

ESTUDIOS E INFORMES

20
09

LÍNEA 3



ESTUDIO SOBRE EL BENCHMARKING



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN

Estudio sobre el Benchmarking

Grupo de Trabajo de la Línea 3 Rebiun y Calidad

Elaborado por:
Grupo SECABA

2009



REBIUN
Red de Bibliotecas Universitarias

NOTA INTRODUCTORIA

El presente estudio ha sido realizado por el grupo SECABA utilizando la metodología LibQual. Se analizan las opiniones de los usuarios de siete bibliotecas universitarias, cinco españolas (Granada, Jaén, Huelva, Pablo de Olavide, y Castilla La Mancha) y dos latinoamericanas (Universidad de La Plata, Argentina; y Universidad de Monterrey, México). Se comparan sus resultados, y se establecen correlaciones entre ellos para detectar buenas prácticas.

Dentro de los objetivos operativos de 2009, la Línea 3 de REBIUN consideró oportuno ofrecer este estudio como ejemplo de lo que los estudios de benchmarking pueden aportar a las bibliotecas universitarias españolas para mejorar la satisfacción de sus usuarios con los servicios que se prestan.

En el estudio se ha sustituido el nombre de cada Universidad por letras, para garantizar el anonimato y la privacidad de los datos.

Agradecemos al grupo SECABA su gentileza en permitirnos utilizar este estudio, y su permanente disponibilidad para colaborar con REBIUN.

Línea 3 de REBIUN

Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas.

Enrique Herrera-Viedma

(Departamento de Computación e Inteligencia Artificial.
Universidad de Granada) (viedma@decsai.ugr.es)

Javier López-Gijón

(Profesor de la Facultad de Comunicación y Documentación.
Universidad de Granada) (jgijon@ugr.es)

Belén Ávila

(Documentalista del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía)
(bavila@ugr.es)

Resumen

Dentro de la garantía de calidad que las bibliotecas universitarias están asumiendo uno de los aspectos a destacar es el interés que están demostrando por tener retroinformación del usuario. Los estudios de satisfacción de usuarios son idóneos para conocer las expectativas y percepciones que tienen.

Nuestro grupo de investigación (Secaba) ha realizado estudios de satisfacción de usuarios, siguiendo la metodología LibQual, en bibliotecas de México, Argentina y España. En esta ponencia queremos mostrar tanto el modelo LibQual, como los resultados obtenidos, las conclusiones a las que llegamos y los procesos de benchmarking que realizamos para localizar las buenas prácticas.

1. Introducción

La **calidad** es una filosofía que coloca a la misma como **punto central** de los negocios/actividades de una organización, involucrando a todas las funciones y a todos los integrantes. La gestión de la calidad total implica numerosas actividades: identificación de problemas, actividades de benchmarking, propuesta de soluciones, actividades de toma de decisiones en grupo, procesos de consenso, etc.

En nuestro campo la gestión de bibliotecas para la calidad y la excelencia es un fenómeno reciente. En los últimos años en las bibliotecas españolas, principalmente las universitarias, la calidad entendida como una mejora continua es un valor en alza. Como podemos leer en el *Manual de procedimiento* [ANECA 2005]: “La prestación de un servicio óptimo de

biblioteca en las universidades es considerado un factor esencial de calidad del sistema universitario en el Espacio Europeo de Educación Superior”.

Siguiendo esta filosofía, las bibliotecas universitarias están trabajando y desarrollando planes estratégicos que implican la adaptación y evaluación de todos los elementos que forman parte de la biblioteca (procesos, personal, servicios) con el objetivo de conseguir certificaciones de calidad del servicio. Podemos señalar los siguientes aspectos que justifican la aplicación de sistemas de gestión de calidad en las bibliotecas:

- Imagen social de la biblioteca: competitividad, prestigio (ranking de bibliotecas).
- Nueva visión de la biblioteca como servicio orientado/centrado al usuario.
- Justificar la necesidad de mantener los servicios. Impacto y beneficio que producen las bibliotecas.
- Innovación: ofrecer nuevos servicios a los usuarios, mejorar los que ya se dan.
- Para conseguir dotaciones presupuestarias y otras subvenciones.
- Demanda de la sociedad y de la Administración.

Que la calidad en bibliotecas sea un fenómeno reciente tiene su justificación en que es un proceso que refleja la **maduración** de los sistemas e instituciones. Solo cuando una institución o administración tiene superado los criterios de cantidad en la prestación de servicios a la sociedad (creación de bibliotecas), se plantea criterios de calidad en el suministro de los mismos. Este hecho podemos verlos claramente en el sistema universitario europeo actual. El nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) que se avecina (implantación total en 2010), con los créditos ECTS y la transición del modelo educativo centrado en la enseñanza del profesor al modelo educativo orientado al aprendizaje centrado en el alumno va a incrementar la participación de la biblioteca en el proceso educativo. Como afirma López-Gijón y otros [2006] *“la biblioteca se convierte así en un aula de autoformación, donde se elaboran productos y objetos de aprendizaje de acuerdo con el nuevo modelo de educación virtual”*. Siguiendo la evolución de las bibliotecas hacia los CRAI (Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación), estamos de acuerdo con lo que plantea Jesús Lau [2002] cuando afirma que la biblioteca *“es centro de estudio, de asesoría, de oferta de información, de acceso a redes computacionales”*. Y esta situación demanda nuevos modelos de evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias más influenciados por las opiniones de los usuarios sobre los servicios que éstas ofrecen.

¿Y cómo medimos la calidad en una biblioteca? Si seguimos el modelo planteado por Zeithaml, Parasuraman, y Berry [1990] en el que *“solo los usuarios juzgan la calidad, los demás juicios son irrelevantes”*, entonces

estamos considerando que **una biblioteca será de calidad en la medida que responda a las necesidades de sus usuarios**. Bajo esta perspectiva, tenemos que utilizar modelos que nos permitan evaluar la calidad de una biblioteca basándonos en las opiniones de los usuarios, como la metodología Libqual que explicaremos en el siguiente apartado. Pero hay otros autores que defienden la evaluación de bibliotecas basada en criterios objetivos. Este tipo de evaluaciones utilizan los datos generados por la biblioteca para calcular indicadores que miden la calidad del servicio analizando los distintos elementos de una biblioteca (entradas, entidad, salidas, impacto, etc.). Desde nuestro punto de vista, estas dos formas de evaluación, objetiva y subjetiva, no son excluyentes. Para nosotros, SECABA, el modelo ideal de evaluación de la calidad de una biblioteca debe estar basado en criterios objetivos y subjetivos.

Como en esta ponencia vamos a estudiar la satisfacción de los usuarios y la calidad, evidentemente, nos vamos a centrar en la explicación de la parte subjetiva de nuestro modelo de evaluación. Este trabajo está dividido en dos grandes apartados:

- Teoría: explicación de la metodología Libqual, que es el modelo que seguimos para conocer la satisfacción de los usuarios a partir de sus percepciones del servicio.
- Práctica: análisis de resultados de estudios realizados por nuestro Grupo de Investigación, SECABA. Analizaremos desde distintos puntos de vista los estudios de satisfacción de usuarios realizados en distintas bibliotecas universitarias españolas: A, B, C, D y E; e iberoamericanas: F y G.

2. Metodología LibQual

Para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan las bibliotecas existe un modelo de evaluación de calidad a partir de satisfacción de usuarios denominado *LibQUAL* + [Heath 2003 ; Cook 2003 y Libqual 2008]. **Libqual detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios**. Desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) se considera casi un estándar para medir la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Una de las grandes ventajas de LibQUAL es que permite localizar las buenas prácticas y realizar procesos de benchmarking, evaluación comparativa, algo que se demanda para las bibliotecas universitarias en sus Planes Estratégicos.

