

Los estudios de usuarios para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias

FERNANDO XOCHITEOTZIN PEÑA
Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información
Universidad Nacional Autónoma de México

Justificación del tema

Los estudios fundamentados en obtener información sobre los usuarios y no usuarios con respecto a sistemas de información se conocen genéricamente como *estudios de usuarios*. Se conforman por investigaciones de muy diversa índole si se considera: el objeto investigado, los objetivos que se plantean, los métodos para recopilar la información o la aplicabilidad de sus resultados.

Los estudios de usuarios comenzaron desde el momento de su nacimiento a diversificar sus objetos de estudio, sus campos o áreas de aplicación y los métodos de investigación, de modo que actualmente existe una multitud de modelos que atienden a fenómenos puntuales muy variopintos que sólo comparten entre sí el pertenecer al dominio del usuario (Izquierdo 1999 p. 113).

Existen diferentes concepciones sobre los estudios de usuarios que han impedido encontrar una definición exacta, aunque para Izquierdo (1999), las diversas definiciones parecen tener una base común: el estudio de la relación entre la información y el usuario. De ésta relación se desprenden diversos estudios enfocados a investigar a los usuarios individual o colectivamente y determinar cuándo es que buscan información, con qué propósito lo hacen, cómo la obtienen o para qué la utilizan. Por lo relevante de estos estudios particularmente para evaluar productos, servicios o sistemas de información, su utilización es imprescindible en el contexto de la gestión de calidad. La calidad total es un enfoque por el que toda organización persigue la mejora sistemática de productos y servicios con el propósito y filosofía de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes/usuarios. Con el arribo de la calidad total como modelo de gestión en todo tipo de organizaciones, los usuarios se reafirman como figura principal de los sistemas de información, de ahí la importancia de los estudios fundamentados en obtener información respecto a las necesidades, comportamiento, opiniones, demanda, etc., que presentan los usuarios en el contexto de los productos, servicios y sistemas de información.

Planteamiento del problema

Uno de los ámbitos o dominios de aplicación de los estudios de usuarios es el de la Evaluación Institucional que mayoritariamente se centra en el diseño y evaluación de productos y sistemas de información. Ya sea desde la perspectiva de la rendición de cuentas, la autorregulación o la acreditación, la evaluación institucional gira en torno a la calidad.

La calidad ha sido considerada desde una moda hasta una filosofía,

y se ha convertido en una obsesión colectiva del mundo desarrollado, eminentemente complejo, plural y dinámico (Pinto, 1998 p.171).

Desde una perspectiva organizacional Antonio Barba (2004) comenta que la calidad ha evolucionado alrededor de tres aspectos: producción, administración y organización hasta llegar a su última expresión conocida como calidad total, la cual desarrolla su visión en el marco de la globalización y parte del principio de que la competencia en los mercados nacionales e internacionales desarrolla las exigencias del consumidor, por eso, su punto focal es el cliente y su relación con los productos y servicios de calidad. Los sistemas de información (en tanto unidades de servicios) no se han quedado al margen en esta búsqueda de calidad.

En el contexto de las unidades de información también se ha adoptado como modelo de gestión la calidad total, aunque con más retraso que en otro tipo de empresas de servicios (Abad, 2005 p. 172).

El objetivo de la calidad en un sistema de información se traduce en la optimización de los flujos de información y conocimiento, en tanto que sus servicios existen por y para los usuarios, bajo este argumento, los productos y servicios de información, deben contemplar los requerimientos de los usuarios/clientes en su concepción, funcionamiento y evaluación. En este sentido,

los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión de calidad, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta y/o transforma un producto o un servicio de información e, incluso, un sistema entero. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución documental posee una valiosa información de primera mano sobre cómo están reaccionando los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar y mantener la calidad (Izquierdo et al. 1998 p. 3).

Por su parte, para la Bibliotecología el objeto de estudio original era la biblioteca y su organización,

con el desarrollo de las tecnologías de la información este paradigma se cuestiona y cambia.

Este auge tecnológico nos ha hecho cuestionar el paradigma de organización y concebir otro que apunte hacia los usuarios, hacia el acceso a la información... (Hernández 2003 p. 25).

Ahora, el objeto de estudio para la disciplina bibliotecológica es la compleja relación entre el usuario y la información, a este respecto, cabe señalar la consideración de los “sujetos” (usuarios) como principio y fin del ciclo de la producción de información, ya que finalmente son estos quienes la generan, la recuperan y la usan para generar nuevo conocimiento.

