**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN BIBLIOTECARIO DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

Dra. C. María Piedad Ormaza Murillo, Ing. Ana Silvia Santos Montesdeoca, Mgs. María Mercedes Zambrano Ganchozo, Ing. José Paúl Villacreses Zambrano.

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López Correo: mormaza@espam.edu.ec - asantos@espam.edu.ec

**RESUMEN**

La satisfacción de los usuarios ha adquirido en los últimos años una considerable importancia en el ámbito de los servicios, así como en las unidades de información, adquiriendo un notable relieve en el ámbito de las bibliotecas, el cual aparece unido a dos términos: la calidad y la evaluación. El objetivo de esta ponencia es evaluar la calidad de los servicios que se brindan en el Centro de Información Bibliotecario de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (CIBESPAM MFL). El tipo de investigación utilizada es la exploratoria – descriptiva, la población estuvo comprendida por: estudiantes de nivelación, grado, posgrado, docentes y el personal administrativo de la Institución. Los principales elementos evaluados fueron: el uso del soporte personalizado en línea, el uso de los servicios virtuales, la calificación de la atención a través del soporte personalizado, frecuencia de la utilización de los recursos digitales y servicios a implementarse en la biblioteca. Después del análisis realizado se consideraron como aspectos relevantes el soporte personalizado que recibieron a través del acompañamiento virtual, solicitudes para que se incrementen libros digitales y físicos actualizados, bases de datos especializadas, bibliotecas virtuales, computadoras, cubículos de trabajo, mejoras en el servicio del internet, entre otros. En conclusión, la calidad y la evaluación para conocer la satisfacción de los usuarios a través del trabajo realizado, sirve como instrumento para adentrarnos al constante proceso de cambio y mejoramiento continuo en el que se encuentra la biblioteca y todos quienes estamos relacionados con el mundo de la información.

**PALABRAS CLAVE:** Biblioteca, Calidad, Evaluación, Educación, Satisfacción del usuario, Servicios.

**INTRODUCCIÓN**

En la educación superior, la biblioteca históricamente ha sustentado la misión de la universidad; en este siglo, en que las tendencias de la globalización imponen mayor responsabilidad social a las universidades y tienen el reto de conseguir elevar los niveles de la calidad educativa a través de la acreditación de sus programas de estudios e incrementar las investigaciones científicas, la biblioteca está comprometida a tener una participación significativa en la consecución de esas metas.

En bibliotecas, la calidad se adopta primero en términos de "calidad de los procesos técnicos y de los servicios" hasta evolucionar a calidad en la satisfacción de los usuarios, que es la filosofía dominante de hoy, porque las bibliotecas están forzadas a ser cada vez más competitivas para poder enfrentar un entorno complejo y variable, que provoca mayor nivel de exigencia por parte de usuarios/clientes hacia productos y servicios. (Paredes y Pérez, 2018).

Históricamente las bibliotecas siempre han recogido datos estadísticos relativos a sus actividades: número de volúmenes, préstamos, usuarios, etc., pero estos datos siempre se contemplaban desde una perspectiva cuantitativa, y su fin último nunca se orientaba a la mejora de los servicios. En el ámbito de la Biblioteconomía y la Documentación, la introducción de aspectos como la gestión de la calidad ha dado un giro a la consideración de estos estudios. (Arias, s.f.)

La Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López posee una biblioteca, el Centro de Información Bibliotecario de la ESPAM MFL, la cual es una unidad de información orientada a contribuir con el desarrollo académico, facilitando el acceso a la información e incentivando la investigación al servicio de la comunidad politécnica y del país, considerándose el punto de difusión de información científica, tecnológica y cultural, tiene a disposición de los usuarios recursos bibliográficos, físicos y digitales. Considerando lo importante de evaluar, el funcionamiento y la calidad de los servicios se realizó una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, el cual presentamos a través de esta importante ponencia.

