

LIBQUAL+™: EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO

M^a VICTORIA JÁTIVA MIRALLES

Universidad de Alicante. SIBID. Biblioteca de Filosofía y Letras-Trabajo Social

Victoria.jativa@ua.es

JOSÉ PABLO GALLO LEÓN

Biblioteca Regional de Murcia

Jpablo.gallo@carm.es

RESUMEN: Se presenta el modelo LibQUAL+, desarrollado por la ARL (Association of Research Libraries), como herramienta de evaluación de servicios bibliotecarios por medio de encuestas automatizadas a los usuarios, que reflejan su percepción y el grado de satisfacción obtenido tras la prestación de estos servicios en las bibliotecas universitarias. Se explica su origen y su inserción dentro de la gestión de calidad en bibliotecas y de las diversas propuestas actuales de evaluación de servicios bibliotecarios.

PALABRAS CLAVE: LibQUAL+, evaluación, satisfacción de usuarios, calidad de servicios bibliotecarios.

En España el interés y los esfuerzos invertidos en materia de la evaluación de los servicios públicos son crecientes. La gestión de calidad y, dentro de ella, la evaluación de las unidades y de sus servicios, ha pasado de ser un tema de moda a estar verdaderamente presente en el quehacer diario de buena parte de los centros bibliotecarios, que a menudo han sido pioneros en estos aspectos dentro de sus organizaciones.

Al respecto, analizando la bibliografía profesional publicada sobre evaluación cualitativa, se observa que existen dos tendencias principales: medición de la calidad a través de indicadores de rendimiento: eficacia, eficiencia, impacto, etc.; y evaluación de la calidad desde la perspectiva y el punto de vista del usuario de los servicios bibliotecarios. Aunque la primera tendencia ha sido la dominante desde que se empezó a evaluar el servicio bibliotecario, la tendencia actual parece orientarse hacia el usuario final como objetivo final de los servicios, desde cuya perspectiva estos han de ser valorados. Hoy en día, se presta mayor atención a la obtención de un producto y servicio de mayor calidad con el fin de satisfacer pertinentemente las demandas de los usuarios; al fin y al cabo, razón de ser de los servicios bibliotecarios.

Enmarcados en esta perspectiva, pretendemos presentar LibQUAL+, uno de los sistemas de evaluación de servicios que más están dando que hablar en los últimos tiempos, pero que continúa siendo relativamente desconocido en España. Trataremos sus orígenes, su funcionamiento y las perspectivas de aplicación en nuestro entorno.

REVISIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA PROFESIONAL SOBRE LIBQUAL+

A pesar de ser un modelo de evaluación aún escasamente tratado fuera de la literatura profesional norteamericana, el número de artículos sobre LibQUAL ha ido creciendo de forma notable, como se demuestra tras una consulta de la bibliografía que proporciona la ARL (Association of Research Libraries)¹; si bien es cierto que buena parte de los artículos corresponden a los mismos autores, procedentes de la Texas A&M University y de la ARL: Colleen Cook, principalmente, junto con Bruce y Russell Thompson, Fred Heath y Martha Kyrillidou, por citar los más comunes. Además, en el número 4, volumen 49 de *Library Trends* [2001], monográfico sobre la evaluación de la calidad, se pueden encontrar varios artículos explicativos del sistema.

Esta producción puede clasificarse en tres grupos:

- Un primer grupo de trabajos científicos se ocupa, por una parte, de exponer los proyectos llevados a cabo por la ARL en la búsqueda de nuevas formas de medición de la calidad del servicio ofrecido por las bibliotecas; y por otra parte, de presentar y analizar detalladamente el proyecto LibQUAL+.

La fuente de información más sencilla, en este sentido, es la propia web del sistema². Algo menos divulgativos son los estudios de Cook, Heath y

¹ Para una completa bibliografía sobre LibQUAL+, se puede consultar la página *LibQUAL+ Bibliography* [en línea] <<http://www.libqual.org/documents/admin/LibQUALBibliography3.1.pdf>> [consulta: 23 mar 2006]

² *LibQUAL+™* [en línea] <<http://www.LibQUAL.org>> [consulta: 10 dic 2005].

Thompson [2001]³; o el documento sobre el proyecto y su adaptación francófona del *Bulletin des Bibliothèques de France* [2005]⁴. También en este grupo podríamos ver el artículo de Dryden [2004]⁵ sobre el proyecto y su posible aplicación a los archivos.

- Un segundo grupo de trabajos se centra en comprobar la eficacia de la aplicación y el alcance de LibQUAL a través del análisis de sus resultados.

Por ejemplo, Heath, et. al. [2002]⁶ realizan una investigación de la validez de dicha herramienta a través de cinco cuestiones relacionadas con el alcance. Mientras, Cook, Heath y Thompson [2002]⁷ establecen normas para mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios a partir de las respuestas de valoración de LibQUAL ofrecidas por 20.416 participantes.

Thompson, Cook y Thompson [2002]⁸ presentan un estudio acerca de la fiabilidad y estructura de los resultados de la aplicación de LibQUAL en cuarenta y tres universidades. Dos eran las cuestiones a las que pretendían dar respuesta: ¿Cuál era la fiabilidad de los resultados de LibQUAL; y cuáles eran las dimensiones fundamentales de las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio bibliotecario. Un estudio complementario al anterior es el realizado por Thompson, Cook y Heath [2001]⁹. Analizan cuáles son las dimensiones más pequeñas exigidas para medir las percepciones de los usuarios (estudiantes, graduados, profesorado y personal administrativo) sobre la calidad de los servicios bibliotecarios. Ambos estudios parten de la idea de que es preferible conocer los resultados de las percepciones que tienen los usuarios a guiarse por las opiniones y prejuicios de los bibliotecarios.

³ COOK, C.; HEATH, F.; THOMPSON, B. «The search for the new measures: the ARL LibQUAL+ Project—A Preliminary Report». *Portal: Libraries and the Academy*. 2001, 1.1, pp. 103-112.

COOK, C., [et. al.] «LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries». *IFLA Journal*. 2001, vol. 27, n° 4, pp. 264-271.

⁴ KYRILLIDOU, M., [et al.] «La mise en œuvre interculturelle de LibQUAL+MC : le cas du français». *Bulletin des Bibliothèques de France*. [en línea] 2005, t. 50, n° 5, pp. 48-55 <<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2005/05/document.xsp?id=bbf-2005-05-0048-002/2005/05/fam-apropos/apropos&statutMaitre=non&statutFils=non>>

⁵ DRYDEN, J. «Do we care what users want?: evaluating user satisfaction and the LibQual+ Experience» *Journal of Archival Organization*. 2004, vol. 2, n. 4, pp. 83-88

⁶ HEATH, F., [et. al.] «ARL Index and other validity correlates of LibQUAL+TM scores». *Portal: Libraries and the Academy*. 2002, v. 2, n° 1, pp. 27-42.

⁷ COOK, C.; HEATH, F.; THOMPSON, B. «Score norms for improving library service quality: a LibQUAL+TM study». *Portal: Libraries and the Academy*. 2002, v. 2, n° 1, pp. 13-26.

⁸ THOMPSON, B.; COOK, C.; THOMPSON, R.L. «Reliability and structure of LibQUAL+TM Scores: measuring perceived library serviced quality». *Portal: Libraries and the Academy*. 2002, v. 1, n° 1, pp. 3-12.