Bajo este precepto de los usuarios como “sujetos de investigación”, en lo general desde la disciplina bibliotecológica, y en lo particular desde la perspectiva de la gestión de calidad, se plantean los siguientes problemas de investigación:

- a) Qué estudios de usuarios se han implementado para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias.
- b) Qué métodos, técnicas e instrumentos se han utilizado en estos estudios.
- c) ¿Los estudios de usuarios recuperados para

finés de ésta investigación son realizados por bibliotecas universitarias en el marco de la Evaluación Institucional y/o como parte de un Sistema Gestión de Calidad?

Objetivos

- Determinar cuáles son los estudios de usuarios que se utilizan para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios.
- Identificar los métodos, técnicas e instrumentos más utilizados en los estudios de usuarios para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios.
- Realizar un análisis de los estudios de usuarios desde la filosofía de la gestión de calidad.
- Realizar una aproximación a la utilización de los estudios de usuarios para evaluar los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias como parte de un sistema de gestión de calidad o como efecto de la Evaluación Institucional.

Hipótesis

Si la calidad total fundamenta su filosofía en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, y los estudios de usuarios se fundamentan en obtener información respecto a la relación usuario – información en el contexto de que los sistemas de información

deben satisfacer a sus usuarios / clientes, se puede inferir que:

- a) La utilización de estudios de usuarios para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios puede estar fundamentada en la filosofía de la calidad total, y por eso son llevados a cabo en las bibliotecas universitarias.
- b) La evaluación de los servicios bibliotecarios desde la filosofía de la gestión de calidad se puede realizar a través de determinados estudios de usuarios en tanto que:
 - La calidad de los servicios bibliotecarios está directamente relacionada con los usuarios.
 - Tanto los estudios de usuarios como la gestión de calidad conciben a los usuarios como parte de su eje principal de atención.
- c) Los estudios de usuarios, como investigaciones formales sobre la figura principal de los sistemas de información, son utilizados en bibliotecas orientadas hacia la calidad.

La proximidad entre los estudios de usuarios y la gestión de calidad se puede comprender a través de los ocho principios que la norma ISO 9001:2000 establece para implementar un Sistema de Gestión

de Calidad en cualquier tipo de organización, estos son: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistemas para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente benéficas con los proveedores.

A través de al menos tres de estos principios de calidad (enfoque al cliente, mejora continua y enfoque basado en hechos para la toma de decisiones), los estudios de usuarios se correlacionan con la gestión de calidad, por ejemplo:

El enfoque al cliente se refiere a que la gestión de los recursos (materiales, tecnológicos y de factor humano) debe estar dirigida hacia el usuario como la figura principal de la organización, en este sentido, los estudios de usuarios recopilan información sobre necesidades, hábitos, actitudes, comportamiento, satisfacción, demanda, etc., con la cual poder orientar la gestión hacia dicho fin. Respecto a la mejora continua, los estudios de usuarios permiten identificar los cambios respecto a las opiniones, expectativas, deseos, motivaciones, etc., que manifiesten los usuarios y que identifiquen la necesidad de algún tipo de cambio en la gestión. Finalmente, el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones se refiere a que las decisiones que tomen las organizaciones deben estar fundamentadas en hechos, es decir en información fiable; en este sentido,

los estudios de usuarios proporcionan información recopilada metódicamente, con la cual se pueden tomar decisiones bajo este enfoque.

Marco teórico

El concepto de calidad es subjetivo y polisémico. Tenemos diferentes enfoques que utilizamos para referirnos a la calidad por ejemplo:

En el sentido de las exigencias que el mercado establece basadas en las necesidades de la gente, es decir, los atributos de los productos o servicios que generan las apreciaciones diferenciadas de los consumidores.

En el sentido de los procesos empleados por las organizaciones en torno al cumplimiento de estándares que sugieren que los productos o servicios son de calidad. En el sentido del valor económico, cuando el costo del servicio o producto determina su calidad. Siguiendo a Antonio Barba (2004), en términos generales la calidad como concepto organizacional ha evolucionado alrededor de tres aspectos, a) *producción*: que se expresó en la década de los veinte a través del control de la calidad mediante la inspección, es decir, la calidad de los productos se verifica una vez que el producto está terminado, aquí el concepto de calidad era *producción sin defectos*; b) *administración*: cuando la calidad se integró como objetivo propio de la administración a mediados de la

década de los cuarenta, para este momento, las organizaciones se proponen evitar producir productos defectuosos desde el momento de su elaboración, aquí, el concepto de calidad era cero defectos y capacitación y c) *organización*: que a partir de la década de los ochenta se expresa con la calidad total que implica la interpretación de la calidad como un problema estratégico para alcanzar la competitividad y como un símbolo organizacional, aquí el concepto de calidad es satisfacción del cliente.

