



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA  
INFORMACIÓN

POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA  
INFORMACIÓN

LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS UTILIZADOS EN LA  
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TESIS

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:

MAESTRO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y

ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

PRESENTA:

FERNANDO XOCHITEOTZIN PEÑA

ASESOR: DR. JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN

México, D.F. Septiembre 2014



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **Agradecimientos**

A la Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras e Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

Al Dr. Juan José Calva González, por su invaluable guía académica, pero además, por la gran persona que es.

A la Dra. Araceli Torres Vargas, Mtra. Angélica Guevara Villanueva, Dr. Cesar Augusto Ramírez Velázquez y Dr. Fermín López Franco por todas sus observaciones y ayuda para culminar este trabajo.

## **Dedicatorias**

A Martha, Tania y Fernanda, mi sendero de amor, paz, alegría, energía, esperanza...

A la memoria de mi padre y a ti Candita, con amor y gratitud eternos.

A mis hermanos y familia, especialmente a las nuevas generaciones.

## Tabla de contenido

	Introducción	
1.	<b>Estudios de satisfacción de usuarios y evaluación de la calidad en los sistemas de información</b>	
1.1	Estudios de usuarios	9
1.2	Satisfacción de usuarios de información	19
1.3	La satisfacción como indicador de calidad o desempeño	26
1.4	Evaluación de la calidad en los sistemas de información	31
2.	<b>Estudios de satisfacción de usuarios</b>	
2.1	Metodología de los estudios de satisfacción de usuarios	43
2.2	Ámbitos de evaluación y comunidades de usuarios	52
2.3	Estudios de satisfacción como parte de programas de gestión de calidad	56
3.	<b>Análisis de los estudios de satisfacción de usuarios para evaluar la calidad de los sistemas de información en América Latina y España</b>	
3.1	Análisis de los estudios de satisfacción de usuarios	63
3.2	Sistemas de información y comunidades de usuarios	92
3.3	Grado de utilización de los resultados para la evaluación de los sistemas de información	102
3.4	Discusión	104
	Conclusiones	106
	Bibliografía	109
	Anexos	114

## Introducción

A lo largo de este trabajo de investigación se utiliza el término sistema de información, por lo que se considera preciso indicar desde un inicio qué es lo que se entiende por ello. Un sistema de información es “un conjunto de elementos articulados con un objetivo: proporcionar información relevante a un conjunto de usuarios. Los elementos que lo integran pueden ser personas, objetos materiales (documentos, instrumentos, etc.) y el conjunto de métodos, técnicas, procedimientos y decisiones que cohesionan y posibilitan su funcionamiento”.<sup>1</sup> Si bien ésta definición es muy genérica, se retomó para el presente trabajo en tanto que incluye de manera explícita al usuario, además de elementos intangibles como políticas, decisiones o procedimientos necesarios para su funcionamiento y que por tanto, pueden tomarse en cuenta durante la evaluación del sistema. Además de lo anterior, es importante destacar que el término sistema de información alude también a un conjunto de unidades de información, esto es, un conjunto de unidades pertenecientes por ejemplo a una institución educativa interesada en evaluar la calidad no sólo de una de sus partes, sino a dos o más de ellas, e incluso a un sistema bibliotecario en su totalidad. Finalmente, se debe añadir que se optó por utilizar el término sistema de información teniendo en cuenta que puede abarcar cualquier tipo de biblioteca, es decir, públicas, escolares, universitarias, etc.

En los sistemas de información, el punto de referencia crucial para determinar la calidad del quehacer bibliotecario desde el punto de vista de los usuarios es su satisfacción. Los usuarios definen su satisfacción a partir de la interacción con diferentes ámbitos como el personal, los servicios, las instalaciones, entre otros, ámbitos que son puestos en tela de juicio desde su propia perspectiva influida por aspectos como experiencias pasadas, habilidades informativas, expectativas, el esfuerzo (físico o económico) que tiene que realizar, entre otros, de tal forma que la satisfacción del usuario es un constructo evaluativo en el que convergen por un lado, una relación con los productos y servicios, y por otro, una relación con la esfera cognitiva y emocional propia de los usuarios, esto es, pensamientos, ideas, conocimientos y sentimientos o afecto.

---

<sup>1</sup> Abad García, María Francisca. Evaluación de la calidad de los sistemas de información. Madrid: Síntesis, 2005 p. 82

La propia subjetividad de la satisfacción implica que emprender una evaluación de calidad desde el punto de vista de los usuarios sea una tarea compleja de llevar a cabo, sin embargo, hay que decir que a partir de la década de 1980, el interés por la satisfacción se ha visto influida por la divulgación de la calidad como modelo de gestión, interés que no ha sido ajeno a los sistemas de información. Abordar el tema de la calidad por su parte, requiere de inicio un planteamiento diverso, ya que en términos generales, es visto como un hecho relativamente nuevo iniciado en el siglo XX, o bien, como un fenómeno que ha estado presente por siglos llevando una historia paralela a la historia de la humanidad. De cualquier forma y con base en ello, retomo y comparto la idea de que la calidad en principio, es una cuestión esencialmente humana.

El interés por evaluar la calidad en los sistemas de información conlleva gran parte de los esfuerzos del quehacer bibliotecario interesado en ofrecer cada vez más y mejores productos y servicios, buscando obtener sin lugar a dudas, la satisfacción de los usuarios como un resultado anhelado.

Partiendo de lo dicho anteriormente, surge el interés del presente trabajo por:

- ▣ Analizar los estudios de satisfacción de usuarios utilizados para evaluar la calidad de los sistemas de información, esto es, qué se entiende por satisfacción de usuarios, qué se evalúa de los sistemas de información desde el punto de vista de los usuarios, cómo se llevan a cabo y qué influencia tienen en los sistemas de información.

Para ello, se plantearon tres preguntas iniciales:

- ▣ ¿Qué ámbitos de los sistemas de información se han evaluado a través de los estudios de satisfacción de usuarios en países de América Latina y España a partir de 1980?
- ▣ ¿Qué métodos, técnicas e instrumentos se han utilizado en los estudios de satisfacción de usuarios realizados en países de América Latina y España a partir de 1980?
- ▣ ¿De qué forma han influido los estudios de satisfacción de usuarios en los sistemas de información siguiendo un paradigma de calidad?

Y se parte de los siguientes supuestos:

- a) Los estudios de satisfacción pueden evaluar algún servicio en lo particular por ejemplo, el préstamo interbibliotecario, o bien evaluar diferentes ámbitos del sistema de información, por ejemplo, el personal bibliotecario, los servicios, las instalaciones, etc., en tanto que ambos planteamientos se consideran igualmente legítimos, pero en cualquier caso, evaluar la satisfacción del usuario se enfoca en sus respuestas emocionales y cognitivas en torno a su experiencia ante el uso de un sistema de información, así como en el cumplimiento de sus objetivos.
- b) Si bien, evaluar la satisfacción de los usuarios es un ejercicio complejo si partimos de la propia subjetividad que esto implica, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados se basan en el enfoque de investigación cuantitativo, esto es, responden al interés de la expresión numérica de la satisfacción al ser vista principalmente como un indicador de desempeño.
- c) Los estudios de satisfacción de usuarios han influido en los sistemas de información:

Identificando el grado en el que los sistemas de información, responden a las expectativas de los usuarios sobre aspectos específicos que resultan particularmente importantes para las comunidades de usuarios que atienden, con ello, se favorece la toma de decisiones orientadas a satisfacer particularmente las necesidades de información de los usuarios. Asimismo, emprender una evaluación de calidad desde el punto de vista de los usuarios, supone modificar en los hechos los aspectos específicos que resultan contradictorios a lo que los usuarios desean o necesitan recibir, de tal forma que éste compromiso evaluativo, no debe quedarse en un mero ejercicio intelectual o de simulación.

Además, con el presente trabajo se generó una aproximación a los estudios de satisfacción de usuarios de información desde la perspectiva de gestión de calidad y se identificaron los aspectos particulares que se evalúan del personal, las instalaciones, los servicios, etc.

Por lo anterior, la metodología seguida es de investigación documental, analizando detenidamente cada documento para ver su correspondencia con

los estudios de satisfacción primero y su uso como evaluador de la satisfacción del usuario después.

El presente trabajo de investigación consta de tres capítulos, el primer capítulo se compone de cuatro apartados en los que se abordan diferentes tópicos que buscan generar un marco de referencia general, los estudios de usuarios, la satisfacción del usuario de información y su enfoque como indicador de desempeño, y finalmente, la calidad y su evaluación en el marco de los sistemas de información.

En el segundo capítulo se agregan tres apartados en torno a los estudios de satisfacción de usuarios que destacan aspectos particularmente importantes, iniciando con el rol del usuario en un estudio de satisfacción, algunas implicaciones que conlleva el uso de la técnica de encuesta y las escalas de medición. Posteriormente se abordan los ámbitos de evaluación y comunidades de usuarios, en donde se destaca la influencia que algunos elementos pueden tener en la valoración del usuario, y por otra parte, la importancia de considerar la satisfacción de las necesidades de información específicamente como parámetro de calidad. Finalmente, se aborda el vínculo entre los estudios de satisfacción de usuarios con la gestión de calidad a partir del requisito primordial de 'conocer al usuario'.

En el tercer y último capítulo, se analizan un conjunto de estudios de satisfacción de usuarios de información realizados en diferentes países de América Latina y España publicados como artículos, ponencias, capítulos de libros o informes a partir de 1980 y hasta la fecha identificando diferentes aspectos en relación a cómo se llevan a la práctica, algunos de estos aspectos son: los autores, la técnica, el instrumento y escalas utilizadas, los ámbitos de los sistemas de información que se evalúan y qué se evalúa particularmente de cada uno de éstos, si se evalúa la satisfacción de las necesidades de información, entre otros aspectos.

## Capítulo 1

### **Estudios de satisfacción de usuarios y evaluación de la calidad en los sistemas de información**

#### 1.1 Estudios de usuarios

En los sistemas de información, indagar la relación que guarda la dualidad usuarios-información se realiza a través de lo que genéricamente conocemos como estudios de usuarios, indagaciones enfocadas a investigar las necesidades de información del ser humano, esto es, el surgimiento de la necesidad de información, su manifestación a través del comportamiento del usuario al buscar esa información, y finalmente la satisfacción del usuario, lo que muestra la importancia de los estudios de usuarios como vía para conocer las características de alguna comunidad de usuarios en particular, aunque en términos más generales, podríamos decir que la importancia de los estudios de usuarios viene precedida del hecho de que todo ser humano es usuario de información. “Todo ser humano usa información de manera consciente, planeada y sistemática, o bien, de forma natural, espontánea o empírica, como acto reflejo y como consecuencia de un estímulo, al deseo de conocer, de resolver un problema, de encontrar la respuesta correcta; luego entonces, podríamos decir que usuarios de información somos todos...”.<sup>2</sup>

Sanz<sup>3</sup> indica que para ubicar el origen de los estudios de usuarios hay que remontarse a los primeros trabajos sobre comunicación científica que se empezaron a realizar a principios del siglo XX, momento en el que inicia el estudio científico y social en primer lugar de la producción, y posteriormente del consumo de información.

Si bien el origen de los estudios de usuarios se identifica con la necesidad de planeación en los sistemas de información, los primeros estudios de usuarios se sitúan en un contexto en el que lo importante era la efectividad basada sólo

---

<sup>2</sup>Morales Campos, Estela. Los derechos del usuario de información, entre la creación y el consumo. En: Memoria del tercer seminario hispano-mexicano de investigación en bibliotecología y documentación: tendencias de la investigación en bibliotecología y documentación en México y España. Filiberto Felipe Martínez Arellano y Juan José Calva González (Comp.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2006. p. 287.

<sup>3</sup>Sanz Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide, 1994. p. 45.

en el análisis y evaluación de los recursos, en lugar de considerar las necesidades propias de los usuarios. El giro de estos estudios hacia el conocimiento de los usuarios se da según Martín<sup>4</sup> hasta finales de la década de 1940 cuando en la Conferencia Científica de Información realizada por la Royal Society of London en 1948 se analizaron diferentes aspectos de la comunicación científica, y se estimó que era de gran importancia estudiar a los científicos experimentales como usuarios de la información ya que uno de los objetivos de los centros de información debía ser aumentar su satisfacción. La importancia de esta Conferencia Científica de Información en el contexto de los estudios de usuarios no sólo se puede establecer por lo dicho anteriormente, sino porque diferentes autores como por ejemplo Calva<sup>5</sup> también la identifican como el origen mismo de los estudios de usuarios.

Carrizo<sup>6</sup> comenta que a partir de este evento, las conferencias de John Desmond Bernal y Donald J. Urquhart se establecen como clásicas para los análisis de estos estudios, y agrega que Bernal presentó una conferencia titulada 'Análisis preliminar de un cuestionario piloto sobre el uso de la literatura científica' en la que realizó un estudio sobre cómo buscan, obtienen y utilizan la información los usuarios de revistas científicas. Para ello se basó en las publicaciones que leen, el motivo por el que las seleccionan y el uso y aplicación que hacen de ellas, mientras que Urquhart presentó en su conferencia un estudio que llevó a cabo en el servicio de préstamo de la Biblioteca del Museo de la Ciencia de Londres, con el que pretendía conocer la distribución y el uso de la información científica y técnica.

En el ámbito latinoamericano, Hernández y Calva<sup>7</sup> comentan que las experiencias más antiguas en la realización de estudios de usuarios se remontan alrededor de 1960 y fueron denominadas cursos de formación de

---

<sup>4</sup>Martín Moreno, Carmen. Metodología de investigación en estudios de usuarios. Revista general de información y documentación Vol. 17 núm. 2 2007. p. 130.

<sup>5</sup>Calva González, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. p. 201.

<sup>6</sup>Carrizo Sainero, Gloria, Rodríguez-Lazaro, Antonio Franco, Ordás del Amo, Pilar. Historia de las técnicas estadísticas aplicadas a los usuarios de la información En: Historia de la probabilidad y la estadística (III) Jesús Sanos del Cerro y Marta García Secades (Coords). Madrid: Delta, 2006. p. 306.

<sup>7</sup>Mesa redonda. Usuarios de la información: memoria. Patricia Hernández Salazar; Juan José Calva González (Comp.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas: 2003. p. 4.

usuarios, mientras que el “estudio documentado más antiguo que se conoce en México data de 1972”<sup>8</sup> y fue realizado por Judith Licea de Arenas.

Para Villaseñor,<sup>9</sup> los estudios de usuarios se trata de “una actividad que mediante la aplicación de uno o varios métodos busca el conocimiento (identificación y caracterización) de todo lo relativo a las necesidades de información del ser humano; esto es: el surgimiento de la necesidad de información, la manifestación de ésta a través del comportamiento del usuario al buscar esa información y la satisfacción de ella”, y agrega que “los dos asuntos que plantean mayores diferencias de opinión entre los teóricos son el objeto de investigación y la aplicación de la investigación; esto es, qué queremos estudiar y para qué. En cuanto al primero está claro que son los usuarios pero, ¿qué debemos estudiar de ellos? Durante mucho tiempo se ha estudiado su comportamiento pero hay autores que afirman que lo que se debería estudiar son sus necesidades”,<sup>10</sup> a lo que resulta importante agregar que a decir de Hernández<sup>11</sup>, el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios es poco frecuente en los estudios de usuarios.

Izquierdo<sup>12</sup> por su parte, agrega que se trata de un fenómeno dinámico y complejo en el que intervienen un número importante de variables, además de que en los estudios de usuarios se debe operar con conceptos subjetivos como satisfacción, necesidad, demanda, y con toda una serie de procesos y actividades mentales relacionados con ellos, por lo que indica que es difícil dar una definición exacta, aunque agrega que el conjunto de definiciones tienen un sustrato común, el estudio de la relación entre la información y el usuario.

---

<sup>8</sup>Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios. Patricia Hernández Salazar (Coord.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. p. 25.

<sup>9</sup> Villaseñor, Isabel. Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación En: Memoria del XXVII coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la información, 28-30 de septiembre de 2009: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento. Jaime Ríos Ortega, Juan José Calva González (Comp.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010. p. 162.

<sup>10</sup>Ibidem., p.165.

<sup>11</sup> Hernández Salazar, Patricia. Utilización de métodos cualitativos para realizar estudios de usuarios En: Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información. Patricia Hernández Salazar (Coord.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2008. p. 1-32.

<sup>12</sup>Izquierdo Alonso, Mónica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. Investigación bibliotecológica Vol. 13 No. 26 1999. pp. 113 -123.

Tras un breve análisis de diferentes definiciones, Martín<sup>13</sup> comenta que los estudios de usuarios se pueden considerar como un método multidisciplinario de conocimiento que permite analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario utilizando para ello distintas técnicas de investigación, mientras que para Wilson<sup>14</sup> los estudios de usuarios es un término que cubre una gama muy amplia de investigación potencial, lo que implica múltiples modelos de procesos de investigación y múltiples métodos.

Con base en lo anterior, se puede decir que los estudios de usuarios se caracterizan por ser un área multidisciplinaria de conocimiento enfocada a investigar la relación usuario-información, ambos elementos señalados por Hernández<sup>15</sup> como fenómenos básicos de la disciplina bibliotecológica y de ciencias de la información, lo que también focaliza su importancia dentro de estos campos disciplinarios. Pero dentro de su amplitud de contenido, lo que es fundamental destacar es que los estudios de usuarios se enfocan en el conocimiento de las necesidades de información del ser humano.

Calva<sup>16</sup> indica que como principio o fundamento, las necesidades de información es “la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, razón por la cual ésta se coloca en un estado de insatisfacción que la motiva a presentar un comportamiento para buscar la satisfacción”, de tal forma que como ya se indicó, los estudios de usuarios indagan el surgimiento de la necesidad de información, su manifestación a través del comportamiento del usuario al buscar esa información y la satisfacción o insatisfacción del usuario, por lo que utilizar los estudios de usuarios permite definir características de las comunidades que utilizan o no los recursos de los sistemas de información,

---

<sup>13</sup>Martín Moreno, Carmen. Op. cit., p. 133.

<sup>14</sup>Wilson, T.D. Tendencias recientes en los estudios de usuarios: investigación acción y métodos cualitativos. Información, Cultura y Sociedad No. 8 2003. pp. 12-18.

<sup>15</sup> Hernández Salazar, Patricia. Utilización de métodos cualitativos para realizar estudios de usuarios. Op. cit., p. 2.

<sup>16</sup>Calva González, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. pp. 75-76.

lo que a decir de Hernández,<sup>17</sup> los convierte en la base para la planeación de cualquier actividad dentro de un sistema de información.

Es importante destacar el vínculo ya mencionado entre los estudios de usuarios y la planeación, como idea previa y antes de añadir que la evaluación es uno de los ámbitos de aplicación o bien, uno de los propósitos de los estudios de usuarios, de tal forma que su importancia sea manifiesta también desde la perspectiva organizacional. En este sentido se puede agregar que a decir de Pérez,<sup>18</sup> el modelo conceptual de la planeación establece una primera fase de análisis de la situación, que implica el estudio exhaustivo de los entornos externo e interno de la organización en la cual se realiza un estudio de usuarios para conocer a la comunidad, posteriormente la fase de planeación estratégica en la que se definen funciones, misión, metas y objetivos como parte intelectual y creativa del proceso, posteriormente viene la fase de planeación operativa en la que se diseñan y se ponen en marcha los programas y proyectos a llevar a cabo de acuerdo a lo establecido en la etapa anterior, finalmente, en la etapa de evaluación se procede al control de lo pensado y ejecutado, se mide el éxito alcanzado y se establecen los mecanismos de mejora.

Ahora bien como organizaciones, los sistemas de información mantienen aspectos que conforman y definen a cualquier organización, Morales<sup>19</sup> indica dichos aspectos, de los cuales se retoman a manera de ejemplo los siguientes:

- ❑ Orden normativo, que entre otras cosas regula el comportamiento de los miembros (bibliotecarios) o participantes (usuarios).
- ❑ Niveles de autoridad, representados en el organigrama.
- ❑ Metas u objetivos, es decir, la recuperación de información relevante y pertinente para los usuarios.

---

<sup>17</sup>Hernández Salazar, Patricia. La relación entre los estudios y la formación de usuarios. Revista general de información y documentación Vol.17 núm. 2 2007. p. 104.

<sup>18</sup> Pérez Pulido, Margarita. Usuarios y estudios de usuarios. En: Solimine, Giovanni y otros. Gestión y planificación en bibliotecas. Buenos Aires: Alfagrama, 2010. p. 226.

<sup>19</sup>Morales López, Valentino. La perspectiva organizacional de los sistemas de información. Documentación de las ciencias de la información Vol. 33 2010 p. 143-169.

- ▣ Procesos administrativos, productivos, de comunicación, etc., entre los que se encuentran la selección, adquisición, catalogación, clasificación, etc.
- ▣ Miembros o participantes, que son los bibliotecarios y usuarios.

En el marco organizacional, la planeación forma parte integral de un conjunto de acciones interrelacionadas denominado proceso administrativo<sup>20</sup> que se compone de cuatro fases: planeación, organización, dirección y control. Estas cuatro fases son ampliamente descritas por Amaru,<sup>21</sup> de donde sucintamente se extrae que:

Planeación es el proceso que permite tomar mejores decisiones, lo que a su vez conduce a mejores resultados. Las decisiones que de alguna manera buscan influir en el futuro, o que se pondrán en práctica en él, son decisiones de planeación.

Organización es el proceso de utilizar los recursos que faciliten la realización de los planes, y también es un proceso de toma de decisiones. Dividir el trabajo, atribuir responsabilidades y establecer mecanismos de comunicación, son decisiones de organización.

El proceso de dirección consiste en realizar las actividades planeadas. La dirección de actividades se basa en los procesos de planeación y organización, y los resultados del proceso de dirección son productos o servicios.

En el proceso de control, se produce y utiliza información para tomar decisiones que permitan mantener a la organización orientada a los objetivos. El proceso de control:

- ▣ Informa los objetivos que deben alcanzarse
- ▣ Informa al sistema sobre su desempeño en comparación con los objetivos
- ▣ Informa al sistema lo que debe hacer para asegurar que los objetivos se alcancen

---

<sup>20</sup> Una de las definiciones básicas de administrar es: planear, organizar, dirigir y controlar, idea sistematizada y divulgada por el ingeniero francés Henry Fayol.

<sup>21</sup> Amaru Maximiano, Antonio Cesar. Fundamentos de administración: teoría general y proceso administrativo. México: Pearson Educación, 2009. pp. 50-59.

Como se puede apreciar, el proceso administrativo es a su vez un conjunto de procesos en el que la toma de decisiones es fundamental. En el contexto de los sistemas de información, las decisiones relacionadas con la concepción, funcionamiento y evaluación de productos y servicios deben girar en torno a los usuarios y sus características, es decir, en torno a sus necesidades de información, su comportamiento en la búsqueda y recuperación de esa información y su satisfacción o insatisfacción. En este sentido, los estudios de usuarios también mantienen un vínculo estrecho con la última fase del proceso administrativo, en tanto que, como ya se dijo, en esta fase se produce y utiliza información para tomar decisiones que permitan mantener al sistema de información orientado a los objetivos, para lo cual, evidentemente se requiere evaluar, y la evaluación es considerada como un propósito, o bien como un ámbito de aplicación de los estudios de usuarios como a continuación se expone:

Entre los objetivos de los estudios de usuarios Sanz<sup>22</sup> agrega:

- ❑ Aprovechar al máximo los recursos de los centros de información existentes, mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios, de acuerdo con las demandas reales de información.
  
- ❑ Evaluación de los sistemas nacionales de información, con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo a las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos dentro del sistema, en función de las demandas de información o los cambios en las necesidades que se detecten.

En cuanto a sus aplicaciones, Villaseñor<sup>23</sup> incluye:

- ❑ Evaluar los centros y sistemas de información para planificar mejoras y adecuar los servicios, los espacios, el fondo, las normas, las tareas y el personal.
  
- ❑ Evaluar los recursos de información.

---

<sup>22</sup>Sanz Casado, Elías. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. Revista general de información y documentación Vol.3 núm.1 1993. p. 164.

<sup>23</sup> Villaseñor, Isabel. Op. cit., pp. 165-166

Como uno de los propósitos generales de los estudios de usuarios que plantea el Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios<sup>24</sup> se agrega:

- ▣ Identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para la evaluación de la efectividad de un sistema o servicio de información.

Izquierdo<sup>25</sup> agrega dentro de los ámbitos de aplicación más usuales de los estudios de usuarios:

- ▣ Evaluación institucional. Gestión de calidad total aplicada a los servicios de información, Técnicas de investigación de mercado, marketing.

