

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Escuela de Humanidades y Estudios Sociales

2019

Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá

Lady Katherine Gómez Viviel
Universidad de La Salle, Bogotá

Fabián Enrique Hernández Hernández
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion



Part of the [Collection Development and Management Commons](#)

Citación recomendada

Gómez Viviel, L. K., & Hernández Hernández, F. E. (2019). Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/308

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Escuela de Humanidades y Estudios Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN BIBLIOTECAS DE
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE BOGOTÁ

LADY KATHERINE GÓMEZ VIVIEL
FABIÁN ENRIQUE HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ D.C
2019

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN BIBLIOTECAS DE
UNIVERSIDADES PUBLICAS DE BOGOTÁ

LADY KATHERINE GÓMEZ VIVIEL
FABIÁN ENRIQUE HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE PROFESIONAL EN SISTEMAS
DE INFORMACION, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

DIRECTORA:
YAMELY ALMARZA FRANCO

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ D.C

2019

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	6
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.2 OBJETIVOS.....	8
1.2.1 Objetivo general.....	8
1.2.2 Objetivo específico.....	8
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Referentes teórico-conceptuales.....	15
<i>Bibliotecas universitarias</i>	19
<i>Evaluación de la calidad</i>	21
<i>Sistemas de expertos</i>	24
<i>Evaluación de los productos y servicios</i>	27
Algunos modelos utilizados para evaluar bibliotecas universitarias.....	28
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	31
3.1 ENFOQUE.....	31
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3 MÉTODO.....	32
3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.4.1 Análisis documental.....	33
3.4.2 Entrevista.....	34
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	35
4.1. ANALISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
<i>Obtención de la información</i>	36
<i>Captura y transcribir</i>	37
<i>Categorizar</i>	37
4.2 DEFINICIÓN DE LOS COMPONENTES 4. O FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	78
4.2.1 FASES Y DESCRIPCION.....	78
4.2.3 DIMENSIONES.....	79

CAPITULO V. PROPUESTA..... 81
5.1 PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN BIBLIOTECA DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE BOGOTÁ 81
CAPITULO VI. CONCLUSIONES 88
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 90
ANEXOS 94

INTRODUCCIÓN

La elaboración de este proyecto está enmarcado en el ámbito las bibliotecas de universitarias de carácter público y se pretende presentar una propuesta metodológica para la evaluación de calidad de productos y servicios de información que prestan, por un lado identificarlos y comprobar si practican o cumplen con la calidad y parámetros establecidos, determinado si los profesionales de las bibliotecas en este caso lo bibliotecarios ofrecen productos y servicios de calidad dentro su unidad de información.

El desarrollo de esta propuesta metodológica se va a llevar acabo en las bibliotecas universitarias públicas de Bogotá, que son las siguientes:

- La biblioteca de la Universidad Distrital
- La biblioteca de la Universidad Pedagógica Nacional
- La biblioteca de la Universidad Nacional.

Dentro del proyecto de grado se desarrolló la situación actual y la problemática de las bibliotecas públicas universitarias en la actualidad, los objetivos que llevan al progreso de la investigación y la importancia que tienen al momento de llevarlos a cabo dentro de las unidades de información, así mismo se mostrara algunos modelos utilizados para evaluar las bibliotecas universitarias que busca identificar la diferencia entre la expectativa del usuario en relación con la calidad de un servicio y su opinión que se ofrece dentro de la biblioteca. Finalmente, con base en los resultados del análisis, se presentaran unas acciones correctivas y la propuesta metodológica para el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios de información para que sean implementados dentro de la unidad de información

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cuando se habla de la prestación de productos y servicios en las bibliotecas universitarias éstas buscan la innovación y mejoras de estos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios, así como conocer cuáles son las percepciones e ideas de los servicios que ofrecen, de tal manera es importante que las bibliotecas universitarias requieran de tácticas o métodos para llevar a cabo la evaluación de productos y servicios de calidad que prestan a sus usuarios.

Esta investigación surge de la necesidad de evaluar la calidad de los productos y servicios de las bibliotecas públicas universitarias de Bogotá, donde se puede establecer que éstas no cuentan con un medio o un método que ofrezca información de calidad en los productos y servicios, así mismo cabe señalar que existe la carencia de solicitudes distritales que promuevan de manera directa, en la educación superior, la certificación de bibliotecas; la negligencia de aspectos administrativos y operativos necesarios para brindar al usuario un servicio de excelencia; la falta de una cultura de la evaluación de la calidad de los servicios, así como al desconocimiento de las materiales para realizar este proceso, cuyo uso sea factible y rentable para el sistema que se pretende evaluar.

Además, cuando se habla de evaluación, no existen metodologías de valoración que puedan ser aplicadas en todas las bibliotecas, dado que cada caso es distinto. Desde esta reflexión, resulta difícil demostrar la importancia que asume la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios como actividad estratégica para apoyar todos los programas de grado, posgrado que ofrecen las universidades y que tiene por

objeto permitir tomar mejores decisiones y se garantice la calidad de los productos y servicios de las unidades de información.

Las bibliotecas deben convertirse en el eje central de la academia y la investigación y, por ende, tiene la responsabilidad de prestar servicios que respondan a las necesidades de información, es así como los productos, entre otros tipos de materiales de información, se convierten en la principal fuente de una biblioteca universitaria; por ser la más actualizada y especializada en su contenido. Teniendo en cuenta que ciertas bibliotecas evitan la importancia que representa los servicios o productos. Por esta razón los profesionales que trabajan en este medio se cuestionan acerca de cuál es el propósito de la evaluación frente a la unidad de información.

Partiendo de lo dicho anteriormente la biblioteca universitaria tiene como misión proveer servicios de información para apoyar los objetivos de docencia e investigación de la sociedad, es un soporte esencial de las funciones vitales de la universidad: la investigación o creación de conocimiento y la enseñanza o comunicación de dicho conocimiento. De tal manera que las bibliotecas universitarias “deben trabajar y desarrollar planes estratégicos que impliquen adaptación y evaluación de todos los elementos que forman parte de la biblioteca como (procesos, personal, servicios) con el objetivo de conseguir certificaciones de calidad del servicio” (Herrera Viedma & Lopez Gijon, 2008, p,2). Es por ello que, se ve la necesidad de fomentar evaluación así prestar atención a las diferentes problemáticas que afectan los productos y servicios.

Por lo anterior surge el siguiente interrogante de investigación ***¿Qué Propuesta metodológica se requiere para evaluar la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá?***

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Generar una propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá

1.2.2 Objetivo específico

- Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas universidades públicas de Bogotá
- Comparar buenas prácticas relacionadas con la evaluación de la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá.
- Definir los componentes, dimensiones y procesos de la metodología para la evaluación de la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá

1.3 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se justifica al determinar que los usuarios de la información son diversos, esto conlleva a que las bibliotecas universitarias deben adecuar sus servicios para atender a cada una de sus demandas. Por eso, es importante conocer los diferentes usuarios o estudiantes que visitan esas unidades de información, entre los cuales están: investigadores profesionales, investigadores aficionados, estudiantes de pregrado o posgrado, entre otros. Lo anterior porque cada uno tiene sus propias necesidades, requiere de la debida información para sus investigaciones.

Ante esta situación, el bibliotecólogo debe ser el facilitador de la información que los estudiantes necesitan, ya que muchas veces estos no están totalmente seguros de los que buscan, ni saben cómo encontrarlo. De ahí que la labor del profesional de las bibliotecas debe ser participativa entre los productos y servicios y las necesidades, deseos y demandas de información de los usuarios, son quienes determinan la calidad de los servicios y productos de información en las bibliotecas universitarias.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Para la selección de los antecedentes de este proyecto de grado, se consideró como criterios el hecho de que las investigaciones estuviesen relacionadas con evaluación de calidad de productos y servicios de información en bibliotecas universitarias, de acuerdo a la revisión y conceptuando los siguientes trabajos de grados de acuerdo al tema de evaluación de calidad en las bibliotecas universitarias.

Se consideró el trabajo de grado de (Peña, 2009) la cual se titula evaluación del servicio de conmutación bibliográfica en tres bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá D.C las cuales son las bibliotecas de las Universidades Javeriana, Los Andes y Jorge Tadeo Lozano, se comprende el planteamiento, la formulación y objetivos del problema, la cual contempla estrategias, políticas, y procedimientos para el mejoramiento y optimizar los mecanismos que estas bibliotecas universitarias utilizan para el resguardo de documentos con el fin de satisfacer las necesidades información de los usuarios y así mismo de mostrar su efectividad en busca de la calidad del servicio en la conmutación bibliográfica.

El objetivo este trabajo de grado es el de evaluar el servicio de conmutación bibliográfica para conocer el grado de efectividad que tiene para la academia, docencia e investigación, en las Bibliotecas de las Universidades de los Andes, Pontificia Universidad Javeriana y la Universidad Jorge Tadeo Lozano, de la ciudad de Bogotá D.C. dicha investigación se enmarco en un tipo de estudio exploratorio, descriptivo en donde se identificaron y describieron aspectos que tienen que ver con un servicio específico, conmutación bibliográfica su enfoque cuantitativo siendo su población

estudiantes, docentes, e investigadores como complemento informativo para determinar resultados.

Sus conclusiones apuntan a considerar que las bibliotecas universitarias cuentan con la infraestructura requerida, que le permite prestar un buen servicio para lograr que sus usuarios se sientan cómodos, también que el servicio de conmutación bibliográfica apoya la academia, docencia e investigación ya que mediante su uso permite un canal entre la investigación y la información generando nuevo conocimiento. También se logra evidenciar que las bibliotecas tienen un gran avance en la prestación del servicio ya que éstas están a la vanguardia en cuanto a las nuevas tecnologías, cooperación, contando con personal idóneo y capacitado.

Dicho trabajo de grado proporciona valiosos aportes en cuanto a la evaluación de un servicio en este caso de conmutación bibliográfica que presta las bibliotecas universitarias en cuanto a la calidad que debe prestar, las estrategias, las políticas y tácticas que se deben seguir para el mejoramiento continuo que este ofrece debido al cambio o a la evolución de las tecnologías, también por parte de los usuarios sus diferentes perspectivas o visión que tiene cada uno en este caso estudiantes, docentes e investigadores, ellos cada día se vuelven un poco más exigentes a las hora de tomar un servicio, buscando satisfacer sus necesidades de información.

También se consultó el trabajo de grado de (Mendoza, 2016) titulado Evaluación de la calidad de los servicios de información de las bibliotecas escolares de las instituciones educativas privadas en el municipio de Mosquera, Cundinamarca. Estudio de caso, el cual propone como objetivo general Determinar la calidad (requisitos y

directrices) de los servicios de información de la biblioteca escolar de la Institución Educativa La Paz del Municipio de Mosquera, Cundinamarca, ofrecidos a los estudiantes de los grados 6, 9 y 10. Su planteamiento del problema abarca en como la biblioteca debe prestar servicios de información que sean de calidad para los usuarios y como evaluar estos servicios, comenzado por un lado por su infraestructura, si es la adecuada, conveniente, apropiada, así como el desarrollo de las colecciones que brinda la biblioteca es la idónea, también si el personal está altamente capacitado para ofrecer un excelente servicio en la ayuda de capacitar a los usuarios y que la biblioteca cumpla con su objetivo de satisfacer las necesidades de información que ellos requieren.

Este trabajo de grado se enmarco en el enfoque cualitativo siendo su población solamente estudiantes de los grados 6, 9 y 10 utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta y su tipo de investigación descriptiva, donde se analizó la percepción de cada estudiante mirando las falencias que tiene la biblioteca con relación a los servicios que ofrece y así buscar acciones de corrección o mejoramiento y que estos sean de calidad, se concluye que se debe considerar mejoras en los servicios que ofrece la biblioteca, como por ejemplo los espacios al interior de la biblioteca no se están utilizando al máximo, no existe una estandarización y documentación en los procesos de la biblioteca y por último el personal a cargo no cuenta con la formación académica y profesional haciendo esto un de los servicios con más falencias dentro de la biblioteca.

Dicho trabajo de grado proporciona un valioso aporte en cuanto a la temática de la evaluación de calidad de los servicios de las bibliotecas el como la infraestructura, sus espacios, su entorno influye en la satisfacción del usuario el cómo se deben diseñar

estrategias y servicios que tengan un impacto relevante, así como el que cada biblioteca debe tener personal capacitado y profesional que pueda ayudar a satisfacer las necesidades de los usuarios en este caso los estudiantes.

El trabajo de grado de (Hanzhu, 2015) con el título de la evaluación de la calidad en la biblioteca universitaria de la USAL. Percepciones de los directivos en la era de la post-calidad, propone la importancia que tiene la post-calidad para lograr conocer el nivel de éxito en las propuestas de mejoras vinculadas a los informes o datos recolectados de evaluación, así como para identificar el estado de satisfacción desde la expectativas generadas por el proceso, es decir seguir con el proceso de calidad logrando que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio que la biblioteca les ofrece, por otro lado propone como objetivos generales 1) Identificar los modelos de calidad empleados para la evaluación de la gestión de la calidad en los servicios bibliotecarios desde un enfoque integral de las unidades de servicio; 2) Explorar la percepción que sobre la evaluación de la calidad tienen los directivos de las biblioteca evaluadas.

Dicho proyecto de grado se enmarco en método de investigación de alcance descriptivo y analítico-exploratorio, la cual se trabajó en dos fases, la primera se empleó en revisar la literatura que permitiera percibir los contenidos básicos y el alcance de la calidad, también aquellos modelos de evaluación de la gestión de la calidad desarrollados en los servicios de las bibliotecas. En la segunda fase se realizó el planteamiento analítico-exploratorio y comparativo con el empleo de las técnicas de recogidas de análisis de datos, estos datos se recogieron mediante la técnica de

cuestionario semiestructurado como complemento informativo para determinar resultados.

La principal conclusión a la que se llega es que la evaluación de la calidad es una parte de la gestión de la calidad de las bibliotecas que se encuentra estrechamente vinculada con la planificación. Los descubrimientos de la evaluación conforman el eje central de las acciones de mejora que deben ser alcanzadas mediante la formulación de estrategias y tácticas. Una apropiada evaluación puede contribuir a que las bibliotecas identifiquen con precisión las deficiencias, dificultades, problemas, falencias y las oriente en buscar mejoras en la calidad de sus servicios en particular y de su gestión en general.

