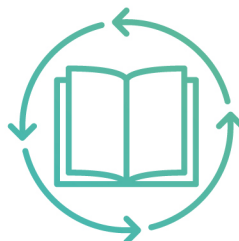


Usuarios, archivos y bibliotecas:

Servicios, teoría y práctica

Juan José Calva González
Coordinador



Z678.88
U785

Usuarios y archivos : hacia la investigación sobre usuarios de archivos / Coordinador Juan José Calva González.
- México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

xii, 135 p. - (Usuarios de la información)
ISBN: 978-607-30-5586-4

1. Usuarios de archivos - Investigación. 2. Comportamiento informativo - Estudio de casos. 3. Usuarios - Necesidades de información - Estudio de casos. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Diseño de portada: Natzi Vilchis

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-5586-4

Publicación dictaminada

Contenido

INTRODUCCIÓN	VII
Juan José Calva González	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL ÁREA DE METEOROLOGÍA: ESTUDIO DE CASO EN UNA INSTITUCIÓN ESPAÑOLA	1
Fernando Bittencourt dos Santos	
Isabel Villaseñor Rodríguez	
Fernanda Martins	
LOS ARCHIVOS MUNICIPALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID: FUENTES DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO ALDICAM	15
Concepción Mendo Carmona	
CERCA O LEJOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ	33
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	
Luis Ernesto Carrasco Benites	
HACIA UN ENFOQUE METODOLÓGICO PARA CARACTERIZAR A LOS TAXISTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	65
Angélica Guevara Villanueva	
Angélica María Rosas Gutiérrez	
LA HERMENÉUTICA COMO METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN: BASES Y DESARROLLOS	101
Juan Antonio Gómez García	
LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (UCM) EN SU FUNCIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO	121
Isabel Villaseñor Rodríguez	
DISEÑO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACORDE CON LA MULTICULTURALIDAD DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: LA BIBLIOTECA DEL RECINTO DE GRECIA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	133
Emilia Tatiana Mora Araya	

FACTORES POLÍTICO, SOCIAL Y EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL BIBLIOTECARIA EN MÉXICO	149
César Salvador Olguín Camacho	
LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN COMO BASE PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ARCHIVOS.. . . .	161
Juan Miguel Castillo Fonseca	
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO	191
María Elena Gómez Cruz	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL USO DE FUENTES Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL TÉCNICO USUARIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁREA DE GEOGRAFÍA DE LA UNAM . . .	207
Antonia Santos Rosas	
LOS NO-USUARIOS DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, POR QUÉ NO USAN LA BIBLIOTECA Y CUÁL ES EL RECURSO MÁS USADO FUERA DE ELLA	221
Flor de María Silvestre Estela	
Juan José Calva González	
Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA.	247
Rosa Elba Chacón Escobar	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN URUGUAY: UNA PERSPECTIVA COMPARATIVA DE LAS COMUNIDADES INVESTIGADAS, 1992-2014	263
Martha Sabelli	
MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA, MÁS CERCA DEL USUARIO DEL ARCHIVO HISTÓRICO MONSEÑOR ALUMNI (RESISTENCIA, CHACO, ARGENTINA).	287
Juan Codutti	
Lucrecia Felquer	
Carmen Mercedes Samaniego	
CONCLUSIONES.....	307
Juan José Calva González	

Evaluación de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la biblioteca

Francisco Xavier Clavigero

MARÍA ELENA GÓMEZ CRUZ

Universidad Iberoamericana Campus Ciudad de México

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta investigación es construir un Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) con propiedades psicométricas apropiadas para evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Francisco Xavier Clavigero (BFXC) de la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México. Asimismo, se busca obtener una calificación de la Calidad, el Valor del servicio, la Satisfacción y Lealtad de los usuarios para identificar fortalezas y debilidades. Por otro lado, se incorporan preguntas para identificar necesidades de información de los no usuarios de la biblioteca.

La propuesta para evaluar la calidad del servicio de la BFXC considera el uso de MEE. Dada la variedad de servicios proporcionados por las bibliotecas y la interacción de elementos que influyen en el servicio, es necesario identificar las variables que explican, en mayor porcentaje, la calidad de los servicios. Los elementos que explican la calidad percibida pueden diferir según el tipo de biblioteca, el tipo de usuario, el personal, el tipo de servicio proporcionado, las instalaciones, etcétera. El modelo propuesto establece

que la calidad del servicio explica lineal y positivamente la satisfacción de los usuarios.¹ Esta relación ha sido analizada y confirmada en servicios de bibliotecas.²

H1. La calidad del servicio explica lineal y positivamente la satisfacción de los usuarios.

