

# ¿En qué se parecen las bibliotecas de la AUSJAL, según los usuarios?

## María Elena Gómez Cruz



Licenciada en Actuaría por la UNAM, maestra en Ingeniería de Calidad por la Ibero y especialista en Estadística Aplicada por el Instituto de Investigación en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas de la UNAM. Es coautora de un libro y varios de artículos. Como profesora del departamento de Física y Matemáticas participó en la creación del programa de la licenciatura en Actuaría. Es académica de tiempo completo en la BFXC, en donde desarrolló el modelo e instrumento de evaluación para generar indicadores de calidad de los servicios y satisfacción de usuarios para las bibliotecas del Sistema Universitario Jesuita (SUJ).

## María del Pilar Echandi Ruiz

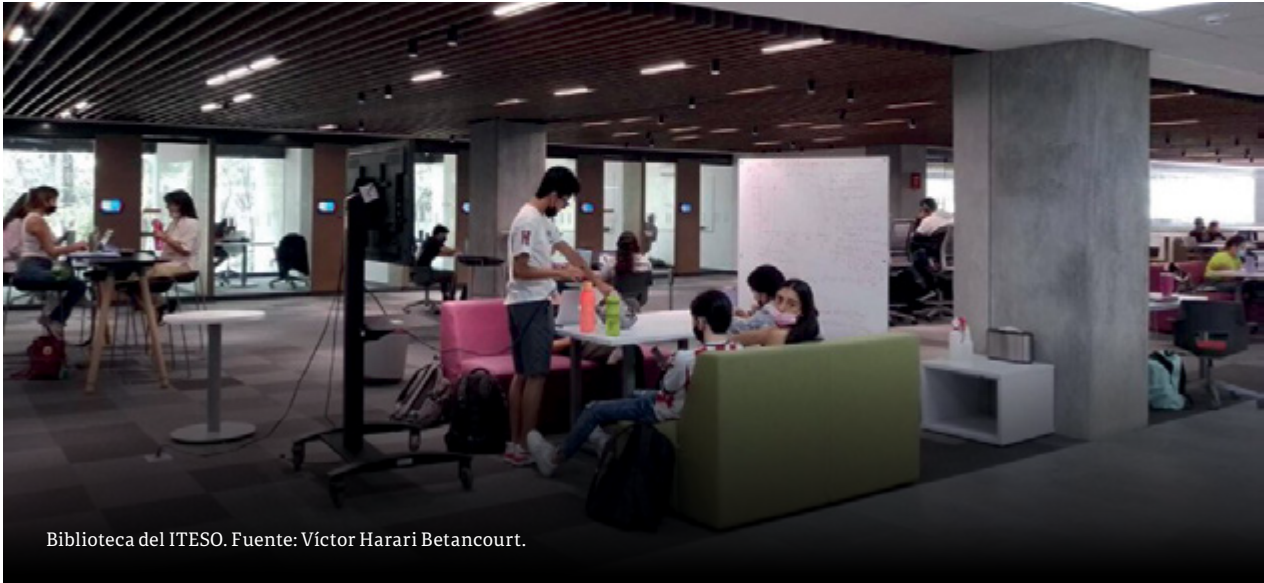


Licenciada en Pedagogía por la Universidad Panamericana, maestra en Investigación y Desarrollo de la Educación por la Ibero. Es académica de tiempo completo en la Universidad Iberoamericana desde 2003, adscrita a la BFXC. Ha impartido materias de Planeación Didáctica, Evaluación Didáctica, Historia de la Educación en México, Introducción a la vida Universitaria y Taller de Integración Universitaria. Línea de investigación: promoción de la lectura e indicadores de calidad de los servicios y satisfacción de usuarios para las bibliotecas del Sistema Universitario Jesuita (SUJ).

**L**as instituciones educativas no pueden concebirse sin la existencia de una biblioteca que albergue los materiales referidos en los programas y que ofrezca servicios que contribuyan al alcance de los objetivos de la institución. Este artículo muestra las semejanzas que tienen las bibliotecas universitarias pertenecientes a la Asociación de Universidades confiadas a la Compañía de

Jesús en América Latina (AUSJAL)<sup>1</sup>, según sus usuarios. Realizamos evaluaciones con un modelo e instrumento propios que nos permitieron identificar los elementos que explican la calidad de las bibliotecas y su relevancia.

<sup>1</sup> La AUSJAL articula 30 universidades e instituciones de educación superior en 14 países de América Latina (AUSJAL, 2023).