⁹ THOMPSON, B.; COOK, C.; HEATH, F. «How Many dimensions does it take to measure users' perceptions of libraries?: a LibQUAL+ study». *Portal: Libraries and the Academy*. 2001, v. 1, n° 2, pp. 129-138.

Wei, Thompson y Cook [2005]¹⁰ presentan un estudio de valoración de la adecuación de las encuestas y resultados de LibQUAL al inglés británico. Así, entre otras cuestiones se planteaba cómo resultaba la escala de resultados de medición de la percepción de la calidad del servicio bibliotecario a través de la versión del cuestionario en inglés americano, en lugar de inglés británico. Para el desarrollo de esta segunda cuestión se aplicó una reciente teoría de medición denominada ITM (Item Response Theory). El resultado fue que los encuestados a través del modelo en inglés americano resultaron menos críticos con la evaluación de la calidad del servicio de la biblioteca. Además, los puntos de vista sobre la calidad del servicio bibliotecario expuesto por los estudiantes y profesores fueron bastantes similares.

De nuevo Cook, Heath y Thompson, [2003]¹¹ proponen como forma de interpretación de los datos que arroja la aplicación del modelo LibQUAL unas denominadas «Zonas de tolerancia», que pueden ser definidas como la distancia existente entre los niveles de calidad del servicio mínimamente aceptables y los deseados.

Por fin, Roszkowski, Baky y Jones [2005]¹² plantean que los resultados sobre calidad percibida son más útiles para predecir la satisfacción del usuario que el indicador normalmente usado por ARL: el diferencial entre la puntuación otorgada y la puntuación deseada para el servicio.

- El tercer grupo de trabajo versa sobre aplicaciones prácticas de LibQUAL+ en Bibliotecas.

Tal es el caso de la experiencia llevada a cabo en el CRAI de la Universidad de Barcelona, presentada como comunicación en las IX Jornadas españolas de Documentación [2005]¹³; el artículo de Kemp [2001]¹⁴, especialmente centrado en su uso para la gestión de la colección, o los de Knapp [2004]¹⁵ y Heinrichs, Sharkey y Lim [2005]¹⁶, entre otros muchos.

¹⁰ WEI, Y.; THOMPSON, B.; COOK, C. «Scaling users' perceptions of library service quality using item response theory: a LibQUAL + TM study». *Portal: Libraries and the Academy*. 2005, v. 5, n.º 1, pp. 93-104.

¹¹ COOK, C.; HEALTH, F.; THOMPSON, B.; «'Zones of Tolerance' in Perceptions of library service quality: a LibQUAL+TM study». *Portal: Libraries and the Academy*. 2003, v. 3, n.º 1, pp. 113-123.

¹² ROSZKOWSKI, M. J.; BAKY, J. S.; JONES, D. B. «So which score on the LibQual+™ tells me if library users are satisfied?». *Library & information science research*. 2005, v. 27, n. 3, pp. 424-439.

¹³ FERRER TORRENS, A; REY MARTIN, C. «Aplicación del LibQUAL+ en el CRAI de la Universitat de Barcelona». *Infogestión. 9ª Jornadas Españolas de Documentación, Madrid, 14 y 15 de abril de 2005...* [Madrid]: Fesabid, 2005, pp. 109-120.

¹⁴ KEMP, Jan H. «Using the LibQUAL+ Survey to Assess User Perceptions of Collections and Service Quality». *Collection Management*. 2001, v. 26, n. 4, pp. 1-14.

¹⁵ KNAPP, A. E. «We asked them what they thought, now what do we do? The use of LibQUAL+(TM) data to redesign public services at the University of Pittsburgh». *Journal of Library Administration*. 2004, v. 40, n. 3/4, pp. 157-172.

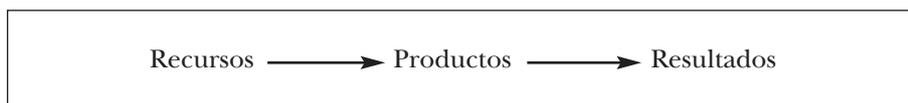
¹⁶ HEINRICHS, J.; SHARKEY, T.; LIM, J.-S. (2005) «Relative influence of the LibQual+ dimensions on satisfaction: a subgroup analysis» *College & Research Libraries*. 2005, v. 66, n. 3, pp. 248-265.

CALIDAD Y BIBLIOTECAS

Las bibliotecas universitarias, desde hace décadas, han formado parte de programas de evaluación y mejora, e incluso últimamente, de acreditación y certificación a través de los procesos de gestión de calidad. De esta forma, observamos como el centro de atención de las bibliotecas ha evolucionado de manera que es posible señalar tres grandes etapas¹⁷ en la evaluación bibliotecaria:

- 1.^a etapa: surge en la década de los años sesenta y se basa en la evaluación de los *inputs* o recursos debido al enfoque cuantitativo que se asignaba a la calidad.
- 2.^a etapa: se da en la década de los noventa, básicamente con la medición cualitativa, por medio de indicadores, de los *outputs* o acciones conseguidas.
- 3.^a etapa: consiste en el análisis de los *outcomes* o resultados evaluables cualitativamente a través de la satisfacción del usuario, así como en la medición del *impacto* y el *beneficio* que la biblioteca tiene en el entorno de la institución a la que pertenece. De esta forma, los efectos que produce la biblioteca en los miembros y unidades de la institución de la que depende están cobrando cada día una mayor importancia, tal y como refleja el trabajo de Lindauer¹⁸.

FIGURA 1:
Evolución en las unidades objeto de evaluación



El objetivo a largo plazo de la biblioteca es producir unos determinados resultados en la comunidad a la que sirve. Para ello, la Biblioteca procesa unos recursos con el fin de generar productos que son los servicios de información que proporciona. Estos servicios deben provocar unos resultados o impacto en

¹⁷ ANGLADA, L. *Informe final del coordinador del programa Certificado de Calidad de los servicios de biblioteca universitarios*. [en línea] Edición 2004. 16 de marzo de 2005. <http://www.aneca.es/modal_eval/docs/certif_biblio_informelluis_290805.pdf> [consulta: 3 dic 2005]

¹⁸ LINDAUER, Bonnie G. «Defining and measuring the library's impact on campuswide outcomes», en *Collage & Research Libraries*, 1998, v. 59, n° 6, pp. 546-570. Trad. al castellano por: PASADAS UREÑA, C. «Definición y medida del impacto de las bibliotecas universitarias sobre los resultados globales de la institución». *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 2000, junio, n° 59.

el conjunto de usuarios a los que están dirigidos. Así, la evaluación bibliotecaria se ha ido centrando, a lo largo del tiempo, en cada uno de estos tres estadios. No obstante, la finalidad de todo este progreso ha sido y continúa siendo único, pues busca utilizar la evaluación como un instrumento de gestión interna que permita diagnosticar los puntos débiles del servicio y aplicar las pertinentes acciones correctivas¹⁹. Tal y como explica Lancaster, la evaluación de un servicio de información es un ejercicio estéril si no se lleva a cabo con el objetivo específico de identificar los medios para mejorar su rendimiento²⁰.