Wilson<sup>26</sup> comenta que dentro de los contextos que parecen apropiados y en los cuales se han llevado a cabo investigaciones se incluye:

- ▣ Al usuario como receptor, en el que la modalidad típica de investigación es la evaluación.

En el diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación<sup>27</sup> se agregan como aplicaciones de los estudios de usuarios:

- ▣ Evaluar los recursos de información de las unidades de información para comprobar si se adaptan a las necesidades de sus usuarios reales y potenciales.
- ▣ Evaluar la eficacia de esas unidades de información y del sistema nacional de información de cada país, para saber si se adapta o no a las necesidades de los usuarios.

Finalmente, como un objetivo específico de los estudios de usuarios se retoma de Hernández<sup>28</sup> el de mayor interés en ésta investigación:

---

<sup>24</sup>Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios. Patricia Hernández Salazar (Coord.). México: UNAM, Centro universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997 p. 9.

<sup>25</sup>Izquierdo Alonso, Mónica. Op. cit., pp. 127-128.

<sup>26</sup>Wilson, T.D. Op. cit., pp. 12-13.

<sup>27</sup>Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación José López Yepes (ed.). Madrid: Síntesis, 2004.

<sup>28</sup>Hernández Salazar, Patricia. Utilización de métodos cualitativos para realizar estudios de usuarios. Op. cit., pp. 4-5.

- ▣ Evaluar la satisfacción del usuario.

De tal forma que se puede agregar que la utilización de los estudios de usuarios es fundamental en el marco del proceso administrativo en su conjunto al tomar decisiones vinculadas con la concepción, funcionamiento y evaluación de productos y servicios que a su vez, deben girar en torno a los usuarios y sus características. Pero es importante hacer notar que como método de evaluación, los estudios de usuarios han sido criticados en varios campos según lo señalan diferentes autores, de cuyo análisis Calva<sup>29</sup> encuentra que se puede concluir lo siguiente:

- ▣ Los evaluadores son los que asignan, en términos que ellos definen, las diferentes categorías sobre el comportamiento de los usuarios, mismas que en su gran mayoría no corresponden a la experiencia del sujeto que acude a las diversas unidades de información.
- ▣ Partiendo de que las necesidades de información documental son dinámicas en tanto que cambian con el tiempo al igual que el comportamiento informativo, y que los sujetos se ven influenciados por factores internos y externos que los impactan durante su búsqueda de información, y durante su propio aprendizaje del tema de su necesidad, así como por la disponibilidad de documentos en el centro de documentación, biblioteca o cualquier otra unidad de información, los estudios de usuarios no reflejan esta dinámica fácilmente, motivo por el cual se hace imprescindible la utilización de otros métodos, técnicas e instrumentos.
- ▣ Los evaluadores por su lado no ven al usuario, sino únicamente el uso del centro de documentación o biblioteca como un fin en sí mismo, de tal suerte que cualquier evaluación que se practique en este sentido quedará restringida al uso de la unidad de información, lo cual implica una limitación.

Finalmente, se quiere destacar que en el desarrollo de los estudios de usuarios se reconocen varios periodos divididos generalmente por décadas según lo que caracterizó su práctica en cada una de éstas. Respecto a la década de 1980,

---

<sup>29</sup>Calva González, Juan José. Op cit., pp. 149-150.

Siatri<sup>30</sup> menciona que los estudios de usuarios se caracterizaron por un incremento en la conciencia sobre el marco conceptual y cuestiones metodológicas, así como también por la irrupción de las tecnologías de la información que propiciaron un interés permanente para este campo, de tal forma que éste periodo también se caracterizó por estudios que se llevaron a cabo para determinar necesidades de información en relación con diferentes sistemas de recuperación como bases de datos y catálogos en línea de acceso público. Por su parte, menciona la autora, la década de 1990 fue testigo de la creación y enorme crecimiento de Internet como fuente de información, en ésta década, se aplicaron marcos conceptuales que florecieron una década anterior en la medida en que un creciente número de investigadores reconoció el valor de éstos y los incorporó a sus investigaciones junto con métodos de investigación cualitativos más sofisticados.

Respecto a los estudios de usuarios aplicados específicamente a la gestión de los sistemas de información, Izquierdo<sup>31</sup> indica que a inicios de la década de 1980 cobra importancia la gestión de los sistemas de información gracias a la generalización de los modelos de gestión de calidad. En esta fase de los estudios de usuarios influida por la gestión desde la óptica de la calidad, el enfoque de los estudios de usuarios se centró en la evaluación de los servicios de información a través de la valoración de los usuarios, en donde el grado de satisfacción recibida y/o esperada ante un determinado servicio o producto, juega un papel fundamental.

De lo anterior, finalmente es importante destacar que es a partir de la década de 1980 que la aplicación de los estudios de usuarios se ha visto influida por la gestión desde la óptica de la calidad en los sistemas de información, con esta influencia, se asumió que “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”.<sup>32</sup> De esta relación ‘estudios de

---

<sup>30</sup>Siatri, Rania. The evolution of user studies. Libro Vol. 49 1999 pp. 136-138.

<sup>31</sup>Izquierdo Alonso, Mónica. Op. cit., pp. 125-126.

<sup>32</sup>Izquierdo Alonso, Mónica y otros. 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 línea]. Disponible en: <http://cdi.mecon.gov.ar/biblio/docelec/mm2382.pdf>  
Fecha de consulta: 24/01/2012.

usuarios - calidad', se desprende el siguiente apartado destinado a la satisfacción de usuarios de información.

## 1.2 Satisfacción de usuarios de información

Como lo comenta Hernández,<sup>33</sup> la producción de trabajos sobre satisfacción de usuarios de la información comienza en la década de 1980, misma década en la que como se comentó en el apartado anterior, los estudios de usuarios son influidos por la gestión desde la óptica de la calidad. “La calidad total es un modelo de gestión que fue desarrollado inicialmente en los años cincuenta para el sector manufacturero, pero que paulatinamente se ha ido implantando en otros sectores hasta alcanzar en los años noventa a los servicios de información”.<sup>34</sup> Con el arribo de éste modelo de gestión en los sistemas de información, la satisfacción de los usuarios se torna un significativo criterio de evaluación como parte del concepto más general de calidad total, entendida ésta como el enfoque de gestión que persigue la mejora sistemática de productos y servicios para conseguir y mantener la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios.

En este marco, para abordar el tema de la satisfacción de usuarios de información se recurre en principio al contexto utilizado para abordar la satisfacción de los consumidores de bienes y servicios en general. En este sentido, hay que decir en principio que el Marketing o Mercadotecnia se fundamenta en la relación cliente – mercado y el contexto socioeconómico en el que gira esta relación. “En términos generales, marketing es un proceso social y administrativo mediante el cual individuos y grupos obtienen lo que necesitan y desean a través de la creación y el intercambio de productos y de valor con otros grupos e individuos”.<sup>35</sup> Se le interpreta como una forma de pensar y actuar cuyo objetivo fundamental es relacionar dinámicamente a las empresas, personas o gobiernos con los respectivos mercados, clientes o

---

<sup>33</sup>Hernández Salazar, Patricia. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las ciencias de la información Vol. 34 2011. p. 353

<sup>34</sup>Abad García, María Francisca. Evaluación de las operaciones de análisis y difusión de la información. En: Manual de ciencias de la documentación. José López Yepes (Coord.). Madrid: Pirámide, 2002. p. 683

<sup>35</sup>Kotler, Philip y Armstrong, Gary. Fundamentos de Marketing. México: Pearson Education, 2008. p. 5

destinatarios de sus actividades, con lo que el alcance de esta relación cliente-mercado que nace en la esfera organizacional trasciende su ámbito y repercute en términos de actividad económica. De esta amplitud de contenido se derivan múltiples interpretaciones sobre el significado de Marketing de las cuales Braidot<sup>36</sup> señala las tres más comunes:

- ❑ Marketing como sinónimo de publicidad, promoción y acción de ventas.
- ❑ Marketing como conjunto de métodos y sistemas de investigación de mercados.
- ❑ Marketing como ideología y sistema de conducción, que se refiere a la orientación de la totalidad de la organización y sus integrantes hacia la satisfacción de necesidades que constituyen oportunidades económicas para ella.

De acuerdo con Tse y otros citados por Peralta,<sup>37</sup> la satisfacción ha sido utilizada respectivamente por economistas, sociólogos y psicólogos para indicar la efectividad del marketing, reflejar el bienestar de la sociedad y para indicar el sentimiento emocional de los individuos, y agregan que entre otras conceptualizaciones, la satisfacción del consumidor ha sido definida:

- a) En función de las expectativas asociadas al consumo o servicio y su confirmación o no confirmación
- b) En función de la evaluación de la discrepancia entre expectativa y rendimiento percibido
- c) Como juicio o evaluación global determinado por respuestas afectivas y/o cognitivas relacionadas al uso o consumo de productos o servicios
- d) En función de la comparación de costos-beneficios de la compra o uso de un bien o servicio en relación a consecuencias anticipadas y
- e) Como un proceso multidimensional, dinámico y complejo que incluye actividades cognitivas, afectivas y fisiológicas o conductuales.

---

<sup>36</sup>Braidot, Néstor. Marketing total. Argentina: Macchi, 1996. p. 24.

<sup>37</sup> Peralta Montesinos, Jennifer. Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Límite. Revista de filosofía y psicología Vol. 1 núm. 14 2006. pp. 197-198.

Por su parte, Martínez-Tur y otros<sup>38</sup> indican que los economistas se han centrado más en la medida de la satisfacción como resultado o estado final ignorando los procesos psicosociales del constructo, mientras que los psicólogos se han centrado más en la satisfacción como proceso de evaluación, no obstante que los dos aspectos resultan esenciales. Agregan que en cuanto a la satisfacción como resultado o estado final, existen principalmente dos perspectivas, la primera asociada a la satisfacción vista como una 'sensación de estar contento', en la que se asume que el producto o servicio posee un rendimiento satisfactorio, la segunda asociada con la satisfacción vista como una 'sorpresa' que puede ser positiva o negativa. La satisfacción asociada a la sensación de contento corresponde con una visión utilitarista del comportamiento de consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado bien de consumo o servicio. Mientras que la satisfacción como sorpresa supone la existencia del ser humano que busca placer (hedonista) difícil de anticipar y valorar a priori.

En cuanto a la satisfacción entendida como proceso, también se encuentra condicionada bajo esta doble visión que el autor divide en utilitarista y hedonista, de lo anterior, se desprende una triple perspectiva para entender la satisfacción, una perspectiva cognitivista que considera la satisfacción como una evaluación emocional post-compra o post-uso de un servicio, consecuencia de un procesamiento de la información relevante del usuario, que puede consistir en una comparación entre las expectativas de los sujetos y el rendimiento que perciben, en la comparación social de costos-beneficios, así como en los procesos de atribución que realizan los sujetos. Otra perspectiva que defiende el papel primordial de afecto durante la experiencia de compra o uso del servicio, que supone la aparición de una serie de fenómenos mentales relacionados con sentimientos subjetivos que van acompañados de emociones y estados de ánimo, y finalmente, una perspectiva integradora de la doble vertiente, en la que se asume que tanto los constructos cognitivos como los afectivos contribuyen en la formación de la satisfacción.

---

<sup>38</sup>Martínez-Tur y otros. Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Madrid: Síntesis, 2001. pp. 30 -33.

Por otra parte, Marzo y otros<sup>39</sup> indican que cuando se revisan los esfuerzos que se han realizado para analizar la satisfacción del cliente, el modelo que emerge con fuerza es el de la confirmación de expectativas. En este modelo las variables relevantes son las percepciones, las expectativas y las discrepancias, y concibe la satisfacción como el resultado de una comparación entre la realidad percibida por los individuos y algún tipo de estándar de comparación como las expectativas o algunas normas basadas en la experiencia, produciéndose la denominada confirmación de expectativas cuando el rendimiento del producto o servicio es el esperado inicialmente.

Peralta,<sup>40</sup> indica que las expectativas proveen de un estándar de evaluación constituyéndose como creencias acerca de lo que va a ocurrir a nivel de resultados y de procesos, además, hace un recuento de cómo diferentes autores han descrito las expectativas, algunas de estas son:

- ▣ La anticipación de un evento o consecuencia futura.
- ▣ Creencias generalizadas que tenemos acerca de un objeto social.
- ▣ Un referente comparativo categorizado por el nivel de deseo o por el nivel de abstracción.

Por lo que agrega que se puede hablar de diferentes tipos de expectativas como tangibles, intangibles, cognitivas y afectivas. Sin embargo, se puede decir que en términos generales hay dos tipos de expectativas, expectativas como predicción de lo que va a ocurrir ante el uso de un servicio o acto de consumo y expectativas como normas acerca de lo que debe ser el producto o servicio.

Por su parte, Hernon y Whitman<sup>41</sup> retoman la ilustración de un núcleo de tres tipos de expectativas que conforman la denominada 'experiencia esperada' entendida como lo que el usuario anticipa antes de entrar a la situación, y que juegan un papel importante para determinar si los usuarios encuentran una experiencia real de satisfacción.

---

<sup>39</sup> Marzo, Juan Carlos y otros. La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuestas a algunas interrogantes. *Psicothema* Vol.14 núm.4.p.765.

<sup>40</sup> *Ibid.*, pp. 202-203.

<sup>41</sup> Hernon, Peter and Whitman, John R. *Delivering satisfaction and service quality: a customer-based approach for libraries*. Chicago: American Library Association, 2001. pp. 33-34.

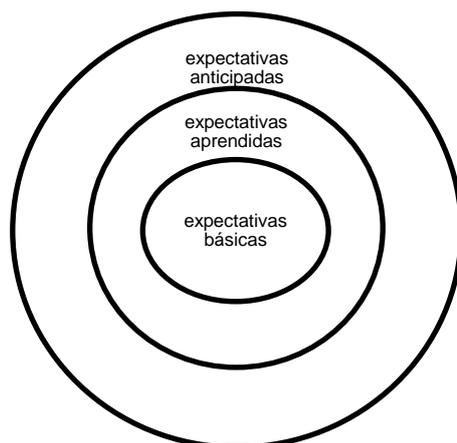


Figura1. Núcleo de expectativas

Hernon and Whitman. Delivering satisfaction and service quality: a customer-based Approach for libraries. Chicago: American Library Association, 2001 p. 33

En el centro de este núcleo, se encuentran las expectativas básicas que envuelven elementos que pueden suponerse comunes a todas las personas, tales elementos son cortesía, respeto, dignidad y otros atributos que se recrean en la interacción humana. A su vez, envolviendo este centro están las expectativas aprendidas que se amplían o reducen en cada persona y se desarrollan a partir de la experiencia. Finalmente, envolviendo a las expectativas básicas y aprendidas está una clase de expectativas anticipadas que entran en juego cuando un usuario imagina una dimensión de la experiencia que debería estar siempre presente o que nunca debería estarlo.

Ahora bien, para Munde y Marks, “la satisfacción con un producto o servicio se define internamente por las personas, y es una construcción basada en la experiencia sensorial, la percepción personal, la memoria, la personalidad, la comparación con experiencias pasadas similares y con la variación de las expectativas”,<sup>42</sup> a lo que dichos autores agregan que es un estado temporal, ya que puede durar sólo hasta que una siguiente necesidad o deseo se presente, de tal forma que la satisfacción es un constructo que se define internamente por el usuario, y por tanto se puede considerar único, además de temporal en cada uno de ellos.

---

<sup>42</sup>Munde, Gail and Marks, Kenneth. Surviving the future: academic libraries, quality, and assessment. London: Chandos, 2009 p. 173.

Applegate<sup>43</sup> sugiere que la investigación sobre satisfacción en ciencias de la información, sistemas de cómputo, mercadotecnia y psicología puede ser mejor entendida siguiendo tres modelos:

- a) Modelo de satisfacción material: orientado hacia la recuperación de información y determinado por las cuatro variables tradicionales de rendimiento, relevancia, pertinencia, precisión y obtención.
- b) Modelo de satisfacción emocional vía simple: que se refiere a la satisfacción emocional e incorpora dos razones importantes en éste modelo, la evaluación y el comportamiento, ya que la satisfacción o insatisfacción puede afectar el comportamiento positiva o negativamente.
- c) Modelo de satisfacción emocional vía múltiple: se refiere a que la satisfacción no sólo depende de la recuperación (satisfacción material), sino de otros factores como las expectativas.

Por su parte, Rey<sup>44</sup> indica que el usuario determina diferentes niveles de satisfacción a partir de la combinación de dos aspectos: prestación del servicio y sacrificio, los cuales se pueden reducir a:

Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta:

Factores que provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, esto es que el usuario efectúa una valoración negativa del servicio, que puede dar lugar a una reclamación que se debe considerar como una actitud positiva hacia el sistema y, si puede no repetirá la experiencia.

Sacrificio modesto/prestación modesta:

Que provocan una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por lo que el juicio del servicio quedará en suspenso y con incertidumbre acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan sólo las necesidades de información posteriores determinarán una nueva experiencia en el mismo sistema.

---

<sup>43</sup> Applegate, Rachel. Models of users satisfaction: understanding false positives. RQ Summer 1993 pp. 525-534.

<sup>44</sup> Rey Martín, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación No.3 2000. pp. 141-142.

Sacrificio elevado/prestación elevada:

Que generan una satisfacción contenida, por lo que el juicio es moderadamente positivo. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de usar el servicio.

Sacrificio modesto/prestación elevada:

Que supone un máximo nivel de satisfacción, aquí el juicio es completamente positivo por lo que se otorga máxima confianza en la repetición del servicio.

Finalmente hay que decir que recientemente Hernández generó el concepto de satisfacción del usuario de la información como “un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información”<sup>45</sup> y agrega que este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, en tanto que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

Con base en lo visto en este apartado, se puede decir entonces que la esfera conceptual de la satisfacción ha sido abordada desde diferentes disciplinas sociales, y partiendo de que la satisfacción del usuario es un constructo evaluativo, la satisfacción es por tanto un ejercicio comparativo basado por un lado en el ámbito de materialidad propio de los productos y servicios (aspecto de éstos últimos que se abordará con mayor amplitud en el apartado 1.4), y por otro en el ámbito cognitivo (o intelectual) y emocional propio de los usuarios, único y temporal en cada usuario, en el que además, la ‘calidad percibida’ y sobre todo las ‘expectativas’, predominan como sus ejes explicativos.

En lo que concierne al usuario particularmente, se identifican por un lado su ámbito cognitivo o intelectual, y por otro lado su ámbito emocional como los componentes fundamentales que intervienen en el constructo de la satisfacción. En este sentido, es importante añadir que para Wolman,<sup>46</sup> cognición es un término general para referirse a cualquier proceso que permita a un organismo conocer y estar consciente, que incluye actos como percibir,

---

<sup>45</sup>Hernández Salazar, Patricia. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las ciencias de la información Vol. 34 2011. p. 8

<sup>46</sup> Diccionario de psicología. Benjamin B. Wolman (edit.). México: Trillas, 2010.

razonar y juzgar. Mientras que la emoción es una reacción compleja que consiste en un cambio fisiológico del estado homeostático (relativo al equilibrio interno del cuerpo) que se experimenta subjetivamente como un sentimiento y que se manifiesta en cambios corporales que son preparativos de acciones manifiestas. Por su parte, Dorsch,<sup>47</sup> indica que cognición es un término común para designar todos los procesos o estructuras que se relacionan con la conciencia y el conocimiento, mientras que la emoción a veces se identifica con sentimientos o con afecto. Del tal forma que el ámbito cognitivo y emocional del usuario es relativo por un lado al pensamiento, a las ideas, al conocimiento, y por otro a sus sentimientos y afecto.

El ámbito cognitivo y emocional por tanto se refiere a lo que sucede en el interior de los usuarios, en su mente, mientras que el ámbito material se puede entender como un factor 'exterior', éste ámbito material no sólo se refiere al conocimiento materializado en el conjunto de documentos que le son entregados al usuario tras una petición, sino también como el ámbito tangible de los productos y servicios. Finalmente y para concluir éste apartado, se considera importante agregar que la satisfacción del usuario de información es efecto de su experiencia al hacer uso de algún producto o servicio proporcionado por un sistema de información, y está sujeta a sus diferentes ámbitos como pueden ser el personal, las instalaciones, los servicios o una interfaz, entre otros, además de que como ya se indicó, a partir de la década de 1980 y desde la óptica de la gestión de calidad, se le considera como un importante criterio de evaluación, razón por la cual a continuación se aborda desde su perspectiva de indicador de calidad.

### 1.3 La satisfacción como indicador de calidad o desempeño

La satisfacción de los usuarios es un importante indicador de calidad promovido por organismos internacionales como la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones<sup>48</sup> (IFLA) o la Organización

---

<sup>47</sup>Dorsch, Friedrich. Diccionario de psicología. España: Herder, 1985.

<sup>48</sup> IFLA fundada en 1927 es el principal organismo internacional que actualmente agrupa más de 1 500 miembros en unos 150 países en todo el mundo.

Internacional para la Estandarización<sup>49</sup> (ISO), y nacionales, que para el caso de México se puede mencionar a la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior<sup>50</sup> (ANUIES).

Habría que decir en principio que los índices nacionales de satisfacción empiezan a finales de la década de 1980 (década a la que ya nos hemos referido anteriormente). Más específicamente, los índices nacionales de satisfacción inician en 1989 con el barómetro sueco, el cual sirvió de base para la elaboración del índice de los Estados Unidos de Norteamérica implementado en 1994 siendo actualmente de los más reconocidos al igual que el Índice Europeo de Satisfacción del Cliente. A partir de 2005 se implementó el Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario,<sup>51</sup> que permite conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de productos y servicios privados y gubernamentales. Este índice es un indicador que responde a las tendencias de la actual agenda internacional sobre calidad de productos y servicios, cuya gestión fue adquirida por la Universidad Iberoamericana a través de un concurso nacional dirigido a Instituciones de Educación Superior para adaptarlo a las condiciones de los programas y servicios gubernamentales mexicanos, y que a partir de 2010 también se aplica a empresas privadas. En éste índice mexicano, la satisfacción del usuario se conforma por:

- ▣ El nivel general de la satisfacción con el servicio
- ▣ El grado en el cual el producto o servicio se queda por debajo o por arriba de lo esperado y
- ▣ La ponderación de lo cerca o lejos que se queda el producto o servicio evaluado respecto al ideal

Para asegurar la neutralidad en la aplicación del índice, un grupo transdisciplinario de la Universidad Iberoamericana desarrolla las evaluaciones del Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario a través de estudios de caso, dichas evaluaciones son sujetas a la evaluación por un Consejo Técnico

---

<sup>49</sup> ISO es una organización no gubernamental con sede en Ginebra (Suiza) fundada en 1947 cuya finalidad principal es promover el desarrollo de la normalización internacional para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

<sup>50</sup> Ver la Guía metodológica para evaluar bibliotecas de instituciones de educación superior que indica realizar estudios de satisfacción de usuarios.

<sup>51</sup> Índice Mexicano de satisfacción del usuario. IMSU, UIA [en línea] Disponible en: <http://www.imsu.mx/principal.html>  
Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2012.

formado por investigadores sobre el tema de varias instituciones como la Universidad Nacional Autónoma de México, el Centro de Investigación y Docencia Económicas, la Universidad de Michigan, entre otras, de tal forma que se puede decir que dicho índice, es resultado de una evaluación transdisciplinaria e interinstitucional.

Más recientemente, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía publicó los resultados de un estudio sobre bienestar subjetivo realizado por primera vez en 2012 a personas de entre 18 y 70 años de edad en ámbitos tanto urbanos como rurales para conocer la satisfacción con la vida, la felicidad y el balance afectivo de la población adulta en México, en el que se incluye el grado de satisfacción con la vida y aspectos de la vida utilizando una escala de medición de 0 a 10 puntos, cuyo objetivo es "generar información alrededor de temáticas que han cobrado un creciente interés a nivel internacional y que hasta ahora no habían sido objeto de estudio de la estadística oficial en México".<sup>52</sup> Con lo anterior se puede inferir el interés por éste constructo evaluativo como indicador de calidad o desempeño tanto en la esfera organizacional privada como en la pública, a escala local y/o global.

Ahora bien, los indicadores de desempeño son instrumentos de gestión que proveen valores de referencia con los cuales se logran establecer mediciones comparativas entre objetivos y desempeño organizacional. La norma ISO 11620 define un indicador de desempeño como "una expresión numérica, simbólica o verbal derivada de las estadísticas de la biblioteca y los datos utilizados para caracterizar el desempeño de una biblioteca."<sup>53</sup> Asimismo, establece que los indicadores de desempeño deben ser:

- Informativos, siendo útiles para la identificación de problemas y posibles soluciones
- Confiables, produciendo los mismos resultados cuando sean usados bajo las mismas circunstancias
- Válidos, midiendo lo que se intenta medir

---

<sup>52</sup> Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Bienestar subjetivo: aspectos metodológicos presentación [en línea] Disponible en:

<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/Investigacion/Experimentales/Bienestar/default.aspx>

Fecha de consulta: 7 de Enero de 2013.

