

## **Propuesta de indicadores de gestión y de calidad del servicio para el Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central de la UNMSM**

Carlos Vílchez Román  
cvilchezr@unmsm.edu.pe  
Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Tradicionalmente, la evaluación de los servicios se ha realizado utilizando indicadores de gestión, los cuales han sido desarrollados para saber qué tan eficiente es una organización en el uso de los recursos (materiales, financieros o humanos). Según esta concepción, cuanto más eficiente es una organización en la administración de sus recursos, mayor será la probabilidad de generar productos y servicios de calidad. Se trata de un enfoque con un marcado acento en la dimensión cuantitativa de la medición de la calidad. Y aun cuando es necesaria, no resulta suficiente.

Centrarse en esta dimensión estrictamente cuantitativa es trabajar con una visión limitada del problema de la calidad. Es como si para evaluar la calidad del servicio de la compañía aérea LanPerú, los evaluadores solo estuvieran interesados en identificar cuántos asientos hay en cada avión, la cantidad de millas recorridas por dicha nave o los años de experiencia del piloto. Ciertamente se trata de datos importantes, pero la manera más segura de saber si el servicio brindado es satisfactorio para los usuarios (asumiendo que un servicio de calidad será satisfactorio para el usuario o cliente) es preguntarles a las personas a quienes se dirige el servicio.

Sobre este último punto, Parasuraman, creador del famoso cuestionario ServQUAL, ha señalado:

*“cuando se trata de evaluar la calidad, el cliente (usuario) es el único juez.”*

Los indicadores que se presentan a continuación incorporan ambas dimensiones de la evaluación de la calidad: la medición de niveles de desempeño y la identificación de los niveles de satisfacción con el servicio. Además de aquellos propuestos por la Oficina Central de Calidad Académica y Acreditación (OCCAA), se incorporan algunos adaptados de la norma ISO 11620, la cual contiene indicadores para medir el desempeño de bibliotecas y centros de documentación.

### **Propuesta de indicadores de gestión para medir niveles de desempeño**

Los cinco indicadores están centrados en la gestión de los productos y servicios ofrecidos por el ‘Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central’. El quinto indicador se obtiene a partir de los resultados de la encuesta LibQUAL+, cuestionario creado para medir la calidad del servicio de las bibliotecas. La

medición de los indicadores no está centrada en cantidades fijas (como sí ocurre con las normas internacionales), sino en proporciones que se van actualizando cada año.

En tal sentido, el grupo de indicadores presentados permitirá tener una idea precisa de la manera cómo el 'Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central' viene atendiendo las demandas de los miembros de la comunidad sanmarquina:

Área de gestión	Indicador	Propósito
Recursos	Libros per cápita (por estudiante y profesor a tiempo completo), según Escuela Académico Profesional.	Evaluar la disponibilidad de la colección del Sistema de Bibliotecas.
	Computadoras per cápita (por estudiante y trabajador).	Evaluar la disponibilidad de computadoras en el Sistema de Bibliotecas
Productos	Consultas per cápita al catálogo y las bases de datos.	Determinar el uso de los catálogos y las bases de datos del Sisbib.
	Préstamos per cápita (por estudiante y profesor a tiempo completo), según Escuela Académico Profesional.	Evaluar la tasa de uso de las colecciones del Sistema de Bibliotecas.
	Puntaje en la escala de satisfacción con el servicio ofrecido, según biblioteca de facultad.	Determinar el grado de satisfacción con el servicio ofrecido por el Sisbib

## 1. Indicadores de gestión para medir niveles de desempeño

Dentro de la sección Logística, la OCCAA ha identificado tres indicadores (40, 41 y 42) para evaluar la gestión de la Oficina General del Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central, a saber:

- Número total de volúmenes en las bibliotecas.
- Número de títulos adquiridos.
- Número de suscripciones a revistas.

Como se observa, los indicadores están centrados en los dos principales componentes de la colección de una biblioteca universitaria: las monografías (libros, actas, diccionarios...) y las publicaciones periódicas (revistas, boletines, anuarios).

En ambos casos se omite el uso real de los recursos, por lo cual se recomienda incluir los siguientes indicadores:

$$\text{Uso de la biblioteca per cápita (ISO B.2.2.5)} = \frac{\text{número de documentos contados} \times \text{días de atención en el año}}{\text{número de días de atención} \times \text{número de personas de la población que debe ser atendida}}$$

Propósito del indicador: determinar el monto de uso de los materiales de la biblioteca. También se puede analizar por temas o por colecciones específicas.

$$\text{Tasa de uso de documentos (ISO B.2.2.6)} = \frac{\text{número de documentos usados (tomados de una muestra)}}{\text{número total de documentos en la muestra}} \times 100\%$$

Propósito del indicador: evaluar la tasa total de uso de la colección estimado la proporción de documentos prestados en un momento determinado. Se puede usar en colecciones específicas o para comparaciones por períodos de tiempo.

$$\text{Préstamos per cápita (ISO B.2.4.2)} = \frac{\text{número total de préstamos en un año}}{\text{número de personas de la población a ser atendida}}$$

Propósito del indicador: evaluar la tasa de uso de las colecciones de la biblioteca por las poblaciones a ser atendidas. También se puede usar para evaluar la calidad de las colecciones y la habilidad de la biblioteca para promocionarse.

