



Validación del cuestionario LibQUAL en la evaluación de los servicios de bibliotecas médicas de Sancti Spíritus

LibQUAL questionnaire validation in medical libraries services evaluation in Sancti Spíritus

Felicia Pérez Moya^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-5857-5910>

Emelina Amiris Llano Gil² <https://orcid.org/0000-0002-8270-1550>

Odalís Amparo Castillo Reyes³ <https://orcid.org/0000-0003-1895-3419>

¹ Lic. en Educación. Máster en Bibliotecología y Ciencias de la información. Doctora en Ciencias de la Información. Investigadora Auxiliar. Profesora Titular Consultante. Universidad de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. Cuba.

² Licenciada en Gestión de información en salud. Máster en Ciencias de la Educación. Investigadora Auxiliar. Profesora Auxiliar. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. Cuba.

³ Licenciada en Gestión de información en salud. Máster en Ciencias de la Educación. Profesora Auxiliar. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. Cuba.

*Autor para la correspondencia: felicia.perez@infomed.sld.cu

Resumen

El modelo LibQUAL es una herramienta útil para la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios tras los servicios bibliotecarios. La investigación tuvo como objetivo validar el cuestionario LibQual en la evaluación de los servicios que ofrecen las bibliotecas médicas en el contexto de Sancti Spíritus. Se realizó una investigación descriptiva, no experimental. Los métodos y técnicas utilizadas fueron el análisis documental, el criterio de especialistas y el método de correlación alfa de Cronbach. En la aplicación piloto del cuestionario participaron 22 usuarios agrupados en 7 categorías que recibieron servicios en 11 bibliotecas del territorio espirituario. El examen de la metodología LibQual permitió la elaboración de un instrumento de evaluación de los servicios estructurado en cuatro partes: datos personales, frecuencia de uso, niveles de percepción y evaluación general del servicio, con un total de 9 preguntas. El cuestionario sobre los niveles del servicio resultó válido para evaluar la percepción de los usuarios en el contexto de las Bibliotecas Médicas. La aplicación del coeficiente de Cronbach indicó fiabilidad del instrumento. Mediante el criterio de especialistas se constató una acertada



determinación de las dimensiones y fueron propuestos cinco nuevos aspectos para mejorar la validez de contenido del constructo: respeto y tacto, condiciones de la instalación, espacios para el trabajo colectivo y las herramientas de recuperación de la información.

Palabras clave: evaluación, servicios bibliotecarios, validación, bibliotecas médicas, cuestionario, LibQual.

Abstract

The LibQUAL model is a useful tool for the evaluation of the degree of satisfaction of users after library services. The research aimed to validate the LibQual questionnaire in the evaluation of services offered by medical libraries in the context of Sancti Spíritus. A descriptive, non-experimental research was carried out. Documentary analysis, specialists' criteria and Cronbach's alpha correlation method were used. The pilot application of the questionnaire involved 22 users grouped in 7 categories who received services in 11 libraries in the territory of Sancti Spíritus. The examination of the LibQual methodology allowed the elaboration of a service evaluation instrument structured in four parts: personal data, frequency of use, levels of perception and general evaluation of the service, with a total of 9 questions. The questionnaire on service levels proved to be valid for evaluating users' perception in the context of Medical Libraries. The application of cronbach's coefficient indicated reliability of the instrument. By means of the specialists' criterion, the dimensions were correctly determined and five new aspects were proposed to improve the content validity of the construct: respect and tact, conditions of the facility, spaces for collective work and information retrieval tools.

Keywords: evaluation, library services, validation, medical libraries, questionnaire, LibQual.

Introducción:

Las bibliotecas especializadas se distinguen del resto de los centros de información porque contienen material bibliográfico sobre una disciplina o campo concreto del conocimiento y proveen servicios a un segmento determinado de usuarios. Las bibliotecas médicas cubanas constituyen un tipo específico dentro de la comunidad de bibliotecas especializadas porque como plantean Cañedo (2006); Zayas y Fernández (2014), entre otros, cada institución de salud es una entidad docente que recibe servicios.



Con el desarrollo tecnológico, los servicios que ofrecen dichas bibliotecas alcanzan un mejor posicionamiento al provocar cambios en los hábitos de uso por parte de los usuarios. Su evaluación sistemática permite conocer tendencias en la satisfacción de las demandas y el posicionamiento del espacio de la biblioteca, cada vez menos vinculado a la colección física y más a la tecnología. (Sebastián et al., 2018; Manso y Álvarez, 2018).

La evaluación de los servicios permite establecer un diagnóstico, identificar limitantes, deficiencias y definir estrategias que permitan superarlas. (Zúñiga (2017) considera que la calidad de los servicios debe determinarse desde la satisfacción de los usuarios hasta los trabajos de origen interno; tener como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como servicio.