Para determinar las dimensiones que explican la calidad del servicio, se toman como referencia las cuatro dimensiones propuestas por LibQUAL+TM analizadas en una muestra de usuarios mexicanos.³ Estas dimensiones son 1) actitudes del personal; 2) características físicas de la bibliotecas como lugar para realizar actividades de estudio; 3) percepción de los usuarios sobre los recursos que proporciona la biblioteca, y 4) tecnologías de información y comunicación aplicadas al servicio.

Las dimensiones consideradas en el modelo propuesto para explicar la calidad del servicio son: 1) desempeño del personal, 2) acceso a la información, 3) control individual en la búsqueda de la información y 4) biblioteca como espacio. A estas variables también se les conoce como variables latentes o variables no observables. Otros trabajos coinciden en las variables latentes que explican la calidad del servicio en bibliotecas.⁴ Variables manifiestas

1 Eva Thomson-Roos. Paper Number 1: User Satisfaction, the Main Purpose of a Library? *Journal of Business & Finance Librarianship*. Mars 2005, vol. 10, núm. 3: 22-31.

2 Kiran K. y Diljit S. Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice? *Malays. J. Libr. Inf. Sci. Malaysian Journal of Library and Information Science*. 2011, vol. 16, núm. 2: 95-113., Anne Martensen y Lars Gronholdt. Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianship The Journal of Academic Librarianship*. 2003, vol. 29, núm. 3: 140-147. Miguel Morales, Riadh Ladhari, Javier Reynoso *et al.* An independent assessment of the unidimensionality, reliability, validity and factor structure of the LibQUAL+TM scale. *The Service Industries Journal*. 2012, vol. 32, núm. 16: 2585-2605.

3 M. Miguel Morales, Riadh Ladhari, Javier Reynoso *et al.*, *Op. cit.*

4 Eva Thomson-Roos. *Op. cit.*

similares a las que conforman en su totalidad el instrumento de LibQUAL+TM han sido probadas exitosamente con usuarios mexicanos.⁵

H2a. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el desempeño del personal.

H2b. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el acceso a la información.

H2c. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el control individual de la búsqueda que realizan los usuarios.

H2d. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por los espacios que ofrece la biblioteca.

El valor del servicio se refiere a la evaluación que el usuario hace de la utilidad que tiene el servicio, de acuerdo a lo que ha recibido;⁶ es decir, a la utilidad para mejorar la investigación.⁷

Kiran y Diljit probaron la relación positiva de la calidad del servicio como variable explicativa del valor del servicio y la relación positiva de valor del servicio como variable explicativa de la satisfacción.⁸

5 María del Carmen Toledo Sánchez, Sonia Elizabeth Maldonado-Radillo y Virginia Guadalupe López Torres. Propiedades psicométricas de una adaptación de LibQUAL+. Un estudio en bibliotecas de universidades mexicanas. *Biblios* [en línea]. 2012, núm. 49. Disponible el 18 de mayo de 2018 en <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=16126405001>.

6 Kiran K. y S. Diljit, *Op. cit.*, p. 95-113.

7 Hollis Landrum, Victor R. Prybutok y Xiaoni Zhang. A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF. *Information & Management* en línea, vol. 44, núm. 1 (enero 2007): 104-113.

8 Kiran K. y S. Diljit, *Op. cit.*, p. 95-113.

H3. La calidad del servicio explica lineal y positivamente el valor del servicio.

H4. El valor del servicio explica lineal y positivamente la satisfacción de los usuarios.

En instituciones académicas, la lealtad es un indicador del uso de la información, por lo que el gasto de los recursos económicos está justificado.⁹ De ahí que el modelo establezca que, como resultado de su satisfacción o insatisfacción, los usuarios tengan intenciones de recomendar, hablar bien del servicio y utilizarlo nuevamente. De acuerdo con Cronin Jr y sus colegas, estos elementos describen la lealtad.¹⁰

El modelo sugiere que como resultado de la su satisfacción o insatisfacción, los usuarios sean leales al servicio.¹¹ Se piensa que ésta relación es lineal y positiva; es decir, ante una puntuación alta en la satisfacción, esperamos una puntuación alta en la lealtad.