Este proyecto de grado se centra en la descripción de varios modelos calidad realizando una comparación de los mismos, y extrayendo ideas o estrategias en busca de mejorar la unidad de información donde aplico su proyecto de grado y demostrando lo importante que es la evaluación de la calidad en biblioteca el cómo optimizar los recursos, las estrategias que se deben seguir para seguir mejorando, realizando planificaciones para la post-calidad.

Por otro lado el proyecto de grado de (Monroy, 2011) titulado: evaluación del portafolio de servicios en bibliotecas de instituciones universitarias de Bogotá, desde la perspectiva del cliente, la cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción por parte de los usuarios frente a los servicios ofrecidos en los portafolios de las bibliotecas de instituciones universitarias y verificar si realmente cumplen con los requerimientos, exigencias de los clientes, y así mismo tomar decisiones donde se

pueda plantear estrategias y lineamientos sobre los servicios bibliotecarios, esto debe ser una de las actividades empleadas por los profesionales del área para el correcto desarrollo de sus Unidades de Información en este caso las bibliotecas. Su enfoque metodológico está enmarcado en la investigación cualitativa, debido que para iniciar el trabajo de recolección de datos de información se ha definido un marco teórico basándose en los principios teóricos del mercadeo y a la aplicación de estos al interior del objeto del estudio.

Se concluye que los usuarios no usan los servicios porque no poseen la información necesaria sobre el funcionamiento al interior de las unidades de información, así mismo los servicios les hace falta más difusión hacia los usuarios, debido que los usuarios no reconocen el servicio, también se deben establecer canales que faciliten la comunicación con los usuarios de una forma más directa. Los aportes tomados de este proyecto de grado se fundamentan especialmente en el abordaje teórico nutrido, que muestra en torno al proceso de apropiación, lo cual es una variable que se asume en este proyecto de grado.

2.2. Referentes teórico-conceptuales

Las bibliotecas universitarias, a través de los años han buscado estrategias para mejorar sus productos y servicios y han planeado diseños de modelos que evalúen la calidad de los productos y servicios que prestan estas unidades de información, en el trabajo de investigación propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de

Bogotá se dan a conocer los siguientes trabajos, normas y estándares internacionales realizados acerca del tema evaluación de calidad en las bibliotecas universitarias:

Por un lado, se encuentra el estándar (ISO 11620 Information and documentation - Library performance indicators, (1998), referente a la 'Satisfacción del usuario', destacan cuán importante es evaluar las percepciones que los usuarios tienen acerca de las horas de atención, las facilidades para el estudio, la disponibilidad de documentos, el servicio de referencia, la capacitación de los usuarios y las actitudes del personal de la biblioteca.

En la misma inquietud por evaluar los servicios ofrecidos en las bibliotecas, la norma IFLA -para bibliotecas universitarias, establece indicadores de evaluación, dentro de los cuales incluye uno que para la investigación es trascendente, aquel que determina el grado de satisfacción con los servicios. Maldonado, Lopez & Toledo,(2013), afirma. "la evaluación de la calidad del servicio resulta un factor fundamental para hacer frente a los nuevos tiempo" (p.136). Las bibliotecas universitarias deben elaborar proyectos de planeación con la finalidad de alcanzar altos estándares de calidad, como parte del estudio, es importante resaltar que la propuesta metodológica en la evaluación de calidad de los productos y servicios se guiara con el modelo Servqual.

Por otro lado, Deming (2003) quien establece: "Calidad significa hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato"(p.16). Con esta premisa, puede afirmarse que el ciclo de calidad consiste en planificar, realizar (hacer), verificar y actuar. En las bibliotecas universitarias debe existir la calidad y más en los productos y servicios que

esta ofrece, como lo menciona Rodríguez, (2013) “la evaluación de esta actividad toma un papel predominante y es considerada como un instrumento importante para determinar qué tan eficaz es la biblioteca, así como para identificar sus expectativas y, con base en los resultados, buscar alternativas que permitan superar sus puntos débiles”. (p.271)

Queda claro que la calidad de los productos y servicios, la evaluación y la satisfacción del usuario van de la mano y es una de las prioridades que debe tener la biblioteca, debido a que son instrumentos esenciales, elementales e importantes para lograr cumplir con las metas que se propone está última en mención, así como realizar matrices o modelos que midan o muestren en que deben mejorar para que cada día logren suplir las necesidades de información que requieren los usuarios.

Por su puesto la calidad en una biblioteca es fundamental, imprescindible porque esta mide como se encuentra la unidad de información, en cuanto a sus productos y servicios prestados, buscando mejoras en pro de satisfacer las necesidades, requerimientos de los usuarios, dicho de otro modo, García (2005) menciona “la calidad en una biblioteca universitaria es la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad para satisfacer con la mayor plenitud las necesidades de información y documentales expresadas de los usuarios”. (p.197)

Con relación a lo anterior, los productos y servicios que ofrecen las bibliotecas universitarias tienen varios objetivos o metas a cumplir debido a que van a la comunidad universitaria por ende estos deben ser más precisos y rigurosos para así

poder cumplir con las expectativas de los usuarios. Incluso las bibliotecas deben tener metas, procesos actividades, controles y objetivos determinados como si fuera una organización como lo es mencionado por Duque, (2008) “La calidad en las bibliotecas, como en toda organización, no se puede lograr sin ejecutar procesos de evaluación; es decir, sin llevar a efecto determinados controles, actividades, acciones, que permitan emitir criterios de valor sobre el trabajo global que se desarrolla” (p.32)

La evaluación en las bibliotecas es un proceso dinámico que se enfoca en aquellas actividades realizadas para comprender, comparar resultados y el progreso que ha tenido está a lo largo del tiempo. De ahí el “estándar” internacional ISO 9000: 2000, desde la perspectiva de los sistemas de gestión de la calidad, refieren que "la evaluación es un examen metódico, independiente, realizado para determinar si las actividades o resultados relativos a la calidad, satisfacen las disposiciones previamente establecidas, para comprobar que estas disposiciones se aplican y evalúan para alcanzar los objetivos previstos"(para.1)

Finalmente, en palabras de Lancaster (2001) en el área de la bibliotecología, considera la evaluación como "un proceso que permite comprobar la trayectoria de la biblioteca, el cumplimiento de los objetivos establecidos, de sus metas y, en definitiva, de la consecución de la misión establecida por la institución en la que se enmarca” citado en (González & Molina, 2008, para.48). Paralelo a esto cada día se va se estableciendo normas, pautas, estándares modelos y recomendaciones que ayudan en los procesos de evaluación.

Para la ejecución del presente trabajo de investigación, es necesario identificar las categorías que interceden y son parte elemental para el avance y entrega del producto final al que se quiere llegar, por lo tanto, el presente marco teórico se divide en tres ejes temáticos que son:

1. Biblioteca universitarias
2. Evaluación de la calidad
3. Evaluación de los productos y servicios

Bibliotecas universitarias

Dentro de cualquier universidad las bibliotecas cumplen una función muy importante, además que son un valioso apoyo a la educación superior, la preocupación por la calidad se ha convertido en parte de la vida cotidiana del bibliotecario que desea contribuir directamente a la mejora de sus instituciones y universidades.

Sobre este tema, Nuñez (2015) indica “la biblioteca universitaria es una herramienta esencial para la docencia y el aprendizaje del alumno. Por lo que es preciso entender la biblioteca como espacio del saber y del conocimiento”(p.350)

El concepto biblioteca desde el punto de vista universitario tiene una gran calidad, los autores que se especializan en el componente son muy claros en dar las percepciones y coinciden en que las bibliotecas universitarias, son instituciones que reúnen, enseñan, organizan, transmiten conocimiento e información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y fortalecen la creación de nuevos saberes

También hay autores que resaltan que:

Un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad/institución en su conjunto (...). Tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad/institucionales. (García, Candil, Gutiérrez y Bustamante, 2004, p115-135)

La ALA define la Biblioteca Universitaria como "biblioteca (o sistema de estas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios". En esta definición se revela el vínculo entre biblioteca, docencia e investigación, es decir, los conductos mediante los que se produce y transmite el conocimiento en la universidad.

La biblioteca universitaria cambia día a día llegado a ser mejor para convertirse en un centro de referencia donde se reúnen de forma compuesta, integrada, completa un amplio portafolio de recursos, productos y servicios básicos e indispensables para el correcto funcionamiento de la enseñanza, docencia y la investigación universitaria.

Así mismo, como lo menciona la autora la biblioteca universitaria es:

Una institución debe mantenerse con los valores y los objetivos rectores de la estructura y la cultura de esa institución, por ello el personal se debe apegarse a las normas que rigen las instituciones sin olvidar el profesionalismo que les caracteriza, debe de estar motivado y empoderado para utilizar las herramientas como la valoración, la evaluación y las evidencias que tienen a su alcance para estudiar la implementación de procesos internos con el fin de conocer los resultados

finales, las consecuencias de las estrategias implementadas y el valor que los usuarios dan a los servicios de información (Sanchez, 2014,p.9)

En las definiciones expuestas, se observa un criterio acorde: las Bibliotecas universitarias también pueden verse como centros de conocimiento que ayudan al proceso de la cultura, la ciencia, la investigación y la transmisión de los valores específicos hacia el entorno de la comunidad donde se encuentran situadas, y esto genera un fuerte impacto no sólo cultural sino también social.

Evaluación de la calidad

La evaluación de la calidad de los productos y servicios en las Bibliotecas universitarias es aquella actividad o proceso que permite asegurar a la comunidad que dicha institución cumple y practica con un conjunto de estándares mínimos de calidad, con un reconocimiento y que, además, rinde cuentas con transparencia sobre los recursos que recibe. En este nuevo contexto subyace una minuciosa revisión de su estructura organizacional, liderazgo, modelo de gestión (planeación), procesos y comunicación, recursos económicos, fondos documentales, servicios, instalaciones, tecnología y personal.

Los siguientes autores plantean que:

La evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca es indispensable; sin embargo, en los servicios es donde la satisfacción de las necesidades de los usuarios toma un papel preponderante, por lo que su evaluación se torna una tarea de primer orden. Una de las formas de llevar a cabo la evaluación de los servicios han sido los estudios de usuarios; sin embargo, éstos no solamente deben ser la recopilación de meras opiniones, sino deben utilizarse métodos que permitan medir la calidad de los servicios, definida en términos de las expectativas del

usuario y las percepciones sobre los servicios que recibe (Ruiz & Martinez, 2010, p.1-9)

Con lo anterior (Farmer, 2001) dice "la evaluación es una actividad que tiene por objeto maximizar la eficiencia de los programas en la obtención de sus fines y en la asignación de recursos, así como su consecución, y es un componente estructural de cada proyecto, programa o acción que se emprende". (p.78)

Por consiguiente, cuando se habla de calidad involucra a todos y cada uno de los miembros de una organización y en este caso cuando se habla de una biblioteca, se requiere estandarizar y normalizar los procesos en función de alcanzar las ,metas y objetivos, esta actividad requiere de estimulación, pero para lograr está es importante que todos los miembros de la biblioteca se sientan comprometidos en el proceso de toma de decisiones y en el establecimiento de los objetivos según su nivel de responsabilidad.

Para lograr esto, el personal encargado debe demostrar en todo momento competencia profesional, entendida esta, según Serra (2004) como: "el conjunto de actitudes, habilidades, valores y conocimientos que deben poseer los profesionales de la información para realizar su trabajo de forma efectiva y contribuir positivamente a sus organizaciones, clientes y profesión". (p.9). Las competencias genéricas, comunes a todos los profesionales que gestionan información, se encuentran estrechamente vinculadas a aspectos relacionados con la actitud, determinadas habilidades y con la comprensión de la realidad".

Estos autores identifican como competencias genéricas o personales y comunes las siguientes:

1. Conocimiento de la organización a la que pertenece la unidad de información.
2. Comprensión y percepción de la unidad de trabajo como parte de una organización.
3. Capacidad y voluntad de aprendizaje continuo en búsqueda de mejoras
4. Capacidad para la adaptación del entorno en el cual se encuentra.
5. Facilidad para el trabajo en equipo y la integración en equipos multidisciplinares.
6. Métodos y estrategias que permitan medir la calidad
7. Voluntad para compartir el conocimiento.
8. Normalización de procesos y comunicación
9. Compromiso con la excelencia del servicio.
10. Potenciación de los valores éticos.

Finalmente, el objetivo de esta propuesta metodológica es la de conocer mediante herramientas de recolección de información descubrir a tiempo las falencias, problemas, dificultades que tienen los productos y servicios e identificar las debilidades que tiene la biblioteca, por consiguiente, es necesario que se tome conciencia en la importancia de aplicar un modelo de evaluación en cada uno de sus productos y servicios que esta unidad de información brinda

De acuerdo a lo anterior, y teniendo un poco más claro cuál es el significado de evaluación de la calidad ahora se presenta que se ha investigado en los últimos años sobre esta categoría.

Sistemas de expertos

La calidad en los productos y servicios de información de las bibliotecas universitarias, depende de varios factores, como lo son las exigencias o requerimientos de los usuarios, la autoevaluación o evaluación interna y evaluación externa de las bibliotecas. Por un lado, se puede decir que los usuarios son los que califican, juzgan la calidad las bibliotecas en medida que esta satisfaga las necesidades de información que estos requieren. Para aclarar sobre las necesidades de información del usuario se debe aprender a puntualizar cual es cuál es su necesidad de información real o potencial para confrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación.

En concreto, se pueden señalar tres tipos de necesidades de información: la necesidad real, la necesidad expresada y la reconocida. La primera se centra en la información que el usuario busca obtener; la segunda es aquella cuando el usuario busca en el sistema qué contiene la unidad de información; y la última, es cuando el usuario es capaz de buscar en el sistema la información requerida y este a su vez reconoce y resuelve la solicitud de información. Calva (2004) menciona:

Los factores que intervienen en el fenómeno como son el factor interno (corresponden a las características particulares de cada persona) y el factor externo (el ambiente), tipos de necesidades de información, tipos de patrones de comportamiento informativo, valoración de la satisfacción ya sea positiva o negativa la satisfacción del usuario. (p.197).

Seguido a este tema es la autoevaluación de las bibliotecas universitarias quienes la evalúan internamente son los del comité interno, el comité interno se representa por agentes significativos de los servicios bibliotecarios, de los ámbitos de gobierno de la universidad, de la dirección de los sistemas bibliotecarios, del personal técnico de los sistemas bibliotecarios y del profesorado y alumnado.