La aplicación de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios cumple con una de las estrategias del Objetivo Estratégico Específico del Plan Anual Institucional de biblioteca “Disponer de un sistema de gestión de Bibliotecas que garantice el acceso y disponibilidad de los servicios bibliotecarios con calidad, efectividad y calidez para los usuarios internos y externos (ESPAM MFL, 2016).”

El objetivo de esta investigación fue evaluar el funcionamiento y la calidad de los servicios del Centro de Información Bibliotecario de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, considerando que, con la introducción de las nuevas tecnologías de información y comunicación en las bibliotecas, la visión de los servicios cambia y se buscan mecanismos para hacer llegar de manera más rápida y eficientemente información a la comunidad a la que se atiende.

**MATERIALES Y MÉTODOS**

**Exploratoria – descriptiva:**

En el desarrollo de esta investigación, se utilizó una encuesta a través de la plataforma de Google Forms, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios durante el semestre académico abril/ agosto de 2021.

En total, la encuesta contó con 13 preguntas distribuidas en cinco apartados: categoría de usuarios, criterios acerca de la biblioteca virtual, uso de los recursos digitales, servicios virtuales personalizados, valoración de la comunicación/atención al usuario.

Se analizaron los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios del CIBESPAM MFL: estudiantes de nivelación, grado y posgrado; docentes, personal Administrativo.

En total se respondieron 627 encuestas distribuidas de la siguiente forma:

|  |  |
| --- | --- |
| Usuarios | N° de Encuestas |
| Estudiantes de Nivelación  | 13 (2.1%) |
| Estudiantes de Grado |  525 (83.7%) |
| Estudiantes de Posgrado |  25 (4%) |
| Docentes |  62 (9.9%) |
| Personal Administrativo |  2 (0.3%) |
| Comunidad |  0 (0%) |
| TOTAL | 100% |

Para obtener resultados equitativos de la encuesta se envió el enlace con las preguntas a los correos institucionales de los estudiantes de nivelación, grado, posgrado, docentes y personal administrativo. El propósito fue poder obtener resultados que nos permitan conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios que se brindan a través del CIBESPAM MFL.

**Análisis de datos.**

* **Esta pregunta da a conocer si el usuario ha recibido soporte personalizado en línea acerca del uso de los servicios virtuales de Biblioteca.**

Como se puede apreciar en el gráfico, el 66.7%de los usuariosde la bibliotecarespondió que, si recibiósoporte personalizado en línea sobre el uso de base de datos, biblioteca virtual, repositorio digital, catálogo en línea entre otros; el 33.3%respondió que no lo recibió.

Haciendo un análisis comparativo entre el estudio efectuado en el periodo académico octubre 2020/ marzo 2021 y la presente investigación, se determina que hubo un crecimiento del 7,1% en los usuarios que han recibido soporte personalizado en línea, lo que nos permite conocer paulatinamente el interés por utilizar los servicios virtuales.

* **En esta pregunta se pidió especificar el medio por el cual recibió soporte personalizado.**



A través de 469 respuestas se pudo conocer el medio por el que los usuarios accedieron al soporte personalizado: según los resultados obtenidos el medio por el cual se brindó más asesoría fue en las sesiones virtuales con el 54.6%; seguido de correo electrónico 29.6%; WhatsApp el 8.7% y la red social Facebook con el 3.4%.

En esta variable se determinó que con relación al periodo académico octubre 2020/ marzo 2021, las sesiones virtuales fueron el medio por el cual los usuarios más accedieron al soporte personalizado con un incremento del 11,1%; seguido del correo electrónico y WhatsApp tuvieron un descenso del 9,3% y del 2,9% respectivamente; en cambio la red social Facebook tuvo un incremento del 1,1% con relación al periodo anterior.