Respecto a los estudios de usuarios, Sanz (1994) sitúa hacia 1920 su inicio, por su parte, Izquierdo (1999) indica que es hacia la mitad de los años 60 cuando comienza a tomarse en cuenta los resultados de estudios de hábitos, y necesidades de información para la gestión de las unidades de información, pero que va a ser a inicio de los años 80 cuando los resultados de estos estudios retoman mayor importancia para la gestión de unidades de información gracias a la generalización de los modelos de gestión de calidad total aplicados a los sistemas de información científica, e indica que el enfoque de estos estudios se centró en la evaluación de los servicios de información a través de la valoración de los usuarios.

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de la eficacia del sistema por excelencia (Abad, 2005 p. 174),

de tal forma que la satisfacción de los usuarios es un resultado buscado por los sistemas de información y constituye sin lugar a dudas información importante sobre su éxito o fracaso.

En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos (Rey, 2000 p. 141).

En lo que se refiere a la gestión de calidad, la ISO (Organización Internacional para la Normalización) es una organización no gubernamental con sede en Ginebra (Suiza), fundada en 1947 que agrupa voluntariamente a las organizaciones de normalización más importantes de cada país, tiene sus orígenes en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926 – 1939). En Octubre de 1946 representantes de veinticinco países acordaron el nombre de International Organization for Standardization. Su finalidad principal es promover el desarrollo de la normalización internacional para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

La ISO publica acuerdos internacionales bajo el nombre de “normas” mundialmente reconocidas,

Para llevar a cabo toda esta diversa y compleja actividad normalizadora, la ISO dispone de más de 200 comités

técnicos (CT) especializados cada uno en un tema o área específica. Cada CT tiene subcomités (SC) que, a su vez, se dividen en grupos de trabajo (WG) en los que están representados todos los países miembros. El Comité Técnico ISO 176 (ISO / TC176), fue formado en 1979 precisamente para armonizar el incremento de la actividad internacional en materia de gestión de la calidad y aseguramiento de estándares de calidad. El resultado de su trabajo es la serie de normas publicadas con la codificación ISO 9000, unas de las más conocidas internacionalmente, que describen la manera de construir el SGC y la Mejora Continua de una organización (Ciudad, 2004 p. 660).

Marco de referencia

Para Luisa Orera (2005), la evolución de las bibliotecas universitarias se da en dos escenarios relacionados entre sí, el social y el universitario. En cuanto al escenario social hay que señalar el modelo social llamado sociedad de la información y del conocimiento, que entre otras cosas, se caracteriza por la importancia y valor económico que le da a la información, el peso que le da a las tecnologías de la información o al acceso mismo a la información, en este sentido, una de las características más visibles de ésta evolución de la biblioteca universitaria se da en lo que se ha denominado “colecciones híbridas”, es decir, tanto impresas como electrónicas.

En el ámbito universitario, el principio cada vez más extendido de que las organizaciones, sobre todo del sector público deben rendir cuentas a la sociedad ha impulsado a las instituciones educativas a adoptar una cultura de calidad. Para las universidades, una de sus partes más importantes es sin duda la biblioteca, y esto lo podemos observar mediante los dos principales objetivos que este tipo de bibliotecas tienen: el apoyo a la docencia y la investigación.

Las bibliotecas universitarias

como generadores de actividad intelectual que reúnen, organizan, diseminan y administran un universo de información, previamente seleccionado y adquirido para satisfacer las necesidades de información científica de un determinado colectivo, participan activamente en la transformación evolutiva de la sociedad. También deben transformarse organizativamente, evaluando sus actividades, diagnosticando deficiencias y estableciendo Programas de Calidad (Pinto, 1998 p.180).

La búsqueda de la calidad en los servicios que proporciona, pero sobre todo la preocupación por hacer ésta búsqueda patente, hace necesaria su medición, es decir, la búsqueda de la calidad lleva implícita un proceso de evaluación.