H5. La satisfacción de los usuarios explica lineal y positivamente la lealtad de los usuarios.

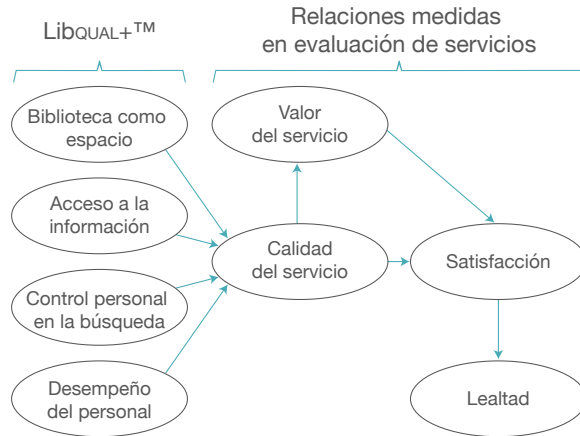
El modelo propuesto para la obtención de un indicador de calidad y satisfacción obtenido de la evaluación de la BFXC se muestra en la figura 1.

9 Kiran K. y S. Diljit, *Op. cit.*, p. 95-113.

10 J. Joseph Cronin , Michael K. Brady y Tomas M. Hult. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing* [En línea]. Junio 2000, vol. 76, no 2, p. 193-218.

11 Kiran K. y S. Diljit, *Op. cit.*, p. 95-113. Martenesen y Gronholdt, *Op. cit.*

Figura 1. Modelo BFXC propuesto



Fuente: Elaboración propia.

METODOLOGÍA

Éste es un estudio descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. A partir de la revisión bibliográfica, se construyó un MEE, el cual comprende variables latentes, variables manifiestas (observables) y relaciones entre las variables latentes. Las variables manifiestas constituyen las preguntas de la encuesta auto administrada para aplicarse en línea. Previo al lanzamiento de la encuesta, se realizó una prueba piloto a una muestra aleatoria de 500 usuarios, con una tasa de respuesta del 24 por ciento. En el análisis estadístico de la prueba piloto se identificaron las mejores variables manifiestas a partir de la aplicación de un análisis factorial. También se probaron parcialmente las relaciones propuestas con el MEE.

Tanto en el análisis de la prueba piloto como en la aplicación definitiva, la imputación de valores perdidos se realizó con el método Multivariate Imputation by Chained Equations (MICE) dispuesto en el software libre R, el cual permite que las estimaciones converjan sin alterar sustancialmente las medias y varianzas, lo que evita sub o sobre estimaciones. La estimación del MEE se realizó con el *software* EQS 6.1.

RESULTADOS

La encuesta se diseñó y aplicó con la herramienta de formulario de Google. La elección de esta herramienta respondió a la posibilidad de enviar la liga de la encuesta a los correos personales de los miembros vigentes de la comunidad Ibero. La encuesta fue auto administrada en línea, y estuvo disponible del 20 de octubre al 21 de noviembre del año 2016, con el envío de tres recordatorios. Se envió a 14,977 miembros de la comunidad, conformada por 12,837 alumnos (licenciatura, posgrados y técnico superior universitario), 1736 profesores de asignatura y 404 académicos de tiempo completo. La tasa de correos electrónicos rebotados fue de 4.7%. La tasa de respuesta global fue del 21.81% (23.3% alumnos, 9.69% profesores de asignatura y 24.87% académicos de tiempo completo).

Resultados del modelo

El modelo está conformado por veintiséis preguntas. Sólo se responden las preguntas de los servicios que se han utilizado. Como resultado de la prueba piloto, se concluyó que la escala de evaluación fuera numérica de cinco puntos en donde el valor 1 corresponde a la calificación más baja y el cinco a la más alta. Esta escala discriminó mejor que la de diez puntos.

Para esta sección se trabaja con los datos sin imputar. La edad promedio es 26.52 con una desviación estándar de 10.71 años; la edad que más se repite es 20 y el 75% de los encuestados tiene menos de veintiocho años. El 40% de las respuestas provienen de hombres, mientras que el 60% son de mujeres. Con referencia al estatus que más representa su estado actual, se captaron más respuestas de los alumnos de licenciatura, 69%, seguido de los alumnos de posgrado, 16%, y de alumnos de la modalidad técnico superior universitario, 5%. En cuanto a los profesores, el 3% son académicos de tiempo completo y menos del 1% es profesor de asignatura.