<sup>53</sup> Information and documentation: library performance indicators. Suiza: International Organization for Standardization, 2008. p. 21.

- ▣ Apropriados, es decir, que sean compatibles con los procedimientos de la biblioteca y su entorno de trabajo
- ▣ Prácticos, fácil de usar y entender y
- ▣ Comparables, permitiendo la comparación de resultados entre bibliotecas con similar misión, estructura y usuarios.

De tal forma que como indicador de desempeño, la satisfacción de los usuarios provee de un valor de referencia con el que se pueden realizar mediciones comparativas entre objetivos y desempeño alcanzado por los sistemas de información, además de ser útil para identificar problemas y posibles soluciones.

En la Guía para evaluar bibliotecas de instituciones de educación superior,<sup>54</sup> el criterio 4.7 se refiere a realizar estudios de satisfacción de usuarios para identificar el porcentaje de satisfacción en cuanto a: consulta del acervo, servicio de referencia, préstamo externo, publicaciones seriadas, servicio de Internet, préstamo Interbibliotecario, consulta bases de datos y recursos electrónicos, infraestructura (espacio físico de la biblioteca, mobiliario, equipos, etc.).

Roswitha y Boekhorst agregan cuarenta indicadores de desempeño para bibliotecas en la monografía *Measuring quality: performance measurement in libraries* publicado por IFLA. En cuanto al indicador satisfacción del usuario, se agregan un conjunto de servicios en los que se puede utilizar, estos son: colección (diferenciando en libros, libros electrónicos, revistas impresas y electrónicas, bases de datos, materiales audiovisuales, libros infantiles, etc.), horario, entorno de la biblioteca (diferenciando ruido, clima, seguridad, etc.), servicio de préstamo, préstamo interbibliotecario, catálogo en línea, sitio web de la biblioteca, servicio de consulta, formación de usuarios, acceso a Internet y personal (amabilidad, competencia).

Por su parte, en la Norma ISO 11620 *Information and documentation: library performance indicators* se agregan cuarenta y cinco indicadores. En cuanto al indicador satisfacción del usuario, agrega un conjunto de ejemplos básicos en

---

<sup>54</sup> Guía para evaluar bibliotecas de educación superior e investigación. México: Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, 2012.

los que éste se puede usar para medir la percepción de los usuarios, estos son: horario, facilidades para estudiar, disponibilidad de documentos, servicio de préstamo Interbibliotecario, servicio de consulta, formación de usuarios, actitudes del personal bibliotecario y el servicio de biblioteca en su conjunto.

A continuación se presenta un cuadro comparativo del indicador ‘Satisfacción de usuarios’ de cada uno de los organismos internacionales antes mencionados ISO<sup>55</sup> e IFLA<sup>56</sup>, destacando algunos puntos de interés para éste trabajo.

	<b>ISO 11620:2008</b>	<b>IFLA Medición de la calidad: indicadores de desempeño en bibliotecas.</b>
Objetivo	Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la biblioteca en su conjunto o con cada uno de los servicios en lo específico.	Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la biblioteca en su conjunto y con los servicios en lo individual ofrecidos por la biblioteca.
Alcance	Es aplicable a todo tipo de bibliotecas	El indicador es pertinente para todas las bibliotecas
Instrumento	La biblioteca diseña el cuestionario	La biblioteca diseña un cuestionario
Escala	4, 5 o 7 puntos	5 puntos Se debe dar un espacio para comentarios adicionales.
Promedio	Promedio satisfacción de usuario = A/B A es la suma de las puntuaciones de cada servicio indicado por los usuarios, y B es el número de personas que respondieron las preguntas	La puntuación de la satisfacción dada por los usuarios para cada servicio se suma y se divide entre el número de encuestados

Cuadro 1. Comparativo del indicador satisfacción de usuarios ISO e IFLA

Como se puede apreciar, en ambos casos:

- ❑ Se tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios de una biblioteca en lo general (o como un todo), o de cada uno de los servicios en lo particular.
- ❑ El indicador va dirigido a cualquier tipo de biblioteca, es decir, universitaria, escolar, pública, etc.
- ❑ Se recaba la opinión de los usuarios a través de un cuestionario que la propia biblioteca diseña.

<sup>55</sup> Ibid., pp. 58-59.

<sup>56</sup> Poll, Roswita. Measuring quality: performance measurement in libraries. München: K.G. Saur, 2007. pp. 105-111.

- Se trata de identificar un promedio a partir de la suma de todas las puntuaciones recabadas y dividir ese resultado entre el número de usuarios que respondieron.

Respecto a la escala de medición, en el indicador de IFLA se comenta que se han utilizado escalas de cuatro, cinco, siete, nueve o diez puntos, aunque generalmente se utiliza una escala de cinco puntos y que se debe agregar un espacio para que los usuarios puedan añadir comentarios adicionales, mientras que en el indicador ISO se comenta que se puede elegir la escala entre cuatro, cinco o siete puntos.

Con base en lo visto en el presente apartado, la satisfacción de los usuarios como indicador de desempeño es una expresión numérica, simbólica o verbal que provee un valor de referencia utilizando diferentes escalas de medición, siendo un indicador de importancia reconocida a escala local y/o global, así como en la esfera organizacional tanto pública como privada.

#### 1.4 Evaluación de la calidad en los sistemas de información

Ante la necesidad de tomar decisiones permanentemente a lo largo de la vida, los seres humanos evaluamos constantemente, ya sea de forma individual o colectiva, siempre empleamos el mecanismo de valorar las ventajas y desventajas de las diferentes alternativas presentes, y una vez puesta en práctica cualquiera de ellas, recurrimos a revisar los resultados.

La definición de evaluar se puede considerar relativamente sencilla “señalar el valor de algo”,<sup>57</sup> el problema reside en determinar lo que se debe entender por valor, y con base en quién, cómo o porqué se lleva a cabo esa determinación. “En cualquier caso, la definición de evaluación, de su tipología y de sus componentes resulta indisociable del porqué, paraqué y para quién se evalúa, de quién toma la decisión de evaluar, de cuándo y cómo se lleva a cabo, de

---

<sup>57</sup> Diccionario de la lengua española. España: Real Academia Española, 2001.

quién la realiza y desde qué punto de vista, y, finalmente, de los efectos prácticos de la evaluación a la hora de mejorar los servicios que se ofrecen”.<sup>58</sup>

Para Lancaster,<sup>59</sup> los autores que tratan el tema de la evaluación lo hacen desde tres posiciones, los que ven a la evaluación como una rama de la investigación a partir de la aplicación del método científico, los que subrayan su importancia en el proceso de toma de decisiones, y los que la contemplan como componente esencial para las tareas de gestión, pero en cualquier caso, concluye que en estos tres puntos de vista se destaca el carácter práctico de la evaluación, que se debe realizar con el fin de recoger datos útiles para resolver problemas o para llevar a cabo acciones dentro del proceso de toma de decisiones, y no como un mero ejercicio intelectual.

“Es en los años sesenta cuando comienza el interés por la evaluación de los servicios de información”,<sup>60</sup> que por otra parte, puede referirse al todo o a las partes de los sistemas de información, resultando igualmente legítimo un planteamiento u otro en virtud del alcance y de los objetivos establecidos para cada caso. A este respecto, es importante agregar que “desde un punto de vista histórico, primero se han desarrollado los métodos y técnicas de evaluación para aspectos concretos e individualizados, y sólo cuando esa literatura técnica estaba disponible y muchos de los métodos en ella descritos perfectamente comprobados en situaciones reales se ha podido dar el paso siguiente hacia los indicadores de rendimiento y las guías de evaluación integral”.<sup>61</sup>

Para Hernon y Altman,<sup>62</sup> una biblioteca y sus servicios puede ser evaluada desde múltiples perspectivas, aunque la perspectiva comúnmente mencionada incluye: entradas, salidas, resultados, medición del desempeño, eficacia y eficiencia. Además, agregan los elementos que se pueden examinar: recursos, entorno físico (instalaciones), personal, funciones, procesos, usuarios

---

<sup>58</sup> Posadas, Cristóbal. La evaluación de los servicios de información científica desde una perspectiva teórico-práctica. En: Procesamiento de la información científica Wilfrid Lancaster y María Pinto (Coords). Madrid: Arco /Libros, 2001. p. 232.

<sup>59</sup> Lancaster F.W. Evaluación de la biblioteca Madrid: ANABAD, 1996 p. 17

<sup>60</sup> Izquierdo Alonso, Mónica, Ruiz Abellán, Joaquín, Piñera Lucas, José Tomás. Un modelo de gestión de calidad total para bibliotecas públicas. Scire Vol.2núm. 1 1996. p. 66.

<sup>61</sup> Posadas, Cristóbal. Op Cit., pp. 234-235.

<sup>62</sup> Hernon, Peter and Altman, Ellen. Assessing service quality: satisfying the expectations on library customers. Chicago: American Library Association, 2010. pp. 33-36.

(destinatarios de los servicios), comunidad (todos los miembros de la comunidad de biblioteca), uso, servicio, resultados e impacto.

Por su parte Abad,<sup>63</sup> comenta que en la ampliación de los horizontes de la línea de investigación sobre evaluación de sistemas de información han tenido influencia la irrupción en la década de 1990 del modelo de calidad total en las gestión de las organizaciones, la importancia que fue adquiriendo la gestión de la información que se refiere a la existencia de una cultura de la gestión basada en la información en tanto que la toma de decisiones se fundamenta en la disponibilidad de información adecuada en contenido, formato y momento, y finalmente la introducción de Internet, que favorece la proliferación en ocasiones sin autoría de información que hace necesaria una evaluación rigurosa de los recursos.

Por su parte, Abbott citado por Posadas<sup>64</sup> establece las relaciones entre población, recursos, procesos, servicios y resultados que dan origen a los diferentes criterios de evaluación:

- ❑ Eficiencia (recursos con servicios)
- ❑ Productividad y costos (recursos con servicios)
- ❑ Economía (recursos con población)
- ❑ Penetración de mercado (recursos y servicios con población)
- ❑ Eficiencia, calidad (servicios con resultados)
- ❑ Costo-eficiencia (recursos con resultados)
- ❑ Costo-beneficio (recursos con resultados)

Como se observa, el criterio de calidad se establece a partir de la relación servicios - resultados, pero la óptica de los usuarios en este criterio irrumpió de manera definitiva, de tal forma que ahora en este juicio impera la perspectiva del usuario, que como veremos a continuación, actualmente es el último juez de la calidad.

Para abordar el tema de la calidad en principio se requiere de un planteamiento diverso, por ejemplo, para Montaudon<sup>65</sup> algunos autores señalan que la calidad

---

<sup>63</sup>Abad García, María Francisca. Evaluación de las operaciones de análisis y difusión de la información. Op. cit., pp. 682-683.

<sup>64</sup>Posadas, Cristóbal. Op. cit., p 236.

es un hecho relativamente nuevo iniciado en el siglo XX, mientras que para otros se trata de un fenómeno que ha estado presente por siglos llevando una historia paralela a la historia de la humanidad. En este sentido se requiere considerar un doble enfoque, por un lado la calidad vista como elemento fundamental del comportamiento humano y por otro lado como concepto moderno. En el primer sentido, la calidad se podría concebir como un elemento fundamental de comportamiento humano en tanto que es resultado de la evolución natural del ser humano en su afán por conseguir mejores condiciones de vida, bajo éste enfoque la calidad no tiene una fecha de origen sino que "...nace cuando el hombre busca satisfacer sus necesidades: las materiales, las de sobrevivir, de relacionarse, sus emociones, su necesidad de trascender. Esa búsqueda es la búsqueda de la calidad del ser humano, lo demás deriva de ésta...",<sup>66</sup> de tal forma que de este enfoque, retomo y comparto la idea de que la calidad en principio, es una cuestión humana.

Por otra parte, el concepto moderno de calidad se identifica plenamente con el surgimiento y evolución de las organizaciones, a lo largo del tiempo y como producto de la experiencia organizacional ha transitado por diferentes estadios empezando por la producción, hasta llegar al cliente o usuario. Es un tema complejo cuya multiplicidad de concepciones se expresa a través de la diversidad de definiciones que se pueden encontrar sobre ella, aunque en términos generales la idea de calidad la asociamos con productos y servicios diferentes que conllevan una noción de prestigio y exclusividad, y que al parecer, "se ha convertido en una obsesión colectiva del mundo desarrollado, eminentemente complejo, plural y dinámico".<sup>67</sup>

Para Barba<sup>68</sup> desde una perspectiva organizacional se aprecia que el concepto de calidad ha evolucionado paralelamente al desarrollo de las organizaciones modernas, cuando se incorpora como un problema creciente de la producción a

---

<sup>65</sup>Montaudon Tomas, Cynthia. Historia de la calidad mundial: la evolución de las ideas en la gestión de calidad. México: Universidad Iberoamericana, Instituto Tecnológico y Estudios Superiores de Occidente, 2004. pp. 17-18.

<sup>66</sup>Ibíd., p. 18

<sup>67</sup>Pinto Molina, María. Gestión de calidad en documentación. Anales de Documentación núm.1 1998. p. 171.

<sup>68</sup>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. pp. 454 -457.

principios del siglo XX, a partir de entonces, la calidad se constituye en sí misma como una expresión de la complejidad organizacional al incorporarse también en el nivel de la administración y posteriormente en el nivel de la organización. Así, en términos generales se identifican tres estadios de la calidad:

- ❑ Producción: relacionada directamente con el proceso de producción que a partir de la década de 1920 se expresa a través del control de la calidad mediante la inspección y del control estadístico de la calidad.
  
- ❑ Administración: cuando la calidad se integra como objetivo propio de la administración a mediados de la década de 1940 con el aseguramiento de la calidad, y
  
- ❑ Organización: que inicia en la década de 1970 y que implica la interpretación de la calidad como un problema estratégico para alcanzar la competitividad y como un símbolo organizacional que trasciende sus fronteras a través de su propuesta de la calidad total, la cual desarrolla su visión en el marco de la globalización, como condición para acceder a los mercados internacionales y parte del principio de que la competencia en los mercados nacionales e internacionales desarrolla las exigencias del consumidor. Así, el concepto de calidad se fundamenta en el cliente o usuario y su relación estrecha con productos y servicios competitivos.

Ahora bien, es común utilizar el término de calidad con diferentes enfoques, por ejemplo, en el sentido de los atributos de los productos y servicios que generan las apreciaciones diferenciadas de los usuarios, en el sentido de los procesos utilizados por las organizaciones en torno al cumplimiento de estándares que sugieren que sus productos y servicios son de calidad, o en el sentido del valor económico, cuando pensamos que el costo del servicio o producto determina su calidad y escuchamos decir a alguien que 'lo bueno cuesta'. En este sentido,

Benavides y Quintana<sup>69</sup> identifican cinco enfoques que convergen al hablar de calidad, estos son: fabricación, usuario o cliente, producto o servicio, valor y por último el enfoque trascendente, de los cuales se desprenden múltiples definiciones de calidad que por lo general enfatizan alguno de estos enfoques en particular.

Por lo anterior, Pinto<sup>70</sup> propone que sería más adecuado hablar de calidades en plural, en tanto que:

- ❑ Desde el enfoque de la fabricación, la calidad se concibe como el cumplimiento de especificaciones o requerimientos.
- ❑ Desde el enfoque del cliente o usuario, la calidad es el conjunto de propiedades o atributos de los productos o servicios que satisfacen necesidades manifiestas o implícitas.
- ❑ Desde el enfoque del producto, la calidad es una propiedad intrínseca.
- ❑ Desde el enfoque del valor, la calidad se define en términos de costo.
- ❑ Y finalmente, desde el enfoque trascendente, la calidad se concibe como una realidad absoluta y universalmente reconocible.

Abad<sup>71</sup> por su parte, distingue dos perspectivas de trabajo en la evaluación de la calidad de los sistemas de información, la primera es la que hace referencia a la definición de los requisitos de la calidad desde el punto de vista operativo de los sistemas de información, en la que se definen los requisitos que deben reunir los componentes de los sistemas para que puedan proporcionar productos finales adecuados. Desde esta óptica distingue los criterios de calidad del input, del proceso y de los productos (output):

- ❑ Input: hacen referencia principalmente a aspectos relacionados con la cobertura del sistema, la exhaustividad de contenidos, la continuidad, la exclusividad y la novedad de los mismos.
- ❑ Proceso: hacen referencia al conjunto de operaciones que se realiza con un documento y con su contenido para que resulte posible su

---

<sup>69</sup> Benavides Velasco, Carlos A. y Quintana García, Cristina. Gestión del conocimiento y calidad total. España: Díaz de Santos, Asociación Española para la Calidad, 2003. pp. 115-122.

<sup>70</sup> Pinto, María. Calidad en la representación documental. En: Wilfrid Lancaster y María Pinto (Coords.). Procesamiento de la información científica. Madrid: Arco/Libros, 2001 p. 251.

<sup>71</sup> Abad García, María Francisca. Evaluación de la calidad de los sistemas de información. Madrid: Síntesis, 2005 p. 84.

recuperación. Alude sobre todo a la adecuación con la que se realizan las tareas de identificación y extracción de la información, clasificación, codificación, descripción e indización y transcripción, pero también a la política y criterios de indización.

- **Productos:** los criterios que se utilizan con mayor frecuencia para la evaluación de los productos de los sistemas de información son la relevancia, la exactitud y la validez.

La segunda perspectiva de trabajo a la que se refiere la autora es la que plantea la calidad desde la perspectiva del usuario y de la satisfacción de sus necesidades informativas concretas, en donde los criterios comúnmente utilizados para evaluar los sistemas de información afecta sobre todo a sus productos (output) y resultados (outcome).

Ante ésta perspectiva, resulta fundamental agregar y poner en contexto las características elementales de los servicios que como se podrá observar, los definen y a su vez, distinguen de los productos o bienes de consumo para fines evaluativos, Kotler <sup>72</sup> indica cuatro características: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad e imperdurabilidad, mientras que Martínez-Tur y otros<sup>73</sup> indican cinco características que describen de la siguiente forma:

- a) Intangibilidad que hace referencia al hecho de que los servicios sólo son posibles gracias a los elementos tangibles. Los usuarios no pueden tocar los servicios, sólo experimentarlos.
- b) Simultaneidad que hace referencia al hecho de que la prestación del servicio suele estar unida a su mismo uso, esto es que el usuario está presente mientras se le presta el servicio, por lo que existe una falta de estandarización ya que en parte, el usuario determina el tipo de servicio y cómo ha de llevarse a cabo.
- c) La heterogeneidad tiene que ver con que los servicios son realizados por personas y van dirigidos a personas, por lo que varían en función de los participantes.

---

<sup>72</sup>Kotler, Philip y Armstrong, Gary. Marketing: versión para Latinoamérica. México: Pearson educación, 2007 p. 262.

<sup>73</sup> Martínez-Tur y otros. Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Madrid: Síntesis, 2001 pp. 45-46.

- d) El carácter perecedero de los servicios implica que a diferencia de los bienes de consumo, los servicios no se pueden almacenar. El momento temporal en que el usuario decide utilizar un servicio es crítico por lo que respecta al desempeño y a la evaluación que se hace del uso.
- e) Finalmente, con la adquisición de un bien de consumo la persona generalmente se queda en propiedad de lo que compra. Por el contrario, en el ámbito de los servicios el usuario sólo va a tener acceso temporal al servicio de que se trate, lo único que se consigue es el beneficio que puede derivarse del servicio, pero no el servicio en sí mismo.

Como se comentó anteriormente, estas características definen y a su vez, distinguen a los servicios de los bienes de consumo, además de que como se verá más adelante, proveen el enfoque de la evaluación de calidad de los servicios desde el punto de vista de los usuarios.

Como se comentó en el apartado 1.2, la evaluación de calidad en los sistemas de información se puede valer de instrumentos estandarizados, siendo SERVQUAL y LIBQUAL de los más utilizados. Para concluir el primer capítulo de este trabajo y de cara a lo que se realizará en los siguientes, es importante describir brevemente estos instrumentos, para lo cual, se considera oportuno subrayar antes que un estudio de satisfacción y un estudio de calidad del servicio no es lo mismo, aunque ambos se fundamentan en el punto de vista de los usuarios. Además, si bien la calidad de servicio percibida y la satisfacción están interrelacionadas y se puede decir que en ambos casos se trata de evaluaciones subjetivas por parte del usuario, también se han observado diferencias, por ejemplo:

- La satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada en cada transacción, justamente por su carácter temporal ya comentado anteriormente, mientras que la calidad de servicio percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo.
- Los juicios relativos a la calidad de servicio se basan en dimensiones específicas que tienen que ver con la evaluación de atributos del servicio, por ejemplo la imagen del personal, el horario de servicio, la cantidad de días en el préstamo a domicilio, etc. Sin embargo, los juicios

de satisfacción pueden venir determinados por dimensiones de calidad, pero también por otras que no están relacionadas con la calidad, por ejemplo, la habilidad del usuario para encontrar un libro en la estantería, o bien para encontrar un documento electrónico, la lentitud de internet en el momento en que el usuario hace uso de alguna interfaz, etc.

- ▣ Las expectativas en las que se basan los juicios de calidad tienen que ver con servicios de excelencia, mientras que los juicios de satisfacción incluyen otros aspectos como las necesidades, es decir, un usuario puede pensar que la colección de revistas una biblioteca es excelente, sin que ésta sea adecuada y responda a sus necesidades de información.
- ▣ Finalmente, los juicios de calidad no necesitan de la experiencia del usuario, mientras que por el contrario, los juicios de satisfacción requieren necesariamente de la experiencia del usuario, ya que de ésta se deriva su juicio.

A decir de Hernon y Whitman, “el enfoque de la calidad del servicio es comparar objetivamente lo que se desea como un atributo de servicio idealizado, con la condición actual de ese atributo. El proceso de hacer esta comparación implica una comparación objetiva entre una posibilidad ideal y su realidad actual”,<sup>74</sup> y agregan que la manera típica de medir la calidad del servicio es a través del denominado análisis de brechas que puede implicar un proceso de dos pasos, en el que primero se les pregunta a los usuarios sobre las características o atributos de una biblioteca ideal, y luego se les pide que evalúen la biblioteca en cuestión utilizando las mismas dimensiones.

Evidentemente que este enfoque de evaluación se refiere a SERVQUAL, instrumento genérico basado en el modelo de brechas (ver figura 2) que explica las diferencias entre las expectativas de los clientes y aquello que ellos realmente obtienen del servicio utilizado a través de cinco diferencias o brechas:

Brecha 1. Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos sobre estas expectativas.

---

<sup>74</sup>Hernon, Peter and Whitman, John R. Delivering satisfaction and service quality: a customer-based approach for libraries. Chicago: American Library Association, 2001. p. 32.

Brecha 2. Discrepancia entre las percepciones de los gerentes de las expectativas del usuario y especificaciones de calidad del servicio.

Brecha 3. Discrepancia entre la especificación de servicios de calidad y los servicios realmente ofrecidos.

Brecha 4. Discrepancia entre los servicios que se ofrecen y lo que se comunica al usuario.

Brecha 5. Discrepancia entre lo que el usuario espera recibir y la percepción que tiene de los servicios ofrecidos.

