



BIBLIO NOTICIAS

¿Qué quieren los usuarios de sus bibliotecas académicas?

2.^a
parte

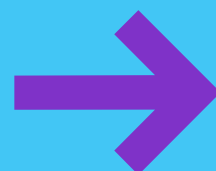
Durante décadas, las colecciones fueron el principal referente para evaluar las bibliotecas universitarias. Los indicadores más utilizados estaban relacionados con el número de volúmenes, los metros lineales de estantería, los registros catalogados, los puestos de lectura o la cantidad de préstamos realizados. En otras palabras, el foco estaba puesto en la colección.

Esta mirada comenzó a cambiar en la década de 1990 con la expansión de Internet. Las bibliotecas dejaron de ser el único lugar donde encontrar información y surgió una pregunta fundamental: ¿por qué seguirán utilizando la biblioteca los miembros de la comunidad universitaria? La atención de los bibliotecarios empezó entonces a desplazarse desde las colecciones hacia las personas, interesándose por conocer las necesidades, los comportamientos y las experiencias tanto de los usuarios como de quienes no utilizaban la biblioteca. En este contexto apareció una de las herramientas más conocidas para evaluar la percepción de los usuarios: **LibQUAL+®**.

LibQUAL+ (Library Quality) es una herramienta estandarizada diseñada para medir la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios de una biblioteca universitaria. No se trata únicamente de una encuesta, sino de un programa de evaluación que incluye análisis comparativos (*benchmarking*), apoyo metodológico y la posibilidad de comparar los resultados con los de otras bibliotecas participantes.



Continuar leyendo
1/2





Sus orígenes se remontan a **SERVQUAL**, un instrumento desarrollado por investigadores de marketing de la **Texas A&M University** en la década de 1980. Su principal aporte fue comparar las expectativas de los usuarios con el servicio que realmente percibían. A comienzos del siglo XXI, la **Association of Research Libraries** adaptó este enfoque al ámbito de las bibliotecas académicas y creó LibQUAL+, cuyo lanzamiento oficial se produjo en 2001.

Las preguntas de LibQUAL+ se agrupan en tres dimensiones: la atención y el trato del personal, el acceso a la información y a las colecciones, y la biblioteca como espacio físico y virtual. Su aplicación requiere una planificación cuidadosa y personal capacitado para interpretar adecuadamente los resultados.

Como toda metodología, LibQUAL+ también tiene limitaciones. Diversos especialistas señalan que mide la percepción de la calidad del servicio, pero no aspectos como la innovación, la creatividad, el impacto en el aprendizaje o las necesidades futuras de los usuarios. Quizá ésa sea su principal enseñanza: ninguna herramienta, por sí sola, puede responder completamente a la pregunta **¿qué quieren los usuarios de sus bibliotecas académicas?**

La mejor comprensión surge cuando combinamos distintas metodologías, como las encuestas, los estudios antropológicos, la observación y otras técnicas de investigación centradas en las personas.