Como lo menciona García, (2007) “la autoevaluación se determina al recoger la información esta se analizará, valorará, y elaborará el informe de autoevaluación. Este auto informe, revelará la situación del servicio de la biblioteca, y ofrecerá unas propuestas de mejora y planes de actuación.” (p.61)

Entre la autoevaluación es importante revisar, estudiar examinar y perfeccionar la eficacia de su propio liderazgo, apoyar e involucrar activa y personalmente en acciones, planes y proyectos de mejora, estimular y promover la responsabilidad del personal, así como la creatividad e innovación, promover colaboración biblioteca con resto de servicios y sectores de la comunidad universitaria.

La evaluación externa, no debe quedar en un simple diagnóstico de la situación, se debe completar con propuestas de solución que permitan una mejora de la situación. Esta mejora se debe basar en tomar decisiones que resuelvan los aspectos negativos o refuercen los positivos. Se deben tomar medidas a corto y medio plazo

Como lo menciona el siguiente autor

Se debe elaborar un informe con los siguientes pasos:

- Análisis de los documentos guía.
- Análisis del auto informé y de la documentación adicional.
- Visita a las instalaciones con la realización de entrevistas.

- Redacción del informe.
 - Recoge información.
 - Analiza y valora
- (García, 2007, p.61)

Otro punto es, la calidad de las bibliotecas como se mencionó al principio la determina el usuario que cambia según los gustos, necesidades, intereses y preferencias de los usuarios, esto dificulta enormemente el acuerdo sobre este concepto. Aun así, la calidad no ha quedado ajena al ámbito de las bibliotecas debido a diversos factores: el avance de las tecnologías, el foco en la gestión de las bibliotecas como herramienta para un mejor aprovechamiento de los recursos, la demanda de los usuarios por cambiar la mirada enfocada en la conservación, organización y almacenamiento por una mayor orientación hacia el suministro de información.

Así mismo el siguiente autor menciona que:

Dice que en las bibliotecas universitarias se deben implementar un Sistema de Gestión de Calidad SGC entre otras razones:

- por la demanda de las instituciones de las cuales dependen,
 - por la necesidad de mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios,
 - para optimizar los sistemas de trabajo,
 - para mejorar la organización de la biblioteca,
 - para adaptarse a los requisitos y expectativas de los usuarios,
 - con la finalidad de obtener la certificación para demostrar un cierto prestigio y, de este modo, alcanzar algún tipo de beneficio o premio.
- (Verde, 2014.p71)

Por otro lado, la calidad de servicios En las bibliotecas el servicio es la razón de su existencia, si bien no siempre ha sido de esta manera, pero como lo expresan

Solimine, Di Domenico y Pulido (2010) “la biblioteca constituye una institución cuya finalidad es ofrecer servicios de información, de consulta y de lectura, partiendo de una colección de documentos; precisamente esto es lo que caracteriza a una biblioteca de cualquier colección, sin esta impronta la colección permanecería inactiva y dejaría de llamarse biblioteca”. (p.9)

Evaluación de los productos y servicios

En primera instancia el usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información.

También, se considera que para lograr calidad en las bibliotecas universitarias , el personal debe poseer otros recursos como: dominar profundamente el contenido de las fuentes de información, capacidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente, conocer los temas en los que trabajan su organización y sus clientes, desarrollar y gestionar servicios de información adecuados, accesibles y eficientes acordes con la dirección estratégica de la organización, utilizar la tecnología apropiada para adquirir, organizar y difundir la información, evaluar las necesidades y diseñar productos y servicios de información personalizados.

Con lo anterior, este último debe convertirse en un miembro efectivo del grupo directivo y en un consultor en temas de información, realizar investigaciones con enfoques interdisciplinarios, poseer amplios conocimientos en análisis de sistemas,

gerencia de información, mercadeo de productos y servicios, propiedad intelectual, así como posibilidades para sistematizar y clasificar el conocimiento, entre otras.

Algunos modelos utilizados para evaluar bibliotecas universitarias

Si bien en los últimos años las bibliotecas universitarias con ayuda de sus profesionales bibliotecólogos buscan mejorar sus productos y servicios de información, con estrategias, tácticas y nuevas ideas, para que sus usuarios se sientan agradables y puedan satisfacer con sus necesidades de información, pero los usuarios cada día son más exigentes y quieren que se les atiendan sus requerimientos de información, es por eso que la evaluación de los productos y servicios de información toma un papel importante como una herramienta necesaria en las bibliotecas universitarias ya que juega un papel importante para así comprobar que tan eficiente, eficaz, es la biblioteca universitaria, así como para lograr identificar cuáles son las expectativas y con base en el resultado que muestre, buscar alternativas, mejoras y estrategias que permitan superar los puntos débiles.

Existen dos modelos que sirve para observar y realizar mejoras en los productos y servicios de información ofrecidos por en las bibliotecas, entre los más utilizados están: el SERVQUAL, Libqual +TM los cuales se les dará una breve descripción:

- ✓ Modelo SERVQUAL: desarrollado en los años ochenta, (Zeithaml, Parasuraman, & . Berry, 1993) “el cual compara las percepciones recibidas con las expectativas del cliente”. Su objetivo se fundamenta en identificar la expectativa de los usuarios en relación con la calidad del servicio que son ofrecidos por la biblioteca. Este instrumento o herramienta analítica de medición de calidad en los productos y servicios.

- ✓ Modelo libqual+TM: es un modelo de evaluación de calidad de los servicios que permite observar y evaluar a partir de información o datos proporcionados por los usuarios que se basa en las opiniones y/o percepciones respecto los servicios ofrecidos por las unidades de información. Con esta herramienta la información recolectada se analiza y los datos resultantes de estos permiten establecer una comparación entre las expectativas previas de los usuarios y el rendimiento, que realmente percibirán del servicio de cada una de las bibliotecas.

En este caso para el desarrollo de este proyecto se utilizará el modelo SERVQUAL debido a que es el más adecuado por su flexibilidad al momento de realizar la evaluación de las bibliotecas de universidades públicas con el fin de obtener los resultados necesarios para tomar las medidas y acciones necesarias en busca de mejoras y estrategias en pro de la calidad de los productos y servicios que ofrecen las bibliotecas.

El uso o el desarrollo de este modelo establecen en la premisa de la calidad del servicio, lo que hace es una comparación en cuanto a la percepción del usuario contra la expectativa que ofrece los productos y servicios de la biblioteca, la diferencia entre estos dos aspectos (percepción y expectativa) se les llama (gap) o brecha, el cual reside la oportunidad en buscar mejoras del producto y/o servicio que se ofrece en la biblioteca. El modelo SERVQUAL utiliza cinco dimensiones las cuales son:

Elementos tangibles: el concepto de todos esos elementos físicos que van acompañar al servicio y el usuario va a tener una expectativa de cómo deberían ser y lo

que espera en cuanto a las instalaciones físicas, un adecuado nivel de seguridad en cuanto a que este limpio, también en la apariencia pulcra del personal, la documentación y el material que se ofrece.

Fiabilidad y/o confiabilidad: es la confianza que el usuario va a tener de un buen servicio, en cuanto a su rapidez, exactitud y calidad, también por parte del cumplimiento de las promesas, el interés del personal en cuanto a la resolución de problemas, y que estén capacitados para resolver molestias presentadas por los usuarios.

Capacidad de respuesta: es la capacidad de respuesta de la biblioteca en la forma como el personal se dirige al usuario en cuanto a la rapidez, que sean colaboradores y que siempre estén dispuestos a ayudar.

Seguridad: tiene que ver que tan seguro se va a sentir el usuario en las instalaciones de la biblioteca si lo están atendiendo bien, si el personal de la unidad de la información le da confianza, son amables, colaboradores, son profesionales en lo que hacen, le dan credibilidad al usuario en la información que les brinda.

Empatía: permite generar una conexión con usuario y este nivel de conexión es importante debido a que siempre se debe buscar, mantener, para generar una buena relación y a esto se le llama una interrelación o vínculo con el usuario, como ejemplo con un acceso fácil a la información, al servicio, tener una atención personalizada, preocupación, comprensión en las necesidades de los usuarios.

Estas cinco dimensiones son las bases del modelo SERVQUAL el cual el usuario evalúa la prestación del servicio mediante su percepción versus las expectativas de

acuerdo al servicio ofrecido por la biblioteca cuando la percepción del servicio ofrecido en la biblioteca supere las expectativas, se puede decir que se está construyendo o generando un excelente servicio de calidad y al contrario si la percepción es más baja que las expectativas, indicará las deficiencias de calidad en el servicio.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

El enfoque metodológico que se tuvo en cuenta para el desarrollo del trabajo es cualitativo debido a que se enfoca en entender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la visión de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. Este enfoque consiste en comprender la perspectiva de los participantes en este caso individuos o grupos pequeños de personas a los que se podrán investigar, acerca de los fenómenos que los involucran, profundizar en sus intereses, perspectivas, informes, opiniones y significados, es decir, la manera en que los participantes ven o entienden u observan subjetivamente de su realidad.

Este enfoque sirve, porque logra recoger una perspectiva más extensa y profunda del fenómeno, la percepción de éste resulta más integral, completa, holística, además permite efectuar indagaciones más dinámicas y una mejor “exploración y explotación” de los datos necesarios para desarrollar nuevas destrezas o competencias

en materia de investigación, o bien, reforzarlas de tal manera que estos proporcionen respuestas a los objetivos de esta investigación.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los objetivos planteados la investigación es de tipo descriptivo, ya como se ha visto describir es medir y en palabras de Dankhe, (1986). “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p. 60). Por otro lado, este estudio busca describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, esto es detallar como son y cómo se manifiestan. Buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Así mismo, este estudio tiene las pautas para medir la satisfacción de información que requieren los usuarios como son las características, acontecimientos, situaciones, contextos, sucesos, y eventos de la comunidad, (estudiantes y docentes), de esta de esta investigación.

3.3 MÉTODO

Como base fundamental y método el proyecto se realizó a través del método analítico que es aquel proceso intelectual que tiene como propósito principal es facilitar la consulta de la información de los documentos de forma unificada sistemática para facilitar la recuperación de ésta, como lo menciona (Pirela, Pulido y Mancipe, 2016) “el objetivo de este método es el conocimiento de todos los elementos que intervienen con el objeto de estudio de esta forma establece las relaciones existentes entre las partes y sus relaciones intrínsecas y extrínsecas con respecto al total” (p.87) este método tiene

un cómo modo general el de la fragmentación consiste en la de un todo, descomponiéndolo en sus fragmentos o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia.

3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Análisis documental

Las técnicas de investigación utilizadas para el desarrollo del presente proyecto de grado son el **análisis documental** y la **entrevista** debido a que estas dos técnicas son las apropiadas la primera por su manera de optar las ideas y puntualizar la extracción de información dando una mejor búsqueda y recuperación de la información, por consiguiente es preciso abordar el concepto de **Análisis documental** Solis (2003) “la operación que consiste en seleccionar ideas informativamente relevantes de un documento, a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información contenida en él” (para.5)

Así mismo, Fox, (2005) usa el término “«tratamiento documental», dentro de la cual incluye al análisis que se aplica a los documentos cuando entran a formar parte de un fondo documental, y cuya finalidad es elaborar una nueva representación de su contenido para facilitar su consulta” (p.21).

La definición de análisis documental que aportan estos autores dan distintas perspectivas en cuanto a este método, operación, tratamiento, pero se puede llegar a puntualizar como aquella operación intelectual que consiste en extraer las ideas fundamentales o principales de un documento, esta extracción de información sirve para la identificación precisa y para facilitar la consulta, recuperación y difusión de la información que se necesita. Esta operación intelectual sirve para este proyecto de investigación debido a que se puede profundizar, analizar y examinar cada una de las ideas principales de los documentos que se consulten extrayendo la información contenida en estos.

3.4.2 Entrevista

La entrevista tiene como intención la de favorecer la elaboración de un dialogo conversacional, continuo y no fraccionada, segmentada, pre-codificado y cerrado por un cuestionario que sea realizado previo del entrevistado sobre un tema determinado en el marco de esta investigación. Como lo menciona Murillo y García, (2010) “es sistema de comunicación interpersonal que integra tanto al entrevistador como al entrevistado. Su objetivo fundamental es la recogida de información, tanto la objetiva que aclaren los sujetos, como los rasgos subjetivos que se desprendan de su observación.”(p.16).

Con esta técnica de recolección se pretende obtener datos preguntando a los sujetos, pero con el objetivo característico de la investigación cualitativa de conocer la individualidad de la persona entrevistada y ver el mundo con sus ojos, las entrevistas estructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar

conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas).

El instrumento más adecuado para este proyecto de investigación es un cuestionario, debido a que este consiste en la realización de preguntas respecto de una o más variables a medir. Como lo menciona Brace, (2013) “debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. Se dará un comentario primero sobre las preguntas y luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos los cuales se pueden administrar los cuestionarios.” (p. 26). El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide. Básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas, en este caso para el desarrollo de la investigación se utilizarán las primeras.

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los usuarios, quienes deben delimitarse a éstas.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. ANALISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los resultados de la información recolectada en la aplicación del instrumento fue analizada, interpretada y discutida de acuerdo a los objetivos planteados en el trabajo de grado. Como lo menciona (Bernal, 2010)“el análisis y la discusión de los resultados de la investigación es el aspecto más importante que se va a tener en cuenta en toda la investigación” (p.222). Y estos

análisis de los datos serán presentados en un matriz que tendrá el respectivo nombre de cada biblioteca, una categoría que refleja el objetivo, una subcategoría que muestra el nombre de la biblioteca universitaria, el entrevistado su cargo dentro de la biblioteca las preguntas y las respuestas. Además este análisis y resultados se van a dividir en tres aspectos los cuales son los siguientes:

Obtención de la información

En la presente investigación la técnica de recolección de información fue la entrevista estructurada, la cual fue elaborada previamente a la aplicación del cuestionario, los cuales fueron aplicados a los siguientes profesionales:

- Coordinadora de circulación y préstamo (Universidad Pedagógica)
- Profesional en división de bibliotecas (Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá - Gabriel García Márquez)
- Directora del Sistema de Bibliotecas (Universidad Distrital Francisco José de Caldas)

Y por parte de la biblioteca de la universidad pedagógica, un estudiante en licenciatura en diseño tecnológico, seguido de la Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá - Gabriel García Márquez dos estudiantes, la primera estudia Geología y la segunda estudiante maestría en administración de empresas y por último la Universidad Distrital Francisco José de Caldas sede ingeniería una estudiante en ingeniería industrial.

Captura y transcribir

Mediante la aplicación grabadora del celular se obtuvieron las grabaciones de cada uno de los profesionales y estudiantes, las cuales se desarrollaron por medio de citas previas con cartas de permiso para el ingreso a cada una de estas bibliotecas Universitarias, posteriormente las entrevistas fueron minuciosamente transcritas.

