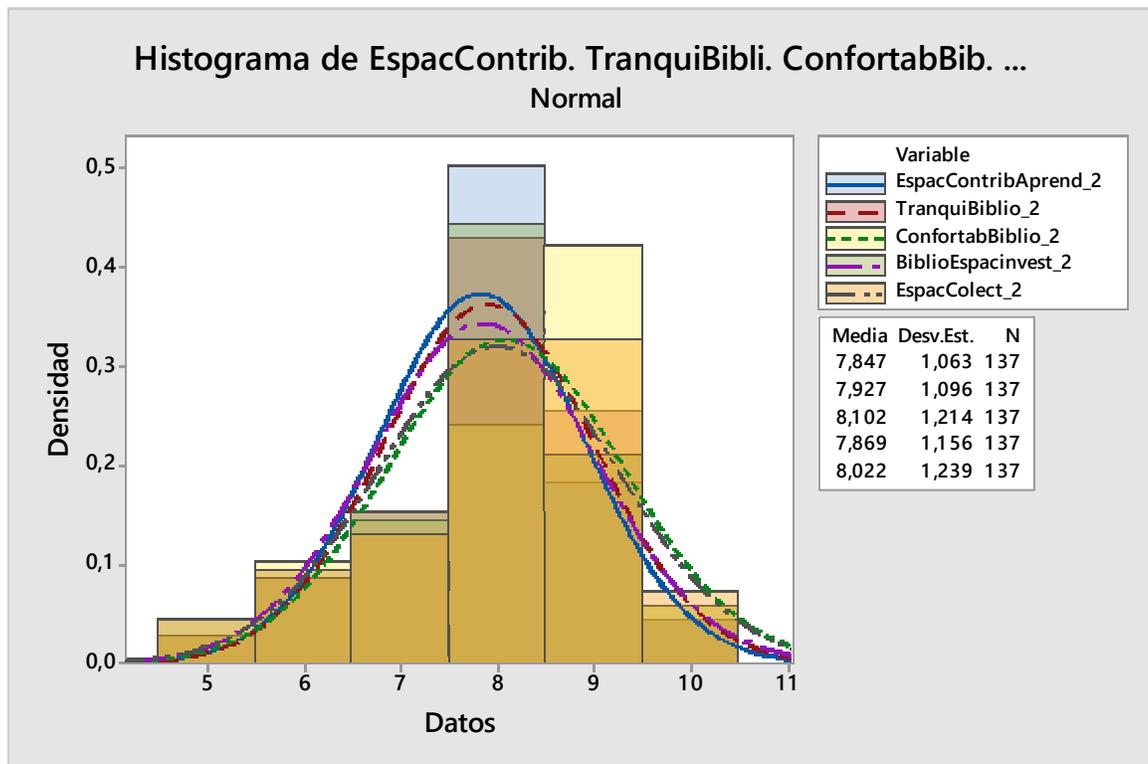


Gráfico 8. Histograma de variables correspondientes a Biblioteca como Espacio, Nivel Observado

El Gráfico 8 muestra la distribución de las respuestas correspondientes al nivel observado para la dimensión la biblioteca como Espacio. La Variable “Espacio contribuye al Aprendizaje” es la que muestra una menor distribución de respuestas, en tanto que “Confortabilidad de la biblioteca” es la que se presenta con respuestas más distribuidas; en este caso la curva tiene una leve cola hacia la derecha lo que indica que los valores de las respuestas son superiores a la puntuación 8; ya que se trata de la variable cuya media resultó más alta.

Cabe destacar que “Confortabilidad de la Biblioteca” resultó ser, al momento de medir la expectativa, la que obtuvo la media más baja, es decir que la expectativa era menor, lo que podría estar indicando que ante una baja expectativa, la experiencia fue desde la subjetividad del usuario significativamente superadora.

3.- Acceso y Control de la Información

El tercer aspecto sobre el que focaliza la atención el método LibQual+ es el que denomina Acceso y Control de la Información.

Esta dimensión se aborda a partir de las siguientes siete variables: Acceso Remoto, Servicio Web, Cobertura de Materiales Impresos y Cobertura de Recursos Digitales, Calidad del Equipamiento, Instrumentos para la Recuperación de la Información, Facilidad de Acceso a la Información y Cobertura de Revistas Digitales.

Estas variables se abordan a través de los siguientes indicadores: Cobertura, actualización, recursos informativos, accesibilidad navegabilidad

En una primera fase se analizan los resultados correspondientes al mínimo nivel aceptado para la dimensión.

3.- a) Control y Acceso a la Información: Mínimo Aceptado

Tabla 12. Estadísticas descriptivas para nivel Mínimo Aceptado correspondiente a Acceso a la Información

Variables	Indicador	Media	DesvSt	Mínimo	Mediana	Máximo
Acceso Remoto	Navegabilidad	6,1314	0,5793	5	6	8
Servicio Web	Navegabilidad	6,1387	0,5839	5	6	8
Cobertura Materiales impresos	Cobertura	6,2117	0,6234	5	6	8
Cobertura Recursos Digitales	Cobertura	6,1606	0,5718	5	6	8
Nivel de actualización del Equipamiento	Actualización	6,1387	0,5712	5	6	8
Instrumentos recuperación Información	Recursos Informativos	6,2993	0,7609	5	6	8
Facilidad Acceso a la Información	Accesibilidad	6,2190	0,6150	5	6	8
Accesibilidad a Revistas Digitales y en Papel	Accesibilidad	6,2206	0,6169	5	6	8
N=138						

Para todas las variables, se observa que la mediana se ubicó en 6 puntos, siendo la puntuación mínima 5 y el máximo 8. Ver Tabla 12

Al observar la mediana observamos que en general la aceptación mínima respecto de las características de control y acceso a la información se ubica por encima del valor 6. En este sentido

la variable “Instrumentos de Recuperación de la Información” (6,299) y “Acceso Remoto” a la biblioteca (6,131) resultaron ser las variables con mejor y más baja ponderación respectivamente.

El Gráfico 9 presenta el histograma correspondiente a la medición del nivel mínimo aceptado para las variables vinculadas al Control y Acceso a la Información

Se observa que, “Instrumentos para la recuperación para la Información”, es la que presenta una mayor distribución, en tanto que las variables “Acceso Remoto”, “Servicio Web” y “Nivel de Actualización de equipamiento” son las que muestran una menor distribución de respuestas, con una leve inclinación a la izquierda, lo que refleja, que para estas variables el nivel mínimo de aceptación fue el menor respecto del resto de las variables.

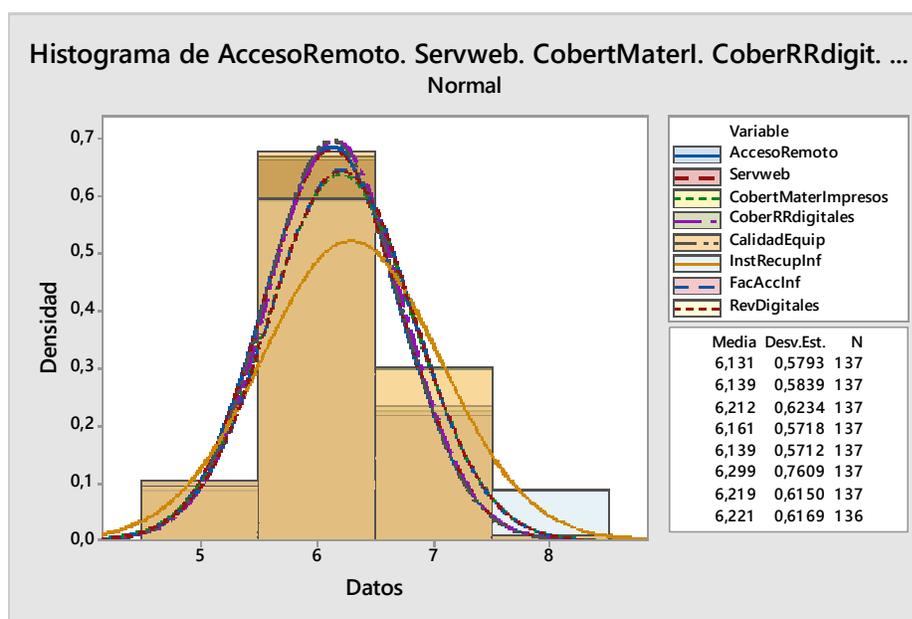


Gráfico 9. Histograma de variables correspondientes a Control y Acceso a la Información. Mínimo valor Aceptado

3.- b) Control y Acceso a la información: Nivel Deseado

Al observar los datos que se presentan en la Tabla 13 se advierte que la variable “Cobertura de Materiales impresos” es la que presenta la mayor media para el nivel deseado, lo que podría ser indicio del apego de los usuarios a los recursos físicos (libros, revistas, enciclopedias, etc.), en tanto que la variable “Nivel de Actualización del Equipamiento” presenta la media más baja, respecto del nivel deseado correspondiente a Control y Acceso a la Información.

Tabla 13. Estadísticas descriptivas para nivel Deseado correspondiente a Control y Acceso a la Información

Variables	Indicador	Media	DesvSt	Mínimo	Mediana	Máximo
Acceso Remoto	Navegabilidad	7,3431	0,8697	6	7	9
Servicio Web	Navegabilidad	7,3431	0,8612	6	7	9
Cobertura Materiales impresos	Cobertura	7,4234	0,9604	6	7	9

Cobertura Recursos Digitales	Cobertura	7,3504	0,8710	6	7	9
Nivel de Actualización del Equipamiento	Actualización	7,2628	0,7403	6	7	9
Instrumentos recuperación Información	Recursos Informativos	7,4161	0,9521	6	7	9
Facilidad Acceso a la Información	Accesibilidad	7,4088	0,9514	6	7	9
Accesibilidad a Revistas Digitales y en Papel	Accesibilidad	7,3431	0,8527	6	7	9
N=138						

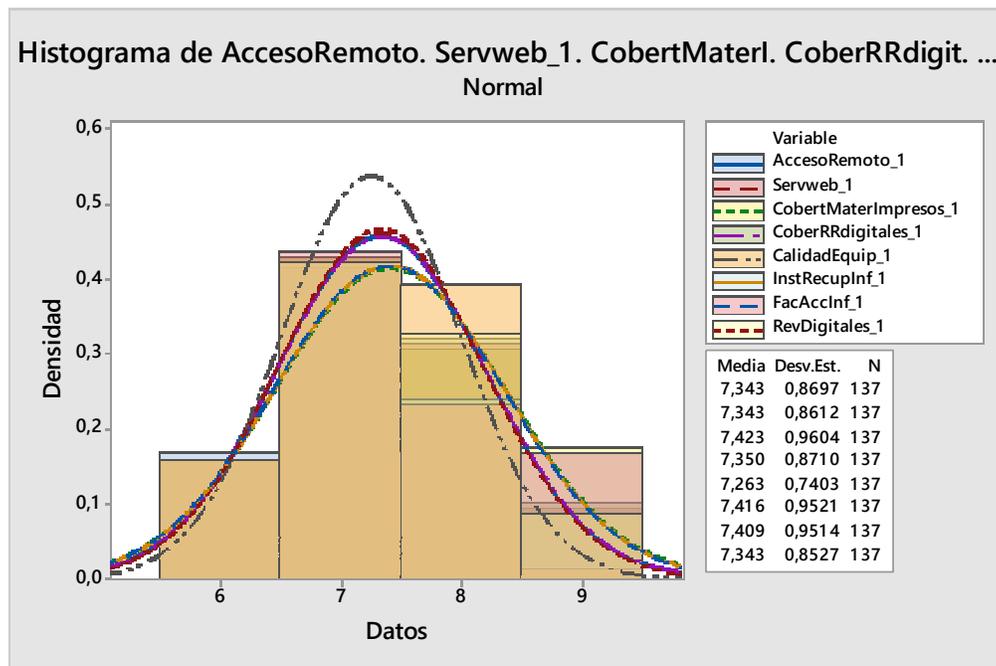


Gráfico 10. Histograma de variables correspondientes a Control y Acceso a la Información, Nivel Deseado

El Gráfico 10 presenta el histograma de las variables vinculadas al Control y Acceso a la Información, en relación al Nivel deseado. Se puede observar que “Instrumentos para la recuperación de la Información” y “Acceso Remoto” son las que presentan una mayor distribución de sus resultados. Por el contrario “Nivel de actualización del equipamiento”, es la que menos distribución de respuestas presenta.

3.- c) Control y Acceso a la información: Nivel Observado

En la Tabla 14 se observan los resultados del análisis estadístico descriptivo correspondiente al nivel observado. La variable “Acceso Remoto”, es la que presenta la media más baja (8,051), en tanto que “Facilidad de Acceso a la Información”, es la que obtuvo la media más alta (8,408). Estos resultados

estarían mostrando que en general se observó poco desarrollo para acceder, por ejemplo, a catálogos o consultas virtuales, estas condiciones no han sido determinantes al considerar la facilidad para acceder a la información. Resulta de interés observar la importancia que al valorar el nivel deseado, asignaron a la cobertura de los materiales impresos. Esto podría interpretarse en el sentido de que, a pesar de que el desarrollo de la virtualidad no observada no fue bueno, los usuarios no encontraron mayores problemas para acceder fácilmente a la información.

Tabla 14. Estadísticas descriptivas para nivel Observado correspondiente a Control y Acceso a la Información

Variables	Indicador	Media	DesvSt	Mínimo	Mediana	Máximo
Acceso Remoto	Navegabilidad	8,0511	1,0241	6	8	9
Servicio Web	Navegabilidad	8,1241	0,8948	5	8	9
Cobertura Materiales impresos	Cobertura	8,2920	0,7874	6	8	9
Cobertura Recursos Digitales	Cobertura	8,2482	0,8976	6	8	9
Nivel de Actualización del Equipamiento	Actualización	8,1765	1,1014	6	8	9
Instrumentos recuperación Información	Recursos Informativos	8,4015	0,8614	6	8	9
Facilidad Acceso a la Información	Accesibilidad	8,4088	0,8537	6	8	9
Accesibilidad a Revistas Digitales y en Papel	Accesibilidad	8,3456	1,0426	6	8,5	9
N=138						

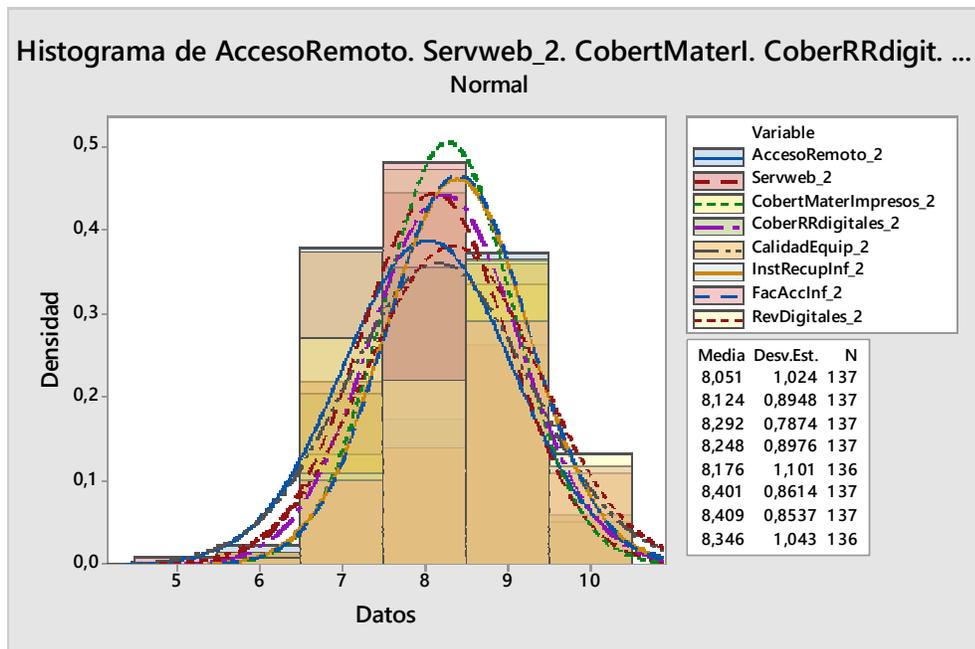


Gráfico 11 Histograma de variables correspondientes a Control y Acceso a la Información, Nivel Observado

El Gráfico 11, muestra la distribución de las respuestas en forma comparada para las variables. En este caso la variable “Cobertura de los materiales impresos” es la que presenta menos distribución de respuestas, en tanto que la variable “Nivel de actualización del equipamiento es la que presenta una mayor distribución

Aspectos Locales del Estudio

Opinión sobre la difusión de la biblioteca

Al ser consultados los usuarios sobre la opinión que tenían respecto de la difusión de los servicios de la biblioteca que se realizaban, se expresaron en forma positiva ya que el 67% de las respuestas se ubicaron entre la opción excelente y muy buena.

En la Tabla 15 y el Gráfico 12, se puede observar que el 50% de los usuarios encuestados respondió que consideraba a la difusión muy buena y el 17% que era excelente.

Solo el 1% de los usuarios expresaron que la difusión era mala y el mismo porcentaje expresó que no tenía conocimiento acerca de la difusión de la biblioteca.

Tabla 15. Opinión de los usuarios sobre la política de difusión de la biblioteca

Valoración	Cantidad	Porcentaje
excelente	23	17%
muy buena	69	50%

buena	34	25%
regular	9	7%
mala	2	1%
no la conozco	1	1%
Total	138	100%



Gráfico 12. Valoración de los usuarios sobre la política de difusión de la biblioteca

Impacto de la Actividad de Formación de Usuarios

Otro aspecto que en este apartado nos interesaba conocer, era la percepción que los usuarios tenían del impacto de la actividad de formación que se desarrollaba desde la biblioteca.