A nivel internacional se cuenta con instrumentos, parámetros e indicadores para evaluar los servicios bibliotecarios. Una porción importante de las Normas ISO se refiere a la evaluación de los servicios de bibliotecas, estadísticas internacionales e indicadores de desempeño; además se han desarrollado otras metodologías y cuestionarios. (Guerra y Orozco, 2020).

En el sector de la Salud en Cuba, los servicios que realizan las bibliotecas médicas se registran en datos primarios que se contabilizan de manera minuciosa y periódica, se emiten partes y se realizan comparaciones puesto que continuamente se enfrentan “ (...) al reto de demostrar a la comunidad la calidad de sus servicios, la cual se define de acuerdo con la satisfacción y expectativas de los usuarios”. (Aguila et al., 2023, p. 41). Aun cuando se aprecia un incremento del número de servicios prestados, la satisfacción de los usuarios no crece en igual medida o se observan carencias que es necesario evaluar sistemáticamente.

La evaluación de productos y servicios ha sido estudiada en el Sistema Nacional de Información de Ciencias de la Salud en Cuba por varios autores, como: Arencibia y Guerra (2001); Cañedo (2006); Tarajano et al., (2014); Santana y González (2021); Aguila et al. (2023). Morales et al. (2023), entre otros. En las investigaciones revisadas prevalecen los análisis cuantitativos; son poco los basados en la opinión, criterios y sugerencias de los usuarios. Por lo que se infiere la necesidad de profundizar en los modelos e instrumentos que faciliten la evaluación de los servicios con énfasis en la valoración cualitativa.

En el contexto de las bibliotecas médicas cubanas, no se han adaptado, validado o aplicado ampliamente las Normas ISO sobre la evaluación del desempeño y la calidad de los servicios bibliotecarios y otras metodologías desarrolladas internacionalmente como la BiQual, Pinto



(2007) y LibQUAL (Chiong, 2012; Claudio y López, 2020) que centran el interés en las valoraciones que ofrecen los usuarios.

LibQual es una metodología estandarizada mundialmente que evalúa los servicios a través de la percepción de los usuarios. Este modelo desarrollado por la ARL (Association of Research Libraries), es un amplio protocolo que puede ser adaptado y transformado al contexto de cada tipo de biblioteca. A juicio de la autora, los retos y desafíos que enfrentan las bibliotecas médicas en la extensión y diversificación de los servicios, requieren de un constante monitoreo de la forma que los usuarios aprecian los servicios mediante la aplicación creativa de herramientas de evaluación.

El presente trabajo tuvo como objetivo validar el cuestionario LibQual en la evaluación de los servicios que ofrecen las bibliotecas médicas en el contexto de Sancti Spíritus. Con esta investigación se enriquece el propio proceso evaluativo de las bibliotecas especializadas del Sistema Nacional de Información en Salud, las cuales se definen de acuerdo con la satisfacción y expectativas de los usuarios. (Aguila et al., 2023). "Los usuarios de cualquier unidad de información son elementos esenciales para ser considerados en los estudios de los mismos, pues son ellos los que determinan el tipo de información que concentrarán esos organismos, así como el desarrollo de sus colecciones y los servicios que se prestarán al público en general". (Lemus y Chávez, 2022, p. 61).

Desarrollo:

Etapas de la validación del cuestionario LibQual

El proceso de validación del cuestionario transcurrió a través de cuatro etapas que permitieron extraer la información, examinarla y estructurarla acorde con el objetivo propuesto.

Etapa I Búsqueda de información sobre instrumentos la evaluación de los servicios

Internacionalmente los procesos de evaluación de los servicios bibliotecarios están normados por la ISO (International Standard Organization). La ISO 9000: asegura la implantación y seguimiento de los sistemas de calidad en las organizaciones y la Norma ISO 11620:2014 - Información y documentación indicadores de rendimiento de bibliotecas. (ISO 9000, 2015; ISO 11620, 2014).



La norma ISO 11620:2014 es una herramienta diseñada especialmente para bibliotecas. Entre muchos otros modelos es seleccionada por utilizar un lenguaje común, disponer de definiciones estandarizadas de uso internacional y por la estructura del cálculo de los indicadores, contribuyendo a la normalización bibliotecaria publicándose la primera edición en 1998, y presentando diferentes ediciones. (Gutiérrez, 2016).

La primera parte de la Norma se refiere a la evaluación del rendimiento y la calidad de los servicios bibliotecarios, con especial atención a la norma sobre estadísticas internacionales para bibliotecas (ISO 2789:2013) y a la norma sobre indicadores de rendimiento (ISO 11620:2014), que se agrupan en torno a cuatro ejes de evaluación. La nueva norma ISO 11620 (2014), propone 45 indicadores divididos en 4 áreas: recursos, accesos e infraestructuras, uso, eficiencia, y potencial y desarrollo. (Gutiérrez, 2016).

