

Evaluación cualitativa de la calidad, metodología LibQual en las bibliotecas de la



3 de noviembre de 2022

Bib. Soledad Lago
Dra. Sandra Gisela Martín



Contenidos

Red BUCOC

- ✓ Convenio SECABA
- ✓ Aplicación metodología LibQual
- ✓ Bibliotecas en proceso de evaluación

Conclusiones

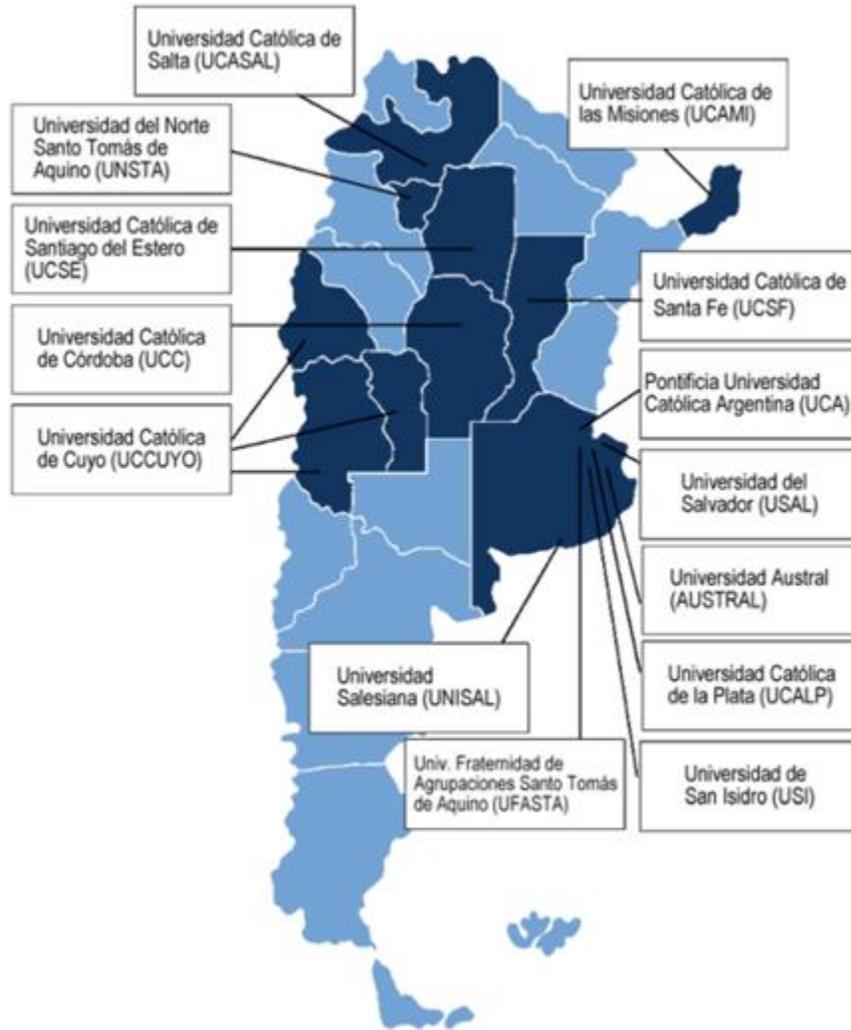
- ✓ Desafíos



¿Quiénes somos?

En respuesta al mandato de los rectores que conforman la Red de Universidades Católicas y de Orientación Católica de República Argentina (Red UC/OC), los directores de las bibliotecas se constituyeron como Red de Bibliotecas de Universidades Católicas y de Orientación Católica de la República Argentina (Red BUCOC).

Evaluación cualitativa de la calidad, metodología LibQual





Red BUCOC en cifras

- » 15 instituciones
- » 51 bibliotecas
- » 2 millones de documentos
- » 170 profesionales de la información
- » 124.000 usuarios



Visión

Ser una red referente en la cooperación en el ámbito de bibliotecas católicas en Argentina.



Objetivos



Fomentar el intercambio de información científica/académica en todos sus soportes.



Favorecer el acceso a la información a todos los miembros de las universidades de la Red UC/OC.



Diseñar proyectos conjuntos de adquisición de información que favorezcan compras consorciadas.



Objetivos



Elaborar planes de trabajo que favorezcan la cooperación y el trabajo en red.



Promover y estimular la capacitación de los profesionales de la información que trabajan en las bibliotecas.