Este instrumento mide la percepción de la calidad de los usuarios de cualquier servicio, por lo que es genérico y se fundamenta en la premisa de que todos los usuarios de servicios poseen una expectativa de calidad. La percepción de calidad se mide a través de cinco dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Dimensiones que se transforman en 22 afirmaciones que son medidas primero como expectativas y posteriormente como calidad percibida, utilizando una escala bipolar de Likert de 7 puntos que va desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

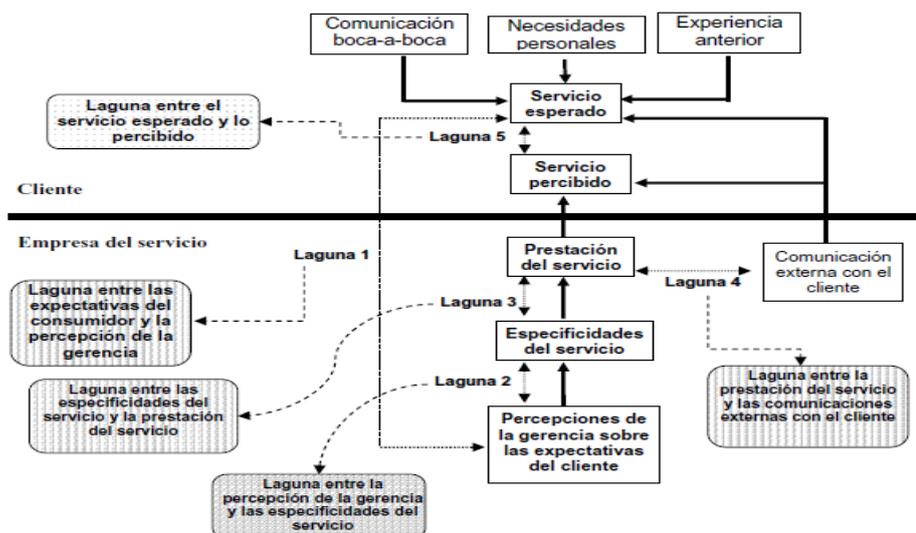
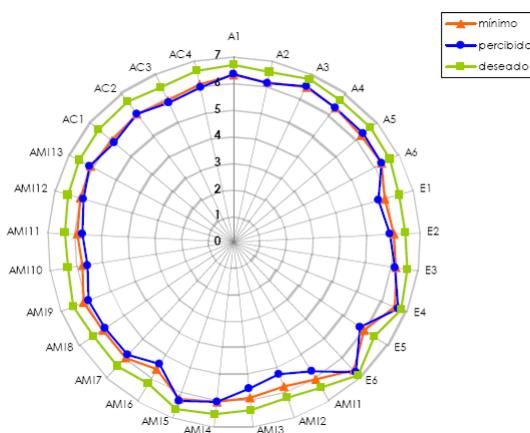


Fig. 2 Modelo de brechas de Parasuraman, Berry y Zeithaml

Tomado de: Kátia Cozin, Sheila y Teresa Turrini Ruth Natalia. Evaluación de los productos y servicios en una biblioteca de enfermería: satisfacción del usuario. Rev Latino-am Enfermagem 2008 julio-agosto; Vol.16 núm.4

Por su parte, LibQUAL + TM es un instrumento que la Association of Research Libraries (ARL) adaptó de SERVQUAL expresamente para bibliotecas. Mide las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio en tres grandes dimensiones: valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar y control de la información, sobre las que el usuario indica el nivel de calidad mínimo exigible, el nivel de calidad deseado, y el nivel de calidad percibido.

Los resultados de estos estudios generalmente se representan con gráficas radiales como la siguiente:



Grafica 1. Gráfica radial

Tomado de: Estudio de satisfacción de usuarios biblioteca Viva Tobalada [en línea] Disponible en: [http://www.bibliotecaviva.cl/files/2009/12/estudio\\_satisfaccion\\_de\\_usuarios\\_bv\\_tobalaba\\_20081.pdf](http://www.bibliotecaviva.cl/files/2009/12/estudio_satisfaccion_de_usuarios_bv_tobalaba_20081.pdf)

Fecha de consulta: 31 Enero 2013

Tomada de un estudio realizado en la Biblioteca Viva Tobalada de Chile en 2008 en la que el vértice con las siglas representan cada una de las preguntas realizadas en el instrumento, mientras que las líneas verde, azul y rojo representan los niveles de calidad deseada, percibida y mínima exigible respectivamente para cada pregunta, pudiendo observar la diferencia o brecha entre cada uno de éstos tres niveles de calidad para cada pregunta.

Con esta breve descripción de los instrumentos SERVQUAL y LIBQUAL podemos ver la forma estandarizada o normalizada en que se ha llevado a cabo la evaluación de calidad desde el punto de vista de los usuarios en los

sistemas de información, enfoque que evidentemente y por otro lado, facilita y promueve la comparación.

Ya para finalizar este primer capítulo, se realiza el siguiente recuento:

El origen de los estudios de usuarios está ligado a la necesidad de planeación que tienen los sistemas de información, además de que este tipo de estudios ostenta una importante función evaluativa, aspectos que preceden su importancia particularmente desde el punto de vista organizacional.

La producción de estudios de satisfacción de usuarios de información se genera en las últimas décadas del siglo XX cuando los estudios de usuarios son influidos por la gestión desde la óptica de la calidad, en tanto que la satisfacción de usuarios es la referencia crucial para determinar la calidad desde su punto de vista, y por tanto, un resultado anhelado por los sistemas de información que por consiguiente es importante medir sistemáticamente.

La calidad es un componente fundamental del comportamiento humano que ha guiado nuestro impulso por trascender, de tal forma que en principio, la calidad es una cuestión humana, aunque como concepto moderno surge a principios del siglo XX al igual que los primeros estudios de usuarios.

## Capítulo 2

### **Estudios de satisfacción de usuarios de información**

#### 2.1 Metodología de los estudios de satisfacción de usuarios

Del latín *methodus* (camino hacia un fin) y *logos* (razón), la palabra metodología significa 'razón sobre el método' y designa el modo en que se enfocan los problemas y se buscan las soluciones. Según Campos,<sup>75</sup> a la metodología se le identifica como el estudio de los métodos utilizados en la solución de problemas teóricos y empíricos, por lo que la metodología no es más que la aplicación lógica y razonada de procedimientos a seguir para obtener resultados, además de que se le ha utilizado como referencia para descripción de métodos, técnicas y teorías; por lo que a la metodología también se le considera como el estudio de las teorías, los métodos y las técnicas que se aplican en la investigación, de tal forma que los supuestos, intereses y propósitos llevan a elegir una u otra metodología. En este sentido, el interés por la metodología para fines del presente apartado se ubica en los métodos, técnicas e instrumentos de investigación en relación con los estudios de satisfacción de usuarios de información.

En principio se considera importante aludir a un enfoque de investigación que se refiere al papel activo o pasivo del usuario al momento de realizar un estudio de usuarios. Esta división responde a un enfoque centrado en el hecho de que exista durante la investigación una interrelación con el usuario, o que no se tenga contacto con él o ella. Es decir, los métodos directos permiten analizar las características de los usuarios a través de la información que ellos mismos aportan, mientras que con los métodos indirectos, la información sobre sus características se obtiene sin consultarlos. Calva<sup>76</sup> indica que los métodos utilizados para realizar una investigación sobre la satisfacción de las necesidades de información son diversos, pero en cualquier caso, todos ellos deben contar con el trato con el usuario, es decir, deben ser métodos directos, ya que los usuarios son los únicos que en última instancia pueden decir si

---

<sup>75</sup> Campos y Covarrubias, Guillermo. Introducción al arte de la investigación científica. México: UNAM. Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, 2010. p. 31.

<sup>76</sup> Calva González, Juan José. Op. cit., p. 198

están satisfechos o no al cubrir sus necesidades. Dentro de las principales características de los métodos directos Martín<sup>77</sup> destaca que:

- ▣ Las necesidades de información de los usuarios se conocen a través sus propias aportaciones
- ▣ La información que se obtiene puede ser exhaustiva y profunda
- ▣ Permiten estudiar tanto a usuarios reales como potenciales
- ▣ Pueden ser costosos
- ▣ Pueden requerir mucho tiempo para su realización, y finalmente
- ▣ Los datos obtenidos son muy actualizados

De lo anterior se desprende que la participación de los usuarios en los estudios de satisfacción es ineludible en tanto que ellos son los únicos que pueden determinar su nivel de satisfacción, por lo que podemos decir que el éxito en la realización de los estudios de satisfacción está sujeto y depende en gran medida de la colaboración de los usuarios, de tal forma que en la medida de lo posible se debe asegurar su participación.

Por otra parte y en cuanto a los métodos y técnicas de investigación utilizadas, Hernández indica que la tendencia en los estudios de satisfacción de usuarios “ha sido la cuantitativa y como representante máxima la técnica de encuesta, la cual ha sido ampliamente usada en todo el mundo, incluso la medición de aspectos cualitativos se hace mediante esta técnica”.<sup>78</sup> Es decir, se ha recurrido en mayor medida a la investigación social cuantitativa interesada sobre todo en las cantidades y la expresión numérica de los fenómenos sociales, tradicionalmente vista como antagónica a la investigación social cualitativa, interesada más en la calidad de los hechos sociales y mostrar su heterogeneidad expresada en palabras, imágenes, narraciones y observaciones. Respecto a estos enfoques de investigación, Hernández y otros<sup>79</sup> comentan que el enfoque cuantitativo ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos, mientras que el enfoque cualitativo, proporciona profundidad a los datos,

---

<sup>77</sup> Martín Moreno, Carmen. Op. cit., p. 136.

<sup>78</sup> Hernández Salazar, Patricia. La importancia de la satisfacción del usuario. Op. cit., p. 356.

<sup>79</sup> Hernández Sampieri, Roberto y otros. Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill, 2006 pp. 16-21.

riqueza interpretativa, contextualización del entorno y detalles, de tal forma que ninguno es intrínsecamente mejor que el otro, sólo constituyen aproximaciones diferentes al estudio de un fenómeno.

Partiendo entonces de que en la realización de los estudios de satisfacción usuarios de información ha predominado el uso de la técnica de encuesta, se considera importante agregar algunas características y finalidades de dicha técnica, así como algunas de sus ventajas e inconvenientes, además de algunas implicaciones que conlleva el uso del cuestionario como instrumento de investigación. Para Cea,<sup>80</sup> la encuesta se presenta como una estrategia de investigación caracterizada por la aplicación de un procedimiento estandarizado para la obtención de información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos, información que a su vez se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario diseñado para tal efecto. Dentro de las características definitorias de la encuesta, la autora destaca:

- ❑ Su adecuación al estudio de un amplio abanico de cuestiones: aspectos objetivos (de hechos) y subjetivos no directamente observables (actitudes, valores, opiniones), del presente, pasado y futuro.
- ❑ La información se obtiene de las respuestas verbales (oral o escrita) pronunciada por los encuestados. Razón por la cual cabe la posibilidad de que la información recabada no sea un fiel reflejo de la realidad que se analice.
- ❑ Para que las respuestas puedan compararse, ha de seguirse un procedimiento estandarizado en la recolección y análisis de los datos, lo que exige que las diferencias en las respuestas se deban a divergencias entre los encuestados y no a una aplicación diferenciada de la encuesta.
- ❑ Las respuestas se agrupan y cuantifican para posteriormente, examinar sus relaciones mediante técnicas estadísticas de análisis, y finalmente, en tanto que el interés del investigador va más allá del individuo del que obtiene información y se extiende a la población a la que pertenece, la muestra debe ser representativa de dicha población.

---

<sup>80</sup>Cea D'Ancona, María Ángeles. Métodos de encuesta: teoría y práctica, errores y mejora. España: Síntesis, 2004. pp.28-30.

Además de las características, la misma autora destaca las ventajas e inconvenientes de la encuesta como estrategia de investigación social:

Ventajas	Inconvenientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite abarcar un amplio abanico de cuestiones (objetivas y/o subjetivas) en un mismo estudio.</li> <li>• Facilita la comparación de resultados, al basarse en la estandarización y cuantificación de las respuestas.</li> <li>• Los resultados del estudio pueden generalizarse dentro de los límites marcados en el diseño y la ejecución de la investigación.</li> <li>• Posibilita la obtención de información significativa, cuando no acontezcan graves errores en su realización.</li> <li>• Ventaja económica: puede conseguirse un volumen importante de información a un relativo mínimo costo económico y temporal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No recomendable en poblaciones con dificultades para la comunicación verbal.</li> <li>• La información se restringe a la proporcionada por el individuo (a preguntas generalmente cerradas, con opciones de respuesta previamente fijadas).</li> <li>• La mediación del entrevistador puede provocar efectos reactivos en las respuestas.</li> <li>• La carencia de referencias contextuales y vitales de los encuestados limita la interpretación de los resultados.</li> <li>• Acusa imprecisión para el estudio de la causalidad.</li> <li>• El desarrollo de una encuesta amplia resulta complejo y costoso (principalmente en encuestas cara a cara).</li> </ul>

Cuadro 2. Ventajas e inconvenientes de la encuesta

Tomado de: Cea D'Ancona, María Ángeles. Métodos de encuesta: teoría y práctica, errores y mejora. España: Síntesis, 2004 p. 30

Para Harvatopoulos y otros,<sup>81</sup> la finalidad de la encuesta en relación con el conocimiento general del encuestador sobre el tema que va a tratar determina tres tipos de encuestas:

- ❑ Encuestas exploratorias, cuyo principal objetivo es la identificación de los problemas y la formulación más precisa de los mismos.
- ❑ Encuestas descriptivas, cuyo principal objetivo consiste en describir las características de una determinada situación mediante el análisis de distintas variables y obtener apreciaciones acerca del comportamiento que se trata de prever, describiendo el grado de asociación entre dichas variables, y finalmente

<sup>81</sup>Harvatopoulos, Yannis y otros. El arte de la encuesta: como realizarla y evaluarla sin ser especialista. España: Deusto, 1992. pp. 65-66.

- ▣ Encuestas explicativas, cuyo principal objetivo es el de permitir prever determinados fenómenos estudiados, conociendo la naturaleza de la relación entre las causas y los efectos que prevemos.

En cuanto al cuestionario como instrumento de la encuesta, generalmente se considera que puede seguir tres objetivos: estimar magnitudes, por ejemplo el número de usuarios muy satisfechos con el servicio de préstamo a domicilio; describir una población, por ejemplo identificar género, edad y escolaridad de los usuarios reales de una biblioteca pública, o bien; verificar hipótesis, por ejemplo 'el nivel de satisfacción de los usuarios en una biblioteca universitaria varía entre docentes y alumnos'. Pero en cualquier caso, también es importante tener en cuenta algunas implicaciones que conlleva su utilización, empezando por el hecho de que se mide sobre un gran número de usuarios, elementos generalmente identificados a pequeña escala. Por otra parte, la agrupación de respuestas implica que éstas sean idénticas, pero el razonamiento de los usuarios para dar su respuesta en uno u otro sentido, no necesariamente es el mismo, por lo que las respuestas a una misma pregunta, pueden en realidad no representar lo mismo. Por ejemplo, es común que en los estudios de satisfacción de usuarios de información se cuestione al usuario sobre la atención recibida por parte del personal bibliotecario, pero el razonamiento de los usuarios que los lleva a determinar sus respuestas en uno u otro sentido puede ser radicalmente diferente, ya que algún usuario puede sentir que los cinco minutos que tuvo que esperar para ser atendido fueron demasiados, mientras que otro puede sentir que el gran esfuerzo físico y económico que le causó trasladarse a la biblioteca valieron la pena porque el personal bibliotecario le proporcionó específicamente la información solicitada, en ambos casos, el usuario determina una respuesta sobre la atención del personal, pero como decíamos, su razonamiento puede ser radicalmente diferente.

Además, antes de responder a una pregunta, el usuario debe realizar un esfuerzo mental para darle sentido a la pregunta y poder construir su propia respuesta, en este sentido, el problema reside en la representación de la realidad y de un cuestionario que sean coherentes para ambos interlocutores, el que pregunta y el que responde, es decir, la respuesta en sí misma, no es

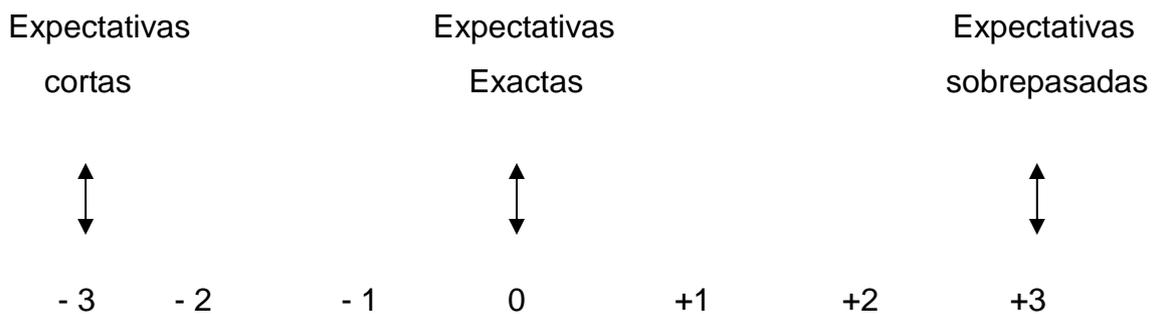
garantía de la percepción homogénea de la pregunta por parte de todos los usuarios que responden. Cada pregunta crea un mundo en el que aparece un problema y posibilidades de respuesta que delimitan un campo de probabilidades, dicho campo debe ser lo suficientemente amplio y pertinente para que los usuarios que responden comprendan la misma pregunta planteada y para que sus respuestas se encuentren entre las posibilidades de respuesta cuando sea el caso, por lo que es preciso para cada pregunta que se formula, saber con precisión cómo se le plantea el mismo problema a los usuarios y qué posibilidades de respuesta le son posibles, de tal forma que en el fondo, el uso del cuestionario implica evitar plantear un problema y obtener respuestas que no tengan nada que ver con las representaciones que los usuarios se hacen del problema en cuestión.

En cuanto a las escalas de medición utilizadas en el cuestionario como instrumento de la técnica de encuesta, hay que tener en cuenta que ya que la evaluación de la calidad implica realizar mediciones periódicas para estar en posibilidad de identificar apropiadamente los progresos o retrocesos a través del tiempo en la consecución de los objetivos o metas planteados, los instrumentos de evaluación deben detectar el incremento o la disminución de la satisfacción en un periodo determinado. En este sentido, las escalas de medición registran los valores numéricos, simbólicos o verbales que permiten identificar dichos progresos o retrocesos, o bien, permiten registrar el nivel preciso de satisfacción del usuario.

Hernon y Whitman<sup>82</sup> comentan que una escala de siete puntos es la medida más directa para que los usuarios puedan indicar en forma más precisa si sus expectativas fueron satisfechas. Y como ejemplo, agregan que ante la pregunta: por favor indique si nos quedamos cortos, cumplimos exactamente o sobrepasamos sus expectativas, se podría utilizar una escala de siete puntos como la siguiente:

---

<sup>82</sup>Hernon, Peter and Whitman, John R. Op. cit., pp. 129-132.



Pero si lo que buscamos es medir a través del tiempo los avances o retrocesos en la calidad, una escala de diez puntos como la siguiente es lo recomendable, en tanto que entre otras cosas, amplía las posibilidades de respuesta, además de que evita un número de respuesta neutral:

1      [2      3      4]      [5      6]      [7      8      9]      10

La división entre corchetes es meramente opcional y para fines de interpretación. En este sentido, otras opciones que se han utilizado para interpretar una escala de 10 puntos son:

No satisfactoria				Regular			Satisfactoria		
[1	2	3	4]	[5	6	7]	[8	9	10]

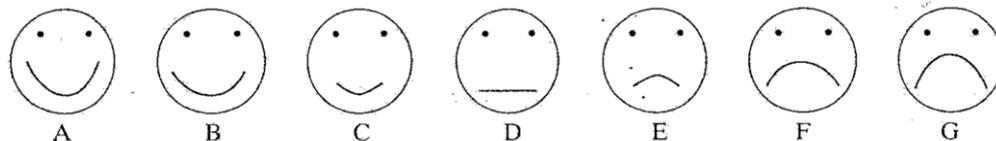
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
[0    1]	[2    3    4]	[5]	[6    7    8]	[9    10]

Por otro lado, Martínez-Tur y otros<sup>83</sup> comentan que la propia evolución en la concepción de la satisfacción ha provocado la existencia de múltiples maneras de medirla, habiendo medidas que tienen fuertes relaciones con constructos cognitivos como es el caso de la discrepancia de expectativas, al utilizar la tradicional escala bipolar ‘muy insatisfecho-muy satisfecho’, y agregan algunos ejemplos que dividen en cognitivos y emocionales, de donde se retoman los siguientes ejemplos de escalas de medición de ‘tipo emocional’ que se acompañan de una posible pregunta:

¿Qué siente en relación con el uso de la sala de lectura?



Estas caras expresan varios sentimientos.



¿Qué cara expresa mejor lo que siente acerca de la atención que recibió por parte del personal bibliotecario?

Ahora bien, de acuerdo con Pérez<sup>84</sup> y en contraposición al enfoque de investigación cuantitativo, el análisis del concepto de satisfacción requiere de una doble dimensión: una material, del servicio o producto ofrecido, y otra afectiva, cognitiva percibida por el usuario, punto de vista desde el cual, su análisis resulta más complicado que la simple aplicación de técnicas cuantitativas o del uso de cuestionarios, habiéndose de complementar con

<sup>83</sup> Martínez-Tur y otros. Op. cit., pp. 33-35.

<sup>84</sup> Pérez Pulido, Margarita. Usuarios y estudios de usuarios. En: Solimine, Giovanni y otros. Gestión y planificación en bibliotecas. Buenos Aires: Alfagrama, 2010. p. 234.

otras técnicas de carácter cualitativo eficaces en el estudio de estas cualidades psico-cognitivas.

Con base en lo anterior y de acuerdo con Vasilachis,<sup>85</sup> quien indaga siguiendo el enfoque cualitativo construye una imagen compleja basada en la experiencia de las personas, analiza palabras, presenta detalladas perspectivas de los informantes y conduce el estudio en una situación natural intentando dar sentido o interpretando los fenómenos en los términos del significado que las personas les otorgan, lo que supone la inmersión en la vida cotidiana de la situación seleccionada para el estudio y la consideración de la investigación como un proceso interactivo entre el investigador y los participantes privilegiando sus palabras y su comportamiento observable como datos primarios. “Aquellos que emplean métodos cualitativos pretenden interpretar los fenómenos que investigan, que en nuestro caso son los usuarios, y tal interpretación permite profundizar en rasgos que a simple vista podrían pasar inadvertidos como son los actitudinales, los relacionados con la comunicación corporal, o con las emociones que se generan en un sujeto cuando está buscando información. Para lograr una interpretación adecuada, el sujeto que estudia (investigador) se relaciona de alguna manera con el sujeto estudiado, lo que le da un carácter humanista a la investigación, lo cual también busca patrones de intercambio con el fin de compartir significados e interpretaciones”.<sup>86</sup>

Considerando las dimensiones material de los servicios y productos por un lado y la dimensión afectiva, cognitiva de los usuarios por otro como dualidad de elementos que actúan en el constructo evaluativo de la satisfacción en los usuarios de información, el uso de técnicas cualitativas en los estudios de satisfacción de usuarios de información propone la interpretación de la experiencia de los usuarios en su interacción con los diferentes ámbitos de los sistemas de información privilegiando sobre todo la aproximación a la dimensión afectiva, cognitiva propia del usuario.

---

<sup>85</sup>Vasilachis de Gialdino, Irene y otros. Estrategias de investigación cualitativa. Argentina: Gedisa, 2006. pp. 23-30.

<sup>86</sup>Hernández Salazar, Patricia. Utilización de métodos cualitativos para realizar estudios de usuarios. Op. cit., pp. 19-20.

Con base en lo anterior, podemos decir que la participación de los usuarios en los estudios de satisfacción de usuarios de información es fundamental en tanto que éstos, son los únicos que pueden señalar su nivel de satisfacción en cuanto a sus necesidades de información, circunstancia fundamental de tener en cuenta y en la medida de lo posible prever al momento de diseñar y realizar un estudio de satisfacción de usuarios de información.

En otro sentido, la prevalencia del enfoque de investigación cuantitativo en los estudios de satisfacción de usuarios manifiesta inconvenientes, particularmente en cuanto a la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Además, la preferencia por el enfoque de investigación cuantitativo interesado más en las cantidades y expresión numérica de los fenómenos sociales, limita la aproximación al ámbito afectivo del usuario, componente fundamental de la satisfacción. Finalmente, la escala de medición utilizada puede tener mayor relación con la satisfacción como constructo cognitivo o bien como constructo emocional.

## 2.2 Ámbitos de evaluación y comunidades de usuarios

Adentrándonos en el contexto práctico de los estudios de satisfacción, ante la pregunta de ¿qué evaluar de los sistemas de información al servicio de la sociedad? Rodríguez<sup>87</sup> comenta que la colección, los espacios, la tecnología y el personal son elementos que deben considerarse para un servicio de calidad, y añade que “la calidad de los servicios bibliotecarios debe ser medida y evaluada usando como criterio la satisfacción de los usuarios, ya que son éstos quienes disfrutan o sufren la calidad con que cada biblioteca ofrece sus servicios”.<sup>88</sup>

Como se verá en el tercer capítulo del presente trabajo y coincidiendo parcialmente con los resultados encontrados por Ladrón y Del Valle<sup>89</sup> en un

---

<sup>87</sup>Rodríguez Gallardo, Adolfo ¿Qué evaluar de los sistemas de información al servicio de la sociedad? En: Coloquio internacional de bibliotecarios. La calidad de los servicios de información al servicio de la sociedad. María de los Ángeles Rivera y Sergio López Ruelas (Comp.). México: Universidad de Guadalajara, 2005. p. 121.