LibQUAL+ está basado en las teorías de evaluación de calidad de servicios aplicadas en el mundo empresarial, y muy particularmente en la metodología de evaluación de calidad de servicios en organizaciones SERVQUAL [Parasuraman y otros 1985 y 1988]. SERVQUAL es un instrumento de medición de calidad de servicios que fue desarrollado en los años 80 por A. Parasuraman, Valirie A. Zeithalm, y Leonard L. Berry, en el Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets. Este modelo considera que la calidad del servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales

del servicio, pues éste es intangible, heterogéneo e inseparable. Siendo la satisfacción del cliente el elemento predominante de la calidad percibida, en SERVQUAL **la calidad del servicio está ligada a la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización.** Con SERVQUAL, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía, respectivamente. Por ello, las organizaciones prestadoras de servicios donde uno de los objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de **superar las expectativas de sus clientes.**

Los objetivos de LibQUAL + son:

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

De acuerdo al modelo SERVQUAL, LibQUAL+ pretende conocer la calidad del servicio. La encuesta LibQual tiene 22 ítems o preguntas [SECABA 2006] que se agrupan en tres dimensiones:

- Valor Afectivo del servicio.
- La Biblioteca como Lugar / Espacio.
- Control de la Información.

Para cada una de estas preguntas, el usuario debe dar tres valoraciones o niveles de servicio:

- Nivel de servicio mínimo exigible (VM).
- Nivel de servicio deseado o máximas expectativas (VD).
- Nivel observado o percepción del servicio (VO).

El **nivel mínimo** que puntúa el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse como tal, no es un servicio tolerable para él. La puntuación que otorga en el **nivel observado** es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca. Y el **nivel deseado** es la puntuación que él da a como

le gustaría que fuera el servicio, marca las expectativas que el usuario tiene respecto a ese ítem.

La distancia entre el nivel de servicio mínimo y deseado se denomina **Zona de Tolerancia**, que es el espacio en el que el usuario tolera todo lo que está por encima de su nivel de servicio mínimo hasta el nivel que desea.

Dependiendo de la posición dentro o fuera de la Zona de Tolerancia del nivel de servicio observado por el usuario, Libqual permite conocer la Adecuación y la Superioridad del Servicio. Puesto que la Adecuación y la Superioridad son dos aspectos importantes de los resultados que produce la encuesta Libqual, pues nos ayudan a identificar los puntos fuertes y débiles de una biblioteca, vamos a explicarlos:

2. 1. Adecuación del Servicio

La Adecuación del servicio se calcula como la diferencia entre el valor observado y el valor mínimo:

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

Como su propio nombre indica la **adecuación del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es adecuado o no**. Cuando el nivel de servicio observado por el usuario es superior al nivel mínimo, entonces ese servicio es adecuado (gráfico Adecuación); por el contrario, si el nivel observado es inferior al nivel mínimo, entonces el servicio es, según el usuario, no adecuado (gráfico No Adecuación).

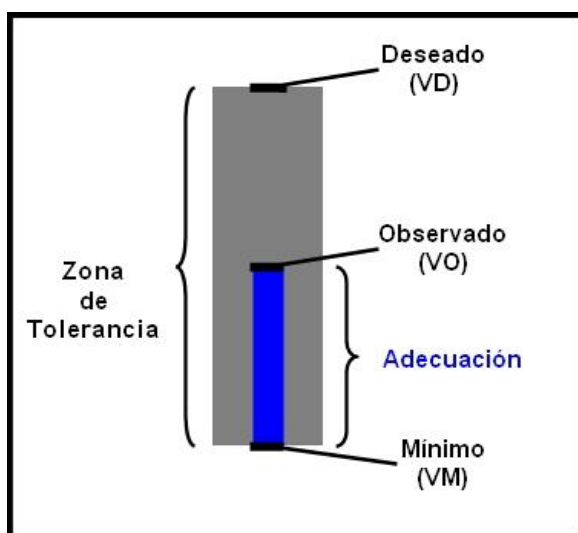


Gráfico Adecuación

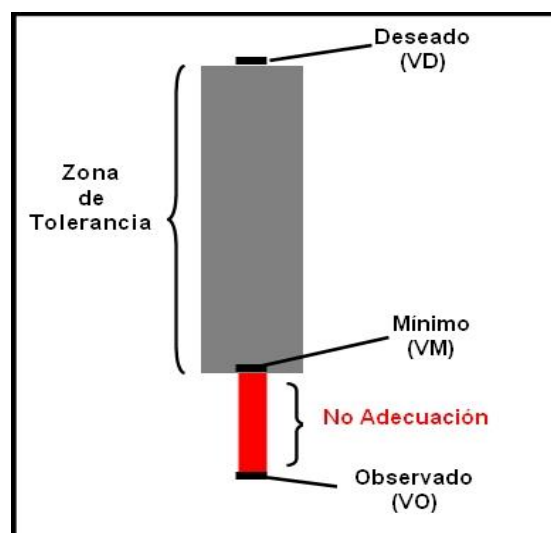


Gráfico No Adecuación

En general, la Adecuación identifica áreas donde el servicio de la biblioteca está por debajo del nivel deseado por el usuario (cuando el VO está dentro de la Zona de Tolerancia), pero que cumple los valores mínimos expresados por

los usuarios (cuando el VO es superior al VM). En una palabra, cuando el valor observado se encuentra dentro de la Zona de Tolerancia. Cuanto mayor sea el valor obtenido mayor es la Adecuación del servicio.

2.2. Superioridad del Servicio

La Superioridad del servicio es la diferencia entre el valor observado y el valor deseado:

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

La **superioridad del servicio nos dice, según los usuarios, si el servicio que se presta es de calidad**. Cuando el nivel de servicio observado por el usuario es superior al nivel deseado, entonces ese servicio es de calidad (gráfico Superioridad), por el contrario, si el resultado es negativo (el valor observado es menor que el valor deseado) quiere decir que el servicio no es de calidad. **Cuanto mayor sea el valor obtenido, mayor superioridad (calidad) refleja el servicio.**

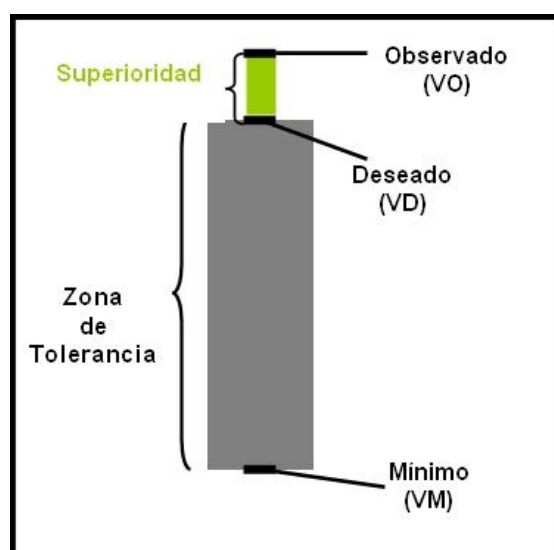


Gráfico Superioridad

En general, la Superioridad identifica áreas donde la biblioteca da un servicio mejor que el esperado por el usuario.

2.3. Medición DM-Score

Además de la Adecuación y la Superioridad solemos realizar también el **DM-Score** (*Desired Minimum Score*). Esta nueva medición es fruto del trabajo de los investigadores T. Bower y B. Dennis sobre la metodología LibQual.

El DM-S se calcula dividiendo la Adecuación entre la Zona de Tolerancia y multiplicando el resultado por cien:

$$DM-S = (\text{Adecuación} / \text{Zona de Tolerancia}) * 100$$

La medición DM-Score nos permite saber, sobre el cien por cien de lo que desea el usuario, que porcentaje del mismo llevamos conseguido.