En este caso y de acuerdo a los resultados que se presentan en Tabla 16 y Gráfico 13, se advierte que el 27% de los encuestados no tenían conocimiento de las actividades formativas dirigidas a usuarios, siendo la opción de respuesta con mayor número de frecuencias.

Por otro lado, entre quienes valoraron positivamente el impacto fueron el 45% (22% mucho y 23 algo), número de usuarios que resulta significativo.

Por último, el 14% respondió que la actividad no tenía ningún impacto, en tanto que otro 14 % no había asistido. Este 28% de usuarios es de atender ya que encontramos quienes, habiendo realizado la actividad formativa, consideran que no tuvo ningún impacto en ellos, y el otro 14% son quienes sabiendo de la existencia de actividades de formación decidieron no realizarla.

Tabla 16. Valoración del impacto de la actividad de formación de usuarios

Valoración	Cantidad	Porcentaje
mucho	30	22%
algo	32	23%
nada	19	14%
no asistí	20	14%
no la conozco	37	27%
Total	138	100%

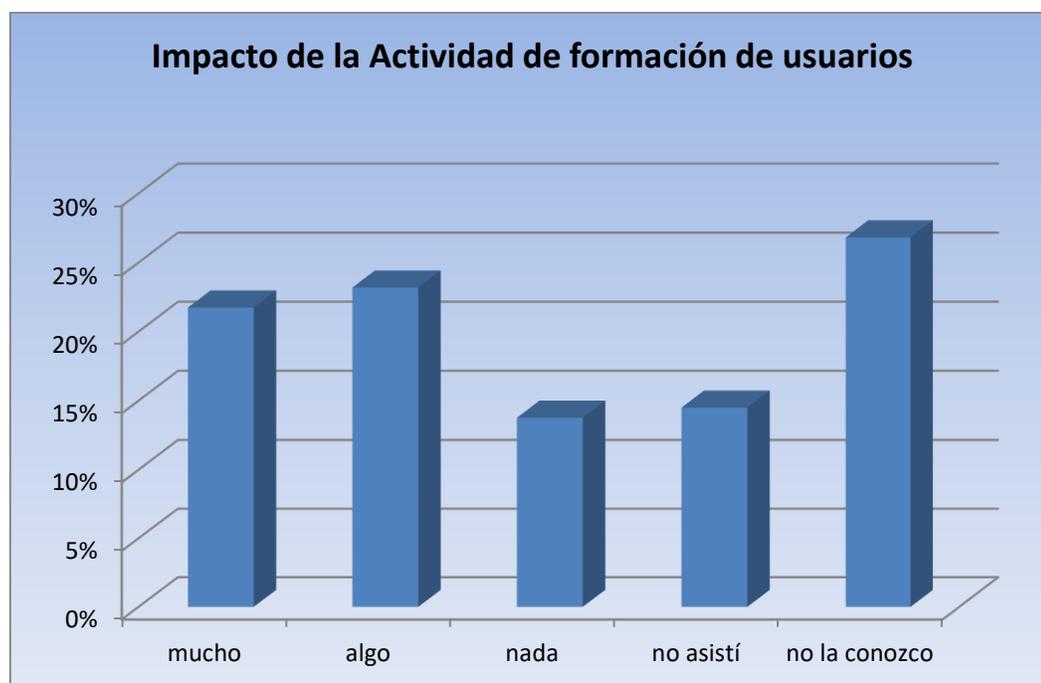


Gráfico 13. Valoración del impacto de la actividad de formación de usuarios

Uso Recursos de la Biblioteca Electrónica MINCyT

Todas las Bibliotecas con las que se trabajó, cuentan con acceso a los Recursos de la Biblioteca Electrónica del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva. Por lo tanto se les consultó si utilizaban estos recursos.

Tal como surge de la Tabla 17Gráfico 14 , el número de usuarios que utilizan dichos servicios es bajo, ya que solo el 9% accede a los mismos, por lo que el 91% no es usuario de la biblioteca del MINCyT.

Tabla 17. Uso de la biblioteca digital del MINCYt

Uso	Cantidad	Porcentaje
Si	13	9%
No	125	91%
Total	138	100%

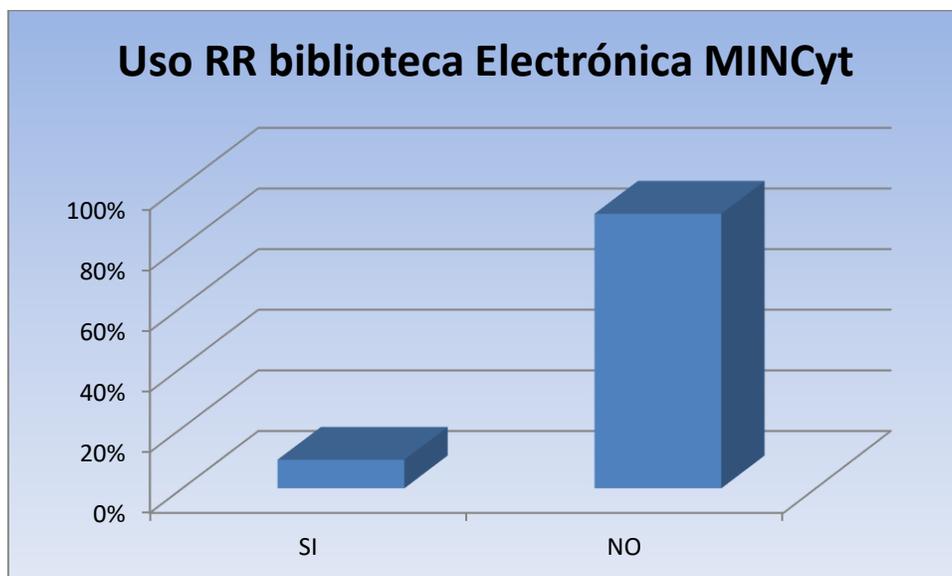


Gráfico 14. Uso de la los Recursos de la Biblioteca Digital del MINCYt

Motivos por los que no utiliza recursos Biblioteca MINCYT

En la Tabla 18y Gráfico 15 se puede observar los motivos por los que los usuarios no acceden a los recursos de la biblioteca electrónica del MINCYT

Mayoritariamente los usuarios no conocen las posibilidades de la biblioteca, ya que el 57% respondió que esa era la razón por la que había respondido negativamente la pregunta anterior.

Una de las razones, con mayor nivel de respuesta negativa relacionado con la accesibilidad fue que no tenían acceso desde el domicilio o del trabajo, ya que ambas en su conjunto representaron el 26% de las respuestas.

Tabla 18. Accesibilidad a los Recursos de la Biblioteca del MINCyT

Motivos	Cantidad	Porcentaje
Sin acceso desde el Trabajo	14	10%
Sin acceso desde el Domicilio	36	26%
No conoce las posibilidades de la Biblioteca	78	57%
No está lo que necesita	10	7%
Búsqueda no amigable	0	0%
Total	138	100%



Gráfico 15. Accesibilidad a los Recursos de la Biblioteca del MINCyT

Frecuencia de concurrencia a la biblioteca

Al evaluar la frecuencia con la que los usuarios concurren a la biblioteca, se observa que se trata de usuarios que con cierta sistematicidad concurre a la misma, por lo que se pueden considerar que quienes respondieron la encuesta son usuarios formados más allá de las capacitaciones por la habitualidad de uso.

En este sentido, la Tabla 19 y el Gráfico 16 muestran que el 56% de los encuestados asisten en promedio una vez por semana y el 17% 3 o más veces por semana. En el otro extremo, encontramos que un 27% asiste en promedio una vez por mes o sólo en forma ocasional

Como se señaló, se tratan de usuarios habituales y por lo tanto este nivel de respuesta estaría validando las respuestas vinculadas a la percepción, ya que en general se trató de usuarios no ocasionales.

Tabla 19. Nivel de uso de la biblioteca por los usuarios

Frecuencia de uso	Cantidad	Porcentaje
3 o más veces por semana	24	17%
1 vez por semana	77	56%
1 vez por mes	36	26%
ocasionalmente	1	1%
Total	138	100%

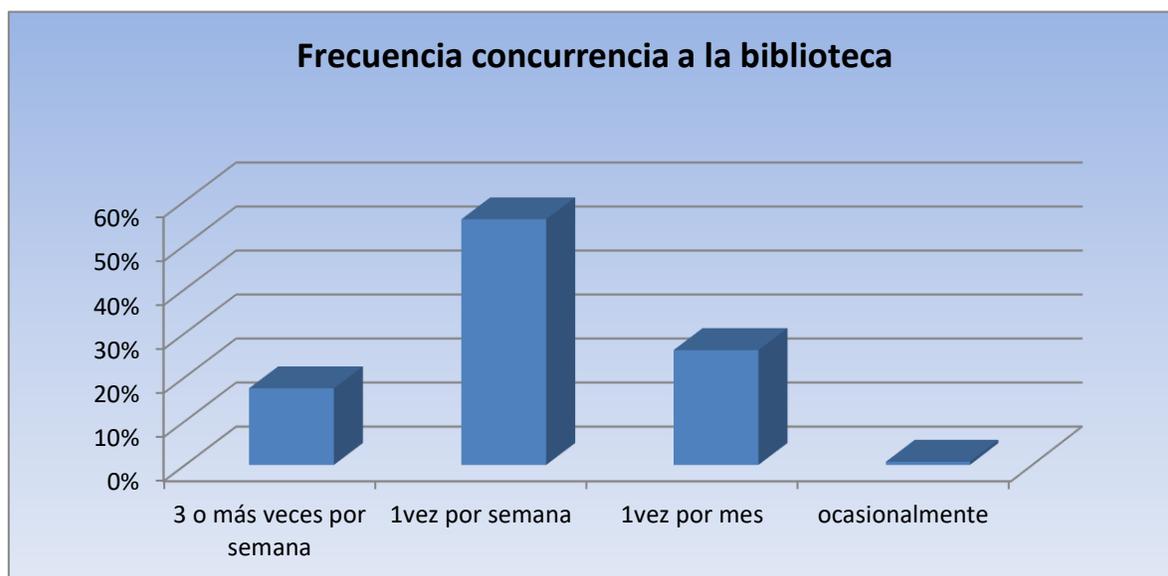


Gráfico 16. Nivel de uso por parte de los usuarios

Frecuencia visita sitio Web de la biblioteca

Por último, se indagó la frecuencia al sitio web de la biblioteca. Los resultados de la Tabla 20 y el Gráfico 17 muestran que el acceso virtual a los servicios de biblioteca es alto, ya que el 77% de los usuarios respondió que accedía entre una a 3 o más veces por semana (17% 3 o más veces y el 60% una vez por semana). El 23 % solo accede una vez al mes o solo ocasionalmente. Creemos importante relacionar esta respuesta con la que, al evaluar el acceso remoto, dio como resultado la media más baja, circunstancia que podría ser indiciaria de que no existe asociación entre la frecuencia de acceso y la satisfacción respecto de lo que el usuario busca.

Estos resultados también serían indiciarios de que se trata de usuarios experimentados con un buen nivel de acercamiento a los servicios de la biblioteca.

Tabla 20. Frecuencia de visita al sitio Web de la biblioteca

Frecuencia sitio web	Cantidad	Porcentaje
3 o más veces por semana	23	17%
una vez por semana	83	60%
una vez al mes	26	19%
ocasionalmente	6	4%
Total	138	100%



Gráfico 17. Frecuencia de visita al sitio web de la biblioteca

Análisis de Superioridad y Adecuación

Resultados Generales para todas las Dimensiones y Variables

En la Tabla 21 se presentan los resultados obtenidos (medias) correspondientes a todas las variables para: Valor Mínimo Exigible (VM), Valor Observado (VO) y Valor Deseado (VD), a partir de los mismos y de acuerdo a lo señalado por el método LibQual+ se realizó el cálculo de Superioridad del Servicio

VO- VD= Superioridad

VO-VM= Adecuación

Tabla 21. Valores correspondientes a la Superioridad y Adecuación discriminado por variables

	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
Valor afectivo del servicio	Confianza que inspira el personal	6,219	8,299	8,160	0,138	2,080
	Atención personalizada	6,219	8,313	8,160	0,153	2,094
	Amabilidad	6,102	8,321	8,167	0,153	2,219
	Responsabilidad para responder preguntas	5,912	8,321	8,197	0,124	2,408
	Conocimiento	6,124	8,328	8,211	0,116	2,204
	Atención necesidades usuario	6,656	8,343	8,204	0,138	1,686
	Comprensión necesidades usuario	6,321	8,335	8,204	0,131	2,014
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,467	8,321	8,197	0,124	1,854
	Confiabilidad Resolución problemas	6,277	7,818	7,686	0,132	1,540
La biblioteca como Espacio	Espacio contribuye al aprendizaje	5,992	7,846	7,146	0,700	1,853
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	6,007	7,927	7,065	0,861	1,919
	Confortabilidad de la biblioteca	6,007	8,102	7,043	1,058	2,094
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	6,087	7,868	7,051	0,816	1,780
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	6,080	8,088	7,051	1,036	2,007
Control y Acceso a la Información	Acceso Remoto	6,1314	8,0511	7,3431	0,7080	1,9197
	Servicio Web	6,1387	8,1241	7,3431	0,7810	1,9854
	Cobertura Materiales impresos	6,2117	8,2920	7,4234	0,8686	2,0803

Cobertura Recursos Digitales	6,1606	8,2482	7,3504	0,8978	2,0876
Nivel de actualización del Equipamiento	6,1387	8,1765	7,2628	0,9137	2,0378
Instrumentos recuperación Información	6,2993	8,4015	7,4161	0,9854	2,1022
Facilidad Acceso a la Información	6,2190	8,4088	7,4088	1,0000	<u>1,9197</u>
Accesibilidad a Revistas Digitales y en Papel	6,2206	8,3456	7,3431	1,0025	2,1250
Referencia:		Menor ponderación			
		Mayor ponderación			

Valor Afectivo del Servicio

En el Gráfico 18 se observan los resultados comparativos, los mismos indican que, los usuarios que participaron de la encuesta han asignado un nivel de Adecuación y Superioridad importante para la dimensión Valor Afectivo del Servicio.

Para todas las variables existe una significativa distancia valorativa entre el mínimo aceptado y el mínimo deseado. Asimismo, en todos los casos el valor observado para todas las variables es mayor que el deseado.

Estos datos permiten afirmar que para el Valor Afectivo del Servicio, existe un muy buen nivel de adecuación. Asimismo, si bien en todos los casos se observa una valoración que se corresponde con la superioridad del servicio, la distancia valorativa no es significativa, ya que prácticamente los valores correspondientes al Valor Deseado coinciden con el Valor Observado

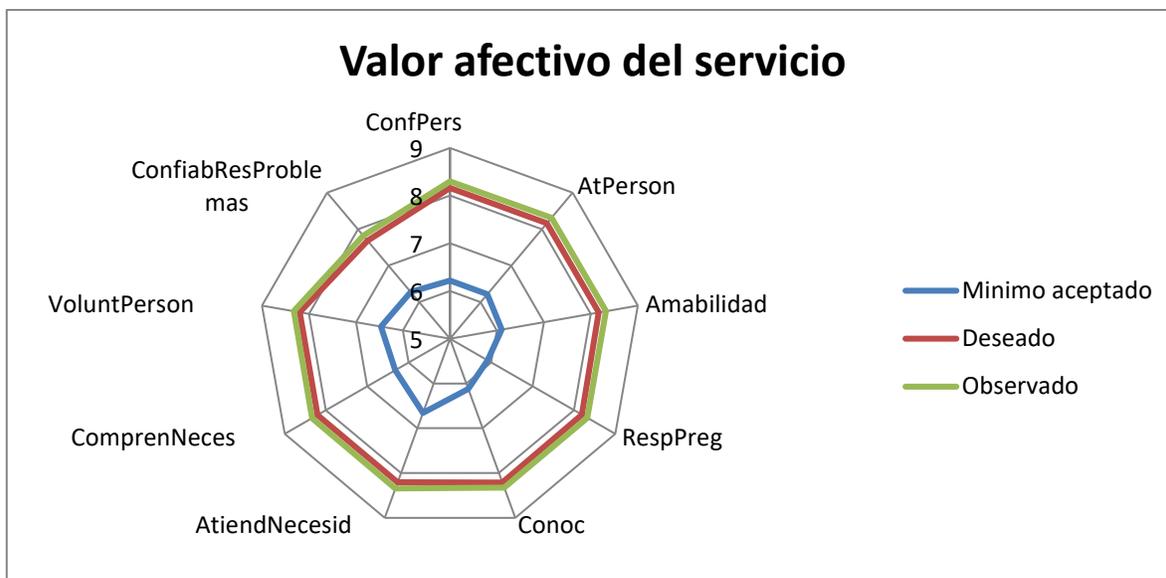


Gráfico 18. Resultados obtenidos para Valor Afectivo de Servicio

Biblioteca como Espacio

El Gráfico 19 **Gráfico 18** permite comparar las respuestas de los usuarios en relación a las distintas mediciones propuestas por el LibQual+.

En este caso, y a diferencia de los resultados analizados en el apartado anterior, existe una significativa distancia entre los tres niveles de medición; entre el Mínimo Aceptado y el Valor Deseado para todas las variables, y a su vez en todos los casos el Valor Observado supera al Valor Deseado.