Como se puede ver, se ha producido un proceso de evolución, influenciado por el entorno empresarial, en el que la medición de la calidad, entendida como adecuación a estándares; y la medición del rendimiento, a través de indicadores; ha terminado derivando hacia la mejora y adaptación a las necesidades y expectativas de los usuarios. Por este motivo, las bibliotecas que quieran posicionarse en un primer nivel y ser competitivas, deberán cuidar los atributos cualitativos del servicio que ofrecen como rasgo continuo de identificación y valoración por parte de los usuarios. Es decir, las bibliotecas deben fijarse en la percepción que sus usuarios tienen sobre los servicios que éstas ofrecen.

Utilizando una idea conocida y frecuentemente repetida, en estos momentos las bibliotecas universitarias se encuentran inmersas en un periodo de cambio y adaptación a la Sociedad de la Información y al Espacio Europeo de Educación Superior que les exige cambiar su funcionamiento para adecuarse, preferentemente, a las necesidades del usuario. Actualmente, los productos y servicios bibliotecarios no sólo tienen que ser aptos, sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los usuarios han depositado en ellos. El objetivo consiste en satisfacer a los usuarios desde el principio, cuando se demanda un servicio, hasta el final, cuando se suministra. Esta nueva concepción de la calidad es lo que se conoce como Calidad del Servicio²¹.

Para ello, y recurriendo al tópico, las bibliotecas han introducido desde hace unos años técnicas de gestión más propias de otro tipo de instituciones públicas o de empresas de servicios, como la planificación estratégica, la planificación por objetivos y las técnicas de gestión de la calidad total. Tal y como señala Rey Martín²², «todas ellas persiguen la optimización de los recursos para prestar un servicio de calidad que proporcione la máxima satisfacción al usuario de los servicios».

¹⁹ REY MARTIN, C.; RODRIGUEZ PARADA, C. «Reflexions sobre la mesura de la qualitat en la biblioteca». *Item*. 2002, n° 32, p. 58.

²⁰ LANCASTER, F. W. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD, 1996, p. 25.

²¹ RUIZ-OLALLA, C. «Gestión de calidad del servicio», [En línea] *5campus.com*, *Control de Gestión*, 2001, <<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>> [consulta: 3 dic 2005].

²² REY MARTIN, C. «La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas». *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. [en línea] 1999, diciembre, n° 3, <<http://www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm>> [consulta: 22 dic 2005].

En resumen, en las bibliotecas la evaluación de recursos, productos, servicios y los estudios de satisfacción de los usuarios deben constituir la base para realizar la toma de decisiones con mayor rigor y la clave para determinar los objetivos de la planificación.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

La calidad, tradicionalmente, ha sido entendida como el conjunto de características de un recurso o servicio que influyen en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las demandas y necesidades de sus usuarios, así como para cumplir las expectativas de los mismos. No obstante, existe una nueva concepción o dimensión del clásico concepto, es la denominada *Calidad del Servicio* o conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompañan a la prestación principal, indistintamente de que sea un producto o un servicio²³.

En la prestación de cualquier servicio entran en juego nuevos valores del tipo de *cómo se desarrolla y cómo se recibe*, y no tanto el *qué se recibe*. De esta forma, dentro de la calidad del servicio se puede distinguir dos ámbitos:

- *Calidad Técnica*: el usuario valora en la transacción el resultado cuantitativo o técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe.
- *Calidad Funcional*: la opinión del usuario sobre la excelencia del producto o servicio recibido.

Así, la calidad ha sido descrita como una forma de actitud relacionada con la satisfacción del usuario con lo que recibe (percepción material) y cómo lo recibe (percepción intangible) una vez que ha finalizado la transacción y tras cotejar los resultados con sus expectativas.

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Como se está explicando a lo largo del artículo, la satisfacción del usuario se convierte en el objetivo máximo en los sistemas de Gestión de la Calidad Total; y la medición de la misma, en la finalidad de algunos de los más recientes sistemas de evaluación de la biblioteca, como es el caso del propio LibQUAL+. Eso sí, debemos recordar que se pueden rastrear iniciativas en este sentido, normalmente con un limitado éxito, desde que el concepto de satisfacción de usuarios se puso de moda en los años ochenta.²⁴ En esta línea, la

²³ RUIZ-OLALLA, C. *Op. cit.*

²⁴ Una completa revisión de estas iniciativas hasta el 2000 se puede encontrar en REY MARTÍN, C. «La satisfacción de usuarios : un concepto en alza». *Anales de Documentación*. 2000, n. 3, pp. 147-152.

American Standard Quality Association llega a definir la calidad como «la aptitud de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente»²⁵, diferenciándose para García-Morales la medición de la calidad de la simple evaluación en que en la segunda «el indicador o medida a establecer debe estar basado en un índice de satisfacción del usuario con respecto al servicio prestado»²⁶.

También podemos ver que para EFQM la variable de mayor peso, con un 20% del total, es la satisfacción de usuarios, a pesar de las dificultades que, como decimos, presenta su estudio²⁷. Consecuentemente, esto ha implicado que en los modelos españoles de autoevaluación se de importancia específica a la satisfacción de usuarios. Asimismo, el primer indicador de rendimiento bibliotecario recogido por ISO 11620 / UNE 50-137 recoge, precisamente, la opinión y satisfacción del usuario mediante encuestas sobre el horario, instalaciones, etc.

Siguiendo a Carina Rey²⁸, el concepto de satisfacción de usuarios varía ligeramente de un autor a otro, aunque en general se trate de que una biblioteca no sólo proporcione un servicio de calidad, si no que éste sea percibido como tal por sus usuarios, siendo necesario para ello que este usuario consiga los objetivos de información o de servicio que tenía predeterminados de forma eficaz y eficiente. De esta forma, la autora define el concepto como «La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas, en un determinado contexto ambiental, la mejor prestación posible de servicio».

A pesar de esta relevancia dada al concepto, debemos pensar que la satisfacción del usuario no es más que una valoración subjetiva, o más bien el conjunto de una serie de opiniones individuales recogidas por medio de unas herramientas demoscópicas. Esta subjetividad es su mayor debilidad, frente a los indicadores objetivos de rendimiento, así como la causa de las dificultades de su evaluación. Igualmente, la satisfacción del usuario va a estar siempre en relación con sus expectativas, por lo que un mismo servicio puede ser percibido como satisfactorio o insatisfactorio, según a la persona a la que se pregunte.

BREVE PANORÁMICA DE LAS INICIATIVAS ACTUALES DE EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS

Como hemos indicado, la difusión de la filosofía de calidad en el entorno bibliotecario y la gestión de calidad total (TQM) han producido un interés

²⁵ Citado por García-Morales Huidobro en GARCÍA-MORALES, E. «Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación». *Revista española de documentación científica*. 1995, v. 18, n. 1, p. 10.

²⁶ GARCÍA-MORALES, E. *Ibidem*. P. [4].

²⁷ PINTO, M. «Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo». *¿Biblioteca real frente a biblioteca virtual? X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Jerez de la Frontera, 28 al 30 de mayo, 1998*, ISBN 84-920914-2-8, pp. 122-123.