La medición DM-Score tiene en cuenta para su cálculo la percepción (observado) del usuario y las expectativas (deseos) que tiene sobre el ítem o dimensión que estamos midiendo. La medición DM-Score incluye para su cálculo la percepción de la calidad del servicio, por parte del usuario, en el contexto de los valores mínimos y deseados que dicho usuario ha expresado. Como dice Bower y Dennis [2007] “*El DM-Score es la localización del nivel percibido del servicio en relación al nivel mínimo del servicio (representado por 0) y el nivel de servicio deseado (representado por 100)*”.

Lo usual es que el DM-Score se encuentre entre el 0 y el 100. Pero se pueden dar también los casos de que tenga puntuación negativa, que ocurrirá cuando el valor de la Adecuación sea negativo. También se puede dar el caso de que supere el 100, esto ocurre cuando existe Superioridad del servicio. Cuando el DM Score supera el valor 100 indica que la biblioteca está por encima del nivel deseado por el usuario.

La representación gráfica del DM-Score sería así:

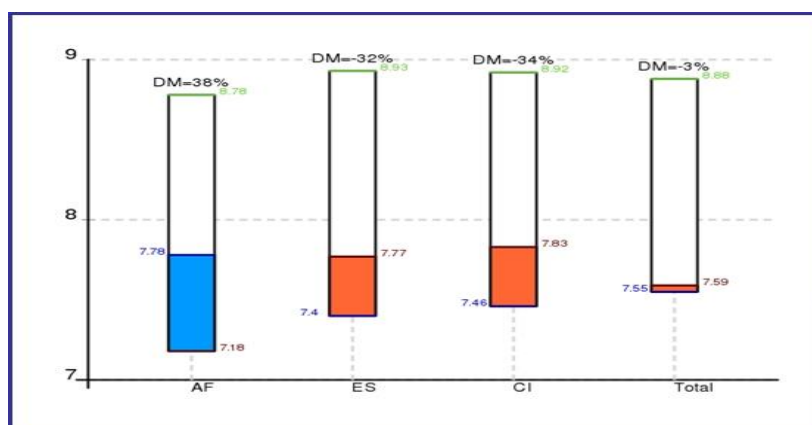


Gráfico DM-Score

En la representación del DM-Score vemos que la dimensión *Valor Afectivo del Servicio* es, a diferencia de las otras dos dimensiones, positiva, pues el valor observado (7.78) supera al valor mínimo (7.18) y en gráfico de termómetro la zona marcada con azul sería el DM Score positivo. Esta dimensión, al tener Adecuación positiva, tiene un valor de DM-S también positivo (38%). De la misma manera, cuando la Adecuación es negativa, el DM Score también es negativo, que es lo que ocurre en las dimensiones *Biblioteca como Espacio* (-32%) y *Control de la Información* (-34%).

Y según la definición que hemos dado del DM-Score ¿cómo tenemos que interpretar estos resultados? Diríamos que respecto a la dimensión que mide el Valor Afectivo del servicio, la biblioteca está trabajando siguiendo o buscando los deseos de sus usuarios. Los resultados de las otras dimensiones de estudio, al ser negativos, indican que la biblioteca, si quiere satisfacer los

deseados de sus usuarios, debe cambiar su estrategia de gestión y funcionamiento.

Como vemos, el DM-Score no nos dice cómo está el servicio, si es adecuado o no o si tiene calidad o no. A diferencia de las otras mediciones de LibQual, el DM-Score, orienta a la biblioteca sobre lo cerca o lejos que está de conseguir la satisfacción total (el deseado) del usuario o dicho de otra forma, lo que le falta para ser, en opinión de los usuarios, un servicio de calidad.

3. Resultados LibQual: Bibliotecas españolas e iberoamericanas

3.1. Adecuación

Vamos a analizar la Adecuación de los servicios, en las tres dimensiones en que se agrupa la encuesta, para las siete bibliotecas universitarias que hemos estudiado:

Bibliotecas Españolas	Bibliotecas Iberoamericanas
A	F
B	G
C	
D	
E	

Construiremos una **tabla de doble entrada**, que nos permitirá comparar y estudiar los resultados con gran facilidad, pues este tipo de tablas diferencia claramente los resultados adecuados (positivos) e inadecuados (negativos).

3.1.a. Adecuación de la dimensión Valor Afectivo del servicio

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla de doble entrada la puntuación que han obtenido en la Adecuación de este servicio las bibliotecas:

ADECUACION DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
B	0.63		
F	0.53		
E	0.43		
A	0.42		
D	0.32		
G	0.26		
		-0.39	C

En una tabla de doble entrada, **por arriba y a la izquierda entran las bibliotecas con servicio adecuado** (positivo) y una vez ordenadas empiezan a entrar **por la derecha las bibliotecas que tienen un servicio inadecuado** (negativo). Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el

contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios.

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para el Valor Afectivo y los valores (positivos) que ha logrado cada biblioteca están en la segunda columna. En las columnas tercera y cuarta aparecen el nombre de la biblioteca con adecuación negativa y el valor que ha alcanzado.

Como podemos ver en esta tabla de doble entrada para la Adecuación del Valor Afectivo del Servicio, casi todas las bibliotecas muestran Adecuación. La mejor Adecuación aparece en B. Con Adecuación negativa solo tenemos C.

3.1.b. Adecuación de la dimensión la Biblioteca como Lugar

Vamos a construir la tabla de doble entrada para la puntuación en Adecuación que han obtenido las distintas bibliotecas en esta dimensión:

ADECUACION DE LA BIBLIOTECA COMO LUGAR			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
B	0.33		
G	0.15		
F	0.04		
		-0.10	A
		-0.28	E
		-0.40	D
		-0.81	C

Como vemos, en esta dimensión tan solo tres bibliotecas tienen, en opinión de los usuarios, servicio con Adecuación: B, G y F. Con servicio inadecuado aparecen las cuatro restantes, siendo la menos valorada la biblioteca C.

3.1.c. Adecuación de la dimensión Control de la Información

Construimos ahora la tabla de doble entrada para la puntuación en Adecuación que han obtenido las distintas bibliotecas en el Control de la Información:

ADECUACION DEL CONTROL DE LA INFORMACION			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
B	0.46		
E	0.14		
A	0.12		
		-0.07	G
		-0.15	D
		-0.39	F
		-0.58	C

Como podemos observar, de nuevo tres bibliotecas obtienen Adecuación en este servicio: B, E y A. Cuatro bibliotecas aparecen con servicio inadecuado, obteniendo la peor valoración la biblioteca C.