Categorizar

Dentro del análisis de la información se llevó a cabo la categorización de la información, donde fueron determinadas las categorías a partir de los objetivos específicos del presente proyecto de investigación, las subcategorías determinadas a partir de temas puntuales y relevantes de en torno a las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá y su pertinente análisis de la siguiente forma:

Biblioteca Universidad Pedagógica Nacional

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Pedagógica Nacional	Coordinadora de circulación y préstamo : Sara Rubio	¿En cuántas bibliotecas ha trabajado?	Centro de documentación- atención a los menores de edad en cuanto a la drogadicción, comportamiento En la biblioteca de la Universidad del Externado, centro de estudios constituciones
			¿Cuales funciones que ha desarrollado dentro de la biblioteca como parte de su experiencia profesional?	Auxiliar en circulación y préstamo, procesos técnicos, apoyo en análisis de documentación en material de documentos en educación en América Latina, hemeroteca, repositorio institucional y analista en tesis de gado
			¿Qué función desarrolla actualmente en la biblioteca?	Coordinadora de Circulación y préstamo

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
<p>Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá</p>	<p>Universidad Pedagógica Nacional</p>	<p>Coordinador a de circulación y préstamo : Sara Rubio</p>	<p>¿Cuáles son los productos y servicios que ofrece y son más importantes para los usuarios de la biblioteca?</p>	<p>En la experiencia que llevo en la biblioteca de la Universidad Pedagógica, antes los servicios que se manejaban era solo el servicio de consulta y préstamo, el material bibliográfico que se podían llevar o utilizar en las salas de biblioteca, a medida que ha ido avanzando la tecnología, ya nos hemos ido abriendo paso, con los recursos que nos brinda la Universidad, se ha ido ampliando la parte de tecnología con esto se prestan dos servicios claves:</p> <p>1: el apoyo a la discapacidad visual, sordomuda, limitación motriz. Este centro se llama centro Tripotecnologico, la mayoría de los estudiantes que utilizan este servicio son de discapacidad visual, este servicio llego hace 10 años donado por un profesor que también era invidente, por otro lado, después un tiempo y por la demanda que esta tenia se habilito una sala únicamente para el personal discapacitado, con equipos únicos para esta sala como por ejemplo telelupas, impresoras, escáner, y están acompañadas con dos licencias en educación especial con énfasis en trifología de la Universidad pedagógica, este servicio prácticamente es un plus para esta universidad y está siendo ponente para las demás universidad.</p> <p>2: formación de usuarios se divide en dos niveles, el primero es básico que se dicta a los estudiantes de primer semestre, orientación de servicios y recursos de la biblioteca, con que cuentan que requisitos deben manejar como que conozcan un reglamento, que los estudiantes sepan a donde dirigirse al momento de pedir un libro, revista y cuando lo pueden renovar, el segundo nivel es el avanzando va desde quinto semestre en adelante, maestría, doctorado, es el uso de manejo de bases de datos, recursos electrónicos, meta-buscadores, se les da una capacitación de dos hora y después se les realiza un taller y como un plus toda la parte de orientación en la citación en normas APA, para los trabajos de grado.</p>

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Pedagógica Nacional	Coordinadora de circulación y préstamo : Sara Rubio	¿Mediante qué productos y servicios de información la biblioteca cumple las necesidades de información que requieren los usuarios?	Atención de servicios de préstamo y consulta, servicio de Hemeroteca, servicio de la sala de tesis, sala de referencias, el servicio de COHA, repositorio institucional
			¿Cuáles normas o estándares en sistemas de gestión de calidad conocen?	Aquí en la Biblioteca trabajamos con la calidad con las GP1000 y las de Icontec, ISO 9001
			¿Cómo evalúan ustedes los productos y servicios que ofrece la biblioteca?	Con los estudiantes algún tiempo se trabajaban con las encuestas, sobre como calificaban los servicios, la atención de los usuarios. Y ahora se utilizan mucho los PQR

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Pedagógica Nacional	<i>Coordinadora de circulación y préstamo : Sara Rubio</i>	¿Cuáles métodos conoce para evaluar la calidad de los productos y servicios para bibliotecas?	No conozco ni utilizamos ninguno, solo utilizamos las encuestas, y claro ahora están las visitas permanentes de acreditación por parte del estado con las normas Icontec
			¿Por qué no utilizan un método evaluación de calidad de productos y servicios?	Debido a que se depende de la secretaria general de la universidad y esta es la encargada de dar las pautas para la evaluación de las distintas áreas de la universidad en este caso de la biblioteca y como método evaluativo de calidad seria las encuestas
			¿En qué aspectos puede mejorar los servicios de la biblioteca?	Creería que en la medida que se cuente con más recursos físicos, tecnológicos, infraestructura, pero más debería mejorar en la parte de tecnología debido a que solo nos dan recursos por un año y después de unos 5 años nos vuelven a dar recursos de presupuesto y como bien sabe equipos, el software, toda la parte tecnológica se va desactualizado permanente, y esto debido a que pertenecemos permanente del estado y ellos son los que nos suplen en cuanto al presupuesto.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Análisis de la entrevista
<p>Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá</p>	<p>Universidad Pedagógica Nacional</p>	<p><i>Profesional Circulación en préstamo: Sara Rubio</i></p>	<p>Al realizar el análisis de la entrevista se puede determinar que según lo manifestado por la profesional de circulación y préstamo la biblioteca de la universidad pedagógica en cuanto a los productos y servicios que ofrece se puede observar que la biblioteca ha tenido crecimiento tecnológico con el apoyo del estado y un apoyo fuerte para las personas con condiciones especiales, teniendo salas únicas para usuarios con baja visión, y equipos especiales para ellos así mismo teniendo como un plus la ayuda de profesionales en educación especial que están pendientes de los usuarios, por otro lado la biblioteca también ofrece el servicio de formación de usuarios en 2 niveles para los de primer semestre que es el básico y para quinto semestre en adelante que es el avanzado, con estos servicios y los de atención al usuario en general, los servicios de préstamo y consulta, los servicios de hemeroteca, servicios de sala de tesis y del repositorio institucional. Con estos servicios que ofrece la biblioteca, está suple las necesidades de información que requieren los usuarios.</p> <p>En cuanto a los estándares de en sistemas de gestión de calidad la profesional tenía claro la norma GP1000 la Icontec y la ISO 90001, pero la forma de evaluar de los productos y servicios de información se basan en encuestas de satisfacción y PQR que en realidad ya la biblioteca no realiza sino más bien la hace la secretaria general de la Universidad, esto puede ser por políticas quizás de la universidad, pero con esta información creo que no podrán evaluar los productos y servicios información y más en calidad, así mismo cuando se le pregunto a la profesional si conocen modelos o instrumentos que evalúen la calidad de los productos y servicios de información su respuesta fue negativa, pero esto es debido a como se mencionó anteriormente la biblioteca depende de la universidad y de las políticas que está maneje, aun así la biblioteca está en constante visitas por el estado para supervisar, revisar y acreditar sus productos y servicios.</p> <p>Por otro lado, y un poco preocupante es que la biblioteca como depende del estado para el presupuesto que esta les brinda, el problema es que les ayuda solo por 1 años y vuelve ayudarles al cabo de 5 años con los recursos, que necesita, evidenciado aquí un inconveniente por parte de la infraestructura tecnológica ya que esta se va desactualizado.</p>

Biblioteca Universidad Pedagógica Nacional				
Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Pedagógica Nacional	<i>Estudiante licenciatura en diseño tecnológico Alejandro Rodríguez</i>	¿Con que frecuencia asiste a la biblioteca?	Como estudiante una vez a la semana
			¿Por qué es importante la buena adecuación de las instalaciones, equipos y material bibliográficos que ofrece la biblioteca?	Por la actualización de la información, la accesibilidad debido a que internet no se encuentra mucha información sobre educación porque todo es a través de libro

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Pedagógica Nacional	<i>Estudiante licenciatura en diseño tecnológico Alejandro Rodríguez</i>	¿Cuál es su percepción acerca de la organización y pulcritud del personal de la biblioteca?	Que existen falencias, debido que hay personal muy individualista, no generan esas bases de comunicación que el estudiante necesita.
			¿Cuál es su percepción de los productos y servicios que se ofrecen en la biblioteca, en cuanto a la precisión, rapidez y calidad?	La biblioteca tiene una colección que es cerrada lo cual dificulta la accesibilidad porque depende uno de un computador y hasta que no se lo entreguen en las manos no se sabe si sirve o no, lo cual hay una dificultad en tiempos y eficacia, también la falta de salas así mismo por que la infraestructura es muy pequeña y no hay suficiente espacio, como para resaltar en cuanto a servicios serían las capacitaciones que sean venido desarrollando

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Pedagógica Nacional	<i>Estudiante licenciatura en diseño tecnológico Alejandro Rodríguez</i>	¿Cómo percibe al personal que brinda servicio en la biblioteca, considerando el profesionalismo, seguridad y confianza para ayudarlo a buscar información?	Hace falta capacitar al personal, o identificar un perfil profesional en los funcionarios porque uno a veces ve que son personas que toca pedirles el favor por hacer un servicio cuando no es así, cuando uno ya tiene por derecho ese servicio al momento que uno paga la matrícula de la universidad, es un derecho que uno tiene, no es un favor. Yo creería que falta capacitarlos o mejorar los perfiles
			¿Por qué es importante el acceso a la información y el buen servicio que brinda la biblioteca?	La investigación es un punto fundamental, los referentes a través de la bibliografía, o a través de las bases de datos, la biblioteca debe estar actualizada, debe ser una unidad de información que le pueda ofrecer más allá de los servicios básicos.
			¿Siente que el personal de la biblioteca le brinda un servicio personalizado y único cuando lo requiere?	Algunos de los funcionarios lo hacen, tratan de dar ese apoyo, pero son muy poquitos que hacen esa función de interactuar como saber qué es lo que uno necesita debido a que cuando uno llega tiene muchas dudas, inquietudes, de cómo buscar la información que uno necesita y si no es con comunicación, dialogo, acercamiento pues el funcionario no sabe que es lo uno quiere y hasta lo orientan mal a uno, creo que están es una gran falencia que tenemos aquí

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Pedagógica Nacional	<i>Estudiante licenciatura en diseño tecnológico</i> <i>Alejandro Rodríguez</i>	¿En qué aspectos cree que la biblioteca debe mejorar sus productos y servicios?	Estamos desactualizados, existe material desactualizados, libros deteriorados, aunque en fachada la han mejorado creo que falta más mesas, más puntos de estudio, en cuanto a las bases de datos solo se tienen tres nada más, creo que deberían comprar más bases de datos, creo que hace falta personal capacitado ya que ellos son la carta de presentación y ellos ponen esa barrera de la comunicación e interacción con biblioteca mejor dicho son ese canal que permite acceder a la biblioteca, también redes de apoyo con otras instituciones educativas, básicamente eso.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Análisis de la entrevista
<p>Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá</p>	<p>Universidad Pedagógica Nacional</p>	<p><i>Estudiante licenciatura en diseño tecnológico</i> Alejandro Rodríguez</p>	<p>Al realizar la entrevista al estudiante el manifiesta que la buena adecuación de las instalaciones, material bibliográfico y equipos que ofrece la biblioteca de la universidad pedagógica es importante por la actualización y la accesibilidad de la información debido a que en la internet no se va a encontrar de manera completa información sobre educación u otros temas de conocimiento que el usuario necesite, así mismo el estudiante muestra que por parte personal de la biblioteca tiene falencias en cuanto al servicio que ellos ofrecen, y no tienen esas bases de comunicación que deberían tener. En cuanto a la rapidez, precisión, y calidad de los productos y servicios que ofrece la biblioteca, existen falencias debido primero a la infraestructura no es la adecuada, y por la parte de tecnología por ejemplo cuando se requiere un equipo para trabajar deben esperar bastante tiempo para poder adquirirlo, así mismo Alejandro siente que al personal de la biblioteca le falta profesionalismo, o capacitaciones para el manejo de los usuarios, debido a que no siente que ellos les brinde un servicio en cuanto al profesionalismo, confianza y seguridad al momento de ayudarles a buscar la información que él requiere ya que el observa que muchos estudiantes o usuarios tienen dudas o no saben manifestar su necesidad de información y el personal no está en la capacidad de poderles colaborar, aunque como Alejandro lo dice son muy poquitos los que lograr tener estas competencias</p> <p>Por otro lado, en cuanto a los aspectos que debe mejorar la biblioteca en sus productos y servicios de información, es actualizar el material bibliográfico, las bases de datos, mejorar la colección bibliográfica que esta maneja, también Alejandro declara que falta más espacio, como por ejemplo más salas para lectura y estudio, eso se debe a la infraestructura que la biblioteca tienen, por el lado de desactualización de las bases de datos, material bibliográfico, software, equipos. Pero creo que esto también se debe a la falta de presupuesto que le brinda el estado para poder satisfacer las necesidades que requieren los usuarios de la biblioteca</p>

Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	Profesional en división de bibliotecas Leidy Viviana González González	¿En cuántas bibliotecas ha trabajado?	Únicamente he trabajado para la Universidad Nacional de Colombia.
			¿Cuáles funciones que ha desarrollado dentro de la biblioteca como parte de su experiencia profesional?	Me he desempeñado como referencista, tallerista y actualmente acompaño el programa de formación.
			¿Qué función desarrolla actualmente en la biblioteca?	Actualmente hago parte del equipo de formación el cual está a cargo principalmente de la realización de talleres en el marco del programa de competencias informacionales presenciales, curso virtual y desarrollo de tutoriales para orientación en el acceso básico a servicios y recursos.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	<i>Profesional en división de bibliotecas Leidy Viviana González González</i>	¿Cuáles son los productos y servicios que ofrece y son más importantes para los usuarios de la biblioteca?	Los servicios de consulta en sala, préstamos, programa de formación, referencia y principalmente el acceso a la información física o electrónica.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	<i>Profesional en división de bibliotecas Leidy Viviana González González</i>	¿Mediante qué productos y servicios de información la biblioteca cumple las necesidades de información que requieren los usuarios?	Desde la referencia en todos sus niveles iniciando en lo básico hasta acompañamientos personalizados en la recuperación de información, procesamiento de datos, citación a través de gestores bibliográficos.
			¿Cuáles normas o estándares en sistemas de gestión de calidad conocen?	El principal, el estándar de gestión de la calidad ISO 9001 y la norma NTCGP 1000
			<i>¿Cuáles métodos conoce para evaluar la calidad de los productos y servicios para bibliotecas?</i>	Encuestas de satisfacción al usuario Seguimiento a fallas en el servicio Seguimiento a sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Grupos focales para diseñar y evaluar servicios