En el caso de las revistas (también conocidas como publicaciones periódicas) se recomienda utilizar indicadores bibliométricos para evaluar la calidad del contenido de las mismas. En ese sentido, se pueden usar los índices producidos por el ISI (*Institute of Scientific Information*), institución que desde 1958 viene publicando herramientas para medir la productividad científica. Estos índices pueden ser consultados de forma gratuita desde internet:

Nombre de la base de datos	Disciplina o campo del conocimiento
Arts & Humanities Citation Index	Artes y Humanidades
Biochemistry & Biophysics Citation Index	Bioquímica o Biofísica
Biotechnology Citation Index	Biotecnología
Chemistry Citation Index	Química
CompuMath Citation Index	Computación y Matemática
Materials Science Citation Index	Ciencias de los Materiales
Neuroscience Citation Index	Neurociencias
Science Citation Index	Ciencias
Social Sciences Citation Index	Ciencias Sociales

Como un complemento a lo anterior, también se puede usar el factor de impacto ISI de las revistas, a fin de determinar si es conveniente que el 'Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central' se suscriba o no a dicha publicación.

## 2. Indicadores de calidad del servicio para medir la satisfacción con el servicio

Con relación a la calidad del servicio de las bibliotecas y centros de documentación, la norma ISO 11620 B.1.1.2 sobre 'Satisfacción del usuario' destaca la importancia de evaluar las percepciones que los usuarios tienen acerca de las horas de atención, las facilidades para el estudio, la disponibilidad de documentos, el servicio de referencia, la capacitación de los usuarios y las actitudes del personal de la biblioteca; sin embargo, no ofrece un cuestionario estandarizado que permita llevar a cabo este trabajo de evaluación de la calidad del servicio.

Por su parte, el documento titulado 'Lineamientos para una política de calidad, autoevaluación y acreditación', elaborado por la OCCAA tiene dos indicadores relacionados con el servicio de la biblioteca:

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

Como puede observarse, tanto la norma ISO 11620 como el documento de trabajo elaborado por la OCCAA plantean la necesidad de utilizar una encuesta, pero no señalan de forma clara qué instrumento de recolección de datos se empleará.

Es aquí donde el aporte de un instrumento como el LibQUAL+, un cuestionario basado en el ServQUAL, pero adaptado al contexto de las bibliotecas universitarias, resulta de gran utilidad. El LibQUAL+ es un instrumento con una metodología estandarizada para el análisis y recolección de datos y que ha sido aplicado en cinco bibliotecas de facultad de la UNMSM.

Entre los cuestionarios conocidos a la fecha, este instrumento destaca por sus altos niveles de validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos con el coeficiente alfa de Cronbach y el Análisis de Componentes Principales (ACP) así lo demuestran. El LibQUAL+ se basa en un modelo de brecha, a fin de identificar las zonas de tolerancia al servicio brindado por las bibliotecas universitarias. Sobre esa base se pueden establecer *benchmarks* de servicios.

### **Consecuencias de la aplicación del cuestionario LibQUAL+**

Las colecciones grandes en sí mismas no garantizan que los usuarios de la biblioteca tendrán experiencias positivas del servicio. Por esa razón, los biblioteca-rios interesados en mejorar la calidad del servicio necesitan de herramientas que les ayuden a:

- a) Establecer puntos de referencia (*benchmarks*) de las percepciones actuales de los usuarios.
- b) Identificar las áreas que necesitan mejorarse.
- c) Localizar las bibliotecas que obtienen resultados más favorables, las cuales pueden servir de modelo para los programas de mejora del servicio.

El LibQUAL+ nunca debe ser el único medio que los bibliotecarios serios y responsables usen para monitorear y mejorar la calidad del servicio de la biblioteca. A veces, los datos nos llevarán a tomar inmediatamente medidas correctivas para resolver los problemas. En otras ocasiones, los grupos focales (*focus group*), el registro de quejas de los lectores e incluso los informes del personal sobre los problemas de los usuarios, serán necesarios para complementar los datos del LibQUAL+ a fin de desarrollar los planes de acción de la biblioteca.

## Documentos consultados

Bustos, A. (2003). Estándares para bibliotecas universitarias [Entrevista realizada por Tomàs Baiget]. *El Profesional de la Información*, 12(4), 298-301.

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

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

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

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

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

CRUE (1997). *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo*. Madrid: Conferencia de Rectores de Bibliotecas Universitarias.

Depaz Toledo, Z. y Cuba Sancho, J. (2003). *Lineamientos para una política de calidad, autoevaluación y acreditación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Oficina de Calidad Académica y Acreditación.

Farell, J. (2000). Measuring performance with library automated systems. *Library Hi Tech*, 18(1), 75-81.

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

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

Hermon, P. y Nitecki, D. (2001). Service quality: A concept not fully explored. *Library Trends*, 49(4), 687-708.

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

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

Hsieh, L.; Chin, J. y Wu, M. (2004). The performance indicators of university e-library in Taiwan. *The Electronic Library*, 22(4), 325-330.

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

Lancaster, F. W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas.

McClure, C. (2004). Challenges and strategies for evaluating networked information services introduction. *The Library Quarterly*, 74(4), 399-402.

McClure, C. y Lopata, C. (1996). Assessing the academic networked environment: Strategies and options. [Disponible en <http://slis-two.lis.fsu.edu/~cmclure/network/toc.html>]. Revisado el 8 de agosto de 2005.

Poll, R. (2001). Performance measures for library networked services and resources. *The Electronic Library*, 19(5), 307-314.

Russell, C. (1998). Using performance measurement to evaluate teams and organizational effectiveness. *Library Administration & Management*, 12(3), 159-165.

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

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

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

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

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

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