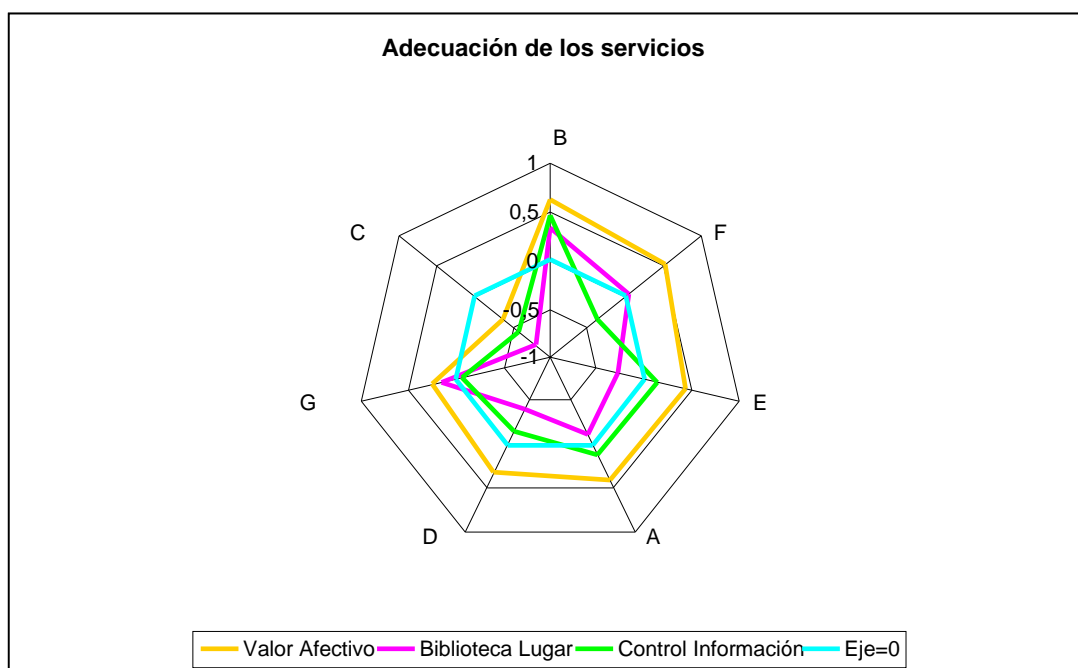
Analizando las percepciones de los usuarios en las tres dimensiones de estudio, se observa que **los espacios que ofertan las bibliotecas es el servicio más inadecuado, por el contrario, el Valor Afectivo es el servicio más adecuado o mejor valorado por los usuarios.**

Mirando las tres tablas de doble entrada, podríamos decir que mirando lo que hacen las bibliotecas “modelo” (arriba a la izquierda) y aplicándolo a las bibliotecas peor situadas (abajo a la derecha), se podría lograr que estas mejoraran en este servicio.

Estas tablas de doble entrada pueden facilitar mucho el benchmarking, pues localizan sin dificultad las bibliotecas con buenas prácticas y las bibliotecas que podrían aprender y mejorar de replicar esas buenas prácticas. Aunque tenemos que tener presente que el benchmarking no siempre soluciona los problemas, simplemente nos da información valiosa para poder emitir juicios y valoraciones [Wilson, F. ; Town, J. S 2006].

3.1.d. Representación gráfica de la Adecuación

Vamos a representar en un gráfico radial la Adecuación de las tres dimensiones que acabamos de analizar, para una mayor claridad representaremos también el valor 0, por debajo del cual el servicio es no adecuado.



La línea azul marca el valor 0, todo lo que se encuentre en su interior tiene un valor por debajo de 0 y por tanto inadecuado, de la misma manera todo lo que se encuentre por fuera del heptágono azul está por encima de 0 y por tanto tiene Adecuación.

Como se observa, la mejor situación se encuentra en la biblioteca B, las tres líneas que señalan las dimensiones están fuera de la línea azul. La peor valoración que han hecho los usuarios se ha dado sin duda en C. La dimensión Valor Afectivo (línea naranja) es la más externa a todas, dentro están inscritas las líneas de las otras dimensiones, esto quiere decir que es la dimensión más adecuada. De la misma manera la dimensión Biblioteca como Lugar (línea rosa) es la más cercana al centro, las otras líneas de las dimensiones (verde y naranja) la circunscriben, es por tanto, en general, la peor dimensión, según los usuarios.

3.2. DM Score

Vamos a analizar ahora la medición DM Score, que ya se explicó al principio de la ponencia. Veremos el DM Score en función de las tres grandes dimensiones en que se agrupa la encuesta.

3.2.a. DM Score para el Valor Afectivo del servicio

La tabla que representa el DM Score para el Valor Afectivo sería la siguiente:

DM SCORE PARA EL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	DM SCORE positivo	DM SCORE negativo	Bibliotecas
F	35%		
B	28%		
E	23%		
A	23%		
D	20%		
G	17%		
		-27%	C

Como vemos el DM Score para el Valor Afectivo es positivo para casi todas las bibliotecas, excepto la C. Este resultado nos dice que todas las bibliotecas tienen un cierto grado de cumplimiento de sus servicios según los deseos de los usuarios.

La que mayor grado de cumplimiento presenta, respecto al 100%, es la F, con el 35 %, le sigue la B, que respecto al 100% lleva conseguido el 28%.

3.2.b. DM Score para la Biblioteca como Lugar

Representamos ahora el DM Score para el la dimensión La Biblioteca como Lugar:

DM SCORE PARA LA BIBLIOTECA COMO LUGAR			
Bibliotecas	DM SCORE positivo	DM SCORE negativo	Bibliotecas
B	14%		
G	10%		
F	2%		
		-5%	A
		-15%	E

		-24%	D
		-48%	C

Como vemos para la Biblioteca como Lugar la situación cambia, pues ahora son solo tres bibliotecas las que consiguen ir en la dirección correcta para satisfacer los deseos de los usuarios. Cuatro bibliotecas tienen un DM Score negativo, con lo están muy alejadas de lo que sus usuarios desean.

3.2.c. DM Score para el Control de la Información

La tabla de doble entrada para el DM Score en el Control de la Información quedaría de la siguiente forma:

DM SCORE PARA EL CONTROL DE LA INFORMACION			
Bibliotecas	DM SCORE positivo	DM SCORE negativo	Bibliotecas
B	20%		
E	7%		
A	7%		
		-4%	G
		-8%	D
		-23%	F
		-34%	C

En la dimensión Control de la Información de nuevo tres bibliotecas tienen DM Score positivo y, aunque en pequeña medida, satisfacen los deseos de los usuarios. La mejor situada es la B, con el 20%. Por el contrario, las otras cuatro bibliotecas aparecen con DM Score negativo y por tanto no avanzan en la dirección que le demandan sus usuarios, aunque la G está muy próxima a cero.

Analizando el grado de acercamiento de las tres dimensiones al 100%, observamos que sin duda el mejor DM Score lo encontramos para casi todas las bibliotecas en el Valor Afectivo. Los tres porcentajes más altos viendo todas las dimensiones se dan en el Valor Afectivo: 35% en la F, 28% en B y tercera mejor puntuación, 23%, en E y A. Con estos resultados en el DM Score podemos decir que es en esta dimensión donde más se ha avanzado en satisfacer los deseos de los usuarios. Por el contrario, donde menos avanzan las bibliotecas para satisfacer los deseos de los usuarios es en la dimensión La Biblioteca como Lugar.

Aunque a primera vista pueda parecer que el orden de la Adecuación y el orden del DM Score coinciden, situación que se da en la mayoría de las veces, no siempre es así. Se puede dar el caso de que este orden varíe de la Adecuación respecto al DM-S, como hemos observado en las tablas de la Adecuación y el DM Score en la dimensión Valor Afectivo, donde las dos primeras bibliotecas cambiaban de orden: B, F en la Adecuación y F, B para el DM Score, como podemos observar en la siguiente tabla:

ADECUACION VERSUS DM SCORE PARA EL VALOR AFECTIVO			
	Adecuación	Bibliotecas	DM Score
B	0.63	F	35%
F	0.53	B	28%

3.3. Superioridad

Vamos a analizar ahora la Superioridad de los servicios, en las tres dimensiones en que se agrupa la encuesta, para las bibliotecas universitarias que hemos estudiado. Como hicimos cuando estudiamos la Adecuación, construiremos tablas de doble entrada, una por cada dimensión. No explicaremos en este apartado el significado e interpretación de las tablas de doble entrada porque ya lo hicimos en el epígrafe de la Adecuación.