²⁸ REY MARTÍN, C. «La satisfacción de usuarios : un concepto en alza». *Anales de Documentación*. 2000, n. 3, pp. 139-142

por obtener la máxima satisfacción del usuario y el desarrollo de diversas técnicas para conseguirla²⁹. De este modo, han proliferado distintas iniciativas y proyectos de evaluación de servicios y recursos bibliotecarios. Por ello, resulta interesante realizar un breve repaso de aquellas que resultan más representativas, adaptando para ello la revisión realizada por Luiza B. Melo³⁰:

- *LibECON*³¹: base de datos estadística, continuamente actualizada, sobre las estadísticas de actividades de bibliotecas de treinta y siete países de Europa, América, Asia y Australia. Los datos se obtienen de acuerdo a los estándares internacionales: ISO 2789 (Estadísticas Internacionales para Bibliotecas) e ISO 11620 (Indicadores de Rendimiento para Bibliotecas) que permiten comparar las bibliotecas y señalar que elementos marcan la diferencia entre unas bibliotecas y otras.
- *Benchmarking*: que, como se sabe, es la comparación de procedimientos y técnicas de trabajo de una biblioteca con los de otra semejante. No es un sistema aplicable a la evaluación de cualquier ámbito, pero sí resulta muy útil en el análisis de los procesos³². Por ejemplo, si varias bibliotecas universitarias, similares en el tamaño de sus colecciones, número y tipología de usuarios, oferta de servicios, etc. se comparan en la gestión de determinados procesos, conseguirán un conjunto de mejoras aplicables y adaptables en cada unas de las bibliotecas analizadas sin necesidad de evaluar la satisfacción directa del usuario. La estrategia consiste en analizar y mejorar los procesos para ofrecer una mejor prestación de servicios. Este argumento está relacionado con el proyecto de «Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de calidad de las bibliotecas universitarias españolas»³³.
- *EQUINOX-Library Performance Measurement and Quality Management System*³⁴: proyecto llevado a cabo por el Centre for Research in Library and

²⁹ REY MARTIN, C. «La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas». *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. [en línea] 1999, diciembre, nº 3, <<http://www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm>> [consulta: 22 dic 2005].

³⁰ MELO, Luiza Baptista. «Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: investigações recentes e novos projectos». En *8º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Estoril* [en línea] <<http://sapp.telepac.pt/apbad/congresso8/com20.pdf>> [Consulta 5 dic 2005]. Localización alternativa: *E-LIS: E-prints in Library and Information Science* <<http://eprints.rclis.org/archive/00004146/>>.

³¹ *LibECON* <<http://www.libecon.org/>> [en línea] [consulta: 22 dic 2005].

³² FOOT, J. *How to do benchmarking: a practitioners guide*. London: Inter-authorities Group, 1998.

³³ UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID. BIBLIOTECA. *Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de calidad de las bibliotecas universitarias españolas*. Madrid: UAM, 2004.

³⁴ *EQUINOX-Library Performance Measurement and Quality Management System* <<http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>> [en línea] [consulta: 22 dic 2005].

Information Managment (CERLIM) de la Manchester Metropolitan University en colaboración con seis países europeos³⁵. Tiene como finalidad promover, a nivel internacional, el desarrollo de una metodología de evaluación de las actividades y la oferta de productos y servicios en el entorno electrónico. Se han establecido catorce indicadores, que complementan la norma ISO 11620, de evaluación del desempeño de servicios de las bibliotecas:

- Porcentaje de población que utiliza los servicios electrónicos de información.
- Número de sesiones de cada servicio electrónico de información por miembro de la población a atender.
- Número de sesiones remotas de los servicios electrónicos de información por miembro de la población a atender.
- Número de documentos que se consultan por sesión en cada servicio electrónico ofrecido por biblioteca.
- Coste por sesión para cada servicio electrónico de biblioteca.
- Coste por documento consultado por cada servicio electrónico de biblioteca.
- Porcentaje de búsquedas realizadas electrónicamente.
- Media de uso de los terminales informáticos de la biblioteca.
- Número de horas disponibles de los terminales de la biblioteca por usuario.
- Porcentaje de sesiones fallidas por sesiones intentadas.
- Porcentaje del total del presupuesto de adquisiciones dedicado a servicios electrónicos de información.
- Relación de usuarios que han participado en las sesiones de formación sobre servicios electrónicos de información en relación al total de usuarios potenciales.
- Personal de biblioteca dedicado o envuelto en la gestión y adquisición de servicios electrónicos.
- Satisfacción del usuario en relación a los servicios electrónicos de la Biblioteca.

³⁵ Se puede ampliar la información con el artículo: BROPHY, P. [et al.] *Performance indicators for electronic library services* [en línea]. Manchester: EQUINOX. Library Performance Measurement and Quality Management System, 2000. < <http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html> > [consulta: 23 feb 2006].

- *ICOLC-Guidelines for Statistical Measures of Usage of Web-Based Information Resources*³⁶: se trata de una guía de evaluación de las fuentes de información electrónicas. Presenta los requisitos que los miembros de ICOLC (Internacional Coalition of Library Consortia)³⁷ consideran básicos para una evaluación de este tipo de recursos:
- Número de sesiones, número de búsquedas, número de selecciones por menú y número de documentos consultados a texto completo.
 - Forma de acceso, confidencialidad, etc.
 - Recomendaciones para los formatos de presentación de resultados.
- *ARL E-Metrics Project*: proyecto realizado por la ARL en el bienio 2000/2001 que tiene como objetivo desarrollar técnicas de medición para describir los servicios y fuentes electrónicas de información en red en las bibliotecas. Presenta un plan implantado en dieciséis centros bibliotecarios, a partir del cual se han establecido una serie de indicadores de estos servicios electrónicos en red. El estudio recomienda la generación de estadísticas que muestren información sobre los siguientes extremos:
- Accesibilidad del servidor de recursos: número de publicaciones periódicas a texto completo; número de obras de referencia; número de libros electrónicos.
 - Uso de recursos y servicios electrónicos: número de consultas de referencia electrónica, número de conexiones a bases de datos, número de búsquedas en bases de datos.
 - Número de elementos buscados en bases de datos y número de visitas a la web de la biblioteca así como al catálogo de la Biblioteca.
 - Inversiones en recursos electrónicos e infraestructuras informáticas: coste de las publicaciones periódicas a texto completo; coste de obras de referencia electrónica; coste de e-libros electrónicos; gastos en el mantenimiento del sistema de gestión, catálogo, red informática y consorcios; cooperación con otros consorcios.
 - Actividades de la biblioteca digital: dimensión de la colección digital, uso de la colección digital de la biblioteca, coste de formación y gestión de la colección digital.

³⁶ *ICOLC-Guidelines for statistical measures of usage of web-based information resources* [en línea] <<http://www.library.yale.edu/consortia/webstats.html>> [consulta: 23 feb 2006].

³⁷ INTERNATIONAL COALITION OF LIBRARY CONSORTIA. *Guidelines of Web-based information resources*. [en línea]. New Haven, Connecticut: ICOLC, 2002. <<http://www.library.yale.edu/consortia/2001westats.htm>> [consulta: 23 feb 2006].

- *COUNTER-Counting Online Usage of Networked Electronic*³⁸: proyecto internacional que, desde 2002, tiene como finalidad la recogida de datos estadísticos de las búsquedas realizadas en las ediciones electrónicas de publicaciones periódicas y bases de datos para ofrecerlos a bibliotecas, editores y distribuidores de recursos electrónicos. Con ello se permite:
- A las bibliotecas, comparar estadísticas de diferentes distribuidores de recursos electrónicos y ofrecer información precisa para la toma de decisiones.
 - A los editores y distribuidores, obtener datos de sus clientes y comparar la utilización de cada producto electrónico.