* **En esta pregunta se pide calificar de acuerdo al criterio de cada usuario, la atención a través del soporte personalizado**



Del total de 568 respuestas se obtuvieron los siguientes resultados: El 45.8% de los encuestados considera muy satisfactoria la atención; el 37.5% la considera excelente; el 8.6% poco satisfactoria; el 6.5% manifiesta que se debe mejorar y el 1.6% la considera deficiente, esta es una medición real de cómo los usuarios consideran se ha realizado el asesoramiento sobre el manejo de la biblioteca virtual, bases de datos y las herramientas digitales como catálogo en línea y el repositorio.

Se detectó un equilibrio con relación al estudio del periodo académico octubre 2020/ marzo 2021 con la presente investigación, porque el porcentaje referente a muy satisfactorio se mantiene con el 45.8%, seguido de excelente que tuvo un incremento del 1,2% y en las opciones poco satisfactoria, debe mejorar y deficiente tuvieron un descenso del 0,2%, 0,1% y 1,3% respectivamente.

* **Esta pregunta mide la frecuencia con que han sido satisfechas las expectativas de información de los siguientes recursos digitales.**



Realizando el análisis de las respuestas se obtuvo el siguiente resultado:

**Biblioteca Virtual eLibro:** En este apartado se obtuvieron las siguientes respuestas: siempre (192 respuestas); casi siempre (191 respuestas); a veces (195 respuestas); nunca (11 respuestas); no los he utilizado (38 respuestas).

Al compara la fluctuación en la biblioteca virtual eLibro

**Catálogo en línea (catálogo de libros físicos):** En este apartado se obtuvieron las siguientes respuestas: siempre (98 respuestas); casi siempre (168 respuestas); a veces (199 respuestas); nunca (44 respuestas); no los he utilizado (118 respuestas).

**Base de datos Science Direct:** En este apartado se obtuvieron las siguientes respuestas: siempre (86 respuestas); casi siempre (161 respuestas); a veces (194 respuestas); nunca (51 respuestas); no los he utilizado (135 respuestas).

**Libros Digitales de Springer Link:** En este apartado se obtuvieron las siguientes respuestas: siempre (88 respuestas); casi siempre (164 respuestas); a veces (205 respuestas); nunca (46 respuestas); no los he utilizado (124 respuestas).

**Repositorio digital de Tesis:** En este apartado se obtuvieron las siguientes respuestas: siempre (122 respuestas); casi siempre (170 respuestas); a veces (195 respuestas); nunca (44 respuestas); no los he utilizado (96 respuestas).

**Revista ESPAM Ciencia:** En este apartado se obtuvieron las siguientes respuestas: siempre (106 respuestas); casi siempre (165 respuestas); a veces (201 respuestas); nunca (45 respuestas); no los he utilizado (110 respuestas).

Haciendo las comparaciones entre los periodos académicos octubre 2020/ marzo 2021 y abril/ agosto 2021, se concluye que la biblioteca virtual eLibro con un promedio de 144.5 respuestas, es el recurso que contribuye a satisfacer las expectativas de información de los usuarios, en relación a los otros recursos digitales que ofrece la biblioteca.

* **Esta pregunta responde al servicio que les gustaría a los usuarios se implemente en la Biblioteca**



Del total de 614 respuestas se obtuvieron los siguientes resultados: El 35% de los encuestados considera que se necesita material bibliográfico actualizado; el 24.4% respondieron que se necesita bibliotecas virtuales especializadas; el 22.5% respondieron que se necesita libros digitales; el 16.6% considera necesario la adquisición de computadoras portátiles; el 10.7% que se implemente la videoteca y el 8.5% de los encuestados respondió que se implementen cubículos individuales.

Como se puede apreciar, prevalecen las necesidades de material bibliográfico actualizado, bibliotecas virtuales especializadas, seguido de libros digitales, estos, tres recursos necesarios para el buen funcionamiento del Centro de Información Bibliotecario de la ESPAM MFL.