3.3.a. Superioridad de la dimensión Valor Afectivo del servicio

La tabla de doble entrada con la puntuación que han obtenido en la Superioridad de este servicio las bibliotecas estudiadas quedaría así:

SUPERIORIDAD DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Superioridad positiva	Superioridad negativa	Bibliotecas
		-1	F
		-1.26	D
		-1.31	G
		-1.39	A
		-1.42	E
		-1.63	B
		-1.81	C

Como vemos en la tabla no hay ninguna biblioteca que consiga Superioridad en el Valor Afectivo, por eso las dos columnas de la izquierda están en blanco. La biblioteca que está más cerca de conseguir la Superioridad, en esta dimensión, es la F, con -1, en segundo lugar aparece la D, con -1.26. Las bibliotecas más alejadas de conseguir un servicio con Superioridad son la C (-1.81) y la B (-1.63).

3.3.b. Superioridad de la dimensión la Biblioteca como Lugar

La tabla de doble entrada para esta dimensión quedaría así:

SUPERIORIDAD DE LA BIBLIOTECA COMO LUGAR			
Bibliotecas	Superioridad positiva	Superioridad negativa	Bibliotecas
		-1.28	G
		-1.60	F
		-2.08	B
		-2.10	D
		-2.13	A
		-2.15	E
		-2.50	C

Como podemos observar, ninguna biblioteca consigue Superioridad en esta dimensión. La más cercana a la Superioridad es la G (-1.28), seguida de la F (-1.60). Las bibliotecas que más se alejan de la Superioridad son la C y la E.

3.3.c. Superioridad de la dimensión Control de la Información

La tabla de doble entrada, para la Superioridad en el Control de la Información quedaría así:

SUPERIORIDAD DEL CONTROL DE LA INFORMACION			
Bibliotecas	Superioridad positiva	Superioridad negativa	Bibliotecas
		-1.63	G
		-1.71	A
		-1.74	E
		-1.78	B
		-1.95	D
		-2.11	F
		-2.30	C

Ninguna biblioteca consigue Superioridad en este servicio, la más cercana es de nuevo la G (-1.63), seguida de la A (-1.71). Las más alejadas son la C (-2.30) y F (-2.11).

3.3.d. Representación gráfica de la Superioridad

Para comentar con más facilidad la Superioridad de las bibliotecas que estamos estudiando vamos a representar en un gráfico radial la Superioridad de las tres dimensiones que acabamos de analizar, para una mayor claridad representaremos también el valor 0, por encima del cual el servicio presentaría Superioridad.

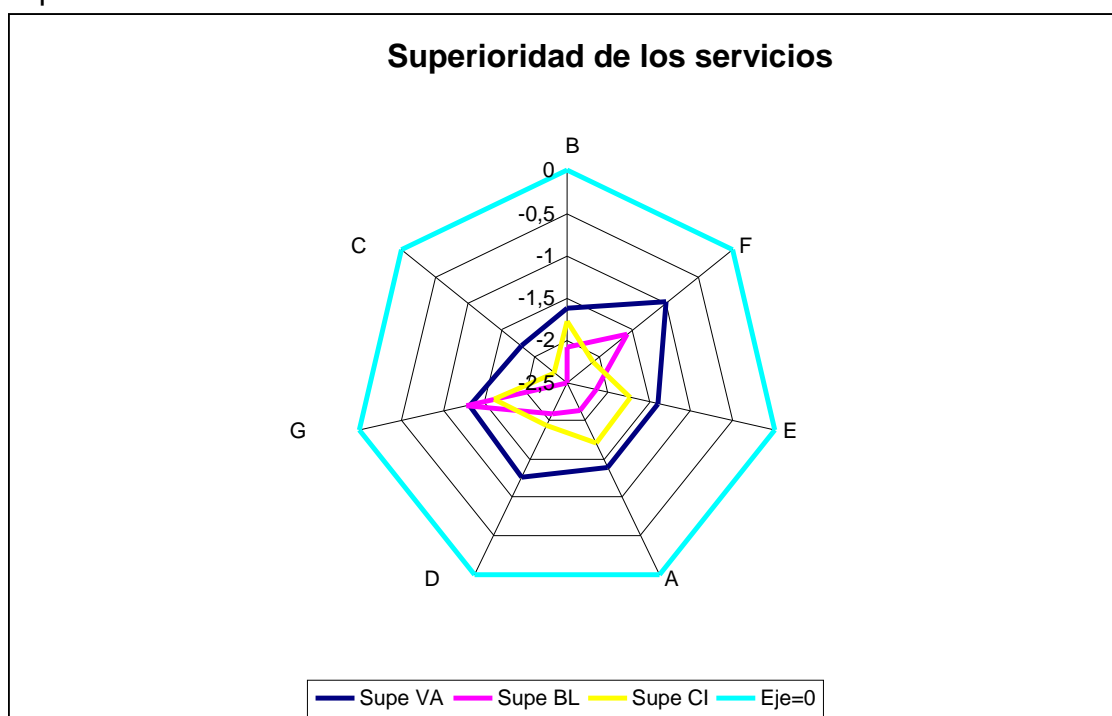


Gráfico de la Superioridad

La línea azul marca el valor 0, todo lo que se encuentre en su interior tiene un valor por debajo de 0 y por tanto no tiene Superioridad, de la misma manera todo lo que se encuentre por fuera del heptágono azul está por encima de 0 y por tanto tendría Superioridad.

Como se observa las líneas que marcan las tres dimensiones están inscritas en la que marca el eje 0 (línea azul) lo que quiere decir que no existe ninguna dimensión que tenga Superioridad, para ninguna biblioteca.

En general, y teniendo en cuenta todas las bibliotecas, el Valor Afectivo (línea azul oscuro) es la dimensión que está más cerca de conseguir la Superioridad del servicio, como se ve el heptágono que forma inscribe las otras dimensiones. Los espacios que ofrecen las bibliotecas (línea rosa) son el servicio más alejado para alcanzar la Superioridad, según los usuarios de las distintas bibliotecas.

El servicio más cercano a conseguir la Superioridad sería el Valor Afectivo en la F. Si vemos todas las bibliotecas la G muestra la mejor situación respecto a la Superioridad si tenemos en cuenta las tres dimensiones.

Como ya hemos visto, la B tiene la mejor posición (la primera) en las tres Adecuaciones, sin embargo, para la Superioridad no se mantiene esta situación, vemos que pasa a tener una de las peores situaciones para obtener Superioridad, junto con la C.

3.4. Valores Observados

Analizamos ahora los valores observados, es decir, lo que los usuarios perciben. Estos valores para las distintas bibliotecas son los que aparecen en la siguiente tabla:

VALORES OBSERVADOS			
	Valor Afectivo	Biblioteca como Lugar	Control de Información
A	6.71	6.01	6.20
B	6.30	5.96	6.19
C	6.43	5.70	5.94
D	6.79	6.15	6.35
F	7.24	6.75	6.15
G	7.42	7.50	7.12
E	6.86	6.24	6.56

 VO más altos  VO más bajos

Si vemos los valores observados, todas las bibliotecas, excepto la G, tienen la **valoración más alta** (en morado), en el **Valor Afectivo** del servicio. Esto nos dice que si ponemos en relación las tres dimensiones (Valor Afectivo, el Espacio que ofrecen las bibliotecas, y el Control de la Información) lo que los usuarios valoran más, dentro de lo que observan, es la Afectividad del servicio. G tiene el observado más alto para la Biblioteca como Lugar. En G además los valores observados en las tres dimensiones, son los más altos de todas las bibliotecas contempladas. Esto quiere decir que lo que el usuario observa (percibe) en la biblioteca G obtiene mejor puntuación que en las otras bibliotecas.

Como también podemos ver el valor observado más bajo (azul claro), para todos los casos, excepto para la G y la F, es la Biblioteca como Espacio, lo que nos viene a decir que **de las tres dimensiones** que estamos analizando, **la menos valorada son los espacios que ofrecen las bibliotecas**. Sin embargo para la G y la F el observado más bajo se da en el Control de la Información.