Por tal motivo, se puede afirmar que, para la dimensión Biblioteca como Espacio, existe Adecuación y Superioridad del servicio

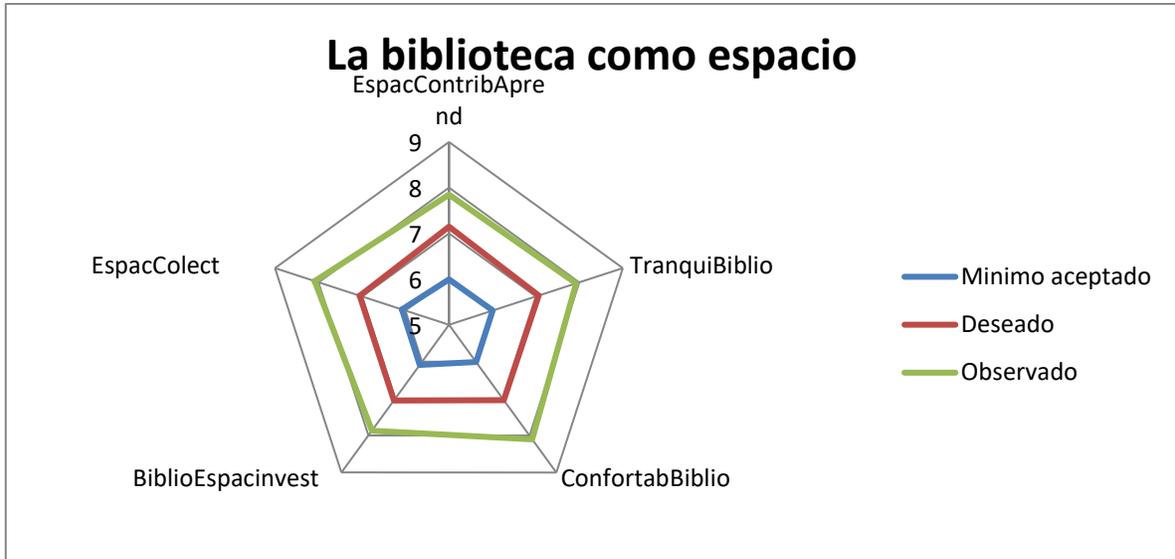


Gráfico 19. Resultados obtenidos para Biblioteca como Espacio

Acceso y Control de la Información

En relación a la dimensión Acceso y Control de la Información, el Gráfico 20 pone de manifiesto que al igual que en el caso de la dimensión la Biblioteca como Espacio, la valoración muestra para todas las variables la existencia de Adecuación y Superioridad del servicio.

En todos los casos, el Mínimo Aceptado, ha quedado por debajo del Nivel Deseado y a su vez el Nivel Observado está por encima con cierta significancia del Nivel Deseado.

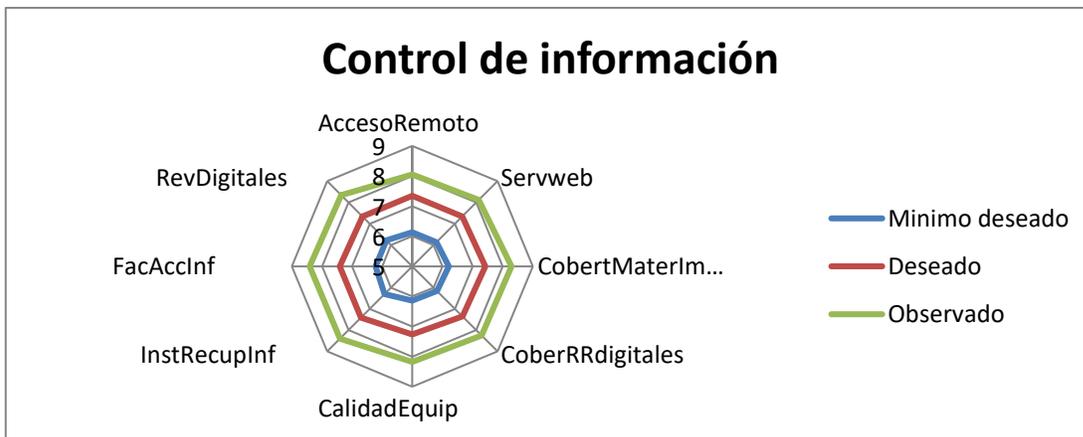


Gráfico 20. Resultados obtenidos para Acceso y Control de la Información

Niveles de Adecuación y Superioridad

Nivel de Adecuación del Servicio discriminado por variables peor y mejor puntuadas

En este apartado se presentan los ítems por dimensión que han recibido mejor y más baja ponderación al calcular la adecuación del servicio; es decir la distancia entre las medias obtenidas al puntuar el Mínimo Aceptado y el Valor Deseado.

En este caso, la variable con mayor Adecuación para el Valor Afectivo del Servicio, es “Responsabilidad para responder preguntas”; para la dimensión La Biblioteca como Espacio, la mayor adecuación fue obtenida por la variable “Confortabilidad de la Biblioteca” y por último para la Dimensión Control y Acceso a la Información, la adecuación más significativa se observa para la variable “Facilidad de acceso a la Información”. (Tabla 22)

Por su parte, la menor adecuación encontrada para el Valor Afectivo del Servicio, es para la variable “Confiabilidad en la Resolución de Problemas”, en el caso la Biblioteca como Espacio, la menor adecuación encontrada es para la variable “Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación”. Finalmente para la dimensión Acceso y Control de la Información, el ítem con menor adecuación encontrado es “Acceso Remoto”

Tabla 22. Niveles de Adecuación

Ítems mejor y peor ponderados en adecuación por dimensiones		
Dimensión	Mejor	Peor
Valor Afectivo del Servicio	Responsabilidad para responder preguntas (2,4088)	Confiabilidad Resolución problemas (1,5406)
La Biblioteca como espacio	Confortabilidad de la biblioteca (2,0947)	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación (1,7804)
Control y Acceso a la información	Facilidad de acceso a la información (1,9197)	Acceso Remoto (1,9197)

Nivel de Superioridad del Servicio discriminado por variables peor y mejor puntuadas

En este apartado se presentan los ítems por dimensión, que han recibido mejor y más baja ponderación al calcular la superioridad del servicio; es decir la distancia entre las medias obtenidas al puntuar el Valor Observado y el Valor Deseado. Ver Tabla 26

Para el Valor Afectivo encontramos que la Superioridad del Servicio con mejor posicionamiento resulta para las variables “Atención personalizada y Amabilidad”, para La biblioteca como espacio “Confortabilidad de la Biblioteca” y para Control y Acceso a la Información “Accesibilidad a Revistas Digitales y en Papel.

El nivel de Superioridad con más bajo índice ha resultado para la variable “conocimiento” para el Valor Afectivo del Servicio, “Espacio contribuye al Aprendizaje” en el caso de la Biblioteca como espacio y “Acceso Remoto” para Control y Acceso a la Información.

Tabla 23. Niveles de Superioridad

Ítems mejor y peor ponderados en superioridad por dimensiones		
Dimensión	Mejor	Peor
Valor Afectivo del Servicio	Atención personalizada y Amabilidad (0,153)	Conocimiento (0,116)
La Biblioteca como espacio	Confortabilidad de la biblioteca (1,058)	Espacio contribuye al aprendizaje (0,700)
Control y Acceso a la información	Accesibilidad a Revistas Digitales y en Papel (1,002)	Acceso Remoto (0,708)

Percepción del Servicio discriminado por Biblioteca

Con el objetivo de identificar la existencia de factores particulares para cada una de las bibliotecas se procedió a procesar los datos en forma discriminada por Universidad.

Los datos completos que se obtuvieron se presentan en ANEXOS I: Valor Afectivo del Servicio; ANEXO II: La Biblioteca como Espacio y ANEXO III: Control y Acceso a la Información.

En todos los casos se analizan las respuestas correspondientes a las siguientes Instituciones Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ), Universidad Nacional de Avellaneda (UNDAV), Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS), Universidad Nacional de General San Martín (UNGSM) , Universidad Nacional de Lanús (UNLa), Universidad Nacional de La Matanza (UNLM), Universidad Nacional de Lomas de Zamora (UNLZ), Universidad Nacional de Moreno (UNM), Universidad Nacional del Oeste (UNO), Universidad Nacional José Clemente Paz (UNPAZ), Universidad Nacional de Quilmes (UNQ) y Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF).

Si bien existe una cierta homogeneidad en la mayoría de las respuestas correspondientes al Valor Mínimo Aceptado, El valor Deseado y Valor Observado, se observa un distinto nivel de tolerancia (Valor Mínimo Aceptado) valores éstos que, en general, están vinculados con las expectativas (Valor Deseado). Por tal motivo los niveles de Superioridad y Adecuación se presentan vinculados a estas expectativas de mínima y máxima que los usuarios expresaron en cada uno de los casos.

Teniendo en cuenta los alcances de nuestro estudio, se consideró que trabajar la Superioridad y Adecuación del Servicio, para cada uno de los factores (Valor Afectivo del Servicio, la Biblioteca como Espacio, Control y Acceso a la Información) y compararlos en relación a los valores obtenidos para cada una de las instituciones, podría resultar un aporte al presente trabajo de tesis.

A continuación se presentan los resultados obtenidos ¹⁶

¹⁶ El desagregado completo para cada una de las instituciones se puede consultar en ANEXO I, ANEXO II Y ANEXO III.

Valor Afectivo del Servicio:

Tabla 24. Adecuación y Superioridad comparada correspondiente a todas las Bibliotecas de la RUNCOB

	UNAJ		UNDAV		UNGS		UNGSM		UNLa		UNLM		UNLZ		UNM		UNO		UMPAZ		UNQ		UNTREF	
	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A
Confianza que inspira el personal	1	2,1	0,67	2,67	0,08	2,41	0	2,56	0	1,15	0	1,57	0	1,38	0	2	0	2,63	0	1,8	1,6	2,6	0	2,07
Atención personalizada	1,1	2,2	0,75	2,59	0,08	2,33	0	2,45	0	1,07	0	1,79	0	1,56	0	2	0	2,54	0	1,8	0	2,6	0	2
Amabilidad	1	2,1	0,84	2,84	0,08	2,41	0	2,45	0	1,31	0	1,93	0	1,75	0	2,11	0	2,63	0	2	0	2,6	0	2,19
Responsabilidad para responder preguntas	0,8	2,3	0,67	2,75	0,09	2,84	0	2,88	0	1,46	0,14	2,08	0	1,88	0	2,34	0	2,82	0	2,2	0	2,8	0	2,38
Conocimiento	0,9	2	0,50	2,58	0,09	2,67	0	2,55	0	1,31	0,14	1,79	0	1,44	0	2,34	0	2,63	0	2,2	0	2,4	0	2,25
Atención necesidades usuario	1	1,7	0,66	2,58	0,08	2,08	0	1,67	0	1,08	0	1,22	0	1,25	0	1,23	0	2	0	1,3	0	1,8	0	1,69
Comprensión necesidades usuario	0,9	2,1	0,67	2,84	0,09	2,42	0	2,34	0	1,31	0,08	1,35	0	1,37	0	1,78	0	2,36	0	1,7	0	2,2	0	2,06
Voluntad de ayudar a usuarios	0,7	2	0,75	2,67	0,09	2,17	0	2,12	0	1,08	0	1,28	0	1,32	0	1,67	0	2,36	0	1,5	0	2,2	0	1,87
Confiability Resolución problemas	0,8	2,2	0,75	2,67	0,09	2,34	0	1,22	0	1,16	0	1,71	0	1,38	0	0,33	0	1,18	0	1,8	0	2,2	0,25	1,94

Referencia: Mayores valores obtenidos ■ Menores Valores Obtenidos ■ S: Superioridad A: Adecuación

Al analizar los datos comparados correspondientes al valor afectivo del servicio, para todas las bibliotecas, se observa lo siguiente:

En la mayoría de los casos, se encontraron valores 0 para la superioridad del servicio: UNGSM, UNLZ, UNLa, UNO, UNM, UNQ, UNPAZ, etc. Estos datos estarían revelando que los valores deseados son coincidentes con los valores observados.

En el caso de la Universidad Nacional de La Matanza, se presentan valores negativos en relación a la medición de la superioridad del servicio, para las variables “Responsabilidad para responder preguntas”, “conocimiento” y “Comprensión de las necesidades del Usuarios”, lo que pone de manifiesto que los valores observados, resultan inferiores a los deseados.

El mayor valor obtenido para la Superioridad del servicio corresponde a la Universidad Nacional de Quilmes en la variables “Confianza que Inspira el Personal”.

Al observar los resultados correspondientes a la adecuación del servicio no se presentan resultados negativos, es decir, en ningún caso la percepción de los usuarios, respecto de los valores observados han estado por debajo de los valores mínimos esperados.

La Universidad Nacional de General San Martín es la que ha obtenido el mayor valor respecto de la Adecuación del Servicio, con un valor de 2, 88, para el caso de la variable “Responsabilidad para responder preguntas”

En el caso de la Universidad Nacional de Avellaneda y la Universidad Nacional de General Sarmiento, se observa que el nivel de Adecuación resulta muy satisfactorio, ya que para todas las variables los resultados se ubican por encima de 2.

En el punto extremo podemos citar a la Universidad Nacional de Lanús y a la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, ninguno de los valores para la Adecuación del Servicio se ubican por encima de 2.

A continuación se presentan los gráficos, correspondientes al análisis realizado.

La mayor ponderación para el Valor Mínimo Aceptado, se presenta para la variable “Atención de necesidades de los usuarios” : UNAJ, UNGS, UNGSM, UNLa, UNLaM, UNLZ, UNO, UNPAZ, UNM, UNQ Y UNTREF.

Observado 

Deseado 

Mínimo Aceptado 

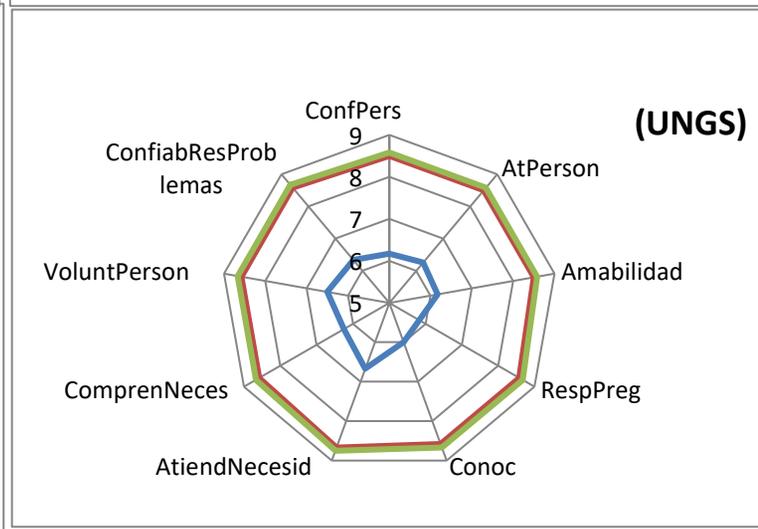
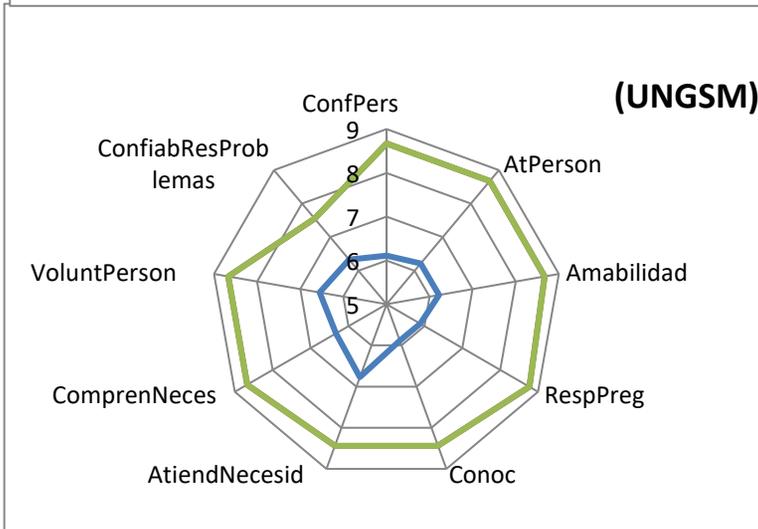
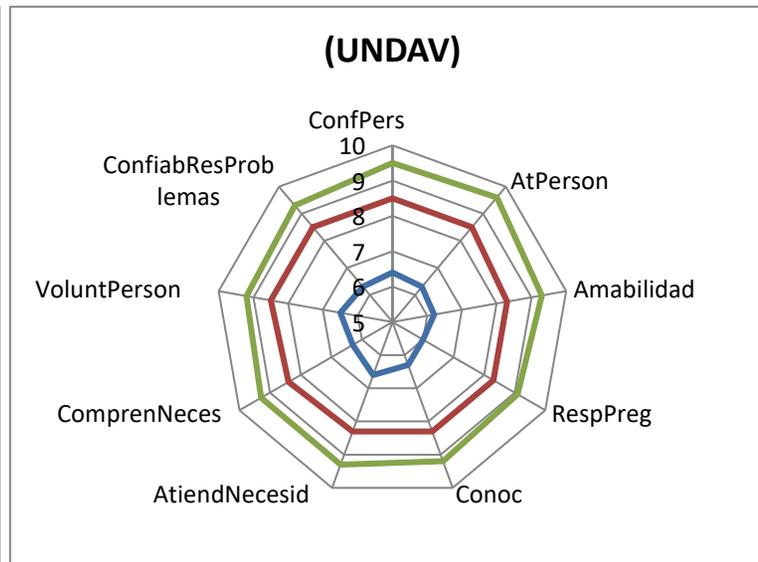
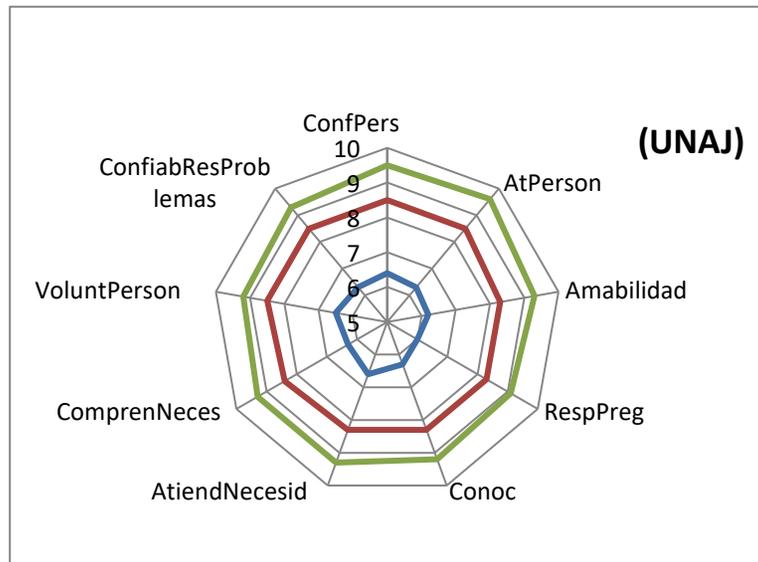