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	<i>Profesional en Programa de formación en competencias informacionales</i> Leidy Viviana González González	¿Cómo evalúan ustedes los productos y servicios que ofrece la biblioteca?	A través de una encuesta de satisfacción al usuario aplicada semestralmente y a nivel nacional (SINAB) no sólo para la sede Bogotá. En la sede aplicamos encuesta de satisfacción a los asistentes a talleres de formación se realiza seguimiento a fallas en el servicio, al sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y a los informes de auditorías internas.
			¿En qué aspectos puede mejorar los servicios de la biblioteca?	El principal aspecto está relacionado con el diseño de productos de información.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Análisis de la entrevista
<p>Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá</p>	<p>Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia</p>	<p><i>Profesional en Programa de formación en competencias informacionales</i> <i>Leidy Viviana González González</i></p>	<p>Al realizar el análisis de la entrevista se puede determinar que según lo manifestado por la profesional en el Programa de formación en competencias informacionales de la biblioteca Universidad Nacional de Colombia se puede determinar que los productos y servicios información que ofrece son los básicos y esenciales, pero la forma de cumplir las necesidades de información que los usuarios requieren la biblioteca ofrece el servicio de referencia en todos sus niveles desde los básico hasta el avanzado, también ayuda en los acompañamientos personalizados en la búsqueda y recuperación de la información y citación a través de gestores bibliográficos.</p> <p>En cuanto a los estándares y normas en sistemas de gestión la profesional tiene conocimiento y menciona la ISO 9001 y la norma NTCGP 1000, sin embargo la forma de evaluar la calidad de los productos y servicios de información la biblioteca opta por encuestas al usuario, seguimientos en PQR, seguimientos en fallas al servicio y así mismo realizan grupos focales para diseñar y evaluar servicios, pero la biblioteca no utiliza un método que evalúe en si la calidad de los productos y servicios, la biblioteca solo utiliza técnicas de recolección de información como se mencionó anteriormente</p>

Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	Luisa Fernanda Torres González Estudiante Maestría en Administración Administradora de Empresas Universidad Nacional de Colombia	¿Con que frecuencia asiste a la biblioteca? Semanalmente	Semanalmente.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	Luisa Fernanda Torres González Estudiante Maestría en Administración Administradora de Empresas Universidad Nacional de Colombia	¿Por qué es importante la buena adecuación de las instalaciones, equipos y material bibliográficos que ofrece la biblioteca?	Creo que es importante la adecuación para que se facilite la búsqueda y consulta del material, adicionalmente, es importante para facilitar los procesos y trámites pertinentes.
			¿Cuál es su percepción acerca de la organización y pulcritud del personal de la biblioteca?	La percepción de las bibliotecas de la Universidad Nacional de Colombia es que son organizadas, la consulta del material se hace sencilla. En cuanto al personal considero que tienen buena presentación personal y están siempre dispuestos a colaborar cuando se requiere.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	Luisa Fernanda Torres González Estudiante Maestría en Administración Administradora de Empresas Universidad Nacional de Colombia	¿Cuál es su percepción de los productos y servicios que se ofrecen en la biblioteca, en cuanto a la precisión, rapidez y calidad?	En general los servicios de la biblioteca son muy buenos desde el préstamo hasta la devolución del material.
			¿Cómo percibe al personal que brinda servicio en la biblioteca, considerando el profesionalismo, seguridad y confianza para ayudarle a buscar información?	El personal cuenta con cualidades que evidencian calidad en el servicio, facilitando los procedimientos de préstamo y adquisición del material.
			¿Por qué es importante el acceso a la información y el buen servicio que brinda la biblioteca?	En la formación académica es indispensable el acceso a fuentes de información que mejoren el proceso educativo. Adicionalmente, para algunas personas puede ser complejo el sistema de bibliotecas por lo cual se requiere personal indicado que preste colaboración en todos los procesos pertinentes a los usuarios que lo requieran.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	Luisa Fernanda Torres González Estudiante Maestría en Administración Administradora de Empresas Universidad Nacional de Colombia	¿Siente que el personal de la biblioteca le brinda un servicio personalizado y único cuando lo requiere?	Sí. Están dispuestos a prestar colaboración cuando se les solicita, de una manera cordial y agradable.
			¿En qué aspectos cree que la biblioteca debe mejorar sus productos y servicios?	En ocasiones los colaboradores de la biblioteca manejan tonos de voz muy altos que impiden la concentración en la biblioteca.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Análisis de la entrevista
<p>Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá</p>	<p>Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia</p>	<p>Luisa Fernanda Torres González Estudiante Maestría en Administración Administradora de Empresas Universidad Nacional de Colombia</p>	<p>Al realizar la entrevista a la estudiante ella manifiesta que la buena adecuación de las instalaciones, material bibliográfico y equipos que ofrece la biblioteca de la Universidad Nacional, es importante porque facilita la búsqueda y recuperación del material también en los procesos y trámites pertinentes, por otro lado, la estudiante expone que la organización y pulcritud del personal son buenas haciendo que la búsqueda del material bibliográfico sea sencilla y por parte del personal tienen buena presentación y que están dispuestos a colaborar . Así mismo ella percibe que la rapidez, calidad y agilidad de los productos y servicios son buenos y también que el personal que colabora en la biblioteca, cuenta con las cualidades, el perfil y el profesionalismo, demostrando calidad y facilitando los procesos de préstamo de material. También la estudiante manifiesta que la formación de usuarios en la biblioteca es indispensable debido a que el usuario logra encontrar la información que busca, adicional a esto, ella añade que los sistemas de bibliotecas son un poco complejos que con la ayuda del personal indicado todo se facilita en lo que requieren los usuarios. Por último, en los aspectos que debería mejorar la biblioteca ella enfatiza que a pesar de que el personal que colabora en la biblioteca es bueno cordial y agradable ellos manejan un tono de voz muy alto haciendo que los usuarios pidan silencio y pierdan la concentración en sus estudios</p>

Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	Diana Reyes Estudiante de Geología Universidad Nacional de Colombia	¿Con que frecuencia asiste a la biblioteca?	Tres días a la semana
			¿Por qué es importante la buena adecuación de las instalaciones, equipos y material bibliográficos que ofrece la biblioteca?	La importancia en cuanto a las instalaciones y salas de estudio principalmente es la calidad del servicio que ofrecen, Además de la capacidad de abastecer con la demanda o la cantidad de usuarios. Los equipos son una herramienta bastante útil para llevar a cabo las actividades académicas individuales. Material bibliográfico y cantidad de información es importante para nuestro desarrollo como profesionales y la calidad de nuestra formación. Ya que tenemos mayor posibilidad de adquirir más conocimientos.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	<i>Diana Reyes Estudiante de Geología Universidad Nacional de Colombia</i>	¿Cuál es su percepción acerca de la organización y pulcritud del personal de la biblioteca?	La organización y pulcritud del personal de las bibliotecas es bastante bueno, logran ofrecer un servicio de calidad, siempre que existe alguna necesidad, hay alguien con completa disposición para prestar su colaboración

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	<i>Diana Reyes Estudiante de Geología Universidad Nacional de Colombia</i>	¿Cuál es su percepción acerca de la organización y pulcritud del personal de la biblioteca?	La organización y pulcritud del personal de las bibliotecas es bastante bueno, logran ofrecer un servicio de calidad, siempre que existe alguna necesidad, hay alguien con completa disposición para prestar su colaboración
			¿Cuál es su percepción de los productos y servicios que se ofrecen en la biblioteca, en cuanto a la precisión, rapidez y calidad?	En cuanto a productos de la biblioteca de la Universidad Nacional de Colombia cuenta con un excelente material bibliográfico, el cual está disponible en sala siempre, independiente de los préstamos que se realizan (de la mayoría de bibliografías hay 1 o 2 ejemplares disponibles en sala y otros para préstamo) En cuanto a servicios en cuanto al personal es excelente, además de otros servicios ofrecidos, como la red wifi, para lo cual también cuentan con profesionales en sistemas para Cualquier novedad.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia	<i>Diana Reyes Estudiante de Geología Universidad Nacional de Colombia</i>	¿Cómo percibe al personal que brinda servicio en la biblioteca, considerando el profesionalismo, seguridad y confianza para ayudarlo a buscar información?	Excelente, principalmente en su actitud de brindar un buen servicio lo cual brinda confianza Y refleja su profesionalismo.
			¿Por qué es importante el acceso a la información y el buen servicio que brinda la biblioteca?	Material bibliográfico y cantidad de información es importante para nuestro desarrollo como profesionales y la calidad de nuestra formación. Ya que tenemos mayor posibilidad de adquirir más conocimientos. Teniendo en cuenta el aprendizaje individual e interés personal.
			¿Siente que el personal de la biblioteca le brinda un servicio personalizado y único cuando lo requiere?	Si, se cuenta con la cantidad de personal suficiente para los usuarios de las bibliotecas, siempre hay una persona disponible para brindar colaboración
			¿En qué aspectos cree que la biblioteca debe mejorar sus productos y servicios?	Tal vez una mayor capacidad en cuanto a espacios de estudio (salas de estudio como tal; mesas y sillas) para cumplir con la demanda. En ocasiones están totalmente llenas y no se encuentra espacio para estudiar

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Análisis de la entrevista
<p>Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá</p>	<p>Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia</p>	<p><i>Diana Reyes</i> <i>Estudiante de Geología</i> <i>Universidad Nacional de Colombia</i></p>	<p>Al realizar la entrevista a la estudiante ella manifiesta que la buena adecuación de las instalaciones, material bibliográfico y equipos que ofrece la biblioteca de la Universidad Nacional, es la calidad de servicio, también menciona que la biblioteca tiene esa capacidad de abastecer a la demanda de los usuarios a que asisten a la biblioteca a utilizar los servicios que esta ofrece, además por el lado de los equipos y el material bibliográfico que tiene la biblioteca son indispensables para el desarrollo de los trabajos académicos y profesionales debido que pueden adquirir un mejor conocimiento.</p> <p>Por el lado de la organización y pulcritud del personal de la biblioteca ella ostenta que son bastantes buenos al ofrecer un servicio de calidad en cuanto a se les requiere y que siempre están en la disposición de ayudar y colaborar.</p> <p>Al momento de preguntarle por los productos y servicios que ofrece la biblioteca de la UNAL ella responde de manera efusiva diciendo que la biblioteca cuenta con un excelente material bibliográfico el cual están siempre disponibles así mismo ella menciona que el personal que colabora en la biblioteca es excelente, agradable, gentil y trabaja con profesionalismo.</p> <p>En cuanto a lo importancia que tiene el acceso de la información ella dice que es importante para el desarrollo como profesionales y la calidad de la formación académica y profesional. Ya que se tiene y se logra mayor posibilidad de adquirir más conocimiento. Por ultimo en cuanto a los aspectos que debería mejorar la biblioteca ella expone que falta espacios como salas de estudio y salas de talleres, ya que a veces están demasiado llenas y no se pueden hacer usos de ellas. Aunque es algo confuso porque al principio ella dijo que la biblioteca puede suplir con la demanda de los estudiantes. ¿Se estaría contradiciendo?</p>

Biblioteca Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en las bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	Directora del Sistema de Bibliotecas Universidad Distrital Francisco José de Caldas Enith Mireya Zarate Peña	¿En cuántas bibliotecas ha trabajado?	Únicamente en esta biblioteca
			¿Cuáles funciones que ha desarrollado dentro de la biblioteca como parte de su experiencia profesional?	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir las gestiones encaminadas a posicionar el Sistema de Biblioteca de la Universidad Distrital. • Administración del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Distrital. • Planear, dirigir, coordinar, supervisar el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Distrital. • Supervisar y aprobar la contratación de inversión y funcionamiento para el Sistema de Bibliotecas.
			¿Qué función desarrolla actualmente en la biblioteca?	Directora del Sistema de Bibliotecas Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	Directora del Sistema de Bibliotecas Universidad Distrital Francisco José de Caldas Enith Mireya Zarate Peña	¿Cuáles son los productos y servicios que ofrece y son más importantes para los usuarios de la biblioteca?	<p>SERVICIOS Préstamo de material bibliográfico (sala – externo) Servicio PIB - Préstamo interbibliotecario. Servicio préstamo de espacios y recursos tecnológicos Servicio Formación de Usuarios Servicio Búsqueda y recuperación de Información Servicio Extensión Cultural Centro Cultural.</p> <p>RECURSOS: Servicio Repositorio Institucional Universidad Distrital RIUD Catalogo en línea OPAC B-digital Recursos Electrónicos - Bases de datos Descubridor Index-k</p> <p>PRODUCTOS Libro: El Matadero Municipal y la Plaza de Ferias de Bogotá Libro: Soy Caldas bibliografía de Francisco José de Caldas</p>

Categoría	Subcategoría	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	<i>Directora del Sistema de Bibliotecas Universidad Distrital Francisco José de Caldas Enith Mireya Zarate Peña</i>	¿Mediante qué productos y servicios de información la biblioteca cumple las necesidades de información que requieren los usuarios?	Los productos y servicios con los que contamos en la biblioteca son lo que cumplen las necesidades de información que requieren nuestros usuarios y son los siguientes: Préstamo de material bibliográfico Servicio de búsqueda y recuperación de información. Servicio de formación de usuarios Catalogo en Línea - OPAC RIUD – Repositorio Institucional UD BDIGITAL – Recursos electrónicos bases de datos INDEX-K

Categoría	Subcategoría	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	<i>Directora del Sistema de Bibliotecas Universidad Distrital Francisco José de Caldas Enith Mireya Zarate Peña</i>	¿Cuáles normas o estándares en sistemas de gestión de calidad conocen?	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 SGC Sistema de Gestión de la calidad • NTC GP-1000 Gestión de Calidad para el Sector Público • RIUD: SNAAC Sistema Nacional Acceso Abierto Conocimiento Colombia • ISO 16363, Auditoria y certificación de repositorios digitales de confianza • Estándar: AACR2 reglas de catalogación angloamericana. • Normatividad IFLA
			¿Cuáles métodos conoce para evaluar la calidad de los productos y servicios para bibliotecas?	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de gestión • Evaluación de las colecciones • Estudio de usuarios • Encuestas de satisfacción de usuarios