Calidad y evaluación son así dos conceptos que implican una gestión orientada al cliente, donde la clave del éxito consiste en obtener su satisfacción. Si la calidad del servicio depende únicamente de hasta dónde este servicio es capaz de satisfacer las necesidades del cliente, es evidente que cualquier gestión de calidad implica conocer esas necesidades y ser capaz de medir el grado de satisfacción que obtiene el cliente (Malo y Montalvo, 2005 p. 187).

Metodología

Como unidad de análisis se tienen a los documentos publicados (artículos, reportes, informes, libros y ponencias) que sean estudios de usuarios que se utilizaron para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias.

Métodos:

- 1) Investigación documental. Localización de los documentos ya mencionados.
- 2) Análisis crítico de los documentos recuperados con base en los parámetros relacionados con la evaluación de los servicios bibliotecarios y gestión de calidad de bibliotecas universitarias.

Bibliografía inicial

Abad García, María Francisca. *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis, 2005.

Abad García, María Francisca. *Investigación evaluativa en documentación: aplicación a la documentación médica*. Valencia: Universidad de Valencia, 1997.

Arriola Navarrete, Oscar. *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios, 2006.

Barba Álvarez, Antonio. Calidad total en las organizaciones: poder, ambigüedad y aspectos simbólicos. En *Los estudios organizacionales en México: cambio, poder, conocimiento e identidad*. México: Universidad Autónoma Metropolitana, 2004.

Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos, teoría y práctica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

Cidad Maestro, Emilio. La gestión de la calidad en las organizaciones de educación superior. Aportación del enfoque de la Organización Internacional de Normalización (ISO). *Revista Complutense de Educación* Vol. 15 No. 2. 2004

Cañón Vega, Nora. *Sociología de la información*. Colombia: Universidad de la Salle, 2002.

Cidad Maestro, Emilio. La gestión de calidad en las organizaciones de educación superior. *Revista complutense de educación* Vol.15 No. 2 2004.

Cruz Paz, Víctor E. Evaluación de instituciones de información y bibliotecas: el benchmarking. *Ciencias de la información* Vol. 26 No. 3 1995.

Duarte Barrionuevo, Miguel. *La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Cádiz: Universidad, 1999.

Fuentes, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. España: Trea, 1999.

Hernández Salazar, Patricia. Análisis metodológico para abordar el fenómeno usuarios de la información en América Latina. *Investigación bibliotecológica* Vol. 17 No. 35 2003.

Izquierdo Alonso, Mónica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación bibliotecológica* Vol. 13 No. 26 1999.

Izquierdo Alonso, Mónica *et al.* Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad: propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. En: *VI Jornadas Españolas de Documentación FESABID 98*. Valencia: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía y Documentación, 1998.

Jaramillo, Orlanda. La biblioteca universitaria: autoevaluación y acreditación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 21 No.2 1998.

Lafuente López, Ramiro; Morales Campos, Estela. Reflexiones en torno a la enseñanza de la bibliotecología. *Investigación bibliotecológica* Vol.1 No.1 1992.

Lancaster, Frederic Wildrid. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: Anabad, 1996.

López Leyva, Santos. *et al. Modelos y mecanismos de evaluación institucional: una visión desde la educación superior de México*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa, Universidad de Arizona, 2006.

Madrid, Isabel. *Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. Información, cultura y sociedad*. No. 6 2002.

Malo De Molina Y Montalvo-Martín. La evaluación: una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias. En *Biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005.

Montaudon Tomas, Cynthia. *Historia de la calidad mundial: la evolución de las ideas en la gestión de calidad*. México: Universidad Iberoamericana, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, 2004.

Moreno Jiménez, Daniel. *Interpretación de la norma ISO 9001: 2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas*. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios: Universidad del Valle de México: Library Outsourcing Service, 2005.

Orera Orera, Luisa. La biblioteca universitaria: concepto, funciones y retos futuros. En *Biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005.

Pinto Molina, María. Gestión de calidad en documentación. *Anales de Documentación* No.1 1998.

Rey Martín, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto a la alza. *Anales de documentación*. No. 3 2000.

Romanos De Tiratel, Susana. *Necesidades, búsqueda y uso de la información: revisión de la teoría. Información, cultura y sociedad*. No 2 2000.

Sánchez Rodríguez Iván y Aurelio Navarro, Marco. *Evaluación institucional: perspectiva histórica y modelos clásicos*. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas, 2005.

Sanz Casado Elías. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista general de información y documentación*. Vol. 3 No. 1 1993.

Sanz Casado Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

Sistemas de gestión de calidad – Requisitos NMX-CC-9001-IMNC-2000 México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, 2001.