Biblioteca del ITESO. Fuente: Víctor Harari Betancourt.

### La biblioteca universitaria en el entorno digital

La biblioteca universitaria favorece la comunicación de saberes mediante la actividad documental y de investigación, provee fuentes de información para la obtención y generación de conocimiento, difunde y visibiliza contenidos y hallazgos científicos de la universidad, es centro de recursos para el aprendizaje y la investigación y preserva y difunde el patrimonio documental (López Yepes, 2015, p. 147-148). Tiene espacios que favorecen el trabajo individual y grupal y la convivencia social, posibilita el aprendizaje en contextos informales, exposiciones, presentaciones de libros, debates y foros (*Universo abierto*, 2015). La tarea de la Biblioteca Francisco Xavier Clavigero (BFXC) es formar personas como sujetos competentes,

**Los elementos que identificamos son: 1) control de búsqueda; localización de la información a través de su portal web y de forma autónoma; 2) acceso a la información; materiales impresos y digitales que ofrece; 3) biblioteca como espacio, y 4) desempeño del personal.**

críticos e informados, capaces de analizar los problemas que aquejan a la sociedad y de buscar soluciones a las problemáticas y desafíos de la sociedad del conocimiento. Todo esto apoyado en el uso adecuado de las tecnologías de información (Echandi *et al.*, 2014), el acceso a internet y la búsqueda de información.

### Medición del servicio

Seguramente has recibido encuestas para evaluar algún servicio, como el taxi por aplicación. La evaluación del servicio que prestan las bibliotecas de AUSJAL también se realizó mediante una encuesta<sup>2</sup>. Las mediciones que involucran una unidad de medida gozan de confiabilidad, pero es imprescindible calibrar el instrumento. Por ello la frase “litros de a litro” tiene sentido. Otra característica de las mediciones es la validez, que se resume en utilizar un instrumento adecuado para lo que queremos medir. Es decir, si deseamos medir kilos es preciso utilizar una báscula. Pero ¿qué sucede cuando lo que queremos medir no cuenta con unidades de medida? Concep-

<sup>2</sup> Encuesta en línea, autoadministrada, enviada a todos los integrantes de la comunidad universitaria vigentes en 2022.

tos como calidad, satisfacción, inteligencia y pobreza requieren identificar los elementos que los definen. Estos elementos explican el concepto o, en otros casos, lo reflejan<sup>3</sup>. Un ejemplo es el nivel de embriaguez de una persona, el cual podría explicarse al considerar la cantidad de alcohol que ha ingerido, en cuánto tiempo la ingirió, su nivel de masa muscular, etcétera. El nivel de embriaguez se refleja, entre otros aspectos, en el enrojecimiento de los ojos, el habla arrastrada, la falta de coordinación motora y reflejos disminuidos.

### ¿Cuáles son los elementos que explican la calidad de la biblioteca?

Nuestra aportación en este punto consiste en compartir un modelo de evaluación de calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios, así como su instrumento, con las bibliotecas<sup>4</sup> de la AUSJAL. Los elementos que identificamos son: 1) control de búsqueda; localización de la información a través de su portal web y de forma autónoma; 2) acceso a la información; materiales impresos y digitales que ofrece; 3) biblioteca como espacio, y 4) desempeño del personal.

¿Cómo podemos medir el desempeño del personal, la biblioteca como espacio, etcétera?

**En las mediciones realizadas en diez bibliotecas universitarias de AUSJAL (Brasil, Uruguay, Ecuador, El Salvador, Colombia, Nicaragua, Guatemala y México), encontramos coincidencias. Los usuarios evalúan mejor el desempeño del personal (4.52), seguido del espacio (4.22).**

Primeramente, identificamos en qué se refleja cada elemento, al igual que nuestro ejemplo del reflejo del nivel de embriaguez. Planteamos una evaluación numérica, entre 1 y 5 para cada elemento<sup>5</sup>. Identificamos su relevancia<sup>6</sup>, es decir, qué elemento aporta más al explicar la calidad y si esta aportación existe<sup>7</sup>. En las mediciones realizadas en diez bibliotecas universitarias de la AUSJAL (Brasil, Uruguay, Ecuador, El Salvador, Colombia, Nicaragua, Guatemala y México)<sup>8</sup>, encontramos coincidencias. Los usuarios evalúan<sup>9</sup> mejor el desempeño del personal (4.52), seguido del espacio (4.22). El acceso (3.96) y control de búsqueda (3.92) tienen evaluaciones menores y muy semejantes. En cuanto a la relevancia<sup>10</sup> identificamos,

<sup>3</sup> La medición de estos conceptos da cabida al uso de técnicas estadísticas como el Análisis de componentes, el Análisis factorial y los Modelos de Ecuaciones Estructurales.