La evaluación del funcionamiento del Sistema Nacional de Información de Salud en Cuba se basa en indicadores de utilización de la biblioteca, la productividad y los costos; fue implementada oficialmente desde 1983 a través del Modelo 241-481 "Actividad Científico Informativa, del Sistema de Información Estadística Complementario de Salud Pública y Asistencia Social. Este fue utilizado con algunas modificaciones para la evaluación de la actividad científico Informativa en las bibliotecas médicas. (Arencibia et al. 2001; Clasificador, 2019).

La Instrucción Metodológica 1/ 04 establece indicadores de desempeño para la evaluación de la calidad y la efectividad de los servicios en el Sistema Nacional de Información de Salud. (Ministerio de Salud Pública, 2004). El análisis de los datos que arrojan las estadísticas de los servicios puede contribuir a la mejora del funcionamiento de las Unidades de información y a enriquecer los estándares de calidad. (Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, 2015).

Los Estándares para bibliotecas especializadas en Ciencias de la Salud plantean que estas son un departamento directamente responsable del desarrollo de productos y servicios de información que den respuesta a las necesidades de información basado en el conocimiento que tenga la organización. Especifican que las bibliotecas deben tener un programa de evaluación y de calidad de los recursos y servicios que proporciona a sus usuarios. (Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, 2015).

Por su parte, los Estándares aprobados para las bibliotecas universitarias en Ciencias de la Salud plantean que la calidad de los productos y servicios asegura la capacidad de la



biblioteca para satisfacer las necesidades formativas e informativas de estudiantes y profesores y esto se logra controlando de forma sistemática los procesos que influyen en su logro. (Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, 2014).

En la literatura consultada se pudo constatar que se han realizado investigaciones que contienen propuestas de instrumentos, metodologías e indicadores para la evaluación de los servicios. Arencibia y Guerra (2001) estudiaron el desempeño de la biblioteca de un hospital y Cañedo (2006) examinó la evaluación cualitativa de los servicios de información.

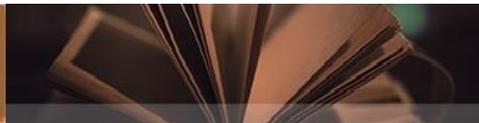
Para la evaluación de bibliotecas que pertenecen a centros de investigación biotecnológicos, Salgado (2012) hizo la proposición de un modelo híbrido en la que se registran aspectos, propone indicadores y ensaya un modelo final para evaluar el entorno en una biblioteca tradicional y una virtual que incluye magnitudes cuantificables. Además, se refirió a los resultados que se han obtenido sobre elementos teóricos y propuestas de indicadores de eficiencia para medir el funcionamiento de bibliotecas de hospitales, policlínicos y de universidades médicas.

Pérez et al. (2014) ofrecieron una panorámica sobre 9 aspectos a tener en cuenta para la evaluación de los servicios bibliotecarios en las bibliotecas médicas y también fue analizado el estado del proceso de evaluación de la actividad científico informativa en las bibliotecas médicas de Camagüey. Tarajano et al. (2014); Santana y González (2021) elaboraron parámetros de evaluación en calidad para boletines electrónicos de la Biblioteca Médica Nacional de Cuba Bibliotecas. Aguila et al. (2023) Evaluaron la gestión de calidad en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara y Morales et al. (2023), midió el uso de la Biblioteca Virtual de Salud de Cuba en Villa Clara.

A partir de la revisión bibliográfica realizada se considera necesario profundizar en la investigación relacionada con el uso, aplicación o propuestas de modelos e instrumentos que faciliten la evaluación bibliotecaria. No se observan evaluaciones bajo metodologías establecidas como, BiQual, LibQUAL o las ISO. (Salgado, 2012)

Eta II Revisión de la metodología LibQUAL y construcción del cuestionario sometido a una primera revisión.

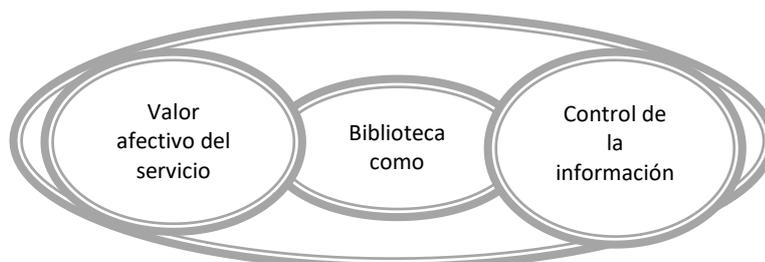
La metodología LibQual, por su alta socialización a nivel internacional se ha convertido en un modelo estándar para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios, aplicable a cualquier



tipología de unidad de información para elaborar estrategias de mejoramiento de acuerdo a las percepciones de los usuarios. (Zúñiga, 2017).