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	<i>Directora del Sistema de Bibliotecas Universidad Distrital Francisco José de Caldas Enith Mireya Zarate Peña</i>	¿Cómo evalúan ustedes los productos y servicios que ofrece la biblioteca?	Bueno en primer lugar la evaluación se realiza a partir de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores de gestión: informes de gestión donde se termina el avance de cada indicador. 2. Evaluación de las colecciones: informes de evaluación colección impresa, colección digital RIUD-bases de datos. 3. Estudio de usuarios: Encuesta presenciales y virtuales. 4. Encuestas de satisfacción de usuarios. Encuesta presenciales y virtuales.
			Si es positiva ¿Que método de evaluación utilizan para evaluar los productos y servicios?	<ul style="list-style-type: none"> ► Indicadores de gestión ► Evaluación de las colecciones ► Estudio de usuarios ► Encuestas de satisfacción de usuarios ► Estableciendo planes de mejora a las inconsistencias presentadas por el usuario interno y externo del Sistema de Bibliotecas.
			¿En qué aspectos puede mejorar los servicios de la biblioteca?	<p>Creo que la biblioteca debe primero Migrar a modelos de servicios flexibles pero controlados. Horarios de atención amplios. Definición de políticas por tipo de usuario. Ajuste a políticas de procesos y de servicios Realizar una difusión de los servicios de una manera más exhaustiva. Apertura de nuevos servicios</p>

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Análisis de la entrevista
<p>Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá</p>	<p>Universidad Distrital Francisco José de Caldas</p>	<p><i>Directora del Sistema de Bibliotecas Universidad Distrital Francisco José de Caldas Enith Mireya Zarate Peña</i></p>	<p>Al realizar el análisis de la entrevista se puede determinar que según lo manifestado por la directora de sistemas de bibliotecas de la universidad Distrital en cuanto a los productos y servicios que ofrece se puede observar que la biblioteca ofrece una cierta cantidad de productos y servicios que son importantes para los usuarios, llegando a cumplir con las necesidades de información que ellos requieren.</p> <p>Cuando se le pregunto sobre las normas o estándares sistemas de gestión de calidad, tuvo conocimiento en una gran variedad de estándares que ellos aplican dentro de la biblioteca, pero al momento de preguntarle cuales métodos conoce para evaluar la calidad ella contesto que Indicadores de gestión, evaluación de las colecciones, estudio de usuarios, encuestas de satisfacción de usuarios, de igual forma estos son los métodos que la biblioteca utiliza, aunque las encuestas de satisfacción de usuarios que utiliza son adecuadas debido a que con ellas se establecen planes de mejora a las inconsistencias presentadas por el usuario interno y externo del Sistema de Bibliotecas pero aun así llegando a entender que la biblioteca no utiliza un modelo o herramienta que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio prestado por la biblioteca, pueden constituir una medida de calidad del producto y servicio. En cuanto a los aspectos que debería mejorar la biblioteca ella manifestó que el horario debería ser más amplio, migrar a modelos de servicios más flexibles, se puede entender con la libertad para gestionar el personal y contratar a los profesionales con un perfil más adecuado y preciso para biblioteca, así como una atención personalizada por el profesional que llegue a indagar o dar una pequeña entrevista para saber o entender que es lo que el usuario requiere y realizar una difusión de los servicios de una manera más exhaustiva y por ultimo una apertura de nuevos servicios</p>

Biblioteca Universidad Distrital Francisco José de Caldas				
Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	<i>Maria Cardenas Estudiante de ingeniería industrial</i>	¿Con que frecuencia asiste a la biblioteca?	Periódicamente
			¿Por qué es importante la buena adecuación de las instalaciones, equipos y material bibliográficos que ofrece la biblioteca?	Los espacios en las bibliotecas deben estar adecuados para brindar las mejores condiciones al usuario representado en armonía, gusto, tranquilidad, comodidad, seguridad para los usuarios, por eso es importante una buena redistribución de los mismos. Adicional es un lugar donde se almacena información y debe contar con: instalaciones, mobiliario, equipos acordes a los servicios que se estén presentando en las bibliotecas.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	<i>Maria Cardenas Estudiante de ingeniería industrial</i>	¿Cuál es su percepción acerca de la organización y pulcritud del personal de la biblioteca?	<p>El personal de la Biblioteca es la imagen de la institución, su presentación personal, vocabulario y atención a los usuarios es parte fundamental de un buen servicio, generan confianza hacia el usuario y gusto por el servicio. Adicional tiene la obligación de prestar un servicio de calidad que se ve reflejado entre otras cosas, en su imagen y en el de su puesto de trabajo, esto genera confianza y agrado a los usuarios; esto debe estar complementado por las normas de cordialidad, vocabulario y cultura general.</p>
			¿Cuál es su percepción de los productos y servicios que se ofrecen en la biblioteca, en cuanto a la precisión, rapidez y calidad?	<p>Las bibliotecas públicas, están concebidas para atender todo tipo de usuario en cada uno de sus servicios. Adicional todas las bibliotecas públicas no son iguales, en servicios, en usuarios, en espacios, por tanto, la atención en cuanto a la precisión, rapidez y calidad depende de la información que se esté buscando.</p> <p>La precisión y rapidez de los servicios depende tanto del usuario que los requiere como del funcionario que los presta, por eso es necesario una buena comunicación entre los dos agentes, la calidad del servicio indiscutiblemente es responsabilidad del funcionario que presta el servicio, es necesario paciencia, voluntad y don de servicio, ya que existe diversidad en los usuarios.</p> <p>Estos tres (3) elementos son el eje en los que se debe mover el servicio; el personal de la biblioteca debe generar conciencia de atender al usuario en el momento y tiempos en que él lo requiera; sin embargo, por tratar de hacer las cosas con rapidez, no se debe caer en la ligereza; rapidez no es hacer las cosas rápido sino en los tiempos en que el usuario lo requiera.</p>

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	<i>Maria Cardenas Estudiante de ingeniería industrial</i>	¿Cómo percibe al personal que brinda servicio en la biblioteca, considerando el profesionalismo, seguridad y confianza para ayudarlo a buscar información?	<p>En las bibliotecas públicas el personal es adecuado, haciendo la claridad que cada biblioteca pública es diferente una de otra.</p> <p>Aunque existen personas muy profesionales en su labor en donde servicio y atención, y existen otras personas que, aunque cumplen el objetivo del servicio solo se limitan a ello, sin tener en cuenta la satisfacción del usuario</p> <p>En términos generales el personal es el adecuado, sin embargo, se puede caer en un lugar común que es realizar el trabajo y ya, sin preocuparse por explorar nuevas posibilidades o generar valor al ir más allá de lo requerido.</p>

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas de universidad es públicas de Bogotá	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	<i>Maria Cardenas Estudiante de ingeniería industrial</i>	¿Por qué es importante el acceso a la información y el buen servicio que brinda la biblioteca?	<p>La razón del ser de todas las bibliotecas es permitir el acceso a la información en todos los formatos y maneras posibles, para ello se requiere de personal con actitud para desarrollar estas tareas, procurando una mejora constante en la calidad del servicio, reflejada en la satisfacción del usuario. Una biblioteca que no cumple su función principal se convierte solo en un depósito de libros</p> <p>El punto no es si es importante o no, ya que es la razón de ser de la biblioteca; todas y cada una de las actividades que se realizan deben estar orientadas hacia esto, incluso ir más allá: proporcionar por diferentes medios el acceso a la información para que con ésta se genere nuevo conocimiento</p> <p>La razón de ser de las bibliotecas es brindar al usuario acceso a la información oportuno, adecuado, actualizado, en cualquier medio (impreso o digital). La importancia del acceso a la información está dada para atender los requerimientos de información del usuario para sus proyectos, investigaciones, ocio, aprendizaje, formación.</p> <p>La importancia del buen servicio, está directamente relacionada con el uso de los servicios de biblioteca, aumento de número de usuarios en biblioteca, aumento en el material bibliográfico disponible y actualizado, desarrollo de nuevos servicios.</p>
			¿Siente que el personal de la biblioteca le brinda un servicio personalizado y único cuando lo requiere?	En la mayoría de los casos sí.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	<i>Maria Cardenas Estudiante de ingeniería industrial</i>	¿En qué aspectos cree que la biblioteca debe mejorar sus productos y servicios?	Las bibliotecas deben ser espacios no solo de lectura y consulta, también de esparcimiento y cultura, el trabajo de mejoramiento de los productos y servicios de las bibliotecas debe ser constante, es ahí donde se denota que dificultades se presentan y surgen las ideas de mejoramiento, por lo tanto, es importante revisar siempre los servicios y productos prestados tratando de apuntar siempre a la innovación. Se debe ajustar los servicios a la variedad de usuarios y sus correspondientes necesidades al igual que automatizar y modernizar algunos procesos y procedimientos.

Categoría	Biblioteca Universitaria	Entrevistado	Análisis de la entrevista
Identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información desde la perspectiva del usuario y del profesional en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	<i>Maria Cardenas Estudiante de ingeniería industrial</i>	<p>Al realizar la entrevista a la estudiante ella manifiesta que la buena adecuación de las instalaciones, material bibliográfico y equipos que ofrece la biblioteca deben ser adecuados debido a que le brinda las mejores condiciones para su estabilidad y seguridad, así mismo por el lado de los equipos estos deben estar actualizados con conexiones robustas que puedan brindar y satisfacer las actividades y necesidades de información que requieren tanto los usuarios como los funcionario, con respecto al material bibliográfico manifiesta que la biblioteca debe tener pertinencia, actualización de esto y un estado de accesibilidad, para tener una buena respuesta por parte de los usuarios, en cuanto a la percepción acerca de la organización y pulcritud del personal resalta que es la imagen de la institución y tiene la obligación de prestar un servicio de calidad que se ve reflejado entre otras cosas, en su imagen y en el de su puesto de trabajo, esto genera confianza, con respecto a la precisión, rapidez y calidad que ofrece la biblioteca con los productos y servicios apunta que la calidad del servicio indiscutiblemente es responsabilidad del funcionario que presta el servicio, es necesario paciencia, voluntad y donde el servicio, ya que existe diversidad en los usuarios.</p> <p>De igual manera, el estudiante contextualiza que en los aspectos de quede mejorar la biblioteca es revisar siempre los servicios y productos prestados tratando de apuntar siempre a la innovación. Se debe ajustar los servicios a la variedad de usuarios y sus correspondientes necesidades al igual que automatizar y modernizar algunos procesos y procedimientos</p>

Se puede concluir que la biblioteca de la universidad pedagógica en cuanto al análisis que se realizó por parte de la coordinadora de circulación y préstamo manifiesta que la biblioteca, tiene algunas falencias en cuanto a sus productos y servicios, que esta le brinda u ofrece a los usuarios, además que no tienen un modelo para lograr medir la calidad de los productos y servicios además que la universidad depende del estado para poder hacer mejoras en cuanto a su infraestructura tanto física con tecnológica, se puede rescatar que la biblioteca cuenta con un servicio para las personas con condiciones especiales, teniendo salas únicas para usuarios con baja visión, y equipos especiales para ellos, así mismo teniendo como un plus la ayuda de profesionales en educación especial que están pendientes de los usuarios. Por parte del estudiante este manifiesta que a la biblioteca tiene varias falencias en cuanto a la infraestructura, la forma en la que son atendidos por el personal debido a que no tienen quizás una capacitación o las bases para prestar el mejor y adecuado servicio y por la parte de tecnología no tiene los equipos suficientes para poder trabajar y lograr satisfacer sus necesidades de información.

Por otro lado, la Biblioteca Central Gabriel García Márquez Universidad Nacional de Colombia está tampoco tiene un modelo de calidad que mida los productos y servicios, pero la forma con la que evalúan son seguimientos en PQR, seguimientos en fallas al servicio y así mismo realizan grupos focales para diseñar y evaluar servicios. Además, los estudiantes manifiestan que la biblioteca tiene un buen servicio desde la referencia, la parte tecnológica, el material bibliográfico logrando satisfacer sus

necesidades de información, pero en cuanto su infraestructura le falta más salas para realizar talleres.

Para terminar la biblioteca de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, tampoco cuenta con un modelo de calidad que mida los productos y servicios en cambio la biblioteca usa los Indicadores de gestión, evaluación de las colecciones, estudio de usuarios, encuestas de satisfacción de usuarios, en cuanto a la mejora que debería tener la biblioteca es la de gestionar al personal y contratar a los profesionales con un perfil más adecuado y preciso para biblioteca, así logrando tener una atención personalizada por el profesional que llegue a indagar o dar una pequeña entrevista para saber o entender que es lo que el usuario requiere, también se sugiere el de revisar siempre los productos y servicios prestados tratando de apuntar siempre a la innovación y así lograr satisfacer la necesidades de información que requieren los usuarios.

Por otro lado, y para dar respuesta al segundo objetivo comparar buenas prácticas relacionadas con la evaluación de la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá. Se ha realizado una búsqueda y posteriormente un análisis de documental sobre bibliotecas universitarias que han utilizado el modelo Servqual y que resultados han obtenido al momento de hacer uso del modelo ya mencionado.