<sup>88</sup>Ibid. p. 130.

<sup>89</sup>Ladrón de Guevara, María Carmen y Del Valle Cuozzo, Gabriela. Servicios de calidad en la biblioteca camino a la satisfacción de los usuarios. VI Encuentro interdisciplinario las ciencias sociales y humanas.

breve ejercicio de análisis de estudios de satisfacción de usuarios realizados en diferentes países de América Latina y España, los ámbitos de los sistemas de información sobre los que comúnmente se indaga en este tipo de estudios son los servicios, el personal, las colecciones, las instalaciones, la tecnología y la difusión. Con base en lo anterior, resulta importante agregar algunos elementos que pueden influir en la valoración de la satisfacción de los usuarios en torno al sistema de información, la tecnología, el propio usuario, el personal bibliotecario y la información en sí misma.

En relación con el sistema de información, las políticas de servicio, la facilidad física para acceder a las instalaciones, el cumplimiento en tiempo y forma de sus ofrecimientos, las instalaciones propiamente, es decir, iluminación, ventilación, los espacios etc., o su capacidad para comunicarse con las diferentes comunidades de usuarios, son elementos que pueden influir en la satisfacción de los usuarios y posiblemente en la demanda y utilización misma sus servicios.

Por otro lado, partiendo de que los sistemas de información ofrecen sus servicios cada vez más basados en las tecnologías de información y comunicación, la satisfacción del usuario en ese ámbito se determina por aspectos vinculados con la interfaz de acceso a los servicios que éstas ofrecen. En este sentido, la denominada experiencia del usuario se enmarca en la relación que se establece entre los usuarios y la interfaz, entendida esta última como un producto o servicio que a su vez da acceso a otro producto o servicio, y que se produce siempre y cuando haya un uso del soporte tecnológico en cuestión.

Para Knapp,<sup>90</sup> la experiencia del usuario puede definirse como “el conjunto de ideas, sensaciones y valoraciones del usuario resultado de la interacción con un producto; es un resultado de los objetivos del usuario, las variables culturales y el diseño de la interfaz”. Agrega que en primer lugar, se trata del algo intangible, de una valoración, de una categoría mental que el usuario construye de forma automática como resultado de utilizar un producto. Según

---

23 – 25 de Septiembre de 2009 Córdoba, Argentina. [en línea] Disponible en:  
<http://publicaciones.ffyh.unc.edu.ar/index.php/6encuentro/index>

Fecha de consulta: 20 Marzo de 2013.

<sup>90</sup> La experiencia del usuario. Alberto Knapp Bjerén (Coord.). España: Anaya, 2002. p. 18.

el autor, en cuanto a los objetivos de los usuarios, el hecho de que éstos alcancen o no sus objetivos determinará su experiencia de uso. En cuanto a las variables culturales, éstas determinan las expectativas que los usuarios puedan tener sobre un producto o servicio y contribuyen por tanto, de forma decisiva a la construcción de la experiencia del usuario. En cuanto al diseño de la interfaz, que es el aspecto sobre el que más suele hablarse, la arquitectura de la información, la usabilidad o los contenidos deben ajustarse a las necesidades y objetivos de los usuarios, permitiéndoles controlar su relación con el producto o servicio de forma cómoda y efectiva. Finalmente, a decir del mismo autor Knapp,<sup>91</sup> definir una experiencia de usuarios satisfactoria para desarrollar un servicio basado en nuevas tecnologías supone la coordinación de al menos cinco grandes áreas:

- ❑ Marketing: la presencia de la marca, la propuesta de valor del servicio, los objetivos de comunicación, las demandas del cliente.
- ❑ Human-Computer Interaction: la arquitectura de navegación, la usabilidad, la forma de navegar e interactuar con los contenidos, los procesos interactivos.
- ❑ Contenidos: qué se va a dar y cómo. En qué cantidad y a quién
- ❑ Diseño visual: la interfaz debe transmitir unos valores visuales y una imagen de marca concretos.
- ❑ Investigación: hay que conocer el mercado, el consumidor, el cliente y el usuario.

Con base en lo anterior, la experiencia del usuario en su interacción por ejemplo con los catálogos de acceso público en línea o las páginas electrónicas de los sistemas de información, se basa en el conjunto de ideas, sensaciones y valoraciones del usuario resultado de la interacción con la interfaz, en donde los objetivos y expectativas del usuario, además del diseño de la interfaz juegan un papel definitorio en su constructo de satisfacción.

En relación con los usuarios, el desarrollo de sus propias habilidades que les permitan acceder a la información, evaluarla y utilizarla, su escala de valores, su percepción ante el acto de servicio al igual que el esfuerzo o sacrificio que

---

<sup>91</sup>La experiencia del usuario. Op. cit., p. 25.

tienen que realizar para hacer uso de los servicios, su disponibilidad de tiempo ante determinado servicio y por su puesto sus expectativas, son algunos de los elementos que también pueden influir en su valoración de la satisfacción.

En cuanto al personal de la biblioteca, su comportamiento ético, su imagen, su capacidad para resolver problemas y facilitar el acceso a la información, entre otros, también son elementos que pueden influir en la satisfacción del usuario.

Finalmente, algunos elementos de la propia información que pueden influir en la satisfacción de los usuarios son el volumen de documentos publicados sobre un tema, la disponibilidad, cantidad e idioma de ésta obtenida por el usuario, el soporte en que se presenta (por ejemplo digital o impresa) o la precisión y relevancia de la información obtenida de acuerdo al tema requerido.

Lo anterior da cuenta de múltiples aristas de la satisfacción como constructo evaluativo a partir de diferentes ámbitos de los sistemas de información que se interrelacionan y trascienden en la dimensión material propia de los servicios y la dimensión emocional y cognitiva propia del usuario de información. Es oportuno recordar que como se indicó en el apartado 1.4 del capítulo anterior, los juicios relativos a la calidad de servicio se basan en dimensiones específicas que tienen que ver con la evaluación de atributos del servicio, mientras que los juicios relativos a la satisfacción, pueden venir determinados por dimensiones de calidad, pero también por otras dimensiones que no están relacionadas con la calidad, por ejemplo las necesidades. En este sentido, resulta importante focalizar dicha diferencia en el contexto de los estudios de satisfacción, y particularmente ante la pregunta de qué deseamos conocer de los usuarios en su relación con los ámbitos de los sistemas de información que se evalúan en dichos estudios. “Si partimos de la premisa que lo más importante para nosotros es el sujeto y sus necesidades, las cuales tendremos que cubrir, se puede plantear que previamente a cualquier estudio de satisfacción se deberá realizar un estudio de necesidades de información. Precisamente, algo que aparece como constante en los estudios de satisfacción es no considerar las necesidades de información como parámetros de medición contra los cuales confrontar la actividad bibliotecaria que

realizamos. Tendremos que evitar ir directo a medir ‘la opinión’ de los usuarios, sobre su agrado hacia lo que les ofrecemos”.<sup>92</sup>

De tal forma que de acuerdo a lo anterior y para finalizar el presente apartado, resulta importante agregar que los juicios relativos a la calidad del servicio y los juicios relativos a la satisfacción pueden venir determinados por dimensiones diferentes, y tener en cuenta que dicha diferencia puede orientar el interés de un estudio de satisfacción de usuarios de información en torno a los usuarios y sus necesidades de información, o bien, en torno a la simple opinión de los usuarios sobre los atributos de un servicio, en cuyo caso, un estudio podría considerarse más un estudio de calidad de servicio, que un estudio de satisfacción de usuarios.

### 2.3 Estudios de satisfacción como parte de programas de gestión de calidad.

Decíamos anteriormente que una vez que se adoptó el enfoque de calidad como modelo de gestión en los sistemas de información, la satisfacción del usuario es una tarea que va a concentrar un esfuerzo importante de las tareas de gestión, pero en los hechos, esta adopción puede traducirse en la implementación formal de un sistema de gestión de calidad. En principio es importante decir que en términos generales, la gestión de calidad al interior de cualquier organización implica un conjunto de actividades coordinadas en torno a la calidad y orientadas a identificar y satisfacer necesidades y expectativas de los clientes o usuarios, pero que además atienda las necesidades de todas las partes interesadas de manera sistemática, además de que dichas actividades y sus resultados obligatoriamente deben ser evaluados permanentemente bajo la directriz de mejorar continuamente.

También es importante recordar que desde una perspectiva organizacional, el concepto de calidad ha evolucionado paralelamente al desarrollo de las organizaciones modernas hasta interpretarse como un problema estratégico para alcanzar la competitividad y como un símbolo organizacional que trasciende su propuesta a través de la calidad total, la cual desarrolla su visión en un marco de plena internacionalización y competitividad. Ésta

---

<sup>92</sup>Salazar, Patricia. La importancia de la satisfacción del usuario. Op. cit., p. 359.

internacionalización y competitividad son factores por los que las organizaciones educativas, particularmente las instituciones de educación superior y con ellas sus sistemas de información se han visto ante la necesidad e interés de garantizar la calidad de su quehacer. Pero además, hay que reconocer y agregar que esta necesidad e interés por garantizar servicios de calidad es en alguna medida respuesta a las exigencias de la sociedad por recibir cada vez más y mejores servicios de diferente tipo, por ejemplo más y mejores servicios de salud, o bien, más y mejores servicios de educación, sobre todo en cuanto a los servicios dirigidos a las amplias capas sociales atendidas en el sector público.

El principal punto de referencia para la normalización y certificación es el paquete de normas ISO 9000 que a decir de Di Domenico,<sup>93</sup> ha llegado a la aprobación de tres normas técnicas que sustituyen alrededor de unas veinte normas precedentes:

ISO 9000 Sistema de gestión de la calidad: principios y vocabulario, que describe los principios generales de la calidad y puntualiza el léxico.

ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad: requisitos y norma de certificación, que señala los requisitos mínimos necesarios para la activación y actualización de un sistema de gestión para la calidad.

ISO 9004 Sistema de gestión de la calidad: recomendaciones para llevar a cabo la mejora, que se propone como una verdadera guía para la actuación y el mejoramiento continuo de un sistema de gestión para la calidad.

La versión más reciente de ISO 9001 es la 2008 (ISO 9001: 2008) que para tener una idea de su utilización habría que decir que actualmente “existen más de un millón de organizaciones certificadas en esta norma alrededor del mundo”.<sup>94</sup> Ahora bien, ISO 9000 identifica ocho principios de gestión de calidad:

---

<sup>93</sup> Di Domenico, Giovanni. La gestión de la calidad en la biblioteca. En: Solimile, Giovanni. Gestión y planificación de bibliotecas. Buenos aires: Alfagrama, 2010 pp. 69-70.

<sup>94</sup> Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. Gestión de calidad ISO 9001: 2008 [en línea] Disponible en: [http://www.imnc.org.mx/servicios\\_cert\\_sist\\_calidad.html](http://www.imnc.org.mx/servicios_cert_sist_calidad.html)  
Fecha de consulta: 29 de Mayo 2013.

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoque de sistemas para la gestión.
6. Mejora continua.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
8. Relaciones mutuamente benéficas con los proveedores.

Por su parte el modelo EFQM corresponde al modelo de calidad total establecido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad en 1991. A decir de Pérez,<sup>95</sup> la estructura de éste modelo permite establecer nueve criterios generales de evaluación (divididos en aquellos que permiten la obtención de resultados del 1 al 5 y aquellos otros que permiten los logros del 6 al 9):

1. Liderazgo.
2. Política y estrategia.
3. Personas.
4. Alianzas y recursos.
5. Procesos.
6. Resultados en sus clientes.
7. Resultados en las personas.
8. Resultados en la sociedad.
9. Resultados clave.

Revisando tanto los ocho principios de calidad del modelo ISO como los criterios generales de evaluación del modelo EFQM, Pérez<sup>96</sup> encuentra la presencia manifiesta de los estudios de usuarios. En cuanto a los criterios del modelo EFQM, comenta que el criterio 1 (liderazgo) establece que los líderes deben conocer a los clientes y las necesidades específicas de éstos, así como evaluar los mecanismos para llegar a este conocimiento. El criterio 2 (política y estrategia) analiza cómo se materializa la misión y visión de la institución fundamentada en las necesidades y expectativas de los clientes. El criterio 5

---

<sup>95</sup> Pérez Pulido, Margarita. Op. cit., p.232

<sup>96</sup>Ibid., pp. 232-233.

(procesos) evalúa como se diseñan y desarrollan productos y servicios basándose en las necesidades de los clientes y la mejora de procesos innovando para satisfacer las necesidades de éstos. El criterio 6 (resultados en los clientes) evalúa lo que consigue la organización en relación a sus clientes, a través de medidas de percepciones y el uso de indicadores. Finalmente en cuanto a los principios de ISO 9000, el principio 1 (organización orientada al cliente) contempla tres acciones orientadas al usuario: estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente, comunicarlas a la organización y asegurar las metas y objetivos a sus necesidades. Mientras que el principio 2 (liderazgo) manifiesta la necesidad de considerar las necesidades de todos por parte de los líderes.

Con lo anterior se puede indicar por tanto la relación fundamental entre los estudios de usuarios y particularmente de los estudios de satisfacción con la gestión de calidad en los sistemas de información basada en el requisito primordial del 'conocimiento sobre los usuarios' en torno a sus necesidades, comportamiento y satisfacción. En relación con la satisfacción propiamente, Di Domenico<sup>97</sup> indica que una estrategia de servicio que desee ser eficaz tiene necesidad de articular en fases la gestión de calidad al menos en cinco niveles de análisis e intervención:

Calidad prevista o esperada por los usuarios, que nace de la combinación de necesidades, intereses y conocimiento entorno al servicio, además de que es resultado de un proceso de transformación de expectativas genéricas en expectativas específicas.

Calidad proyectada, objetivos de servicio definidos sobre la base de la misión de la biblioteca, recursos disponibles, análisis de comunidades, etc.

Calidad prestada, capacidad de traducir los objetivos en políticas reales y prácticas de servicio, medir las diferencias de los estándares fijados e intervenir rápidamente con acciones de mejora.

Calidad percibida, eso que el cliente/usuario siente haber recibido de la experiencia del servicio sobre la satisfacción de sus exigencias y prioridades.

---

<sup>97</sup> Di Domenico, Giovanni. Op. cit., pp. 49-51.

Calidad comparada, resultado de la comparación entre calidad percibida y calidad prevista, que puede ser expresada y examinada en términos de satisfacción de la siguiente forma:

- ▣ Calidad percibida = calidad prevista: satisfacción, criterio favorable.
- ▣ Calidad percibida > calidad prevista: gran satisfacción, criterio netamente favorable.
- ▣ Calidad percibida < calidad prevista: insatisfacción, criterio desfavorable.
- ▣ Calidad percibida << calidad prevista: gran insatisfacción, criterio netamente desfavorable.

Finalmente y para concluir el segundo capítulo, se considera importante agregar que:

Al hacer uso de los sistemas de información y determinar su nivel de satisfacción, las comunidades de usuarios interactúan con un conjunto de ámbitos como el personal, la tecnología, los servicios, etc.

Por su parte, los usuarios recurren a su ámbito afectivo y cognitivo para formar su constructo evaluativo denominado satisfacción, hecho que supone dificultades en torno a la metodología utilizada para realizar un estudio de satisfacción de usuarios de información que contemple, la aproximación al usuario desde ambos componentes, lo cognitivo y lo emocional. De acuerdo con lo dicho en éste capítulo, la tendencia en la utilización del enfoque de investigación cuantitativo y con éste el uso particularmente de la técnica de encuesta utilizada en los estudios de satisfacción de usuarios de información manifiesta inconvenientes para captar las diferentes respuestas de los usuarios.

Investigar el nivel de satisfacción del usuario de información implica considerar múltiples aristas que convergen en torno a los usuarios y los sistemas de información. En este sentido, es fundamental considerar la satisfacción de las necesidades de información como parámetro de calidad del quehacer bibliotecario, diferente a enfocar el interés en la simple opinión del usuario en torno a los atributos de las colecciones o información que el sistema en cuestión le ofrece. Esto es, hay que diferenciar entre los juicios relativos a la

calidad y los juicios relativos a la satisfacción en tanto que pueden determinarse de forma diferenciada y no representar exactamente lo mismo, de tal forma que la opinión sobre la colección o información que un sistema de información provee, no implica necesariamente que ésta, responda a las necesidades de información de los usuarios, hecho que sí es fundamental determinar dentro de un estudio de satisfacción de usuarios de información.

La satisfacción de las comunidades de usuarios es un resultado anhelado en el marco de la gestión orientada hacia la calidad. El interés de proporcionar productos y servicios de calidad ha impulsado a los sistemas de información hacia la adopción formal de un sistema de gestión de calidad, en cuyo caso, el principal punto de referencia para la normalización y certificación es el paquete de normas ISO 9000. En este sentido, el requisito primordial de conocer al usuario implica la práctica obligada de estudios encaminados a identificar su nivel de satisfacción.

## Capítulo 3

### **Análisis de los estudios de satisfacción para evaluar la calidad de los sistemas de información en América Latina y España**

Una vez que en los dos capítulos anteriores de este trabajo ya se abordaron tópicos que se consideran pertinentes en el radio de los estudios de satisfacción de usuarios y la evaluación de calidad en los sistemas de información, en este tercer capítulo se describirán y analizarán un conjunto de estudios de satisfacción de usuarios de información realizados en diferentes países de América Latina y España.

La descripción se llevará a cabo a partir de los aspectos de interés que se buscan identificar en este trabajo en cuanto a:

- a) Cómo se llevan a la práctica este tipo de estudios, particularmente en lo que se refiere a la técnica, instrumento y escala utilizada.
- b) Igualmente, son ámbitos de interés para este trabajo los autores de los estudios, las comunidades de usuarios, si la realización de los estudios de satisfacción obedece a programas de gestión de calidad, los ámbitos que se evalúan, por ejemplo, el personal, los servicios, las colecciones, las instalaciones, etc., y qué aspectos particulares se evalúa de cada uno de éstos.
- c) Además, es de interés para este trabajo indagar si en los estudios de satisfacción se identifica el grado de satisfacción respecto a las necesidades de información de los usuarios y si los resultados encontrados en los estudios fueron utilizados para emprender acciones encaminadas a mejorar los ámbitos evaluados.

Para ubicar el conjunto de estudios de satisfacción de usuarios de información que servirán de unidad de análisis para este trabajo, se realizó una búsqueda en 47 revistas especializadas en Bibliotecología y Ciencias de la Información editadas en países latinoamericanos y España (ver anexo 1) visibles a través del Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal “Latindex” en su base de datos *enlace a revistas electrónicas* en tanto que permite el acceso a los textos

completos. En esta búsqueda se optó por revisar tabla de contenido por tabla de contenido de cada fascículo. Por otra parte, se realizó una búsqueda en el catálogo electrónico INFOBILA (Información Bibliotecológica Latinoamericana) bajo los términos: *satisfacción*, *satisfacción de usuarios*, *estudios de satisfacción de usuarios* y *evaluación de calidad*, obteniendo 150, 27, 2 y 44 resultados respectivamente.

Complementariamente, se realizó una búsqueda en los sitios Google Académico y Scirus, además de que se identificaron y recuperaron estudios contenidos en la propia bibliografía de estudios que se habían encontrado previamente.

Se obtuvieron 26 estudios de satisfacción de usuarios de información bajo los siguientes criterios:

- ▣ Ser estudios de satisfacción de usuarios de información publicados como artículos, ponencias, capítulos de libros e informes
- ▣ Publicados a partir de la década de 1980 y hasta la fecha
- ▣ Que no hayan utilizado la metodología SERVQUAL o LIBQUAL

Cabe indicar que se descartaron varios estudios que aunque contaban con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de usuarios, éste era sólo uno de diversos objetivos, por lo que no se consideraron propiamente como estudios de satisfacción de usuarios.

### 3.1 Análisis de los estudios de satisfacción de usuarios

A continuación, se describirá cada uno de los estudios de satisfacción de usuarios identificando los aspectos relevantes para este trabajo en el siguiente orden:

- a) Título y objetivo.
- b) Autores personales. Esto con el propósito de identificar si predomina la autoría individual o colectiva, sus profesiones o especialidades y complementariamente su género.

- c) Técnica, instrumento y escala utilizada en el estudio para medir el nivel de satisfacción con el propósito de identificar elementos comunes, o bien, las diferencias.
- d) Si se agrega el instrumento (en caso de haber utilizado cuestionario), con el propósito de facilitar su comparación y análisis.
- e) Si el estudio se realiza como parte de un programa de gestión de calidad, en tanto que como se indicó en el capítulo anterior, la producción de éste tipo de estudios comienza en la década de 1980, justamente cuando los estudios de usuarios son influidos por la calidad como modelo de gestión.
- f) Comunidades de usuarios consultadas y tipo de biblioteca en que se realiza el estudio.
- g) Ámbitos de la unidad o sistema de información que se evaluaron en el estudio, por ejemplo: el personal, las instalaciones, las colecciones, etc., y qué se evaluó de cada uno de éstos.
- h) Si en el estudio se evaluó la satisfacción del usuario en cuanto a sus necesidades de información en lo particular.
- i) Y finalmente se revisará si los estudios de satisfacción agregan datos sobre decisiones de gestión derivadas de los resultados encaminadas a mejorar los ámbitos evaluados y la satisfacción de los usuarios, es decir, si los resultados fueron utilizados o no, teniendo en cuenta la fecha en que se realizó propiamente el estudio y su fecha de publicación.

1. Estudio de usuários das bibliotecas da área biomédica da universidade do Amazonas.

Objetivo:

Comprobar el grado de satisfacción de los usuarios así como sus necesidades y expectativas futuras sobre el uso de las bibliotecas del área biomédica, y en consecuencia orientar la planificación y gestión de la futura biblioteca biomédica (en ese momento en construcción).

Autores:

Vera Maria de Aguiar Carvalho

Profesión /Especialidad:

No se indica

Elizabeth de Magalhães Cordeiro No se indica

Dulcilene Vasques de Oliveira No se indica

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escala: Excelente / bueno / regular /malo / pésimo

El artículo no agrega los instrumentos utilizados.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: estudiantes y docentes.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los aspectos de la biblioteca que se evaluaron se indican a continuación manteniendo la forma en que se presentan los resultados, ya que en el artículo no se incluyen los instrumentos ni las preguntas: problemas más graves en las bibliotecas, servicios ofrecidos a los usuarios, recursos más utilizados, formas de acceso a la información, además de que se agrega una pregunta sobre la biblioteca más frecuentada.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información, no se agrega ninguna pregunta al respecto. Pero es importante notar que la encuesta presenta un marcado interés sobre el comportamiento informativo de los usuarios, esto debido al propio objetivo del estudio.

No se indican acciones concretas derivadas del estudio diferentes a lo indicado en el objetivo, además, no se indica la fecha en que se realizó el estudio, mientras que la publicación data de julio-diciembre de 1987.

2. Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Objetivo:

Determinar la satisfacción que obtienen los usuarios que asisten a solicitar el servicio de búsqueda y recuperación de información del Departamento de Consulta de la Biblioteca Central.

Autores:

Profesión /Especialidad:

Miguel Ángel Amaya Ramírez

No se indica

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escala: Si / No

El artículo no agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: estudiantes de bachillerato, licenciatura, maestría y doctorado.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Respecto a los aspectos de la biblioteca y base de datos que se evaluaron, se incluyen: personal, actualidad de la información y difusión del servicio.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información, sí se hace la pregunta y el resultado fue contundentemente satisfactorio:

#### Satisfacción de las necesidades de información

Opciones	Usuarios	Porcentaje%
Si	140	97.90%
No	3	2.10%

Finalmente, no se indican acciones a emprender derivadas de los resultados del estudio, ni se indica la fecha en que se realizó, mientras que su publicación data de enero/junio de 1999.

3. Satisfacción de los usuarios de las Unidades Sectoriales de Información de la Universidad del Zulia.

Objetivo:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrecen las Unidades Sectoriales de Información de La Universidad del Zulia.

Autores:

Casilda Andrade

Profesión /Especialidad:

Magíster en Gerencia de Empresas

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escala: Muy satisfecho / satisfecho / medianamente satisfecho / poco satisfecho / insatisfecho.

El artículo no agrega el instrumento utilizado.

En el artículo sí se menciona la existencia de un Sistema de Calidad.

Comunidad de usuarios que evaluó: docentes.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Partiendo de que en el artículo no se incluye el instrumento ni las preguntas, los ámbitos que se investigaron con base sólo en los resultados que el documento incluye son: servicios, personal, colecciones y difusión.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información, no se identifica una pregunta específica al respecto, aunque sí se pregunta sobre las solicitudes de información más comunes.