3.5. Valores Mínimos y Deseados

Vamos a analizar ahora los valores mínimos y deseados de las distintas bibliotecas universitarias estudiadas por el grupo Secaba. La siguiente tabla muestra los valores mínimos y deseados de cada una de ellas:

BIBLIOTECAS	Valor Afectivo		Biblioteca como Lugar		Control de Información	
	VM	VD	VM	VD	VM	VD
A	6.29	8.10	6.11	8.14	6.08	7.91
B	5.68	7.94	5.63	8.04	5.72	7.97
D	6.47	8.05	6.55	8.25	6.50	8.30
C	6.82	8.24	6.51	8.20	6.52	8.24
F	6.71	8.23	6.71	8.34	6.54	8.26
E	6.43	8.28	6.52	8.39	6.42	8.30
G	7.16	8.73	7.35	8.78	7.19	8.75

 VM más altos
  VD más altos

Fijándonos en los valores deseados por los usuarios (VD) en las tres dimensiones, observamos que **lo más deseado para la mayoría de las bibliotecas universitarias es la Biblioteca como Lugar**. Esto ocurre en cinco de las siete bibliotecas estudiadas: A, B, F, E, y G. En las otras dos bibliotecas las máximas expectativas de los usuarios cambian: para la biblioteca D lo más deseado es el Control de la Información; para C lo más deseado, con la misma puntuación, son el Valor Afectivo y el Control de la Información. El deseado más alto (8.78) se da en la G para la Biblioteca como Lugar.

Vamos a ver ahora la puntuación que dan los usuarios a la hora de valorar los mínimos, donde se ve en qué son más exigentes. Los mínimos más altos nos señalan las mayores exigencias de los usuarios.

Si vemos los valores más altos que han dado los usuarios, para los mínimos, podemos observar que el mínimo más alto para D, E, y G, es la Biblioteca como Lugar. Para A y C el mínimo más alto es el Valor Afectivo y para B el Control de la Información. Para F el mínimo más alto, con la misma puntuación, es para el Valor Afectivo del Servicio y la Biblioteca como Lugar.

En general, el mínimo más alto, la mayor exigencia, es también La Biblioteca como Lugar. De nuevo observamos que el mínimo más alto, para todas las bibliotecas, se da en G con 7.35 para la Biblioteca como Lugar.

4. Análisis de los resultados por tipos de usuarios

En este apartado analizaremos los resultados por tipología de usuarios, es decir, nos centraremos y compararemos las opiniones de los usuarios estudiantes y el profesorado; las similitudes y diferencias entre los usuarios hombres y mujeres y finalmente entre los profesores y las profesoras.

4.1. Estudiantes versus Profesores

Vamos a analizar en primer lugar lo que opinan los estudiantes, sean de grado o de postgrado, y los profesores, para ver si tienen las mismas exigencias y expectativas o no. Para ello empezaremos mostrando una tabla, para cada uno de los tres tipos de usuarios, donde señalamos el mínimo más alto (donde son más exigentes o menos tolerantes) y el deseado más alto (máximas expectativas) que han dado en las tres dimensiones en que se agrupa la encuesta. La tabla con los resultados para los estudiantes de grado quedaría así:

VALORES MINIMOS Y DESEADOS MÁS ALTOS_ GRADO						
	Valor Afectivo		Biblioteca como Lugar		Control de Información	
	VM	VD	VM	VD	VM	VD
A	6.71			8.27		
B			5.49	7.98		
C	6.72	8.29				
D			6.48	8.18		
F			6.72	8.34		
G			7.35	8.78		
E			6.53	8.36		

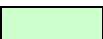
VM más altos
 VD más altos

Como podemos observar para **los estudiantes de grado**, la mayoría de los valores más deseados y los mínimos más altos se ubican en la dimensión la Biblioteca como Lugar. Por tanto en lo que **son más exigentes y donde muestran los mayores deseos es en los espacios que ofrece la biblioteca.** El grado de exigencia, y el de deseo, de los estudiantes de grado respecto al Control de la Información es mínimo, sus deseos y exigencias se centran en

las otras dimensiones. Puede ser que la colección les satisfaga o puede que no, pero lo que está claro es que tienen otras prioridades, en concreto, el espacio y un poco de valor afectivo. Los valores mínimo y deseado más altos se dan en la G.

Estos son los mínimos y deseados para los estudiantes de postgrado:

VALORES MINIMOS Y DESEADOS MÁS ALTOS POSTGRADO						
	Valor Afectivo		Biblioteca como Lugar		Control de Información	
	VM	VD	VM	VD	VM	VD
A	6.49			8.23		
B				8.14	5.88	
C	6.87					7.80
D	7.92	8.72				
F	6.73	8.25				
E			6.71	8.46		

 VM más altos
  VD más altos

Para los estudiantes de postgrado el mínimo más alto, en cuatro ocasiones de seis, se da en el Valor Afectivo; lo más deseado, en tres ocasiones de seis, es la Biblioteca como Lugar. Si tenemos en cuenta tanto los mínimos más altos como los deseados más altos, en seis ocasiones son para el Valor Afectivo, por cuatro para la Biblioteca como Lugar, y dos para el Control de la Información. Por tanto, **para este colectivo la dimensión clave es el Valor Afectivo.**

Por último, exponemos los mínimos y deseados para los profesores (PDI):

VALORES MINIMOS Y DESEADOS MÁS ALTOS PDI						
	Valor Afectivo		Biblioteca como Lugar		Control de Información	
	VM	VD	VM	VD	VM	VD
A	6.88	8.41				
B					6.97	8.73
C	6.96			8.49		
D					6.99	8.61
F	6.87					8.40
G	7.43			8.96		8.96
E					6.66	8.58

 VM más altos
  VD más altos

Si observamos ahora el personal docente e investigador (PDI) vemos que el mínimo más alto en cuatro ocasiones (A, C, F y G) es para el Valor Afectivo y en tres (B, D y E) para el Control de la Información. Si vemos los deseados más altos **en general la dimensión más deseada es el Control de la Información.**

Si observamos la Biblioteca como Lugar para el PDI y los estudiantes de grado vemos que mientras para estos tanto los mínimos más altos como lo más deseado se concentra en esta dimensión, sin embargo para el PDI, los espacios de las bibliotecas no son importantes.

En general los usuarios son exigentes en el Valor Afectivo, sean profesores, estudiantes de grado o de postgrado. Lo que menos tolera el usuario es un bibliotecario que no sea profesional, por eso los valores mínimos más altos (máximas exigencias) se concentran en las preguntas relacionadas con el Valor Afectivo.

Como observamos, para los estudiantes de grado el Control de la Información no tiene importancia (ningún mínimo ni deseado). Para los estudiantes de postgrado es también poco importante, pero ya tiene dos ocurrencias. Sin embargo, para el PDI esta dimensión es la más importante de las tres, pues registra ocho ocurrencias.

4.2. Hombres versus Mujeres

Vamos a estudiar ahora a todos los usuarios que han contestando a las encuestas de las bibliotecas, agrupados en hombres y mujeres. Para ello construiremos dos tablas, una para hombres y otra para mujeres, en las que señalaremos los valores mínimos más altos, y los valores deseados más altos, que han dado. La tabla de mínimos y deseados más altos para los hombres quedaría así:

VALORES MINIMOS Y DESEADOS MÁS ALTOS_HOMBRES						
	Valor Afectivo		Biblioteca como Lugar		Control de Información	
	VM	VD	VM	VD	VM	VD
A	6.79			8.33		8.33
B				8.07	5.80	
C	6.90	8.31				
D			6.71			8.23
F			6.65	8.32		
G			7.15	8.74		
E			6.46	8.34		

VM más altos
 VD más altos

La tabla de mínimos y deseados más altos para las mujeres sería así:

VALORES MINIMOS Y DESEADOS MÁS ALTOS_MUJERES						
	Valor Afectivo		Biblioteca como Lugar		Control de Información	
	VM	VD	VM	VD	VM	VD
A	6.82			8.37		
B	5.69			8.01		
C	6.77			8.27		
D					6.49	8.37
F			6.75	8.37		
G			7.46	8.81		
E			6.57	8.43		

Como podemos ver no se observan grandes diferencias entre la opinión de hombres y mujeres. **Lo más deseado en ambos casos es la Biblioteca como Lugar.** También hay gran exigencia, mínimos más altos, para la

Biblioteca como Lugar. En el Valor Afectivo las mujeres lo demandan algo más que los hombres, pues mientras ellas dan los mínimos más altos tres veces (A, B y C), los hombre lo demandan solo dos veces (A y C).