Gráfico 21. Valor Mínimo Aceptado, El valor Deseado y Valor Observado. Fuente Elaboración propia

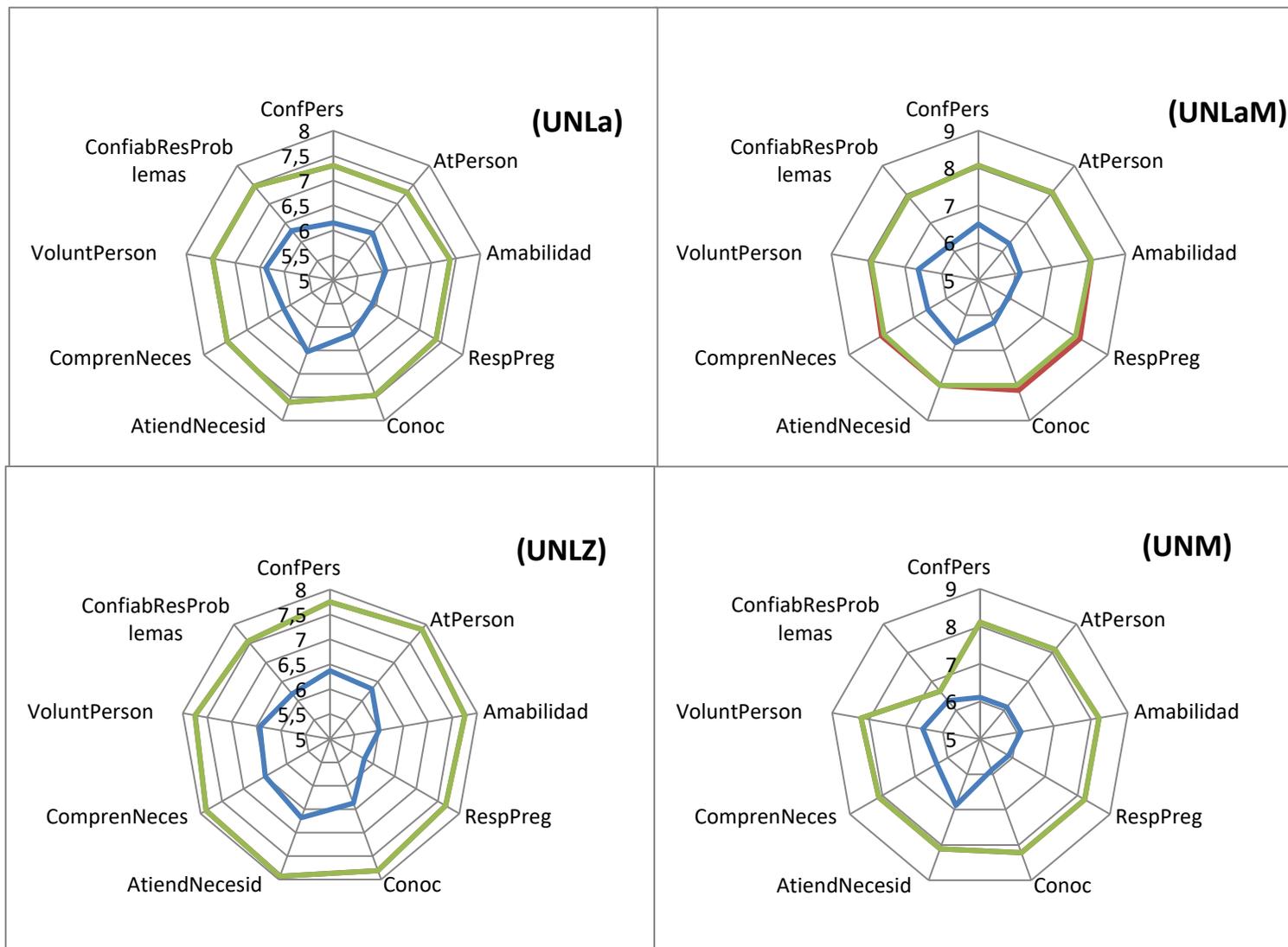


Gráfico 22. Valor Mínimo Aceptado, El valor Deseado y Valor Observado.
Fuente Elaboración propia

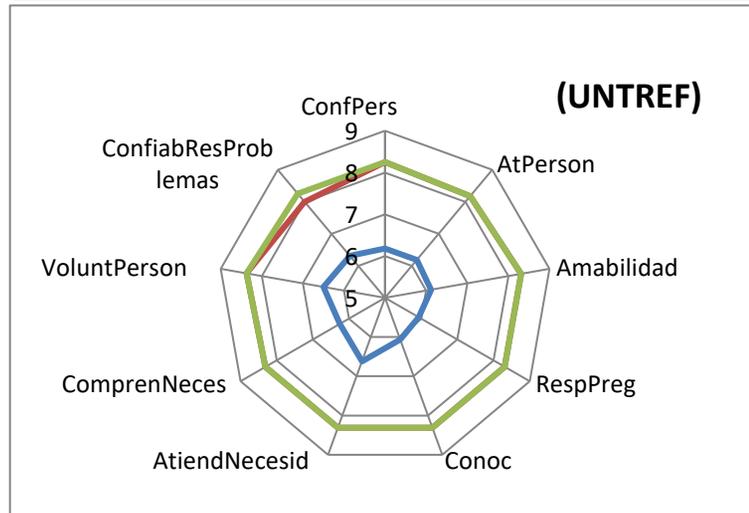
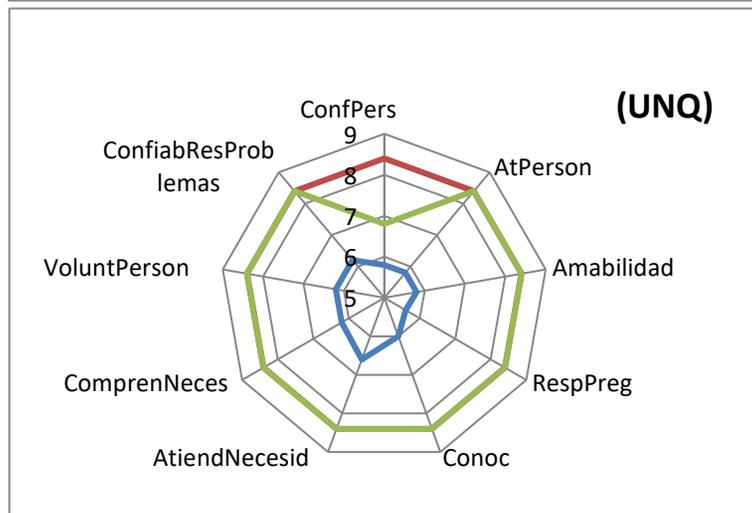
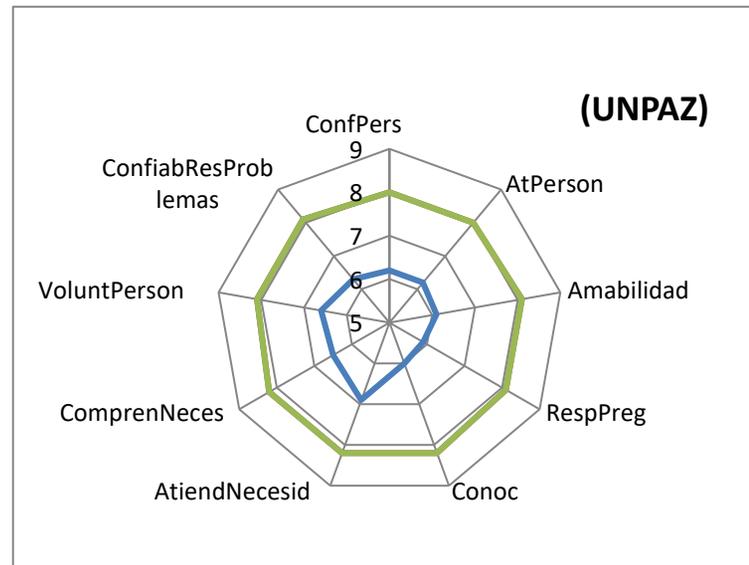
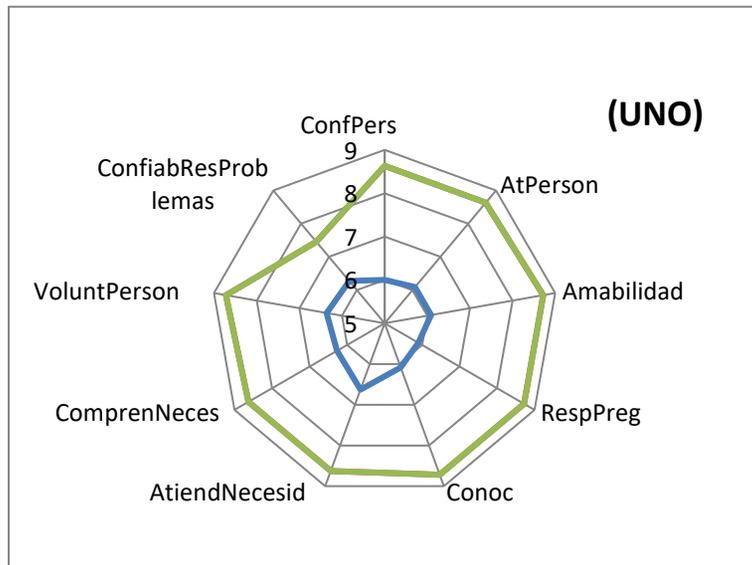


Gráfico 23. Valor Mínimo Aceptado, El valor Deseado y Valor Observado
Fuente Elaboración Propia

La Biblioteca como Espacio

Tabla 25. Adecuación y Superioridad comparada correspondiente a todas las Bibliotecas de la RUNCOB

	UNAJ		UNDAV		UNGS		UNGSM		UNLa		UNLM		UNLZ		UNM		UNO		UMPAZ		UNQ		UNTREF	
	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A
Espacio contribuye al aprendizaje	0,4	1,8	-0,58	-0,25	0,58	2,08	1	2,67	0,46	1,46	1,14	2,28	1,19	2,25	1	2,34	-0,37	0,82	0,70	2	1	1,6	1,69	2,62
Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	0,6	1,9	-0,50	-0,25	0,66	2	1,33	2,89	0,62	1,54	1,50	2,57	1,25	2,31	1,22	2,56	-0,28	0,82	0,90	2,1	1,2	2,4	1,75	2,62
Confortabilidad de la biblioteca	0,9	2,1	-0,41	-0,16	1	2,16	1,56	3,12	0,69	1,61	1,78	2,85	1,31	2,37	0,77	2,11	-0,19	0,91	1,2	2,4	1,6	2,6	1,93	2,81
Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	0,4	1,6	-0,58	-0,33	0,67	1,75	1,11	2,55	0,54	1,38	1,50	2,50	1,13	2,13	0	2	-0,19	0,81	0,90	2	1,4	2,2	1,87	2,69
Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	0,7	1,9	-0,67	-0,42	0,84	2	2,45	3,89	0,62	1,46	1,57	2,57	1,44	2,38	0,34	1	-0,28	0,72	0,90	2	0,4	2,8	2	2,81

Al analizar los resultados que surgen de la Tabla 22, se observa que en relación a la Biblioteca como Espacio, existen varios resultados negativos, donde las expectativas no resultan consistentes con lo observado.

Tal es el caso de la Universidad Nacional de Avellaneda, en la que los usuarios, no han encontrado para ninguna de las variables, superioridad ni adecuación al contrastar la observación de las variables con las expectativas mínimas y deseadas.

En el caso de la Universidad Nacional del Oeste, los resultados también son negativos para el caso de Superioridad del Servicio.

La mayor adecuación y Superioridad la encontramos para el caso de la Universidad Nacional de San Martín, en la que la variable “Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo” es la que recibió mejor ponderación. Para la misma variable la Universidad Nacional de Tres de Febrero se ubica en un segundo lugar.

A continuación se presentan los gráficos, que permiten observar la posición de las variables analizadas para el factor la Biblioteca como Espacio en todas las bibliotecas estudiadas

Observado 
Deseado 
Mínimo Aceptado 

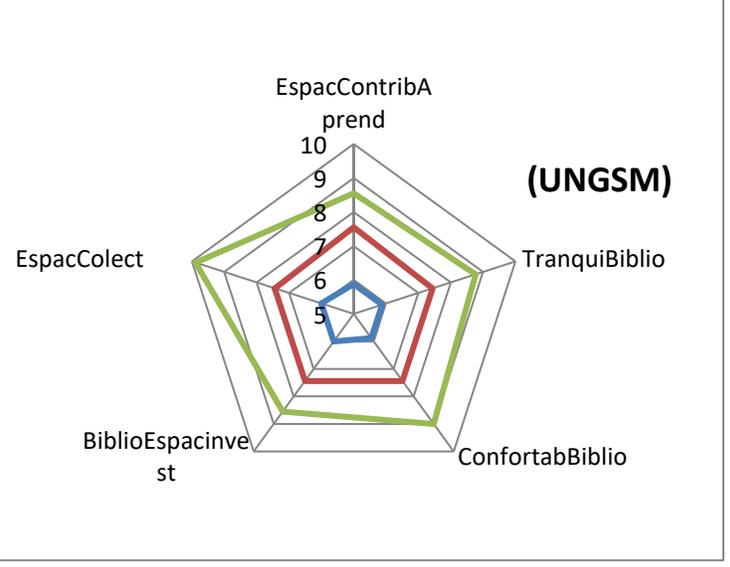
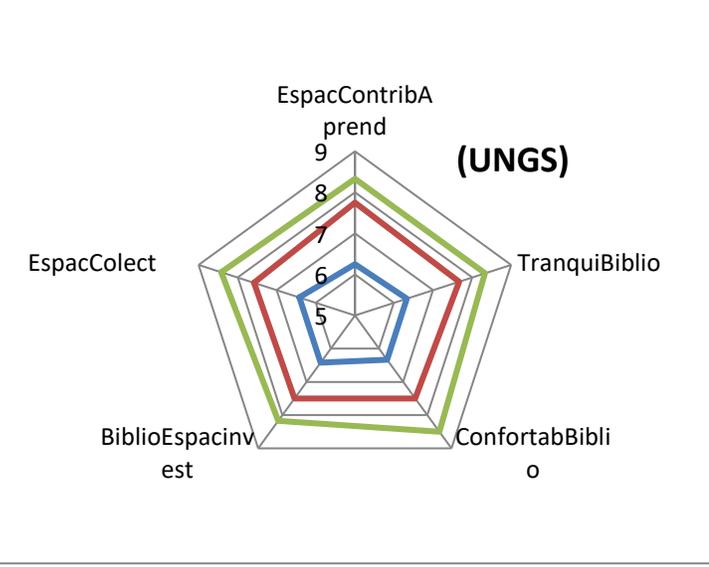
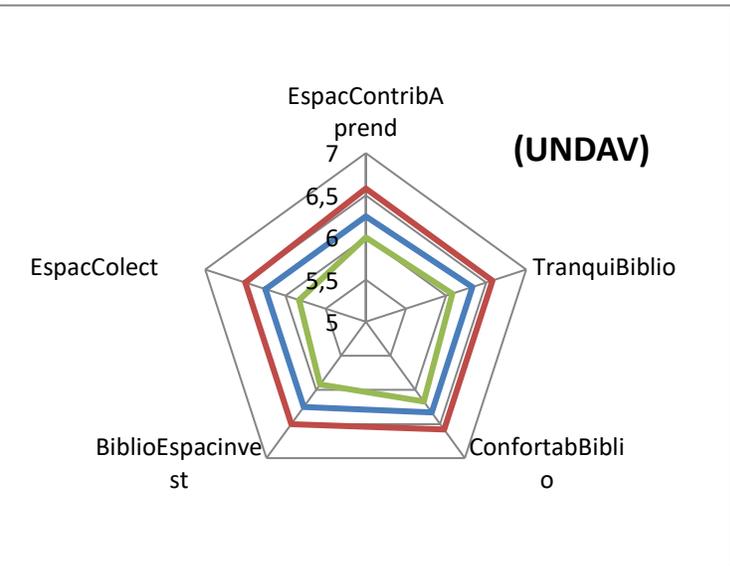
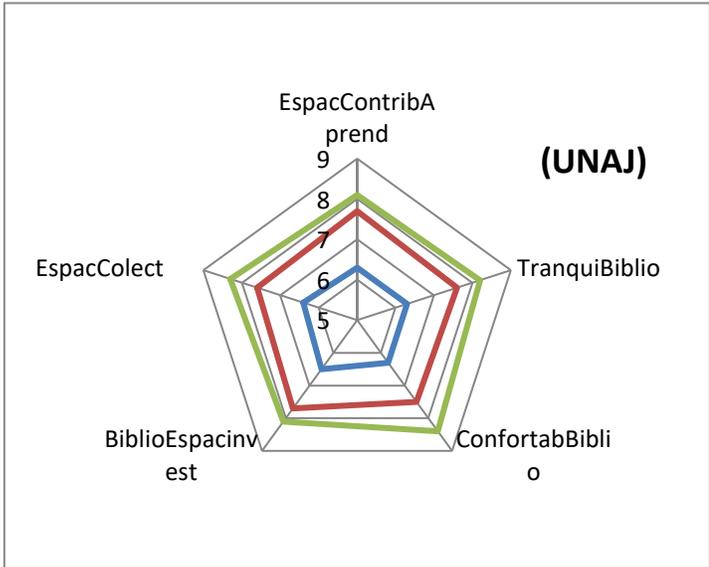