Finalmente, no se indica algo sobre acciones derivadas del estudio. La fecha de realización del estudio tampoco se indica, mientras que la publicación del artículo data de septiembre de 2003.

4. Nivel de satisfacción de los usuarios del centro de información campus oriente de la UASLP sobre el uso del catálogo en línea.

Objetivo:

Determinar de manera integral el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema de Bibliotecas de la UASLP sobre el uso del catálogo en línea.

Autores:

Norma Lilia Ariceaga Hernández

Julio César Rivera Aguilera

Profesión /Especialidad:

No se indica

No se indica

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escala: 1 a 3

La ponencia sí agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: estudiantes, profesores, investigadores y personal administrativo y de servicios.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Aparte de las preguntas propiamente sobre el catálogo en línea, en el estudio también se indagó sobre: servicios, personal, instalaciones y colecciones, además de varias preguntas sobre el perfil del usuario y otras preguntas como importancia del catálogo para la actividad que realiza el usuario o utilidad de los resultados localizados, entre otras.

En cuanto a las necesidades de información, el instrumento no agrega una pregunta explícita al respecto, aunque en los resultados del estudio se comenta que de manera contundente, los encuestados sugieren que el catálogo en línea debe dejar de ser sólo una herramienta intermediaria entre el acervo y sus necesidades generales de información, por lo que recomiendan incluir para cada material un resumen donde se describan los principales tópicos, el nivel de profundidad, las corrientes o enfoques, etc., que se abordan en cada material del centro de información, ya que resulta insuficiente con los descriptores o encabezamientos de materia asignados.

En cuanto a acciones derivadas del estudio, se indica que la información presentada en este informe será complementada con los resultados que se obtengan con otras fases de éste estudio, de tal manera que al integrarlas a un informe final se puedan generar propuestas de cambio, adecuaciones, actualizaciones, etc., que permitan mejorar el catálogo en línea del sistema bibliotecario de la UASLP. El estudio se realizó durante el segundo semestre de 2010, mientras que la ponencia se presentó en mayo de 2011.

5. Encuesta de satisfacción de usuarios MECESUP UCN 0203 primera aplicación.

Objetivo:

No se indica explícitamente, pero se infiere que es medir por primera ocasión la satisfacción de alumnos y docentes respecto a cursos sobre el uso de la biblioteca, servicios, fondos bibliográficos, espacios de aprendizaje, recursos tecnológicos, personal y aspectos generales.

Autores:

Marcelo Avalos Tejeda

Profesión /Especialidad:

Psicólogo

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escala: 1 a 6

El artículo no agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: académicos y alumnos.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los ámbitos que se investigaron son: cursos sobre el uso de la biblioteca, servicios, fondos bibliográficos, espacios de aprendizaje, recursos tecnológicos, personal de biblioteca y aspectos generales.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información, no hay una pregunta específica al respecto. Es importante decir que la satisfacción con los fondos bibliográficos resultó ser uno de los más bajos, además de que el comportamiento de los usuarios abarca un aspecto importante del estudio.

Respecto a las acciones derivadas del estudio, se indica que las tres dimensiones con menor satisfacción reportada: fondos bibliográficos, espacios de trabajo o aprendizaje y recursos tecnológicos disponibles son las que se verán mayormente mejoradas con el desarrollo de un proyecto por implementar. La fecha de realización del estudio fue durante el segundo semestre de 2003, mientras que la fecha de publicación data de diciembre de 2003.

6. Encuesta de satisfacción de usuarios MECESUP UCN 0203 segunda aplicación.

Objetivo:

No se indica pero se infiere que es mostrar los resultados de la encuesta y su comparación con la realizada anteriormente.

Autores:

Marcelo Avalos Tejeda

Profesión /Especialidad:

Psicólogo

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario, hoja de cálculo Gnumeric.

Escala: 1 a 6

El artículo no agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: académicos y alumnos.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Al igual que el estudio anterior, los ámbitos que se investigaron en el estudio son: cursos sobre el uso de la biblioteca, servicios, fondos bibliográficos, espacios de aprendizaje, recursos tecnológicos, personal de biblioteca y aspectos generales.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información, nuevamente no hay una pregunta específica al respecto, sin embargo es importante notar que el nivel de satisfacción con los fondos bibliográficos subió en comparación con el estudio anterior, además de que en éste estudio, se menciona que se puso en marcha un Programa de Educación en Información que al parecer impactó positivamente en la satisfacción de los usuarios.

No se mencionan acciones concretas derivadas de éste segundo estudio. Su fecha de realización fue durante el segundo semestre de 2004, mientras que la fecha de publicación data de enero de 2005.

7. Satisfacao dos usuarios da biblioteca setorial de posgrado em biblioteconomia e em filosofia.

Objetivo:

Evaluar el grado de satisfacción de usuarios (estudiantes) de la Biblioteca Sectorial de los cursos de posgrado en Biblioteconomía y Filosofía en relación a los servicios.

Autores:

Profesión /Especialidad:

María do Socorro de Azevedo Borba

No se indica

Daisy Blumenberg Wolkoff

No se indica

Eduardo I. M. Murguia

No se indica

Ana Esmeralda Carelli

No se indica

Mariangela Pisoni Zanaga

No se indica

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escala: No se indica

El artículo no agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidad de usuarios que evaluó: estudiantes de posgrado.

Tipo de biblioteca: especializada.

Los ámbitos del sistema bibliotecario que se indagaron se pueden dividir en: servicios, personal, instalaciones, tecnología y otros aspectos relacionados con el perfil de los usuarios.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información no se agrega una pregunta específica al respecto. Por otro lado, los resultados encontrados describen las coincidencias y diferencias entre los estudiantes de ambos posgrados, por ejemplo, coinciden en cuanto a la utilización de materiales de la biblioteca, el uso del catálogo o la búsqueda directa en los estantes como formas para buscar información entre otras coincidencias, con lo anterior, podemos darnos cuenta del interés del estudio sobre lo que podemos llamar comportamiento informativo.

Finalmente, en cuanto a las acciones derivadas del estudio no se menciona algo específico. Tampoco se indica la fecha en que se realizó el estudio, mientras que la publicación del artículo data de mayo – diciembre de 1990.

8. Diagnóstico do nível de satisfação do cliente da biblioteca central da universidade estadual de Maringá com vistas à qualidade.

Objetivo

Diagnosticar a corto plazo las necesidades de los usuarios y empleados de la biblioteca central en relación con el nivel de satisfacción, entre otros.

Autores:

Ivani Baptista

Profesión /Especialidad:

Bibliotecaria

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionarios

Escalas: Óptimo/bueno/regular/insuficiente (cuestionario para usuarios).

La ponencia sí agrega los instrumentos utilizados.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad, aunque sí se menciona el interés para que éste se lleve a cabo.

Comunidades de usuarios que evaluaron: alumnos de licenciatura, alumnos de posgrado, docentes y empleados.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los aspectos de la biblioteca que se evaluaron a través de preguntas cerradas se pueden dividir en: instalaciones, servicios, recursos y personal. Las preguntas abiertas se utilizaron para sugerencias y para preguntar si el usuario había notado alguna diferencia en relación con la atención. Además, se incluyen preguntas sobre el perfil del usuario.

La pregunta 5 cuestiona si el acervo atiende las necesidades de información, pero lamentablemente no se mencionan los resultados específicos que se obtuvieron para esta pregunta.

Finalmente, respecto a las acciones derivadas del estudio sólo se comenta que los resultados arrojados ayudarán en la planeación y aplicación de la dirección estratégica de la Biblioteca Central en el corto, mediano y largo plazos. No se indica la fecha en que se realizó el estudio, mientras que la ponencia se impartió en el año 2000.

9. Informe de resultados de la encuesta de satisfacción realizada entre los usuarios de la biblioteca de Castilla- La Mancha.

Objetivo:

Evaluar su grado de satisfacción con los servicios, colecciones, instalaciones y personal. Entre otros.

Autores:

No se indica autor personal

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escala: 1 a 5

El informe no agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: usuarios infantiles y usuarios adultos.

Tipo de biblioteca: pública

Los ámbitos que se investigaron se pueden dividir en: servicios, personal, instalaciones, tecnología, colecciones y comunicación de la biblioteca con los usuarios. Además, se agregan varias preguntas sobre el perfil del usuario. Respecto a la satisfacción de las necesidades de información no se agrega una pregunta específica al respecto, aunque sí se pregunta sobre la adecuación de las colecciones a las necesidades de los usuarios. En este sentido, del 35 % al 40% de los encuestados se manifestaron más que satisfechos respecto a la adecuación de los fondos a sus necesidades y expectativas, porcentaje que se eleva casi al 60% en el caso de la prensa y las revistas, mientras que sumando estos porcentajes con los de simplemente satisfechos, se alcanzaron valores entre 70% y 80%.

Finalmente, no se comenta algo sobre acciones a emprender derivadas de los resultados del estudio que se realizó entre noviembre y diciembre de 2003, mientras que fue publicado como informe en enero de 2004.

10. Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario: resultados de una encuesta.

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los docentes con el servicio de préstamo interbibliotecario de la institución.

Autores:

Ángel Borrego Huerta

Profesión /Especialidad:

No se indica

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escala: 1 a 5

La ponencia sí agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidad de usuarios que evaluó: profesores.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los ámbitos de la biblioteca y/o del servicio que se indagaron en el estudio son en lo general: frecuencia de uso, documentos solicitados, disponibilidad, tiempo, rapidez y valor del servicio.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información no se agrega una pregunta específica al respecto, incluso, llama la atención que a pesar del título del estudio, no hay ninguna pregunta que cuestione expresamente sobre el nivel de satisfacción, aunque una pregunta se refiere a cómo se valora el servicio de préstamo Interbibliotecario.

Finalmente, no se mencionan acciones derivadas del estudio que se realizó en mayo de 1998, mientras que fue publicado como ponencia en octubre de 1998.

11. Los Servicios Bibliotecarios y la satisfacción a las necesidades informativas de los usuarios del Policlínico La Sierpe Rosa Elena Simeon de la provincia de Sancti Spiritus.

Objetivo:

Diagnosticar los servicios que se prestan en la biblioteca y la satisfacción lograda en los usuarios.

Autores:

Odalís Díaz León

Odalís Castillo Reyes

Profesión /Especialidad:

No se indica

No se indica

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escalas: Satisfecho/Parcialmente satisfecho/Insatisfecho

La ponencia no incluye el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidad de usuarios que evaluó: no se define, sólo se habla de usuarios.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Respecto a los aspectos de la biblioteca que se evaluaron se incluyen: servicios, personal, colecciones y difusión.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información, es notorio que el estudio se orienta más hacia el comportamiento informativo. En este sentido se indica que: al analizar las formas de satisfacción de las necesidades de información científica se encontró que el 11.8% se dirigen a la biblioteca para satisfacer sus necesidades informativas. Se pudo apreciar además que ninguno se dirige a otra institución y que el 88.2% satisfacen sus necesidades informativas con documentos propios o de otros compañeros.

Finalmente, respecto a las acciones derivadas del estudio no se menciona algo concreto, aunque dentro de las recomendaciones finales se agrega que el personal técnico debe plantearse acciones de promoción y/o capacitación. El estudio se realizó durante el curso académico 2008-2009, mientras que no se pudo encontrar la fecha en que se realizó la ponencia (cabe agregar que pudo haber sido en el marco de la I o II Jornada Nacional Virtual de Ciencias de la Información).

## 12. Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una biblioteca hospitalaria.

Objetivo:

Conocer la opinión de los usuarios con relación a las instalaciones y fondos de la biblioteca, y si los servicios que prestaba se adaptaban a lo que demandaban, ello podría además ser utilizado para evaluar la gestión del personal a cargo de la biblioteca.

Autores:	Profesión /Especialidad:
Cristina Escudero-Gómez	No se indica
Montserrat Solís-Muñoz	No se indica
Margarita Alonso-Durán	No se indica

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escala: 1 a 6

El artículo sí agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: médicos, estudiantes, residentes, enfermería y otros.

Tipo de biblioteca: especializada

Los ámbitos de la biblioteca que se indagaron se pueden dividir en: servicios, personal, instalaciones, tecnología y colecciones, además de algunas preguntas sobre el perfil de usuarios y difusión de servicios.

No hay una pregunta específica sobre satisfacción de necesidades de información, aunque dentro de los aspectos peor valorados fueron los relativos a la dotación de libros de algunas especialidades.

El resultado del trabajo trajo como consecuencia las siguientes mejoras: cambio de mobiliario (más adaptado a una biblioteca) Informática (modernización de los equipos de los usuarios y aumento del número de ellos. Aumento de equipos para el personal bibliotecario mejorando su trabajo y por ende agilizando los servicios requeridos por el usuario) Iluminación (cambio de la instalación eléctrica y mejora en el sistema de iluminación de la sala de estudio). El estudio se realizó entre abril y mayo de 2002, mientras que se publicó a finales de 2007.

13. Midiendo la satisfacción de usuarios de recursos electrónicos virtuales en la Biblioteca de la Universidad del Pacífico (Lima – Perú).

Objetivo:

Medir la satisfacción de los usuarios de “Biblioteca Virtual” con la técnica Focus Group.

Obtener resultados que redunden en la toma de decisiones para la mejora de la gestión de estos recursos. Entre otros.

Autores:

Eva Paulina Flores Noriega

Profesión /Especialidad:

No se indica

Técnica: Focus Group

Instrumento: Guión y Grabación de los Focus Group.

Escalas: Completamente satisfecho / Satisfecho / Insatisfecho / Completamente insatisfecho.

La ponencia sí agrega el instrumento (guión) utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: alumnos y docentes.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Respecto a los aspectos de la unidad de información y biblioteca virtual que se evaluaron se incluyen: atención del personal en el manejo de la biblioteca virtual y difusión, utilidad, finalidad y facilidad de uso de la biblioteca virtual, además de algunas preguntas sobre el perfil de los usuarios.

En el estudio también se pregunta si la Biblioteca Virtual cubre las necesidades de información. Los resultados del estudio se ordenan con base en el tipo de usuarios y de esta forma se presentan los resultados a ésta pregunta:

Docentes: sí está cubriendo las necesidades de información pero podría ser complementada.

Alumnos ciclos intermedios: cubren las necesidades de información parcialmente.

Asistentes de investigación: no hay resultado específico para esta pregunta.

Finalmente, no se indican acciones derivadas del estudio, aunque se presenta un amplio listado de conclusiones, además de sugerencias y recomendaciones propuestas por los usuarios. No se indica la fecha en que se realizó el estudio, mientras que la ponencia data de septiembre de 2008.

14. Estudio de usuarios de la Biblioteca Central Dr. Juan Josafat Pichardo Cruz de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Objetivo:

Conocer el grado de satisfacción que se tiene de la biblioteca “Dr. Juan Josafat Pichardo Cruz” con el fin de mejorar sus servicios...

Autores:

García López, Genaro Luis.

Profesión /Especialidad:

Lic. Historia contemporánea. Dr. en Documentación

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escala: 1 a 5

El artículo no incluye el instrumento.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: estudiante de licenciatura, pasantes de licenciatura / posgrado, estudiantes de preparatoria y profesores.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los aspectos de la biblioteca que se evaluaron son: servicios, personal, instalaciones, tecnología y colecciones. Además, se incluyen varias preguntas sobre el perfil de los usuarios.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información, la pregunta seis cuestiona si la biblioteca satisface las necesidades de información a través de:

Información amplia, localización de un documento, búsqueda de una referencia concreta, no satisface sus necesidades de información, otros. Los resultados a esta pregunta fueron:

Información amplia	25
Localización de un documento	23
Búsqueda de una referencia concreta	16
No satisface sus necesidades de información	3
Ns / Nc	3
Otros (especifique)	1

Además, la pregunta catorce indica si la Biblioteca Central satisface todas las necesidades de información, cuyos resultados fueron:

Si= 14

No= 30

Nc / Ns= 1

Con esta pregunta se pretendió identificar otras bibliotecas a las que acuden los usuarios para en su caso establecer futuras relación de coordinación.

Finalmente, en cuanto a las acciones derivadas de los resultados, sólo se hacen algunas recomendaciones. El estudio se llevó a cabo en la primera quincena de octubre de 1997, mientras que el único dato que se tiene de la fecha de publicación es 1998.

## 15. Nivel de satisfacción de los usuarios en una Biblioteca Universitaria.

Objetivo:

Tomarle el pulso a la información y documentación en una biblioteca técnica y científica y que los resultados sirvan para poder establecer comparaciones con otras bibliotecas similares de esta Universidad, y fuera de ella. Entre otros.

Autores:

Rosario Gestido del Olmo

Profesión /Especialidad:

No se indica

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Escala: No se especifica

El artículo no incluye el instrumento.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidad de usuarios que evaluó: en el artículo sólo se analizan los resultados de los alumnos.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los aspectos de la biblioteca que se evaluaron son: servicios, personal, instalaciones y colecciones. Además, se incluyen preguntas sobre el perfil de los usuarios.

No hubo ninguna pregunta específicamente para identificar el nivel de satisfacción.

Finalmente, no se especifica algo en cuanto a la toma de decisiones derivadas de los resultados del estudio que se realizó en abril de 1990 y fue publicado como artículo en junio de 1991.

16. Satisfacción de los usuarios de un centro de documentación en salud en un hospital de tercer nivel.

Objetivo:

Determinar el grado de satisfacción del usuario de nuestro CDS (Centro de Documentación en Salud) al aplicar una encuesta previamente validada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Conocer la opinión de los usuarios en relación a las instalaciones, acervo bibliohemerográfico y la gestión del personal a cargo del CDS. Entre otros.

Autores:

Profesión /Especialidad:

Norma Alicia Lara Roldán	No se indica
Jesús Saucedo Solís	No se indica
Gricelda Nelly Vargas Almanza	No se indica

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Escala: 1 a 10

El artículo sí agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: médicos no familiares, enfermeras, técnicos en salud, funcionarios, médicos residentes, estudiantes de enfermería.

Tipo de biblioteca: especializada

Los ámbitos que se investigaron son: información, equipos de cómputo, consulta, área física y personal.

La evaluación sobre el ámbito de la información se refiere a que si es congruente con los programa de estudio, si satisface las necesidades de actualización, si la información disponible ayuda a resolver problemas clínicos o de educación, si es vigente, si está disponible, si las publicaciones periódicas responden a las necesidades y sobre el acceso a publicaciones periódicas disponibles en línea.

Los resultados sobre éste ámbito para cada comunidad fueron:

Personal de Enfermería 92% satisfactorio y 8% regular.

Técnicos en Salud 80% satisfactoria, 18% regular y 2% no satisfactoria.

Residentes 80% de satisfacción, 17% es regular y 3% no satisfactoria.

Los Externos al IMSS respondieron 83% satisfacción y 17% regular.

Respecto a Otros (no están contemplados en las categorías anteriores) el resultado es 88% satisfactorio y 12% regular.

Finalmente, respecto a las acciones derivadas del estudio, sólo se menciona como recomendaciones: hacer las gestiones para el cambio de mobiliario de la sala de lectura, así como repetir el estudio para estar en comunicación con los usuarios para satisfacer sus expectativas y poder medir fortalezas y debilidades. La fecha en que se realizó el estudio fue del 1° abril al 30 de mayo del 2008, mientras que su publicación data de mayo de ese mismo año.

17. Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus.

Objetivo:

Evaluar el nivel de satisfacción que poseen los usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas “Faustino Pérez Hernández” sobre los servicios recibidos.

Autores:

E. AmirisLlano Gil

Tania del Carmen Acosta Mursulí

Edgardo Conde Lara

Magaly Bernal Torres

Elizabeth Manso Fernández

Profesión /Especialidad:

Lic. Gestión de Información en Salud

Lic. Gestión de Información en Salud

Esp. Medicina Interna. Máster en Ciencias de la Educación Superior

Dra. Medicina Veterinaria

Lic. Educación

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Escala: Satisfecho / Parcialmente satisfecho / Insatisfecho.

El artículo sí agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: estudiantes y docentes.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los aspectos que se evaluaron son: colecciones, servicios, personal y difusión.

Además se agregan preguntas sobre el perfil de los usuarios.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información no hay ninguna pregunta específica, aunque dentro de los resultados se encontró mayor nivel de insatisfacción con el acceso a la información para el trabajo diario y la docencia.

Respecto a las acciones derivadas del estudio, no se menciona algo específico.

El estudio se realizó durante el ciclo escolar 2008 – 2009, mientras que su fecha de publicación data de enero-abril de 2010.

18. Estudio de satisfacción de usuarios en la red de bibliotecas del Instituto Cervantes.

Objetivo:

Disponer de datos cualitativos para la elaboración del Plan Director de la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes.

Autores:

Irene Martín-Montalvo

Profesión /Especialidad:

No se indica

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Escala: 1 a 5.

El artículo sí agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: alumnos del centro, profesores de español, investigadores, estudiantes de otros centros, público general y personal del Instituto.

Tipo de biblioteca: especializadas.

Los ámbitos de las bibliotecas que se indagaron se pueden dividir en: servicios, colecciones, tecnología, difusión, personal e instalaciones, además de varias preguntas sobre el perfil del usuario y su opinión sobre las sanciones y la valoración global. Al final del cuestionario se presenta un recuadro para sugerencias.

No hay una pregunta específica sobre satisfacción de necesidades de información. En cambio sí se pregunta ¿satisface el servicio de bibliotecas sus necesidades?, pero no se muestran los resultados específicos a esta pregunta, aunque por otro lado, se encontró que un 38 % de los encuestados no siempre encuentra lo que busca.

Finalmente, no se agrega información sobre toma de decisiones derivadas del estudio. El estudio y tratamiento de los datos se realizó entre julio y octubre de 2006, mientras que la publicación data de 2007.

19. Nivel de satisfacción con los servicios informativos en la Facultad de Estomatología de la Habana.

Objetivo:

Identificar el nivel de satisfacción con los servicios informativos en la biblioteca de la Facultad de Estomatología de la Habana.

Autores:	Profesión /Especialidad:
Diego Alfredo Ochoa González	Médico. Máster en Ciencias
Orietta Valverde Grandal	Lic. Información Científica y Bibliotecología
Felicia Aday Prieto	Lic. Psicología. Especialista en calidad

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Escala: Sólo se menciona que fue Likert.

El artículo no incluye el instrumento.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: estudiantes de posgrado, profesores, estudiantes de licenciatura y directivos.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los aspectos de la biblioteca que se evaluaron son: respuesta, comunicación, imagen, preparación, promoción, accesibilidad y exhaustividad.

En cuanto a las necesidades de información no hay una pregunta específica al respecto, en cambio, se pregunta si las colecciones responden a las necesidades de los usuarios. A esta pregunta, los resultados indican insatisfacción en general. Esto se debió a que las colecciones son muy antiguas, las revistas del año 2000 en adelante están en inglés, y no son suficientes como fuente de información científica, además, la colección más actual de revistas representan a pocos países, mientras que las revistas cubanas están en versión digital, lo que limita su accesibilidad por falta de equipos de cómputo.

Finalmente respecto a las acciones derivadas del estudio, sólo se comenta que contando con las sugerencias de los usuarios, se está en mejores condiciones de desarrollar un programa de perfeccionamiento. No se indica la fecha de realización del estudio, mientras que la fecha de publicación data de abril – junio 2008.

## 20. Encuesta de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas URICI.

### Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de biblioteca y el grado de cumplimiento de tres de los compromisos adquiridos por la Red de Bibliotecas en su carta de servicios.

### Autores:

No se indica autor personal.

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Escala: 0 a 10.

El informe no agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: usuarios internos fijos y temporales, y usuarios externos.

Tipo de biblioteca: especializadas.

Los ámbitos del sistema bibliotecario que se indagaron se pueden dividir en: servicios, personal, tecnología, información y otros aspectos relacionados con las quejas y reclamaciones, y expectativas de los usuarios.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información no se agrega una pregunta específica al respecto, mientras que los resultados sobre la pregunta de claridad y utilidad de la información recibida arrojan un porcentaje de 98% de usuarios satisfechos.

En cuanto a las acciones para mejorar los servicios no se indica algo específico, pero se encontró que en primer lugar el acceso a los recursos electrónicos se muestra como el aspecto en el que los usuarios esperan una mejora inminente e importante, pero también otros como la usabilidad de las webs, un servicio de préstamo más ágil y una más habitual formación e información sobre los recursos y posibilidades que ofrece la Red de Bibliotecas. Además, es importante resaltar que en algunos casos, los datos no muestran insatisfacción sino desconocimiento de los servicios, de su existencia, modos de uso, plazos establecidos, etc., por lo que la difusión,

también se podría considerar dentro de los ámbitos que requieren acciones a emprender. El estudio se realizó del 20 de junio al 6 de julio de 2012, mientras que la publicación del informe data de Octubre de 2012.