El diseño de la encuesta consideró captar las necesidades de uso de aquellos miembros de la comunidad que no han utilizado la

biblioteca en los últimos doce meses, para lo cual agregaron preguntas sobre si utilizan recursos bibliográficos y hemerográficos; de ser así, se preguntó cómo o dónde los consultan. Adicionalmente se formuló la encuesta de manera que sólo evalúen los servicios o recursos que han utilizado. Por tal razón, cada pregunta difiere en el número de respuestas captadas, correspondientes a usos o experiencias reales. Debido a que la estimación del MEE requiere tamaños de muestra iguales, se procedió a imputar los datos.

A continuación se muestran el análisis y los resultados de la estimación del MEE. Atendiendo al cumplimiento de los supuestos de distribución de probabilidad de los datos, la estimación del MEE se realizó con método robusto¹² dispuesto en el *software* EQS 6.1.

Dentro de cada elipse se indica la calificación obtenida de cada variable latente. Este método permite obtener una medición de las variables no observables a partir de las calificaciones otorgadas por los usuarios y de las ponderaciones de las variables manifiestas u observables arrojadas por el modelo. En la figura 2 se observa que las cuatro dimensiones propuestas para explicar la calidad resultaron estadísticamente significativas al 95 por ciento de confianza (indicado con el asterisco). Este resultado muestra que no hay evidencia para rechazar las hipótesis:

H2a. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el desempeño del personal.

H2b. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el acceso a la información.

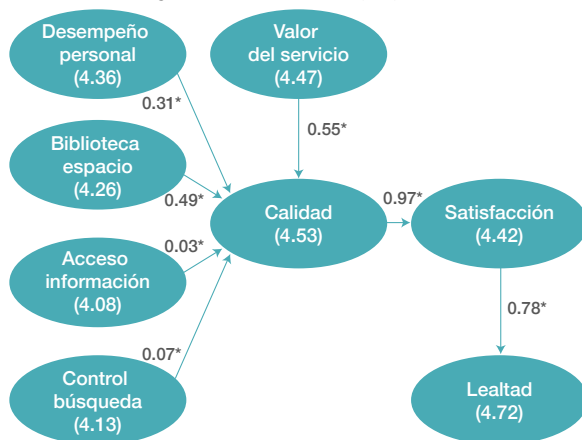
H2c. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el control individual de la búsqueda que realizan los usuarios.

12 Peter M. Bentler. *EQS structural equations program manual*. [S. l.]: Multivariate *software*, 1995.

H2d. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por los espacios que ofrece la biblioteca.

El nivel de explicación de la calidad alcanzado con las variables latentes propuestas es de 72.10 por ciento. La variable que mejor evaluación obtuvo, en una escala de 1 a 5, es el desempeño del personal, seguida de la biblioteca como espacio. El acceso a la información es la variable con menor calificación. Las variables que más contribuyen a explicar la calidad son la biblioteca como espacio y el desempeño del personal. Más adelante detallaré el desempeño y el peso de los indicadores de las variables latentes.

Figura 1. Modelo BFXC propuesto



Fuente: Elaboración propia.

En el modelo estimado se observa que la calidad explica el valor del servicio. El nivel de explicación alcanzado en la variable valor del servicio es del 63.7%, siendo esta relación estadísticamente significativa al 95% de confianza. El impacto de la calidad al valor del servicio es el segundo más alto del modelo (0.80), lo que indica que si se eleva la calidad en una desviación estándar, el valor del servicio incrementará en 0.80 si todo lo demás permanece constante. La evaluación de la calidad, con sus propios indicadores,

tiene una puntuación de 4.53, solo superada por la intención de usar y recomendar la biblioteca. De esta manera podemos decir que no hay evidencia para rechazar la hipótesis 3.

H3. La calidad del servicio explica lineal y positivamente el valor del servicio.