Gráfico 24. Valor Mínimo Aceptado, El valor Deseado y Valor Observado.
Fuente Elaboración Propia

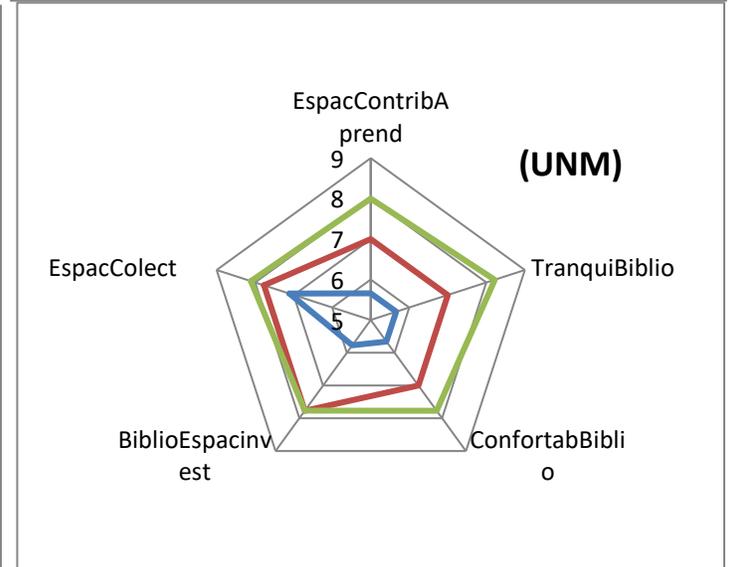
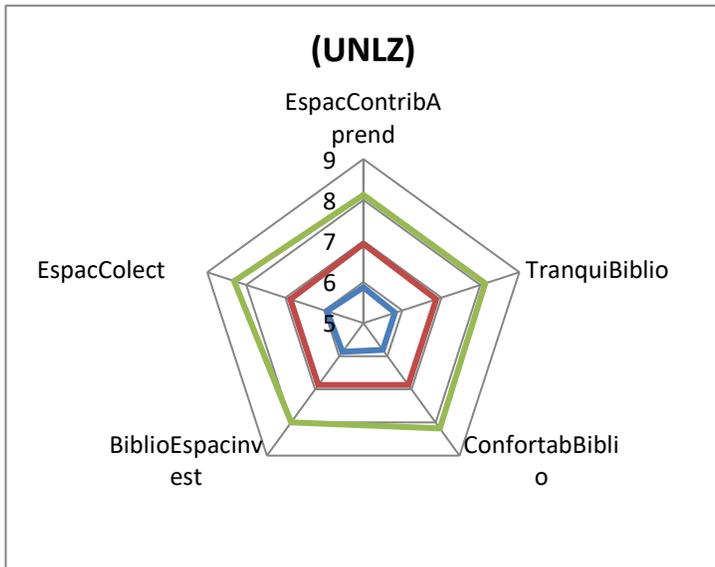
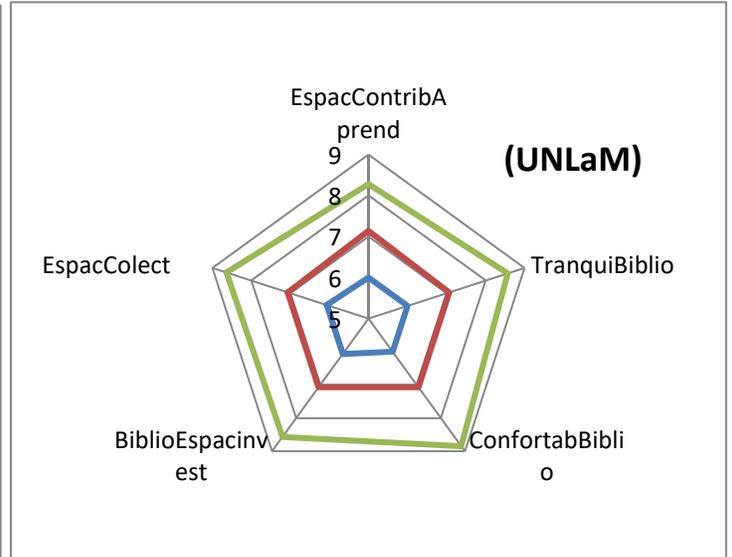
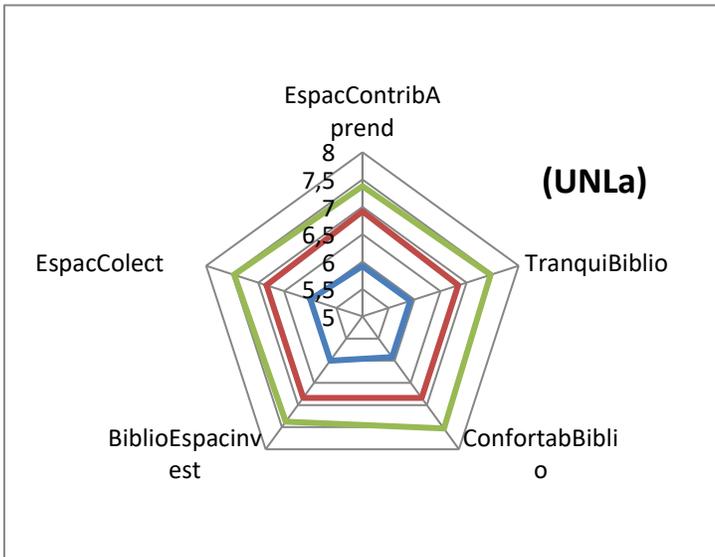


Gráfico 25. Valor Mínimo Aceptado, El valor Deseado y Valor Observado.
Fuente Elaboración Propia

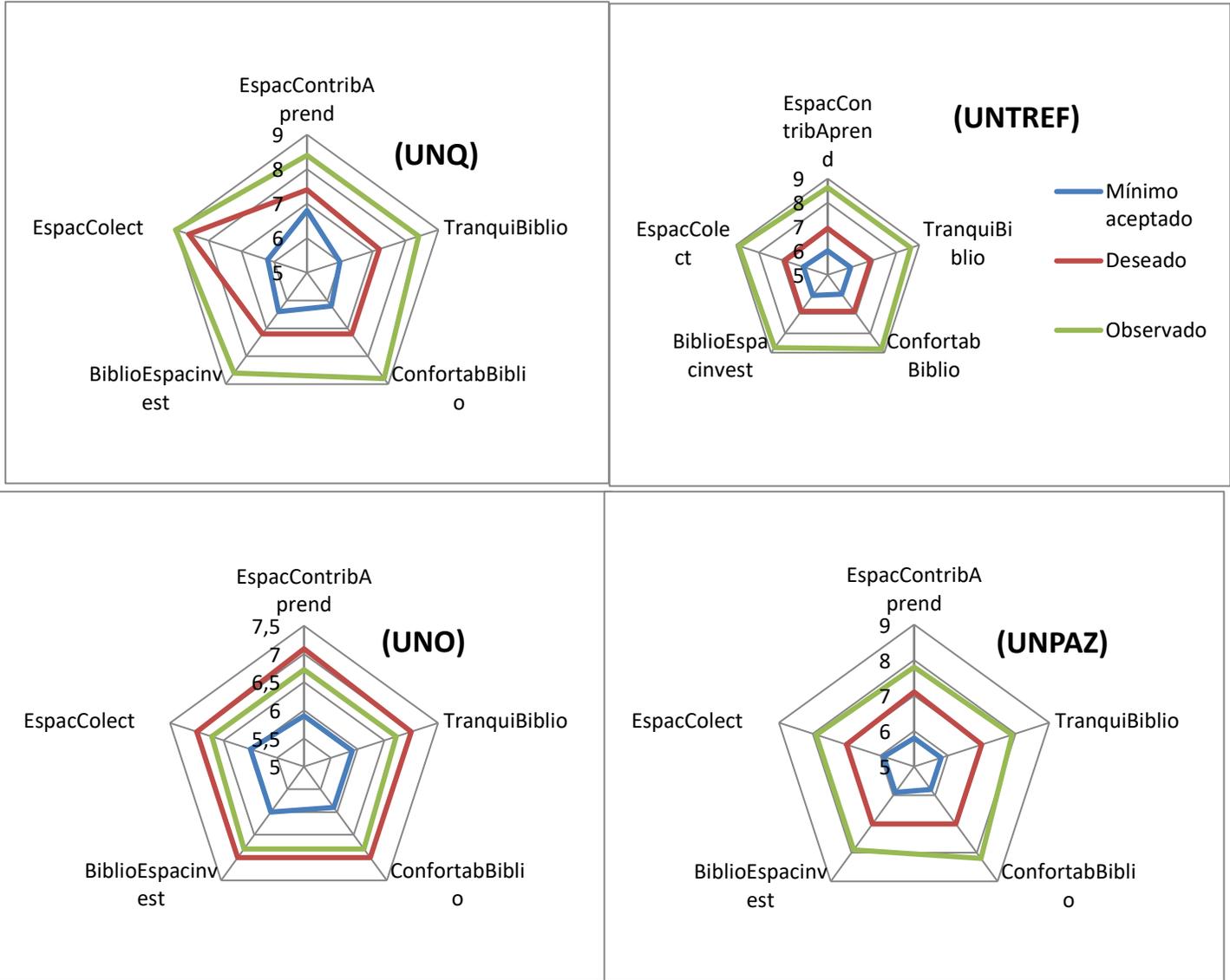


Gráfico 26. Valor Mínimo Aceptado, El valor Deseado y Valor Observado.
Fuente Elaboración Propia

Control y Acceso a la Información

Tabla 26. Adecuación y Superioridad comparada correspondiente a todas las bibliotecas de la RUNCOB

	UNAJ		UNDAV		UNGS		UNGSM		UNLa		UNLM		UNLZ		UNM		UNO		UMPAZ		UNQ		UNTREF	
	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A	S	A
Acceso Remoto	-0,6	1,2	1	1,17	0,84	2,09	0	1,44	0,15	1,38	0,78	2	1,19	2,37	0,11	1,67	1,37	2,55	0	1,3	1,2	2,4	1,31	2,56
Servicio Web	-0,5	1,3	1	1,16	0,92	2,17	0,11	1,55	0,31	1,54	0,85	2	1,25	2,43	0,33	1,89	1,37	2,55	0,5	1,8	1,4	2,6	1,43	2,68
Cobertura Materiales impresos	-0,5	1,4	1,09	1,34	1	2,25	0,56	2	0,38	1,61	1	2,14	1,25	2,44	0,56	2,11	1,46	2,55	0,4	1,7	1,2	2,4	1,37	2,62
Cobertura Recursos Digitales	-0,5	1,3	1,09	1,34	0,92	2,17	0,34	1,78	0,39	1,62	0,85	2	1,45	2,63	0,56	2,12	1,82	3	0,8	2,1	1,6	2,8	1,50	2,57
Nivel de actualización del equipamiento	-0,4	1,1	1	1,33	0,92	2,09	0,21	1,55	0,39	1,54	1,14	2,29	1,56	2,68	0,33	1,78	1,19	2,28	0,7	1,9	1,2	2,2	1,44	2,56
Instrumentos de recuperación de la información	-0,4	1,2	1,09	1,34	1	2,17	0,45	1,78	0,31	1,46	1,29	2,43	1,50	2,63	0,45	1,89	1,91	3,09	0,4	1,6	1,2	2,6	1,69	2,82
Facilidad de acceso a la información	-0,4	1,3	1,09	1,34	1,25	2,50	0,45	1,89	0,23	1,46	1,21	2,35	1,82	2,94	0,45	2	1,82	2,82	0,7	2	1,2	2,2	1,81	2,99
Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	-0,5	1,1	1,09	1,92	1,25	2,41	0,23	1,56	0,54	1,69	1	2,14	0,57	2,94	0,33	1,77	1,91	3	0,6	1,9	1,2	2,2	1,68	2,80

Al analizar los datos correspondientes al factor Control y Acceso a la información, encontramos que, en el caso de la Universidad Nacional Arturo Jauretche, existe una disconformidad en todas las variables para la Superioridad, ya que como surge de la Tabla precedente, todos los valores resultan negativos

Por otro lado la Universidad Nacional del Oeste, presenta los valores más altos en cuanto a Adecuación en el caso de la variable “Instrumentos de recuperación de la Información” y para Superioridad en el caso de la variable “Accesibilidad a Revistas Digitales Papel” con valores de 3,09 y 1,91 respectivamente.

A continuación se presentan los gráficos de los resultados correspondientes a las 12 universidades

Observado 

Deseado 

Mínimo Aceptado 

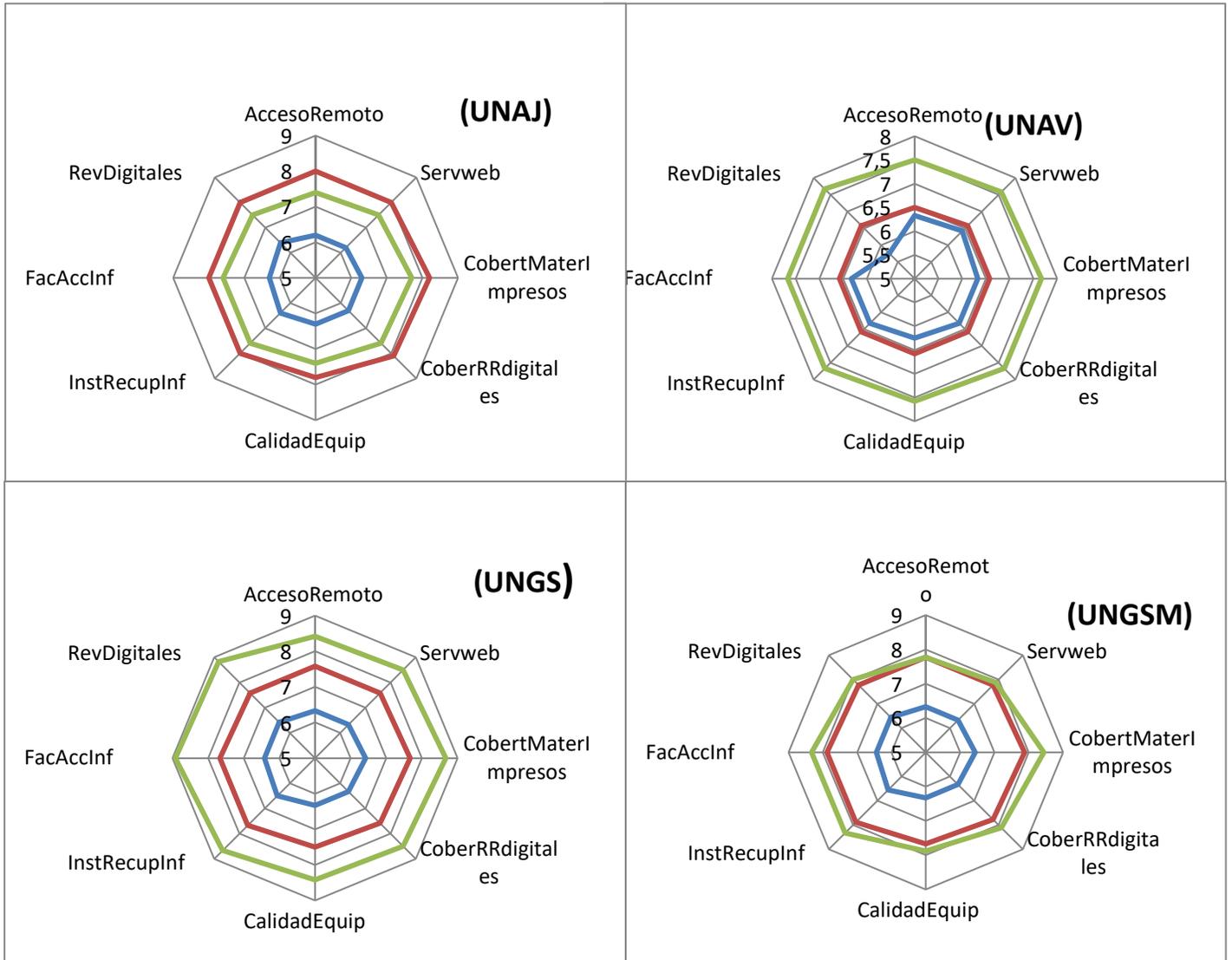


Gráfico 27. Valor Mínimo Aceptado, El valor Deseado y Valor Observado.
Fuente Elaboración Propia