21. Satisfacción de los profesores con los servicios bibliotecarios de la corporación universitaria lasallista.

Objetivo:

Describir el nivel de satisfacción de los profesores con los servicios bibliotecarios.

Autores:

Mara de los Ángeles Rodríguez Gazquez

Luz María Uribe Londoño

Profesión /Especialidad:

Enfermera

Bibliotecóloga

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Escala: 1 a 5.

El artículo no agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidad de usuarios que evaluó: docentes.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los aspectos que se evaluaron son: servicios, personal, instalaciones, tecnología y colecciones. Además se agregan preguntas sobre el perfil del usuario.

Respecto a la satisfacción de las necesidades de información se indica que el 72% de los profesores manifestaron que la biblioteca cubría del 60% al 100% de sus necesidades de información.

Por otro lado, uno de cada tres profesores manifestó realizar actividades de investigación, se les preguntó a éstos si la información de la biblioteca era adecuada para apoyar las labores de investigación, y sólo un 37 % de ellos respondieron afirmativamente. Las razones de este porcentaje están relacionadas con que los profesores consideran que hay insuficiencia de suscripciones a revistas nacionales e internacionales, la inexistencia de bases

de datos de información bibliográfica y la falta de libros con la temática específica en la que se está investigando.

En cuanto a las acciones derivadas del estudio, se comenta que los resultados ayudaron a mejorar el servicio de biblioteca, iniciando por la consecución de más computadoras y la contratación de un bibliotecólogo para el apoyo en la formación de usuarios. El estudio se realizó en agosto de 2003 y fue publicado como artículo durante el primer semestre de 2004.

## 22. Satisfacción de usuarios universitarios experiencia universidad TecMilenio.

Objetivo:

No se indica explícitamente, pero se infiere que el estudio buscó identificar la opinión de los usuarios respecto a un conjunto de 'actividades innovadoras' en los servicios que la biblioteca emprendió.

Autores:

Chrystian Alejandro Santiago Camacho

Profesión /Especialidad:

No se indica

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Escala: 1 a 5.

La ponencia no agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: alumnos de preparatoria, licenciatura y maestría, profesores y personal administrativo.

Tipo de biblioteca: universitaria

Los ámbitos de la biblioteca que se indagaron se pueden dividir en: personal, instalaciones y tecnología.

No se agregan las preguntas ni el instrumento utilizado, los resultados se presentan agrupados en: personal e inmobiliario, innovaciones en los servicios y manejo del catálogo en línea por parte del usuario, con base en lo anterior no se identifica una pregunta específica respecto a las necesidades de información.

Finalmente, no se indican acciones derivadas de los resultados del estudio cuya fecha de realización no se indica, mientras que la ponencia data de septiembre de 2008.

23. La satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en la base de datos SERIUNAM

Objetivo:

Determinar la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios con la base de datos SERIUNAM.

Autores:

Juan Soria Vázquez

Profesión /Especialidad:

No se indica

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Escala: 100%, 75%, 50%, 25%, 0%.

El artículo no agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades que evaluaron: alumnos, profesores e investigadores.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Respecto a los aspectos de la biblioteca y base de datos que se evaluaron se encuentran: actualidad de la información, si los usuarios localizan la información que buscan y el formato de la base de datos. Además, se agregan preguntas sobre el perfil de los usuarios.

Respecto a las necesidades de información, se encontró el siguiente resultado:

En qué medida satisface tus necesidades de información, la base de datos.	NO. DE USUARIOS	PORCENTAJE
100%	17	15 %
75%	71	62 %
50%	18	16 %
25%	8	7 %
0%	0	0 %
TOTAL	114	100 %

Finalmente, no se indican acciones derivadas del estudio. Además, no se indica la fecha en que se realizó el estudio, mientras que la publicación data de julio/septiembre de 2002.

#### 24. Informe final. Encuesta de satisfacción de usuarios.

##### Objetivo:

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los distintos servicios. Entre otros.

##### Autores:

No se indica autor personal

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Escala: 1 a 7.

El informe sí agrega el instrumento utilizado.

El estudio sí se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades de usuarios que evaluaron: alumnos, personal docente e investigadores, personal de administración y servicios, y otros

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los ámbitos del sistema bibliotecario que se indagaron se pueden dividir en: servicios, personal, instalaciones, tecnología y colecciones, además de diversas preguntas sobre el perfil de los usuarios, gestión de quejas y sugerencias y valoración global del servicio.

En cuanto a las necesidades de información, no hay una pregunta específica al respecto. En cambio, se pregunta si el servicio de biblioteca satisface las necesidades. A esta pregunta los resultados arrojan que más del 80% de los usuarios valoran muy positivamente el servicio de bibliotecas y manifiestan que satisface sus necesidades. Por otro lado hay que agregar que la colección de libros y obras de referencia impresas, al igual que la colección de manuales y bibliografía recomendada se valoraron satisfactoriamente, mientras que la colección de revistas y los recursos electrónicos (bases de datos, revistas electrónicas y libros electrónicos) señalaron un elevado porcentaje de respuestas NS/NC.

Respecto a las acciones derivadas de los resultados encontrados en el estudio, se menciona que los resultados obtenidos ratifican los puntos fuertes y débiles del Plan de Evaluación de la Biblioteca y servirán de base para la redacción de

objetivos y acciones del Plan Estratégico de la Biblioteca, en ese momento en elaboración. El estudio se realizó en junio de 2006, mientras que se publicó en octubre del mismo año.

#### 25. Informe de resultados del estudio de satisfacción del usuario.

Objetivo:

No se indica.

Autores:

No se indica autor personal.

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Escala: No se indica.

El informe no agrega el instrumento utilizado.

El estudio no se realiza como parte de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comunidades que evaluaron: personal de administración y servicios, docentes e Investigadores y estudiantes.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los ámbitos del sistema bibliotecario que se indagaron se pueden dividir en: servicios, personal y tecnología, además de algunas preguntas sobre el perfil de los usuarios, expectativas y sugerencias.

Respecto a las necesidades de información, no hay una pregunta específica al respecto. El informe tampoco agrega datos sobre acciones derivadas del estudio. No se indica la fecha en que se realizó el estudio, mientras que el informe sólo indica que es publicado en 2010.

#### 26. Encuesta de satisfacción de usuarios informe final.

Objetivo:

No se indica explícitamente, pero se comenta que el estudio se inscribe dentro de las acciones destinadas a conocer las expectativas de los usuarios y su grado de satisfacción con los servicios prestados por la Biblioteca.

Autores:

No se indica autor personal.

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Escala: 1 a 10.

El informe no agrega el instrumento utilizado.

El estudio se realiza en el marco de los compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria.

Comunidades de usuarios que evaluaron: alumnos, docentes, investigadores y externos.

Tipo de biblioteca: universitaria.

Los ámbitos del sistema bibliotecario que se indagaron se pueden dividir en: servicios, personal, instalaciones, tecnología, colecciones y difusión, además de algunas preguntas sobre el perfil de los usuarios, atención a quejas y sugerencias y expectativas de los usuarios.

Respecto a las necesidades de información, no hay una pregunta específica al respecto. Pero se debe agregar que el instrumento incluye cuatro preguntas indagando si las colecciones son adecuadas y/o suficientes, en este sentido, se encontró que casi el 68% de los docentes valora la colección de referencia como adecuada, mientras que la opinión de los alumnos varía según la biblioteca, además de que se identificó un grupo de usuarios que no supo valorar dicha colección.

El informe no agrega datos sobre acciones concretas derivadas del estudio, que se realizó del 10 al 25 de mayo de 2006, mientras que su publicación data de mayo de 2006.

Para finalizar la descripción se indica la cantidad de estudios descritos de acuerdo al país de origen: Brasil 3, Chile 2, Colombia 1, Cuba 3, España 9, México 6, Perú 1 y Venezuela 1.

### **Autoría**

Ahora bien, con base en la descripción anterior de cada uno de los estudios de satisfacción de usuarios, los datos en relación con la autoría son:

Autoría individual	12
Autoría colectiva, es decir, dos o más autores	9
Sin autoría personal, es decir, con autoría institucional	5

Cuadro 3. Autoría de los estudios de satisfacción de usuarios

En cuanto a los estudios con autoría colectiva, el número de autores oscila entre dos y cinco. Si sumamos los autores de los 21 estudios con autoría individual y/o colectiva, hay un total de 40 autores, de los cuales 28 son mujeres y 12 hombres. Finalmente, de los 21 estudios con autoría individual y/o colectiva, sólo 8 estudios indican la profesión o especialidad de sus autores que en total suman 15, tomadas exactamente como aparecen en los estudios son:

Magister en Gerencia de empresas  
 Psicólogo  
 Psicólogo  
 Bibliotecaria  
 Lic. Historia contemporánea. Dr. en Documentación  
 Lic. Gestión de información en salud  
 Lic. Gestión de información en salud  
 Esp. Medicina interna. Master en ciencias de la educación superior  
 Dra. Medicina Veterinaria  
 Lic. Educación  
 Médico. Máster en Ciencias  
 Lic. Información Científica y Bibliotecología  
 Lic. Psicología. Especialista en calidad  
 Enfermera y  
 Bibliotecóloga

Con base en lo anterior, podemos decir que en cuanto a la autoría de los estudios de satisfacción de usuarios de información anteriormente descritos, son publicados tanto individual como colectivamente (aunque hubo más estudios con autoría individual), predomina el género femenino, y las profesiones o especialidades de los autores que han participado son diversas.

## **Estudios como parte de la gestión de calidad**

En cuanto a los estudios de satisfacción de usuarios realizados como parte de programas de gestión de calidad, sólo en 2 estudios se menciona la existencia de algún programa de gestión de calidad en el sistema de información donde se realizó el estudio, de tal forma que la expresión manifiesta de realizar los estudios de satisfacción de usuarios de información en el marco de un programa de gestión de calidad es mínima.

### **3.2 Sistemas de información y comunidades de usuarios**

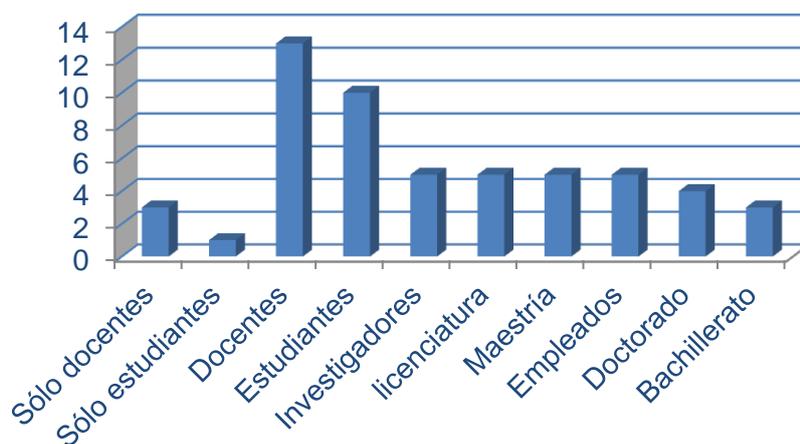
Diecinueve de los estudios se realizaron en unidades de información, mientras que siete, se realizaron en sistemas de información, esto es, un conjunto de unidades de información. En el siguiente cuadro se expone el tipo de biblioteca en que se realizó cada uno de los estudios y las comunidades de usuarios consideradas para evaluar su nivel de satisfacción.

Estudio	Tipo de biblioteca	Sólo docentes	Sólo estudiantes	Docentes	Investigadores	Estudiantes	Bachillerato	Licenciatura	Maestría	Doctorado	Empleados
1	Universitaria			✓		✓					
2	Universitaria						✓	✓	✓	✓	
3	Universitaria	✓									
4	Universitaria			✓	✓	✓					✓
5	Universitaria			✓		✓					
6	Universitaria			✓		✓					
7	Especializada										
8	Universitaria							✓	✓	✓	✓
9	Pública										
10	Universitaria	✓									
11	Universitaria										
12	Especializada										
13	Universitaria			✓		✓					
14	Universitaria			✓			✓	✓	✓	✓	
15	Universitaria		✓								
16	Especializada										
17	Universitaria			✓		✓					
18	Especializada										
19	Universitaria			✓				✓	✓	✓	
20	Especializada										
21	Universitaria	✓									
22	Universitaria			✓			✓	✓	✓		✓
23	Universitaria			✓	✓	✓					
24	Universitaria			✓	✓	✓					✓
25	Universitaria			✓	✓	✓					✓
26	Universitaria			✓	✓	✓					
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Cuadro 4. Unidades de información y comunidades de usuarios

Como se puede ver en la tabla anterior, los estudios de satisfacción de usuarios 7, 12, 16, 18 y 20 se realizaron en bibliotecas especializadas, el estudio 9 se realizó en una biblioteca pública, mientras que los 20 estudios restantes se llevaron a cabo en bibliotecas universitarias. Teniendo en cuenta el predominio de las bibliotecas universitarias, el siguiente análisis sobre comunidades de usuarios se basará sólo en éste tipo de biblioteca, ya que tanto en las bibliotecas especializadas como en la biblioteca pública, la tipología de usuarios es diferente, de cualquier forma, las comunidades de usuarios consideradas en dichos estudios se pueden consultar en la descripción anterior. Por otra parte, los estudios 2, 4, 10, 13 y 23 si bien se enfocan a servicios o recursos específicos, están dirigidos a comunidades de usuarios específicas como se señala en la tabla, mientras que únicamente el estudio 11, no indica alguna comunidad de usuarios específica.

Se agrega la siguiente gráfica en la que se puede apreciar con mayor facilidad cuáles fueron las comunidades de usuarios más consultadas en los estudios de satisfacción de usuarios de información realizados en las bibliotecas universitarias que se describieron anteriormente.



Gráfica 2. Comunidades de usuarios

Tres estudios fueron dirigidos sólo a la comunidad de docentes, mientras que uno estuvo dirigido sólo a la comunidad de estudiantes (en general) sin alguna tipología específica, de tal forma que en lo general, la tendencia es consultar tanto a los docentes como a los estudiantes simultáneamente, en lugar de realizar estudios dirigidos sólo a alguna de estas comunidades en lo particular.

Por otro lado, la figura del estudiante se amplía a una tipología de usuarios que va del estudiante de bachillerato al estudiante de doctorado, pero en mayor número de veces, se le refiere simplemente como estudiante (sin alguna tipología específica), razón por la cual, los docentes y estudiantes en general resultan ser las comunidades más consultadas, seguidas de los investigadores, estudiantes de licenciatura, estudiantes de maestría y sorpresivamente de los empleados, seguidos de los estudiantes de doctorado y finalmente los estudiantes de bachillerato. Si bien llama la atención el hecho de que el personal bibliotecario sea mayormente consultado que los estudiantes de doctorado o bien que los estudiantes de bachillerato, lo anterior expresa la importancia del factor humano como recurso fundamental para cualquier organización en el contexto de los servicios de calidad.

### **Ámbitos de evaluación**

Respecto a los ámbitos de los sistemas de información que se evalúan en los estudios de satisfacción de usuarios de información tenemos que los servicios y el personal son los ámbitos de mayor interés de evaluación, seguidos de las colecciones/información, instalaciones, tecnología y en menor medida la difusión como se puede ver en el cuadro 5. Pero ¿qué se evalúa de cada uno de éstos ámbitos?

En cuanto a los servicios, el de mayor interés es el préstamo a domicilio, del cual se evalúa:

- ❑ Idoneidad en los plazos
- ❑ Número de documentos
- ❑ Agilidad en la atención y las transacciones
- ❑ Facilidad del proceso
- ❑ Posibilidad de hacer renovaciones o reservas

Seguido del préstamo Interbibliotecario y formación de usuarios, del primero se evalúa mayormente:

- ❑ Facilidad y rapidez

Estudio	Servicios	Personal	Colecciones/ Información	Instalaciones	Tecnología	Difusión
1	✓			✓		
2						
3	✓	✓	✓			✓
4						
5	✓	✓	✓	✓	✓	
6	✓	✓	✓	✓	✓	
7	✓	✓		✓	✓	
8		✓	✓	✓		
9	✓	✓	✓	✓	✓	
10						
11	✓	✓	✓			
12	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13		✓				✓
14	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	✓	✓	✓	✓		
16	✓	✓	✓	✓	✓	
17	✓	✓	✓			✓
18	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	✓	✓	✓	✓	✓	
20	✓	✓	✓		✓	
21	✓	✓	✓	✓	✓	
22	✓	✓		✓	✓	
23	✓		✓		✓	
24	✓	✓	✓	✓	✓	
25	✓	✓			✓	
26	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>7</b>

Cuadro 5. Ámbitos de evaluación

Mientras que en el caso de la formación de usuarios, en lo general se cuestiona al usuario en cuanto a:

- La capacitación recibida para el uso de las nuevas tecnologías
- Atención del personal
- Razones por las que no asiste a las sesiones
- O bien, si conoce los cursos

Posteriormente, los servicios de mayor interés son: reprografía, consulta, catálogo y sala de lectura.

Ahora bien, dentro de los servicios, los aspectos de mayor interés en evaluar ordenados de mayor a menor ocasiones de aparición en los estudios son: horario, cumplimiento con los plazos establecidos, expectativas cubiertas, facilidad para hacer sugerencias de adquisiciones y respuesta a ello, innovación de los servicios, facilidad de contacto, rapidez, sanciones, trabajo bien hecho, acceso al servicio, seguridad con el servicio, agilidad en la respuesta a preguntas de información, oportunidad con la que se otorgan los servicios, calidad y finalmente exhaustividad (entendiendo por ello obtener en una búsqueda toda la información esencial y actualizada sobre un tema solicitado).

En cuanto al personal, el aspecto que destaca por la cantidad de ocasiones que aparece es la: atención, término que generalmente aparece solo, aunque también aparece: atención y cortesía, atención y trato, atención y disponibilidad y atención personalizada.

Además de lo anterior, los aspectos del personal que se evalúan son: agilidad (en la atención), amabilidad y amabilidad en el trato, asesoría y atención, cantidad de personal, comunicación, capacitación, capacidad (de resolución de problemas, para resolver preguntas de los usuarios, de respuesta), cordialidad y amabilidad en el trato, conocimientos suficientes, desempeño, disposición a ayudar, profesionalidad, imagen, lenguaje, modales, orientación (para uso de catálogo), calidad en la capacitación para el uso de las tecnologías de la información y comunicación, preocupación por los intereses del usuario, preparación, trato, vestimenta, solución de las necesidades de información del usuario y finalmente si el personal ayuda cuando el usuario no encuentra un libro, o bien, si el personal está en su lugar cuando el usuario lo requiere.

### **Evaluación de las necesidades de información**

En cuanto a la evaluación de las necesidades de información de las comunidades consultadas, la mayoría de los estudios de satisfacción de usuarios de información no incluye una pregunta explícita al respecto, (y en algunos casos se aprecia cierta ambigüedad al preguntar) hecho que se había indicado anteriormente y se confirma como se muestra en el cuadro 6.

Estudio	No se pregunta	Sí se pregunta
1	✓	
2		✓
3	✓	
4	✓	
5	✓	
6	✓	
7	✓	
8		✓
9	✓	
10	✓	
11		✓
12	✓	
13		✓
14		✓
15	✓	
16		✓
17	✓	
18	✓	
19	✓	
20	✓	
21		✓
22	✓	
23		✓
24	✓	
25	✓	
26	✓	
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>8</b>

Cuadro 6. Evaluación de las necesidades de información

El interés por la evaluación de las necesidades de información se expresó en torno a las solicitudes de información más comunes, al lugar al que los usuarios se dirigen para encontrar la información requerida (esto cuando el estudio se realiza a un sistema bibliotecario), si lo hacen con documentos propios del usuario, de otros compañeros o de la institución en cuestión, si lo hacen a través de información amplia, a través de la localización de un documento o bien, a través de la búsqueda de una referencia concreta. En uno de los estudios, se indica que sí se realizó la pregunta en este sentido, pero no se expusieron los resultados obtenidos a dicha pregunta. En el caso particular de una biblioteca especializada en medicina, el interés sobre la evaluación de las

necesidades de información se expresó en torno a las necesidades de actualización de los usuarios, si la información disponible ayuda a resolver problemas clínicos o de educación, si es vigente o si está disponible. En el caso particular de un estudio sobre un catálogo en línea, los usuarios indicaron que en este sentido, los descriptores o encabezamientos de materia resultan insuficientes, por lo que hicieron diferentes sugerencias como por ejemplo incluir resúmenes. En cuanto a la ambigüedad mencionada anteriormente, lo considero así en tanto que se cuestiona al usuario:

- ❑ Si las colecciones son adecuadas a las necesidades de los usuarios
- ❑ Si el servicio de biblioteca satisface las necesidades de los usuarios
- ❑ Si las colecciones responden a las necesidades

Es decir, parecen preguntas muy genéricas que pueden confundir al usuario al no especificar que la pregunta se refiere a las necesidades de información. Finalmente las pocas causas de insatisfacción reportadas se refieren a insuficiencia de suscripciones a revistas nacionales e internacionales, inexistencia de bases de datos de información bibliográfica y la falta de libros.

### **Análisis de la metodología utilizada en los estudios de satisfacción**

Como decíamos anteriormente, el interés para el presente apartado se refiere a la técnica, el instrumento (cuestionario) y las escalas utilizadas en los estudios de satisfacción de usuarios de información. En principio habría que decir que es contundente la preferencia del método cuantitativo, y con ello el uso de la técnica de encuesta. Se encontraron 9 estudios que sí agregan el instrumento utilizado, además, en otros estudios si bien no se agrega el instrumento, sí se agregan todas las preguntas que se utilizaron. Haciendo una revisión de los cuestionarios utilizados, o bien de las preguntas realizadas, se puede decir que en términos generales:

- ❑ Se elabora y utiliza un mismo cuestionario para diferentes comunidades, y en menor medida se elaboran y utilizan diferentes cuestionarios según las diferentes comunidades a consultar.
- ❑ El número de preguntas en los instrumentos osciló entre 10 y 48, evidentemente la mayoría cerradas y sólo, algunas abiertas.

Finalmente, se incentiva la interacción usuario-personal bibliotecario al recopilar los datos comúnmente en las instalaciones de la biblioteca o la institución educativa con la participación justamente del personal bibliotecario, aunque en menor medida, también se coloca el instrumento en el sitio web de la biblioteca y la recopilación de datos se realiza tanto en línea como presencialmente.

Estudio	Técnica	Instrumento	Escala utilizada
1	Encuesta	Cuestionario	Excelente / bueno / regular /malo / pésimo
2	Encuesta	Cuestionario	Si / No
3	Encuesta	Cuestionario	Muy satisfecho/ satisfecho/medianamente satisfecho/ poco satisfecho/insatisfecho
4	Encuesta	Cuestionario	1 a 3 puntos
5	Encuesta	Cuestionario	1 a 6 puntos
6	Encuesta	Cuestionario, Hoja de cálculo Gnumeric	1 a 6 puntos
7	Encuesta	Cuestionario	No se indica
8	Encuesta	Cuestionario	Óptimo/bueno/regular/insuficiente
9	Encuesta	Cuestionario	1 a 5 puntos
10	Encuesta	Cuestionario	1 a 5 puntos
11	Encuesta	Cuestionario	Satisfecho/Parcialmente satisfecho/Insatisfecho
12	Encuesta	Cuestionario	1 a 6 puntos
13	FocusGroup	Guión y Grabación de FocusGroup	Completamente satisfecho / Satisfecho / Insatisfecho / Completamente insatisfecho
14	Encuesta	Cuestionario	1 a 5 puntos
15	Encuesta	Cuestionario	No se indica
16	Encuesta	Cuestionario	1 a 10 puntos
17	Encuesta	Cuestionario	Satisfecho/Parcialmente satisfecho/Insatisfecho
18	Encuesta	Cuestionario	1 a 5 puntos
19	Encuesta	Cuestionario	Sólo se menciona que se utilizó Likert
20	Encuesta	Cuestionario	0 a 10 puntos
21	Encuesta	Cuestionario	1 a 5 puntos
22	Encuesta	Cuestionario	1 a 5 puntos
23	Encuesta	Cuestionario	100%, 75%, 50%, 25%, 0%
24	Encuesta	Cuestionario	1 a 7 puntos
25	Encuesta	Cuestionario	No se indica
26	Encuesta	Cuestionario	1 a 10 puntos

Cuadro 7. Metodología utilizada en los estudios de satisfacción de usuarios

En cuanto a las escalas utilizadas, decíamos en el apartado 1.3 que la satisfacción de los usuarios provee de un valor de referencia y que puede ser una expresión numérica, simbólica o verbal. En este sentido, es notoria la preferencia por el uso de las escalas numéricas (utilizadas en 15 estudios), en menor medida se utilizaron escalas verbales (utilizadas en 8 estudios), mientras que el uso de expresiones simbólicas es nulo. Dentro de las escalas numéricas, en mayor medida se utilizó la escala de 1 a 5 puntos, seguida de las escalas 1 a 6 y 1 a 10 (uno de los cuales utilizó la escala de 0 a 10) en el mismo número de estudios, y en menor medida se utilizó la escala 1 a 3 y 1 a 7 así como la escala representada porcentualmente de 100%, 75%, 50%, 25%, 0%.