Esta metodología se estructura en cuatro partes fundamentales: datos personales, cuestionario, opiniones y sugerencias de los usuarios y por último un acápite que permite a la biblioteca incluir preguntas de acuerdo con sus intereses evaluativos. El cuestionario abarca 22 indicadores agrupados en tres dimensiones Figura 1. El valor afectivo del servicio se refiere a las competencias de los bibliotecarios, la biblioteca como espacio se centra en la infraestructura que se dispone para ofrecer los servicios y el control de la información detalla la disponibilidad, equipamiento y acceso a recursos preferentemente digitales.

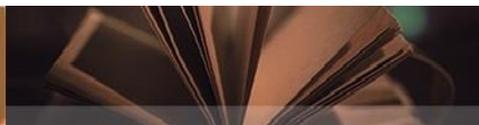
Fig 1. Dimensiones del servicio bibliotecario. Cuestionario LibQual. Elaboración autoral



basado en Claudio et al. (2020).

El valor afectivo del servicio contiene nueve indicadores, la biblioteca como espacio cinco y la dimensión control de la información ocho; A cada indicador los usuarios dan una calificación del 1 al 9 de acuerdo con la apreciación que tengan del servicio en el nivel mínimo, deseado y percibido, donde 1 es el valor más bajo y 9 el más alto. "El nivel de servicio mínimo que califica el usuario es aquel por debajo del cual piensa que el servicio no podría considerarse como tal, el servicio observado es lo que el usuario percibe u observa en la biblioteca y el servicio deseado es la puntuación que él da a cómo le gustaría que fuera el servicio." (Zúñiga, 2017, p. 31).

A través del análisis de la información que ofrecen los niveles se determina si "el servicio ofrecido por la biblioteca es adecuado o no. Si el servicio observado por el usuario es superior al nivel mínimo, es decir, su diferencia es positiva el servicio es adecuado, si el nivel observado es inferior al nivel mínimo por ende la diferencia da negativa, el servicio no es adecuado". Zúñiga, 2017, p. 31). "(...) con la aplicación de este modelo, las bibliotecas puedan identificar estrategias de mejora en la unidad de información" p. 34 (Claudio et al., 2020).



A partir de la revisión de la metodología LibQual, se procedió a la elaboración de un instrumento de evaluación de los servicios estructurado en cuatro partes: datos personales, frecuencia de uso, niveles de percepción y evaluación general del servicio, con un total de 9 preguntas. En datos personales se indagaron las categorías ocupacionales, docentes e investigativas de los usuarios. La frecuencia de uso investigó la periodicidad con que se consultan los materiales impresos y a través de internet. Los niveles del servicio se agruparon en las tres dimensiones que propone el cuestionario LibQual, pero con 12 indicadores de los 22 que contiene dicha metodología.

La dimensión afectiva del servicio, referida a la atención que los bibliotecarios dan a las necesidades de los usuarios, evaluó la disposición para responder a las preguntas formuladas, la cortesía mostrada, la voluntad de ayudar, el trato de manera atenta y personalizada. En la dimensión la biblioteca como espacio, se preguntó si es un lugar tranquilo para el trabajo individual y si es ideal para el estudio, el aprendizaje o la investigación. La dimensión control de la información se valoró a través del acceso a los documentos a texto completo, mediante bases de datos, la localización de la información a través del sitio web de la biblioteca, la solución de consultas sobre temas interdisciplinarios, el acceso a herramientas sencillas que permiten encontrar lo que se busca y las colecciones impresas con adecuada cobertura de información (Tabla 1).

Tabla 1 *Adaptación del cuestionario LibQual. Elaboración autoral*

Dimensiones del servicio	Resumen de los indicadores adaptados	Niveles		
		Mínimo	Deseado	Percibido
Afectiva	Disposición, cortesía voluntad y trato.	Servicio aceptable	Servicio que se desea encontrar en la biblioteca	Servicio que ofrece actualmente la biblioteca.
La Biblioteca como espacio	Ambiente de trabajo individual, para el estudio, el aprendizaje e investigación.			
Control de la información	Acceso a la información digital, a colecciones impresas, cobertura de información, solución de consultas, cobertura informacional.			



La evaluación general se realizó mediante tres preguntas, la primera interrogó si existe satisfacción con el apoyo que la biblioteca ofrece para el aprendizaje o necesidades de investigación o de enseñanza a través de tres opciones de respuestas, a continuación se formuló una pregunta abierta con el objetivo de que ofrezcan algún comentario o sugerencia acerca de los servicios de la biblioteca y, por último, se indagó la evaluación mínima, deseada y percibida con el servicio recibido en la biblioteca.