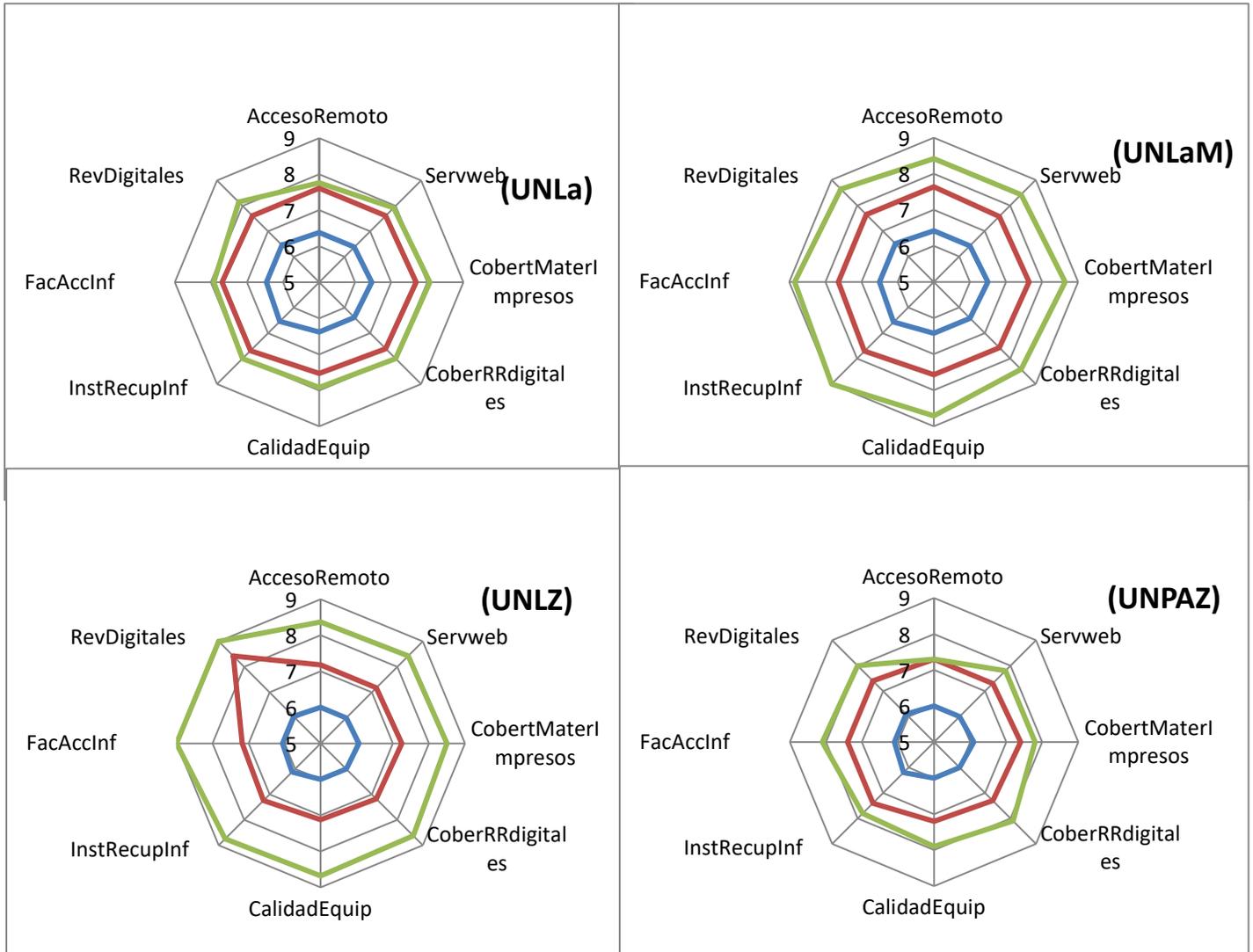


Gráfico 28. Valor Mínimo Aceptado, El valor Deseado y Valor Observado.
Fuente Elaboración Propia

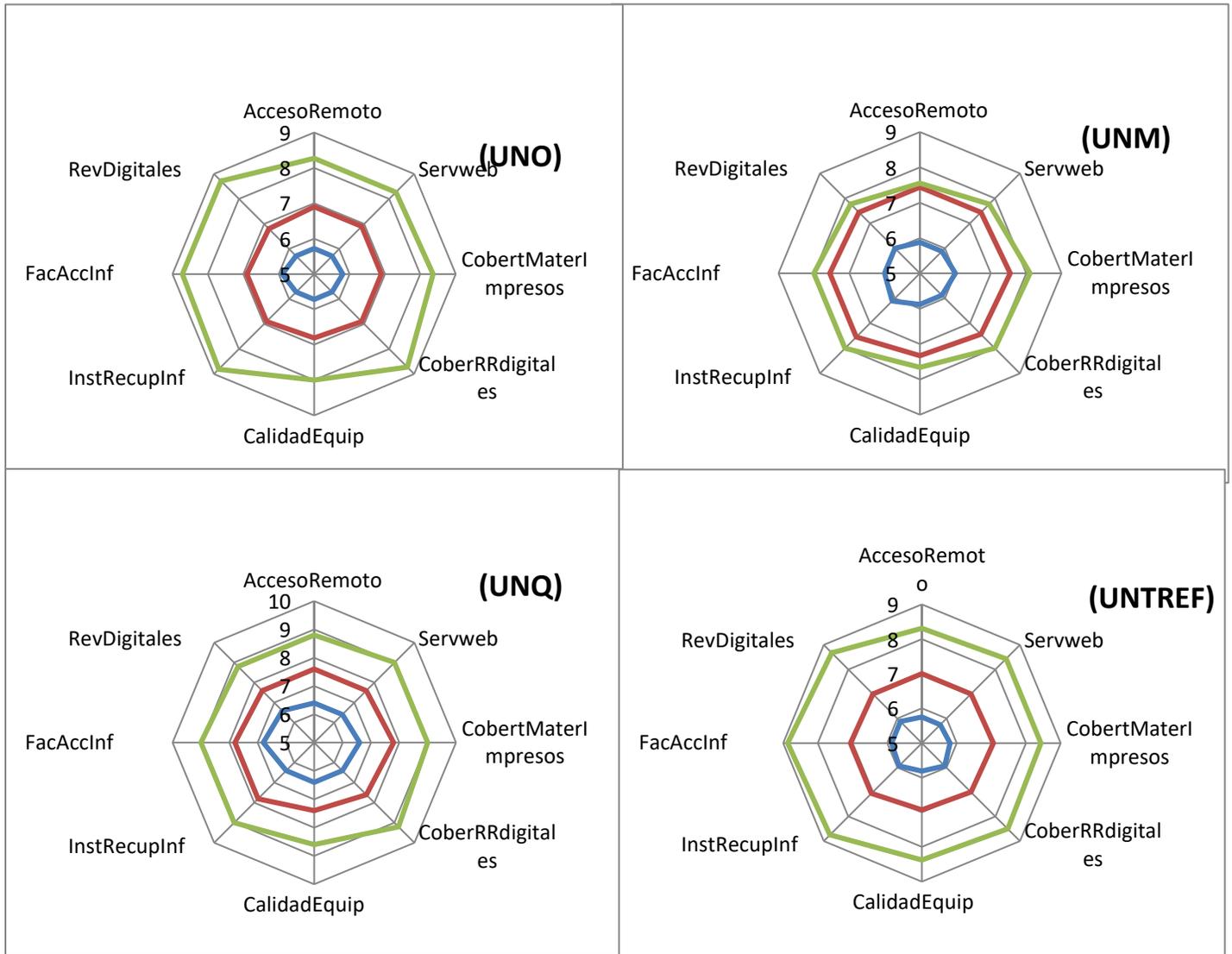


Gráfico 29. Valor Mínimo Aceptado, El valor Deseado y Valor Observado.
Fuente Elaboración Propia

Análisis cualitativo de datos

Opinión de los usuarios

A continuación se presentan los resultados surgidos a partir del análisis de los comentarios que los usuarios pudieron hacer en la cuarta parte de la encuesta. Teniendo en cuenta que se trató de un espacio abierto, sin ningún tipo de estructuración, la síntesis que se presenta tuvo una etapa previa de análisis y categorización de dichas opiniones.

Las opiniones se agruparon en las siguientes categorías:

1. Valoraciones positivas
 - a. Reconocimiento al aporte de la Biblioteca a sus estudios (en términos abstractos)
 - b. Reconocimiento al aporte de la Biblioteca a sus estudios (en términos concretos, en particular en la figura de su personal)
2. Valoraciones negativas
 - a. Críticas respecto a las limitaciones al servicio de préstamos de libros
 - b. Críticas relacionadas con la calidad de atención que reciben por parte del personal

Valoraciones positivas

Una parte de los comentarios positivos estuvo orientada a reconocer a la biblioteca como un “ente abstracto”. Esto resulta en expresiones como las siguientes “el servicio de la biblioteca significa una importante contribución a mis estudios”, “sin los servicios recibidos en la biblioteca, mis estudios no hubieran sido posibles, ya que no tengo posibilidades económicas de comprar los libros de la carrera”, “reconozco la labor de la biblioteca para que los alumnos puedan llevar adelante sus estudios”. Como se puede observar, se trata de comentarios favorables, pero no personalizan. La biblioteca, para este grupo de usuarios, es impersonal, es decir, estos usuarios, mayoritariamente alumnos, no logran individualizar a los profesionales que se encuentran a cargo de los distintos procesos y servicios que se ofrecen.

Sin embargo, encontramos otro grupo de usuarios, también integrado por alumnos, que reconocen la importancia de la labor de quienes se desempeñan en la biblioteca. En este caso encontramos expresiones como las siguientes “reconozco la paciencia que xxxx tiene para ayudarnos a encontrar lo que buscamos”, “Agradezco el tiempo del personal del mostrador, que siempre tiene buena onda, y nos facilitan todo aquello que necesitamos”, “Lo mejor de la biblioteca: sus empleados!!!”, “si bien no siempre los libros que buscamos están disponibles y la mayoría de las veces no están para préstamo, los chicos de la biblioteca tienen la mejor onda para atendernos”

Esta perspectiva resulta interesante, ya que vincula la calidad del servicio con la atención que reciben, independientemente de otros aspectos que podrían considerarse, desde una perspectiva más objetiva, como indicadores de calidad.

Valoraciones negativas

Si bien, en términos generales, los comentarios negativos fueron inferiores en número, no por eso resultan menos significativos, ya que la intensidad de los mismos, en algunos casos, ameritan que se tengan en cuenta.

Existió una fuerte crítica a la escasa disponibilidad de material para el préstamo. Esto evidencia sin lugar a dudas, una de las necesidades centrales de los usuarios de las bibliotecas del conurbano, en particular de los alumnos de grado. Esta opinión puede correlacionarse con la misión de la RUNCOB, que trabaja en pos de mejorar, para sus usuarios la accesibilidad a la información, a partir de reconocer la vulnerabilidad de la población de alumnos que alberga.

Vinculada a esta crítica, también se observó que, en este caso algunos investigadores, se manifestaron por la falta de disponibilidad de cierto material de hemeroteca, en particular de algunos artículos de revistas, cuyos textos completos no están disponibles.

Si bien hubo algunos comentarios negativos vinculados con la capacidad, equipamiento e infraestructura en general de las bibliotecas, los mismos fueron muy aislados, y en algunos casos bastante inespecíficos.

Por último, un aspecto que apareció con mucha visibilidad fue la consideración de la atención que recibían por parte de algunos empleados.

En estos casos identificaron por su nombre a la persona que los había atendido, y con el que habían tenido “problemas”. En general, el reclamo fue por la poca paciencia frente a las demandas, el poco tiempo dedicado a la atención y lo que podría considerarse como “falta de conocimiento técnico. “Fui un día y xxxx, que me atendió, me dijo que no había material sobre el tema consultado, sin embargo concurrí a la noche y el material apareció!...” evidentemente el empleado de la mañana o no tenía paciencia o no sabía nada” “ xxx no sabe nada, nunca encuentra lo que le pido”, “ si a xxxxx no le gusta atender al público para que lo ponen donde está”

Estas respuestas, como se puede observar, complementan las valoraciones que pudieron, por las características de los datos relevados, ser sometidas a un análisis estadístico. Si bien, por su naturaleza, este tipo de datos no permiten ser validados por su representación muestral, no cabe duda de que pueden ser muy útiles, para que los responsables de planificar los servicios que brindan las bibliotecas los tengan en cuenta al momento de desarrollar planes de mejora.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

En este capítulo se retoman algunos de los resultados, que por distintas razones consideramos fueron significativos.

Valor afectivo del Servicio

En principio al analizar las medianas correspondientes al valor afectivo del servicio, encontramos que la valoración del servicio aceptado, en ningún caso se ubica por debajo de 5. Por su parte, la atención de las necesidades del usuario, la mediana, resultó ser la que obtuvo los valores más altos. Esto nos lleva a pensar, que los usuarios del servicio de biblioteca estarían esperando que el personal tenga una dedicación a su tarea de manera que se evidencie su interés y preocupación para atender sus necesidades.

Cuando observamos los resultados vinculados al nivel de servicio deseado, vemos que las expectativas de los usuarios se ubican en valores en torno a 8, con excepción del conocimiento técnico que se espera del personal de biblioteca, donde la exigencia sería mayor. La expectativa respecto de la confiabilidad del personal para resolver problemas de los usuarios resultó ser la variable con mayor nivel de tolerancia o tal vez con menos expectativas.

Estos resultados nos podrían estar indicando que los usuarios esperan del personal de biblioteca más y mejor atención personalizadas, más amabilidad, mayor empatía o comprensión de sus necesidades y voluntad de colaborar con sus problemas, en tanto serían más tolerantes respecto de la confianza que tienen, en que dicho personal le resuelva sus problemas o consultas con las que acuden a la biblioteca. En síntesis, los usuarios priorizarían más las condiciones personales de los bibliotecarios, su vocación de servicio y dedicación, y no tanto los conocimientos técnicos, ya que en este caso la valoración de los usuarios fue más indulgente.

Si nos enfocamos en los resultados vinculados al nivel observado, es decir a la calidad percibida concretamente en las distintas bibliotecas de la RUNCOB, aparece que la variable “confiabilidad para resolver problemas es la que mayor distribución de respuestas obtuvo y la que presenta una menor puntuación respecto de todos los valores observados. Cabe aclarar que en el caso del valor deseado, esta era la variable que mostraba una expectativa más baja por parte de los usuarios consultados.

La Biblioteca como Espacio

En relación a esta dimensión y los mínimos aceptados, se observa que las puntuaciones funcionaron de la siguiente manera: las medias más altas se corresponden con indicadores vinculados a la funcionalidad del espacio respecto de aquellos que se referían a la biblioteca como espacio que contribuyera como ambiente de estudio. Es decir, la mayor exigencia estaba puesta en las primeras cuestiones, amplitud y variedad en función a la tipología y de usuario y actividades que en cada caso se desarrollan y no tanto en la tranquilidad y confortabilidad de la misma. La variable biblioteca como espacio de aprendizaje e investigación es la que obtuvo un valor mínimo aceptado con una media más alta.

Al analizar los valores vinculados al nivel deseado, advertimos que la expectativa respecto del espacio de la biblioteca es que ella contribuya al aprendizaje, más las cuestiones vinculadas al confort, lo que resulta consistente con los valores mínimos aceptados.

Al observar los resultados para cada indicador, los usuarios puntuaron la mejor ponderación resultó para la variable “confortabilidad” y la más baja puntuación la obtuvo “espacio que contribuye al aprendizaje”

Estos resultados nos llevan a comparar que, respecto del valor deseado, la expectativa más baja era para “confortabilidad” y la más alta para “espacio que contribuye al aprendizaje”, en tanto que en los valores observados la relación se invierte ya que la valoración más alta aparece para “confortabilidad” y la más baja “para espacio que contribuye al aprendizaje”. Esto nos lleva a pensar que ante una expectativa más baja, la experiencia desde la subjetividad del usuario fue significativamente superadora.

Control y Acceso a la Información

En este caso se observa que los valores más bajos respecto de los mínimos aceptados son para instrumentos para recuperación de la información y acceso remoto, en tanto que el nivel deseado, la variable “cobertura de materiales impresos” es la que tiene la mayor media. Estos resultados podrían ser indicativos del apego de los usuarios a los recursos físicos. Por su parte el nivel de actualización del equipamiento aparece con la menor ponderación del conjunto de variables, cuando se plasman las expectativas.

Al analizar los resultados de la ponderación de la observación, se advierte que “acceso remoto” presenta la medición más baja, en tanto que facilidad de acceso a la información, es la que obtuvo la media más alta. Podría concluirse que si bien observaron dificultades para acceder a catálogos o consultas virtuales, esta dificultad no ha sido determinante para considerar que esto constituía una dificultad para acceder a la información.

Si a estos resultados se los vincula con la importancia asignada a los materiales impresos, podría interpretarse que a pesar de que el desarrollo de la virtualidad no fue bueno, esto no importó si el acceso a la información en forma presencial funcionaba correctamente.

Resultados vinculados a aspectos locales del estudio

Es importante destacar que el 50% de los usuarios consideró que la difusión de los servicios de las bibliotecas era muy buena, en tanto que solo el 1% consideró que la misma era mala. Esto pone de relieve que el posicionamiento de las acciones de las bibliotecas en ese sentido, resultan satisfactorias.

Por otro lado, al consultarse acerca del impacto de las actividades formativas de usuarios que desde las bibliotecas se desarrollaban, resulta interesante reflexionar acerca de que el 27 % respondió que no tenía conocimiento de ellas. Por otro lado el 45% consideró que dichas actividades eran positivas. Sin embargo, un 28 % respondió que dichas actividades no tenían un impacto positivo (14%) y otro 14% que no había asistido a pesar de saber de su existencia.

Estos resultados tendrían que hacer reflexionar acerca de los alcances y contenidos de la difusión, por ejemplo, si contabilizamos el 27 % (sin conocimiento de las actividades desarrolladas) junto al 14% (con conocimiento pero sin decisión de asistir), se pondría en evidencia que ciertos aspectos del proceso de difusión podrían estar funcionando en forma no satisfactoria.

Otro dato que podría considerarse como para ser atendido es la poca información acerca del acceso a los recursos de la biblioteca electrónica del Mincyt, en particular si se analizan estos resultados, con los que se derivan del apartado de opiniones, donde algunos investigadores manifiestan no haber tenido acceso a publicaciones periódicas a texto completo.

Finalmente, en relación a los datos obtenidos en este apartado, creemos interesante destacar que entre los usuarios que respondieron la encuesta totalizan un 56% quienes asisten al menos una vez por semana a la biblioteca, en tanto que el 17% lo hace 3 o más veces. Creemos que estos resultados, de alguna manera estarían validando el instrumento, método y datos obtenidos, ya que se trató de usuarios no ocasionales.