SERVQUAL, ANTECEDENTE DE LIBQUAL

Este instrumento de evaluación se sustenta sobre la teoría de intervalos en la calidad del servicio, desarrollada para el sector privado dentro de un grupo de investigación de mercados en los ochenta, por Parasuraman, Zeithaml y Berry³⁹. Su investigación condujo al desarrollo de SERVQUAL⁴⁰ (SERVICE + QUALITY), consistente en un indicador de comparación entre dos componentes: las expectativas del usuario y sus percepciones. Para ello recurre al empleo de un cuestionario con dos segmentos dedicados a cada uno de estos componentes. El primero, dedicado a las expectativas, recoge veintidós cuestiones que pretenden identificar las perspectivas generales de los usuarios sobre un servicio concreto. El segundo, destinado a las apreciaciones, está formado por las mismas veintidós preguntas que en el segmento anterior, pero no referidas a un servicio concreto sino a lo que perciben de la institución que ofrece ese servicio. Con los datos obtenidos de ese cuestionario se calculan las percepciones (Pj) menos las expectativas (Ej) para cada pareja de afirmaciones:

FIGURA 2:
Cálculo de percepciones y expectativa

$$\text{SERVQUAL} = \sum (P_j - E_j)$$

³⁸ *COUNTER-Counting Online Usage of Networked Electronic* [en línea] <<http://www.projectcounter.org/>> [consulta: 23 feb 2006].

³⁹ PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. «A conceptual model of service quality and its implications for future research». *Journal of Marketing*. 1985, Fall, vol. 70, n° 3, pp. 201-230.

⁴⁰ RUIZ-OLALLA, C. *Op. cit.*

Para cada pregunta, el encuestado tiene que responder sobre sus impresiones acerca de la consecución del servicio bibliotecario de acuerdo con 1. «Niveles mínimos de servicio», 2. «Niveles deseables de servicio», 3. «Consecución percibida en cada uno de ellos»⁴¹. Para cada pregunta, los intervalos se calculan entre expectativas mínimas y percibidas y expectativas deseadas y percibidas. La zona de tolerancia es la diferencia entre las cotas mínimas y las deseables.

De la comparación anterior se pueden extraer tres posibles situaciones:

- Que las expectativas sean mayores que las percepciones: los usuarios obtienen niveles bajos de calidad.
- Que las expectativas sean menores que las percepciones : los usuarios obtienen niveles altos de calidad.
- Que las expectativas igualen a las percepciones : los niveles de calidad son medios.

Según la propuesta de Parasuraman, Zeithaml y Berry⁴², el modelo SERVQUAL emplea una serie de dimensiones para llevar a cabo la evaluación de la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca a sus usuarios:

- *Elementos tangibles*: aspecto de instalaciones, mobiliario, equipos, medios de comunicación, apariencia del personal, etc.
- *Fiabilidad*: dominio para llevar a cabo el servicio ofrecido.
- *Aprecio por el servicio bibliotecario*: dimensión que combina diversos aspectos subjetivos como los siguientes:
 - *Capacidad de respuesta*: óptimo acceso a la colección y los recursos, preparación para ofrecer un servicio rápido y pertinente, etc.
 - *Seguridad*: preparación del personal para garantizar un servicio óptimo y transmitir serenidad y control de la situación.
 - *Empatía*: identificación y atención del personal con el usuario.

La biblioteca que aspire a obtener altos niveles en la calidad del servicio que suministra, deberá atender estas dimensiones o atributos asociados a un servicio que perciben los usuarios del mismo. De esta forma, el grado óptimo

⁴¹ COOK, C.; HEATH, F.; THOMPSON, B. «The search for the new measures: the ARL LibQUAL + Project—A Preliminary Report» *Portal: Libraries and the Academy*. 2001, 1.1, p. 106.

⁴² PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. «SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality». *Journal of Retailing*. Spring 1988, pp. 12-40.

de calidad de la biblioteca es la relación que existe en la comparación de las expectativas del usuario con el rendimiento del servicio.

La aplicación de este protocolo permite obtener datos para el diseño de estrategias de actuación y toma de decisiones y, según los trabajos de Cook y Thompson,⁴³ permite realizar un análisis multifuncional, efectuar comparaciones y establecer un diagnóstico de la situación del servicio.

LIBQUAL

La aplicación práctica a una serie de bibliotecas universitarias de la herramienta SERVQUAL para la evaluación de la satisfacción de usuarios, como decimos, muy popular en el sector privado, demostró que no resultaba plenamente satisfactoria y que necesitaba una adaptación a la realidad de estos centros. Por ello, un equipo de la Texas A&M University⁴⁴, en colaboración con la ARL (Association of Research Libraries) y con la financiación del Departamento de Educación del Gobierno de los Estados Unidos, a través del Fondo para la Mejora de la Educación Superior (FIPSE), desarrollaron un proyecto que adecuaba el protocolo SERVQUAL a las bibliotecas universitarias y de investigación: LibQUAL+.⁴⁵

LibQUAL+ es un sistema de obtención de datos sobre la calidad del servicio percibida por los usuarios, utilizando para ello un sistema automatizado y con recogida de datos por medio de una aplicación web. Proporciona los resultados de la medición de los servicios bibliotecarios desde la perspectiva del usuario en razón de la calidad del servicio recibido⁴⁶.

Probablemente, el aspecto clave de LibQUAL+ sea su aplicación informática, que le permite una gran sencillez técnica: La encuesta de usuarios es distribuida y recogida vía web y correo-e, siendo tratados los datos estadísticos por la aplicación. Una vez realizado el proceso, la ARL realiza el estudio de los resultados obtenidos.

Si se desea aplicar esta encuesta de evaluación, el servicio se contrata con la ARL, permitiéndose una personalización del cuestionario y la recogida de comentarios por parte de los usuarios. Entre las ventajas del modelo, la página web, ya citada, del mismo menciona:

- Los datos institucionales e informes obtenidos permiten evaluar si los servicios de la biblioteca satisfacen las expectativas de los usuarios.

⁴³ COOK, C.; THOMPSON, B. «Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality». *Journal of Academic Librarianship*. 2000, v. 26, 248-258.

⁴⁴ *Texas A&M University Libraries* <<http://library.tamu.edu/portal/index.jsp>>.

⁴⁵ *LibQUAL+™* [en línea] <<http://www.LibQUAL.org>> [consulta: 10 dic 2005].

⁴⁶ COOK, C.; COLEMAN, V.; HEATH, F. «Nueva cultura de la evaluación: informe preliminar de la encuesta ARL SERVQUAL». *66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel 13-18 August* [en línea] <<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/028-129s.htm>> [consulta: 4 dic 2005].

- El sistema se ha empleado en más de quinientos centros, lo que nos facilita la comparación o benchmarking con instituciones semejantes.
- La sencillez técnica.

Además, se señalan otras ventajas, como la posible pertenencia a grupos de trabajo específicos, el acceso a una amplia bibliografía sobre experiencias concretas y el intercambio de las mismas.

En esta misma página, se indican como objetivos de LibQUAL:

- Adoptar la cultura de la excelencia en el suministro de servicios bibliotecarios.
- Ayudar a las bibliotecas a conocer las percepciones de los usuarios respecto de la calidad del servicio.
- Reunir e interpretar sistemáticamente la retroalimentación de información por parte de los usuarios.
- Suministrar a las bibliotecas información equivalente de otras instituciones semejantes.
- Identificar buenas prácticas en el servicio bibliotecario.
- Mejorar las habilidades analíticas del personal bibliotecario para interpretar y utilizar los resultados.