<sup>4</sup> El modelo de evaluación consiste en un Modelo de Ecuaciones Estructurales, construido y probado en la biblioteca de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México, y que retoma instrumentos resultados de evaluaciones realizadas en diferentes latitudes y con metodologías diversas.

<sup>5</sup> Siendo 5 la evaluación más alta.

<sup>6</sup> La relevancia se refiere al coeficiente de correlación lineal que se obtiene en cada elemento. Es una evaluación numérica y estandarizada.

<sup>7</sup> Es estadísticamente significativa.

<sup>8</sup> En México está la mayor cantidad de universidades de la AUSJAL.


<sup>9</sup> Para este artículo se reportan el promedio de las evaluaciones dadas por los usuarios a los elementos considerados en cada una de las diez bibliotecas reportadas.

<sup>10</sup> Estos resultados corresponden al promedio de las relevancias obtenidas al considerar las diez instituciones evaluadas.

a partir de la valoración de las y los usuarios y la ponderación obtenida en el modelo, que la biblioteca como espacio es el elemento más relevante al explicar la calidad (0.52), seguido del desempeño del personal (0.45). El acceso a la información es el tercer elemento más relevante (0.36), mientras que el control de búsqueda tiene menor relevancia (0.17).

### Conclusión

En las mediciones realizadas, descubrimos que el elemento más relevante cuando se mide la calidad de una biblioteca universitaria es el espacio; por otro lado, la localización de la información mediante el portal web y por el propio usuario es el elemento

que menos aporta. En promedio, el elemento mejor evaluado en nuestras bibliotecas es el desempeño del personal seguido del espacio. Estos dos elementos son, en general, las fortalezas de las bibliotecas de la AUSJAL evaluadas mediante este instrumento. Y en promedio, el área de oportunidad –esto es, aquel aspecto en el que se puede trabajar más para mejorar– se centra en el desarrollo de las colecciones, ligado con la difusión, el acceso y localización de la información. El modelo y el instrumento de medición nos ha permitido realizar estas evaluaciones con validez y confiabilidad suficiente. Para el equipo de investigación es de gran valor compartir estas herramientas con las bibliotecas de la AUSJAL. 

---

### Referencias

AUSJAL (2023), *Acerca de AUSJAL*. <https://www.ausjal.org/acerca-de-ausjal/>

<https://jesuitas.lat/redes-educativas/asociacion-de-universidades-confiadas-a-la-compania-de-jesus-en-america-latina>

Echandi Ruiz, M. P., Herrera Solís, M. y Martínez Rosas, J. A. (2014), “¿Qué se está haciendo en la Ibero? Las competencias informacionales en la biblioteca Francisco Xavier Clavigero”, *Didac* 64, pp. 61-65.

Gómez-Cruz, M. E., Harari-Betancourt, V., y Vergara-Mendoza, G. (2020), “Quality indicators and user satisfaction in university libraries”, *Journal of Academic Librarianship*, 46(6). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102230>

(2020/09/05), “La medición de la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de bibliotecas”. Ponencia en el IV Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información, Aracaju, Sergipe, Brasil.

Hernández Hernández, C. J. (2010), “Un plan de formación en competencias de información a través de aulas virtuales: análisis de una experiencia con alumnado universitario”, *RUSC, Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, vol. 7, (2), pp. 50-62. <https://rusc.uoc.edu/rusc/es/index.php/rusc/article/view/v7n2-hernandez.html>

López Yepes, J. (2015), *La ciencia de la información documental: el documento, la disciplina y el profesional en la era de la información*, México, Universidad Panamericana.

UniversoAbierto. Blog de la Biblioteca de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca (2017). “¿Cómo se están transformando las bibliotecas para adaptarse a la era digital?” (2017/05/15). <https://universoabierto.org/2017/05/15/como-se-estan-transformado-las-bibliotecas-para-adaptarse-a-la-era-digital/>

*Ibidem*, (2015/12/19), *Las bibliotecas en la era digital: El “tercer lugar”*. <https://universoabierto.org/2015/12/19/las-bibliotecas-en-la-era-digital-el-tercer-lugar-2/>