Al observar el nivel de accesibilidad a la biblioteca a través de la página Web, los resultados indicados indican que el 60% lo hace una vez por semana, en tanto que el 17% 3 o más veces.

Si vinculamos estos resultados con la ponderación de la variable acceso remoto, donde el resultado no dio muy satisfactorio, se puede inferir que los usuarios, si bien intentan acceder a través de la Web, no obtienen la información o material buscado a través de la misma.

Superioridad y Adecuación

Valor afectivo del servicio:

Se observó que existe muy buen nivel de adecuación entre el valor aceptado y el deseado, En todos los casos se observó una superioridad, si bien no muy significativa, ya que en general los valores deseados coinciden con los observados

Biblioteca como espacio

Se observó una distancia significativa en las mediciones, ya que en todos los casos el valor observado supera al deseado, y este está muy por encima del aceptado. Es decir, existe no sólo adecuación sino también superioridad.

Acceso y Control de la Información

Al igual que en el caso anterior, por las mediciones realizadas, se puede concluir que existe adecuación y superioridad del servicio.

Adecuación

Al analizar este indicador se observa que, para el valor afectivo, la mayor adecuación la encontramos en Responsabilidad para responder preguntas, en tanto que para Biblioteca como espacio “Confortabilidad de la biblioteca es la variable, mejor ponderada. Para la variable Control y Acceso a la Información la mayor adecuación se presenta en “Facilidad para el acceso a la Información”

La menor adecuación se presentó en “Confiabilidad para resolver problemas” (Valor afectivo), “Biblioteca como espacio de aprendizaje” (biblioteca como espacio) y “Acceso remoto” para el caso de Acceso y Control de la Información

Superioridad

Los valores que indican un mejor nivel en relación a la superioridad de servicios se presentaron en “Atención personalizada” (Valor afectivo del Servicio), “Confortabilidad” (Biblioteca como espacio) y “Accesibilidad a Revistas Digitales y en Papel” (acceso y Control de la Información. En este caso es importante tener en cuenta que en la sección de opiniones personales, algunos comentarios fueron en sentido contrario de estos resultados, por lo que podría ser indiciario de un desconocimiento de los alcances del servicio o estar directamente vinculado, no con la disponibilidad del material, sino con la atención personal de algún/nos miembros del personal de atención al público.

Los menores índices de superioridad se obtuvieron para “conocimiento” (valor afectivo del servicio), “espacio contribuye al aprendizaje” (biblioteca como espacio) y “acceso remoto” (control y acceso a la información). Resultados estos que resultan consistentes con los obtenidos al valorar la adecuación de los servicios.

Síntesis

En síntesis, habiendo realizado el proceso de recogida de datos y análisis de los mismos, en forma global y particular para las Bibliotecas integrantes de la RUNCOB, estamos en condiciones de concluir que en líneas generales los servicios que ofrecen las Bibliotecas integrantes de la red, son valorados positivamente por sus usuarios.

Que si bien se advierte un nivel de aceptación que muestra mucha tolerancia por parte de los usuarios, lo que podría vincularse con las características de la población usuaria (vulnerabilidad social y necesidad respecto de los servicios, no solo los que presta la biblioteca, sino de la oportunidad que significa acceder a estudios universitarios en forma gratuita), la ponderación vinculada al nivel observado, con excepción de la dimensión valor afectivo del servicio, donde el nivel deseado fue casi coincidente con el observado, en los otros dos casos: Biblioteca como espacio y Control y Acceso a la información, el nivel observado mostró un nivel de superioridad significativa.

Esto nos lleva a señalar que el nivel de servicios ofrecidos por las bibliotecas de la RUNCOB, satisfacen las expectativas de los usuarios, por encima de lo esperado, por lo que se puede concluir que los servicios que ofrecen, desde una perspectiva de la percepción de los usuarios, es más que satisfactoria.

Por lo tanto, y a partir de estos resultados, se puede pensar en la ventana de oportunidad que esta circunstancia significa, ya que la calidad percibida de los servicios, constituye un nivel base con fortaleza suficiente para desde el mismo, diseñar e implementar procesos de mejora hacia la excelencia.

Asimismo estos resultados nos llevan a inferir, que este nivel de homogeneidad de la valoración de los usuarios respecto de los servicios de las bibliotecas analizadas, podría estar mostrando el impacto que en los mismos tiene el trabajo en red.

CAPITULO VIII

BIBLIOGRAFIA

- Cañedo Andalia R. Algunos interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información. *Acimed, Revista Cubana de los Profesionales de la Información y la Comunicación en Salud*. 2006; 14(2). Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm
- Cobos Flores, A; (2009). El papel de la biblioteca en torno a la sociedad del conocimiento. *Biblioteca Universitaria*, 12() 132-139. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28512661005>
- Consejo de la Unión Europea. (1994). Europa y la Sociedad de la Información: recomendaciones al Consejo Europeo. *Parlamento Europeo*. Recuperado de <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A4-1996-0244+0+DOC+XML+V0//ES>
- Duque Oliva, E J; (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15() 64-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Fushimi, M. (coordinadora) (2010) Evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva (2010) [En línea]. Buenos Aires: Alfagrama. 2010. ISBN 978-987-1305-62-9 Recuperado de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.19/pm.19.pdf>
- García Reche G. La calidad en las bibliotecas universitarias (2005) En: Ruiz Pérez R. Entre la realidad y el deseo: presente y futuro de las bibliotecas andaluzas. Andalucía: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
- García Reche, G., Candil Gutiérrez, M., Bustamante Rodríguez, A. T. (2004). Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 75-76, Junio y Septiembre 2004, pp. 115-133.
- Garvin, D. A. (1984). What Does "Product Quality" Really Mean?. *Sloan management review*, 25.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Free Press: New York
- González Guitián, M.V. (2009). Una nueva visión de las Bibliotecas Universitarias en el contexto actual. *Contribuciones a las Ciencias Sociales. Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las*

Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas. Eumed.Net Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvvgg.htm>

González Guitián, María Virginia, & Molina Piñeiro, Maricela. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED*, 18(2) Recuperado en 19 de marzo de 2017, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002&lng=es&tlng=es

Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia de los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Hernández Sampieri, C Fernández-Collado (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill: México

Herrera Viedma, E & López Gijón, J. (2008) El Modelo LibQual+ y SECABA para la evaluación de calidad de bibliotecas universitarias basada en satisfacción de usuarios. Recuperado de: http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IPE LINEA3_07-11/IPE_Modelo_LibQual+_y_SECABA_2008.pdf

Herrera-Viedma, E. & López-Gijón, J. & Ávila, B. (2008). Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo LibQual+ y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. *Coloquio ALCI 2008, Veracruz (México), 21-23 Septiembre 2008*. [Conferencie paper]. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/12389/1/C6_Lopez-Gijon.pdf

Hoffman, D., Bateson, J. (2010) *Services Marketing: concepts, Strategies & Cases*. South Western Cengagemason: USA

Kotler, P. (2002). *Dirección de marketing, conceptos esenciales: Pesaron Educación*

León, O. & Montero, I. (1997) *Diseño de investigaciones. Introducción a la lógica de la investigación en Psicología y Educación*. McGraw-Hill. pp.78

López-Gijón, Javier; Ávila-Fernández, Belén; Pérez-Gálvez, Ignacio-Javier; Herrera-Viedma, Enrique. "La calidad en las bibliotecas universitarias biomédicas según sus usuarios". *El profesional de la información*, 2010, mayo-junio, v. 19, n. 3, pp. 255-259

Norma IRAM- ISO 9000-2000 (ISO 9000) *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario*. Instituto Argentino de Certificación y Acreditación. IRAM Argentina

Norma IRAM- ISO 9001-2008 (ISO9001). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Argentina. Instituto Argentino de Certificación y Acreditación. IRAM Argentina

Parasuraman, A., Zeithaml V., and Berry, L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 41 (Fall 1985) 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml V., and Berry, L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality *Journal of Retailing* Vol.64. N° 1 (Spring 1988) 12- 40.
- Pérez Pupo, A., Lores Cruz, A., Pérez Randiche, L., Lores Cruz, A., & Díaz Rojas, Y. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3), 577-592. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es&tlng=es
- Pinto, M; Balagué, N., Anglada, L., (2007) Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. En *Revista española de documentación científica* 30, 3 julio-setiembre, 364-383. 2007. ISSN 0210-0614. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/390/402>
- Rey Martin, C., Ferrer Torrens, A. (2005) El camino hacia la calidad: Información, integración y rentabilidad en entornos digitales. *E-información: integración y rentabilidad en un entorno digital: FESABID 07. Jornadas Españolas de Documentación*. Santiago de Compostela. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2293176>
- Sangüesa, M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006). Teoría y práctica de la calidad. Madrid: Thomson
- Senlle A. (2000). Calidad Total en los servicios y en la administración pública. Madrid: Ediciones Gestión
- Taquini A. (2010). Nuevas universidades para un nuevo país y la Educación Superior: 1968- 2010. Buenos Aires: Academia Nacional de Educación.
- Toledo Sánchez, M., Maldonado-Radillo, S., & López Torres, V. (2013). Propiedades psicométricas de una adaptación de LibQual+. Un estudio en bibliotecas de universidades mexicanas. *Biblios: Journal of Librarianship and Information Science*, 0 (49), 1-13. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5195/biblios.2012.72>
- Torres Santo Domingo, M. (2000). La función Social de las bibliotecas Universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* 20 (080) (septiembre 2005) 43-70. Recuperado de : <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/6169/2/Santo%20Domingo.pdf>

ANEXOS

Anexo I: Modelo de Encuesta

Estamos realizando, en el marco de una tesis para aspirar al título de Licenciada en Bibliotecología y Documentación un estudio que tiene como objetivo conocer la opinión que los usuarios de las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Universitarias del Conurbano Bonaerense (RUNCOB) , tienen en relación a los servicios. Responder este cuestionario tomará solo unos minutos. Su opinión es muy importante ¹⁷

Primera parte:

Biblioteca de la Universidad:

Marque con una x lo que corresponda

Tipo de usuario

- Alumno
- Externo
- Empleado:
- Docente:
- Investigador:

Complete:

Edad.....	Carrera-----
-----------	--------------

Segunda parte:

(Asigne un número a cada ítem siendo 1 el menor y 9 el mayor)

➤ Valor Afectivo del servicio:

	Percepción acerca del servicio	Nivel mínimo que aceptaría	Nivel que desearía	Nivel que observa
--	--------------------------------	----------------------------	--------------------	-------------------

¹⁷La Biblioteca de la cual usted es usuario, ha autorizado la administración del presente cuestionario entre sus usuarios y les garantiza la máxima confidencialidad y privacidad de los datos que suministren al completar esta encuesta de acuerdo con las exigencias legales. Los datos enviados están protegidos y su manipulación está restringida por la Ley 25326 (de Protección de Datos Personales)

Af1	¿El personal le inspira confianza?	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
Af2	¿El personal le ofrece atención personalizada?	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
Af3	¿El personal es siempre amable?	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
Af4	¿El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas?	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
Af5	¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?	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
Af6	¿El personal es atento con las necesidades del usuario?	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
Af7	¿El personal comprende las necesidades de sus usuarios?	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
Af8	¿El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios?	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
Af9	¿El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios?	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

La Biblioteca como Espacio: (Asigne un número a cada ítem siendo 1 el menor y 9 el mayor)

	La biblioteca como lugar	Nivel mínimo que aceptaría	Nivel que desearía	Nivel que observa
Es1	¿El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje?	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
Es2	¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?	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
Es3	¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable?	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

Es4	¿El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación?	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
Es5	¿Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo?	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

Control de la Información: (Asigne un número a cada ítem siendo 1el menor y 9 el mayor)

	Acceso y control de la información	Nivel mínimo que aceptaría	Nivel que desea	Nivel que observa
Ci1	¿El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho?	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
Ci2	¿El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo?	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
Ci3	¿Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo?	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
Ci4	¿Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo?	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
Ci5	¿El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito?	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
Ci6	¿Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos,...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mi mismo lo que busco?	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
Ci7	¿Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas?	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
Ci8	¿Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información?	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

Tercera parte:

Tu opinión nos interesa

Este espacio es libre, usted puede anotar, sugerencias, reclamos, o ideas que permitan mejorar la calidad de nuestros servicios.

.....
.....
.....
.....
.....

Cuarta parte:(*Seleccione una sola opción para cada ítem*)

1-En su opinión, la difusión que realiza la biblioteca través de boletines y noticias y novedades bibliográficas es

<i>Excelente.....Muy buenaBuena.....Regular.....Mala No la conozco.....</i>

2-En qué medida las actividades de formación de usuarios que realiza la biblioteca lo ayudaron a conocer y usar mejor los distintos tipos recursos de información.

<i>Mucho.....Algo.....Nada.....No asistí.....No lo conozco...</i>

3-¿Utiliza los recursos disponibles a través de la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología del MINCyT?

- Si.....
- No (si la respuesta es no indique motivo) (*Puede seleccionar más de una opción*)
 - No tengo acceso desde el trabajo
 - No tengo acceso desde mi domicilio).....
 - No lo conozco....
 - Lo que necesito no está allí.....
 - El sistema de búsqueda no es amigable

4-¿Con qué frecuencia concurre a la biblioteca? (*Seleccione una sola opción*)

- Muy frecuentemente (tres o más veces por semana.....
- Frecuentemente (una vez por semana).....
- Regularmente (al menos una vez al mes).....
- Ocasionalmente (rara vez).....

5-¿Con qué frecuencia visita el sitio web de la biblioteca? (*Seleccione una sola opción*)

- Muy frecuentemente (tres o más veces por semana.....
- Frecuentemente (una vez por semana).....
- Regularmente (al menos una vez al mes).....
- Ocasionalmente (rara vez).....

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

3.- Universidad Nacional de General Sarmiento						
Valor Afectivo del Servicio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)
	Confianza que inspira el personal	6,17	8,58	8,5	<u>0,08</u>	2,41
	Atención personalizada	6,25	8,58	8,5	<u>0,08</u>	2,33
	Amabilidad	6,17	8,58	8,5	<u>0,08</u>	2,41
	Responsabilidad para responder preguntas	5,83	8,67	8,58	<u>0,09</u>	<u>2,84</u>
	Conocimiento	6	8,67	8,58	<u>0,09</u>	2,67
	Atención necesidades usuario	6,67	8,75	8,67	<u>0,08</u>	<u>2,08</u>
	Comprensión necesidades usuario	6,25	8,67	8,58	<u>0,09</u>	2,42
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,5	8,67	8,58	<u>0,09</u>	2,17
	Confiabilidad Resolución problemas	6,33	8,67	8,58	<u>0,09</u>	2,34
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,5	9,2	8,5	<u>0,7</u>	2
	Confiabilidad Resolución problemas	6,3	9,3	8,5	0,8	2,2

ANEXO II: Valor afectivo del Servicio discriminado por Biblioteca

2.- Universidad Nacional de Avellaneda						
Valor afectivo del servicio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)
	Confianza que inspira el personal	6,25	8,92	8,25	0,67	2,67
	Atención personalizada	6,33	8,92	8,17	0,75	2,59
	Amabilidad	6,08	8,92	8,08	<u>0,84</u>	<u>2,84</u>
	Responsabilidad para responder preguntas	6,17	8,92	8,25	0,67	2,75
	Conocimiento	6,25	8,83	8,33	<u>0,50</u>	<u>2,58</u>
	Atención necesidades usuario	6,25	8,83	8,17	0,66	<u>2,58</u>
	Comprensión necesidades usuario	6,08	8,92	8,25	0,67	<u>2,84</u>
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,25	8,92	8,17	0,75	2,67
	Confiabilidad Resolución problemas	6,25	8,92	8,17	0,75	2,67

4.- Universidad Nacional de General San Martín						
Valor Afectivo del Servicio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)
	Confianza que inspira el personal	6,11	8,67	8,67	0	2,56
	Atención personalizada	6,22	8,67	8,67	0	2,45
	Amabilidad	6,22	8,67	8,67	0	2,45
	Responsabilidad para responder preguntas	5,89	8,77	8,77	0	2,88
	Conocimiento	5,89	8,44	8,44	0	2,55
	Atención necesidades usuario	6,77	8,44	8,44	0	1,67
	Comprensión necesidades usuario	6,33	8,67	8,67	0	2,34
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,55	8,67	8,67	0	2,12
	Confiabilidad Resolución problemas	6,33	7,55	7,55	0	1,22
5.- Universidad Nacional de Lanús						
Valor Afectivo del Servicio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)
	Confianza que inspira el personal	6,15	7,30	7,30	0	1,15
	Atención personalizada	6,23	7,30	7,30	0	1,07
	Amabilidad	6,07	7,38	7,38	0	1,31
	Responsabilidad para responder preguntas	5,92	7,38	7,38	0	1,46
	Conocimiento	6,15	7,46	7,46	0	1,31
	Atención necesidades usuario	6,53	7,61	7,61	0	1,08
	Comprensión necesidades usuario	6,15	7,46	7,46	0	1,31
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,38	7,46	7,46	0	1,08
Confiabilidad Resolución problemas	6,30	7,46	7,46	0	1,16	

6.- Universidad Nacional de La Matanza						
Valor Afectivo del Servicio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)
	Confianza que inspira el personal	6,5	8,07	8,07	0	1,57
	Atención personalizada	6,28	8,07	8,07	0	1,79
	Amabilidad	6,14	8,07	8,07	0	1,93
	Responsabilidad para responder preguntas	5,92	8	8,14	-0,14	2,08
	Conocimiento	6,21	8	8,14	-0,14	1,79
	Atención necesidades usuario	6,78	8	8	0	1,22
	Comprensión necesidades usuario	6,57	7,92	8	-0,08	1,35
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,64	7,92	7,92	0	1,28
	Confiabilidad Resolución problemas	6,21	7,92	7,92	0	1,71