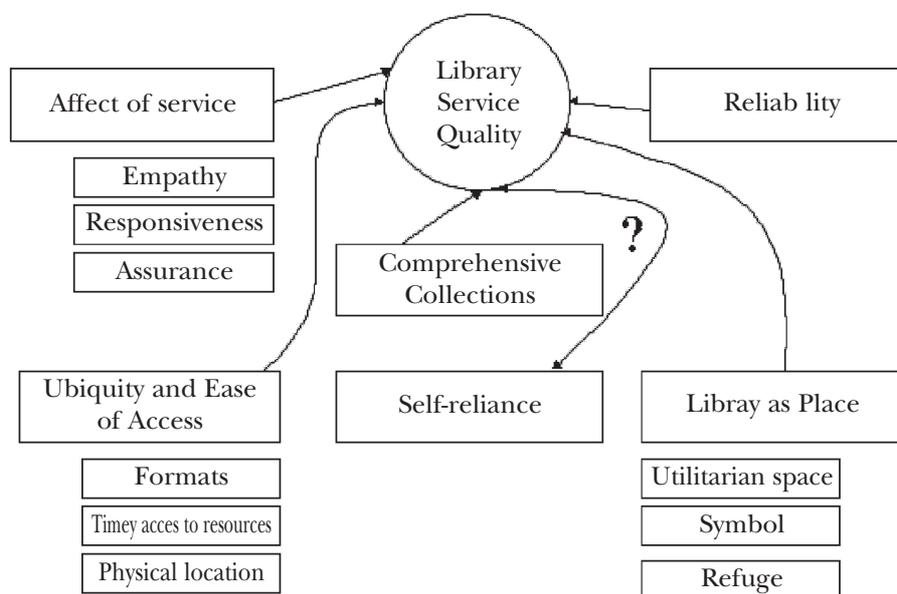
El modelo LibQUAL, al igual que el protocolo SERVQUAL, trabaja con un conjunto de dimensiones⁴⁷ aplicables a los servicios bibliotecarios para medir el grado de satisfacción de los usuarios:

- *Valor del servicio.* Esta primera dimensión es el resultado de la fusión de tres dimensiones establecidas por el modelo SERVQUAL: *empatía* (el cuidado, la identificación y atención individualizada del personal con el usuario); *responsabilidad* (la disponibilidad y buena voluntad para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido); y *seguridad* (el conocimiento y cortesía del personal así como su habilidad para transmitir confianza y serenidad).
- *Biblioteca como lugar, espacio.* refleja la dimensión de *tangibilidad*, es decir de elementos tangibles (el aspecto de las instalaciones, la adecuación de las mismas para el estudio y trabajo en grupo, el mobiliario, los equipamientos, los medios de comunicación, la apariencia del personal, etc.).

⁴⁷ COOK, C., [et. al.] «LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries». *IFLA Journal*. 2001, vol. 27, n° 4, pp. 265-266.

- *El acceso a la información*: mide aspectos como la cobertura y alcance de la información, la adecuación de las colecciones, el acceso completo y general a todo tipo de información, en cualquier formato, evitando barreras de espacio y tiempo, etc.
- *Control de personal*: revisión del personal que suministra información general y especializada, comprobación de las formas diseñadas para que los usuarios interactúen con la biblioteca, adaptación de la plantilla para cubrir servicios de información y cambiar de puestos, etc.

FIGURA 3
Dimensiones de la calidad del servicio, según COOK y THOMSON⁴⁸



Al igual que en SERVQUAL, cada una de las respuestas a las cuestiones de LibQUAL contestadas por los usuarios se clasifica en base a una triple escala (rendimiento mínimo, deseable y percibido) relativa a la percepción que tienen los usuarios del servicio ofrecido.

La aplicación de LibQUAL en la medición de la calidad de los servicios bibliotecarios desde el punto de vista de los usuarios conlleva establecer las siguientes fases:

⁴⁸ COOK, C.; THOMPSON, B. «Psychometric Properties of Scores from the Web-based LibQUAL+ Study of Perceptions of Library Service Quality». *ARL Measuring Service Quality Symposium Washington, D.C. October 20-21, 2000* [en línea] <<http://www.arl.org/libqual/events/Oct2000msq/papers/CookThom/cookthom.html>> [consulta: 23 mar 2006].

- Elegir el servicio evaluable y delimitar la unidad o unidades de aplicación.
- Definir la tipología de usuarios a la que se dirige.
- Establecer el medio de realización de la encuesta a través del web, correo electrónico, etc.
- Adaptar localmente el cuestionario base a las necesidades y objetivos previstos así como a las características de la institución.
- Elegir e implementar un software para recoger, gestionar y analizar los datos de la encuesta.

El cuestionario base para la evaluación con LIBQUAL diseñado por la ARL cuenta con veintidós preguntas relacionadas con las dimensiones de la calidad anteriormente expuestas:

1	Employees who instill confidence in users.	El personal inspira confianza a los usuarios.
2	Readiness to respond to users' questions.	Buena disposición para ayudarlo.
3	Willingness to help users.	Buena voluntad para ayudar a los usuarios.
4	Dependability in handling users' service problems.	Seriedad en la forma de atender los problemas de los usuarios.
5	Living users individual attention.	Ofrecer atención individualizada a los usuarios.
6	Employees who have the knowledge to answer user questions.	El personal tiene la preparación para responder las preguntas de los usuarios.
7	Employees who are consistently courteous.	El personal es siempre amable, cortés.
8	Employees who deal with users in a caring fashion.	El personal que trata con los usuarios tiene buenos modos.
9	Employees who understand the needs of their users.	Los empleados entienden las necesidades de los usuarios.
10	Quiet space for individual activities.	Espacio tranquilo para las actividades individuales.
11	A comfortable and inviting location.	Instalaciones confortables y acogedoras.
12	Library space that inspires study and learning.	El espacio de la biblioteca invita al estudio y el aprendizaje.
13	Community space for group learning and group study.	Espacio comunitario para aprendizaje y estudio de grupos.
14	A getaway for study, learning or research.	Posibilidad de estudiar, aprender o investigar
15	Print and / or electronic journal collections I require for my work.	Colecciones de revistas impresas y/o electrónicas que necesito para mi trabajo.
16	The printed library materials I need for my work.	Materiales impresos en la biblioteca que necesito para mi trabajo.
17	The electronic information resources I need.	Recursos de información electrónica que necesito para mi trabajo.
18	Easy-to use access tools that allow me to find things on my own.	Herramientas de fácil uso y acceso que permitan encontrar información por mi mismo.
19	A library web site enabling me to locate information on my own.	La web de la biblioteca me permite encontrar información por mi mismo.
20	Modern equipment that lets me easily access hended information.	Equipos modernos que me permiten acceder fácilmente a la información que requiero.
21	Making information easily accessible for independent use.	Información fácilmente accesible para un uso autónomo.
22	Electronic resources accesible from home or office.	Recursos electrónicos accesibles desde casa o la oficina.

A pesar de ser un ambicioso programa, no ha sido excesivamente aplicado todavía en España. Únicamente la Biblioteca de la Universidad de Barcelona⁴⁹

⁴⁹ *Biblioteca de la Universidad de Barcelona*. [en línea] <<http://www.bib.ub.es/bub/bub.htm>>.

ha adaptado este sistema como elemento de planificación y diseño de su propio CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación).