Ofrecer servicios a terceros a partir del reconocimiento de las fortalezas de los miembros.



Objetivos



Establecer instancias de participación para el intercambio de experiencias, sistema de pasantías, procesos de benchmarking, etc.



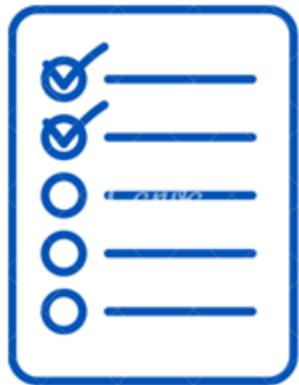
Satisfacer los requerimientos en cuanto a servicios de información que la Red UC/OC le demande.



Revisar periódicamente sus objetivos y proyectos a fin de adecuar la red para que brinde una respuesta eficiente a los nuevos requerimientos que surjan del crecimiento y desarrollo de la Red UC/OC.



Plan estratégico 2021-2022



Línea Estratégica 1: Servicios cooperativos

Línea Estratégica 2: Perfeccionamiento profesional

Línea Estratégica 3: Compras consorciadas

Línea Estratégica 4: Gestión de calidad



Plan estratégico 2021-2022

Línea estratégica 2: Perfeccionamiento profesional



ESTADÍAS PROFESIONALES



Plan estratégico 2021-2022

Línea estratégica 3: Compras consorciadas



Desarrollo colecciones
colaborativas



Plan estratégico 2021-2022

Línea estratégica 4: Evaluación



CUALITATIVA
Metodología LibQual



CUANTITATIVA
Ranking
SECABA



LibQual ¿Qué es?

- Encuesta desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL)
- Mide la calidad de los servicios de la biblioteca a través de la percepción y expectativas de los usuarios, permitiendo identificar acciones de mejora.
- Estándar en la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias.

Evaluación cualitativa de la calidad, metodología LibQual



LibQual ¿Por qué?

- Estándar
- Encuesta validada
- Benchmarking
- Uso extendido a nivel internacional
- Comparar entre bibliotecas por preguntas o por 3 dimensiones
- Analizar el sistema de bibliotecas en su totalidad o por biblioteca
- Estudiar por tipo de usuarios o carrera
- Localizar buenas prácticas
- Identificar áreas de servicio que deben mejorar



Libqual ¿Para qué?

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como servicios de calidad.
- Recoger e interpretar la retroalimentación de los usuarios a lo largo del tiempo.
- Identificar las buenas prácticas en los servicios de bibliotecas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.



LibQual

¿Cómo es el cuestionario?

22 preguntas distribuidas en 3 dimensiones

- Valor afectivo del servicio
- Espacio físico
- Control de la información

Cada pregunta pide 3 ponderaciones del servicio, con una escala del 0 al 9

- Nivel mínimo exigible
- Nivel deseado
- Nivel observado

Evaluación cualitativa de la calidad, metodología LibQual



LibQual Dimensiones



Evaluación cualitativa de la calidad, metodología LibQual



LibQual ¿Cómo es el cuestionario?

Valor Afectivo del servicio:

Af 1: El personal le inspira confianza.

Af 2: El personal le ofrece atención personalizada.

Af 3: El personal es siempre amable.

Af 4: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas.

Af 5: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan.

Af 6: El personal es atento con las necesidades del usuario.

Af 7: El personal comprende las necesidades de sus usuarios.

Af 8: El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios.

Af 9: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios.

La Biblioteca como Espacio

Es 1: El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje.

Es 2: El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.

Es 3: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor.

Es 4: El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.

Es 5: Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo.

Control de la Información

CI 1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho.

CI 2: El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.

CI 3: Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo.

CI 4: Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tengo.

CI 5: El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.

CI 6: Los instrumentos para la recuperación de información (catálogos, bases de datos...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco.

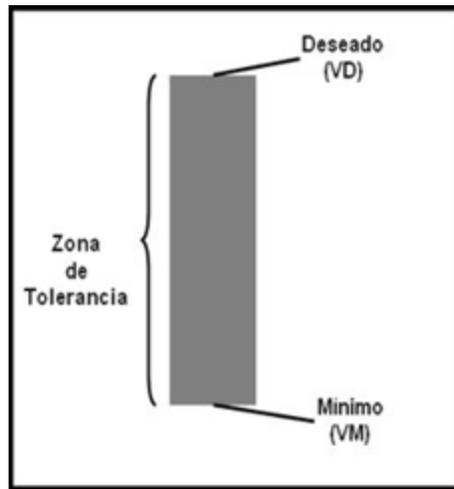
CI 7: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.