El instrumento adaptado fue sometido a una primera revisión. Para la selección de los especialistas se aplicó un cuestionario que permitió calcular el coeficiente de competencia a 9 profesionales. Como resultado, se eligieron siete especialistas que alcanzaron una escala de valor alta. Poseen trayectoria en el tema, con más de 15 años en la actividad. Con experiencia en la prestación de servicios en bibliotecas médicas, docentes universitarios de la disciplina servicios de información, investigadores con prestigio nacional e internacional. Estos plantearon que la presentación del instrumento es agradable, posee instrucciones claras, precisas e inequívocas. Manejo adecuado de los elementos gramaticales, los signos de puntuación y el uso de términos. En cuanto a las preguntas, es adecuado el orden, disposición y número, de tipos abiertas, cerradas y Likert. No aparecen preguntas ambiguas, todas son comprensibles y están agrupadas acorde con las dimensiones del servicio. Los especialistas señalaron que en las preguntas sobre frecuencia de uso del material de la biblioteca se debía cambiar la frase una vez en el ciclo por una vez en el año. En sentido general, el instrumento fue valorado con precedente claridad y pertinencia. Una vez que se analizaron y corrigieron las recomendaciones dadas, se procedió a la aplicación piloto de la tercera parte del instrumento (niveles del servicio), el cuestionario estructurado en 12 indicadores.

Etapa III Aplicación piloto del cuestionario en el contexto de las bibliotecas médicas espirituanas

De las 31 bibliotecas que conforman la red de bibliotecas médicas de Sancti Spíritus, solo se han realizado cuatro estudios de evaluación de servicios. Ortiz (2009) midió el índice de excelencia de la revista electrónica Gaceta Médica Espirituana. Además, se estudió el nivel de satisfacción mostrado por los usuarios ante los servicios prestados por las bibliotecas de la Universidad de Ciencias Médicas y del Policlínico Rosa Elena Simeón Negrín del municipio La Sierpe (Llano et al., 2010; Díaz, 2010). Asimismo, Valero (2016) investigó las pautas y



patrones de comportamiento informacional en la comunidad científico académica de la Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus basada en la herramienta «BiQual como instrumento para el estudio de la calidad del servicio. Los resultados identifican comportamientos de los usuarios y los aspectos que afectan a la calidad del servicio en dicho entorno.

Para la aplicación piloto del cuestionario se tuvieron en cuenta las 31 bibliotecas que conforman la red de bibliotecas médicas de Sancti Spíritus, de ellas se seleccionaron 11 (35 %), que prestaron servicios durante la etapa de investigación, con representatividad del (75 %) de los municipios del territorio y el (75 %) de las tipologías de unidades de información del Sistema Nacional de Información de Salud (SNIS), Figura 2.

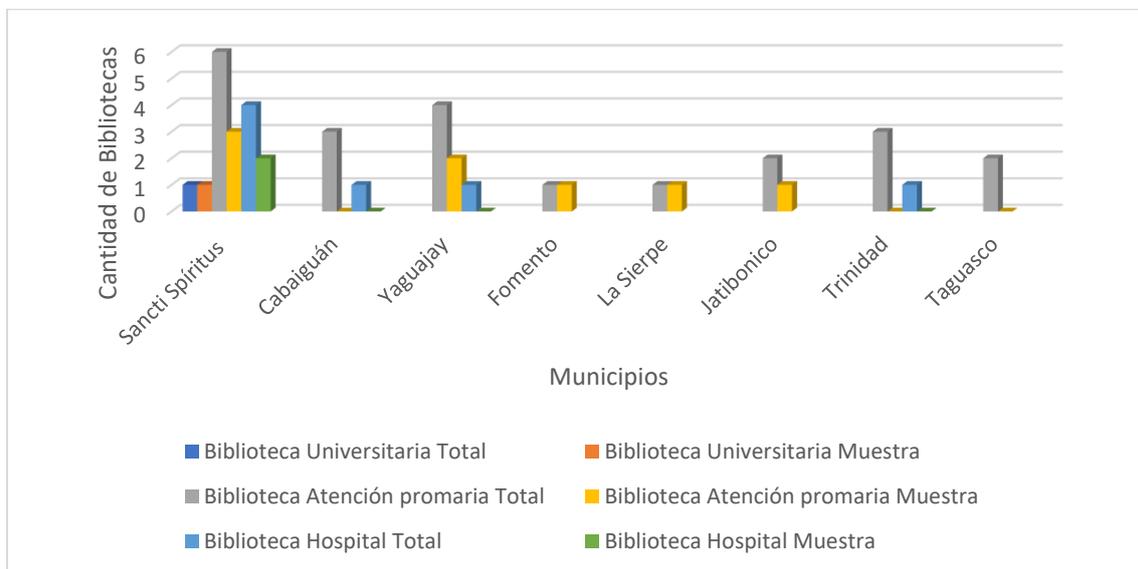


Fig 2. Composición de la muestra según municipio y tipo de biblioteca. Elaboración autoral

Una vez seleccionadas las bibliotecas, se procedió a elegir a los usuarios, de los atendidos entre septiembre y diciembre del 2022, se seleccionaron 22, agrupados en 7 categorías de las 11 que establece el Modelo 02-11 Ministerio de Salud Pública. Anexo 1. La selección se realizó de acuerdo con el número y tipo de servicios contabilizados en los registros de información primaria, el control de asistencia a la sala de lectura, consultas, referencias y otras observaciones existentes. La cantidad de encuestados fue superior en el municipio de Sancti Spíritus porque comprendió tres tipos de bibliotecas.