Dentro de las escalas verbales no hay alguna que particularmente se haya utilizado más (uno de esos ocho estudios sólo indica que utilizó escala Likert por lo que no se puede precisar), aunque se pueden agrupar de forma equivalente como a continuación se muestra:

Escalas					Utilizadas en:
Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	1 estudio
Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	1 estudio

Escalas				Utilizadas en:
Optimo	Bueno	Regular	Insatisfecho	1 estudio
Completamente satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho	1 estudio

Escala			Utilizada en:
Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Insatisfecho	2 estudios

Escala		Utilizada en:
Si	No	1 estudio

### 3.3 Grado de utilización de los resultados para la evaluación de los sistemas de información

El interés de éste apartado reside en ubicar las repercusiones que en el marco de la calidad produjeron los estudios de satisfacción, partiendo del principio de que su práctica conlleva un interés por modificar en los hechos la gestión de los sistemas de información en cuestión, y no como un mero ejercicio intelectual o de simulación. En el cuadro 8, se señalan los estudios que no indican acciones concretas derivadas de la implementación del estudio, o bien, los que sí indican las mejoras que se llevaron a cabo.

Estudio	No se indican acciones	Sí se indican acciones
1	✓	
2	✓	
3	✓	
4	✓	
5		✓
6	✓	
7	✓	
8	✓	
9	✓	
10	✓	
11	✓	
12		✓
13	✓	
14	✓	
15	✓	
16	✓	
17	✓	
18	✓	
19	✓	
20	✓	
21		✓
22	✓	
23	✓	
24	✓	
25	✓	
26	✓	
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>3</b>

Cuadro 8. Utilización de los resultados para la evaluación de las unidades de información

Si bien varios estudios agregan propuestas con base en los resultados encontrados, sólo tres indican las acciones concretas derivadas de la aplicación del estudio de satisfacción de usuarios. Las acciones concretas de mejora que se derivaron se refieren a:

- ▣ Tecnología: renovación y aumento de recursos tecnológicos tanto para usuarios como para personal.
- ▣ Instalaciones: mejoría en cuanto a espacios de trabajo o aprendizaje, cambio de mobiliario e iluminación.
- ▣ Colecciones/Información: adquisición de fondos bibliográficos.
- ▣ Personal: contratación de personal para apoyar la formación de usuarios.

Cabe señalar que en la descripción de cada uno de los estudios realizada en el apartado 3.1, se indicó de cada estudio la fecha en que se llevó a cabo y la fecha de su publicación, esto con el propósito de tener la referencia para cada estudio del tiempo que transcurrió entre su elaboración y su publicación, ya que evidentemente, cualquier modificación implica tiempo. Por otra parte, también cabe señalar que una constante durante la lectura de los estudios de satisfacción de usuarios de información es la referencia hacia las dificultades financieras en las que se encuentran los sistemas de información, de tal forma que la mínima comunicación de acciones concretas derivadas de los estudios puede responder a un complicado contexto financiero. Pero de cualquier forma, la expresión explícita de repercusiones de mejora como consecuencia de la aplicación de estudios de satisfacción de usuarios de información es poco manifiesta.

## Discusión

Evaluar la calidad en los sistemas de información a través de la satisfacción de los usuarios conlleva un importante grado de complejidad derivado de la naturaleza subjetiva tanto de la calidad como de la satisfacción. Al ser un constructo evaluativo en el que converge lo material, lo emocional y lo intelectual, la satisfacción es intrínseca al usuario, esto es, sucede en su interior, en su mente y como efecto de la interacción con diferentes ámbitos del sistema de información.

Las expectativas han tomado un papel explicativo notable en torno al análisis de la satisfacción, análisis que se ha desarrollado desde diferentes disciplinas sociales como la Economía o la Psicología, pero cuando ahondamos en el campo de los usuarios de información, el desarrollo de habilidades informativas pueden ser el factor determinante para que los usuarios logren cumplir sus objetivos al hacer uso de un sistema de información, esto, a partir del dominio que los usuarios puedan establecer en su interacción por ejemplo con una interfaz. En este sentido, se identifica y destaca el vínculo entre la labor de los sistemas de información en torno a la formación de dichas habilidades en los usuarios y la anhelada satisfacción de los usuarios ante una evaluación de calidad.

Ante la naturaleza subjetiva tanto de la calidad como de la satisfacción, uno de los aspectos que se considera importante destacar es la complejidad que de ello se deriva para captar las respuestas de los usuarios, esto es, el enfoque de investigación cuantitativo o cualitativo con el que se aborde un estudio de satisfacción de usuarios define el tipo de aproximación que se tendrá sobre sus respuestas, en tanto que el enfoque de investigación social cuantitativo se interesa más por las cantidades y expresión numérica de los fenómenos sociales, en contraste del enfoque de investigación social cualitativo, interesado más en mostrar la calidad de los hechos sociales y su heterogeneidad expresada por ejemplo a través de narraciones, por lo que el predominio del cuestionario como instrumento de investigación, así como la preferencia por las escalas numéricas y verbales, reflejan que el interés en los estudios de satisfacción de usuarios en los sistemas de información se enfoca en su

expresión numérica y verbal que provee valores de referencia como indicador de calidad o desempeño organizacional, que en cierta forma, no capta íntegramente la amplitud del constructo. Además, el uso del cuestionario conlleva diferentes dificultades, por ejemplo, una pregunta por sí misma, no garantiza la percepción homogénea de la misma por parte de todos los usuarios que responden a ella, así mismo, el razonamiento de los usuarios que la responden en un sentido u otro, puede ser radicalmente diferente, situaciones importantes de tener en cuenta ante la subjetividad tanto de la calidad como de la satisfacción. En este mismo sentido también es importante destacar que si bien, el propósito de los estudios de satisfacción de usuarios es identificar un valor de referencia numérico o verbal, es decir, un indicador de calidad, no se llevan a cabo necesariamente como un requisito derivado de la implementación formal de un programa de gestión de calidad en los sistemas de información.

Por otra parte, si bien la calidad y la satisfacción se conciben como esferas conceptuales interrelacionadas, implican perspectivas de trabajo diferentes, hecho que resulta importante destacar ya que a pesar de que algunos estudios se han denominado 'estudio de satisfacción de usuarios', no incluyen una sola pregunta cuestionando al usuario sobre su nivel de satisfacción, sino que cuestionan al usuario sobre su opinión en torno a los atributos del sistema de información en cuestión. Se considera importante subrayar particularmente el ámbito de las colecciones o información, que si bien, es uno de los ámbitos de interés de evaluación evidente, generalmente no se evalúa explícitamente la satisfacción de las necesidades de información, esto es, no se considera como un parámetro de calidad del quehacer bibliotecario. En este sentido, es fundamental diferenciar entre la opinión de los usuarios sobre los atributos de las colecciones o la información que un sistema provee, y si dichas colecciones o información satisface las necesidades de información de los usuarios. Es decir, es fundamental diferenciar entre satisfacción y calidad, y tener claro qué es lo que se quiere evaluar en torno a la información que el sistema provee, además, se han observado diferencias entre los juicios relativos a la satisfacción y los juicios relativos a la calidad, por ejemplo, los juicios de calidad no requieren necesariamente de la experiencia del usuario.

## Conclusiones

Se cumple el objetivo del presente trabajo de investigación al analizar un conjunto de estudios de satisfacción de usuarios utilizados para evaluar la calidad de los sistemas de información. A través de dicho análisis y de lo expuesto en diferentes apartados en los que se abordaron tópicos que se consideraron pertinentes en torno a la satisfacción de los usuarios y la calidad en los sistemas de información, se concluye que:

La satisfacción del usuario se concibe como un constructo evaluativo efecto de la experiencia del usuario en su interacción con diferentes ámbitos del sistema de información. En dicha interacción, converge por un lado, una relación con los productos y servicios (y las características básicas de éstos últimos como intangibilidad o simultaneidad descritas anteriormente); y por otro lado, una relación con la esfera cognitiva y emocional propia del usuario, esto es, sus conocimientos, pensamientos o ideas expresados en actos como percibir, razonar o juzgar; y sentimientos o afectos, esto es, cambios fisiológicos relativos al equilibrio interno del cuerpo que se manifiestan en cambios corporales preparativos de acciones manifiestas.

La calidad como concepto moderno surge a principios del siglo XX al igual que los primeros estudios de usuarios, mientras que la producción de estudios de satisfacción de usuarios se genera hacia la década de 1980, justamente cuando los estudios de usuarios son influidos por la gestión desde la óptica de la calidad.

Evaluar la calidad en el ámbito de los servicios es una tarea particularmente compleja puesto que además de la subjetividad que implica, hay que tomar en cuenta la naturaleza intangible de los servicios y los aspectos cognitivo y emocional del usuario.

Evaluar la calidad de los sistemas de información desde el punto de vista de los usuarios contempla además de los servicios, otros ámbitos que influyen en la experiencia del usuario al hacer uso de un sistema de información. En este sentido, los estudios de satisfacción de usuarios pueden referirse a una parte de los sistemas de información como es el caso de cinco de los estudios

analizados durante el presente trabajo en los que se evaluó la satisfacción con: la recuperación de información en bases de datos, el catálogo en línea, el préstamo interbibliotecario y los recursos electrónicos virtuales, o bien, pueden referirse a la evaluación de diferentes ámbitos en un mismo estudio.

Los ámbitos de los sistemas de información sobre los que más interés de evaluación se manifestó a través de los estudios analizados son respectivamente: los servicios, el personal, las colecciones o información, las instalaciones, la tecnología y la difusión, lo que da respuesta a una de las preguntas planteadas inicialmente en el presente trabajo de investigación. Ahora bien, independientemente que un estudio de satisfacción de usuarios se refiera a una parte del sistema de información, o bien, a diferentes ámbitos, éste se enfoca en respuestas emocionales y cognitivas del usuario en torno su experiencia ante el uso del sistema de información, así como al cumplimiento de sus objetivos, por lo que se confirma la hipótesis planteada en éste sentido.

En cuanto a los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en los estudios de satisfacción de usuarios, se confirmó la hipótesis planteada, esto es, se confirmó la tendencia del enfoque de investigación social cuantitativo y con éste el uso particularmente de la técnica de encuesta. En este sentido, se encuentran dos conclusiones a destacar:

- a) En el constructo de la satisfacción interviene una esfera emocional propia del usuario, esto es, sentimientos o afecto, por lo que su análisis basado en cantidades y expresiones numéricas determinado bajo el enfoque cuantitativo resulta inconveniente.
- b) Lo anterior se deriva del interés por la satisfacción al ser vista sobre todo como un indicador de calidad o desempeño, esto es, una expresión numérica, simbólica o verbal que provee un valor de referencia utilizando diferentes escalas de medición. En este sentido ha predominado el uso de expresiones numéricas y verbales respectivamente. La expresión numérica más utilizada es la escala de 1 a 5 puntos, seguida de las escalas 1 a 6 y 1 a 10, mientras que no hubo alguna expresión verbal utilizada mayormente, y el uso de escalas simbólicas fue nulo. Además, la satisfacción de usuarios es un importante indicador de desempeño reconocido tanto en la

esfera organizacional pública como privada, a escala nacional e internacionalmente. Finalmente, la preferencia por las escalas numéricas y verbales implica que la indagación sobre la satisfacción de usuarios ha estado más orientada hacia el aspecto cognitivo de los usuarios.

En cuanto a la influencia de los estudios de satisfacción de usuarios en los sistemas de información analizados en el presente trabajo de investigación, se concluye que si bien las colecciones o información es un ámbito sobre el que sí se indaga, comúnmente no se incluye una pregunta explícita al respecto, esto es, generalmente no se evalúa la satisfacción de las necesidades de información de las diferentes comunidades de usuarios. Además, como se planteó inicialmente, emprender una evaluación de calidad desde el punto de vista de los usuarios conlleva modificar en los hechos los aspectos que resulten contradictorios a lo que los usuarios desean o necesitan recibir. En este sentido, generalmente no se indican a través de los estudios de satisfacción, las modificaciones en torno a la gestión como resultado de la aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios, lo que sí es usual indicar, es un conjunto de propuestas derivadas de los resultados encontrados. Por lo anterior, no se confirma la hipótesis planteada en torno a la influencia de los estudios de satisfacción, aunque es importante recordar, el señalamiento que se hace en varios estudios en relación al difícil contexto financiero.

## Bibliografía

ABAD GARCÍA, María Francisca. Evaluación de la calidad de los sistemas de información. Madrid: Síntesis, 2005. 202 p.

ABAD GARCÍA, María Francisca. Evaluación de las operaciones de análisis y difusión de la información. En: Manual de ciencias de la documentación. José López Yepes (Coord.). Madrid: Pirámide, 2002. pp. 671 – 688. (Colección ozasdil).

AMARAU MAXIMIANO, Antonio Cesar. Fundamentos de administración: teoría general y proceso administrativo. México: Pearson Educación, 2009. 458 p.

APPLEGATE, Rachel. “Models of users satisfaction: understanding false positives”. RQ Summer 1993. pp. 525-534.

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. pp. 453 –474.

BENAVIDES VELASCO, Carlos A. y QUINTANA GARCÍA, Cristina. Gestión del conocimiento y calidad total. España: Díaz de Santos, Asociación Española para la Calidad, 2003. 230 p.

BRAIDOT, Néstor. Marketing total. 5ª ed. Argentina: Macchi, 1996. 448 p.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 284 p. (Colección sistemas bibliotecarios de información y sociedad).

CAMPOSY COVARRUBIAS, Guillermo. Introducción al arte de la investigación científica. México: UNAM. Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, 2010. 128 p.

CARRIZO SAINERO, Gloria; RODRIGUEZ-LAZARO, Antonio Franco y ORDÁS DEL AMO, Pilar. Historia de las técnicas estadísticas aplicadas a los usuarios de la información. En: Historia de la probabilidad y la estadística (III). Jesús Sanos del Cerro y Marta García Secades (Coords). Madrid: Delta, 2006. pp. 301 – 311.

CEA D'ANCONA, María Ángeles. Métodos de encuesta: teoría y práctica, errores y mejora. España: Síntesis, 2004. 493 p. (Manuales; 9).

DI DOMENICO, Giovanni. La gestión de la calidad en la biblioteca. En: Solimile, Giovanni. Gestión y planificación de bibliotecas. Buenos aires: Alfagrama, 2010. pp. 45 – 94.

Diccionario de la lengua española. España: Real Academia Española, 2001.

Diccionario de psicología. Benjamin B. Wolman (edit.). 2ª ed. México: Trillas, 2010.

Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación. José López Yepes (ed.). Madrid: Síntesis, 2004.

DORSCH, Friedrich. Diccionario de psicología. 5ª ed. España: Herder, 1985.

Estrategias de investigación cualitativa. Irene Vasilachis de Gialdino (Coord.). Argentina: Gedisa, 2006. 277 p. (Herramientas universitarias; 13).

Guía para evaluar bibliotecas de educación superior e investigación. 2ª ed. México: Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, 2012. 52 p.

HARVATOPOULOS, Yannis y otros. El arte de la encuesta: como realizarla y evaluarla sin ser especialista. España: Deusto, 1992.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. "La importancia de la satisfacción del usuario". Documentación de las ciencias de la información Vol. 34 2011. pp. 349 – 368.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. "La relación entre los estudios y la formación de usuarios". Revista general de información y documentación Vol.17 núm. 2 2007. pp. 103 – 121.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. Utilización de métodos cualitativos para realizar estudios de usuarios. En: Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información. Patricia Hernández Salazar (Coord.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2008. pp.1 – 32.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. Metodología de la investigación. 4ª ed. México: McGraw-Hill, 2006. 850 p.

HERNON, Peter y ALTMAN, Ellen. Assessing service quality: satisfying the expectations on library customers. 2ª ed. Chicago: American Library Association, 2010. 209 p.

HERNON, Peter y WHITMAN, John R. Delivering satisfaction and service quality: a customer-based approach for libraries. Chicago: American Library Association, 2001. 181 p.

Índice Mexicano de satisfacción del usuario. IMSU, UIA [en línea] Disponible en: <http://www.imsu.mx/principal.html>

Information and documentation: library performance indicators. 2ª ed. Suiza: International Organization for Standardization, 2008. 86 p.

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. Gestión de calidad ISO 9001: 2008 [en línea] Disponible en: [http://www.imnc.org.mx/servicios\\_cert\\_sist\\_calidad.html](http://www.imnc.org.mx/servicios_cert_sist_calidad.html)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Bienestar subjetivo: aspectos metodológicos presentación [en línea] Disponible en: <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/Investigacion/Experimentales/Bienestar/default.aspx>

IZQUIERDO ALONSO, Mónica, RUIZ ABELLÁN, Joaquín, PIÑERA LUCAS, José Tomás. “Un modelo de gestión de calidad total para bibliotecas públicas”. Scire Vol.2 núm. 1 1996.

IZQUIERDO ALONSO, Mónica. “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas”. Investigación bibliotecológica Vol. 13 núm. 26 1999. pp. 112 – 134.

IZQUIERDO ALONSO, Mónica y otros. 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 línea]. Disponible en: <http://cdi.mecon.gov.ar/biblio/docelec/mm2382.pdf>

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary. Fundamentos de Marketing. México: Pearson Education, 2008. 522p.

KOTLER, Philip y AMSTRONG, Gary. Marketing: versión para Latinoamérica. 11ª ed. México: Pearson educación, 2007. 720 p.

La experiencia del usuario. Alberto Knapp Bjerén(Coord.). España: Anaya, 2002. 373 p. (Colección e-negocios).

LADRÓN DE GUEVARA, María Carmen y DEL VALLE CUOZZO, Gabriela. Servicios de calidad en la biblioteca camino a la satisfacción de los usuarios. VI Encuentro interdisciplinario las ciencias sociales y humanas. 23 – 25 de Septiembre de 2009 Córdoba, Argentina. [en línea] Disponible en: <http://publicaciones.ffyh.unc.edu.ar/index.php/6encuentro/index>

LANCASTER F.W. Evaluación de la biblioteca. Madrid: ANABAD, 1996. 374p.

MARTÍNEZ-TUR, Vicente y otros. Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Madrid: Síntesis, 2001. 191 p. (Psicología social; 15).

MARTÍN MORENO, Carmen. “Metodología de investigación en estudios de usuarios”. Revista general de información y documentación Vol. 17 núm. 2 2007. pp. 129 – 149.

MARZO, Juan Carlos y otros. “La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuestas a algunas interrogantes”. Psicothema Vol. 14 núm.4 2002. pp. 765 – 770.

Mesa redonda: usuarios de la información: memoria. Patricia Hernández Salazar; Juan José Calva González (Comp.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas: 2003. 34 p. (Seminarios de investigación. Seminario usuarios de la información; 1).

MONTAUDON TOMAS, Cynthia. Historia de la calidad mundial: la evolución de las ideas en la gestión de calidad. México: Universidad Iberoamericana, Instituto Tecnológico y Estudios Superiores de Occidente, 2004. 285 p. (Lupus inquisitor. Ensayo; 133).

MORALES CAMPOS, Estela. Los derechos del usuario de información, entre la creación y el consumo. En: Memoria del tercer seminario hispano-mexicano de investigación en bibliotecología y documentación: tendencias de la investigación en bibliotecología y documentación en México y España. Filiberto Felipe Martínez Arellano y Juan José Calva González (Comp.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2006.pp. 287 – 296.

MORALES LÓPEZ, Valentino. “La perspectiva organizacional de los sistemas de información”. Documentación de las ciencias de la información Vol. 33 2010. pp. 143 – 169.

MUNDE, Gail y MARKS, Kenneth. Surviving the future: academic libraries, quality, and assessment. London : Chandos, 2009. 201 p.

PERALTA MONTESINOS, Jenniffer. “Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio”. Límite. Revista de filosofía y psicología Vol. 1 núm. 14 2006. pp. 195 – 214.

PÉREZ PULIDO, Margarita. Usuarios y estudios de usuarios. En: Solimine, Giovanni y otros. Gestión y planificación en bibliotecas. Buenos Aires: Alfagrama, 2010. pp. 225 – 267.

PINTOMOLINA, María. Calidad en la representación documental. En: Wilfrid Lancaster y María Pinto (Coords.). Procesamiento de la información científica. Madrid: Arco/Libros, 2001. pp. 250 – 268.

PINTO MOLINA, María. “Gestión de calidad en documentación”. Anales de Documentación. núm.1 1998. pp. 171 – 183.

POLL, Roswita. Measuring quality: performance measurement in libraries. 2ªed. München: K.G. Saur, 2007. 269 p. (IFLA publications; 127).

POSADAS, Cristóbal. La evaluación de los servicios de información científica desde una perspectiva teórico-práctica. En: Procesamiento de la información científica Wilfrid Lancaster y María Pinto (Coords.). Madrid: Arco /Libros, 2001. pp. 225 – 246.

REY MARTÍN, Carina. “La satisfacción del usuario: un concepto en alza”. Anales de documentación. núm.3 2000. pp. 139 – 153.

RODRÍGUEZ GALLARDO, Adolfo ¿Qué evaluar de los sistemas de información al servicio de la sociedad? En: Coloquio internacional de bibliotecarios. La calidad de los servicios de información al servicio de la sociedad. María de los Ángeles Rivera y Sergio López Ruelas (Comp.). México: Universidad de Guadalajara, 2005. pp. 117 – 131.

SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide, 1994. 279 p.

SANZ CASADO, Elías. “La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente”. Revista general de información y documentación Vol.3 núm.1 1993. pp. 155 – 166.

Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios. Patricia Hernández Salazar (Coord.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 85 p.

SIATRI, Rania. “The evolution of user studies”. Libri Vol.49 1999. pp. 136-138.

VILLASEÑOR, Isabel. Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación En: Memoria del XXVII coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la información: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento. Jaime Ríos Ortega, Juan José Calva González (Comp.). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010. pp. 161 – 175.

WILSON, T.D. “Tendencias recientes en los estudios de usuarios: investigación acción y métodos cualitativos”. Información, cultura y sociedad núm. 8 2003. pp. 9 – 38.

## Anexo 1

	<b>Listado de revistas latinoamericanas revisadas</b>	<b>País</b>
1	Acceso: Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y Documentación	Puerto Rico
2	Acimed	Cuba
3	Alexandría	Perú
4	Anales de documentación	España
5	Anuario Escuela de Archivología	Argentina
6	Arquivo e Administração	Brasil
7	B3	Chile
8	Biblionline	Brasil
9	Biblios	Perú
10	Biblioteca universitaria	México
11	Bibliotecas. Anales de Investigación	Cuba
12	Bibliotecas: Revista de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información	Costa Rica
13	Ciência da Informação	Brasil
14	Ciencias de la información	Cuba
15	Códices	Colombia
16	Comunicação&informação	Brasil
17	Crítica bibliotecológica: Revista de las ciencias de la información documental	México
18	E-Ciencias de la Información	Costa Rica
19	EmQuestão	Brasil
20	Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação	Brasil
21	Enl@ce. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento	Venezuela
22	Forinf@: Revista iberoamericana sobre usuarios de información	España
23	Fuentes	Bolivia
24	Icono: Revista de la Biblioteca	Puerto Rico
25	Infoconexión	Chile
26	Informação & informação	Brasil
27	Informação & Sociedade	Brasil
28	Información, cultura y sociedad	Argentina

29	Informatio	Uruguay
30	Palabra clave	Argentina
31	Perspectivas em Ciência da Informação	Brasil
32	Ponto de Acesso	Brasil
33	Referencias - Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina	Argentina
34	Revista ACB	Brasil
35	Revista argentina de bibliotecología	Argentina
36	Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação	Brasil
37	Revista da Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais	Brasil
38	Revista de biblioteconomia de Brasília	Brasil
39	Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação	Brasil
40	Revista española de documentación científica	España
41	Revista General de Información y Documentación	España
42	Revista interamericana de bibliotecología	Colombia
43	Revista interamericana de nuevas tecnologías de la información	Colombia
44	Revista mexicana de ciencias de la información	México
45	Simbiosis: Revista electrónica de ciencias de la información	Puerto Rico
46	Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação	Brasil
47	Transinformação	Brasil