Puesto que estos dos colectivos, hombres y mujeres, mayoritariamente están compuestos por estudiantes, parece razonable que estos resultados muestren coherencia a los obtenidos en el colectivo de estudiantes, como acabamos de ver.

4.3. PDI Hombres vs. PDI Mujeres

Vamos a estudiar ahora el personal docente e investigador (PDI), agrupado en hombres y mujeres, para ver si se observan diferencias entre ellos, para lo cual analizaremos las siguientes tablas:

VALORES MINIMOS Y DESEADOS MÁS ALTOS_PDI (HOMBRES)						
	Valor Afectivo		Biblioteca como Lugar		Control de Información	
	VM	VD	VM	VD	VM	VD
A	6.84	8.41				
B					6.89	8.69
C	6.92	8.29				
D			6.89		6.89	8.56
F	6.79	8.49				8.49
G	6.89			8.97		
E					6.57	8.66

VALORES MINIMOS Y DESEADOS MÁS ALTOS_PDI (MUJERES)						
	Valor Afectivo		Biblioteca como Lugar		Control de Información	
	VM	VD	VM	VD	VM	VD
A	7.15	8.64				8.64
B					7.10	8.80
C	6.99					8.81
D	7.18					8.68
F	6.90					8.35
G	7.98					8.98
E					6.72	8.52

VM más altos VD más altos

Todas las PDI mujeres de todas las universidades encuestadas desean casi exclusivamente Control de la Información, sin embargo para los PDI hombres este deseo no es tan acusado, solo se da en 4 universidades. Sin embargo en el mínimo más alto, donde son más exigentes, los hombres tienen tres ocurrencias, por dos de las mujeres. Por tanto **las mujeres desean más que los hombres el Control de la Información** pero a la vez los hombres son más exigentes en el mínimo sobre esta dimensión.

También vemos en la tabla que **las mujeres son algo más exigentes en el Valor Afectivo**, cinco ocurrencias frente a cuatro para los hombres. El espacio que ofertan las bibliotecas no es ni una exigencia ni una expectativa para el PDI.

A diferencia de los estudiantes, los deseos y exigencias del profesorado se concentran en el Control de la Información.

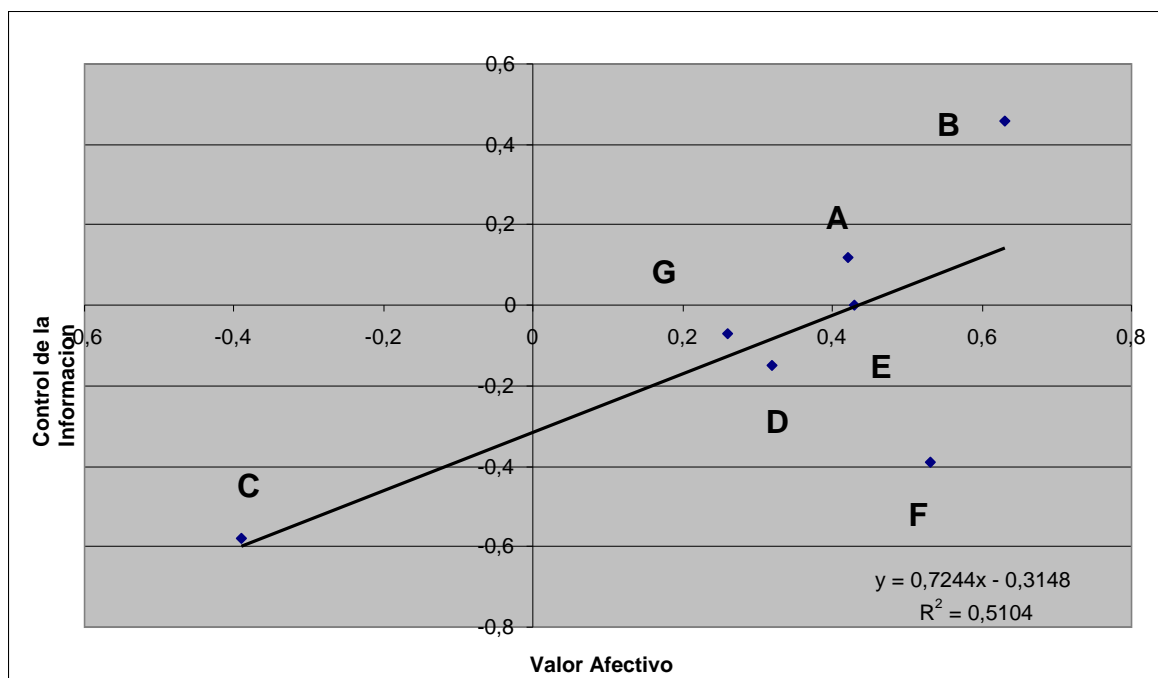
5. Correlaciones. Relación entre el VA y el CI

Vamos a ver si hay correlación entre la Adecuación del Valor Afectivo y la Adecuación del Control de la Información para las bibliotecas que estamos estudiando:

La tabla con los valores de la Adecuación para las dos dimensiones sería:

Bibliotecas	Valor Afectivo	Control de la Información
A	0,42	0,12
B	0,63	0,46
D	0,32	-0,15
C	-0,39	-0,58
E	0,43	0,14
F	0,53	-0,39
G	0,26	-0,07

Si calculamos la correlación para estos valores vemos que hay correlación, el resultado es **0.710**. Para comentar con más facilidad esta correlación vamos a representarla gráficamente:



Que haya correlación entre estas dos variables quiere decir que están interrelacionadas y que el aumento de una variable (v. gr. Valor Afectivo) llevará al crecimiento de la otra (Control de la Información), o al contrario, el decrecimiento de una llevará a que la otra también decrezca.

Si observamos la línea de tendencia vemos que casi todas las bibliotecas se encuentran cerca de la misma, excepto la F, B y A. Las bibliotecas de la E, C, D y G se encuentran muy cerca de la línea de tendencia, por tanto en una situación bastante normal.

En el caso de la F para estar en cierta normalidad debería de tener un valor más alto en el Control de la Información. En el caso de la B, teniendo presente el alto valor que consigue en el Control de la Información debería de tener más Valor Afectivo. Igual ocurre para la A, que para el valor que tiene en el Control de la Información debería tener más alto el Valor Afectivo del servicio.

Lo que la correlación que estamos analizando viene a decirnos es que **el Control de la Información se ve muy influido por el Valor Afectivo del servicio**, esto es, que bibliotecas con Valor Afectivo positivo (adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también positivo. Y al contrario que las bibliotecas con Valor Afectivo negativo (no adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también negativo.