El modelo propuesto establece que la satisfacción de los usuarios es explicada por la calidad y el valor del servicio, de ahí que la variable satisfacción sea el destino de dos flechas. La puntuación obtenida en la satisfacción es 4.40. El nivel de explicación alcanzado en la variable valor del servicio es 92.9%. Tanto la flecha que sale de la calidad, como la que sale del valor del servicio son estadísticamente significativas al 95% de confianza. La relación estimada entre la calidad y la satisfacción (0.97) es prácticamente uno a uno, mientras que la relación directa del valor del servicio con la satisfacción es de 0.22. Del análisis de la variable satisfacción, no se rechazan las hipótesis 1 y 4.

H1. La calidad del servicio explica lineal y positivamente la satisfacción de los usuarios.

H4. El valor del servicio explica lineal y positivamente la satisfacción de los usuarios.

La última relación establecida en el modelo propuesto se da entre la satisfacción y la lealtad. En el modelo estimado se observa que la relación es estadísticamente significativa al 95% de confianza. El nivel de explicación alcanzado para la variable lealtad es de 64.6% y su puntuación es de 4.72, la más alta del modelo. No hay elementos para rechazar que un incremento en la satisfacción redundará en un incremento en la lealtad.

H5. La satisfacción de los usuarios explica lineal y positivamente la lealtad de los usuarios.

Para valorar el ajuste del modelo propuesto, se reportan índices de ajuste.¹³ Estos índices muestran en qué medida los datos de la muestra se ajustan al modelo propuesto. La meta es lograr un modelo parsimonioso, el cual explique mucho del fenómeno con pocas variables. El Comparative Fit Index (CFI) obtenido es 0.919, concluyendo que el ajuste del modelo es adecuado. El RMSEA (Root Mean Square Error of Aproximation) obtenido es 0.049, por lo que se considera que el modelo es bueno. El intervalo de confianza obtenido para este índice es (0.047, 0.050), el cual se encuentra dentro de los límites recomendados.

Para verificar la confiabilidad del cuestionario se reportan dos índices: el Alfa de Cronbach, 0.943 y el coeficiente de confiabilidad Rho, 0.953.¹⁴ Ambos muestran que la confiabilidad es buena.

Matrices de desempeño

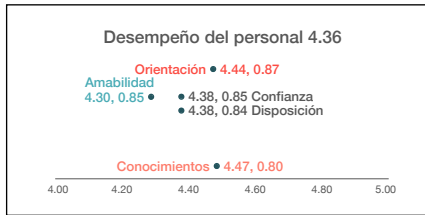
A continuación se muestran la matriz de desempeño de cada variable latente. Se muestra la calificación y el peso que tiene cada pregunta en la composición de la variable, identificando fortalezas y debilidades.

Se han asignado colores en virtud de indicar las fortalezas (verde: tiene mayor evaluación y peso considerable) y debilidades (rojo: menor calificación y mayor peso). Se agrega el color morado para mostrar preguntas con calificación y peso moderado. En el eje horizontal se muestra la calificación que va del 1 al 5 (algunas gráficas se inician en 4 para lograr una mejor visualización) y en el eje vertical el peso que la variable manifiesta tiene en la variable latente (las variables consideradas tienen pesos superiores a 0.5, para garantizar que reflejan un porcentaje significativo de la variable latente).

13 Peter Bentler, *Op. cit.*

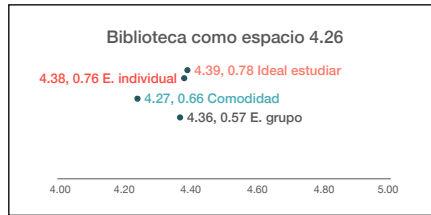
14 Christian M. Ringle, Rudolf R. Sinkovics y Jörg Henseler. The use of partial least squares path modeling in international marketing. Dans: *New Challenges to International Marketing*. Vol. 20 (Enero 2009): 277-319.

Matriz 1



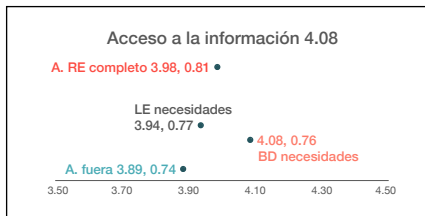
Fuente: Elaboración propia.

Matriz 2



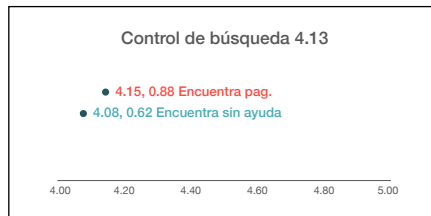
Fuente: Elaboración propia.

