



“BIBLIOTECAS Y NUEVAS LECTURAS EN EL ESPACIO DIGITAL”

Buenos Aires 14 al 17 de abril de 2007

**Lunes 16 de abril de 2007 - Sala Jorge Luis Borges**

**Panel**

*Servicios y productos en las bibliotecas virtuales: ¿disponibilidad vs. calidad?*

ABGRA

La Disponibilidad de productos y servicios ofrecidos por la biblioteca por los medios electrónicos, considerando los aspectos de la calidad

Simone Angélica Del-Ducca Barbedo  
Waldomiro Vergueiro

# Introducción

Câmbios gerenciales y de ambiente en las unidades de información:

**Ampliación y Mejoria en el servicio**

**Satisfacción de la necesidad de los usuarios**

# Bibliotecas Digitales

- Facilidad en la disseminación
- Acceso a la información
- Divulgación de la producción institucional
- Rapidez para transferencia de información

¿Filosofías de la Calidad  
Vs  
Bibliotecas Digitales?

# Objetivo

- Analisar como la biblioteca se está preparando y evaluando los recursos ofrecidos a través de un ambiente digital;
- Presentar los recursos y herramientas de evaluación de los usuarios para el desarrollo de nuevos servicios;
- Discutir los aspectos de calidad garantizados por sistemas de gestión para ambiente digital.

# Biblioteca Digital

Criterios para evaluación de bibliotecas digitales:

- Colección
- Información
- Uso
- Padronización
- Relevancia
- Satisfacción y suceso
- Interacción hombre-maquina

(Saracevic, 2000)

# Biblioteca Digital

Usabilidad:

- ◆ Aprendizaje
- ◆ Eficiencia
- ◆ Memorización
- ◆ Errores
- ◆ Satisfacción

# Calidad de Bibliotecas Digitales

## Evaluación

### Biblioteca Tradicional:

- Productos
- Servicios
- Liderazgo
- Ambiente físico
- Procesos
- Satisfacción de los usuarios

### Biblioteca Digital:

- Biblioteca tradicional
- +
- Acceso
- Usabilidad
- Navegación.
- ...

# Analisis de Requisitos de Calidad para Ambiente Digital

1. Liderazgo
2. Gestión del proceso
3. Productos e Servicios
4. Equipo
5. Infra-estructura
6. Relación con el usuario
7. Mejoría continua

# 1. Liderazgo

- ¿Cual es la posición del liderazgo en el desarrollo de la biblioteca digital?
- ¿Hay involucrimiento en el proceso?
- ¿El liderazgo invierte en hardware, software, capacitación equipo e incentivo al deposito de documentos?
- ¿El liderazgo posee dominio o equipo tecnico para atender a los requisitos de la biblioteca digital?

## 2. Gestión del Proceso

- ¿Hay planes de actualización y mejoría del ambiente digital? ¿De que forma? ¿El sistema es eficiente en sus propuestas?
- ¿Considera las necesidades de los usuarios?
- ¿La digitalización de los documentos permite *download* rápido? ¿Hay calidad y precisión en los documentos digitalizados?
- ¿Como es la recuperación de la información? ¿Los programas de disponibilidad de los documentos son de facil acceso a la comunidad?

## 3. Productos e Servicios

- ¿Cuales documentos están disponibles? En cuales formatos y tamaño?
- ¿Es posible *download* de los programas para lectura del documento?
- ¿Posee servicios de FAQs, ayuda online, copia de la búsqueda y servicios personalizados?
- ¿La misión de la biblioteca digital está de acuerdo con la comunidad usuaria, los servicios de la biblioteca y los servicios online?
- ¿Cual es el percentual de documentos con texto completo y acceso libre?

## 4. Equipo

- ¿ Hay equipo capacitado para la ejecución de las actividades?
- ¿ La capacitación del equipo es periódica?
- ¿ El equipo tiene autonomia para solucionar problemas?
- ¿ Hay un responsable por la constitución y mantenimiento de la biblioteca digital?

## 5. Infra-Estructura

- ¿El layout es bien planeado? ¿Los colores utilizados estimulan el uso?
- ¿Las informaciones necesarias están claras y bien colocadas?
- ¿El camino para obtener el texto es completo y facilitado?
- ¿El sistema posee opciones de búsqueda diferenciadas?
- ¿Ofrece servicios y productos para los portadores de deficiencia visual?

## 6. Relación con el Usuario

- ¿Como la biblioteca digital interage con los usuarios en la búsqueda y en caso de dudas?
- ¿Los productos y servicios son elaborados para que los usuarios no tengan dificultades en su utilización?
- ¿Es realizada la evaluación de la satisfacción de los usuarios? ¿De cuanto en cuanto tiempo?
- ¿Es realizada la evaluación de los aspectos cognitivos, interactivos y contextuales de la recuperación de información por los usuarios?

## 7. Mejoría Continua

- Evaluación por aquellos que proyectan, incluyen los datos y que hacen uso de las informaciones suministradas.
- Herramientas utilizadas en la area de calidad en bibliotecas tradicionales pueden ser adaptadas y utilizadas para las bibliotecas digitales.

# Herramientas para Evaluación

- ServQUAL
- LibQUAL
- e-QUAL
- DigiQUAL
- CRM

# Consideraciones Finales

Características del presente siglo:

- Existencia de bibliotecas que no tengan la ubicación física como una limitación
- Bibliotecas con capacidad de posibilitar el acceso a recursos de información disponibles de manera electrónica.

# Consideraciones Finales

Las bibliotecas digitales deben tener una especial atención para los requisitos de la calidad, de manera a garantizar servicios eficaces y de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

# Consideraciones Finales

- El sistema de gestión de la calidad y instrumentos de evaluación para bibliotecas digitales puede ser comprometida cuando la estructura de la biblioteca digital no esta preparada para mejoras.
- El papel del elemento humano (líder y equipo) son factores esenciales para mejoras dirigidas al usuario.