Las siguientes bibliotecas universitarias utilizaron el modelo Servqual:

Categorías	Biblioteca Universitaria	Criterios y resultados	Análisis
<p>Comparar buenas prácticas relacionadas con la evaluación de la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá</p>	<p>“Metodologías de medición de la calidad de los servicios aplicadas a una biblioteca universitaria” Ampuero (2011)</p> <p>Biblioteca de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos UNMSM</p>	<p>El desarrollo de este trabajo hizo énfasis en las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, solo trabajaron aspectos tangibles, empatía, fiabilidad claro está que unieron como una sola seguridad y capacidad de respuesta dado que ellos consideraban que estas dos eran equivalentes, la metodología que se utilizó fue la encuesta de 22 ítems tanto para las expectativas como para la percepción también se determinó el tamaño de muestra y se aplicó la encuesta a 12 estudiantes en total del Curso de Sistemas de Calidad de la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM. El resultado del estudio proporcionó evidencia efectiva y positiva así mismo, se logra afirmar de que la calidad de servicio no siempre está integrada por las cinco dimensiones mencionadas, cabe señalar que la que tiene mayor peso en la variación en la que se ha denominado Respuesta-Seguridad una circunstancia que pone de manifiesto la importancia que para los usuarios encuestados tienen hoy día los aspectos relacionados con la forma en que se presta el servicio frente a aquellos otros meramente tangibles</p>	<p>Se puede observar que este trabajo en la Biblioteca de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos UNMSM utilizando el modelo SERVQUAL se obtuvo resultados positivos para el mejoramiento constante de la biblioteca, debido a que se pudo identificar que la dimensión que ellos denominaron respuesta y seguridad que es la unión de seguridad y capacidad de respuesta fue la que tuvo un grado muy negativo tanto en las expectativas y la percepción por parte de los usuarios debido a que para ellos el conocimiento, atención por parte de los empleados a la hora de demostrar sus habilidades, a la hora de prestar un buen servicio y la voluntad para ayudar a los usuarios que pueda inspirar confianza y credibilidad. Es por eso que para brindar un servicio de calidad la biblioteca se debe enfocar en el mejoramiento continuo de estas 2 dimensiones para así lograr que el usuario se sienta satisfecho con el servicio que le ofrecen.</p> <p>Fiabilidad. Capacidad de respuesta. Seguridad. Empatía. Elementos tangibles.</p>

Categorías	Biblioteca Universitaria	Criterios y resultados	Análisis
<p>Comparar buenas prácticas relacionadas con la evaluación de la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá</p>	<p>“Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria” Sanz (2000).</p> <p>Bibliotecas de la E.U.I.T. de Telecomunicación y de la E.U. de Informática</p>	<p>El desarrollo de este trabajo fue evaluar la calidad del servicio en una biblioteca, utilizando el cuestionario del modelo SERVQUAL aplicando las 5 dimensiones, la metodología que utilizaron fue de dos secciones una referente a las expectativas con 22 afirmaciones y otra referente a las percepciones con 22 afirmaciones. El contraste o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones dará la medida de la calidad del servicio, así mismo la segunda sección es para cuantificar las evaluaciones de los usuarios con relación a la importancia respectiva de las cinco dimensiones, de acuerdo a los resultados que mostro este trabajo se evidencio por parte de los usuario que la dimensión más importante fue la fidelidad que es la manera o la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. Por otro lado, la dimensión menos relevante fue los elementos tangibles que son la apariencia de las instalaciones físicas, la parte tecnológica y materiales de Comunicación. Con esto se muestra que la principal preocupación es la de elementos tangibles, y se debe realizar una mejora debido a que se tiene una puntuación negativa</p>	<p>En este trabajo se puede observar que la aplicación del modelo SERVQUAL tuvo resultados positivos no obstante los resultados sobre la dimensión de elementos tangibles que es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, apariencia del personal, materiales de comunicación esta fue un poco negativa debido que para los usuarios la biblioteca es su lugar de estudio y de consulta. Así mismo los usuarios manifestaron de forma negativa las instalaciones, la infraestructura, los equipos informáticos, por ende, la biblioteca necesita corregir en esta dimensión realizar estrategias de mejora, aunque la fórmula para prestar un servicio de calidad radica en nivelar las expectativas y las percepciones y conseguir así una mejora del servicio. Y el desarrollo de este modelo es recomendable realizarlo cada año debido a que los usuarios en este caso estudiantes son muy exigentes.</p>

Categorías	Biblioteca Universitaria	Criterios y resultados	Análisis
<p>Comparar buenas prácticas relacionadas con la evaluación de la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá</p>	<p>“Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia” Pineda, U., Estrada, M., & Parra, C. M. (2012)</p>	<p>En el presente trabajo se enunciaron las siguientes preguntas ¿cuáles son los aspectos fundamentales que, según la percepción de los usuarios, inciden en la calidad del servicio?, y ¿cómo establecer normas de servicio adecuadas a sus requisitos? Con estas preguntas como base se aplicó el modelo SERVQUAL tomando las 5 dimensiones, en el cual su metodología fue a manera de estudio piloto en la división de servicios, particularmente para los centros de información. La aplicación del modelo se hizo individualmente en una muestra de 390 estudiantes de universitarios, seleccionados aleatoriamente de entre los que frecuentaron la Biblioteca Central durante el mes de mayo de 2010. La muestra se extrajo de una población base de 34.382 estudiantes que tienen acceso a la Biblioteca Central, con un nivel de confianza del 95% y un error del 4%. de acuerdo a los resultados que mostro este trabajo se evidencio por parte de los usuario que la dimensión empatía resultó ser la más importante para los usuarios y que se debe tener en cuenta para los usuarios, aun así la dimensión de elementos tangibles se evidencio que se necesitaban mejoras y recomendaciones a las adecuaciones de las instalaciones</p>	<p>Al analizar este trabajo se encontró que la biblioteca de la universidad central debe mejorar en las dimensiones de empatía que es la atención individualizada que ofrecen a los usuarios y la dimensión de elementos tangibles que es la apariencia de las instalaciones, la infraestructura, los equipos de comunicación. Debido que para los usuarios este servicio es importante así como la formación de usuarios y que conozcan cuales sus necesidades, también que las instalaciones de la biblioteca, como son los equipos de cómputo, los catálogos, las bases de datos estén actualizadas, por esto la biblioteca debe buscar tácticas de avances para así lograr y atender los requisitos, exigencias, necesidades de los usuarios, y que, además, se supere sus expectativas de calidad.</p>

4.2 DEFINICIÓN DE LOS COMPONENTES 4. O FASES DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación cualitativa atraviesa por un proceso de desarrollo idéntico a cualquier otra investigación de enfoque cuantitativa. Estas fases dada la naturaleza de la investigación cualitativa de flexibilidad, no tienen un principio y un final claramente delimitados, sino que se superponen y mezclan unos con otras, tratando de responder a la cuestión planteada en la investigación para así dar con el producto final. En este proyecto de investigación se toman como ejemplo las fases que proponen Rodríguez, Flórez y García (1996) las cuales se muestran a continuación.

4.2.1 FASES Y DESCRIPCION

Fase 1

Preparatoria: transformación de la idea inicial en problema investigable, recolección de datos y delimitación del objeto de estudio.

Fase 2

Trabajo de campo: contextualización y aproximación al objeto de estudio, análisis de documentos específicos y consulta de autores clave.

Fase 3

Analítica: decisiones sobre la metodología, método y tipo de investigación, por otro lado, objetivos de estudio, la elaboración del diseño, también la elección de las

técnicas de recolección de datos y por último las actividades realizadas en la investigación.

Fase 4

Informativa: generación de los resultados, transcripción de los datos, análisis de la información, redacción del informe preliminar, la difusión de resultados, preparación de informe y presentación de la investigación.

4.2.3 DIMENSIONES

Es elemental el análisis en cuanto las dimensiones que manejan las universidades de iguales o menores capacidades a nivel distrital, en este sentido, permite comprobar que una de las fortalezas de las bibliotecas es el lado humano del servicio, más que los documentos o herramientas que facilitan el acceso y la consulta. Por lo tanto, se debe tener en cuenta las dimensiones mencionadas en la evaluación de la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá.

Compromiso con el servicio: Corresponde al aspecto humano del servicio brindado y ofrecido por la biblioteca, esta dimensión mide la apreciación y percepción de los usuarios sobre la cortesía mostrada por los profesionales o el personal que labora y lograr ofrecer un servicio que cumpla y supere con la expectativas así mismo con la capacidad que tienen para dar confianza y seguridad en los usuarios.

Control de información: Indica a los recursos electrónicos y a la infraestructura tecnológica o informática, que hacen posible que el usuario busque, recupere y encuentre información de forma independiente rápida y efectiva.

Acceso a la información: Se refiere a la visión que tiene el usuario de las colecciones de la biblioteca, en términos de cobertura, disponibilidad, actualidad.

Biblioteca como lugar: Esta dimensión está relacionada con la representación de la biblioteca como un espacio, sitio o lugar de transferencia de información para el trabajo intelectual, el desarrollo de conocimiento, el intercambio de ideas la reflexión y las tareas analíticas. En ese sentido, está vinculado con la distribución de los espacios ofreciendo herramientas y servicios de manera personalizada.

CAPITULO V. PROPUESTA.

5.1 PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN BIBLIOTECA DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE BOGOTÁ

Esta propuesta se elaboró luego de la aplicación del instrumento de recolección de información que tiene como objetivo principal buscar acciones encaminadas a mejorar y optimizar los procesos de los productos, servicios, la infraestructura tecnológica, capacitaciones al personal y los recursos de las bibliotecas, en pro de brindar calidad y garantizar el perfeccionamiento, con el fin de implantar medidas que harán parte del mejoramiento y crecimiento de las bibliotecas de universidades publicas

De acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos y evaluados, se toma en cuenta para el desarrollo de la propuesta las siguientes dimensiones como base el modelo

Servqual:

- ✓ Tangibilidad, Instalaciones físicas y ambiente adecuados a nivel de seguridad y la apariencia del personal.

- ✓ Confiabilidad y agilidad en la atención al usuario

- ✓ Capacidad de respuesta en cuanto al personal de la biblioteca

- ✓ Seguridad y calidad de conocimiento y atención mostrados por los profesionales y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

- ✓ Empatía- generar una buena relación y conexión con el usuario brindando una atención individualizada a sus usuarios.

Por consiguiente y con las dimensiones ya mencionadas anteriormente este sería la propuesta metodológica.

1. Adecuar de las instalaciones, equipos, pulcritud del personal y del material bibliográficos

En primera la instancia, los elementos tangibles son las representaciones de las instalaciones, equipos, máquinas, actitud del personal y sistemas de información de la biblioteca. En otras palabras, los elementos tangibles se refieren al efecto y estado de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación en los usuarios. Estos elementos crean credibilidad y confianza en los usuarios, lo cual se considera a través de servicios profesionales, excelente conocimiento técnico, cortesía de actitud y buenas habilidades de comunicación, para que los clientes puedan creer en la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca

Las instalaciones de la biblioteca deben estar gestionadas de manera integral en este caso todos los servicios y actividades que se realicen desde un espacio adecuado para poder exponer las colecciones que ofrece la biblioteca que estos espacios estén confortables y sean atractivos para los usuarios, así mismo que tenga espacio suficiente para que el personal de la biblioteca pueda realizar sus actividades de manera efectiva y cómoda.

Por otro lado, se debe pensar que las instalaciones brinden seguridad, en este caso a la biblioteca se le propone optar por un sistema de seguridad que cuenten con un procedimiento específico de alarmas, salidas de emergencias, de igual forma un sistema de iluminación en función de las actividades que se realizan en cada espacio por ejemplo lectura, audición, exposición. La lectura es la actividad que más nivel de

lumínico se necesita por ende es necesario para que los usuarios se sientan cómodos al momento de realizar estas actividades.

Además la importancia de mejorar y/o adecuar las instalaciones de la biblioteca desde su señalización interior esto permite que los usuarios identifiquen con claridad las áreas y servicios ,igualmente una buena adecuación del mostradores de información y que muebles sean apropiados para exponer las publicaciones periódicas y el material en distintos formatos, también el mobiliario para las áreas de trabajo, la fachada, tener actualizados los equipos estos sean modernos y que tenga mobiliarios donde se deben situar estos, un buen acceso al internet, que la red inalámbrica sea rápida, la información y el material bibliográfico, que este aseado, pulcro, renovado, actualizado y en buen estado esto generar un ambiente propicio para el estudio y el aprendizaje. Así mismo que el usuario se sienta seguro a la hora de ser recibido por los profesionales de la biblioteca.

2. Fiabilidad / y agilidad en la atención al cliente

Los profesionales de la biblioteca deben crear una generación de confianza más que necesaria a los usuarios, además ellos son los encargados de conseguir que los usuarios vean a la biblioteca como un espacio seguro, imparcial y donde prime la privacidad, estos elementos en la actualidad siempre quedan en entredicho y esa no es la idea o la percepción que se requiriere. El trato cercano y humano, tanto desde la biblioteca física como desde la biblioteca virtual, son piezas claves para la generación

de confianza. Y todo ello sin pedir nada a cambio y buscando siempre la plena satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios.

La fiabilidad muestra la capacidad de proporcionar servicios con precisión, a tiempo y de manera creíble. Esto requiere coherencia en la implementación de los servicios y respetar los compromisos, así como cumplir las promesas a los usuarios. El profesional deben realizar un servicio ágil que el usuario se sienta confiable, que siempre que ingrese la biblioteca, esté va a tener un buen servicio por parte de los profesionales de biblioteca no solo una vez sino las veces que el usuario la visite y tenga interés en la resolución de problemas demostrando la importancia que tienen los usuarios logrando satisfacer de manera óptima de calidad las necesidades de información que ellos requieran.

3. Capacidad de respuesta en cuanto al personal de la biblioteca

Los profesionales de la biblioteca deben comunicar cuando se realiza un cambio de algún servicio o cuando existe la suspensión momentánea de este, además el de la inclusión de uno nuevo así los usuarios estarán notificados logrando una buena expectativa, seguido de esto que los profesionales deben tener una actitud positiva en todo momento, debido a que ellos son la imagen y representación de la biblioteca, ellos deben tener un buen tacto, una buena disposición para ayudar, además deben prestarles un servicio rápido, de calidad y adecuado, también que la atención que los usuarios requieren sea pronta al trata las solicitudes y responder las preguntas, quejas,

reclamos, solución de problemas y que estos tenga la más pronta respuesta buscando la diligencia y calidad que los usuarios necesitan.

Por otro lado, de acuerdo a los resultado obtenidos los profesionales deben buscar estrategias en caminadas a mejorar el servicio que ofrecen además en cuanto a los requerimientos de los usuarios estos deben ser más asertivos, tener capacidades de atención y servicio al usuario, deben ser colaboradores comunicativos y de trabajo en equipo, rápidos con disposición ayudar, de esta manera se mantienen los modelos y/o estándares de calidad de la biblioteca en el punto más alto y los usuarios se van a sentir bien atendidos para seguir utilizando los servicios de la biblioteca.

4. Seguridad, atención y calidad de conocimiento

La calidad de un servicio o mejor dicho de la biblioteca siempre la define el usuario es decir que por más certificaciones que tenga esta última, si el usuario no se siente satisfecho, la biblioteca y el personal no trabaja con calidad los conocimientos y atención mostrados por los profesionales de la biblioteca con relación al servicio que están brindando, además de la destreza o pericia de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el usuario está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

De igual manera los aspectos que se debe mejorar en cuanto al personal de la biblioteca es la transmisión de confianza, credibilidad, seguridad mostrados por los

profesionales y sus habilidades a cualquier solicitud en cuanto a la búsqueda y recuperación de la información que requieren los usuarios por consiguiente también se debe mejorar los productos y servicios que se ofrecen en la biblioteca, en cuanto a la precisión, rapidez y calidad de la actualización del acervo bibliográfico ligereza y facilidad en el préstamo inter-bibliotecario que tiene la biblioteca, por otro lado, debe brindar una mejoría en cuanto al préstamo y el funcionamiento de los equipos, también deben realizar una difusión de los servicios de manera exhaustiva y la apertura a nuevos servicios.