CI 8: Las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información.

Evaluación cualitativa de la calidad, metodología LibQual

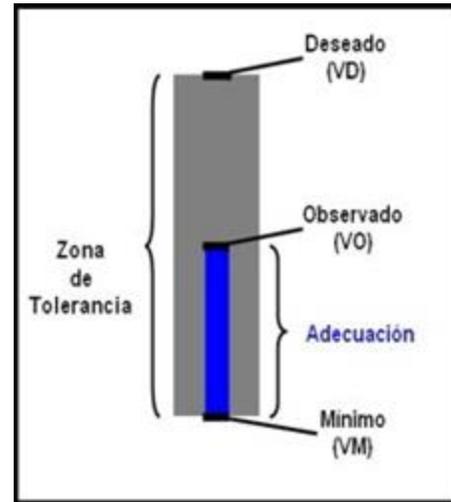


LibQual Mediciones



$ZT = \text{valor deseado} - \text{valor mínimo}$

La Zona de Tolerancia mide la distancia entre el valor deseado y el valor mínimo.



$A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$

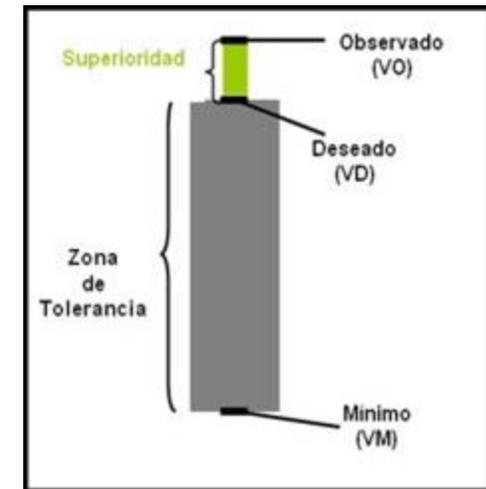
Mide la distancia entre el valor mínimo y el valor observado

La adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio es adecuado o no.



$A = \text{valor observado} - \text{valor mínimo}$

Adecuación **negativa**: el servicio no es adecuado.
Cuanto mayor sea el valor negativo obtenido, **menos adecuación** tiene el servicio



$S = \text{valor observado} - \text{valor deseado}$

Mide la distancia entre el valor observado y deseado

La superioridad del servicio nos dice, si el servicio que se presta es de **calidad**.

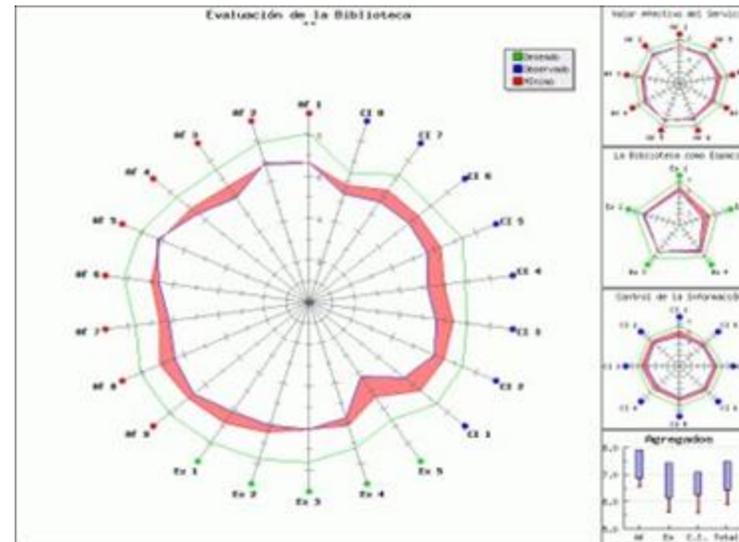
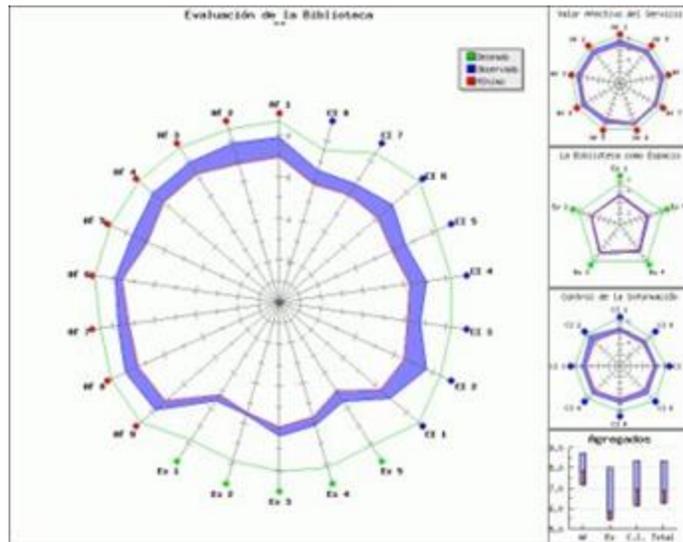
Cuanto mayor sea el valor obtenido mayor **superioridad** refleja el servicio.