LIMITACIONES DE LIBQUAL+

Aunque LibQUAL+ cuenta ya con un notable éxito, y se puede afirmar que es la herramienta más elaborada para la evaluación de los servicios a través del estudio de la satisfacción de usuarios, no está exento de limitaciones.

De esta forma y en principio, estamos de acuerdo con Nitecki⁵⁰ cuando afirma que «una medición de la calidad de la biblioteca basada solamente en las colecciones se ha convertido en obsoleta»; así como con la apreciación de HERNON⁵¹ acerca de que las bibliotecas deben ser evaluadas en función de los servicios que prestan y no de las dimensiones de las colecciones. Es decir, se evalúa lo que hace la biblioteca y no lo que tiene. Sin embargo, no debemos olvidar que unos servicios de calidad deben incluir la oferta de una información pertinente y adecuada a las necesidades del usuario, por lo que se debe contar con una completa colección de recursos bibliográficos y digitales, sobre cualquier soporte, así como con las herramientas necesarias para asegurar el acceso a las mismas.

En esta línea, LibQUAL+ valora aspectos de la colección en relación a sus usuarios: si tiene los materiales que necesitan para su trabajo, si estos tienen una adecuada accesibilidad, etc. No obstante, esta impresión subjetiva no siempre coincide con lo que la biblioteca debe tener para atender a la totalidad de las necesidades de sus usuarios y, por qué no decirlo, a cuestiones de 'prestigio' de la institución. Por ello, los indicadores objetivos sobre el desarrollo, crecimiento y tamaño de las colecciones son, en ciertos aspectos, aún válidos. Y junto a estos indicadores, también son útiles el resto de los «indicadores REBIUN» para establecer comparaciones con instituciones de similar desarrollo y origen. Es por ello que la medición a través de indicadores numéricos y de rendimiento puede ser realmente útil además de la evaluación de la satisfacción obtenida por el usuario.

Partiendo de la base de que la medición de la satisfacción del usuario es un método válido, interesante y útil, sin embargo, no debemos centrarnos únicamente en este sistema ya que no sólo es eficaz la satisfacción inmediata del usuario, lograda al suministrarle un producto o servicio terminado, sino que también es importante el proceso de enseñar al usuario a conseguir ese producto por sí mismo. Con este argumento recordamos la conocida analogía de

⁵⁰ NITECKI, D. A. «Changing the concept and measure of service quality in Academic Libraries». *The Journal of Academic Librarianship*. 1996, v. 22, n. 3, p. 181.

⁵¹ HERNON, P.; ALTMAN, E. *Assesing service quality: satisfying the expectations of library customer*. Chicago: American Library Association, 1998.

«no dar un pez sino enseñar a pescar»⁵². La biblioteca debe adquirir un compromiso en la organización del conocimiento, en la oferta de recursos, de facilidades y elementos de soporte para el aprendizaje autónomo y el desarrollo de habilidades informacionales de sus usuarios, para que puedan cubrir por sí mismos sus necesidades.

Por otra parte, una de las mayores potencialidades de LibQUAL+, como es la posibilidad de comparar resultados, no es de especial utilidad en nuestro caso, puesto que aún no existen suficientes bibliotecas universitarias de nuestro entorno y, por tanto, con resultados asimilables, entre las más de quinientas instituciones que ya han adoptado este protocolo. Igualmente, la adaptación de las encuestas y protocolos al entorno español puede provocar algunas dificultades⁵³, entre las que se encuentra la necesidad de traducir toda la documentación y encuestas, si deseamos que los resultados sean comparables, recordando que incluso entre el inglés americano y el británico se han presentado ciertas dificultades⁵⁴.

Por fin, no debemos olvidar que el modelo LibQUAL es un desarrollo de la Association of Research Libraries (ARL), por lo que su adopción supone unos costes añadidos, al tener que suscribirse a la ARL para tener acceso al programa y documentación.

CONCLUSIONES

Como ya hemos señalado, la literatura profesional presenta métodos y proyectos de evaluación a nivel cualitativo bien a través de indicadores de rendimiento (metodología sobradamente desarrollada en España), bien a través de sistemas de medición de la satisfacción del usuario. Tras analizar el modelo de LibQUAL+, menos implantado en España, pensamos que ninguna de las dos opciones anteriores es completa por sí misma sino que lo más efectivo sería combinar ambas metodologías y analizar los resultados obtenidos a través de ambas.

La biblioteca deberá escoger cuál es la modalidad de evaluación que va a aplicar en su centro, dependiendo de las necesidades que tenga de obtener determinada información. En los últimos años se está imponiendo la corriente de análisis de resultados y satisfacción del cliente. Ello se debe a que, evaluando los resultados, se puede llegar a obtener una noción real de lo producido de acuerdo a las inversiones⁵⁵.

⁵² Idea expuesta en la comunicación presentada por PASADAS UREÑA, C. «Calidad y certificación de bibliotecas universitarias. Perspectiva internacional» Jornadas de Biblioteca y gestión de la calidad (1º. 2005. Murcia). *Los procesos de certificación en las bibliotecas universitarias*. Universidad de Murcia, 20 de diciembre de 2005.

⁵³ Sobre esto, podemos ver la experiencia canadiense / francófona (KYRILLIDOU, M. [Et al.] *Op. cit.*) o la referida de la Universidad de Barcelona.

⁵⁴ WEI, Y.; THOMPSON, B; COOK, C. *Op. cit.*

⁵⁵ MELO, L. B. *Op. cit.*

Sería deseable que se impulsara, normalmente a través de REBIUN, una iniciativa conjunta de las bibliotecas universitarias españolas para el desarrollo de un proyecto de evaluación cualitativa de los servicios a través del análisis de la percepción que los usuarios tienen de la biblioteca. Para ello, sería más sencillo adaptar el modelo LibQUAL+, sin desestimar la posibilidad de desarrollar un modelo propio. Esto requeriría la participación activa de todas las bibliotecas universitarias en la unificación del cuestionario y en la recogida y análisis de los datos, pero incrementaría de manera muy apreciable nuestras posibilidades de benchmarking, además de permitirnos obtener unos resultados menos vinculados al tamaño y origen de la universidad que las actuales estadísticas de REBIUN.

BIBLIOGRAFÍA:

- ANGLADA, L. *Informe final del coordinador del programa Certificado de Calidad de los servicios de biblioteca universitarios*. [en línea] Edición 2004. 16 de marzo de 2005. <http://www.aneca.es/modal_eval/docs/certif_biblio_informelluis_290805.pdf> [consulta: 3 dic 2005]
- BROPHY, P. [et al.] *Performance indicators for electronic library services* [en línea]. Manchester: EQUINOX. Library Performance Measurement and Quality Management System, 2000. <<http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>> [consulta: 23 feb 2006]
- COOK, C., [et. al.] «LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries». *IFLA Journal*. 2001, vol. 27, n° 4, p. 264-271.
- COOK, C., COLEMAN, V., HEATH, F. «SERVQUAL: a client-based to approach to developing performance indicators» in Department of Information and Library Management, en Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 27-31 August 1999. Newcastle upon Tyne: Information North, 2000. p. 211-218.
- COOK, C.; COLEMAN, V.; HEATH, F. «Nueva cultura de la evaluación: informe preliminar de la encuesta ARL SERVQUAL». *66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel 13-18 August* [en línea] <<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/028-129s.htm>> [consulta: 4 dic 2005]
- COOK, C.; HEALTH, F.; THOMPSON, B.; «'Zones of Tolerance' in Perceptions of library service quality: a LibQUAL+TM study». *Portal: Libraries and the Academy*. 2003, v. 3 , n° 1, p. 113-123.
- COOK, C.; HEALTH, F.; THOMPSON, B. «Score norms for improving library service quality: a LibQUAL+TM study». *Portal: Libraries and the Academy*. 2002, v. 2, n° 1, p. 13-26.
- COOK, C.; HEALTH, F.; THOMPSON, B. «The search for the new measures: the ARL LibQUAL + Project—A Preliminary Report». *Portal: Libraries and the Academy*. 2001, 1.1, p. 103-112.
- COOK, C.; THOMPSON, B. «Psychometric Properties of Scores from the Web-based LibQUAL+ Study of Perceptions of Library Service Quality». *ARL Measuring Service Quality Symposium Washington, D.C. October 20-21, 2000* [en línea] <<http://www.arl.org/libqual/events/Oct2000msq/papers/CookThom/cookthom.html>> [consulta: 23 mar 2006]