Se identificó que con relación al periodo académico octubre 2020/ marzo 2021 y la presente investigación, se determina que hubo una breve disminución del 0.2% entre los usuarios que consideran se necesita **material bibliográfico** actualizado, con relación a las **bibliotecas virtuales especializadas** hubo una variación del 10.1% con relación al periodo anterior lo que determina que los usuarios opinan necesario el incremento de este recurso; la adquisición de libros digitales tuvo un descenso según el análisis del 3.2%; la adquisición de computadoras portátiles, implementación de la videoteca y cubículos individuales tuvieron un incremento de 2.3%, 4.4% y el 4.8% respectivamente

* **Se recopilan las sugerencias para la adquisición de libros (físico, braille, audiolibro o digital), de base de datos o bibliotecas virtuales.**

Se obtuvieron 627 respuestas, en las mismas se hacen requerimientos bibliográficos como los siguientes: libros en braille, más plazo en el tiempo de préstamo, libros actualizados, bibliotecas virtuales entre otros.

Esta pregunta es fuente de información necesaria para recopilar los requerimientos de los usuarios en cuanto a adquisición de libros, bases de datos y bibliotecas virtuales.

* **Se recopilan los comentarios o sugerencias para el mejoramiento continuo del Centro de Información Bibliotecario de la ESPAM MFL.**

Con un total de 440 respuestas se seleccionaron parte de las sugerencias o recomendaciones que realizaron los usuarios del CIBESPAM MFL, se dan a conocer las siguientes: que se adquieran más libros digitales, se implemente el servicio de préstamos de tablets o laptops, más libros científicos, laboratorios virtuales y que en el servicio de internet se mejore su acceso y velocidad.

**CONCLUSIONES**

La revisión e interpretación de los datos del periodo académico abril/ agosto 2021, nos permite concluir de acuerdo a la perspectiva de los usuarios con lo siguiente:

* En el semestre académico abril/ agosto de 2021, se continuó con las clases virtuales, considerando la emergencia sanitaria, acatando las disposiciones emitidas por el Gobierno Nacional.
* La atención en el CIBESPAM MFL, se realizó de manera virtual, en este contexto, los usuarios recibieron soporte personalizado sobre el manejo de los diferentes recursos que brinda la biblioteca, dentro de la investigación realizada se determinó que el canal con mayor acogida fueron las sesiones virtuales.
* Sobre los recursos digitales los usuarios coincidieron que se aumente: material bibliográfico actualizado, bibliotecas virtuales especializadas y libros digitales, así mismo se han evidenciado los siguientes criterios de acuerdo a las recomendaciones realizadas: adquisición de laptops, mejoras en el servicio de internet, mejoras en el área donde se reúnen los estudiantes con el docente y fomentar la biblioteca virtual.
* Se considera que la calidad consiste en adelantarse a las exigencias y necesidades actuales de los usuarios, para proveerles de nuevos recursos tecnológicos y lograr su plena satisfacción. Es por eso que para nosotros calidad es simplemente la satisfacción del usuario.
* La connotación especial de este trabajo, radica en los aspectos más relevantes que nos permiten determinar el impulso que se debe afianzar para que los usuarios reconozcan el conocimiento que pueden adquirir a través de los servicios de biblioteca, y hagan conciencia de la utilidad que tiene la misma en el área académica e investigativa.
* Lo que permitirá aplicar métodos prácticos para medir la calidad de los servicios, y adaptarlos con base a normas de calidad ISO, implementando un plan de mejoras con la finalidad de potenciar a la biblioteca como un lugar de integración y de acompañamiento a los usuarios.

**BIBLIOGRAFÍA**

Arias, A. (s.f.). *La gestión de la calidad y los servicios bibliotecarios. La calidad orientada al usuario.* Recuperado el 18 de octubre de 2021 de<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf>

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. (2016). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2017-2021*. Recuperado el 5 de octubre de 2021 de <http://espam.edu.ec/recursos/sitio/informativo/archivos/planificacion/pedi/PEDI-2017-2021.pdf>

Paredes E. y Pérez R. (2018). *La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior*. Recuperado el 18 octubre 2021 de <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1262>