Superioridad negativa: el servicio no es de calidad

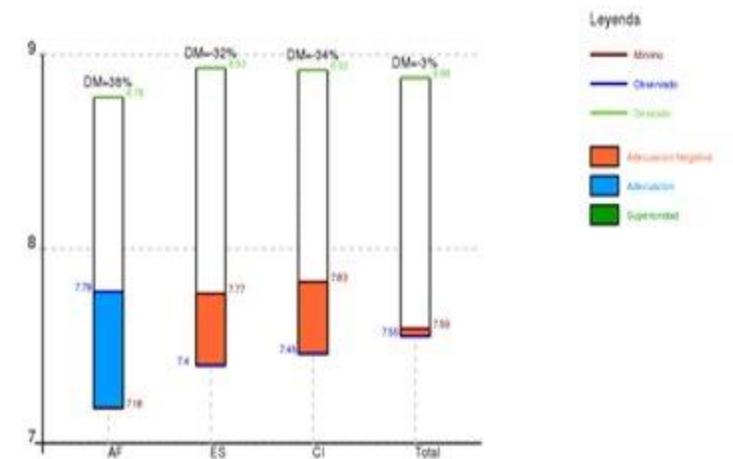
Evaluación cualitativa de la calidad, metodología LibQual



LibQual Mediciones



DM-SCORE



Evaluación cualitativa de la calidad, metodología LibQual



LibQual Mediciones

		RESULTADO LibQual	ESTADO DE LA BIBLIOTECA
Positivo	VERDE	+S (Superioridad)	CALIDAD Extraordinario / Excelente Modelo de buenas prácticas
Positivo	AZUL	+A (Adecuación)	ADECUACIÓN Bien / Esperado / Normal
Negativo	ROJO	-A (No Adecuación)	INADECUADO Mal / Problema / Acción



RED BUCOC - BIBLIOTECAS

Evaluadas

1. Universidad Católica de Córdoba
2. Universidad Católica Argentina

En proceso de evaluación

1. Universidad Católica de Salta
2. Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino
3. Universidad Católica de Santa Fé
4. Universidad Austral
5. Universidad Católica de Santiago del Estero



SECABA-Rank Universitarias

Es una metodología basada en datos objetivos que permite medir la eficiencia de las bibliotecas.

Se basa en el indicador de la **potencia del sistema**, que pone en relación la potencia de entrada (basada en el presupuesto) con la potencia de salida (basada en la circulación, esto es, el uso de los recursos de información) para medir la eficiencia de las bibliotecas.

Se clasifican las bibliotecas en tres estados:

1. **potencia** (produce más salidas que entradas se le suministran)
2. **sin potencia** (con las mismas salidas que entradas)
3. **dispotencia** (produce menos salidas que entradas)



SECABA-Rank Universitarias Ranking de las Bibliotecas Españolas Universitarias

Objetivos

1. Elaborar una metodología para medir la eficiencia de las bibliotecas
2. Aplicar dicha metodología a las bibliotecas universitarias españolas para conocer las más eficientes encontrando modelos de buenas prácticas para la mejora, especialmente de las que más lo necesitan (benchmarking).
3. Convertir Secaba-Rank en un punto de información sobre las bibliotecas universitarias españolas a la que acudir para los implicados en la toma de decisiones o gestores, e interesados, y punto del que partir en investigaciones futuras sobre el tema.



Soledad Lago

soledad.lago@uca.edu.ar

Sandra Gisela Martín

dir.biblio@ucc.edu.ar

iGracias!