5. Empatía- generar una buena relación y conexión con el usuario

brindando una atención individualizada a sus usuarios.

De acuerdo con los resultados obtenidos es importante aclarar que los profesionales deben comprender y conocer lo que el usuario necesita, brindando un trato amable y cordial realizándole preguntas cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del usuario y reformular las cuestiones importantes así mismo desde que esté llegue a la biblioteca deben mostrar interés por las necesidades de información que este requiere.

Además, los profesionales deben tener una buena expresión oral comenzando por el saludo ya que en la atención presencial es el inicio de la comunicación además deben comunicarse con claridad y simplicidad la forma en la que ellos se expresan debe ser clara y sencilla para ayudar a la comprensión por parte del usuario, también deben usar un vocabulario fácilmente perceptible y ajustar, en la medida de lo posible, el lenguaje al nivel comprensible o académico y contextos particulares del usuario.

Por otro lado, se debe capacitar al personal de la biblioteca o mejorar sus perfiles ya sea que deban tener una formación académica en sistemas de información bibliotecología y archivística esto permitirá que los profesionales tenga una conexión con los usuarios, mostrando preocupación por los intereses del usuario, así como la comprensión por la necesidades de información que este último requiere y la atención que prestan sea personalizada e individualizada esto permite que el usuario se sienta a gusto y satisfecho con el servicio que le ofrece el profesional, así mismo la biblioteca debe brindar un horario de atención más flexible y amplio.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES

1. La realización este proyecto de grado permito conocer si las bibliotecas de universidades publicas utilizaban algún modelo de evaluación de calidad en sus productos y servicios de información, así mismo se concluye que el desarrollo de este proyecto de grado fue muy satisfactorio y gratificante debido a que se logró evidenciar e identificar las dimensiones de la evaluación de los productos y servicios de información, desde la perspectiva de usuario y del profesional.

2. Desde la perspectiva del usuario esto arrojo resultados que permiten por un lado comprender la percepción de los usuarios como elementos fundamental para determinar la calidad de los servicios en cuanto a las mejoras que se pueden realizar dentro de las bibliotecas desde las parte de la infraestructura ya sea tecnológica o de fachadas, también el capacitar al personal en servicio al cliente debido a que este debe ser constante y se debe comprometer a los funcionarios a prestar un servicio eficaz, de calidad y oportuno para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios además, la actualización del material bibliográfico y las bases de datos que estas manejan.

3. Desde la perspectiva del profesional se obtuvo resultados en cuanto a que se debe adquirir más recursos físicos, tecnológicos como: equipos de cómputo, software, toda la parte tecnológica se va desactualizado permanente, y esto debido a que estas bibliotecas pertenecen al estado o al distrito y ellos son los que suplen en cuanto al presupuesto, además una mejora continua a la infraestructura, además se debe migrar a modelos de productos y servicios más flexibles, así mismo el que las bibliotecas

gestionen el personal y contratar a profesionales con un perfil más adecuado y preciso para biblioteca, logrando satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

4. De acuerdo con en el análisis de comparación de buenas prácticas de las bibliotecas universitarias haciendo uso del modelo SERVQUAL se evidencia que cada día las bibliotecas deben realizar estrategias para corregir los servicios que tienen falencias y así logrando un óptimo mejoramiento buscando que las dimensiones que propone este modelo sean de calidad y los servicios que se ofrecen a los usuarios, estos lleguen a satisfacer sus necesidades de información que ellos requieren, por ende es necesario que la bibliotecas anualmente utilicen este modelo para lograr un servicio excelente y de calidad.

5. Mediante los componentes, dimensiones y procesos de la metodología para la evaluación de la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá se logra determinar que estas dimensiones no alcanzan a brindar el adecuado servicio que cumpla con la percepción de los usuarios y logre satisfacer las necesidades de información como son las dimensiones al control y acceso a la información como se evidencia en el análisis y resultados de la investigación, en cuanto a las demás dimensiones compromiso con el servicio cabe destacar que se evidencia un poco de rapidez, amabilidad y buen trato pero no alcanza a suplir o es insatisfactorio y biblioteca como lugar faltan espacios para talleres o la infraestructura con esta bien distribuida para satisfacer a los usuarios.

Finalmente el de destacar que a pesar de las falencias que pueden tener cada una de estas bibliotecas siempre están a la altura de ayudar, cumplir y lograr satisfacer al usuario en las necesidades de información que los usuarios requieren.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Brace, I. (2013). Diseño de cuestionarios. México: Grupo editorial la patria.
- Bernal, T. C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. . Colombia: Pearson Educación.
- Ampuero, J.C. (2011). Metodologías de medición de la calidad de los servicios aplicadas a una biblioteca universitaria. *Industrial Data*, 14 (2), 82-92.
- Cook, C.y Thompson, B (2001). Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+study of perceptions of library service quality.
- Dankhe, G. F. (1986). Investigación y comunicación, La comunicación humana: ciencia social. . México: McGraw-Hill. .
- Deming, (2003). concepto de calidad. Obtenido de [calidad.umh.es/ curso/documentos /conceptos.pdf](http://calidad.umh.es/curso/documentos/conceptos.pdf)
- Duque Torre, D. (2008). Propuesta de herramienta de evaluación para la red de bibliotecas públicas cubanas.(Doctoral Dissetion, Tesis para optar po el grado de Master en Bibliotecología y Ciencias de la Información. La Habana, Cuba: Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana.
- Dulzaides Iglesias, M. E., & Molina Gómez, A. M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Acimed*, 12(2), 1-1.
- Farmer, C. (2001). Comprehensive program evaluation project:program development and implementation. Washington DC.
- Fonte Pacheco M.(2004) Diagnostico y evaluacion de la calidad de los servicios bibliotecarios. La habana Infomed
- Fox, V. (2005). Análisis documental de contenido: principios y prácticas. Buenos Aires: Alfagrama.
- García, C.B (2007) La calidad en las bibliotecas universitarias: el plande mejoras. *Boletin de la asociacion Andaluza de Bibliotecarios*, 22(86), 55-78.
- García Gutiérrez, A. L. (2002). Tratamiento y análisis de la documentación. Vizcaya Alonso, D.(comp). Selección de lecturas: Fundamentos de la organización de la información. La Habana: Universidad de La Habana.
- García Reche G, Candil Gutiérrez M, Bustamante Rodríguez AT. (2004). Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios. Obtenido de *Boletin de la asociacion andaluza*: http://www.aab.es/pdfs/baab75_76/75a12.pdf
- García. Reche. G. (2005.). La calidad en las bibliotecas universitarias. Entre la realidad y el deseo: presente y futuro de las bibliotecas andaluzas. Andalucía: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

- Hanzhu, J. (2015). La evaluación de la calidad en la biblioteca universitaria de la USAL. Percepciones de los directivos en la era de la post-calidad. Trabajo de grado . Universidad de Salamanca , España
- Hernandez Sampieri, R. F. (2006). Metodología de la investigación. México: 4ed.McGraw-Hill.
- Herrera Viedma, e., & Lopez Gijon, j. y. (2008). satisfacción de usuarios y calidad el modelo libqual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. recuperado el 2018, de <http://eprints.rclis.org/12389/>
- ISO 9001: 2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos generales.
- ISO 11620 Information and documentation - Library performance indicators. ((1998).). Information and documentation - Library performance indicators. Ginebra: ISO.
- Johnston, R. E., & Bate, J. D. (2013). The power of strategy innovation: a new way of linking creativity and strategic planning to discover great business opportunities. AMACOM Div American Mgmt Assn.
- Lancaster (2001). The measurement and evaluation of Library services,. Washington.
- Maldonado Radillo, s,e., y Toledo, s. m. (2013). Evaluación de la calidad de servicio de las bibliotecas universitarias y la relación con su ubicación geográfica.
- Martínez, Carazo, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. El Pensamiento y gestión: Revista de la división de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte.(20)
- Mayère, A y Muef, F (1998) La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d"information:conception et specificités". Bulletin des Bibliothèques de France.
- Mendoza, C. A. (2016). Evaluación de la calidad de los servicios de información de las bibliotecas escolares de las instituciones educativas privadas en el municipio de Mosquera, Cundinamarca. Estudio de caso. . Trabajo de grado. Universidad de la Salle, Bogota, Colombia .
- Monroy, J. A. (2011). Evaluación del portafolio de servicios en bibliotecas de instituciones universitarias de Bogotá, desde la perspectiva del cliente . Trabajo de grado . : Universidad de la Salle , Bogota Colombia
- Murillo, J., y García, M.D., Martínez, C., Martin. M., Sánchez, I (2010). Entrevista. Metodología de investigación avanzada. Master en tecnologías de la información y la comunicación en educación recuperado de [https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_inves_Avan/presentaciones/entrevista_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_inves_Avan/presentaciones/entrevista_(trabajo).pdf).
- Nuñez, D. M. (2015). Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la pontificia Universitaria Católica Madre y Madre (PUCMM): Pilar de la Educación Superior. Tesis Doctoral. España.

- Nuñez, Pala I. (2007). Metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información usuarios en bibliotecas. *Acimed* 12(4),1-1 Habana: Idict.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.
- Peña, S. P. (2009). Evaluación del servicio de conmutación bibliográfica en tres bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá D.C. Trabajo de grado. Universidad de la Salle Bogotá, Colombia.
- Pineda, U., Estrada, M., & Parra, C. M. (2012). Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 34(3).
- Pirela, J., Pulido, N. & Mancipe, E. (2016). Investigación formativa en los estudios de información documental. Bogotá: Universidad de La Salle.
- Poll, R. (1996). *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München: K. G. Saur.
- Prats J., Rico O, Calderón P, Majó R. . (2003). *Bibliotecaria: La biblioteca digital de la UPC. Descripción y valores añadidos*. Recuperado de Boletín de RedIRIS.: www.rediris.es/rediris/boletin/66-67/ponencia11.pdf
- Rodríguez, F. C. (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. 2013; 24(3):269-280, 269-280.
- Rodríguez Gómez, Gregorio. Flórez Gil, Javier. García Jiménez, Eduardo. *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe, 1996.
- Ruiz Vaca, J. O. (2010). Evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de Información de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios. recuperado de Evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de Información de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios
- Sanchez, I. (1988). *la aventura de leer*. Biblioteca Nacional de peru, Lima, 108 : paramonga.
- Sánchez Vanderkas, E. J. (2014). La biblioteca: una organización social compleja. Obtenido de *Revista Bibliotecas* Vol. XXXII,: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/6184/615>
- Sanabria, Barrios, Daniel. 2013. *Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Sanz, C. R. (2000). Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria. *Revista general de información y documentación*, 10(1), 211.

- Serra E, C. M. (2004). Las competencias profesionales del Bibliotecario documentalista en el siglo xx. Obtenido de Bibliotecnica.ups.es
- Solís Hernández, I. A. (2003). El análisis documental como eslabón para la recuperación de información y los servicios. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos14/analisisdocum/analisisdocum.shtml>
- Solimine, G., Di Doménico, G., & Pérez Pulido, M. (2010). Gestión y planificación en bibliotecas. Alfagrama.
- Van House, N., Weil, B., & McClure, C. (1990.). Measuring academic library performance: a practical approach. Chicago: ALA,.
- Verde Marcela (2014) La percepción del personal de las bibliotecas respecto a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Calidad Total En La Gestión De Servicios. Madrid: Díaz De Santos.

ANEXOS

Guion de entrevista para usuarios

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN BIBLIOTECAS DE UNIVERSIDADES PUBLICAS DE BOGOTA

Presentación

Buenos _____, Como parte de nuestro proyecto de grado en el programa de sistemas de información Bibliotecología y archivística de la Universidad de la Salle estamos realizando una Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá.

La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de este proyecto. Agradezco su colaboración

Objetivo: Comparar y evaluar buenas prácticas relacionadas con la evaluación de la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá.

Inicio

Biblioteca:

- 1. ¿Con que frecuencia asiste a la biblioteca?**
- 2. ¿Por qué es importante la buena adecuación de las instalaciones, equipos y material bibliográficos que ofrece la biblioteca?**

3. **¿Cuál es su percepción acerca de la organización y pulcritud del personal de la biblioteca?**
4. **¿Cuál es su percepción de los productos y servicios que se ofrecen en la biblioteca, en cuanto a la precisión, rapidez y calidad?**
5. **¿Cómo percibe al personal que brinda servicio en la biblioteca, considerando el profesionalismo, seguridad y confianza para ayudarle a buscar información?**
6. **¿Por qué es importante el acceso a la información y el buen servicio que brinda la biblioteca?**
7. **¿Siente que el personal de la biblioteca le brinda un servicio personalizado y único cuando lo requiere?**
8. **¿En qué aspectos cree que la biblioteca debe mejorar sus productos y servicios?**

Guion de entrevista para el profesional o director de la Biblioteca

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN BIBLIOTECAS DE UNIVERSIDADES PUBLICAS DE BOGOTA

Lady Katherine Gómez Viviel

Fabián Enrique Hernández Hernández

Presentación

Buenos _____, Como parte de nuestro proyecto de grado en el programa de sistemas de información Bibliotecología y archivística de la Universidad de la Salle estamos realizando una Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá.

La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de este proyecto. Agradezco su colaboración

Objetivo: Comparar y evaluar buenas prácticas relacionadas con la evaluación de la calidad de los productos y servicios de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá.

INICIO

Biblioteca: _____

Función: _____

Experiencia _____

Etapa 1 experiencia

- ▶ ¿En cuántas bibliotecas ha trabajado?
- ▶ Cuales funciones que ha desarrollado dentro de la biblioteca como parte de su experiencia profesional
- ▶ ¿Qué función desarrolla actualmente en la biblioteca?

Etapa 2 conocimiento

- ▶ ¿Cuáles son los productos y servicios que ofrece y son más importantes para los usuarios de la biblioteca?
- ▶ ¿Mediante qué productos y servicios de información la biblioteca cumple las necesidades de información que requieren los usuarios?

- ▶ ¿Cuáles normas o estándares en sistemas de gestión de calidad conocen?
- ▶ ¿Cuáles métodos conoce para evaluar la calidad de los productos y servicios para bibliotecas?
- ▶ ¿Cómo evalúan ustedes los productos y servicios que ofrece la biblioteca?
- ▶ Si la respuesta es negativa, ¿por qué no utilizan un método evaluación de calidad de productos y servicios?
- ▶ Si es positiva ¿Que método de evaluación utilizan para evaluar los productos y servicios?
 ¿En qué aspectos puede mejorar los servicios de la biblioteca?