Etapa IV Evaluación del constructo



Fiabilidad

Uno de los métodos estadísticos más utilizados para evaluar la fiabilidad de un cuestionario es el de correlación alfa de Cronbach que mide la consistencia interna del cuestionario (es decir, el grado de correlación entre los ítems que forman el cuestionario). Sus valores oscilan entre 0 y 1. (Sarabia y Alconero, 2019). Para la determinación del coeficiente de Cronbach se utilizó la siguiente fórmula:

$$a = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde, K es el número de ítems del instrumento, S_i^2 la varianza de las puntuaciones de los ítems y S_T^2 la varianza de las puntuaciones totales del cuestionario. Los 12 indicadores seleccionados evalúan la percepción de los servicios en tres niveles: mínimo (M), deseado (D) y percibido (P), por lo que a cada indicador debe otorgársele tres valores; así, el número de ítems del instrumento fue 36. Los datos de la tabla 3 señalan que el cuestionario de 12 indicadores con 36 ítems tiene una fiabilidad de 0.75. En la siguiente operación se puede observar el valor obtenido estadísticamente: $36/35 = 1.02 \times 1 - (38.2/146 = 0.26) = 0.74$ ($1.02 \times 0.74 = 0.75$). La consistencia interna del cuestionario es alta o fiable para medir la percepción de los servicios, si se tiene en cuenta la afirmación de Sarabia y Alconero (2019): el valor mínimo aceptable para el coeficiente de Cronbach es 0,7; por debajo de ese valor el cuestionario es poco fiable o preciso para medir lo que queremos medir.

El cuestionario fue administrado a los sujetos seleccionados en dos momentos. En la segunda quincena de septiembre del 2022 se aplicó a los 22 usuarios y tres meses después se les repitió. Al decir de Sarabia y Alconero (2019), "Si a un grupo de sujetos le aplicamos el mismo cuestionario en dos o más ocasiones espaciadas en el tiempo, diremos que es fiable si los sujetos tienden a mantener la misma puntuación, o quedan ordenados de la misma forma en las distintas aplicaciones". p. 3. En este caso, se observó estabilidad en el tiempo, en tanto, las puntuaciones fueron similares.

Validez de contenido a través de especialistas

La validez de contenido tiene como objetivo comprobar el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide, es decir, el grado en que la medición



representa al concepto medido. (Carrión et al., 2015). La metodología cualitativa utilizada por Carrión et al. (2015), para evaluar valores y actitudes profesionales en una universidad de ciencias médicas de España sirvió de referencia para comprobar el grado de concordancia entre los siete expertos acerca de la validez de contenido del cuestionario con 12 indicadores agrupados en tres dimensiones del servicio. En este estudio se indagó si los indicadores seleccionados están correctamente agrupados y si existe una opinión aceptada sobre su contenido para evaluar los niveles de los servicios recibidos en las bibliotecas médicas.

A los siete especialistas se le enviaron preguntas abiertas por correo electrónico para que expresaran cuáles deberían ser los aspectos a tener en cuenta para la evaluación de la percepción de los servicios. ¿Cómo sugerían evaluar el valor afectivo del servicio que brinda la biblioteca? ¿Qué indicadores recomendarían para indagar sobre la opinión de los usuarios acerca del acceso a los recursos de información? Si consideraban relevante evaluar a la biblioteca como espacio, se les pidió señalar cómo lo harían.

Las respuestas recibidas de cada experto fueron transcritas y analizadas mediante el análisis cualitativo del contenido. Los datos se examinaron por separados y después se compararon los resultados a partir de categorías equivalentes a las dimensiones e indicadores del servicio para relacionar las respuestas y dilucidar sus contribuciones. Este procedimiento permitió determinar los elementos coincidentes, las recomendaciones, conocer cuáles son los indicadores considerados relevantes en la evaluación de los servicios bibliotecarios que forman parte del cuestionario y cuáles deberían incluirse. Tabla 2

Dimensiones del servicio		
VALOR AFECTIVO	BIBLIOTECA COMO ESPACIO	CONTROL DE LA INFORMACIÓN
Atención individual	Adecuación de espacios	Información disponible
Comunicación	Ambiente tranquilo de trabajo	Acceso a colecciones remotas
Educación	Espacios individuales	Recursos en función de necesidades
Disposición	Condiciones de la instalación	Colecciones virtuales
Comprensión	Espacios colectivos	Herramientas de recuperación de la información



Cortesía	Colecciones impresas
Respeto	Cobertura de información
Tacto	

Tabla 2 Términos reconocidos por expertos en las tres dimensiones del cuestionario.

Elaboración autoral.