7.- Universidad Nacional de Lomas de Zamora						
Valor Afectivo del servicio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)
	Confianza que inspira el personal	6,37	7,75	7,75	0	1,38
	Atención personalizada	6,31	7,87	7,87	0	1,56
	Amabilidad	6	7,75	7,75	0	1,75
	Responsabilidad para responder preguntas	5,8	7,68	7,68	0	1,88
	Conocimiento	6,37	7,81	7,81	0	1,44
	Atención necesidades usuario	6,68	7,93	7,93	0	1,25
	Comprensión necesidades usuario	6,5	7,87	7,87	0	1,37
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,43	7,75	7,75	0	1,32
	Confiabilidad Resolución problemas	6,18	7,56	7,56	0	1,38

8.- Universidad Nacional de Moreno						
Valor Afectivo del Servicio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)
	Confianza que inspira el personal	6,11	8,11	8,11	0	2
	Atención personalizada	6,11	8,11	8,11	0	2
	Amabilidad	6,11	8,22	8,22	0	2,11
	Responsabilidad para responder preguntas	5,88	8,22	8,22	0	2,34
	Conocimiento	5,88	8,22	8,22	0	2,34
	Atención necesidades usuario	6,88	8,11	8,11	0	1,23
	Comprensión necesidades usuario	6,33	8,11	8,11	0	1,78
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,55	8,22	8,22	0	1,67
	Confiabilidad Resolución problemas	6,33	6,66	6,66	0	0,33

9.- Universidad Nacional de Oeste						
Valor Afectivo del Servicio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)
	Confianza que inspira el personal	6	8,63	8,63	0	2,63
	Atención personalizada	6,09	8,63	8,63	0	2,54
	Amabilidad	6,09	8,72	8,72	0	2,63
	Responsabilidad para responder preguntas	5,9	8,72	8,72	0	2,82
	Conocimiento	6,09	8,72	8,72	0	2,63
	Atención necesidades usuario	6,63	8,63	8,63	0	2
	Comprensión necesidades usuario	6,27	8,63	8,63	0	2,36
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,36	8,72	8,72	0	2,36
	Confiabilidad Resolución problemas	6,27	7,45	7,45	0	1,18

10.- Universidad Nacional José Clemente Paz						
Valor Afectivo del Servicio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)
	Confianza que inspira el personal	6,2	8	8	0	1,8
	Atención personalizada	6,2	8	8	0	1,8
	Amabilidad	6,1	8,1	8,1	0	2
	Responsabilidad para responder preguntas	5,9	8,1	8,1	0	2,2
	Conocimiento	6	8,2	8,2	0	2,2
	Atención necesidades usuario	6,9	8,2	8,2	0	1,3
	Comprensión necesidades usuario	6,5	8,2	8,2	0	1,7
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,6	8,1	8,1	0	1,5
	Confiabilidad Resolución problemas	6,3	8,1	8,1	0	1,8

11.- Universidad Nacional de Quilmes						
Valor Afectivo del Servicio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)
	Confianza que inspira el personal	5,8	8,4	6,8	1,6	2,6
	Atención personalizada	5,8	8,4	8,4	0	2,6
	Amabilidad	5,8	8,4	8,4	0	2,6
	Responsabilidad para responder preguntas	5,6	8,4	8,4	0	2,8
	Conocimiento	6	8,4	8,4	0	2,4
	Atención necesidades usuario	6,6	8,4	8,4	0	1,8
	Comprensión necesidades usuario	6,2	8,4	8,4	0	2,2
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,2	8,4	8,4	0	2,2
	Confiabilidad Resolución problemas	6,2	8,4	8,4	0	2,2

12.- Universidad Nacional de Tres de Febrero						
Valor Afectivo del Servicio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad (VO-VD)	Adecuación (VO-VM)
	Confianza que inspira el personal	6,18	8,25	8,25	0	2,07
	Atención personalizada	6,18	8,18	8,18	0	2
	Amabilidad	6,12	8,31	8,31	0	2,19
	Responsabilidad para responder preguntas	5,93	8,31	8,31	0	2,38
	Conocimiento	6,06	8,31	8,31	0	2,25
	Atención necesidades usuario	6,62	8,31	8,31	0	1,69
	Comprensión necesidades usuario	6,25	8,31	8,31	0	2,06
	Voluntad de ayudar a usuarios	6,5	8,37	8,37	0	1,87
	Confiabilidad Resolución problemas	6,31	8,25	8	0,25	1,94

ANEXO III: Biblioteca Como Espacio discriminado por Biblioteca

1.- Universidad Nacional Arturo Jaureche						
La biblioteca como Espacio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Espacio contribuye al aprendizaje	6,3	8,1	7,7	0,4	1,8
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	6,3	8,2	7,6	0,6	1,9
	Confortabilidad de la biblioteca	6,3	8,4	7,5	0,9	2,1
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	6,5	8,1	7,7	0,4	1,6
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	6,4	8,3	7,6	0,7	1,9

2.- Universidad Nacional de Avellaneda						
La biblioteca como Espacio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Espacio contribuye al aprendizaje	6,25	6	6,58	-0,58	-0,25
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	6,33	6,08	6,58	-0,50	-0,25
	Confortabilidad de la biblioteca	6,33	6,17	6,58	-0,41	-0,16
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	6,25	5,92	6,50	-0,58	-0,33
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	6,25	5,83	6,50	-0,67	-0,42

3.- Universidad Nacional de General Sarmiento						
	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad= VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Espacio contribuye al aprendizaje	6,25	8,33	7,75	0,58	2,08
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	6,33	8,33	7,67	0,66	2
	Confortabilidad de la biblioteca	6,33	8,50	7,5	1	2,16
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	6,42	8,17	7,5	0,67	1,75
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	6,42	8,42	7,58	0,84	2

4.- Universidad Nacional de General San Martín						
	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
La Biblioteca como espacio	Espacio contribuye al aprendizaje	5,88	8,55	7,55	1	2,67
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	5,88	8,77	7,44	1,33	2,89
	Confortabilidad de la biblioteca	5,88	9	7,44	1,56	3,12
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	6	8,55	7,44	1,11	2,55
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	6	9,89	7,44	2,45	3,89

5.- Universidad Nacional de Lanús						
La Universidad como espacio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Espacio contribuye al aprendizaje	5,92	7,38	6,92	0,46	1,46
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	5,92	7,46	6,84	0,62	1,54
	Confortabilidad de la biblioteca	5,92	7,53	6,84	0,69	1,61
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	6	7,38	6,84	0,54	1,38
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	6	7,46	6,84	0,62	1,46

6.- Universidad Nacional de La Matanza						
La Universidad como espacio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Espacio contribuye al aprendizaje	6	8,28	7,14	1,14	2,28
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	6	8,57	7,07	1,50	2,57
	Confortabilidad de la biblioteca	6	8,85	7,07	1,78	2,85
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	6,07	8,57	7,07	1,50	2,50
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	6,07	8,64	7,07	1,57	2,57

7.- Universidad Nacional de Lomas de Zamora						
La Universidad como Espacio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Espacio contribuye al aprendizaje	5,87	8,12	6,93	1,19	2,25
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	5,81	8,12	6,87	1,25	2,31
	Confortabilidad de la biblioteca	5,81	8,18	6,87	1,31	2,37
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	5,87	8,00	6,87	1,13	2,13
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	5,93	8,31	6,87	1,44	2,38

8.- Universidad Nacional de Moreno						
La Universidad como Espacio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Espacio contribuye al aprendizaje	5,66	8	7	1	2,34
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	5,66	8,22	7	1,22	2,56
	Confortabilidad de la biblioteca	5,66	7,77	7	0,77	2,11
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	5,77	7,77	7,77	0	2
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	7,11	8,11	7,77	0,34	1

9.- Universidad del Oeste						
La Universidad como espacio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Espacio contribuye al aprendizaje	5,9	6,72	7,09	-0,37	0,82
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	5,9	6,72	7	-0,28	0,82
	Confortabilidad de la biblioteca	5,9	6,81	7	-0,19	0,91
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	6	6,81	7	-0,19	0,81
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	6	6,72	7	-0,28	0,72

10.- Universidad Nacional de José Clemente Paz						
La Biblioteca como Espacio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Espacio contribuye al aprendizaje	5,8	7,8	7,1	0,7	2
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	5,8	7,9	7	0,9	2,1
	Confortabilidad de la biblioteca	5,8	8,2	7	1,2	2,4
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	5,9	7,9	7	0,9	2
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	5,9	7,9	7	0,9	2

11.- Universidad Nacional de Quilmes						
La biblioteca como espacio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Espacio contribuye al aprendizaje	6,8	8,4	7,4	1	1,6
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	6	8,4	7,2	1,2	2,4
	Confortabilidad de la biblioteca	6,2	8,8	7,2	1,6	2,6
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	6,4	8,6	7,2	1,4	2,2
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	6,2	9	8,6	0,4	2,8

12.- Universidad Nacional de Tres de Febrero						
La Universidad como espacio	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Espacio contribuye al aprendizaje	6	8,62	6,93	1,69	2,62
	Tranquilidad de la biblioteca para el aprendizaje individual	6	8,62	6,87	1,75	2,62
	Confortabilidad de la biblioteca	6	8,81	6,87	1,93	2,81
	Biblioteca como espacio de aprendizaje, estudio e investigación	6,06	8,75	6,87	1,87	2,69
	Existencia de espacios para el aprendizaje y estudio colectivo	6,06	8,87	6,87	2	2,81

ANEXO IV: Control y Acceso a la Información discriminado por Biblioteca

1.- Universidad Nacional Arturo Jaureche						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Acceso Remoto	6,2	7,4	8	<u>-0,6</u>	1,2
	Servicio Web	6,2	7,5	8	-0,5	1,3
	Cobertura Materiales impresos	6,3	7,7	8,2	-0,5	<u>1,4</u>
	Cobertura Recursos Digitales	6,3	7,6	8,1	-0,5	1,3
	Nivel de actualización del Equipamiento	6,3	7,4	7,8	-0,4	<u>1,1</u>
	Instrumentos recuperación Información	6,4	7,6	8	-0,4	1,2
	Facilidad Acceso a la Información	6,3	7,6	8	-0,4	1,3
	Accesibilidad a Revistas Digitales y en Papel	6,4	7,5	8	-0,5	<u>1,1</u>

2.- Universidad Nacional de Avellaneda						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Acceso Remoto	6,33	7,50	6,5	1	1,17
	Servicio Web	6,42	7,58	6,58	1	1,16
	Cobertura Materiales impresos	6,33	7,67	6,58	1,09	1,34
	Cobertura Recursos Digitales	6,33	7,67	6,58	1,09	1,34
	Nivel de actualización del equipamiento	6,25	7,58	6,58	1	1,33
	Instrumentos de recuperación de la información	6,33	7,67	6,58	1,09	1,34
	Facilidad de acceso a la información	6,33	7,67	6,58	1,09	1,34
	Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	5,75	7,67	6,58	1,09	1,92

3.- Universidad Nacional de General Sarmiento						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Acceso Remoto	6,33	8,42	7,58	0,84	2,09
	Servicio Web	6,33	8,50	7,58	0,92	2,17
	Cobertura Materiales impresos	6,42	8,67	7,67	1	2,25
	Cobertura Recursos Digitales	6,33	8,50	7,58	0,92	2,17
	Nivel de actualización del equipamiento	6,33	8,42	7,50	0,92	2,09
	Instrumentos de recuperación de la información	6,50	8,67	7,67	1	2,17
	Facilidad de acceso a la información	6,42	8,92	7,67	1,25	2,50
	Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	6,42	8,83	7,58	1,25	2,41

4.- Universidad Nacional de General San Martín						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Acceso Remoto	6,33	7,77	7,77	0	1,44
	Servicio Web	6,33	7,88	7,77	0,11	1,55
	Cobertura Materiales impresos	6,44	8,44	7,88	0,56	2
	Cobertura Recursos Digitales	6,33	8,11	7,77	0,34	1,78
	Nivel de actualización del equipamiento	6,33	7,88	7,67	0,21	1,55
	Instrumentos de recuperación de la información	6,55	8,33	7,88	0,45	1,78
	Facilidad de acceso a la información	6,44	8,33	7,88	0,45	1,89
	Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	6,44	8	7,77	0,23	1,56

5.- Universidad Nacional de Lanús						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Acceso Remoto	6,38	7,76	7,61	0,15	1,38
	Servicio Web	6,38	7,92	7,61	0,31	1,54
	Cobertura Materiales impresos	6,46	8,07	7,69	0,38	1,61
	Cobertura Recursos Digitales	6,38	8	7,61	0,39	1,62
	Nivel de actualización del equipamiento	6,38	7,92	7,53	0,39	1,54
	Instrumentos de recuperación de la información	6,54	8	7,69	0,31	1,46
	Facilidad de acceso a la información	6,46	7,92	7,69	0,23	1,46
	Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	6,46	8,15	7,61	0,54	1,69

6.- Universidad Nacional de La Matanza						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Acceso Remoto	6,42	8,42	7,64	0,78	2
	Servicio Web	6,42	8,42	7,57	0,85	2
	Cobertura Materiales impresos	6,50	8,64	7,64	1	2,14
	Cobertura Recursos Digitales	6,42	8,42	7,57	0,85	2
	Nivel de actualización del equipamiento	6,42	8,71	7,57	1,14	2,29
	Instrumentos de recuperación de la información	6,57	9	7,71	1,29	2,43
	Facilidad de acceso a la información	6,50	8,85	7,64	1,21	2,35
	Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	6,5	8,64	7,64	1	2,14

7.- Universidad Nacional de Lomas de Zamora						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Acceso Remoto	6	8,37	7,18	1,19	2,37
	Servicio Web	6	8,43	7,18	1,25	2,43
	Cobertura Materiales impresos	6,06	8,5	7,25	1,25	2,44
	Cobertura Recursos Digitales	6	8,63	7,18	1,45	2,63
	Nivel de actualización del equipamiento	6	8,68	7,12	1,56	2,68
	Instrumentos de recuperación de la información	6,12	8,75	7,25	1,50	2,63
	Facilidad de acceso a la información	6,06	9	7,18	1,82	2,94
	Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	6,06	9	8,43	0,57	2,94

8.- Universidad Nacional de Moreno						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Acceso Remoto	5,88	7,55	7,44	0,11	1,67
	Servicio Web	5,88	7,77	7,44	0,33	1,89
	Cobertura Materiales impresos	6	8,11	7,55	0,56	2,11
	Cobertura Recursos Digitales	5,88	8	7,44	0,56	2,12
	Nivel de actualización del equipamiento	5,88	7,66	7,33	0,33	1,78
	Instrumentos de recuperación de la información	6,11	8	7,55	0,45	1,89
	Facilidad de acceso a la información	6	8	7,55	0,45	2
Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	6	7,77	7,44	0,33	1,77	

9.- Universidad Nacional del Oeste						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Acceso Remoto	5,72	8,27	6,90	1,37	2,55
	Servicio Web	5,72	8,27	6,90	1,37	2,55
	Cobertura Materiales impresos	5,81	8,36	6,90	1,46	2,55
	Cobertura Recursos Digitales	5,72	8,72	6,90	1,82	3
	Nivel de actualización del equipamiento	5,72	8	6,81	1,19	2,28
	Instrumentos de recuperación de la información	5,72	8,81	6,90	1,91	3,09
	Facilidad de acceso a la información	5,90	8,72	6,90	1,82	2,82
	Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	5,72	8,72	6,81	1,91	3

10.- Universidad Nacional de José Clemente Paz						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Acceso Remoto	6	7,3	7,3	0	1,3
	Servicio Web	6	7,8	7,3	0,5	1,8
	Cobertura Materiales impresos	6,1	7,8	7,4	0,4	1,7
	Cobertura Recursos Digitales	6	8,1	7,3	0,8	2,1
	Nivel de actualización del equipamiento	6	7,9	7,2	0,7	1,9
	Instrumentos de recuperación de la información	6,2	7,8	7,4	0,4	1,6
	Facilidad de acceso a la información	6,1	8,1	7,4	0,7	2
	Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	6,1	8	7,4	0,6	1,9

11.- Universidad Nacional de Quilmes						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad =VO-VD	Adecuación =VO-VM
	Acceso Remoto	6,4	8,8	7,6	1,2	2,4
	Servicio Web	6,4	9	7,6	1,4	2,6
	Cobertura Materiales impresos	6,6	9	7,8	1,2	2,4
	Cobertura Recursos Digitales	6,4	9,2	7,6	1,6	2,8
	Nivel de actualización del equipamiento	6,4	8,6	7,4	1,2	2,2
	Instrumentos de recuperación de la información	6,4	9	7,8	1,2	2,6
	Facilidad de acceso a la información	6,8	9	7,8	1,2	2,2
	Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	6,6	8,8	7,6	1,2	2,2

12.- Universidad Nacional de Tres de Febrero						
Control y Acceso a la Información	Variable	Valor Mínimo Exigible (VM)	Valor Observado (VO)	Valor Deseado (VD)	Superioridad	Adecuación
	Acceso Remoto	5,75	8,31	7	1,31	2,56
	Servicio Web	5,75	8,43	7	1,43	2,68
	Cobertura Materiales impresos	5,81	8,43	7,06	1,37	2,62
	Cobertura Recursos Digitales	5,93	8,50	7	1,50	2,57
	Nivel de actualización del equipamiento	5,81	8,37	6,93	1,44	2,56
	Instrumentos de recuperación de la información	5,93	8,75	7,06	1,69	2,82
	Facilidad de acceso a la información	5,87	8,87	7,06	1,81	2,99
	Accesibilidad a Revistas Digitales y Papel	5,87	8,68	7	1,68	2,80