Matriz 3



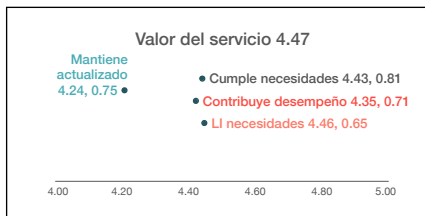
Fuente: Elaboración propia.

Matriz 4



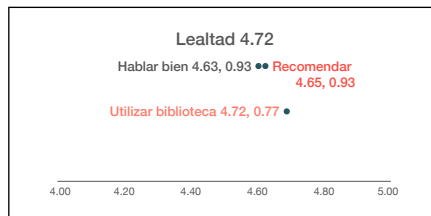
Fuente: Elaboración propia.

Matriz 5



Fuente: Elaboración propia.

Matriz 6



Fuente: Elaboración propia.

En los porcentajes de uso tenemos que el 96% ha utilizado los espacios de la biblioteca, 65% ha utilizado los recursos electrónicos el 84% ha usado libros impresos.

Preguntas fuera del modelo

Algunas variables manifiestas (preguntas del cuestionario) se sacaron del modelo por no obtener pesos superiores a 0.5. Esas variables

manifiestas no son un reflejo suficiente de la varianza de las variables latentes medidas. Entre estas preguntas, se tiene la ventilación de los cubículos de estudio. El 80% ha utilizado los cubículos; de ellos, el 50% considera que la ventilación tiene una calificación igual o menor a 3. Otra pregunta que se sacó fue la pertinencia de la cafetería dentro de las instalaciones de la biblioteca. Esta pregunta obtuvo una de las varianzas más altas; es decir, que las opiniones entre los usuarios son diversas; sin embargo, no es reflejo de la calidad ni del valor del servicio. El 21% de los usuarios ha consultado revistas impresas, de ellos el 79% evalúa con 4 y 5 la cobertura de sus necesidades con este medio. Finalmente, sólo el 26% de los usuarios ha asistido a un curso o taller para el uso de los recursos electrónicos de la biblioteca. De ellos el 83.29% califica los cursos con 4 y 5.

Necesidades de los no usuarios

En esta sección se analizan 301 respuestas negativas de la pregunta ¿ha utilizado la biblioteca en los últimos 12 meses? De estos no usuarios de la biblioteca, el 40% son mujeres y el 60% hombres. La edad promedio es 26.3 años y la que más se repite es 20. El 75% tiene menos de 26.25 años. Se captaron más respuestas de los alumnos de licenciatura, 75%, seguido de los alumnos de posgrado, 14%, y de alumnos de la modalidad técnico superior universitario, 3%. En cuanto a los profesores, el 2% son académicos de tiempo completo y 6% son profesores de asignatura.

La intención de captar la repuesta de los no usuarios es identificar el tipo de recursos que consultan para el desarrollo de sus tareas, trabajos o investigaciones. Las respuestas se muestran a continuación.

Pregunta	Si (%)	No (%)
¿consulta información en libros impresos?	48.7	51.29
¿consulta información en libros digitales?	80.3	19.68
¿consulta información en sitios de Internet?	96.8	3.23
¿consulta información en artículos?	82.6	17.42
¿consulta periódicos?	35.5	64.52
¿consulta revistas?	35.5	64.52
¿consulta videos?	67.7	32.26

Fuente: Elaboración propia.

A quienes respondieron afirmativamente en las preguntas anteriores, se les preguntó por el formato o tipo de recurso utilizado, y particularmente por su conocimiento de las colecciones de la biblioteca. El 78% no conoce la colección de revistas impresas, el 77% desconoce la colección de bases de datos. Finalmente, sólo el 15% conoce la colección de recursos noticiosos que hay en la biblioteca.

CONCLUSIONES

El modelo propuesto permite realizar una evaluación válida y confiable debido a que las variables y relaciones propuestas son estadísticamente significativas. Se alcanzaron niveles adecuados de explicación de las variables latentes. De acuerdo con el número de respuestas captadas, se considera que la muestra es representativa de la población.