Según los expertos, todos los indicadores del cuestionario son relevantes. Las tres dimensiones son válidas para evaluar la percepción de los servicios en bibliotecas especializadas del SNIS, en tanto, estas son entidades híbridas, poseen servicios de consulta en sala, con espacio físico que requieren de atención personalizada, así como colecciones impresas y virtuales con acceso a bases de datos nacionales e internacionales. Las tres dimensiones y los 12 indicadores son importantes. La dimensión afectiva fue la más mencionada por los expertos con un mayor número de indicadores (8), seguida del control de la información (7); por último, la Biblioteca como espacio (5).

Sin embargo, para mejorar la validez de contenido deben incluirse en la evaluación cinco aspectos que no fueron considerados en el cuestionario y fueron comentados por seis especialistas: en el valor afectivo: respeto y tacto; a la dimensión la Biblioteca como espacio: condiciones de la instalación y espacios para el trabajo colectivo y a la dimensión control de la información se le debe agregar cómo los usuarios evalúan las herramientas de recuperación de la información (catálogos y bases de datos). El cuestionario como parte de la metodología LibQual, puede ser enriquecido y transformado acorde con los tipos de usuarios y servicios de cada biblioteca.

Conclusiones

- El examen de la metodología LibQual, permitió la elaboración de un instrumento de evaluación de los servicios estructurado en cuatro partes: datos personales, frecuencia de uso, niveles de percepción y evaluación general del servicio, con un total de 9 preguntas.
- La tercera parte del instrumento (niveles del servicio), validada a través de un cuestionario estructurado en 12 indicadores es válido para evaluar la percepción de los servicios en el contexto de las Bibliotecas Médicas. El coeficiente de Cronbach es de 0.75, lo que demuestra



que la consistencia interna del cuestionario estadísticamente es fiable. Se observó semejanza entre las dos medidas del cuestionario realizadas en un intervalo de tres meses.

➤ De acuerdo con la opinión de los especialistas, las tres dimensiones y los 12 indicadores incluidos son substanciales para evaluar los niveles del servicio, pero para mejorar la validez del contenido del constructo deben ser añadidos cinco aspectos: respeto y tacto, condiciones de la instalación, espacios para el trabajo colectivo y las herramientas de recuperación de la información.

Referencias bibliográficas

- Águila García, O., Peña Jiménez, L., Pérez Quintero, M., y Fernández Pérez, L. (2023). Evaluación de la gestión de calidad en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara. *Medicentro Electrónica*, 27(4), e4059. <https://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/4059/3165>
- Arencibia, J. R. y Guerra Pérez, M. Indicadores estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas. *ACIMED*, 9 (1), 64-71. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_1_01/aci041001.htm
- Cañedo Andalia, R. (2006). Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información. *ACIMED*, 14(2), [aprox. XII p.]. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm
- Carrión, C., Soler, M. y Aymerich, M. (2015). Análisis de la Validez de contenido de un Cuestionario de Evaluación del Aprendizaje Basado en Problemas. Un Enfoque Cualitativo. *Formación Universitaria*, 8(1), 13-22. doi: 10.4067/S0718-50062015000100003
- Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, (2019). Clasificador Uniforme de Servicios de la Actividad Científico Informativa en Ciencias de la Salud (CUS-ACI-CS). La Habana. <http://www.reuniondirectores2019.sld.cu/index.php/reuniondirectores/2019/schedConf/presentations>
- Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, (2015). Estándares para bibliotecas especializadas en Ciencias de la Salud. (CNICM-Infomed). Departamento Metodológico. <http://reuniondirectores2015.sld.cu/index.php/reuniondirectores/2015/paper/view/11>
- Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, (2014). Estándares para Bibliotecas Universitarias de Ciencias de la Salud en Cuba. (CNICM-Infomed). Departamento Metodológico. files.sld.cu/nuestrared/files/2017/.../estándares-bibliotecas-universitarias.pdf
- Claudio Molina, M. A. y López Manjarrez, F. E. (2020). Calidad del servicio percibido por los docentes y estudiantes de la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi, durante el



período septiembre 2019- febrero 2020, 35-38.
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5935>

Chiong Lanegra, L. D. (2012). Medición de la calidad del servicio de la biblioteca de la Facultad de letras y ciencias humanas de la UNMSM: Una experiencia con LibQual+. (Tesis Informe Profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). 81 p.
<http://eprints.rclis.org/22908/>

Díaz León, O. (2010) Los servicios bibliotecarios y la satisfacción informativa de los usuarios del policlínico universitario Rosa Elena Simeón Negrín del municipio La Sierpe en el curso escolar 2008-2009 (Trabajo de Diploma Filial Universitaria de Ciencias Médicas Sancti Spíritus).