Esta correlación nos manifiesta que **las colecciones de las bibliotecas están bastante determinadas por el personal** y que dos bibliotecas con la misma colección podrían tener resultados distintos para la dimensión del Control de la Información si el Valor Afectivo de esas bibliotecas fuera en una positivo y en otra negativo. En una palabra **que el personal de la biblioteca es una pieza fundamental de la biblioteca y que no solo determina el Valor Afectivo, que es lógico, sino también el Control de la Información, lo cual ya no es tan evidente.**

6. Comparación con países

Para finalizar vamos a comparar las bibliotecas que estamos estudiando con otras de Suecia, Inglaterra, USA y la Lund Institute of Technology:

BIBLIOTECAS	Valor Afectivo		Biblioteca como Lugar		Control de Información	
	VM	VD	VM	VD	VM	VD
SUECIA	6.08	7.71	5.37	7.15	6.30	7.95
LUND	5.55	7.37	5.09	7.11	6.08	7.95
USA	6.40	7.81	6.14	7.60	6.74	8.15
INGLATERRA	6.04	7.53	5.89	7.48	6.46	7.99
ANDALUCIA	6.45	8.17	6.29	8.22	6.35	8.19
E	6.43	8.28	6.52	8.39	6.42	8.30
F	6.71	8.23	6.71	8.34	6.54	8.26
G	7.16	8.73	7.35	8.78	7.19	8.75

Como observamos el Control de la Información es la dimensión más deseada en el Lund Institute of Technology, Suecia, Inglaterra y USA, [Kyrillidou ; Persson. 2006], Sin embargo, para la Agrupación de bibliotecas de Andalucía (que agrupa la A, B, D Y C), la E, la F y la G, lo más deseado es la Biblioteca como Lugar.

Si ahora observamos los valores mínimos vemos que el mínimo más alto, en lo que son más exigente los usuarios, para Lund, Suecia, USA, e Inglaterra es el Control de la Información, para la E, la G y la F el mínimo más alto lo encontramos en la Biblioteca como Espacio.

Para la Agrupación de bibliotecas de Andalucía el mínimo más alto es para el Valor Afectivo.

7. Conclusiones

Conclusiones (sobre las bibliotecas estudiadas)

Adecuación

- La mejor Adecuación se da en la dimensión Valor Afectivo.
- La peor Adecuación la encontramos en la Biblioteca como Lugar.
- La mejor Adecuación de los servicios se da en la B.
- La biblioteca peor valorada en Adecuación por los usuarios es la C.
- Existe correlación entre la Adecuación en el Valor Afectivo y la Adecuación en el Control de la Información, esta correlación implica que el incremento del valor en una dimensión (v. gr. el Valor Afectivo) llevará al incremento en la otra dimensión (v. gr. Control de la Información), y viceversa.
- Esta correlación viene a decirnos que las colecciones, el Control de la Información, se ve muy influenciado por el personal (el Valor Afectivo).

DM Score

- El DM Score más alto es del 35% (F para el Valor Afectivo), por tanto hasta llegar al 100%, que sería lo que desea el usuario, en general queda bastante.
- Para la dimensión la Biblioteca como Lugar el DM Score más alto es del 14% (B), por tanto queda bastante por hacer.
- Para el Control de la Información el DM Score más alto es 20% (B), luego hasta el 100% también queda bastante camino.
- De un total de 21 valores para las tres dimensiones del DM Score de las siete bibliotecas estudiadas, 9 son negativos. Por tanto el 42.8% de las veces las bibliotecas caminan en la dirección contraria a los deseos de los usuarios.

Superioridad

- Ninguna dimensión, de ninguna biblioteca, consigue Superioridad
- No tener Superioridad quiere decir que los usuarios consideran que los servicios no son de calidad.
- La dimensión que está más cercana a conseguir la Superioridad es el Valor Afectivo.
- La biblioteca más cercana a conseguir Superioridad es la G, en segundo lugar la F.
- Las bibliotecas más alejadas de la Superioridad son la C, y en segundo lugar la B.

Observado

- El observado más bajo, lo que los usuarios perciben, es para casi todas las bibliotecas los espacios que ofertan.
- Lo mejor de lo observado, también para casi todas las bibliotecas, es el Valor Afectivo.

Mínimo/Deseado

- En general el mínimo más alto, la mayor exigencia, y el deseado más alto, las máximas expectativas, son para la Biblioteca como Lugar.

Estudiantes v. Profesores

- Para los estudiantes de grado lo fundamental, tanto en exigencias como en expectativas, es la Biblioteca como Lugar. Para los estudiantes de postgrado es el Valor Afectivo.
- Para el PDI la dimensión clave es el Control de la Información.

Hombres v. Mujeres

- No se observan grandes diferencias entre estos dos colectivos.
- Las mayores expectativas, deseos, tanto en hombres como mujeres, se centran en la Biblioteca como Lugar.

PDI Hombres v. PDI Mujeres

- A diferencia de los estudiantes que tienen su dimensión clave en el espacio que ofrecen las bibliotecas, para el PDI, tanto hombre como mujer, la dimensión clave es el Control de la Información.
- También son exigentes en el Valor Afectivo.

Conclusiones (sobre LibQual y el modelo Secaba)

- Con este tipo de estudios es fácil saber lo que el usuario desea, y los servicios que le parecen Adecuados, o no.
- Son una fuente muy útil como retroalimentación para la biblioteca.
- Gran facilidad para hacer benchmarking.
- Se localizan sin dificultad las buenas prácticas, y por tanto las posibles bibliotecas modelo.

- Es fácil, basándose en estos estudios, elaborar planes de mejora para las bibliotecas.
- El orden de la Adecuación no siempre coincide con el del DM Score, aunque en general es así, a veces, pueden darse cambios.

Referencias

- ANECA [2005]
Manual de procedimiento para la emisión del informe conducente a la obtención del certificado de calidad para los servicios de biblioteca convocatoria 2005. - [Consulta: 16-06-2008].
http://www.aneca.es/publicaciones/docs/manual_bibliot_092004.pdf
- Bower, T. ; Dennis, B. [2007]
How to get more from your quantitative LibQUAL+ dataset: making results practical. - *Performance Measurement and Metrics*. - Vol. 8 No. 2. - pp. 110-126.
- Cook, C. et al. [2003]
Developing a National Science Digital Library (NSDL) LibQUAL+ Protocol: An E-service for Assessing the Library of the 21st Century. *NSDL Evaluation Workshop, 2003*.
- Heath, F. et al. [2003]
Emerging Tools for Evaluating Digital Library Services: Conceptual Adaptations of LibQUAL+ and CAPM. *Journal of Digital Information*, Vol. 4, nº2, Article No. 170, 2003-06-09. Accesible en: <http://www.libqual.org>
- Kyrillidou, M. ; Persson, A. C. [2006]
The new library user in Sweden: A LibQUAL+ study at Lund University. - *Performance Measurement and Metrics*. - Vol. 7 No. 1. - pp. 45-53.
- Lau Noriega, J. [2002]
Bibliotecas universitarias: Su importancia en el proceso de acreditación, *Gaceta Universitaria* 149 (2002) p. 1.
- LibQUAL [2008]. <http://www.libqual.org>
- López-Gijón, J. et al. [2006]
La biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. - *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. esp., 2º sem. 2006. [Consulta: 25-08-2008].
<http://eprints.rclis.org/archive/00012680/01/BibliotecaAprendizaje.pdf>
- Parasuraman, A. ; Zeithaml, V. A. ; Berry, L. L. [1985]

A conceptual model of service quality and its implications for future research. – *Journal of Marketing*.49 (1985), pp. 41-50

- Parasuraman, A. ; Zeithaml, V. A. ; Berry, L. L. [1988]
A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, vol. 64, n^o1, (1988) 12-40.
- SECABA [2006]
http://sci2s.ugr.es/secabaweb/publicaciones/Satisfaccion_Teoria1.pdf
- Wilson, F. ; Town, J. S [2006]
Benchmarking and library quality maturity. - *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 7, n^o 2, pp.75-82
- Zeithaml, V.A. ; Parasuraman, A. ; Berry, L.L. [1990].
Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press.