Para la comunidad Ibero, la biblioteca como espacio es el elemento que más contribuye a explicar la calidad, seguida del desempeño del personal. Se sugiere poner atención en la comodidad de las instalaciones y la amabilidad del personal. En cuanto a las fortalezas de estas variables, se identificaron los conocimientos del personal y que el espacio resulta ideal para estudiar.

Es necesario revisar el acceso a los recursos digitales desde fuera del campus y cuidar su selección. En el control de búsqueda se

sugiere revisar las estrategias para la formación de usuarios, así como la renovación del sitio web.

La calidad explica el valor del servicio y la satisfacción de los usuarios. Un elemento que refleja el valor del servicio es la percepción de que los libros impresos cubren las necesidades de información y que la biblioteca contribuye con el desempeño de los usuarios. El valor del servicio contribuye a explicar la calificación de la satisfacción de los usuarios. La lealtad obtuvo la calificación más alta, 4.72. Tendremos oportunidad de mejorar la experiencia de nuestros usuarios o de empeorarla.

De las preguntas que se sacaron del modelo, se concluye que hay un área de oportunidad en la formación de usuarios y en la difusión de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca. La cafetería no contribuye a explicar la calidad del servicio, como tampoco refleja el valor del servicio; sin embargo, la pertinencia de la cafetería dentro de la biblioteca es de las preguntas con mayor varianza.

Los no usuarios consumen, sobre todo, contenidos digitales; sin embargo, más del 75% no conoce los recursos de la biblioteca. Se requiere un programa eficiente de formación de usuarios de la mano de los departamentos e incluso plantearse que la formación de usuarios sea parte de las asignaturas, tal como lo hacen otras instituciones.

Se requiere impulsar la difusión de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca, además de revisar y ajustar las estrategias de atención y formación que se tienen actualmente. No está de más contar con un programa continuo de evaluación y capacitación del personal, así como de homologación de los procesos y atención a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Bentler, Peter M. EQS structural equations program manual. [S. l.]: Multivariate software, 1995.

- Cook, Colleen y Thompson, Bruce. *Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+ study of perceptions of library service quality*. 2001.
- Cronin, J. Joseph, Brady, Michael K y Hult, G. Tomas M. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*. Vol. 76, núm 2 (junio 2000): 193-218. DOI 10.1016/S0022-4359(00)00028-2.
- Dash, N. K. y P. Padhi. Quality Assessment of Libraries. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*. Vol. 6 (2010): 12-24.
- Kiran, K y Diljit, S. Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice? Malays. J. Libr. Inf. Sci. *Malaysian Journal of Library and Information Science*. Vol. 16, no 2 (2011): 95-113.
- Landrum, Hollis, Prybutok, Victor R. y Zhang, Xiaoni. A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF. *Information & Management*. Vol. 44, núm. 1 (2007): 104-113. DOI 10.1016/j.im.2006.11.002.
- Martensen, Anne y Grønholdt, Lars. Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 29, núm. 3 (2003): 140-147.
- Morales, Miguel, Ladhari, Riadh, Reynoso, Javier, Toro, Rosario y Sepulveda, Cesar. An independent assessment of the unidimensionality, reliability, validity and factor structure of the LibQUAL+TM scale. *The Service Industries Journal*. Vol. 32, núm. 16 (2012): 2585-2605.
- Ringle, Christian M., Sinkovics, Rudolf R. y Henseler, Jörg. The use of partial least squares path modeling in international marketing. En: *New Challenges to International Marketing*. Vol. 20 (enero 2009): 277-319. DOI 10.1108/S1474-7979(2009)0000020014.
- Thomson-Roos, Eva. Paper Number 1: User Satisfaction, the Main Purpose of a Library? *Journal of Business & Finance Librarianship*. Vol. 10, núm. 3 (2005):. 22-31.

Toledo Sánchez, María del Carmen, Maldonado-Radillo, Sonia Elizabeth y López Torres, Virginia Guadalupe. Propiedades psicométricas de una adaptación de LibQUAL+. Un estudio en bibliotecas de universidades mexicanas. *Biblios*. Núm. 49 (2012). Disponible el 17 de mayo de 2017 en <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=16126405001>.

Usuarios, archivos y bibliotecas: Servicios, teoría y práctica. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/unam. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial Anabel Olivares Chávez; corrección especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Valeria Guzmán González y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Nube Magenta. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Data-print, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C. P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2021.