Guerra Bretaña, R. M. y Orozco Inca, E. E. (2020) Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 16(3), 237-248.
<http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/31>

Gutiérrez Jara, C. P. (2017). Aplicación de la norma ISO 11620:2014 y su cumplimiento en el Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Sede Villa. Repositorio de tesis digitales, [aprox. LXIX p.].
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5802>

ISO 9000, (2015). Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario.
<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

ISO 11620, (2014). Información y documentación Sobre Indicadores de rendimiento bibliotecario. 3ra edición. Biblioteca Nacional de España.
http://www.bne.es/es/AreaPrensa/noticias2014/0626_ISOIndicadores.html

Lemus, A.F. y Chávez Jiménez, D. (2022). Servicios bibliotecarios y de información 2019-2021. Usuarios de la Biblioteca de la Unidad Académica de Estudios Regionales de la UNAM. *Biblioteca Universitaria*, 25 (1), 9-70. doi:
<http://dx.doi.org/10.22201/dgbsdi.0187750xp.2022.1.1397>

Llano Gil, E., Acosta Mursulí, T., Conde Lara, E., Bernal Torres, M., Manso Fernández, E., y Sánchez Sánchez, C. (2012). Nivel de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. *Gaceta Médica Espirituana*, 12(1), 11. <https://revgmesprituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/883/795>

Manso Rodríguez, R. A. y Álvarez Ledesma, G. (2018). *Servicios y espacios en la biblioteca del siglo XXI: Tendencias e ideas*. Buenos Aires: Ediciones Alfagrama.

Ministerio de Salud Pública, (2004). Manual de Normas y Procedimientos del Sistema Nacional de Información de Salud. Instrucción Metodológica 1/ 04: Indicadores de desempeño fundamentales para la evaluación de la calidad y la efectividad de los servicios que se brindan a los usuarios en las unidades del Sistema Nacional de Información de Salud. [aprox. XIX p.]. http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/im:im20040000_01



- Morales Fernández, T., Martínez Ramos, A., Rivas Corria, B. y Rodríguez Bode, S. (2023). Uso de la Biblioteca Virtual de Salud de Cuba en Villa Clara. *Medicentro Electrónica*, 27(4), e3986. <https://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/3986>
- Ortiz Palacio, N. B., Puga García, A., Manso Fernández, E., Rodríguez Hernández, Y., Llano Gil, E. A. y Muro García, R.J. (2009). Evaluación del índice de excelencia de la revista electrónica Gaceta Médica Espirituana. *Gaceta Médica Espirituana*, 11 (3). <http://revgm.espirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/875/780>
- Pérez Pupo, A, Lores Cruz A., Pérez Randiche L., Lores Cruz, A. y Díaz Rojas Y.V. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico de Holguín*, 18(3), [aprox. XVI p.]. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026
- Pinto, M., Fernández Marcial, V. y Gómez-Camarero, C. (2007). La herramienta «BiQual» como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. *Revista española de documentación científica*, 30(4), [aprox. XXII p.]. <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/400>
- Salgado Batista, D. D. (2012). Propuesta y ensayo de un modelo híbrido para la evaluación de bibliotecas que pertenecen a centros de investigación biotecnológicos. (Tesis en opción al grado de Doctor en Ciencias de la Documentación). La Habana: Editorial Universitaria, Universidad de Granada. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. 288 p. <http://digibug.ugr.es/handle/10481/22212>
- Santana Arroyo, S. y González Rivero, M.C. (2021) Parámetros de evaluación en calidad para boletines electrónicos de la Biblioteca Médica Nacional de Cuba Bibliotecas. *Anales de Investigación*, 17(1), 60-79. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/268>
- Sarabia Cobo, C.M. y Alconero Camarero A. R. (2019). Claves para el diseño y validación de cuestionarios en Ciencias de la Salud. *Enfermería en Cardiología*, 77, 69-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7142007>
- Sebastián, M.C., García López, F., Martínez Cardama, S. y Morales García, A. M. (2018). Bibliotecas y empoderamiento: servicios innovadores en un entorno de crisis. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(2), [aprox. XIV p.]. <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1010>
- Tarajano Roselló, A.O., Martínez Paradela, T., Torres Lebrato, L. y Laborda Barrios Y. (2014). Estado del proceso de evaluación de la actividad científico informativa en bibliotecas médicas de Camagüey. Bibliotecas. *Anales de investigación*, (10), [aprox. XIV p.]. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/anales/article/view/4414/4129>
- Valero Rivero, D. (2016). Comportamiento informacional en la comunidad científica de la Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. Una mirada desde la universidad. (Tesis de doctorado Universidad de Granada). <http://digibug.ugr.es/handle/10481/43256>



Zayas Mujica, R. y Fernández Valdés, M.M. (2014). Integración de la red de bibliotecas de Ciencias de la Salud de Cuba para el desarrollo sostenible de la biblioteca virtual de salud regional. *Revista Bibliotecas. Anales de Investigación*, 10. <http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/237>

Zúñiga Rivera, C. C. (2017). Modelo para la evaluación de calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en las bibliotecas universitarias. Bogotá: Universidad de la Salle. 115 p. https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/203