- COOK, C.; THOMPSON, B. «Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality». *Journal of Academic Librarianship*. 2000, v. 26, 248-258.
- COUNTER-Counting Online Usage of Networked Electronic [en línea] <<http://www.project-counter.org/>> [consulta: 23 feb 2006]
- DRYDEN, J. «Do we care what users want?: evaluating user satisfaction and the LibQual+ Experience» *Journal of Archival Organization*. 2004, vol. 2, n.4, p83-88
- EQUINOX-Library Performance Measurement and Quality Management System <<http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>> [en línea] [consulta: 22 dic 2005].
- FERRER TORRENS, A; REY MARTIN, C. «Aplicación del LibQUAL+ en el CRAI de la Universitat de Barcelona». *Infogestión. 9ª Jornadas Españolas de Documentación, Madrid, 14 y 15 de abril de 2005...* [Madrid]: Fesabid, 2005, pp. 109-120.
- FOOT, J. *How to do benchmarking: a practitioners guide*. London: Inter-authorities Group, 1998.
- HEATH, F., [et. al.] «ARL Index and other validity correlates of LibQUAL+™ scores». *Portal: Libraries and the Academy*. 2002, v. 2, n° 1, pp. 27-42.
- HEINRICHS, J.; SHARKEY, T.; LIM, J.-S. (2005) «Relative influence of the LibQual+ dimensions on satisfaction: a subgroup analysis» *College & Research Libraries*. 2005, v. 66, n. 3, pp. 248-265.
- HERNON, P.; ALTMAN, E. *Assesing service quality: satisfying the expectations of library customer*. Chicago: American Library Association, 1998.
- ICOLC-Guidelines for statistical measures of usage of web-based information resources [en línea] <<http://www.library.yale.edu/consortia/webstats.html>> [consulta: 23 feb 2006]
- INTERNATIONAL COALITION OF LIBRARY CONSORTIA. *Guidelines of Web-based information resources* [en línea]. New Haven, Connecticut: ICOLC, 2002. <<http://www.library.yale.edu/consortia/2001westats.htm>> [consulta: 23 feb 2006]
- KEMP, Jan H. «Using the LibQUAL+ Survey to Assess User Perceptions of Collections and Service Quality». *Collection Management*. 2001, v. 26, n. 4, pp. 1-14.
- KNAPP, A.E. «We asked them what they thought, now what do we do? The use of LibQUAL+(TM) data to redesign public services at the University of Pittsburgh». *Journal of Library Administration*. 2004, v.40, n.3/4, pp. 157-172.
- KYRILLIDOU, M. [Et al.] «La mise en œuvre interculturelle de LibQUAL+MC : le cas du français» *Bulletin des Bibliothèques de France*. [En línea] 2005, t. 50, n° 5, pp. 48-55 <<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2005/05/document.xsp?id=bbf-2005-05-0048-002/2005/05/fam-apropos/apropos&statutMaitre=non&statutFils=non>>
- LANCASTER, F. W. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD, 1996.
- LibECON [en línea] <<http://www.libecon.org/>> [consulta: 22 dic 2005].
- LibQUAL+™ [en línea] <<http://www.LibQUAL.org>> [consulta: 10 dic 2005].
- LibQUAL+ Bibliography [en línea] <<http://www.libqual.org/documents/admin/LibQUALBibliography3.1.pdf>> [consulta: 23 mar 2006]
- LINDAUER, Bonnie G. «Defining and measuring the library's impact on campuswide outcomes», en *Collage & Research Libraries*, 1998, v. 59, n° 6, pp. 546-570. Trad. al castellano por: PASADAS UREÑA; C. «Definición y medida del impacto de las bibliotecas universitarias sobre los resultados globales de la institución». *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 2000, junio, n° 59.
- MELO, Luiza Baptista. «Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação : investigações recentes y novos projectos». En 8º Congresso Nacional de Bibliotecarios, Arquivistas e Documentalistas, Estoril [en línea]

- <<http://sapp.telepac.pt/apbad/congresso8/com20.pdf>> [Consulta 5 dic 2005].
Localización alternativa: *E-LIS : E-prints in Library and Information Science*
<<http://eprints.rclis.org/archive/00004146/>>
- NITECKI, Danuta. A. «Changing the concept and measure of service quality in Academia Libraries». *The Journal of Academic Librarianship*. 1996, v. 22, n. 3, pp. 181-190
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L.L. «SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality». *Journal of Retailing*. Spring 1988, pp. 12-40.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L.L. «A conceptual model of service quality and its implications for future research». *Journal of Marketing*. 1985, Fall, vol. 70, n° 3, pp. 201-230.
- REY MARTIN, C. «La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas». *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. [en línea] 1999, diciembre, n° 3, <<http://www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm>> [consulta: 22 dic 2005].
- REY MARTIN, C.; RODRIGUEZ PARADA, C. «Reflexions sobre la mesura de la qualitat en la biblioteca». *Item*. 2002, n° 32, p. 58.
- REY MARTÍN, C. «La satisfacción de usuarios : un concepto en alza». *Anales de Documentación*. 2000, n. 3, pp. 139-153
- ROSZKOWSKI, M. J.; BAKY, J. S.; JONES, D. B. «So which score on the LibQual+™ tells me if library users are satisfied?». *Library & information science research*. 2005, vol. 27, n. 3, pp. 424-439.
- RUIZ-OLALLA, C. «Gestión de calidad del servicio» [en línea] *5campus.com, Control de Gestión*. 2001, <<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>> [consulta: 3 dic 2005]
- THOMPSON, B.; COOK, C.; THOMPSON, R. L. «Reliability and structure of LibQUAL+™ Scores: measuring perceived library serviced quality». *Portal: Libraries and the Academy*. 2002, v. 1, n° 1, pp. 3-12.
- THOMPSON, B; COOK, C.; HEATH, F. «How Many dimensions does it take to measure users' perceptions of libraries?: a LibQUAL+ study». *Portal: Libraries and the Academy*. 2001, v. 1, n° 2, pp. 129-138.
- UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID. BIBLIOTECA. *Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de calidad de las bibliotecas universitarias españolas*. Madrid: UAM, 2004.
- WEI, Y.; THOMPSON, B; COOK, C. «Scaling users' perceptions of library service quality using item response theory: a LibQUAL + TM study». *Portal: Libraries and the Academy*. 2005, v. 5, n° 1, pp. 93-104.